

hepsiburada

Dünden Bugüne ve Geleceğe

2024 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU





İçindekiler

3 Rapor Hakkında

4 CEO Mesajı

6 2024 Yılında Öne Çıkanlar

7 Türkiye'nin Hepsiburada'sı

9 Kilometre Taşları

11 Hepsiburada Ekosistemi

12 İş Modeli

14 Değer Zinciri

15 Lojistik Ağımız ve Altyapımız

16 Sektörel Görünüm ve Trendler

19 Ekonomik Performans

20 Hepsiburada, Hep Yanında

21 Stratejik Yaklaşım

22 Önceliklendirme Analizi

26 Paydaşlarla İletişim

27 Gezegenin Yanında

28 İklim Değişikliğiyle Mücadele

29 Enerji ve Emisyon Yönetimi

32 Sürdürülebilir Lojistik Çözümleri

35 Atık Yönetimi

37 Yenilikçi Ambalajlar

39 Su Yönetimi

40 Ekosistemin Yanında

41 Kapsayıcı İş Gücü

42 Çalışan Demografisi

43 Kapsayıcılık, Eşitlik ve Çeşitlilik

45 Yetenek Yönetimi ve Gelişimi

48 Çalışan Bağlılığı ve Refahı

49 İş Sağlığı ve Güvenliği

50 Toplumsal Yatırımlar

53 Kadın Girişimciliği

55 KOBİ'lerin Desteklenmesi

57 Tedarik Zinciri Yönetimi

59 Güvenin Yanında

60 Dijitalleşme ve İnovasyon

62 Bilgi Güvenliği ve Gizliliği

64 Fikri Mülkiyet Haklarının Korunması

65 Sorumlu Pazarlama

66 Müşteri Deneyimi

70 Etik İş Yapış

70 Kurumsal Yönetim

71 Sürdürülebilirlik Yönetişimi

72 Risk Yönetimi

73 Etik ve Uyum

74 Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele

75 Ekler

76 Kurumsal Üyelikler

77 2024 Yılından Öne Çıkan Ödüller

78 İklim Bağlantılı Risk ve Fırsatlar

81 Çevresel Performans Göstergeleri

82 Sosyal Performans Göstergeleri

86 GRI İçerik İndeksi

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

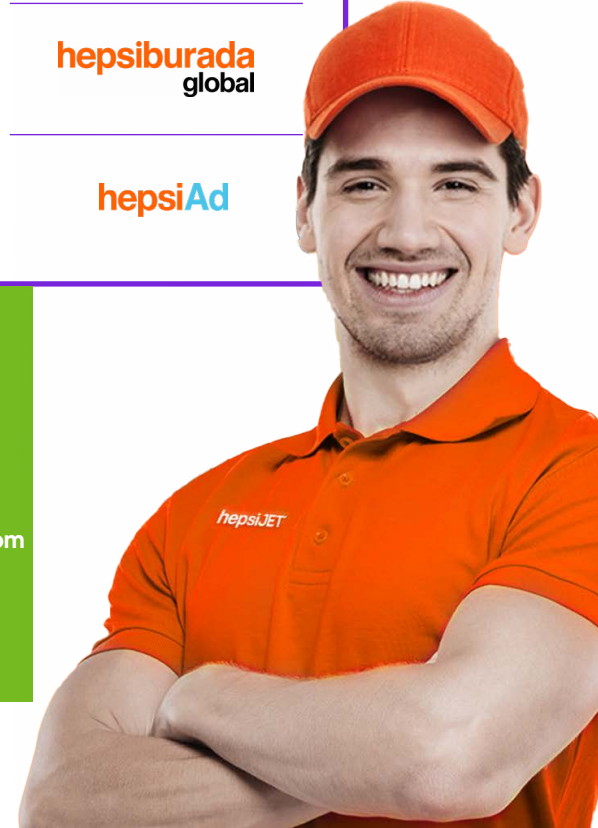
hepsiburada
global

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. "Gezegeğin 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 kılmanın 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



hepsiburada

Türkiye'nin Hepsiburada'sı

- 9 Kilometre Taşları
- 11 Hepsiburada Ekosistemi
- 12 İş Modeli
- 14 Değer Zinciri
- 15 Lojistik Ağımız ve Altyapımız
- 16 Sektörel Görünüm ve Trendler
- 19 Ekonomik Performans

Türkiye'nin Hepsiburada'sı

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 büyük 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.

Kilometre Taşları

2000

- Hepsiburada kuruldu. Satış yaptığımız ilk kategori bilgisayar oldu.

2002 – 2005

- Anne Bebek Çocuk, Ev Elektroniği, Mutfak Malzemeleri, Müzik Ürünleri, Ofis Kırtasiye, Spor Malzemeleri ve Telefon kategorileri eklendi.
- Çiçek Malzemeleri, Hediyelik Eşya, Kitap, Oto Aksesuar, Saat&Gözlük&Aksesuar, Sağlık ve Güzellik kategorilerinden ürünleri satışa sunduk.
- Temel tüketim gıda kategorisi eklendi.

2006

- 1 milyonuncu siparişi teslim ettik.
- Deloitte Teknoloji Fast 50 Araştırması'na göre "En Hızlı Büyüyen E-Ticaret Sitesi" olduk.

2011

- Hepsiburada'nın ilk mobil uygulamasını hayata geçirdik.

2012

- Tek tıkla güvenli alışveriş yapma imkanını tüm Hepsiburada kullanıcılarına sunduk.

2015

- İşletmelere ücretsiz mağaza açma ve ürünlerini satma imkanı sunan Pazaryeri iş modelini tanıttık.
- Operasyonlarımızın ana lojistik merkezi olarak 7/24 çalışan ilk özel e-ticaret gerçekleştirme merkezi haline gelen lojistik merkezimizi Kocaeli Gebze'de kurduk.

2016

- Hepsipay, Hepsiburada'nın %100 iştiraki olarak kuruldu.

2017

- Taşımacılığa inovatif bir yaklaşım getiren HepsijET hizmet vermeye başladı.
- Türkiye'de "Anında Alışveriş Kredisi" veren ilk e-ticaret markası olduk.
- Hepsiburada Ar-Ge Merkezi kuruldu.
- Kadın istihdamını ve kadınların ekonomide güç kazanmalarını destekleyen Girişimci Kadınlara Teknoloji Gücü Programı'nı başlattık.

2018

- HepsiMat (eski adıyla Kargom Burada) hayata geçti.
- "Çoklu Kredi Kartı" ile ödeme özelliğini devreye aldık.

2019

- Hepsiglobal ile e-ihracata başladık.
- Türkiye'de Apple'ın tek resmi e-ticaret satış noktası olduk.

2020

- Diyarbakır, Erzurum, Ankara, İzmir ve Adana illerinde beş yeni lojistik merkezimizi lojistik altyapımızı genişletirken, "HepsiLojistik"i hayata geçirdik.

Kilometre Taşları

2021

- NASDAQ Borsası'nda Türkiye'yi temsil eden ilk ve tek şirket olduk.
- Coğrafi işaretli ürünleri Türkiye'nin dört bir köşesindeki tüketicilere ulaştırmayı amaçlayan HepsiTürkiye'den Yöresel Ürünler Programı'nı başlattık.
- HepsijET hizmet ağı, Türkiye'nin 81 iline ulaştı.
- Türkiye'nin TCMB lisanslı ilk platform cüzdanı Hepsipay Cüzdanım hizmet vermeye başladı.
- Hepsilojistik işletmelere e-ticaret platformlarındaki satışlarında paketleme, kargo, faturalandırma, teslimat ve iade gibi tüm operasyonel süreçlerinde hizmet vermeye başladı.

2022

- Hepsipay 'Şimdi Al Sonra Öde' özelliğini başlattık.
- Dünyanın en büyük kurumsal sürdürülebilirlik inisiyatifi ve gönüllü liderlik platformu Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne imza attık.
- Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri'ne imza attık.
- TÜBİTAK-BİLGEM Yapay Zeka Enstitüsü'nün ilk "E-Ticaret Yetkinlik Merkezi" Hepsiburada'nın desteğiyle kuruldu.
- HepsiTürkiye'den programı kapsamında, coğrafi işaretli ürünlerin tanıtımı için Türk Patent ve Marka Kurumu ile iş birliği yaptık.
- Türkiye'nin dört bir yanındaki çocuklara binlerce kitap ve oyuncak armağan edilen "Bir Gülüş Yeter" projesini başlattık.
- Türkiye'de geliştirilen ve hayata geçirilen ilk üyelik bazlı sadakat programı Hepsiburada Premium'u tanıttık.
- HepsijET mühendislerinin geliştirdiği teslimat süreçlerini kısaltan, "Çok Araçlı Rota Optimizasyonu" TÜRKPATENT tarafından tescillendi.
- Sanatseverleri çağdaş sanatla buluşturan SanatBurada, genç sanatçıların yeni eserlerinden oluşan ilk özel seçkisiyle açıldı.

2023

- Türkiye'de 6 Şubat 2023 ve sonrasında gerçekleşen depremlerden etkilenen 11 ilde sürdürülebilir, kalıcı refahın sağlanmasını desteklemek için "Deprem Bölgesine Ticaret ve Teknoloji Gücü" programını hayata geçirdik.
- Türkiye'de sürdürülebilirlik raporunu yayımlayan ilk e-ticaret platformu olduk.
- Hepsipay, ön ödemeli kartları için dijital ödemeler alanında dünya lideri olan Visa ile yaptığı beş yıllık anlaşma sayesinde, Hepsipay kartları dünya çapında alışverişlerde kullanılmaya başlandı.

2024

- HepsijET, sürdürülebilir teslimat hizmetlerini geliştiren elektrikli araç filosunu tanıttı.
- Hepsiburada Premium üyelerine bir avantaj olarak BluTV abonelikleri sunmak için Warner Bros. Discovery ile ortaklık kurduk.
- Türkiye'nin ilk ülke çapındaki cep telefonu yenileme programı olan "Eskiye Kapıda Yenile" hizmetini başlattık.
- KAGİDER tarafından verilen "Fırsat Eşitliği Modeli Sertifikası"nı almaya hak kazandık.
- 42 Türkiye iş birliğiyle geleceğin teknoloji liderlerini yetiştirme vizyonu ile "Hepsiburada Tech Academy" programını hayata geçirdik.
- T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ile "Türkiye'nin Girişimci Kadınları" Projesi için iş birliği protokolü imzaladık.

Hepsiburada Ekosistemi

hepsiJET

E-ticaret sektöründe müşteri odaklı dağıtım hizmetlerini dönüştürmek amacıyla taşımacılıkta uzmanlığı, dikkati, teknolojiyi ve kaliteyi birleştirerek müşterilerine en iyi deneyimi sunmayı hedefleyen taşımacılık sistemimiz

hepsiLojistik

İşletmelere Hepsiburada ve farklı e-ticaret platformlarından yaptıkları satışları için stoklama, adresleme, paketleme, kargo, faturalandırma, teslimat ve iade gibi tüm operasyonel süreçleri sunduğumuz lojistik çözümlerimiz

hepsiPAY

Ödemeler dünyasının dijitalleşmesine öncülük etmek amacıyla en yeni teknolojileri ve ödeme özelliklerini hızlı, pratik ve güvenli şekilde şirketlere ve tüketicilere ulaştıran ödeme altyapı hizmetlerimiz

hepsiAd

Sektörde sahip olduğumuz bilgi birikimi ve teknolojik altyapımızdan aldığımız güçle, işletmelere platformumuzdaki ve farklı e-ticaret sitelerindeki faaliyetleri için sunduğumuz yeni nesil reklam teknolojilerimiz ve çözümlerimiz

hepsiburada global

İşletmeleri milyonlarca yeni müşteri ve dünya pazarlarıyla buluştururken, müşterilerimize yurt dışından milyonlarca ürünü avantajlı fiyatlarla, hızlı ve pratik şekilde ulaştırdığımız uygulamamız

hepsiburada işOrtağım

Hepsiburada satıcılarımızın operasyonel, dijital, finansal, sosyal ve ticari ihtiyaçlarına yönelik tüm ürün ve hizmetleri ayrıcalıklarla sunduğumuz avantajlar dünyası

Hepsiburada ekosisteminin kilit paydaşları olan müşterilerimiz ve satıcılarımız için değer yaratan fırsatlar ve çözümler sunuyoruz.

Müşterilerimiz için:

- Premium üyelik avantajları
- Yarın kapıda
- Kapıda iade
- Eskiye kapıda yenile
- 2 kişi teslimat modeli
- Tek tıkla ödeme, kart bölme, kart taksitleri, şimdi al sonra öde (BNPL), anında kredi, cüzdana anında iade, telekom ortaklığı ile faturalandırma

Satıcılarımız için:

- Hepsiburada İş Ortağım ile Hepsiburada pazaryerinde satış yapma ve 12 milyon müşteriye erişim imkanı
- HepsijET ile kargo ve teslimat hizmetleri
- Hepsilojistik ile lojistik hizmetler
- Hepsipay ile ödeme ve vadeli ödeme çözümleri
- Tedarikçi ve satıcıların finansmana erişimi

HepsiAd ile yeni nesil reklam teknolojileri ve çözümleri

Hepsiburada Global ile müşterilerimize uluslararası alışveriş deneyimi sunarken satıcılarımıza yurt dışına açılma fırsatı sağlıyoruz.

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.

İş Modeli

81 ilde 249 şube, 22 transfer merkezi ve hibrit iş modelimizle Türkiye'nin dört bir yanına hizmet sağlıyoruz.

Ürünlerin kabul edilmesi, toplanması, depolanması, yığınlar halinde konsolide edilmesi ve teslimat için kolilere paketlenmesi ile iade işlemlerini içeren sipariş sürecinde ise üç model temelinde faaliyet gösteriyoruz.²

DOĞRUDAN SATIŞ (1P) MODELİ

- Doğrudan satış (1P) modelimiz doğrultusunda tedarikçilerimizden toptan ürün alımı gerçekleştiriyoruz.
- Hepsiburada olarak satışını gerçekleştireceğimiz ürünlerin ayrıntıları, fiyatlandırma, envanter, nakliye koşulları vb. ürün bilgilerini yükleyerek ürünleri Hepsiburada platformunda listeliyoruz.
- Toplam 171 bin metrekareden fazla alanıyla Türkiye genelinde stratejik olarak konumlanmış 10 depo merkezimizde, satın alımını gerçekleştirdiğimiz ürünlerin depolama işlemlerini gerçekleştiriyoruz.
- Hepsiburada olarak, aldığımız siparişleri 22 transfer merkezimiz, 81 ilde 249 şubeden oluşan geniş dağıtım ağıımız veya diğer kargo firmaları aracılığıyla müşterilerimize ulaştırıyoruz.

PAZARYERİ (3P) HEPSİLOJİSTİK MODELİ

- Satıcılar Hepsiburada'ya başvurduktan ve gerekli bilgileri sağladıktan sonra başvuruları inceliyor; onaylanan satıcıların mağazalarını platformumuzda aktif hale getiriyoruz.
- Satıcılar; ürün ayrıntıları, fiyatlandırma, envanter ve nakliye koşulları gibi ürün bilgilerini yükleyerek ürünlerini Hepsiburada platformunda listeliyor.
- Hepsilojistik çözümlerinden faydalanan satıcılarımızın ürünlerini üstün hizmet anlayışımız ve teknolojiğimizle buluşturuyor, HepsijET operasyonlarımız aracılığıyla depo merkezlerimize ulaştırıyoruz.
- Hepsilojistik çözümlerinden faydalanan satıcılarımızın depo merkezlerimize gönderdiği ürünleri ayırıyor, adreslendiriyor ve stok oluşturarak sistemlerine entegre ediyoruz. Satıcılar, Hepsiburada platformundan sipariş aldıktan sonra tüm teslimat işlemlerini yürütüyorlar.
- Satıcılarımızın aldıkları siparişleri 22 transfer merkezimiz, 81 ilde 249 şubeden oluşan genel dağıtım ağı ile HepsijET olarak veya diğer kargo firmaları aracılığıyla Hepsiburada müşterilerine ulaştırıyoruz.

PAZARYERİ (3P) FBM MODELİ

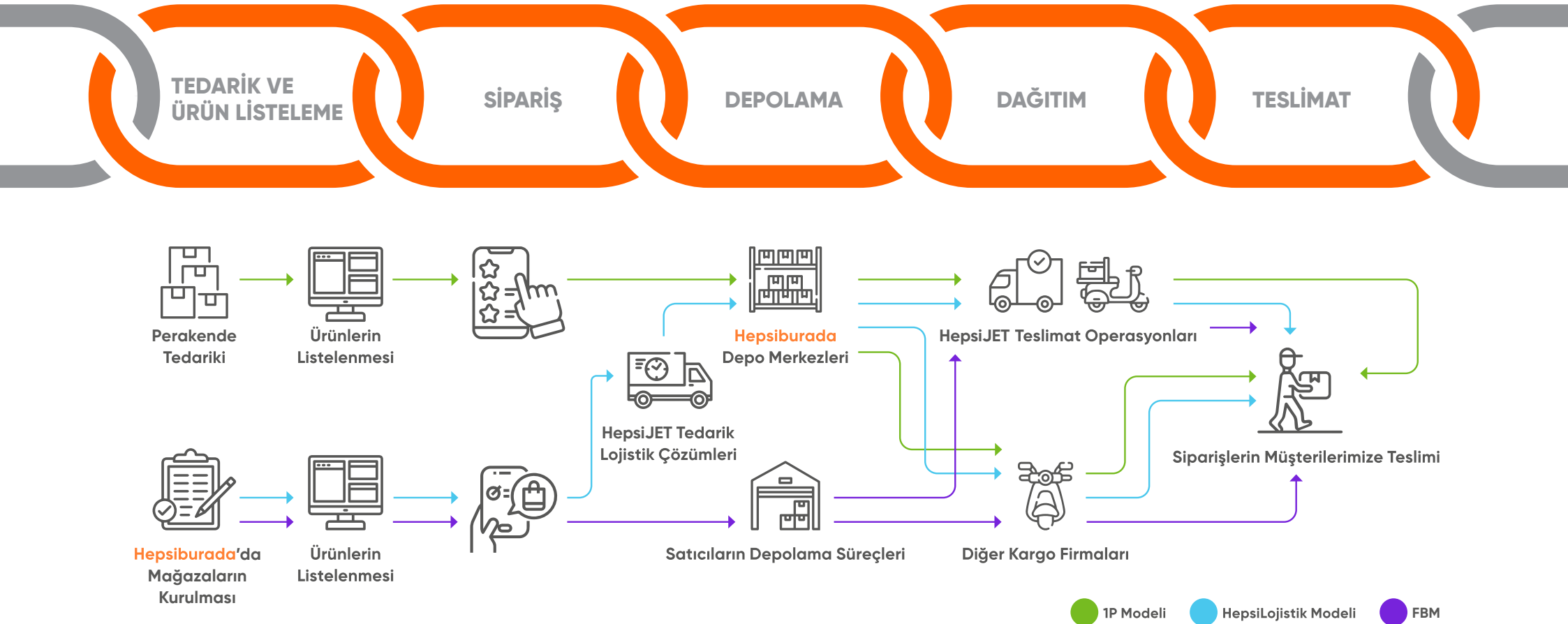
- Gerekli bilgileri sağlayarak Hepsiburada'ya başvuruda bulunan satıcıların bu işlemlerini inceliyor, onaylanan satıcıların mağazalarını platformumuzda aktif hale getiriyoruz.
- Satıcılar, ürün ayrıntıları, fiyatlandırma, envanter, nakliye koşulları vb. gibi ürün bilgilerini yükleyerek ürünlerini Hepsiburada platformunda listeliyor.
- Hepsilojistik çözümlerinden faydalanmayan satıcılar, ürünlerini kendi depolarında tutuyor ve Hepsiburada platformundan sipariş aldıktan sonra tüm teslimat işlemlerini kendileri yürütüyorlar.
- Satıcılar, Hepsiburada platformundan sipariş aldıklarında HepsijET veya diğer kargo firmaları aracılığıyla siparişleri Hepsiburada müşterilerine ulaştırıyorlar.

² Doğrudan Satış Modeli kapsamında operasyonlarımızın küçük bir payında drop-shipping modeli kullanıyoruz. Stoksuz satış ya da stoksuz e-ticaret olarak da adlandırılan bu modelde siparişlerin kabulü bizim tarafımızdan yapılırken, siparişler doğrudan kendi imkanlarıyla tedarikçiden müşteriye teslim edilir.



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.



Lojistik Ağımız ve Altyapımız



hepsilistik

- 7/24 lojistik operasyonu
- Entegre lojistik altyapımıza kesintisiz erişim
- Hızlı, güvenilir ve düşük maliyetli lojistik çözümleri
- Yüksek kalite standartları
- Satış öncesi ve satış sonrası hizmetleri

22 transfer merkezi, **81** ilde **249** şube, **4** bine yakın taşımacı ve **8** bini aşkın HepsMat noktasından oluşan geniş dağıtım ağı

171 bin metrekareden fazla alan ile Türkiye genelinde stratejik olarak konumlanmış lojistik merkezlerimiz

hepsiJET

- Aynı gün teslimat
- Yarın kapıda
- İki saate kapıda
- Randevulu teslimat
- Müşterilerin adreslerinden iade alımı
- Uygun teslimat ücretleri
- Mükemmel müşteri deneyimi

Sektörel Görünüm ve Trendler

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

Gençlerin

%64'ü

sürdürülebilir ürünler için daha fazla ödeme yapmaya istekli.

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.

Sorumlu Pazarlama

Sorumlu veya etik pazarlama, müşterilerle uzun vadeli ve güvene dayalı ilişkiler konusunda son yıllarda gittikçe öne çıkan bir başlık haline geldi. Sorumlu pazarlama konusu, satılan ürünlerin çevresel ve sosyal alanlardaki etkisinden kişisel verilerin nasıl işlendiğine kadar, geniş bir yelpazede şeffaflık ve dürüstlük ilkesine dayanıyor. Tüketiciler, satın aldıkları ürünün ve o ürünü satan şirketin çevresel ve sosyal konular üzerindeki etkisini şeffaf bir şekilde öğrenmeyi talep ediyor. Aynı zamanda, sorumlu pazarlama, tüketicilerin kandırılması veya onlara eksik bilgi verilmesinin de önüne geçilmesini gerektiriyor. Özellikle sürdürülebilir ürünlere olan talebin artması ve bu yönde şirketlerin yanlış veya ispatlanamayan beyanlarıyla

tüketicileri yanlış bilgilendirmesi, bu konuda yasal mevzuat geliştirilmesini de gerekli kıldı. AB'nin onayladığı ve 2024 yılında yürürlüğe giren ve 2026 yılına kadar AB ülkelerinin yasal mevzuatına girmesi gereken gereken "Yeşil İddialar Direktifi" (Green Claims Directive) ile şirketlerin doğrulanmamış çevresel ifadeler içeren beyanlarının yasaklanması ve tüketicilerin daha bilinçli tercihler yapmasının sağlanması öngörülüyor.³

Değişen Tüketici Beklentileri

Tüketiciler bugün alışverişlerinde yalnızca maliyet ve kalite kaygıları gütmüyor; aynı zamanda satın aldıkları ürünün çevresel ve sosyal etkisini bilmek istiyor ve daha sürdürülebilir ürünlere yöneliyor. Sürdürülebilirlik beklentileri artık yalnızca beyana dayalı ifadelerle sınırlı kalmıyor; tüketiciler, markaların bu alandaki somut adımlarını daha fazla sorguluyor ve satın alma kararlarını bu doğrultuda şekillendiriyor.

McKinsey ve NielsenIQ tarafından yürütülen bir araştırmaya göre, ambalajlı tüketim ürünlerinde son beş yılda çevresel ve sosyal sorumluluk (ÇSY) odaklı beyanları bulunan ürünler %28 kümülatif büyüme gösterirken,

bu beyana sahip olmayan markaların ürünleri aynı dönemde %20 büyüdü. PwC'nin 2024 tarihli çalışmasına göre ise tüketiciler, sürdürülebilir ürünler için ortalama %9,7 daha fazla ödeme yapmaya istekli.⁴ Değişen tüketici beklentileri beyanın ötesine geçerek özellikle sürdürülebilirlik alanında satınalma davranışlarında da etkisini göstermeye başladı. Harvard Business Review'a göre sürdürülebilir ürünlere yönelik artan talep şu şekilde açıklanabilir:⁵ "Güven" kavramı tüketicilerin davranışlarını etkiliyor ve bu da nihayetinde şirketlerin finansal performansını belirliyor. Sürdürülebilirlik ise özellikle genç nesiller nezdinde markalara ve şirketlere duyulan güveni artırıyor. Deloitte'un 2024 Gen Z ve Millennial Anketi'ne göre, Z kuşağının %62'si iklim değişikliği nedeniyle kaygı duyduğunu belirtirken, %64'ü sürdürülebilir ürünler için daha fazla ödeme yapmaya istekli olduklarını ifade ediyor. Ayrıca her dört kişiden biri, çevresel uygulamaları yetersiz bulduğu için bir markayla olan ilişkisini sonlandırdığını ya da azalttığını belirtiyor. Bu kuşak, yalnızca tüketici olarak değil, aynı zamanda çalışan olarak da şirketlerden çevresel sorumluluk bekliyor; gençlerin %54'ü çalıştıkları işyerlerinde iklim eylemi için baskı yaptığını ifade ediyor.⁶

³ European Union, Proposal for a Directive on Green Claims (2023)

⁴ PwC, Voice of the Consumer Survey (2024)

⁵ Harvard Business Review, Research: Consumers' Sustainability Demands Are Rising (2023)

⁶ Deloitte, Gen Z and Millennial Survey (2024)

Sektörel Görünüm ve Trendler

E-ticaret sektöründe sürdürülebilir lojistik ve yapay zeka destekli müşteri deneyimi, işimizi etkileyen öncelikli konular arasında yer alıyor.

Z jenerasyonu da yakın vadede toplum içerisinde alım gücü ve tüketimi en yüksek grup olacak. Bu açıdan bakıldığında özellikle yeni nesil tüketicilerin beklentilerine uyum sağlamak, ürün portföyündeki ürünlerin çevresel ve sosyal etkilerini şeffaf bir şekilde tüketicilerle paylaşmak ve portföyümüzdeki "sürdürülebilir" ürünlerin belirli bir kriter seti çerçevesinde tespitini yaparak payını artırmak, önümüzdeki süreçte işimiz için önemli bir rol oynuyor.

Lojistik Operasyonlarında Sürdürülebilirlik

Büyüme eğilimine devam eden e-ticaret sektöründe çevrimiçi alışveriş talebindeki artış, lojistik ve depolama gibi alanlarda firmaları operasyonel karmaşıklıkla karşı karşıya bırakıyor. Bununla birlikte, büyüyen hacimler taşımacılık ve depolama faaliyetlerinden kaynaklı emisyonları ve atık miktarlarını ciddi şekilde artırıyor. Uluslararası Enerji Ajansı'na göre ulaşım, enerjiden kaynaklı emisyonların %24'ünü oluşturmakla birlikte, kara yolu emisyonları bu oran içerisinde %29'lu bir paya sahip.⁷ OECD ise 2050 yılında kadar karayolu taşımacılığının ikiye katlanmasını bekliyor.⁸ Dolayısıyla, e-ticaret şirketlerinin lojistik

operasyonlarını optimize etmek ve çevresel etkilerini en aza indirmek için yenilikçi çözümler aramaya başlamaları kaçınılmaz olacak. E-ticaret operasyonlarını optimize edecek bazı yöntem ve araçlar arasında veri analizi, yapay zeka, otomasyon, robotik, bulut bilişim, blokzincir ve akıllı ambalajlama bulunuyor. Bununla birlikte yeşil lojistik ve ters lojistik gibi uygulamalar ise sektörün gelecekteki sürdürülebilirlik çabalarını şekillendirecek önemli trendler arasında yer alıyor.

Yapay Zeka Teknolojileri

Yapay zeka (AI), e-ticaret sektöründe müşteri deneyimini kişiselleştirmekten veri analitiği ile stratejik kararlar alınmasına kadar birçok alanda kullanılıyor. Kişiselleştirilmiş alışveriş deneyimlerinin yükselişiyle birlikte yapay zeka da hızla büyüyor. Müşteri davranışlarını analiz ederek kişiselleştirilmiş alışveriş deneyimleri sunmak, gelişmiş veri analitiği ile doğru kararlar almak, konuşma ve ses tanıma ile etkileşimi artırmak ve görsel arama ile ürün bulmayı kolaylaştırmak yapay zeka aracılığı ile mümkün hale geliyor. Şirketler daha çok ürün arama gibi daha pratik müşteri hizmetleri çözümlerine yanıt

oluşturmak için yapay zekadan yararlanıyor. Aynı zamanda, bu anlamda sesli asistanlar da hayatımızı oldukça kolaylaştırıyor. Tahminlere göre sesli asistanlar aracılığıyla aramanın 2023 yılında 80 milyar dolarlık hasılatı ulaşması bekleniyor.⁹ Öte yandan, gerçekleştirilen bir anket çalışmasının çıktılarına bakıldığında pazarlamacıların %48'inin Sanal Gerçeklik (VR), Artırılmış Gerçeklik (AR) veya Genişletilmiş Gerçeklik (XR) teknolojilerini kullanmayı beklediğini ortaya çıkardı. Tüketicilerin yaklaşık %43'ü ise VR, AR ve XR'in markalarla etkileşimde önemli bir rol oynayacağını söylüyor.¹⁰ Yapay zekanın süreç verimliliğini artırması, karmaşıklaşan müşteri yönetim süreçlerinin daha iyi yönetilmesine zemin hazırlayabilir. Tüm bu gelişmeler, e-ticaret sektörünün yakın geleceğinde öne çıkan ve hızla gelişen alanlardan birinin yapay zeka olacağını gözler önüne seriyor.

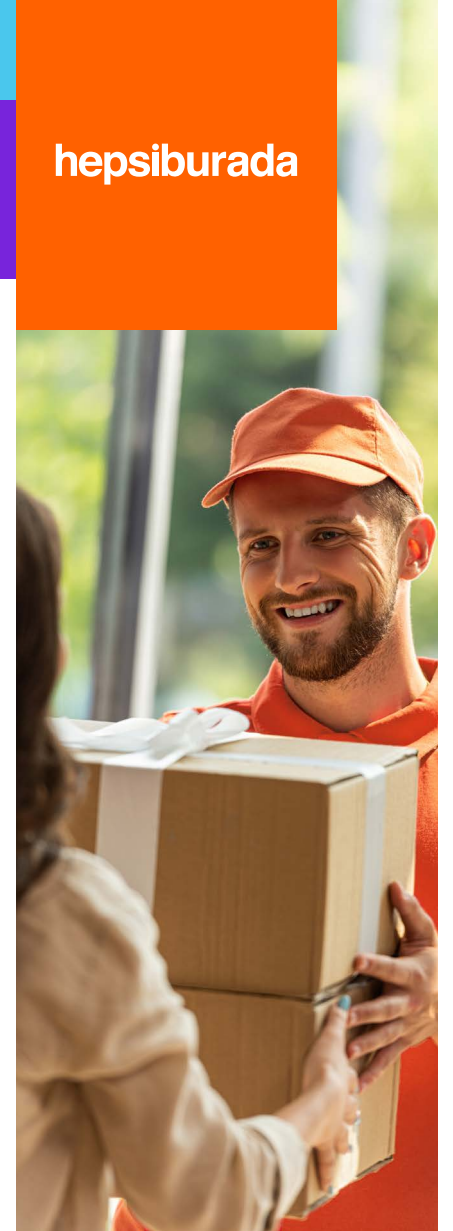
⁷ International Energy Agency, Energy Statistics Data, (2020)

⁸ OECD, Is Low-Carbon Road Freight Possible, (2018)

⁹ Juniper Research, Voice Search Statistics For E-commerce

¹⁰ Sprout Social, Q1 2023 Pulse Survey

hepsiburada



Sektörel Görünüm ve Trendler

Sürdürülebilirlik alanındaki yasal düzenlemeleri yakından takip ediyor, iş modelimizi ve süreçlerimizi bu doğrultuda geliştiriyoruz.



Fiyatlandırma Baskısı

E-ticaret sektöründe fiyatlandırma baskısı, rekabetin artması ve tüketicilerin fiyat karşılaştırmalarını kolayca yapabilmesiyle giderek daha belirgin hale geliyor. Bu doğrultuda, benzer ürünlerin çeşitliliği, çevrimiçi pazar yerlerindeki doğrudan rekabet, otomatik fiyat karşılaştırma araçlarının kullanımı ve tüketici taleplerinin değişkenliği gibi faktörler öne çıkıyor. E-ticaret şirketleri, bu baskıya karşı koymak ve rekabet avantajı elde etmek için çeşitli stratejiler geliştiriyor. Dinamik fiyatlandırma sistemleri, fiyat uyumlandırma, ürün farklılaştırması, müşteri sadakat programları ve hizmet kalitesinin artırılması gibi yaklaşımlar, fiyatlandırma baskısına karşı mücadelede yaygın olarak kullanılıyor. E-ticaret şirketlerinin fiyatlandırma baskısına karşı başarılı olabilmek için pazarı yakından takip etmesi, esnek ve yenilikçi fiyatlandırma stratejileri benimsemesi gerekiyor. Ayrıca, veri analitiği ve yapay zeka teknolojileri de fiyatlandırma stratejilerinin geliştirilmesinde önemli bir rol oynuyor; bu teknolojiler, talep tahmini, rekabet analizi ve fiyat optimizasyonu gibi süreçlerde daha doğru ve hızlı kararlar almayı sağlıyor.

2023–2024 döneminde yaşanan küresel enflasyon dalgası, enerji maliyetlerindeki artış ve tedarik zinciri aksamaları, e-ticaret alanında fiyatlandırma stratejilerini daha da kritik hale getirdi. Artan maliyet baskısı, şirketlerin kârlılık ile rekabetçilik arasında denge kurmasını zorlaştırırken, tüketicilerin fiyat hassasiyetini artırıyor. Bu bağlamda, sürdürülebilir ürünler gibi katma değerli seçeneklerin rekabet edebilir fiyatlarla sunulması, hem sadakat yaratmak hem de farklılaşmak açısından önemli bir fırsat alanı sunuyor.

Sürdürülebilirlik Alanında Yasal Düzenlemeler

Değişen paydaş beklentileri ve yatırımcı baskılarıyla birlikte tüm dünyada artan düzenleyici gereklilikler sürdürülebilirliği iş stratejisi ile birlikte yönetmeyi gerekli kılıyor. E-ticaret sektörü de diğer sektörler gibi sürdürülebilirlik alanında giderek artan düzenleyici baskılarla karşı karşıya kalıyor. Hükümetler ve düzenleyici kurumlar; çevresel etkiyi azaltma, enerji kullanımını optimize etme ve karbon emisyonlarını sınırlama gibi hedeflere ulaşmak için sektörel etkisini baz alarak şirketleri daha sıkı standartlara tabi tutuyor. Özellikle Paris Anlaşması ve Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları gibi uluslararası anlaşmalarla başlayan regülatif baskılar, mevcut durumda Avrupa Birliği'nin Yeşil Mutabakat'ı kapsamında, şirketlerin sürdürülebilirlik raporlaması etrafındaki şeffaflığı artırmaya yönelik raporlama standartları ile devam ediyor. Türkiye'de

Kamu Gözetimi Kurumu (KGK) tarafından yürürlüğe alınan Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları'nın (TSRS), 1 Ocak 2024 itibarıyla büyük ölçekli şirketler için zorunlu hale gelmesi önemli bir gelişme olarak öne çıkıyor. Halihazırda söz konusu kapsamda yer almasak da gelecekte sürdürülebilirlik regülasyonlarının artmasıyla birlikte Türkiye'de ve faaliyet gösterdiğimiz bölgelerde operasyonlarımız ve değer zincirimizin etkilenmesi olasılığına karşı regülasyonları düzenli olarak takip ediyoruz.

Veri Güvenliği ve Gizliliği

Dijitalleşmenin artması ve çevrimiçi alışverişin yaygınlaşmasıyla birlikte, tüketicilerin kişisel ve finansal verilerinin güvenliği, birçok farklı türde bilgi ve veriyi işleyen şirketler için kritik bir durum haline geldi. Dünya Ekonomik Forumu'nun her yıl yayımladığı Küresel Riskler Raporu'nun çıktıklarına bakıldığında son üç yıldır "siber güvenlik", önde gelen ilk on risk arasında yer alıyor. Özellikle Avrupa Birliği'nin Genel Veri Koruma Yönetmeliği (GDPR) gibi düzenlemeler ve uluslararası standartlar, tüketicilerin veri güvenliği ve gizliliğini korumak adına sıkı önlemler getiriyor. Ancak, veri ihlalleri ve güvenlik açıkları ile bu açıkların yol açabileceği finansal ve itibar zedelenmesi, şirketlerin uzun vadeli başarılarını tehdit eden unsurlar arasında yer alıyor. Özellikle kişisel verilerin korunmasına yönelik endişelerin arttığı bu dönemde, şirketlerin güçlü bir şekilde veri güvenliğine taahhüt göstermesinin rekabet avantajını artırabileceği düşünülmüyor.

¹¹ Resmi Gazete. (2023). Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları

¹² World Economic Forum, The Global Risks Report 2025

Ekonomik Performans

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

2024 yılında küresel e-ticaret sektörü perakende satış hacminin yaklaşık 6 trilyon ABD dolarına ulaştığı öngörülüyor. Önümüzdeki dört yıl içinde bu rakamın %31 artarak 2028 yılında 8 trilyon ABD dolarına yaklaşması bekleniyor. Bu büyüme, dijitalleşmenin yaygınlaşması, tüketici alışkanlıklarının değişmesi ve teknolojik inovasyonların hızlanmasıyla destekleniyor. Biz de Hepsiburada olarak bu büyümenin bir parçası olmaya, güçlü altyapımız ve kullanıcı odaklı hizmetlerimizle sektöre yön vermeye devam ettik. 2024 yılında da finansal ve operasyonel performansımızı güçlendirdik; müşteri deneyimini iyileştiren yatırımlarımızla hem kullanıcılarımız hem de iş ortaklarımız için değer yaratmayı sürdürdük.

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

- 21 Stratejik Yaklaşım
- 22 Önceliklendirme Analizi
- 26 Paydaşlarla İletişim

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.

23 konu başlığını analiz çerçevesinde değerlendirdik.

Hepsiburada olarak sürdürülebilirlik stratejimizi, çevresel ve toplumsal etkilerimizi sorumlu bir şekilde yönetmek ve uzun vadeli iş değerimizi güvence altına almak amacıyla şekillendiriyoruz. Bu doğrultuda yürüttüğümüz önceliklendirme analizi çalışması, çifte önemlilik (double materiality) yaklaşımını temel alarak tasarlandı. Bu yaklaşım, hem Hepsiburada'nın toplum ve çevre üzerindeki etkilerini hem de sürdürülebilirlik konularının iş stratejimiz, operasyonel performansımız ve finansal sağlığımız üzerindeki etkilerini bütüncül biçimde değerlendirmemize olanak tanıdı.

Yaklaşım ve Metodoloji

1. Uzun Konu Listesinin Oluşturulması

GRI, SASB, TIRS gibi uluslararası standartlara ve S&P, MSCI gibi uluslararası endekslere dayalı olarak geniş bir konu evreni belirledik. Ayrıca e-ticaret sektöründeki yerel ve küresel aktörlerin raporlarını inceleyerek sektöre özgü eğilimleri analiz ettik. Bu çerçevede, çevre, sosyal ve yönetim alanlarını kapsayan 23 konu başlığını analiz kapsamına aldık.

2. Sektörel Kıyaslama

Hepsiburada'nın sürdürülebilirlik önceliklerini daha iyi anlamak ve sektörel pozisyonunu değerlendirmek amacıyla, Türkiye'deki ve uluslararası oyuncularla kıyaslamalar yaptık. Bu şirketlerin kamuya açık sürdürülebilirlik raporları, stratejik hedefleri ve paydaş analizlerini detaylı şekilde inceledik. Bu çalışma, sektörümüzde hangi konuların küresel ölçekte yüksek öncelikli olarak konumlandığını anlamamıza yardımcı oldu.

3. Paydaş Görüşlerinin Alınması

İç ve dış paydaşlarımızla yürüttüğümüz çevrim içi anketler yoluyla, sürdürülebilirlik konularının çevre ve toplum üzerindeki etkilerini değerlendirdik.

- Anketler, çalışanlar, müşteriler, yatırımcılar, satıcılar, tedarikçiler, medya, STK ve akademi temsilcilerine gönderildi. Yaklaşık 2 milyon müşterimiz ve diğer paydaş gruplarında 1.041 kişilik bir örnekleme anket gönderdik.

4. Yönetim Perspektifi ve Stratejik Etki Değerlendirmesi

Hepsiburada üst yönetimiyle yürütülen anket çalışmasında, her bir sürdürülebilirlik konusunun şirket stratejisi, uzun vadeli risk yönetimi ve fırsat alanları üzerindeki etkileri değerlendirildi. Üst düzey yöneticilerden alınan geri bildirimler doğrultusunda, konuları "iş stratejisine etkisi" açısından derecelendirdik.

5. Etki Değerlendirmesi

Her konuyu, Hepsiburada'nın çevre, toplum, tedarik zinciri, çalışanlar ve müşteriler

üzerindeki potansiyel etkileri açısından değerlendirdik. Değerlendirmede, konunun etkisinin büyüklüğü, kapsamı ve geri döndürülebilirliğini dikkate aldık. Etki analizini, uluslararası standartlar tarafından tanımlanan toplumsal ve çevresel etkiler çerçevesinde yapılandırdık.

6. Risk ve Fırsat Analizi

Önceliklendirme çalışması kapsamında, her bir sürdürülebilirlik konusunun Hepsiburada üzerindeki olası risk ve fırsatlarını da analize dahil ettik. Bu kapsamda gerçekleştirdiğimiz masabaşı analizlerinde, regülasyonlar, toplumsal beklentiler, iklimle bağlantılı gelişmeler ve teknolojik dönüşüm gibi alanlardaki eğilimleri inceledik. Örneğin, lojistik süreçlerimizdeki emisyonlar ileride maliyet baskısı yaratabilirken, enerji verimliliği ve döngüsel ambalaj uygulamaları maliyet avantajı sağlayabilir. Benzer şekilde, çeşitlilik ve kapsayıcılık alanındaki güçlü performansımız hem çalışan bağlılığına hem de müşteri güvenine olumlu yansıyor.

7. Matris ve Öncelikli Konuların Belirlenmesi

Tüm analiz sonuçlarını, çifte önemlilik yaklaşımına uygun olarak çift eksenli bir önceliklendirme matrisinde bir araya getirdik.

- Dikey eksen**, konunun çevre ve toplum üzerindeki etkisini;
- Yatay eksen** ise Hepsiburada'nın stratejisi, operasyonları ve uzun vadeli finansal dayanıklılığı üzerindeki etkisini yansıtıyor.

Önceliklendirme Analizi

ÇOK YÜKSEK ÖNCELİKLİ KONULAR

	Öncelikli Konu	Öncelikli Konu Açıklaması	İlgili Rapor Bölümü
1	Karbon Ayak İzi	İklim değişikliği ile mücadele kapsamında tüm değer zinciri boyunca oluşan karbon ayak izini azaltmaya yönelik stratejiler geliştirilmesi	Emisyon ve Enerji Yönetimi
2	Dijitalleşme ve İnovasyon	Teknoloji ve inovasyonun iş süreçlerine entegre edilmesi, dijital dönüşüm stratejileriyle operasyonel verimliliğin artırılması, müşteri deneyiminin iyileştirilmesi ve veri analitiği, yapay zeka gibi yeni nesil teknolojilerin iş modellerine dahil edilmesi	Dijitalleşme ve İnovasyon
3	Ambalaj Yönetimi	Sürdürülebilir kaynaklardan temin edilen ambalaj kullanımının artırılması, plastik ve tek kullanımlık malzemelerin azaltılması, biyolojik olarak parçalanabilir ve geri dönüştürülebilir ambalaj çözümlerinin geliştirilmesi	Yenilikçi Ambalajlar
4	Lojistik Yönetimi	Düşük emisyonlu lojistik çözümleri geliştirilmesi, enerji verimliliği sağlayan akıllı lojistik sistemlerinin uygulanması ve sürdürülebilir taşımacılık modellerinin benimsenmesi gibi yöntemlerle lojistik süreçlerin çevresel etkisinin azaltılması	Sürdürülebilir Lojistik Çözümleri
5	Kadın Girişimciliği	Kadınların iş gücüne katılımının desteklenmesi, finansal okuryazarlık ve girişimcilik becerilerinin gelişimine katkı sağlanması, kadın girişimcilerin e-ticaret ekosistemine entegrasyonunu kolaylaştıracak eğitim, mentorluk ve finansal destek mekanizmalarının geliştirilmesi	Kadın Girişimciliği
6	Enerji Yönetimi ve Yenilenebilir Enerji	Enerji verimliliği projeleri ile şirketin enerji tüketimini optimize etmesi, yenilenebilir enerji kaynaklarına geçişi ve operasyonel verimliliği artıran enerji çözümleri geliştirilmesi	Emisyon ve Enerji Yönetimi
7	KOBİ'lerin Desteklenmesi	Platformdaki satıcıların finansal sürdürülebilirliğini destekleyen politikalar, küçük işletmelerin büyümesini teşvik eden uygulamalar hayata geçirilmesi	KOBİ'lerin Desteklenmesi
8	Ürün Kalitesi ve Güvenliği	Platformda satılan tüm ürünlerin kalite ve güvenlik standartlarına uygunluğunun gözetilmesi, tedarikçi ve satıcı süreçlerinde kalite kontrol mekanizmalarının oluşturulması ve tüketicilere güvenilir ürünler sunulması	Tedarik Zinciri Yönetimi
9	Döngüsel Ekonomi ve Kaynak Kullanımı	Atıkların azaltılması, geri dönüşüm oranlarının artırılması ve sürdürülebilir üretim modellerinin teşvik edilmesi	Atık Yönetimi

YÜKSEK ÖNCELİKLİ KONULAR

10	Yetenek Yönetimi ve Gelişimi	Çalışanların gelişiminin ve kariyer yolculuklarının desteklenmesi, yeni yeteneklerin kazanılması ve mevcut yetenekleri elde tutma stratejisiyle güçlü bir insan kaynağı oluşturulması	Yetenek Yönetimi ve Gelişimi
11	Risk Yönetimi ve Dayanıklılık	Operasyonel, finansal, çevresel ve sosyal risklerin proaktif ve entegre bir şekilde yönetilmesi ve krizlere dayanıklılığın artırılması	Risk Yönetimi
12	İş Etiği ve Uyum	Şirket içi etik standartların korunması, yolsuzlukla mücadele politikalarının etkin bir şekilde uygulanması, iş süreçlerinde şeffaflığın sağlanması	Etik ve Uyum

Önceliklendirme Analizi

YÜKSEK ÖNCELİKLİ KONULAR

13	Afet Yönetimi	Afet ve kriz durumlarında iş sürekliliğinin sağlanması, lojistik ve tedarik zincirinin dayanıklı hale getirilmesi, acil müdahale süreçlerinin güçlendirilmesi ve etkilenen topluluklara hızlı destek sağlanması	KOBİ'lerin Desteklenmesi
14	Kurumsal Yönetim	Şirketin hesap verebilirlik, adillik, sorumluluk ve şeffaflık ilkelerinin iş süreçlerine entegre edilmesi, Yönetim Kurulu bağımsızlığı doğrultusunda stratejik karar alma mekanizmalarının geliştirilmesi	Kurumsal Yönetim
15	Çalışan Bağlılığı ve Refahı	Çalışan memnuniyetini artıracak politikalar, iş-yaşam dengesini destekleyen uygulamalar ve psikolojik/fiziksel refah programları geliştirilmesi	Çalışan Bağlılığı ve Refahı
16	Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık	İş gücünde fırsat eşitliği sağlanması, tüm insan kaynakları süreçlerinde ayrımcılığın önüne geçilmesi, farklılıkların desteklenmesi ve kapsayıcı bir çalışma ortamının oluşturulması	Kapsayıcılık, Eşitlik ve Çeşitlilik
17	Veri Gizliliği ve Siber Güvenlik	İlgili veri güvenliği mevzuatı kapsamında ve ötesinde güçlü veri koruma politikalarının uygulanması, veri güvenlik çözümleri geliştirilmesi ve güvenli ödeme sistemleriyle müşteri bilgilerinin korunması	Bilgi Güvenliği ve Gizliliği
18	Tedarik Zinciri Yönetimi	Tedarik zinciri süreçlerinde sürdürülebilirlik kriterlerinin uygulanması, çevresel ve sosyal sorumluluk ilkelerine uygun tedarikçi seçimleri yapılması, tedarikçilerin düzenli olarak denetlenmesi ve iyileştirme süreçlerinin desteklenmesi	Tedarik Zinciri Yönetimi
19	İş Sağlığı ve Güvenliği	Tüm iş sahalarında, alt işverenlerde ve değer zincirinde güvenli çalışma koşullarının sağlanması, iş kazalarının önlenmesi ve çalışan sağlığının korunması	İş Sağlığı ve Güvenliği
20	Şeffaf ve Sorumlu Pazarlama	Tüketicilere doğru, güvenilir ve etik bir şekilde bilgi sağlanması, pazarlama iletişimde şeffaflık sağlayarak tüketicilerin bilinçli kararlar almasının desteklenmesi, yeşil aklamadan kaçınarak sürdürülebilirlik iddialarının doğrulanabilir ve güvenilir olmasının sağlanması, toplumsal cinsiyet eşitliğinin temsil ve teşvik edilmesi bağlamında olumlu etkisinin sürdürülmesi	Sorumlu Pazarlama
21	Toplumsal Yatırımlar	Toplumsal refahını artırmaya yönelik sosyal sorumluluk projeleri geliştirilmesi, dezavantajlı gruplara yönelik destek mekanizmaları ile sosyal fayda yaratılması, hayvanların korunması ve refahının artırılması, bilim, kültür, sanat ve sporun gelişimine destek olunması	Toplumsal Yatırımlar

ÖNCELİKLİ KONULAR

22	Su Yönetimi	Su tüketiminin azaltılması, su geri kazanım projeleri ve su kıtlığına karşı dayanıklılık stratejileri geliştirilmesi	Su Yönetimi
23	Erişilebilirlik	Platformun herkes için erişilebilir olması, engelli bireyler ve farklı ihtiyaç grupları için kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi, müşteri hizmetleri ve destek süreçlerinin kapsayıcı hale getirilmesi	Dijitalleşme ve İnovasyon

Önceliklendirme Analizi

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

Önceliklendirme Matrisi

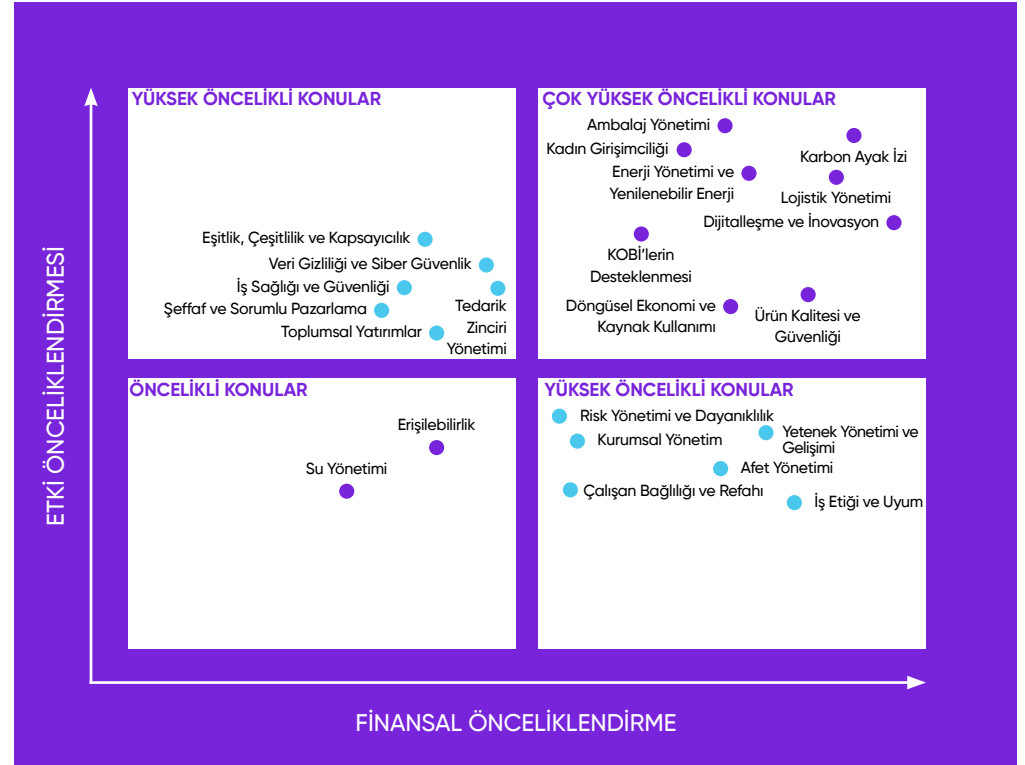
Önceliklendirme analizimizde, etki ve stratejik önem düzeylerine göre konuları haritalandırarak öncelikli alanlarımızı belirledik.

Bu matris, önceliklendirme analizimiz kapsamında değerlendirdiğimiz tüm sürdürülebilirlik konularının hem toplumsal ve çevresel etkilerini hem de şirket stratejimiz üzerindeki önemini yansıtır. Sol üst ve sağ üstte yer alan konular, özellikle paydaş beklentileri ve kurumsal öncelikler arasında güçlü bir kesişim noktası oluştururken, sağ üst köşede konumlanan dokuz konu, Hepsiburada için hem iş değeri hem de etki alanı en yüksek başlıklar olarak öne çıkıyor. Matris, stratejik odak alanlarımızı netleştirmemize ve kaynaklarımızı en anlamlı etki yaratacak konulara yönlendirmemize yardımcı oluyor.

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. Bu konular, Hepsiburada'nın dijital platform

yapısı, lojistik kapasitesi, kapsayıcı büyüme hedefleri ve müşteri odaklı hizmet anlayışıyla doğrudan bağlantı kuruyor.

- **Karbon Ayak İzi ile Enerji Yönetimi ve Yenilenebilir Enerji**, özellikle geniş dağıtım ağıımız ve yüksek hacimli operasyonlarımız nedeniyle öncelikli hale geliyor. Dağıtım merkezlerimizdeki enerji verimliliği uygulamaları ve rota optimizasyonu ile teslimat başına emisyonları azaltmak için çalışıyoruz.
- **Döngüsel Ekonomi ve Kaynak Kullanımı ile Ambalaj Yönetimi**, müşterilerimizin sürdürülebilirlik beklentileriyle de örtüşen önemli bir alan. Ambalajlarda geri dönüştürülebilir ve geri dönüştürülmüş malzeme oranını artırmaya ve daha az ambalaj kullanımına yönelik çözümler geliştirmeye odaklanıyoruz. Ambalajda sadeleşme ve verimli paketleme algoritmalarıyla kaynak kullanımımızı daha da optimize ediyoruz.
- **Kadın Girişimciliği ve KOBİ'lerin Desteklenmesi**, Hepsiburada'nın Türkiye'deki e-ticaret ekosistemine kattığı sosyal değer açısından öne çıkıyor. "Girişimci Kadınlara Teknoloji Gücü" programımızla 61 bini aşkın kadına



- ulaşırken, küçük işletmelere yönelik finansman, eğitim ve erişim destekleriyle kapsayıcı ticareti güçlendiriyoruz.
- **Lojistik Yönetimi**, Türkiye'nin dört bir yanındaki müşterilere hızlı ve güvenilir teslimat sağlama hedefimizle doğrudan bağlantılı. Lojistik süreçlerinde karbon ayak izini yönetmek üzere rota optimizasyonu, alternatif yakıtlı ve düşük emisyonlu araçların lojistik süreçlerinde kullanılması, akıllı depo yönetimi uygulamaları gibi öne çıkan uygulamalar hayata geçiriyoruz.

- **Dijitalleşme ve İnovasyon**, veri analitiği, yapay zeka ve müşteri deneyimi çözümleriyle işimizin her alanına etki ediyor. Sadece verimlilik değil, aynı zamanda kullanıcı deneyiminde kişiselleştirme, erişilebilirlik ve güvenlik gibi alanlarda da etkimizi artırmayı hedefliyoruz.
- **Ürün Kalitesi ve Güvenliği**, pazar yerimizdeki çok paydaşlı yapıyı güven ortamı içinde yürütmek için kritik rol oynuyor. Sunduğumuz ürün ve hizmetlerin kalite ve güvenliğini sağlayarak müşteri memnuniyetini üst seviyede tutmak üzere çalışıyoruz.

Paydaşlarla İletişim

İş modelimiz gereği farklı paydaş gruplarıyla yoğun ve çok katmanlı ilişkiler yürütüyor, tüm paydaşlarımızın beklentilerini ve geri bildirimlerini önemsiyoruz.

Etki alanımızdaki tüm paydaşlarımızla, düzenli ve çift yönlü iletişimi önceliklendiriyoruz.

Hepsiburada olarak, işimizin sürdürülebilirliğinde paydaşlarımızla kurduğumuz açık, çift yönlü ve sürekli iletişimin belirleyici bir rol oynadığına inanıyoruz. Platform modelimiz gereği farklı paydaş gruplarıyla yoğun ve çok katmanlı ilişkiler yürütüyoruz. Müşterilerimizden çalışanlarımıza, satıcılarımıza kadar tüm grupların görüş ve beklentileri, hem iş stratejimizi hem de sürdürülebilirlik önceliklerimizi şekillendirmemize yardımcı oluyor.

Yürüttüğümüz önceliklendirme analizi kapsamında, bu iletişim pratiklerini sistematik bir sürece dönüştürdük. Farklı paydaş gruplarından geri bildirim olarak hangi konuların hem toplumsal etki hem de stratejik değer açısından en öncelikli olduğunu tespit ettik. Bu analiz, sürdürülebilirlik stratejimizin temel dayanaklarından birini oluşturuyor.

KİLİT PAYDAŞ GRUBU	İLETİŞİM KANALI	İLETİŞİM SIKLIĞI
Çalışanlar	Slack, e-posta, telefon, fiziki/online toplantılar, HepsiOne toplantıları, motivasyon buluşmaları, HepsiFun aktiviteleri, ÇBA anketi, Bence Sistemi	Devamlı
Yatırımcı ve Hissedarlar	Basın bültenleri, finansal raporlar, sunumlar, webcast'ler, faaliyet raporları, özel durum açıklamaları, web sitesi, yatırımcı toplantıları	Çeyreklik, Yıllık, Devamlı
Müşteriler	Çağrı merkezi, WhatsApp, CRM, pazar araştırmaları, UX araştırmaları, CX araştırmaları, sosyal medya kanalları	Devamlı
Tedarikçiler	E-posta, telefon, WhatsApp, online ve yüz yüze toplantılar	Devamlı
Satıcılar	Ticket, call center çağrıları, satıcı aramaları, toplantılar – yüz yüze iletişim, projeler, Hepsiburada İş Ortağım paneli, satıcı duyuruları	Devamlı
Perakende Tedarikçiler	E-posta, telefon, yüz yüze etkinlikler, online toplantılar, iç mesajlaşma, memnuniyet anketi, eğitim toplantıları, projeler	Devamlı
Kamu Kuruluşları	Yüz yüze ziyaretler, e-posta, telefon, online görüşmeler	Periyodik
Bankalar	Basın bültenleri, finansal raporlar, web sitesi, toplantılar	Periyodik
Sivil Toplum Kuruluşları	İç mesajlaşma, toplantılar, medya etkinlikleri, projeler, memnuniyet anketi	Devamlı



Rapor Hakkında

CEO Mesajı

2024 Yılında Öne Çıkanlar

Türkiye'nin Hepsiburada'sı

Hepsiburada, Hep Yanında

Gezegeenin Yanında

Ekosistemin Yanında

Güvenin Yanında

Ekler

27



hepsiburada

Gezegeenin Yanında

- 27 Gezegeenin Yanında
- 28 İklim Değişikliğiyle Mücadele
- 29 Enerji ve Emisyon Yönetimi
- 32 Sürdürülebilir Lojistik Çözümleri
- 35 Atık Yönetimi
- 37 Yenilikçi Ambalajlar
- 39 Su Yönetimi

İklim Değişikliğiyle Mücadele

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

İklim değişikliği gibi büyük ölçekli ve karmaşık krizler, yalnızca içinde bulunduğumuz e-ticaret sektörünü değil, tüm sektörleri, kamu kuruluşlarını, akademiye ve toplumu etkiliyor; çözümü ise ancak ortak çabalarla mümkün. Biz de Hepsiburada olarak, bu sorumluluğun bilinciyle hareket ediyor ve çevresel etkilerimizi ele alırken karbon ayak izi ve enerji tüketimimizi azaltmaya odaklanan kapsamlı bir yönetim anlayışı benimsiyoruz.

2024 Aralık itibarıyla uygulamaya aldığımız çevre yönetim sistemiyle enerji verimliliği, atık yönetimi ve sürdürülebilir kaynak kullanımı gibi temel alanlarda daha sistematik ve ölçülebilir süreçler kurduk. Bu sistem kapsamında, enerji verimliliği denetimleri 2025 yılında gerçekleştirilecek.

Eğitimler de çevresel dönüşüm yolculuğumuzun önemli bir parçasını oluşturuyor. 2024 yılında, çalışanlara 111 çalışan*saat, alt işverenlere ise 728 çalışan*saat çevre eğitimi verdik. Bu eğitimlerde enerji verimliliği, atık azaltımı ve döngüsel ekonomi konularına odaklanarak tüm ekosistemimizde ortak bir bilinç geliştirmeyi hedefliyoruz.



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 azaltılmasında özel sektörün dönüştürücü bir güce sahip olduğunun farkındayız. Büyümeye devam ederken sürekli iyileştirmelerle operasyonlarımızın iklim değişikliği üzerindeki etkilerini takip etmemiz gerektiğini biliyoruz. Sektörel dönüşümün bir parçası olmak amacıyla ve sınırlı kaynaklara sahip olduğumuz bilinciyle çevresel etkimizi azaltmaya odaklanıyoruz. Bu doğrultuda Hepsiburada'nın mevcut operasyonları ve değer zinciri ile ilişkilendirilen sera gazı emisyonlarını son üç yıldır ölçüyor ve takip ediyoruz. Önümüzdeki süreçte emisyon kaynaklarının hangi faaliyet alanlarında yoğunlaştığını daha detaylı inceleyerek sera gazı emisyonlarını azaltmak üzere yol haritamızı çalışmayı planlıyoruz. Bunların yanı sıra Kapsam 3 emisyonlarının sınırlarını genişleterek faaliyetlerimiz açısından kritik emisyon kategorilerini de hesaplama metodolojisine dahil etmeyi planlıyoruz.

Hepsiburada'nın Karbon Ayak İzi

Çevresel etkimizi anlamak ve bu doğrultuda aksiyon planlarını ortaya koyabilmek adına Sera Gazı Protokolü (GHG Protocol) tarafından önerilen metodolojilerle

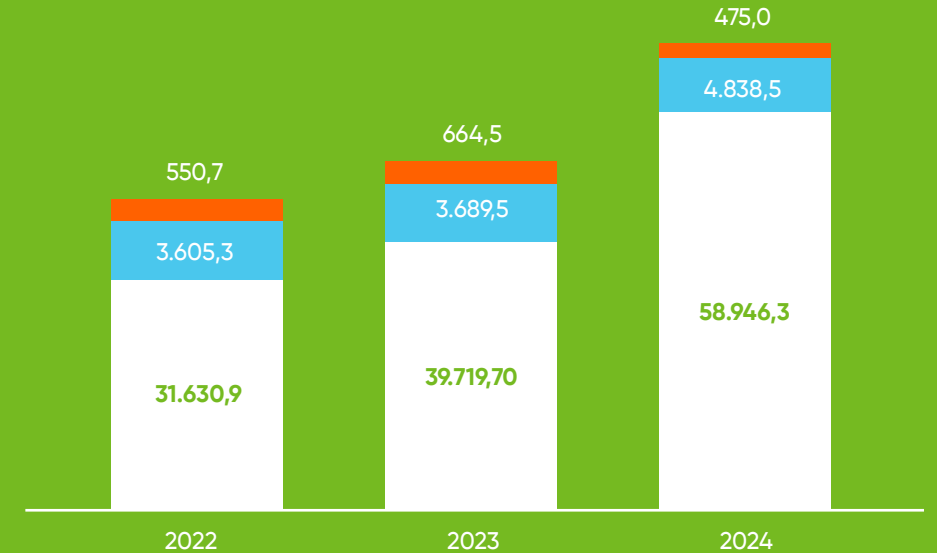
uyumlu olacak şekilde üç yıldır sera gazı emisyonlarını hesaplıyoruz. Bu doğrultuda neleri iyileştirebileceğimizi daha iyi anlayarak düşük karbonlu ekonomiye geçiş sürecinde operasyonlarımızı değerlendireceğiz.

2024 yılında toplam sera gazı emisyonlarımız 64.259,79 ton CO₂e'ye ulaşarak 2023'e kıyasla %46 artış gösterdi. Emisyonlarımızın en büyük bölümünü oluşturan Kapsam 1 emisyonları, 2023'te 39.719,70 ton CO₂e iken 2024'te %48 artarak 58.868,13 ton CO₂e seviyesine çıktı. Bu artışın en önemli kaynağı, lojistik operasyonlarımızda kullanılan araç filosundan gelen emisyonlar oldu. Araç filosu kaynaklı emisyonlar 2024 yılında bir önceki yıla kıyasla %50 artış gösterdi.

SERA GAZI SALIMI (TON CO ₂ E)	2022	2023	2024
Kapsam 1	31.630,90	39.719,70	58.946,25
Binalar	690,90	621,20	881,70
Şirket Araçları	2.350,50	1.797,90	2.026,25
Araç Filosu	28.589,50	37.300,60	55.038,30
Kapsam 2	3.605,29	3.689,45	4.838,53
Kapsam 3	550,70	664,50	475,01
Hepsiburada'nın Toplam Karbon Ayak İzi	35.786,89	44.073,65	64.259,79

Sera Gazı Salımları (tCO₂e)

■ Kapsam 1 ■ Kapsam 2 ■ Kapsam 3



hepsiburada

İKLİM DEĞİŞİKLİĞİYLE MÜCADELE

Enerji ve Emisyon Yönetimi

Sera gazı salımlarını azaltmak ve iklim değişikliğiyle mücadele etmek için enerji verimliliği projeleri hayata geçiriyoruz.

Araç filosu büyüklüğüne baktığımızda, 2022–2024 döneminde toplam filo sayısında dikkate değer bir artış gözlenirken, bu artışın esas olarak yük taşıtları ve orta ticari araç segmentlerinden kaynaklandığını görüyoruz. Bu segmentler, taşıma kapasitesi ve motor büyüklüğü nedeniyle diğer kategorilere göre daha yüksek emisyon üretme potansiyeline sahip olduğundan, toplam emisyonlardaki artışa orantısız olarak daha fazla etki etti. Binalardan ve şirket araçlarından kaynaklı emisyonlarımız görece yatay seyrederken, Kapsam 2 (satın alınan enerji kaynaklı) emisyonları bir önceki yıla kıyasla %31 artış gösterdi.

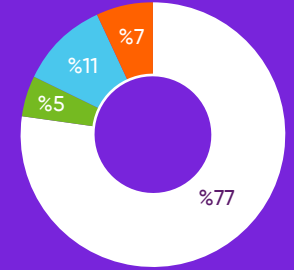
Bununla birlikte 2024 enerji tüketimi dağılımımıza baktığımızda, araç filosu toplam enerji kullanımımızın %77'sini oluşturuyor. Şirket araçları (%7), binalar (%5) ve elektrik tüketimi (%11) ile kıyaslandığında, araç filosu en önemli enerji tüketim kaynağımızı oluşturuyor. Lojistik operasyonlarımız yalnızca karbon ayak izimizde değil, toplam enerji talebimizde de belirleyici unsur olarak kendini gösteriyor.

İklim değişikliğiyle mücadele bilincimizle somut adımlar atıyoruz. Şirketimizin enerji verimliliğini artırmak için ısıtma, soğutma ve elektrik aydınlatma sistemlerinde uzaktan erişilebilir ve belirlenen saatlerde devreye girerek enerji tasarrufu sağlayan otomasyon çözümleri kullanıyoruz. Ayrıca 2024 yılında araç filomuza dahil ettiğimiz 26 elektrikli araçla, İstanbul Bölgesi'ndeki dağıtımlarda karbon emisyonlarını azaltma yönünde önemli bir adım attık. Araç filosunun toplam emisyonlarımız içindeki payı dikkate alındığında, bu tür yatırımlar çevresel performansımıza katkı sunuyor. Önümüzdeki dönemde enerji ve emisyon yönetiminde yenilikçi çözümleri yaygınlaştırmayı hedefliyoruz.

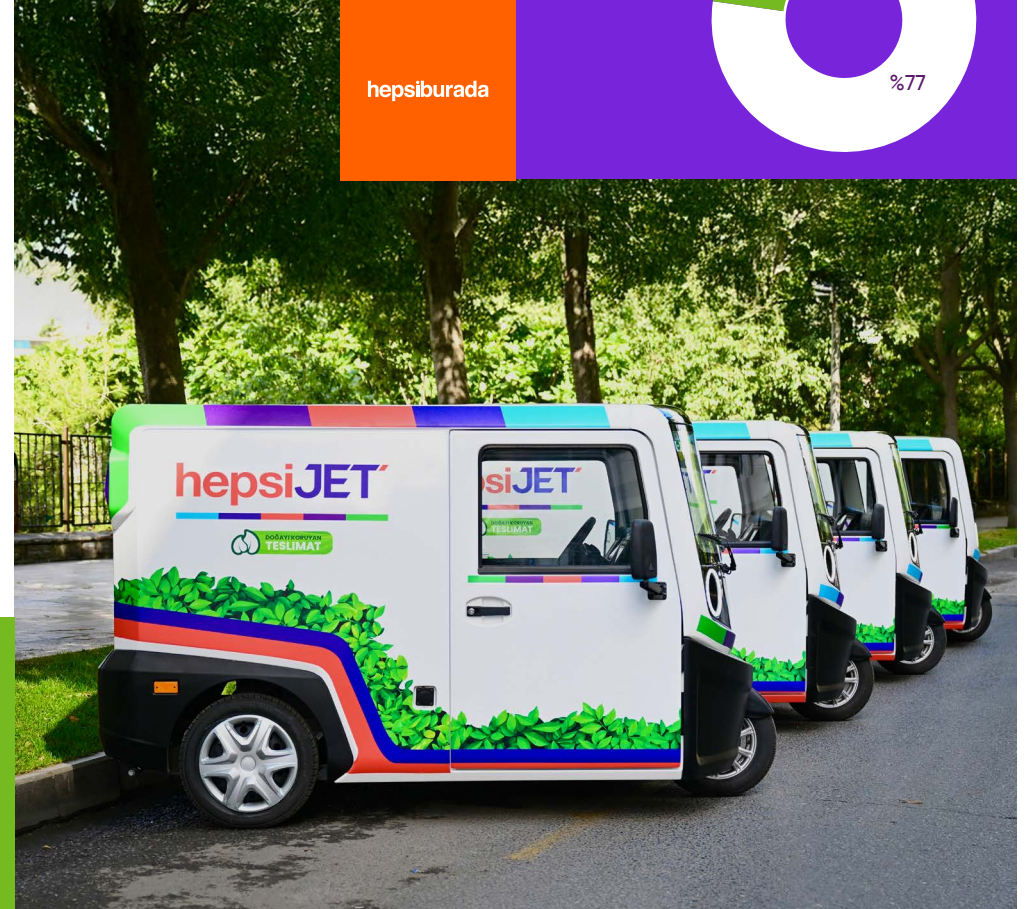
2024 yılında
araç filomuza
26 elektrikli
araç dahil
ettik.

2024 Enerji Tüketimi Dağılımı

- Araç Filosu
- Elektrik Tüketimi
- Binalar
- Şirket Araçları



hepsiburada



İKLİM DEĞİŞİKLİĞİYLE MÜCADELE

Enerji ve Emisyon Yönetimi

Ortak Barkod Sistemi ile 2024 yılında 18 milyon adet etiket tasarrufu sağladık.

HepsiMat
Noktalarında
Günlük
3.700'ü
Aşkın Sipariş
Teslimatı

hepsiburada

Ortak Barkod Sistemi

2020 yılında faaliyete geçirdiğimiz Ortak Barkod Sistemi, 2024 yılı itibarıyla güçlü sonuçlar üretmeye devam etti. Sistem sayesinde, Hepsiburada'nın kendi barkodları basılırken aynı anda ilgili kargo şirketinin kurumsal barkodu da aynı etiket üzerine basılıyor. Bu entegrasyon sayesinde paketleme sırasında kargo firmasının servisine bağlanılarak varış şubesi, kargo takip kodu gibi bilgiler doğrudan barkoda aktarılıyor. Böylece kargo firmalarının ek etiket oluşturma ihtiyacı ortadan kalkıyor ve bu süreçlere harcanacak zaman önemli ölçüde azalıyor.

Ayrıca sorter (ayırıcı) sistemlerimiz, entegrasyonla aktarılan bilgilere göre otomatik şutlama yapabiliyor, bu sayede şutlar arasında manuel gönderi transferi ve manuel elleçleme ihtiyacı ortadan kalkmış oluyor. Ortak Barkod Sistemi yalnızca operasyonel hız ve doğruluk sağlamakla kalmıyor, aynı zamanda önemli bir çevresel ve finansal tasarruf da yaratıyor.

2024 yılında bu sistemle yaklaşık 16,8 milyon teslimat gerçekleştirildi ve yılda toplam 18 milyon, ayda ise ortalama 1,5 milyon etiket tasarrufu sağlandı. Ek olarak, çapraz gönderi (paket karışması) sorunlarının önüne geçilerek hem müşteri memnuniyeti artırıldı hem de operasyonel aksaklıkların azaltılması sağlandı.

HepsiMat

Teslimat hizmetlerimizin bir parçası olarak müşterilerin satın aldıkları ürünleri teslim alabilecekleri toplama noktaları ağı oluşturmak amacıyla "HepsiMat" çözümünü hayata geçirdik. Günlük 3 bin 700'ü aşkın sipariş teslimatı yapılan HepsiMat noktaları ile müşterilere kargo teslimat saati ve yeri konusunda alternatif sunarak siparişlerini ev ve işyerleri dışında bir teslimat noktasından diledikleri zaman diliminde teslim alabilmeleri için imkan sağlıyoruz. 2024 yılında 8.061 aktif HepsiMat noktası aracılığıyla alışveriş merkezleri, benzin istasyonları, bakkallar ve kırtasiyelerle iş birliği gerçekleştirdik. Özellikle yoğun kampanya döneminde daha fazla tercih edildiğini gözlemlediğimiz HepsiMat noktalarından, 2024 yılında toplam 1 milyon 380 bin 185 paketi müşterilerimize teslim ettik. Bununla birlikte HepsiMat teslimat noktaları ile kargo şirketleri üzerindeki yükün hafifletilmesini ve sektörel karbon emisyonlarının en büyük sebebi olan kapıda teslimatların (last-mile delivery) azaltılmasını sağlıyoruz.

Önümüzdeki dönemde, elektrikli ve düşük emisyonlu araçlara geçiş, filo optimizasyonu ve enerji verimliliği sağlayacak çözümler gündemimizde önemli bir yer tutacak. Operasyonel büyümemizi sürdürülebilirlik perspektifiyle yönetmeye ve sektörel dönüşümün öncüsü olmaya devam edeceğiz.

Sürdürülebilir Lojistik Çözümleri

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

Lojistikte
sürdürülebilir
dönüşüm için
akademi ve yerel
yönetimlerle
birlikte
çalışıyoruz.

Hepsiburada olarak, lojistik kaynaklı operasyonel etkilerimize yönelik sorunları teknoloji ve inovasyon gücümüzle çözebileceğimizin farkındayız ve bu bağlamda yenilikçi yaklaşımlarımız ile operasyonel verimlilik çalışmalarını sürdürüyoruz.

En büyük depolama merkezimiz olan Gebze depomuz başta olmak üzere toplam 171 bin metrekareden fazla 10 depo merkezimizle kurumsal müşterilerimizin ürün girişi, nakil, adreslendirme ve sayım, müşteri sipariş yönetimi, sipariş toplama, paketleme ve faturalandırma, kargolama, müşteriye teslim ve müşteri iadesi süreçleri dahil olmak üzere, satış öncesi ve sonrası süreçlerine lojistik desteği veren Hepsilojistik operasyonlarını yönetiyoruz. 2.000'den fazla e-ticaret ortağımızla 22 transfer merkezimiz ve 81 ilde 249 şube ile HepsiJET operasyonlarımız aracılığıyla dağıtım ve teslimat süreçlerinde hizmet veriyoruz.

Uzun mesafeli taşımacılık faaliyetleri için kullandığımız ağır yük taşıtlarından son teslimat için kullandığımız ticari araçlara kadar geniş bir araç filosuna sahibiz. Bu

doğrultuda operasyonel faaliyetlerimizde önemli bir paya sahip olan taşımacılık, enerji tüketimimizin %77'sini, hesaplanan sınırlar içindeki sera gazı emisyonlarımızın ise %87'sini oluşturuyor. Küresel çapta artan verimli yakıt tüketimi uygulamaları, düşük veya sıfır karbonlu yakıt kullanımı ile yeşil taşımacılığa geçiş sürecindeki iyi uygulamaları takip etmemiz gerektiğinin bilincindeyiz. Elektrikli araçların kullanımına yönelik altyapının ve kargo sektörüne uygun kapasiteye sahip elektrikli araçlara erişimin kısıtlı olduğu ülkemiz şartlarında taşımacılık faaliyetlerimizi karbonsuzlaştırma yolunda 2024 yılında araç filomuza 26 adet elektrikli araç dahil ettik.

Bununla birlikte birçok süreç optimizasyonu projesi ve algoritmalarla en verimli rotaların tasarlanması ile araç filomuzdan kaynaklanan emisyonlarımızı azaltmaya odaklanıyoruz. Ülkemizin farklı bölgelerinde uygun yerleşim alanlarında konumlandırılmış transfer merkezlerimizle daha az maliyetle daha verimli operasyonlar gerçekleştiriyor, böylelikle en yakın lokasyonlara ürünlerin toplu bir şekilde götürülmesiyle enerji, yakıt ve maliyet tasarrufu sağlıyoruz.

PROMISE Projesi: Akıllı ve Sürdürülebilir Kentsel Lojistik

HepsiJET ile Avrupa genelinde yürütülen PROMISE projesine katılarak, kentlerdeki hareketliliği daha çevreci, daha verimli ve insan odaklı hale getirmeyi amaçlıyoruz. Driving Urban Transitions (DUT) girişimi kapsamında desteklenen bu proje, şehir içi ulaşımında otomobil bağımlılığını azaltarak, mikro-mobilité çözümlerinin (bisiklet, elektrikli scooter vb.) entegrasyonu

sürdürülebilir bir lojistik ve hareketlilik altyapısı geliştirmeyi hedefliyor.

Türkiye'de Bursa Osmangazi bölgesinde yürüttüğümüz pilot uygulama ile 15 dakikalık şehir konseptine uyumlu bir model üzerinde çalışıyoruz. Bu model, teslimat ve ulaşım süreçlerinde geleneksel araç kullanımını azaltmayı, alternatif ulaşım araçlarını devreye almayı ve böylece trafik yoğunluğunu hafifletmeyi amaçlıyor. Proje yalnızca ulaşımındaki çevresel etkiyi azaltmakla kalmıyor, aynı zamanda hava kalitesini iyileştirmeyi, enerji tüketimini düşürmeyi ve şehirlerdeki gürültü kirliliğini en aza indirmeyi hedefliyor.

Mobility Lab ise PROMISE projesinin en yenilikçi adımlarından birini oluşturuyor. Bu inovasyon platformu, kamu ve özel sektör temsilcilerini, akademiye ve girişimcilik ekosistemini bir araya getirerek şehir lojistiği verilerini toplamayı, analiz etmeyi ve akıllı politika önerileri geliştirmeyi planlıyor. Mobility Lab sayesinde sadece operasyonel verimlilik değil, toplumsal ve çevresel sürdürülebilirlik açısından da ölçülebilir çıktılar elde edilmesi bekleniyor.

Proje kapsamında HepsiJET Ar-Ge ekibi, Uzak Tech ve Osmangazi Belediyesi iş birliğinde çalışırken, Dalarna University, Aalborg University, Universität Duisburg-Essen, UPS Deutschland ve Avrupa'daki 10'dan fazla paydaşla birlikte kapsamlı bir araştırma ve uygulama ağı kuruyor. Proje kapsamında HepsiJET olarak sadece bugünün lojistik ve ulaşım zorluklarına değil, geleceğin sürdürülebilir, yeşil ve akıllı şehir yaşamına da yön veren bir dönüşümün parçası oluyoruz.

Sürdürülebilir Lojistik Çözümleri

Rota optimizasyonu çalışmalarıyla lojistik kaynaklı çevresel etkimizi azaltmaya odaklanıyoruz.

Gönderi Sayısı Tahminleme Projesi

Lojistik süreçlerimizde verimliliği artırmak ve kaynaklarımızı daha etkin yönetmek amacıyla geliştirdiğimiz Gönderi Sayısı Tahminleme Projesi, yapay zeka destekli yaklaşımımızın önemli örneklerinden biri. Proje ile şubelere gelecek gönderi hacimlerini önceden öngörerek operasyon ekiplerimize kaynak planlama aşamalarında destek sağlıyor.

Proje kapsamında geliştirilen yapay zeka modeli, şubelerimizin günlük operasyonlarını doğrudan etkileyen gönderi sayılarını tahmin ediyor. Bu sayede iş gücü planlamasından araç kapasitesine kadar birçok alanda gereksiz enerji tüketiminin ve operasyonel israfın önüne geçiyoruz. Doğru tahminler, sevkiyat süreçlerinde gereksiz araç çıkışlarını engelleyerek yakıt tasarrufu sağlıyor ve karbon salımımızı azaltıyor. Gönderi Sayısı Tahminleme Projesi ile lojistik ağımızın hem verimliliğini hem de çevresel performansını bir üst seviyeye taşımayı hedefliyoruz.

Toplama Rota Optimizasyonu Projesi

Lojistik süreçlerimizin önemli bir parçasını oluşturan satıcı firmalardan gönderi toplama operasyonlarımızda hem verimliliği artırmak hem de çevresel etkileri azaltmak amacıyla Toplama Rota Optimizasyonu projesini geliştirdik. Bu proje ile toplama operasyonlarında kullanılan araçların rotalarının en verimli şekilde planlanmasını hedefliyoruz.

Proje kapsamında, toplama operasyonlarında görevli araçlarımızın güzergahları optimize edilerek hem kullanılan araç sayısını hem de toplam kat edilen mesafeyi azaltmayı amaçlıyoruz. 2024 yılında yürütülen çalışmalar, toplamacılara özel çalışma alanları atayarak operasyonların daha organize ve verimli hâle getirilmesini sağladı. Böylece hem sahadaki ekiplerimizin iş yükü daha iyi yönetildi hem de genel operasyon akışı daha etkili bir hale geldi.

Kapıya Teslimat (Last Mile) Dağıtım Rota Optimizasyonu Projesi

Dağıtım süreçlerimizin son halkasında yani kapıya teslimatlarda verimliliği artırmak ve çevresel etkimizi azaltmak amacıyla geliştirdiğimiz Son Aşama Dağıtım Rota Optimizasyonu projesi, 2020 yılından bu yana operasyonlarımızda önemli bir dönüşüm sağladı. Bu proje sayesinde dağıtım yapan ekiplerimizin rotaları en verimli şekilde belirleniyor; teslimat süreleri kısalırken kat edilen mesafe ve yakıt tüketimi azaltılıyor.

2024 yılında proje kapsamında önemli bilimsel ve operasyonel çalışmalar gerçekleştirildi. Dağıtım personelimizin rota değişikliği, grup değiştirme ve duraklama davranışları detaylı şekilde analiz edildi. Bu analizler sonucunda daha etkin rota planlama yöntemleri geliştirildi ve elde edilen bulgular, "Improving Last Mile Efficiency by Analyzing Courier Route Change Behavior" başlıklı bildiriyile 15. Uluslararası Bilimsel Çalışmalar Kongresi (UBCAK) kapsamında sunuldu. Ayrıca, yoğun teslimat bölgelerinin belirlenmesine yönelik yürütülen stratejik çalışmalar, "A Practical Approach to Identifying Dense Delivery Locations" başlıklı bildiriyile 22. Uluslararası Lojistik ve Tedarik Zinciri Kongresi'nde paylaşıldı.

Bu proje sayesinde kaynak kullanımımız optimize edilirken hem mesafe hem de yakıt tüketiminde anlamlı tasarruflar sağlanıyor. Önümüzdeki dönemde de bu projeyi daha da geliştirerek lojistik ağımızın verimliliğini ve çevresel sürdürülebilirliğini artırmayı hedefliyoruz.



Sürdürülebilir Lojistik Çözümleri

Sipariş birleştirme projemizle ambalaj ve kargo hareketini azaltarak çevresel etkilerimizi azaltıyor, sürdürülebilirlik hedeflerimize katkı sağlıyoruz.

Anahat Planlama ve Rota Optimizasyonu Projesi

Transfer merkezlerimiz arasındaki operasyonları daha verimli ve sürdürülebilir hale getirmek amacıyla geliştirdiğimiz Anahat Planlama ve Rota Optimizasyonu projesi, HepsiJET lojistik ekosisteminde önemli bir dönüşümü temsil ediyor. 2025 yılında canlıya alınması planlanan proje ile araçlarımızın doluluk oranlarını artırmayı ve böylece daha az araçla daha fazla iş yapmayı hedefliyoruz. Bu proje sayesinde orta mesafe (middle mile) operasyonlarımızda kullanılan araç sayısını azaltarak yalnızca operasyonel verimliliği artırıyoruz.

Araçlarımızın doluluk oranları optimize edildiğinde hem enerji tasarrufu sağlanıyor hem de yakıt kullanımı düşürülerek operasyonlarımızın olumsuz çevresel etkileri azaltılıyor. 2024 yılında projenin algoritma geliştirme çalışmalarını hızlandırdık. Bu geliştirmelerle birlikte, rota ve kapasite planlamasında yüksek hassasiyet sağlanarak kaynaklarımızın maksimum

verimle kullanılması amaçlanıyor. Ayrıca, projemiz akademik boyutta da değer görüyor. Projeye ilgili hazırlanan akademik bildiri, PROJMAN 2024 konferansında sunulacak ve Elsevier'in Procedia Computer Science dergisinde yayımlanacak.

Sipariş Birleştirme (Combining Order) Projesi

Sipariş Birleştirme projesi, müşterilerimizin arka arkaya verdiği ve konsolidasyona uygun siparişleri bir araya getirerek tek paket halinde sevk edilmesini sağlıyor. Bu uygulama, yalnızca operasyonel verimliliği artırmakla kalmıyor; paketleme ve kargo maliyetlerinde düşüş, atık azaltımı, lojistik kaynaklı emisyonların azaltılması, depo içi hareketlerde azalma ve iş gücü tasarrufu da sağlıyor.

2024 yılında projeye kategori ve yeni depo özelliklerini entegre ederek süreçleri daha geniş bir kapsamda uygulamaya başladık. 2025 yılı itibarıyla tüm depolarımızda bu sistemi aktif hale getirmeyi hedefliyoruz. Proje sayesinde yalnızca kargo tarafında yaklaşık 202 bin TL tasarruf sağlanırken,

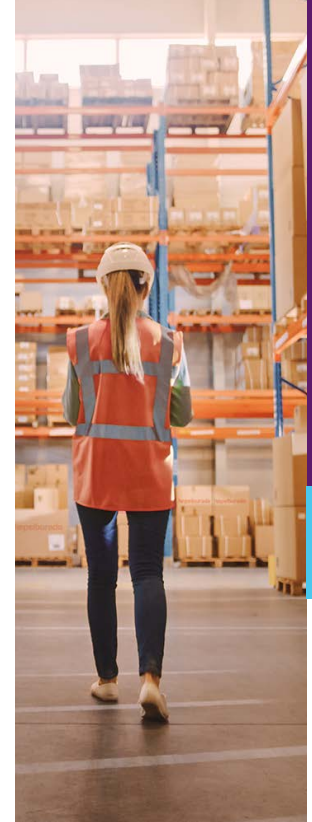
daha az ambalaj kullanımı ve kargo hareketi sayesinde çevresel etkimizi de azaltarak sürdürülebilirlik hedeflerimize katkıda bulunuyoruz. Müşteri tarafında ise, siparişlerin tek paketle teslim edilmesi, daha pratik ve memnuniyet artırıcı bir deneyim sunuyor.

Akıllı Depo Yönetim Platformu

Türkiye genelindeki tüm depolarımızda devreye aldığımız akıllı depo yönetim sistemi, çoklu depo besleme, yürüyüş yolu optimizasyonu, akıllı sıralama ve kutu-sarf malzemesi tasarrufu gibi özellikler içeriyor. Akıllı Depo Yönetim Platformu sayesinde, çoklu depo yönetimi, yürüyüş yolu optimizasyonu, akıllı sıralama ve toplama tiplerinin çeşitlendirilmesi gibi pek çok yeniliği hayata geçirdik.

Bu sistem sayesinde operasyonel maliyetlerimizi azaltırken enerji ve kaynak tasarrufu sağladık. Depolarımızda insan müdahalesini azaltan, hataları en aza indiren eden ve süreç verimliliğini artıran bu sistem, karbon ayak izimizi azaltmada kritik rol oynuyor.

Lojistik süreçlerimizi her yıl iyileştirerek çevresel ve ekonomik fayda yaratmaya odaklanıyoruz.



Atık Yönetimi

2024 yılında 1.000 tondan fazla atığı lisanslı geri dönüşüm firmalarına gönderdik.

Sürdürülebilirlik yaklaşımımızın temelinde operasyonlarımızdan kaynaklanan atıkların sorumlu yönetimi ve ekonomiye yeniden kazandırılması yer alıyor. Bu anlayışla, atıkları kaynağında ayrıştırıyor, sınıflandırıyor ve düzenli olarak raporluyoruz. Geri dönüşüm veya yeniden kullanım yoluyla atıklara yönelik alternatif çözümlere yönelmeyi tercih ediyor ve katı atık sahalarına göndermeyi son noktada değerlendiriyoruz. Atık azaltımı konusundaki eylem planlarımızı 2025 yılı için hazırladık ve bu yönde hem çevre hem iş süreçlerimizi iyileştirmeye 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.

Hepsiburada olarak biz de iş modelimize döngüsel ekonomi pratiklerini entegre etmek için çeşitli uygulamalar geliştiriyoruz. İade edilen ürünlerin atık olmasını engellemek amacıyla kapsamlı bir yönetim süreci yürütüyoruz. İade gelen ürünleri eğer hasarsız ve kullanılmamış ise yeniden satışa sunuyor; hasarlı ve deforme olmuş ürünler için ise teknik servis süreci başlatıyoruz. Teknik servis süreci sonunda tam olarak düzelmeyen ürünler için ikinci el ihaleleri yapılarak tekrar satışlarını sağlıyoruz. Öte yandan fazla stoklanmış, iade edilmiş, hasar görmüş veya son kullanma tarihi geçmek üzere olan ürünler dahil olmak üzere fazla envanterden kaynaklanan atık oluşumunu bilinçli bir atık yönetimi çerçevesinde takip ediyoruz. Bununla birlikte "Eskiye Kapıda Yenile" projemiz sayesinde eski elektronik atıkları değerlendirerek tekrar ekonomiye kazandırıyoruz.

LİSANSLI GERİ DÖNÜŞÜM FİRMASINA GÖNDERİLEN ATIKLAR (KG)	2022	2023	2024
Lisanslı geri dönüşüm firmasına gönderilen plastik atık miktarı	934.762	964.965	864.957
Lisanslı geri dönüşüm firmasına gönderilen karton atık miktarı	-	-	-
Lisanslı geri dönüşüm firmasına gönderilen kimyasal atık miktarı	78.455	62.363	76.410
Lisanslı geri dönüşüm firmasına gönderilen gıda atık miktarı	21.520	21.569	70.680
Lisanslı geri dönüşüm firmasına gönderilen diğer atık miktarı	1.209	6.524	9.230
Toplam	1.035.946	1.055.421	1.021.277

Hepsiburada olarak döngüsel ekonomi modelini benimseyerek gerçekleştirdiğimiz çalışmalarımız;

Kargo sebepli kırılma ve bozulma gibi sorunlar ve diğer nedenlerden ötürü iade alınan özellikle elektronik ürünleri, değerlendirmeler sonucunda satışını yaparak ekonomiye yeniden kazandırıyoruz.	Ürünleri taşınması ve depo merkezlerine getirilmelerinde kullandığımız tahta paletlerin kullanım ömrünü artırmak adına kırılan veya zarar gören paletleri onararak tekrar kullanıyoruz.	Depo merkezlerimizde ortaya çıkan ya da son kullanma tarihi geçmiş ürünleri geri dönüşüm tesislerine gönderiyoruz. 2024 yılında 70 bin kilogram gıda atığının geri dönüştürülmesini sağladık.
Taşıma esnasında parçalanmış, hasar gören ve kullanılamayacak hale gelen deterjan ve benzeri kimyasal ürünler geri dönüşüm tesislerine göndererek zararlı maddelerin doğaya karışmasının önüne geçiyoruz. 2024 yılında 76 bin kilogram kimyasal atığın geri dönüştürülmesini sağladık.	İade olmuş, sonrasında değerlendirilmemiş, yeniden kullanıma uygun ürünlerin ihtiyaç sahipleri ile paylaşılmasını sağlıyoruz.	

Atık Yönetimi

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

Eskiye Kapıda Yenile

Hepsiburada olarak elektronik atıkların azaltılması ve dögüsel ekonomiye katkı sağlanması konusunu önemsiyoruz. Eylül 2020'de başlattığımız "Eskiye Yenile" projemize Ağustos 2024'te "Eskiye Kapıda Yenile" diyerek yeni bir boyut kazandırdık. Eskiye Kapıda Yenile hizmetimiz, müşterilerimizin eski telefonlarını kapılarından teslim alarak yenileme merkezlerine ulaştırmamıza ve yeniden ekonomiye kazandırmamıza olanak tanıyor.

2024 yılı içinde 20 binden fazla cihaz bu hizmet kapsamında toplandı. "Eskiye Yenile" hizmetimizle birlikte toplamda 38 bin adet eski cihaz geri dönüştürülerek ya da yenilenerek kullanıma sunuldu. Toplanan cihazlar, Getmobil başta olmak üzere Destek Bilişim ve Garantili Teknoloji gibi yenileme merkezlerindeki uzmanlar tarafından inceleniyor, gerekli bakım ve onarımları tamamlanıyor. Hurda statüsünde olan cihazlar ise yedek parça olarak değerlendirilerek atık oluşumunun önüne geçiliyor.

%92 kullanıcı memnuniyeti (CSAT) oranıyla hizmet kalitesini ortaya koyan "Eskiye Kapıda Yenile", özellikle premium telefon kategorisinde yoğun talep görüyor. Bu proje yalnızca elektronik atıkları azaltmakla kalmıyor, aynı zamanda müşterilerimize eski cihazlarını çevre dostu ve ekonomik bir biçimde değerlendirme fırsatı sunuyor. 2025 hedeflerimiz doğrultusunda hizmet kapsamını genişleterek daha fazla kullanıcıya ulaşmayı planlıyoruz.



Eskiye Kapıda Yenile

%92

Kullanıcı
Memnuniyet Oranı

Yenilikçi Ambalajlar

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

Mühendislerimiz tarafından geliştirilen yazılımla ambalaj kullanımını en aza indiriyoruz.

hepsiburada



Poşet
Ambalajlarda
%70
Geri
Dönüştürülmüş
Malzeme Oranı

Müşterilerimizin teslimat deneyiminde önemli bir rol oynayan ve markayla olan ilk teması temsil eden paketleme ve ambalajlama, e-ticaret sektöründe bulunan tüm şirketlerin sürdürülebilirlik yolculuğunda ele alınması gereken en önemli alanlardan biri olarak öne çıkıyor. Faaliyetlerimiz sonucu oluşan atıkların büyük çoğunluğu ürünlerin müşterilere teslimatı için kullanılan ambalaj malzemelerinden kaynaklanıyor ve bu nedenle işimiz büyüdükçe ambalaj atıklarımız da artıyor. Bu bağlamda artan etkimizin farkında olarak, sorumlu ve sürdürülebilir ambalaj kullanımını teşvik edecek aksiyonlar alıyoruz.

Yeni paketleme teknolojileri, geri dönüştürülmüş ve/veya geri dönüştürülebilir ambalaj malzemelerin hızla yaygınlaştığı günümüz koşullarında dahi ambalajlar kısa kullanım ömrünün ardından atık olarak doğaya geri dönüyor. Sınırlı kaynakları göz önünde bulundurarak, gerekmedikçe ambalaj kullanmama, ambalaj hacimlerimizi azaltma, daha hafif

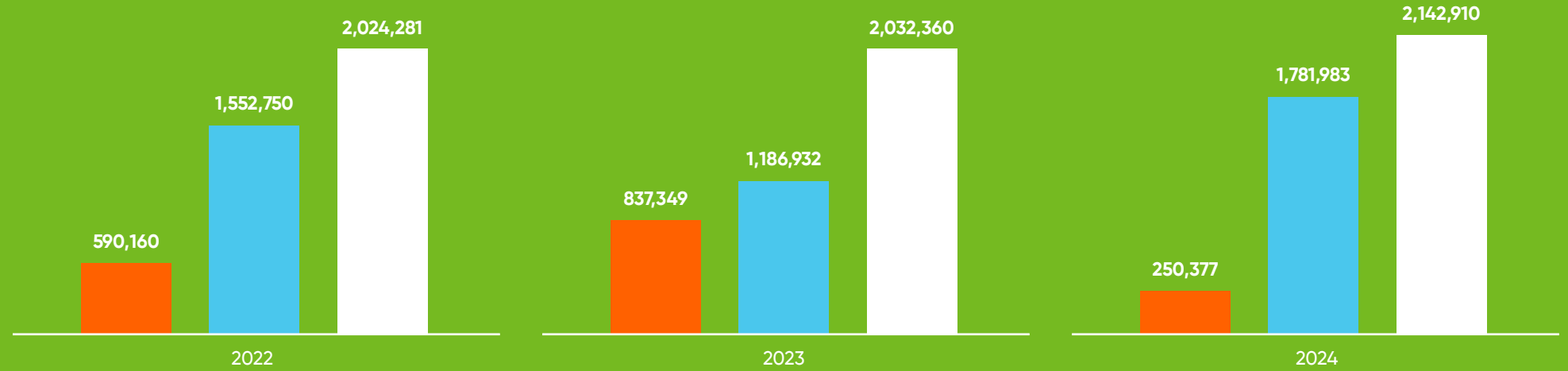
ve doğru boyuttaki paketlemeyi optimize etme ve en önemlisi atığa dönüşme sürecini ortadan kaldıran döngüsel modelleri benimsememiz gerekiyor.

Hepsiburada olarak operasyonlarımıza entegre edebileceğimiz sürdürülebilir paketleme ve sorumlu ambalaj çözümleri geliştirmek için araştırma ve geliştirme çalışmaları yürütüyoruz. Ambalajlarımızı selülozik karton malzemeden üreterek %100 geri dönüştürülebilir olmalarını sağlıyoruz. Aynı zamanda, kullandığımız dolgu malzemelerinde polietilen ve polipropilen olmak üzere %100 geri dönüştürülebilir plastikleri tercih ediyoruz. Poşetlerimizde ise 2023 yılında %30 olan geri dönüştürülmüş malzeme oranını, 2024 yılı itibarıyla %70'e çıkarmış bulunuyoruz. Bu adımlarla yalnızca çevresel etkimizi azaltmakla kalmıyor, aynı zamanda sürdürülebilirlik hedeflerimize kararlılıkla ilerliyoruz.

Paketleme süreçlerimizde kağıt bazlı koliler ve kırılma, akma gibi problemlerin önlenmesi adına plastik bazlı PVC olmak üzere iki farklı malzeme kullanıyoruz. Sipariş alındığında, Hepsiburada mühendisleri tarafından geliştirilen yazılımımızla, depo merkezlerimizde ürünlerin minimum paketleme ile hangi koliye ya da pakete konulacağını belirliyor ve ürünlerin en uygun şekilde paketlenmesini sağlıyoruz. Özellikle sıvı ürünlerin paketlenmesinde kullandığımız ve ürünleri en verimli şekilde ambalajlamamızı sağlayan shrink makinesi ile malzemeleri en uygun şekilde kullanarak hem harcamalardan tasarruf elde ediyor hem de atık oluşumunu en aza indiriyoruz.

Ürün Paketlemede Kullanılan Malzemeler (kg)

Plastik Karton Toplam



hepsiburada

Yenilikçi Ambalajlar

Ambalajlarda plastik kullanımını yaklaşık %58 oranında azalttık.

Doğrudan satış modelimizde perakende tedarikçilerimiz depolarımıza ürünleri güvenli ve hasarsız olarak ulaştırmak için kağıt ve plastik ambalajlarla gönderiyor. Ürünlerin paketlerinden çıkartılarak rafa dizilmelerinin ardından ortaya çıkan atık ambalaj malzemelerinin doğaya karışmasını önlemek amacıyla bu değerli atıkları ve aynı zamanda depo merkezlerimizde ortaya çıkan tüm ambalaj atıkları lisanslı geri dönüşüm tesislerine göndererek, döngüsel model

doğrultusunda ekonomiye yeniden kazandırılmasını sağlıyoruz. Bu yöntemle 2024 yılında yaklaşık 864 bin kilogram plastik atığın geri dönüştürülmesini sağlayarak bir yandan atıkların düzenli depolama sahalarına gönderimini ortadan kaldırırken, diğer yandan atık kaynaklı çevresel ayak izimizi azaltıyoruz.

Bununla birlikte 2024 yılında ambalaj süreçlerimizde önemli bir dönüşüm gerçekleştirdik. Plastik kullanımını

yaklaşık %58 oranında azaltırken, karton kullanımını artırarak daha sürdürülebilir malzemelere yöneldik. Dolgu malzemesi olarak balonlu plastik patpatlar yerine dunnage kâğıt kullanılmaya başlandı. Ayrıca, büyük hacimli kargo poşetlerinin kullanımına son verildi ve kitap gibi ürünlerin gönderiminde zarf tipi kolilere geçiş yapıldı.

Su Yönetimi

Hepsiburada olarak tüm operasyonlarımızda suyun verimli kullanımına önem veriyoruz.

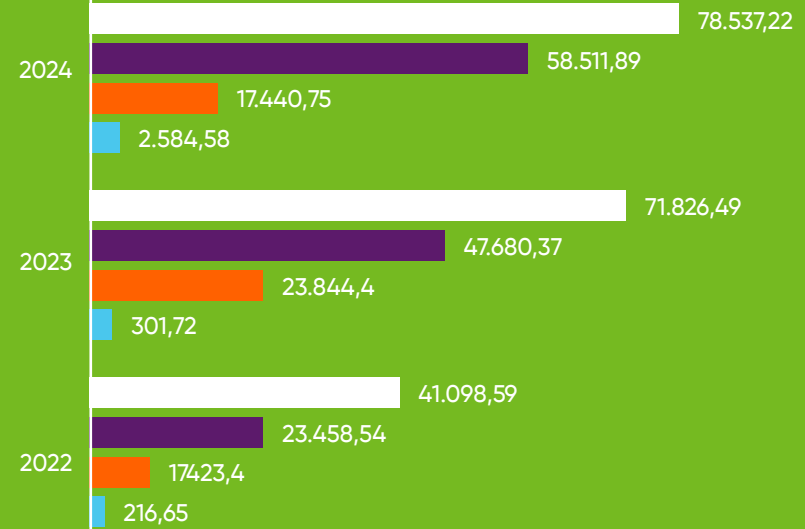
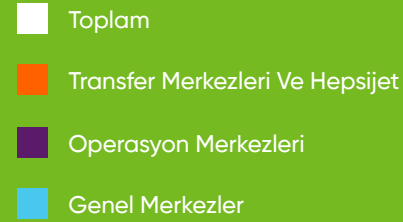
İçinde bulunduğumuz sektör ve iş modelimiz çerçevesinde ofisler, depo merkezleri ve şubelerimizde evsel amaçlarla su kullanıyoruz. Bu bağlamda su tasarrufu fırsatlarına ilişkin çözümleri araştırarak su kullanımını azaltmaya yönelik çabalarımızı yoğunlaştırdık.

Şirket genelinde tüm lavabolarda temas sensörlü musluk sistemine geçtik ve damacana kullanımını bırakarak arıtma suya yöneldik. Çalışanlarımızı suyun verimli kullanımı konusunda bilgilendirmek için çevre eğitimleri düzenliyor ve bu kültürü yaygınlaştırıyoruz. Ayrıca 2024'te devreye aldığımız çevre yönetim sistemiyle su kullanımı değerlendirmelerini 2025'te geliştirmeyi planlıyoruz.

2024 yılında, bir önceki yıla göre su çekimimizde %10'luk 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)



hepsiburada



Ekosistemin Yanında

- 41 Kapsayıcı İş Gücü
- 42 Çalışan Demografisi
- 43 Kapsayıcılık, Eşitlik ve Çeşitlilik
- 45 Yetenek Yönetimi ve Gelişimi
- 48 Çalışan Bağlılığı ve Refahı
- 49 İş Sağlığı ve Güvenliği
- 50 Toplumsal Yatırımlar
- 53 Kadın Girişimciliği
- 55 KOBİ'lerin Desteklenmesi
- 57 Tedarik Zinciri Yönetimi

hepsiburada

Kapsayıcı İş Gücü

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

Tüm çalışanlarımıza eşit ve kapsayıcı bir çalışma ortamı sunarak, onların sağlıklı, mutlu, güvende ve şirketimize bağlı hissetmelerini sağlayan bir Hepsiburada kültürü inşa etmeye odaklanıyoruz. Ayrımcılığa hiçbir koşulda müsamaha göstermiyor; cinsiyet, yaş, etnik köken gibi farklılıklarımızı birer zenginlik olarak görüyoruz. Farklı görev ve seviyelerdeki çalışanlarımızın ihtiyaçlarına yönelik gelişim programları uyguluyor, performanslarını düzenli biçimde değerlendiriyor ve başarılı performansları ödüllendiriyoruz. Ayrıca, Hepsiburada'nın yenilikçi ve dinamik iş ortamını sürdürmek amacıyla üniversite öğrencilerine yönelik çeşitli programlar yürütüyor ve yeni yetenekleri bünyemize kazandırıyoruz. Çalışan sağlığı ve güvenliğini önceliklendirerek ofislerden depolara ve diğer tüm çalışma alanlarına kadar yönetmeliklere tam uyumlu bir çalışma ortamı sunuyoruz.



Ayrımcılığa
karşı sıfır
tolerans

hepsiburada

KAPSAYICI İŞ GÜCÜ

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 (%89) beyaz yakalı, kalanını ise (%11) 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 %2 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

KAPSAYICI İŞ GÜCÜ

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 arkadaşlarımızın kendilerini keşfedebilecekleri, kapsayıcı, adil ve farklılıklara saygılı bir iş ortamı yaratmak için kararlılıkla çalışıyoruz. Kapsayıcılık, eşitlik ve çeşitlilik konularını önceliklerimiz arasında görüyoruz; cinsiyet, yaş, etnik köken gibi her türlü ayrımcılığa karşı sıfır tolerans yaklaşımıyla hareket ediyoruz. İşe alımdan performans yönetimine, ücretlendirmeden terfi ve yetenek yönetimine kadar tüm süreçlerimizde eşit ve adil bir yaklaşım sergiliyoruz. Kariyer ilerlemesi sağlayacak gelişim fırsatlarını tüm çalışanlarımıza sunarken, eşitlikçi ve kapsayıcı insan kaynakları süreçlerini kurum kültürümüzün temel bir unsuru haline getiriyoruz. Bu kapsamda yürürlüğe koyduğumuz tüm politika ve prosedürleri çalışanlarımızın erişimine açık şekilde şirket içi portallarda paylaşıyoruz.

Ayrıca, 2023 yılı itibarıyla Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri'nin (UN WEPs) imzacısı olarak, kadınların iş hayatındaki temsiliyetini artırmak ve toplumsal cinsiyet eşitliği konusunda aktif rol almak için çalışmalarımıza devam

ediyoruz. 2024 yılında da tüm kadrolarımızı kapsayan yeni uygulamalar hayata geçirdik.

Toplumsal Cinsiyet Eşitliği

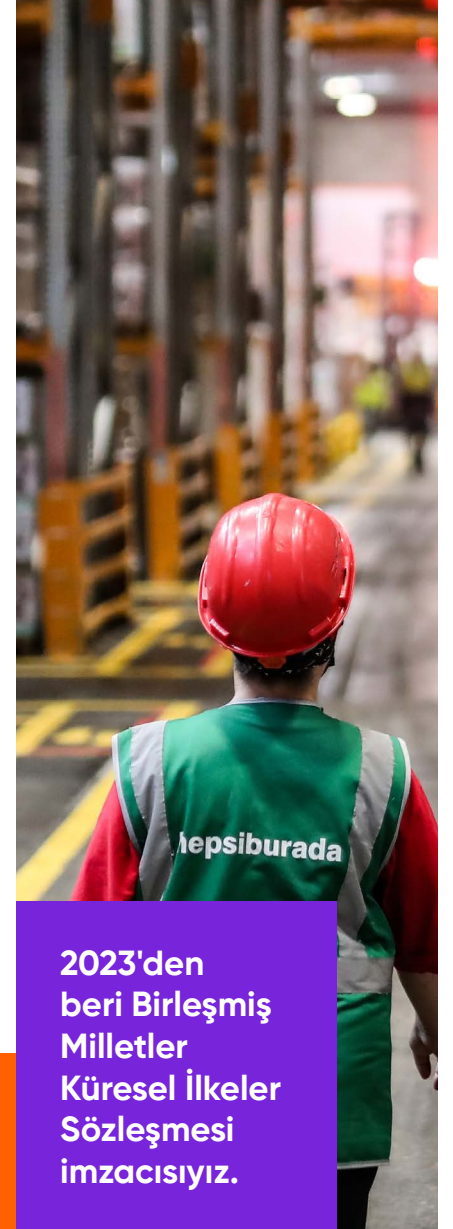
Kadın-erkek eşitliğini savunan bir şirket olarak kadınların iş gücüne katılımını, liderlik ve girişimcilik becerilerini geliştirmesini ve iş yaşamında ihtiyaç duyacakları yetkinlikleri kazanmalarını destekliyoruz. İşe alım ve yetenek yönetimi süreçlerimizde kadın çalışan sayısını artırmaya odaklanıyor, yetkinlik ve teknik özellikleri eşit olan adaylar arasında pozitif ayrımcılığı destekliyoruz. Terfi süreçlerinde fırsat eşitliğine dayalı politikalarla kadın çalışanlarımızın kariyerlerinin önündeki engelleri kaldırmayı ve kadın lider sayısını artırmayı amaçlıyoruz.

Kadınların iş hayatında güçlü temsiliyetinin, şirketimizin sürdürülebilir büyümesine ve toplumsal kalkınmaya yön veren en önemli unsurlardan biri olduğuna inanıyoruz. Öncü ve yenilikçi yaklaşımımızla, tüm sektörlerde ve her düzeyde kadınların ekonomik yaşamda daha fazla yer almasını sağlamayı ve diğer kurumlara rol model

olmayı hedefliyoruz. Bu vizyonla, işe alım ve terfi süreçlerimizi sürekli geliştiriyor ve eşitliği merkeze alıyoruz.

Kadın çalışanlarımızın yetkinliklerini geliştirmek ve kariyerlerinde üst düzey pozisyonlara hazırlanmalarını desteklemek için eğitimler ve koçluk programları sunuyoruz. Kadın liderlerin teşvik edilmesi için çeşitli prensipler geliştirirken, şirket genelinde tüm ekip ve yönetim kademelerinde kadın istihdamını artırmaya yönelik projeler yürütüyoruz.

2024 yılı itibarıyla kadın çalışan oranımız %44'e, kadın yönetici oranımız ise %39'a ulaştı. Şirketimizde 1.580 kadın çalışan, STEM pozisyonlarında görev yapan 437 kadın çalışan ve 182 kadın yönetici bulunuyor.



2023'den
beri Birleşmiş
Milletler
Küresel İlkeler
Sözleşmesi
imzacısıyız.

hepsiburada

KAPSAYICI İŞ GÜCÜ

Kapsayıcılık, Eşitlik ve Çeşitlilik

2024 yılında kadın yönetici oranımız
2023 yılına göre %8 artışla %39'a yükseldi.

hepsiburada

Doğum sebebiyle işine ara veren kadın çalışanlarımız için kısmi süreli çalışma ve 6 aya kadar ücretsiz izin imkanı sağlıyor, doğum sonrası işe dönüşlerini kolaylaştırıyoruz. Ayrıca, anlaşmalı kreşler ile kadın çalışanlarımıza kreş desteği sunuyor ve şirket içinde emzirme odaları bulunduruyoruz. 2024'te 100 kadın ve 53 erkek çalışan doğum/ebeveynlik izninden yararlanırken, 89 kadın çalışan iznin ardından işine döndü. Bunlarla birlikte, 2024 yılında Hepsiburada Yanındayız İzinleri kapsamında regl izni uygulamasını hayata geçirdik.



KAPSAYICI İŞ GÜCÜ

Yetenek Yönetimi ve Gelişimi

2024 yılında çalışan başına 36 saat, toplamda yaklaşık 130 bin kişi*saat eğitim düzenledik.

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. İnsan odaklı yaklaşımımızla, yalnızca bugünün ihtiyaçlarını değil, geleceğin

beklentilerini de göz önünde bulundurarak hareket ediyoruz.

Eğitim ve Yetenek Yönetimi

Çalışanlarımızın gelişimini desteklemek, onların geleceğin yetkinliklerine uyum sağlamasına yardımcı olmak en önemli sorumluluklarımızdan biridir. Hepsiburada'nın stratejik hedeflerinin gerçekleştirilmesi ve yenilikçi, girişimci

kurum kültürümüzün devamlılığı için insan sermayemizin sürekli gelişimine yatırım yapıyoruz.

Bu vizyonla kurduğumuz Hepsinstitute, yetkinlik gelişimi çalışmalarımızın çatısını oluşturuyor. Çalışanların ihtiyaç ve beklentilerine yönelik farklı gelişim programları sunuyor, karma öğrenme modelimizle sınıf içi, sanal sınıf ve dijital platformlar (Hepsinstitute, Udemy, Pluralsight, Open English) üzerinden eğitimler sağlıyoruz. 2024 yılında çalışanlara verilen toplam eğitim saati 128.142 kişi*saat olarak gerçekleşti. Çalışan başına ortalama eğitim süresi ise 36 saat oldu.

Gelişim Modelimiz ve Programlarımız

• Liderlik Gelişimi:

Stratejik hedeflerimize ulaşmak için ortak bir liderlik kültürü oluşturmayı önemsiyoruz. Hepsinstitute Liderlik Akademisi kapsamında, her kademedeki yöneticilere yönelik liderlik yetkinliklerini geliştiren programlar sunuyoruz. Üç modülden oluşan bu yolculuk; sanal sınıflar, envanterler, grup koçlukları ve uygulamalarla destekleniyor. Rev Up eğitim programları ve liderlik seminerleriyle yöneticilerimizin gelişimini sürdürüyoruz. 2024 yılında toplam 345 katılımcı, kişi başına ortalama 14 saatlik eğitim aldı. Yıl boyunca gerçekleşen toplam eğitim süresi 3.662 saat oldu.

• Yetenek Gelişimi:

Genç yeteneklerin kurum kültürümüze hızlı uyumunu ve iş yaşamında ihtiyaç duyacakları becerileri kazanmalarını

sağlamak için "Genç Yetenek Geleceğiniz Burada" programını yürütüyoruz. Altı ay süren bu yolculukta gelişim koçları yeni çalışanlara eşlik ediyor. 2024 yılında programa 47 çalışan katıldı ve bu çalışanlara 74 saatlik gelişim programı verildi.

• Yetkinlik Gelişimi:

Hepsiburada'nın tanımlı yetkinliklerini tüm çalışanlarımıza benimsetmek ve bunları davranışa dönüştürmek için Yetkinlik Kataloğu eğitimlerini sürekli güncelliyor ve uyguluyoruz. Çalışanlarımız bu yetkinlikler üzerinden değerlendiriliyor ve gelişim programlarına yönlendiriliyor. Her çalışan için tanımlanmış 2 adet Hepsiburada yetkinliği için Hepsinstitute üzerinden "Yetkinlik Gelişim Yolculukları" atandı. Eğitimlerin tamamlanma oranı ise %69 olarak gerçekleşti.

• Mesleki Gelişim:

Fonksiyonel eğitimler ve yabancı dil programlarıyla mesleki gelişimi destekliyoruz. Kurum içindeki bilgi paylaşımını artırmak için İç Eğitim Gelişim Programları yürütüyor ve iç eğitimler yetiştiriyoruz. 2024 yılında 12 yeni iç eğitim yetiştirerek Hepsiburada bünyesindeki iç eğitimci sayısını 63'e yükselttik.

• Kurumsal Gelişim

Yeni başlayan tüm çalışma arkadaşlarımıza Dijital Oryantasyon Programı sunuyoruz. Ayrıca, zorunlu eğitimlerin tamamlanmasını takip ediyoruz. 2024 yılında zorunlu eğitimlerin tamamlanma oranı %71 olarak gerçekleşti.



Düzenli Performans
Değerlendirmesine
Tabi

3.009
Beyaz Yaka Çalışan



KAPSAYICI İŞ GÜCÜ

Yetenek Yönetimi ve Gelişimi

Uyguladığımız performans yönetim sistemi ile çalışanlarımızın kariyer gelişimlerini desteklerken aynı zamanda şirket hedefleriyle uyumlu olarak performanslarını açığa çıkarmayı amaçlıyoruz.

Performans Yönetimi

Hepsiburada'da çalışanların gelişimini desteklemek, potansiyellerini açığa çıkarmak ve şirket hedeflerimize uyumlu performans sergilemelerini sağlamak için güçlü bir performans yönetim yaklaşımı benimsiyoruz. Performans gelişimini yalnızca bireysel başarıların ölçümü değil, aynı zamanda kariyer yolculuğunu destekleyen ve gelişim fırsatları yaratan bir süreç olarak görüyoruz.

Bu doğrultuda, hepsiUP Hedef Yönetim Sistemi adını verdiğimiz ve şirket stratejimize paralel şekilde çalışanların ihtiyaçlarına göre tasarladığımız performans yönetim sistemini uyguluyoruz. Sistem; İş Hedefleri, Yetkinlik ve Liderlik olmak üzere üç temel boyutta ilerliyor. Performans yönetim süreci, yıl boyunca hedef belirleme, takip toplantıları, hedef sonuçlarının sunulması, değerlendirme, kalibrasyon ve geri bildirim aşamalarını içeriyor. Ayrıca Eğitim ve Gelişim ekibiyle koordineli çalışarak yetkinlikler özelinde eğitim tasarımları ve gelişim akışları sunuyoruz.

Şirket genelinde performans yönetimi, stratejiye uygun hedef yayılımı ile gerçekleşiyor. Çalışanlar, kendi rollerine göre bireysel hedeflerle veya ortak hedef metodolojisiyle çalışabiliyor. Sistem, bireysel hedef kartı dizaynına dayanmakla birlikte ortak hedeflerin farklı çalışanlar arasında paylaşılmasına olanak tanıyacak esnekliğe sahip. Liderlik boyutunda ise 360 derece performans yönetimi uyguluyoruz. Ekip yönetme sorumluluğu olan çalışanlarımız ast, yönetici, eş düzey ve çapraz ekiplerden; ekip yönetme sorumluluğu olmayanlar ise yönetici, eş düzey ve çapraz ekiplerden gelen geri bildirimlerle değerlendirilirken, her iki grupta da öz değerlendirme sürece dahil ediliyor.

2024 yıl sonu itibarıyla performans değerlendirmesinden geçen toplam beyaz yaka çalışan sayımız 3.009 olarak gerçekleşti.

KAPSAYICI İŞ GÜCÜ

Yetenek Yönetimi ve Gelişimi

Genç yetenekleri profesyonel hayata hazırlıyor, onları Hepsiburada ekosistemine kazandırmak için programlar ve iş birlikleri yürütüyoruz.

Genç Yetenek Programları

Dinamik, genç ve yenilikçi bir insan kaynağı profiline sahip olmanın, hızla büyümeye devam ettiğimiz e-ticaret sektöründe bize rekabet avantajı kazandırdığına ve sürdürülebilirlik vizyonumuz doğrultusunda hedeflerimize ulaşmamıza katkı sağladığına inanıyoruz. Bu nedenle, yeni ve genç yetenekleri Hepsiburada bünyesine kazandırmak için üniversitelerle iş birlikleri gerçekleştiriyoruz. Bu kapsamda kariyer fuarları, veri bilimi ders ve seminerleri, MBA dersleri ve kahve sohbetleri gibi farklı etkinliklere katılarak öğrencilerle bir araya geliyor, onların Hepsiburada'yı yakından tanımalarını ve kendi yeteneklerini keşfetmelerini sağlıyoruz.

Üniversite öğrencilerinin profesyonel hayatta deneyim kazanmalarına olanak tanıyan staj programlarımızı hayata geçiriyoruz.

Geleceğiniz Burada Staj Programı

"Geleceğiniz Burada" adını verdiğimiz ve üniversite öğrencilerine staj, mesleki gelişim ve kariyer fırsatları sunduğumuz staj programını 2021 yılından bu yana sürdürüyoruz. Çeşitli kanallardan aldığımız başvurular sonrası detaylı ve titiz bir eleme süreci yürüterek programa dahil edeceğimiz stajyerleri belirliyoruz. Program kapsamında genç yeteneklere kişisel ve mesleki gelişim eğitimleri veriyor, yetkinliklerini geliştirmelerine destek oluyor ve Hepsiburada kurum kültürünü yakından tanımalarını sağlıyoruz. Bu çalışmaları başarıyla tamamlayan adayları, Hepsiburada'da tam zamanlı kadrolarımıza dahil ediyoruz. "Geleceğiniz Burada" programını her yıl tekrarlayarak yetenekli üniversite öğrencilerini mezun olmadan keşfetmeyi, onları bünyemize kazandırmayı ve kariyer yolculuklarının başında onlara gelişim fırsatları sunmayı hedefliyoruz. 2024 yılında bu kapsamda 47 genç, toplamda 1.770 saat eğitim aldı.

Üniversite İş Birlikleri

Üniversite etkinliklerinde aktif rol alarak öğrencilerle olan bağımızı güçlendirmeyi önemsiyoruz. Boğaziçi Üniversitesi, Galatasaray Üniversitesi, Koç Üniversitesi ve Sabancı Üniversitesi gibi ülkemizin önde gelen üniversitelerinde veri bilimi derslerine katılarak sektörel tecrübelerimizi öğrencilerle paylaşıyoruz. Üniversite etkinliklerinde düzenlediğimiz vaka çalışmaları sayesinde öğrencilerin takım çalışması, problem analizi ve çözüm geliştirme becerilerini pratik etmelerini sağlıyoruz. Üniversitelerde gençlerin kariyer yolculuklarını desteklemeyi, teknoloji alanında kariyer hedefi olan öğrencilere yol göstermeyi ve ilham vermeyi amaçlıyoruz.

Genç yetenek programlarımızla her yıl onlarca öğrenciye kariyer fırsatları sunuyoruz.



KAPSAYICI İŞ GÜCÜ

Çalışan Bağlılığı ve Refahı

Çalışanların bağlılığını güçlendirmek ve refahını artırmak için bir dizi program hayata geçiriyoruz.



Çalışanlarımızın mutlu, güvende ve bağlı hissettikleri bir çalışma ortamı yaratmayı temel önceliklerimizden biri olarak görüyoruz. Çalışan bağlılığını güçlendirmek ve refahını artırmak için onların ihtiyaç ve beklentilerine yanıt veren birçok uygulamayı hayata geçiriyoruz.

2024 yılında, üçüncü parti bir kurum aracılığıyla yürüttüğümüz Çalışan Bağlılığı Nabız Araştırmasına 1.947 çalışmamız katıldı ve 2023 yılında %34 olan bağlılık skorumuz %41'e yükseldi. Ayrıca 2023 yılında %43 olan çalışan devir oranımız azalarak 2024 yılında %30 olarak gerçekleşti.

2024 Yılında
Çalışan Devir
Oranımızı

%30
Azalttık.

Her ay düzenli olarak yürüttüğümüz Kalpten Gelen Nabız Anketi ile çalışanlarımızın iş motivasyonu ve deneyimlerini değerlendiriyoruz. Katılımcı sayısı ve sonuçlar üst yönetime raporlanıyor, çalışan yorumları anonim olarak toplanıyor. Yılda bir kez yapılan Çalışan Memnuniyet Anketi ve yıl içindeki Pulse Survey'lerle anlık geri bildirimler alıyor, gelişim alanlarımızı belirliyoruz. Hepsione toplantıları, Kalpten Gelen anketleri ve İnsan Kaynakları Jira Ticket Sistemi ile çalışanlarımız, geri bildirim ve önerilerini açıkça paylaşabiliyor. Tüm talepler titizlikle değerlendirilerek üst yönetime raporlanıyor ve gerekli aksiyonlar alınıyor.

HepsiSen

HepsiSen platformumuzla çalışanlarımızın zihinsel ve bedensel sağlıklarının iyi olma halini destekleyen uygulamalar sunuyoruz. Çalışanlarımız Studio + uygulamamız aracılığıyla, alanında uzman eğitmenlerden, psikolog ve diyetisyen gibi pek çok hizmete ücretsiz olarak erişebiliyor. Studio + uygulaması aktif 600 kullanıcı tarafından kullanılıyor. Ayrıca yüzlerce spor merkezi ve onlarca bireysel spor dalına erişim desteği sağlayan MultiSport üyelikleri, Hepsiburadalıların ve misafirlerinin en iyi olma halini destekliyor. Fitness, pilates, yüzmeye, yoga veya 60'ı aşkın spor aktivitelerinden hangisini yapmak ve nerede yapmak istediklerini seçebiliyorlar. Uygulamanın aktif olarak 700 kullanıcısı bulunuyor.

Hepsinspire

Kadın çalışanlarımız arasında dayanışmayı teşvik etmek amacıyla oluşturulan Hepsinspire platformu, 2024 yılında da

etkinliğini sürdürdü. Seminerler, fiziksel buluşmalar, kitap önerileri ve tiyatro etkinlikleri gibi çeşitli içeriklerle kadın çalışanlarımızın kişisel ve profesyonel gelişimine katkı sağladık. Yıl sonu itibarıyla 568 kişinin yer aldığı aktif bir topluluğa ulaştık.

HepsiClub

Çalışanlarımız, HepsiClub aracılığıyla restoran, sağlık merkezi, eğitim kurumu gibi birçok alanda anlaşmalı kurumlardan indirim fırsatları elde ediyor. Her yıl çalışan taleplerini dikkate alarak kapsamı genişletiyoruz.

HepsiFun

HepsiFun ile atölyeler, şehir içi ve şehir dışı gezileri, konaklamalı tatiller, tiyatrolar, konserler, kahvaltı etkinlikleri gibi birçok etkinlikte çalışanları bir araya getiriyoruz. 2024'te yaklaşık 5.382 çalışan ve yakını, 182 etkinlikte bir araya gelerek sosyal bağlarını güçlendirdi.

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 destekliyor, tüm çalışanlarımızın eşit ve kapsayıcı bir ortamda çalışmasını önemsiyoruz.

İSG PERFORMANSI	2022	2023	2024
Toplam Kaza Sayısı (Çalışanlar)	62	23	36
Toplam Kaza Sayısı (Taşeronlar)	548	895	1.264
Kaza Sıklık Oranı* (Çalışanlar)	1,44	0,81	0,86
Kaza Sıklık Oranı* (Taşeronlar)	26,22	36,43	40,57
Kazadan Kaynaklı Kayıp Gün Sayısı (Çalışan+Taşeronlar)	940	882	1.268
Kayıp Gün Oranı**	21,85	31,07	30,28
Ölümlü Kaza Sayısı	0	0	0

* Kaza Sıklık Oranı = (Kaza Sayısı / Toplam Çalışma Saati) * 200.000

** Kayıp Gün Oranı = (Kazadan Kaynaklı Kayıp Gün Sayısı / Toplam Çalışma Saati) * 200.000

Çalışan Ve Alt
İşverenlere Toplam

45

Bin Kişi*Saatt
İSG Eğitimi

İSG yaklaşımımız doğrultusunda:

- İş Sağlığı ve Güvenliği ile ilgili tabi olduğumuz tüm yasal gerekliliklere ve üyesi olduğumuz kuruluşların şartlarına uyacağımızı,
- Çalışanları, müşterileri ve tedarikçileri çevre ve İSG konularında bilinçlendireceğimizi,
- Çalışanların her türlü iş kazası ve meslek hastalıklarından korunmaları için gerekli tüm önlemleri alacağımızı,
- Tüm çalışanlarımız için güvenli ve hedefi sıfır kaza olan bir çalışma ortamı sağlamaya çalışacağımızı,
- Çevre ve insan sağlığına gelebilecek tehlikeleri önceden belirleyip önlemlerini alacağımızı,
- İSG yönetim sisteminin etkinliğini ve sürekli gelişimini sağlamak amacıyla tüm faaliyetlerimizi düzenli olarak gözden geçireceğimizi taahhüt ediyoruz.

KAPSAYICI İŞ GÜCÜ

İş Sağlığı ve Güvenliği

Uluslararası standartlar ve yasal mevzuatlara uygun bir yönetim yaklaşımıyla çalışanlarımıza sağlıklı ve güvenli bir iş ortamı sunuyoruz.

Hepsiburada olarak tüm çalışanlarımıza sağlıklı ve güvenli bir iş ortamı sunmayı temel sorumluluklarımızdan biri olarak görüyoruz. İş sağlığı ve güvenliğini (İSG), yasal bir zorunluluğun ötesinde, kurum kültürümüzün ayrılmaz bir parçası olarak değerlendiriyoruz

İSG yönetim sistemimizi başta ISO 45001 olmak üzere uluslararası standartlara ve yasal mevzuata uygun şekilde kurguluyor; riskleri en aza indirmeye ve sürekli gelişime odaklanıyoruz. Risk değerlendirmeleri gerçekleştiriyor, önleyici ve düzeltici tedbirler alıyor, çalışma izni sistemleriyle yüksek riskli işleri kontrollü yürütüyor ve denetimlerle uygulamalarımızın etkinliğini izliyoruz. Acil durumlara yönelik tatbikatlar ve sağlık destek hatlarımızla çalışanların hazırlıklı olmasını sağlıyoruz.

Bu süreçlerde İSG Komitemiz önemli bir rol üstleniyor. Politika ve hedef belirleme, risk değerlendirmeleri, eğitim ve tatbikat planlamaları, çalışan geri bildirimlerinin değerlendirilmesi gibi görevler üstlenen komitemiz, tüm ekiplerimizle yakın iş birliği içinde çalışıyor. Çalışanların süreçlere aktif

katılımını teşvik ediyor ve önerilerini düzenli olarak alıyoruz.

İş kazalarını azaltmak, meslek hastalıklarını önlemek, farkındalık ve liderlik eğitimlerini artırmak, ergonomik koşulları iyileştirmek, psikolojik sağlık ve refah programlarını güçlendirmek ve yasal-çevresel uyumu %100 sağlamak temel hedeflerimiz arasında yer alıyor.

Tüm çalışanlarımıza ve taşeron ekiplerimize İSG temelleri, operasyonel riskler, kişisel koruyucu ekipman kullanımı, ergonomi, yangın güvenliği, ekipman kullanımı, iş kazalarını önleme, ilk yardım ve stres yönetimi gibi konularda düzenli eğitimler veriyoruz. Ayrıca İSG kampanyaları ve tatbikatlarla farkındalığı sürekli canlı tutuyoruz. 2024 yılında çalışanlarımıza toplam 8.349 kişi*saat, taşeronlarımıza 36.724 kişi*saat İSG eğitimi verdik.

Hazırladığımız eylem planları, risk önceliklendirmesi, önleyici aksiyonlar, ergonomi iyileştirmeleri ve acil durum planları içeriyor. İzleme, raporlama ve sürekli iyileştirme süreçleriyle tüm uygulamalarımızı güçlendiriyoruz.

Toplumsal Yatırımlar

Toplumsal Yatırım Hedeflerimiz

- 2030'a kadar toplumsal fayda alanında **5 milyon** dezavantajlı bireye ulaşılması
- 2030'a kadar Hepsiburada'da yer alan ve finansal destek sağlanan girişimci kadın sayısının **120 bine** çıkarılması
- Deprem Bölgesine Ticaret ve Teknoloji Programı ile 2025'e kadar deprem bölgesinden tüm Türkiye'ye ve dünyaya toplam **10 milyar TL'lik** satış hacmi sağlanması; **120 bin** kişinin istihdamına ve **500 bin** kişinin geçimine katkı sunulması



Hepsiburada olarak toplumsal fayda yaratmayı ve bu doğrultuda projeler ve iş birlikleri geliştirmeyi işimizin ayrılmaz bir parçası olarak görüyoruz. Paydaşlarla ortak değer yaratma vizyonumuz kapsamında toplumsal kalkınmayı desteklemeyi ve dezavantajlı bireylerin güçlenmesine katkı sağlamayı amaçlıyoruz.

Paydaşlarımıza katkı sağlama ve onlarla birlikte büyüme vizyonu ile toplumsal fayda ve sosyal etki yaratma odaklı faaliyetler yürütüyoruz. Ekonomik, çevresel ve toplumsal boyutlarıyla bütünsel bir şekilde ele aldığımız kurumsal sosyal sorumluluk çalışmalarını iş süreçlerimize dahil ederek ana hedeflerimiz arasında konumlandırıyoruz.

Bir Gülüş Yeter

2022 yılında başlattığımız Bir Gülüş Yeter projesi ile birlikte Türkiye'nin dört bir yanındaki köy okullarında okuyan çocukları nitelikli kitap, kırtasiye ve oyuncaklarla buluşturarak onların eğitim ve oyun ihtiyaçlarına katkı sağlamayı hedefliyoruz.

2023 yılında yaşanan deprem felaketi sonrası, "Hepsiburada Sözü" kapsamında projemizin etki alanını genişlettik ve depremden etkilenen çocuklara ulaşarak olası felaketlere karşı bir destek mekanizması oluşturduk. Deprem bölgesinde hem şehir merkezlerinde hem de erişimi zor köylerde düzenlediğimiz etkinliklerde çalışanlarımız gönüllü olarak yer aldı.

2024 yılı itibarıyla Bir Gülüş Yeter projesiyle ulaştığımız çocuk sayısı 250 bini aştı. Depremi birinci yılında, "Her Sipariş Kitabı ve Oyunağa Dönüşüyor" diyerek Bir Gülüş Yeter projemiz kapsamında, bölgedeki on binlerce çocuğa kitap ve oyuncak armağan ettik. Okula dönüş döneminde, deprem bölgesindeki çocukların sosyal hayata uyumlarını desteklemek amacıyla Hayata Destek Derneği ile birlikte okul bahçelerine seksek alanları yerleştirdik. Bu alanları, çocukların oyun yoluyla hem keyifli vakit geçirmelerini hem de hayal güçlerini geliştirmelerini destekleyecek yönergelerle birlikte tasarladık.

11 Ekim Dünya Kız Çocukları Günü'nü, Kahramanmaraş'ta Hayata Destek Derneği ve HipHop Ladies Türkiye iş birliğiyle düzenlediğimiz "Kızlar Dansın Kodlarını Çözüyor" atölyesiyle kutladık. "Bir Gülüş Yeter" projemiz kapsamında gerçekleştirilen etkinlikte 400'ü aşkın kız çocuğu bir araya gelerek dans etti ve birlikte olmanın gücünü deneyimledi.

Bir Gülüş Yeter projemizi ülke genelinde daha da yaygınlaştırmak ve daha fazla çocuğun gülüşüne ortak olmak için çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

Toplumsal Yatırımlar

Yarınlar Söz Programıyla 173 genç girişimci adayını e-ticaret, girişimcilik ve dijital pazarlama dünyasıyla buluşturduk.

Toplumsal yatırımlarımızla sokak hayvanları, çocuklar, gençler, kadınlar başta olmak üzere tüm paydaşlarımız için fayda yaratmaya odaklanıyoruz.

Yarınlar Söz Programı

Yarınlar Söz programımızla sosyo-ekonomik açıdan dezavantajlı üniversite öğrencilerinin eğitime ve istihdama erişimlerinin önündeki engelleri birlikte kaldırmayı, onları dijitalleşen ticaret dünyasına kazandırmayı ve gençler arasındaki eşitsizlikleri azaltmayı hedefliyoruz.

hepsiburada



GENÇLERİ E-TİCARETE HAZIRLAYAN EĞİTİM VE STAJ PROGRAMI



Programın ilk fazını 2023 yılında, 6 Şubat Kahramanmaraş Depremi'nden etkilenen üniversitelerin 3. ve 4. sınıf öğrencilerine yönelik olarak başlattık. E-ticaret, girişimcilik ve pazarlama alanlarında hazırladığımız eğitimler ile gençlerin bilgi ve becerilerini artırmayı, iş fikirlerini geliştirmelerini ve bu alanlarda kariyer inşa etmelerini desteklemeyi hedefledik. Programı %90 başarı oranıyla tamamlayan gençler, Hepsiburada'da staj ve mentorluk imkanları elde etti.

2024 yılında ise 173 genç girişimci adayını e-ticaret, girişimcilik ve dijital pazarlama dünyasıyla buluşturduk. İki aylık yoğun eğitim sürecinde katılımcılar toplumsal cinsiyet eşitliği, özgeçmiş hazırlama, LinkedIn kullanımı, etkili mail yazma ve mülakat teknikleri gibi önemli konularda da kapsamlı eğitimler aldılar. Katılımcıların %71'ini kadın öğrenciler oluşturdu. En başarılı 10 mezunumuza Hepsiburada'da staj ve birebir mentorluk fırsatı sunduk.

Patili Dostlara Destek

Aynı dünyayı yaşadığımız, çevreyi paylaştığımız patili dostlarımıza destek olmanın hepimizin ortak sorumluluğu olduğuna inanıyor ve bu bilinçle çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Çeşitli sivil toplum kuruluşları aracılığıyla, can dostlarımız için pek çok farklı destek projesini hayata geçirdik.

2024 yılında Kurtaran Ev Derneği iş birliğinde, sahiplendirme süreçlerini kolaylaştırmak, patili dostlarımızın yaşam koşullarını iyileştirmek ve toplumsal farkındalığı artırmak için önemli adımlar

attık. Derneğin çip ve karne sponsorluğunu üstlenerek sahiplendirilen hayvanların takibini daha sistemli hale getirdik. Ayrıca HepsİYürekten programımız kapsamında, hayvan hakları alanında faaliyet gösteren STK'lara e-ticaret mağazası açma fırsatı sunduk ve müşterilerimizin doğrudan katkıda bulunabilecekleri bir ekonomik model geliştirdik.

26 Ağustos Dünya Köpek Günü'nde açtığımız [Patili Dostlara Destek](#) sayfası ile hayvanseverlerin mama, mama kabı, taşıma kutusu gibi ürün siparişlerini, teslimat adresi seçmelerine gerek kalmadan doğrudan Kurtaran Ev Derneği'ne ulaştırıyoruz. Bu siparişlerde Hepsiburada gelir elde etmiyor, HepsİJET ise ücretsiz teslimat sağlıyor. Müşterilerimiz hem alışveriş yaparak hem de sayfayı paylaşarak bu dayanışmayı büyütüyor.

Bugüne kadar, müşterilerimiz ve iş ortaklarımızın desteğiyle tonlarca mama bağıışı topladık, yüzlerce köpeğe çip ve karne kazandırdık ve temel ihtiyaçlarını karşıladık. Böylece patili dostlarımızın güvenliğine ve bakımına katkıda bulunurken, sahiplendirmeyi hızlandırmaya yönelik somut adımlar attık. Türkiye'de bu alanda harekete geçen ilk e-ticaret markası olarak farkındalık yaratmaktan ve değişime öncülük etmekten gurur duyuyoruz. Aynı zamanda, projemiz, Dünya Gazetesi Toplumsal Fayda Ödülleri'nde Topluma Değer Katan Projeler kategorisinde ödül kazandı. Proje, hayvan hakları odağında fark yaratan sürdürülebilir yapıyla değerlendirildi.

Toplumsal Yatırımlar

HepsiYürekten programı ile sivil toplum kuruluşlarının e-ticaret platformlarında görünürlüklerinin artması için onlara destek sağlıyoruz.



HepsiYürekten

"Her alışverişin HepsiYürekten ile iyiliğe dönüşüyor!" sloganıyla hayata geçirdiğimiz HepsiYürekten programımızda, Hepsiburada'da satış yapan tüm dernek ve vakıfları bir araya getirerek müşterilerimizde farkındalık yaratmayı hedefliyoruz. Nisan 2021'den bu yana yürüttüğümüz platformda, 100'den fazla sivil toplum kuruluşuyla birlikte çalışıyor; onlara indirimli komisyon oranları, ücretsiz kargo ve dijital reklam destekleri sunarak güçlenmelerine katkı sağlıyoruz.

Projelerimizde yer alan sivil toplum kuruluşlarının HepsiYürekten bünyesine dahil edilmesiyle, belirlenen kategorilerde süresiz %1+KDV komisyon oranı, süresiz ücretsiz kargo, 500 ürüne kadar ücretsiz fotoğraf çekimi, 5.000 TL değerinde HepsiAd reklam bakiyesi, 1 yıl ücretsiz entegrasyon (Ne Satılır iş birliğiyle), %40 indirimli ön muhasebe desteği (Findara iş birliğiyle) ve HepsiAkademi'deki e-ticaret eğitimlerine erişim imkanı sağlıyoruz.

Bu desteklerle, sivil toplum kuruluşlarının e-ticarete görünürlüğünü ve gelirlerini artırmalarına yardımcı olurken erişimlerini büyütmelelerine katkıda bulunuyoruz. HepsiYürekten programı sayesinde müşterilerimizin her alışverişi, sosyal etki yaratan bir desteğe dönüşüyor.

HepsiGönülden

Kendi operasyonlarımızı, çalışanlarımızı ve müşterilerimizi kapsayan, tüm Hepsiburada ekosistemine yayılan bir sosyal fayda anlayışını benimsiyoruz. Kurulduğumuz günden bu yana kurumsal sosyal

sorumluluk projelerini iş yapış biçimimizin ayrılmaz bir parçası olarak görüyor ve bu kapsamda topluma sağladığımız katkıyı, tüm paydaşlarımızı sürece dahil ederek büyütmeyi hedefliyoruz.

2024 yılında HepsiGönülden çatısı altında ekonomik, çevresel ve toplumsal boyutlarıyla ele aldığımız kurumsal sosyal sorumluluk çalışmalarımızı sürdürdük, Hepsiburadalılar, gönüllülük faaliyetlerine aktif olarak katılmaya devam etti.

Bu kapsamda:

- Hepsiburada çalışanları farklı sivil toplum kuruluşlarına fonzip aracılığıyla toplamda 184.376 TL bağış yaptı.
- Çorbada Tuzun Olsun Derneği'ne 280 koli erzak, Kurtaran Ev Çiftliği'ndeki patili dostlarımıza 600 kg mama desteğinde bulunduk.
- Kullanılmayan teslimat çantalarımızdan yazın serin, kışın sıcak tutan yuvalar yaparak Kurtaran Ev Derneği'ne bağışladık.
- Giysi Kumbarasında toplanan giysileri Kadıköy Açık Gardrop 2. el giysi mağazasına ulaştırarak ihtiyaç sahiplerine katkı sağladık.
- Koruncuk Vakfı ve Güneydoğu-Doğu Anadolu Bölgesi'ndeki köy okullarına toplam 400 adet yılbaşı hediye paketi gönderdik.

Bu çalışmalarla, 2024 yılında da farklı sivil toplum kuruluşlarıyla iş birliklerimizi güçlendirerek topluma değer katmaya devam ettik.



Kadın Girişimciliği

2030 yılına kadar 120 bin girişimci kadına ulaşmayı hedefliyoruz.

Sektörümüzün öncü şirketlerinden biri olarak girişimci kadınların e-ticaret yoluyla desteklenmesi ve kadınların iş gücüne katılımını artıracak proje ve programlar geliştiriyor, yürüttüğümüz iş birlikleriyle nitelikli istihdamın önünü açmak için çalışıyoruz.

Bu doğrultuda hayata geçirdiğimiz çalışmalarla birlikte 2030 yılına kadar 120 bin girişimci kadına ulaşmayı hedefliyoruz.

Girişimci Kadınlara Teknoloji Gücü

Girişimci Kadınlara Teknoloji Gücü programı Türkiye'deki girişimci kadınların e-ticaret kanalıyla ekonomiye katılmalarını teşvik ediyor, verdiğimiz eğitimler ve Hepsiburada platformunda sunduğumuz fırsatlarla kadınların önündeki dijital bariyerleri kaldırıyor, rekabetçi piyasa koşullarında ayakta kalıp işlerini büyütmelerine destek oluyoruz. E-ticaret sektöründe kendi işini kurmak isteyen ve markasını daha geniş kitlelere duyurmak isteyen kadınlara platform desteği sunuyoruz.

Bu programla birlikte bugüne kadar 61 binden fazla girişimci kadını e-ticarete kazandırdık. 2024 yılı özelinde ise 10.480 kadın bu programa dahil oldu. Aralarında 292 kadın kooperatifinin de yer aldığı bu güçlü ağ sayesinde, her dört aktif satıcımızdan biri artık girişimci kadınlardan oluşuyor ve mağazalarımızda 60 milyondan fazla ürün satışa sunuluyor.

Girişimci Kadınlar Finansal Engelleri Aşıyor

Kadın girişimcileri finansal olarak da destekleyecek projeler gerçekleştirmek üzere bankalarla iş birlikleri geliştiriyoruz. "Girişimci Kadınlar Finansal Engelleri Aşıyor" projesi kapsamında girişimci kadınların nakit ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri kredi ve bankacılık ürün ve hizmetlerine ulaşabilmelerine yardımcı oluyoruz.

Bu proje ile birlikte girişimci kadınlara yönelik 8 anlaşmalı bankadan toplam 528 milyon TL kredi desteği sağladık. 6 Şubat depremlerinin ardından bölgedeki kadın girişimciler ve kooperatiflerin dijitalleşmesine öncülük ettik.

Finansal destekle beraber TEB Aile Akademisi'nin finansal okuryazarlık eğitimini platformumuzu kullanan girişimci kadınların erişimine ücretsiz olarak sunuyoruz.

Türkiye'nin Girişimci Kadınları

2024 yılında Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'yla imzaladığımız Türkiye'nin Girişimci Kadınları protokolü ile Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın Türkiye'nin dört bir yanındaki girişimci kadınlara erişim kapasitesini Hepsiburada'nın e-ticaret gücü ve deneyimiyle birleştirdik. Girişimci kadınları e-ticaret ekosistemine kazandırarak ekonomik güçlenmelerine katkı sağlama amacımızı daha geniş kitlelerle gerçekleştirmeye devam ediyoruz.

Kadın girişimcilere ve kadın kooperatiflerine yönelik destekler



Kadın Girişimciliği

Kadının Emeği, Geleceğin Temeli

8 Mart Dünya Kadınlar Günü vesilesiyle UN Women Türkiye ve KAGİDER iş birliğiyle Kadının Emeği, Geleceğin Temeli projesini hayata geçirdik. Depremden etkilenen kadınlar tarafından üretilen ürünlerden bir destek kutusu hazırlayarak hiçbir ticari amaç gütmeyen Hepsiburada'da satışa sunduk. Bu doğrultuda, projemiz 2024'te New York'taki UN Women toplantısında kadın odaklı kalkınmanın örnek uygulamalarından biri olarak sunuldu. Ayrıca, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'yla imzaladığımız Türkiye'nin Girişimci Kadınları protokolüyle programın yaygınlaşması adına önemli bir adım atıldı.

Programımızda en az %51 hissesi kadına ait şirketler ve kadın kooperatifleri yer alabiliyor. Girişimciler 1 milyon TL ciroya kadar %50 komisyon indirimi alabilirken, kooperatifler süresiz olarak %1 sabit komisyon oranı ve ücretsiz kargo avantajından yararlanıyor. Ayrıca ücretsiz profesyonel fotoğraf çekimi, hediye reklam bütçesi, ücretsiz entegrasyon, indirimli ön muhasebe ve ücretsiz online eğitimler gibi hizmetler sağlıyoruz. PR, dijital ve sosyal medya destekleriyle de rekabet güçlerini artırıyor; 8 anlaşmalı bankadan avantajlı bankacılık ürünlerine erişim sunuyoruz. Deprem bölgesindeki kadın

girişimcilere yönelik ise ek destekler ve projeler yürütüyoruz.

Programımız son bir yılda 3, toplamda ise 16 ulusal ve uluslararası ödüle layık görüldü.

Kadın Kooperatiflerine Yönelik Desteklerimiz

Kadın emeğine dayalı ve kendi üretimini gerçekleştiren kadın kooperatiflerine yönelik desteklerimizi 2024 yılında da sürdürdük. Bu kapsamda, kadın kooperatiflerine özel olarak aşağıdaki avantajları sunduk:

- Belirlediğimiz kategorilerde yapılan satışlarda süresiz olarak yalnızca %1 + KDV komisyon uyguladık.
- Süresiz ücretsiz kargo desteği sağladık.
- 500 ürüne kadar ücretsiz fotoğraf çekimi desteği verdik.
- Sponsorlu ürünler ve marka reklamlarında kullanılmak üzere 5.000 TL'lik HepsiAd bakiyesi tanımladık.
- NeSatılır.com iş birliğiyle, kooperatiflere 1 yıl boyunca ücretsiz entegrasyon hizmeti sunduk.
- "Girişimci Kadınlar Finansal Engelleri Aşıyor" projesi kapsamında avantajlı kadın bankacılığı ürün ve hizmetlerine erişim imkânı sağladık.
- Findara ile iş birliği içerisinde, dijital ortamda %40 indirimli ön muhasebe uzmanı desteği sağladık.
- TEB Aile Akademisi ile birlikte Finansal Okuryazarlık Eğitimi düzenledik.

Bu desteklerimiz, yalnızca kadın emeğine dayalı ve kendi üretimini gerçekleştiren kadın kooperatifleri için geçerlidir.



hepsiburada

KOBİ'lerin Desteklenmesi

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

Hepsiburada olarak Türkiye ekonomisinin bel kemiği olan KOBİ'lerin büyümesini ve güçlenmesini önceliklerimiz arasında görüyoruz. E-ticaretin sunduğu olanaklarla KOBİ'lerin dijitalleşme süreçlerini destekliyor, pazarlama, lojistik, finansal erişim ve eğitim gibi birçok alanda sunduğumuz çözümlerle onların daha geniş müşteri kitlelerine ulaşmasına katkıda bulunuyoruz. KOBİ'lerin rekabet gücünü artırmayı, sürdürülebilir büyümelerini sağlamayı ve ülke ekonomisine daha güçlü katkılar yapmalarına zemin hazırlamayı amaçlıyoruz.

Deprem Bölgesine Ticaret ve Teknoloji Gücü

Deprem bölgesine katkı sağlamak ve bölgedeki toparlanmayı hızlandırmak amacıyla 2023 yılında başlattığımız Deprem Bölgesine Ticaret ve Teknoloji

Gücü programımızla, KOBİ'lerden esnafa, aile işletmelerinden girişimci kadınlara ve kadın kooperatiflerine kadar geniş bir yelpazede destek sunuyoruz. Programımız; bölgenin e-ticaret ve lojistik kapasitesini artırmayı, istihdamı güçlendirmeyi ve ekonomik canlılığı kalıcı hale getirmeyi hedefliyor. Aynı zamanda, çocuklar ve aileler için eğitim ve sosyal destekleri de kapsayan bütüncül bir yaklaşım benimsiyoruz.

11 ili kapsayan bu kapsamlı programda, bölgedeki ürünlerin hızlıca pazara ulaştırılmasını ve işletmelerin e-ticaretle büyümesini sağlıyoruz. Adana, Hatay ve Kahramanmaraş'ta açtığımız E-ticaret İhtisas Merkezlerimizle işletmelere eğitim, satış ve pazarlama desteği sunmayı sürdürüyoruz.

Henüz iki yıl dolmadan;

- Bölgedeki işletmelerin Hepsiburada'daki ticaret hacmi 10 milyar TL'ye yaklaştı.
- E-ticarete başlayan yeni işletme sayısı 6.000'i, toplam aktif işletme sayısı 10 bini aştı.
- 120.000 kişinin istihdamına, 480.000'den fazla kişinin geçimine katkıda bulunurken, yaklaşık 250.000 çocuk ve 300'den fazla gence yönelik eğitim ve gelişim projeleri hayata geçirdik.

Bu çalışmalarımız sayesinde sadece ticareti değil, toplumsal dayanışmayı da büyüttük. 2024 yılında Prida Toplumsal Dayanışma Özel Ödülü'ne, 2025 yılında ise Ekonomik Sürdürülebilirlik Faaliyetleri Başarı Ödülü'ne layık görülmenin gururunu yaşıyoruz.

2025 ve sonrasında da E-Ticaret İhtisas Merkezlerimizle bölgedeki işletmelere destek vermeye devam edeceğiz.

KOBİ'lerin Desteklenmesi

Bölgesel kalkınma ve toplumsal refahı artırmaya odaklanan HepsiTürkiye'den programıyla 4 bine yakın yöresel ürünü müşterilerle buluşturuyoruz.

HepsiTürkiye'den

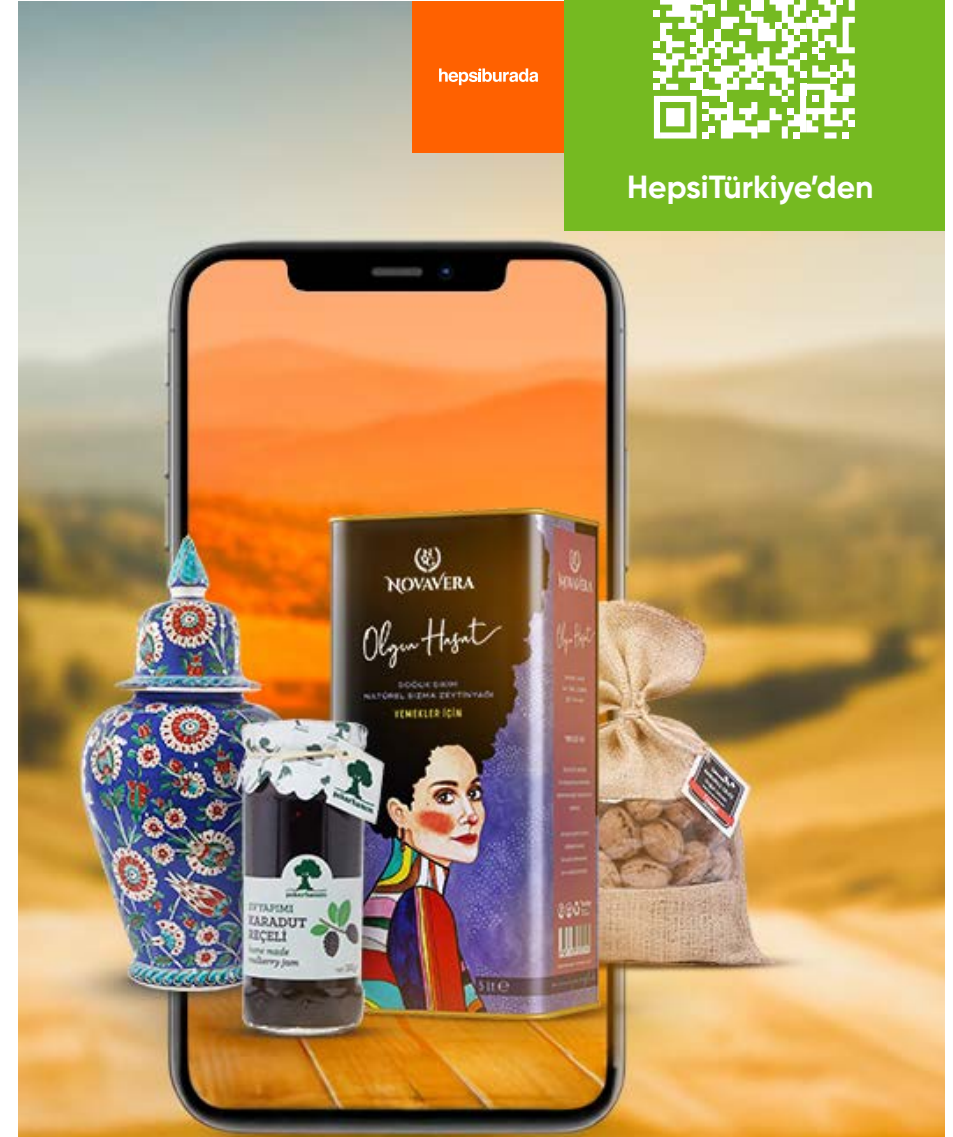
HepsiTürkiye'den Programı'nı 2021 yılında, e-ticaret yoluyla bölgesel kalkınmayı ve toplumsal refahı artırmak amacıyla hayata geçirdik. Programımızla yalnızca yerel üreticilere değil, kadın kooperatiflerine de özel destekler sunarak onların yanında duruyoruz. Yerel üreticilerin, kadın girişimcilerin ve kooperatiflerin ürünlerini e-ticarete taşıyarak ekonomik faaliyetlere katılımlarını artırmayı ve onları dijital dünyada güçlendirmeyi hedefliyoruz.

HepsiTürkiye'den Programı'na katılmak isteyen üreticilerden ürünlerinin iller bazında belirlenmiş yöresel ürünler listesinde olmasını (menşesine özgü ürün satıyor olmalarını), ürünlerin yöresinde üretilmesini, gıda ürünlerinde gıda işletme kayıt belgesini ve gıda kodeksine göre paketlenmiş ürün ve ambalajlı görsele sahip olmasını, gıda dışı ürünlerde ise marka tescil belgesini şart koşuyoruz. Türk Patent Kurumu'yla coğrafi işaret tescil süreçlerini kolaylaştırıyor, TOBB iş birliğiyle daha fazla üreticiye ulaşıyoruz. Programa dahil olan üreticilerin yöresel ürünleri için %1+KDV sabit komisyon (100 bin TL'ye kadar), 100 ürüne kadar ücretsiz fotoğraf

çekimi, ayırt edici ve tanıtıcı il/ilçe bilgilerinin özel etiketle ayrıştırılması ve programa özel satış sayfası desteği sunuyoruz. Ürünleri yöre bilgileri ve özel etiketlerle listeliyor, özel tanıtım sayfalarımızda görünürlüklerini artırıyoruz.

Coğrafi işaretli ürünlere programımızda ayrı bir önem veriyoruz. Özel etiketler ve Coğrafi İşaretli Ürünler sayfamızla bu ürünleri öne çıkarıyoruz. Coğrafi İşaretli Ürünler sayfamıza dahil olmak isteyen üreticilerde coğrafi işaret tescil sahibi kurum ile yaptıkları sözleşmeyi ibraz etmeleri şartını arıyoruz.

2024 itibarıyla 64 il ve 211 ilçeden yaklaşık 318 yerel üreticinin 4 bine yakın yöresel ürününü HepsiTürkiye'den çatısı altında müşterilerimizle buluşturuyoruz. Bu ürünlerin 172'si coğrafi işaretli ve 21'i kadın kooperatiflerinden geliyor. Üreticilerimize yalnızca e-ticaret kapılarını açmakla kalmıyor, aynı zamanda geleneksel ve kültürel değerlerimizi yaşatmaya katkı sağlıyoruz. Programımızla yerel ekonomilerin güçlenmesine destek oluyor ve Türkiye'nin her köşesinden üreticilere ulaşmayı hedefliyoruz. HepsiTürkiye'den programıyla The Hammers Awards'ın 'En İyi Sürdürülebilirlik Ekibi' kategorisinde altın ödüle layık görüldük.



HepsiTürkiye'den

%97
Yerel
Tedarikçi
Oranı

Tedarik Zinciri Yönetimi

Tedarik zincirimizde insan haklarına, etik ilkelere ve sürdürülebilirlik kriterlerine uyumu güvence altına alıyoruz.

Yarattığımız değer her adımında temel insan haklarını öncelik kabul ediyor, bu sorumluluğu değer zincirimizin en önemli halkalarından biri olan 11 binden fazla tedarikçimizle paylaşıyoruz. Hepsiburada ekosisteminde yer alan tüm şirketler, tedarikçiler, yükleniciler ve iş ortaklarının “Hepsiburada Üçüncü Taraflar İş Etiği ve Uyum Beyannamesi”ne uyumunu bir sorumluluk olarak görüyoruz. Bu beyanname; Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) ve Birleşmiş Milletler (BM) sözleşmeleri başta olmak üzere, iş sağlığı ve güvenliği, ayrımcılığın önlenmesi, çalışma koşulları, çocuk işçilik ve zorla çalıştırmanın engellenmesi, toplu sözleşme hakkı, çevre ve suistimallerin önlenmesi gibi başlıkları kapsayan uluslararası standart ve yasal çerçeveye dayanıyor.

Tedarikçi yönetimini yalnızca iş birliği yaptığımız şirketleri seçmekle sınırlı görmüyor; potansiyel tedarikçilerden sözleşme süreçlerine, risk değerlendirmesinden mevcut tedarikçi analizlerine kadar tüm süreçleri kapsayan bir Tedarikçi Yönetim Prosedürü çerçevesinde yürütüyoruz. Bu prosedür, üçüncü taraflar

iş etiği ve uyum beyannamesini esas alarak sistematik şekilde işliyor. Yerel tedarikçilerle çalışmanın bölgesel sürdürülebilir kalkınmaya katkısı olduğunun bilinciyle, onlara ağırlık veriyoruz.

2024 itibarıyla ekosistemimizde 11.407 tedarikçi bulunuyor. Bu tedarikçilerin yaklaşık %97'si yerel tedarikçilerden oluşuyor.

2024 yılında tedarikçilere yapılan toplam ödemeler 2,7 milyar TL'yi aştı. Aynı zamanda, 178 tedarikçiye toplam 134 kişi*saat eğitim sağladık. Eğitimlerde SLMP (Supplier Lifecycle Management Portal) Panel Eğitimi, SLMP Toplu İşlemler, Depo Randevu, Periyodik Hoş Geldin, Sevkiyat Pilot Çalışması, Retail Alış Fiyatları Güncelleme ve Talep Yönetimi gibi konular işlendi.

Tedarikçi seçimlerinde kalite, teknik yetenek, fiyat, teslimat süresi, finansal istikrar, referanslar ve esneklik gibi kriterleri göz önünde bulunduruyoruz. Retail tarafında çevresel ve sosyal sorumluluklar üçüncü taraflar uyum beyannamesiyle güvence altına alınırken, satın alma tarafında yerel firmalara destek önceliklendiriliyor.

Ayrıca teknik eğitimler ve operasyonel süreçleri daha iyi anlamaya yönelik uygulamalarla, tedarikçilerimizin iş süreçlerine uyumunu güçlendiriyoruz. Mevcut durumda retail ve satın alma ekiplerinde denetim uygulaması bulunmamakla birlikte, ilerleyen dönemde tedarik zinciri denetim süreçlerini güçlendirme hedefimiz bulunuyor.

TEDARİKÇİ SAYILARI	2022	2023	2024
Yerel Tedarikçi Sayısı	2.320	5.275	11.019
Toplam Tedarikçi Sayısı	2.439	6.003	11.407



Tedarik Zinciri Yönetimi

hepsiburada

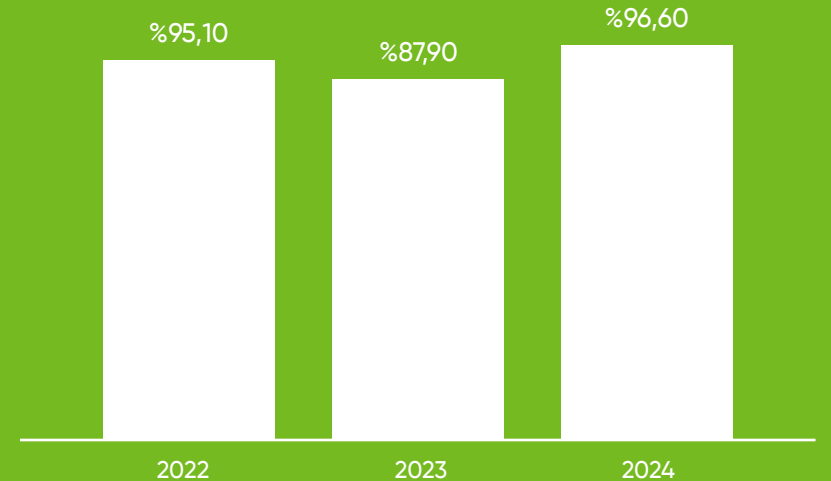
Tır ve Kamyon Araç Takip Sistemleri Anlaşması

2024 yılında tır ve kamyon filomuzda kullanılan araç takip sistemlerinde yaşadığımız performans ve kullanım sorunlarını çözmek amacıyla önemli bir dönüşüm gerçekleştirdik. Önceki sistemde yaşanan mobil uyumsuzluk, yetersiz raporlama, cihaz sapmaları, jammer

ve tünel etkileri gibi sorunlar nedeniyle Mobiliz ve Arvento firmalarıyla kapsamlı görüşmeler yaptık.

Mobiliz iş birliği ile gerçekleştirdiğimiz bu geçiş sayesinde 28 ay ücretsiz veri hizmeti, genişletilmiş sim kart kapasitesi, şehir dışı ücretsiz montaj, ek cihaz desteği ve düşük maliyetli veri hizmeti gibi önemli kazanımlar elde ettik.

Yerel Tedarikçilerin Tüm Tedarikçilere Oranı





hepsiburada

Güvenin Yanında

- 60 Dijitalleşme ve İnovasyon
- 62 Bilgi Güvenliği ve Gizliliği
- 64 Fikri Mülkiyet Haklarının Korunması
- 65 Sorumlu Pazarlama
- 66 Müşteri Deneyimi
- 70 Etik İş Yapış
- 70 Kurumsal Yönetim
- 71 Sürdürülebilirlik Yönetişimi
- 72 Risk Yönetimi
- 73 Etik ve Uyum
- 74 Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele

Dijitalleşme ve İnovasyon

Ar-Ge merkezimizde makine öğrenmesi, derin öğrenme ve yapay zeka alanlarına odaklanıyoruz.

Hepsiburada'da inovasyonu yalnızca bir teknoloji meselesi değil, aynı zamanda müşterilerimize sunduğumuz değeri sürekli artırmanın ve işimizi sürdürülebilir kılmamızın temel yolu olarak görüyoruz. Türkiye'nin öncü e-ticaret platformu olarak sürekli veri üreten dev bir yapı içinde faaliyet gösteriyoruz. Bu devasa verinin anlamlı, doğru ve değerli hale gelmesi; verimlilikten müşteri deneyimine, optimizasyondan sürdürülebilirliğe kadar pek çok alanda yenilikçi çözümler geliştirebilmemiz için kritik önem taşıyor.

2017 yılında kurduğumuz Ar-Ge Merkezimiz, Türkiye e-ticaret sektöründe bir ilk olarak makine öğrenmesi, derin öğrenme ve yapay zekâ alanlarında güçlü bir uzmanlık geliştirdi. Bugüne kadar gerçekleştirdiğimiz projeler, sadece operasyonlarımızı değil, sektörümüzün genel işleyişini de dönüştürecek bir etki yarattı. 2024 ise bizim için özellikle yapay zeka teknolojilerinin yaygınlaştığı ve hem iş süreçlerimize hem de tüm ekosistemimize dokunduğu bir yıl oldu.

Yapay zeka çözümlerine yönelik yürüttüğümüz Büyük Veri Gölü (Data Lake) ve Veri Yönetişimi (Data Governance) projeleri, verilerimizin daha iyi toplanmasını, yönetilmesini ve kolayca erişilebilir hale gelmesini sağladı. Oluşturduğumuz veri kataloğu, ekiplerimizin yapay zeka uygulamalarına hızlı erişim sağlamasına yardımcı olurken, fiyatlandırma, kampanya optimizasyonu ve müşteri segmentasyonu gibi birçok alanda hızlı aksiyon alınmasına zemin hazırladı.

Sürdürülebilirlik ve İnovasyonda Öne Çıkan Projelerimiz

Ar-Ge ve inovasyon yatırımlarımızla çevresel, sosyal ve ekonomik sürdürülebilirliğe katkı sağlayan projeler hayata geçiriyoruz. Veri güvenliği, erişilebilirlik ve operasyonel verimlilik gibi öncelikli alanlarda yürüttüğümüz çalışmalarla ekosistemimizi güçlendiriyor, toplum ve çevre için kalıcı değer yaratıyoruz.

Hepsi-Connect: Bulut Teknolojilerinde Veri Güvenliği ve Bütünlüğü

Hepsi-Connect projesi, Hepsiburada'da aylık 50 TB'ı aşan veri transferini güvenli,

hızlı ve hatasız şekilde yönetmek için geliştirildi. 40'tan fazla ekip, bu altyapı sayesinde manuel müdahale olmadan veri akışı sağlıyor, zaman ve insan kaynağı tasarrufu elde ediyor. Projede mikroservis mimarisi, Docker, Kubernetes gibi ölçeklenebilir teknolojiler ve yüksek performanslı asenkron akış yönetimi kullanılıyor. Hepsi-connect ile veri entegrasyonu süresi 1-5 adam gününden 1-3 saate inerken, veri kaybı oranı %0,01'den %0,001'e geriledi. Proje, yılda yaklaşık 3 milyon ABD doları tasarruf potansiyeli yaratıyor ve yerli geliştirme sayesinde teknoloji bütçesinin yurt içinde kalmasına katkı sağlıyor. Bu altyapı, veri analitiği ve karar alma süreçlerimizi hızlandırarak hem operasyonel verimliliği hem de teknoloji ihracatı potansiyelimizi artırıyor.

Leonardo: Yüksek Performanslı Kullanıcı Hareketleri Kolektörü

Leonardo projesi, web sitesi ve mobil uygulamalarda kullanıcı hareketlerinin doğru, güvenli ve düşük maliyetle izlenmesine odaklanıyor. Projenin ikinci fazı, gerçek zamanlı analiz ve raporlama kapasitesini artırırken, performans, güvenlik ve entegrasyon yeteneklerini güçlendiriyor. Bu aşamada, kullanıcı aktivitelerinin toplanması sırasında oluşan işlem ve sunucu maliyetlerinde önemli düşüşler hedefleniyor. Böylece kullanıcı deneyimi için yüksek kaliteli veri sağlanırken operasyonel ve finansal verimlilik artışı sağlanıyor. Leonardo, kullanıcı etkileşimlerini daha doğru analiz ederek hem uygulama içi deneyimi iyileştiriyor hem de maliyetleri optimize ediyor.

Dijitalleşme projeleriyle operasyonel verimlilik ve finansal tasarruf sağlıyoruz.



Dijitalleşme ve İnovasyon

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

Yapay zeka destekli çözümlerle müşteri memnuniyetinde artış

hepsiburada

Pazaryeri Kaynaklı Taleplerin Azaltılmasına Yönelik Akıllı Çözümler

Pazaryeri kaynaklı iade ve değişim taleplerini azaltmak amacıyla hayata geçirdiğimiz bu proje, müşteri memnuniyetini artırmanın yanı sıra operasyonel verimliliğe ve çevresel sürdürülebilirliğe katkı sağlıyor. Projede geliştirdiğimiz algoritmalar sayesinde, kategori bazlı iade ve değişim oranlarını dinamik olarak izliyor, ortalamanın çok üzerinde iade alan ürünleri tespit ederek bu ürünler için otomatik alarm oluşturuyoruz. Böylece, sorunlu ürünlerin hızla satışa kapatılmasını sağlıyor ve müşteri şikayetlerinin ve gereksiz lojistik hareketlerinin önüne geçiyoruz. Proje ile operasyonel ve çevresel maliyetlerin azaltılmasına katkıda bulunuyoruz. Gereksiz paketleme, taşıma ve elleçleme süreçlerinin önüne geçerek karbon ayak izimizi azaltıyor, çağrı merkezi ve operasyon ekiplerinde iş yükünü hafifletiyoruz. Yapay zeka destekli etiketleme ile müşteri taleplerindeki temel sorunları tespit ediyor, çözüm önerilerini doğru ekiplere yönlendiriyoruz.

Projenin çıktıları arasında müşteri memnuniyetinin %74'ten %85'e yükselmesi,

iade ve iletişim oranlarının %10,39'dan %9,24'e düşmesi ve müşteri hizmetleri tarafında 3,42 FTE (Tam Süreli Eşdeğer), operasyon ekibinde ise 1,59 FTE (Tam Süreli Eşdeğer) tasarruf sağlanması yer alıyor. Bunun yanı sıra, karbon emisyonlarının dolaylı olarak azalması ve kaynak kullanımındaki tasarruflar, projemizin sürdürülebilirlik hedeflerimize doğrudan katkı sunduğunu gösteriyor.

Yapay Zeka Destekli Envanter Yönetimi ve Operasyon Analizi

HepsiJET'in "Yapay Zeka Destekli Envanter Yönetimi ve Operasyon Analizi Platformu" projesi, Hepsiburada'nın büyüyen iş hacminde depo ve lojistik operasyonlarının verimliliğini artırmaya odaklanıyor. Bu projede, yapay zeka ve makine öğrenmesi modelleri kullanılarak stok yönetimi, sipariş konsolidasyonu, koli optimizasyonu, sayım doğruluğu, teslimat süresi ve kargo desİ tahminleme gibi kritik süreçler geliştiriliyor.

Projeyle, stok yaşlandırma simülasyonları sayesinde ürünlerin vade süresi içinde satılması sağlanırken, fazla stok riskinin ve operasyonel maliyetlerin önüne geçiliyor. Siparişlerin en düşük maliyetle birleştirilmesi lojistikte hem tasarruf hem de karbon ayak izi azaltımı sağlıyor. Sayım süreçlerinde hatalı noktalar yapay zeka ile tespit edilerek, iş gücü verimli kullanılabiliyor ve kayıp-kaçak oranları düşüyor. Koli optimizasyonu gereksiz ambalaj ve kargo hacmi engellenerek hem çevresel hem de finansal kazanımlar elde ediliyor. Ayrıca, doğru kargo teslim süresi ve desİ tahminleri ile müşteri memnuniyeti artarken, yanlış

maliyetlendirme ve israf engelleniyor. Projeyi önümüzdeki yıllarda geliştirerek operasyonel verimliliğimizi iyileştirmeyi amaçlıyoruz.

Sürdürülebilir Erişilebilirlik Dönüşümü

Hepsiburada olarak engelli bireylerin dijital platformlarımıza eşit ve engelsiz erişimini sağlamak için sorumluluk üstleniyor ve bunu toplumsal sürdürülebilirliğe katkımızın önemli bir parçası olarak görüyoruz. Sürdürülebilir Erişilebilirlik Dönüşümü Projesi kapsamında, web sitemizde ve mobil uygulamalarımızda ekran okuyucularla tam uyum, renk körlüğüne özel kontrast ayarları ve klavye navigasyonu gibi birçok erişilebilirlik geliştirmesini hayata geçirdik.

Dünya Sağlık Örgütü'nün verilerine göre, dünya nüfusunun yaklaşık %15'ini engelli bireyler oluşturuyor; Türkiye'de ise nüfusun %6,9'u bilgisayar kullanımında destekleyici teknolojilere ihtiyaç duyuyor. WebAIM'in 2023 araştırmasına göre web sitelerinin %96'sında en az bir erişilebilirlik hatası bulunuyor. Biz de bu küresel ve yerel verilere dayanarak ekran okuyucular, büyüteçler, renk-kontrast ayarları ve anahtarlı denetim gibi destekleyici teknolojilere uyum sağlıyor, tüm kullanıcıların platformlarımızda sorunsuz bir deneyim yaşamasını hedefliyoruz.

Proje kapsamında aynı zamanda erişilebilirliği kurum kültürünün bir parçası haline getirmek için tüm çalışanlarımızı kapsayan eğitim programları ve atölyeler düzenledik.

Önümüzdeki dönemde inovasyon ve sürdürülebilirlik odaklı dönüşüm çalışmalarımızı kararlılıkla sürdüreceğiz.

DİJİTALLEŞME VE İNOVASYON

Bilgi Güvenliği ve Gizliliği

ISO 27001 sertifikalı Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemimiz ile veri güvenliği ve gizliliğini bütüncül bir yaklaşımla yönetiyoruz.

Şirketler dijitalleşirken ve iş modelleri karmaşık, veri odaklı ürün ve hizmetlere doğru kayarken veri güvenliği ve gizliliği ile ilgili sorunlar iş riskinin önemli itici güçleri haline geliyor. Veri güvenliğini ve gizliliğini sağlamak, teknoloji odaklı e-ticaret şirketi olarak öncelik verdiğimiz en temel konuların başında geliyor. Müşterilerin kişisel verilerini, bilgi sistemlerimizi oluşturan donanım ve yazılım dahil olmak üzere bilgi varlıklarımızı, veri güvenliğini oluşturan diğer unsurları korumak, yönetmek ve geliştirmek için çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Verinin korunması ve veri gizliliğinin, sürdürülebilir bir dijital ekonominin ve güvenilir bir hizmet

ekosisteminin temeli olduğuna inanıyoruz. Hizmetlerimizi kullanırken müşterilerimizin kendilerini güvende hissetmelerini sağlıyor ve gizlilik taahhüdümüzü güçlendiriyoruz.

Her gün platformumuzda gerçekleşen milyonlarca işlem, veri güvenliği konusundaki hassasiyetimizi daha da önemli hale getiriyor. Ulusal ve uluslararası standartlarla uyumlu, ISO 27001 sertifikalı Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemimiz sayesinde müşterilerimize, satıcılarımıza ve tedarikçilerimize güvenli bir ekosistem sunuyoruz. Gizliliği, bütünlüğü ve erişilebilirliği esas alan yaklaşımımız, sadece Hepsiburada değil, tüm iştiraklerimizi kapsıyor.

NASDAQ'ta işlem gören bir şirket olmanın getirdiği sorumlulukla, finansal süreçlerimizi SOX kapsamındaki gerekliliklere uygun hale getirdik. Bilgi güvenliği yönetim sistemimizi sürekli geliştirerek her geçen yıl olgunluk seviyemizi yükseltmeyi hedefliyoruz.

2023 yılında kurduğumuz Bilgi Güvenliği, GRC ve Veri Gizliliği ekibi, Hepsipay, Hepsijet, Hepsifinans, Hepsikredi ve June dahil tüm iştiraklerimizde KVKK'ya uyumu sağlamak için hukuk ekibimizle yakın iş birliği içinde çalışıyor. Standart sözleşmeler, veri ihlali yönetimi, kişisel veri envanteri ve risk takibi dahil olmak üzere geniş bir alanda sorumluluk üstleniyoruz.

Bilginin gizliliğini, bütünlüğünü ve erişilebilirliğini sağlamak amacıyla veri güvenliği konusunda taahhütlerimiz:

- Bilgi güvenliği hedeflerini ve faaliyetlerini belirleyerek ISO 27001 çerçevesinde

- aksiyonlarımızı planlıyor, uyguluyor, kontrol ediyor ve sistemin sürekli olarak iyileştirilmesini sağlıyoruz.
- Yürütülen faaliyetlerin mevzuat, sözleşme, standart ve iş gereksinimlerini nasıl karşıladığını tanımlıyoruz.
- Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) gereksinimlerini nasıl karşıladığımızı tanımlıyoruz.
- Bünyemizde kurulu olan diğer yönetim sistemleri ile beraber Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi çalışmalarını bütünleşik olarak yürütüyoruz.
- Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi kapsamı çerçevesinde görev, rol ve sorumluluklar ile gerekli kaynakları belirliyoruz.
- Gizlilik, bütünlük, erişilebilirlik kriterlerini belirleyerek bilgi varlıklarının envanterini çıkarıyoruz.
- Bilgi güvenliğini yönetmek için mevcut ve potansiyel riskleri tanımlıyor, değerlendiriyor ve uygun risk işleme seçeneklerini devreye alıyoruz.
- İş sürekliliği planlamaları yapıyor, bu planları uyguluyor ve sürecin sürekli iyileştirilmesini sağlıyoruz.
- Bilgi güvenliği konusundaki güncel teknolojileri ve yenilikleri takip ediyor, çözümler geliştiriyoruz.
- Tüm paydaşların bilgi güvenliği ile ilgili belirlenen hususlara uyması için gerekli önlemleri alıyoruz.
- Bilgi Güvenliği politikamızın duyurulmasını, erişilebilir olmasını, farkındalığının oluşmasını ve uygulanmasını sağlıyoruz.
- Bu politikanın ihlali durumunda ilgili süreçleri başlatıyor ve takip ediyoruz.



DİJİTALLEŞME VE İNOVASYON

Bilgi Güvenliği ve Gizliliği

Bilgi güvenliği ve gizliliğini sağlamak için risk temelli yaklaşımla süreçlerimizi ve politikalarımızı sürekli geliştiriyoruz.

Aynı zamanda üçüncü taraflardan ve düzenleyici kurumlardan gelen şikayet ve vakaları takip ederek ilgili vakalara yönelik hızlı çözümler sunuyor ve veri koruma sistemimize yönelik sürekli iyileştirme çalışmaları gerçekleştiriyoruz.

Bilgi Güvenliği Yönetim Sisteminin kapsayıcılığı doğrultusunda tüm faaliyetlerimizi ilgili politika ve prosedürlere dayandırıyor, politika ve prosedürlerimizi iç ve dış paydaşlarımızın benimsemesi için çalışmalar gerçekleştiriyoruz. Bilgi güvenliğine yönelik politikalar, yalnızca Hepsiburada operasyonlarını değil, aynı zamanda üçüncü partileri de kapsıyor.

Bilgi Güvenliği Risk Yönetimi Prosedürünü, Hepsiburada'nın maruz kaldığı riskleri yönetmek için oluşturduk. Bu prosedür; riskler, bu risklerden etkilenen süreçler ve bunlarla ilgili iç ve dış taraflar, etkilenen varlıklar ve lokasyonları, riskin olasılığı, gizlilik, bütünlük ve erişilebilirliğe etkisi, varlıkların değeri, iş etkisi yaratabilecek tehditlerin oluşma olasılığı, belirlenen tehditlerin zafiyetler tarafından suistimal edilme kolaylığı ve riskleri azaltabilecek

herhangi mevcut ya da planlanmış kontroller ile ilişkilendirilerek tanımlamak olmak üzere çalışmalarımızın detaylandırıldığı bir prosedür olma özelliğini taşıyor. 2024 yılında risk temelli yaklaşımımızı daha da güçlendirdik. Bilgi güvenliği risklerimizi, yaratacağı etki bakımından Gizlilik, Bütünlük ve Erişilebilirlik alt kategorilerinde ele alıyoruz. Devamında ortaya çıkan değerlendirme matrisindeki risk değerine göre, riski azaltma, riskin transferi, riskin kabulü ve riskten kaçınma sınıflandırmaları ile risklerimizi yönetiyoruz.

Bulut Teknolojileri Bağlayıcı ve Transfer Altyapısı Projesi ile iş performansımızı ve çevresel sürdürülebilirlik hedeflerimizi destekleyen önemli iyileştirmeler kaydettik. Kişisel Veri İşleme Envanteri projesiyle süreçlerimizi gözden geçirerek idari ve teknik tedbirlerimizi güncelledik.

Cyber Security Framework (CSF) Projesi

2024'te başlattığımız CSF Projesi ile Hepsiburada ve iştiraklerinin tabi olduğu tüm bilgi teknolojileri ve güvenlik kontrollerini merkezi bir yapıda topladık. ISO 27001:2022, PCI:DSS 4.0 ve Merkez Bankası tebliğlerine

Bilgi Güvenliği
Risk
Yönetimi
Prosedürümüzü
tüm iş
ortaklarımıza
yaygınlaştırdık.

hepsiburada

uygun şekilde belirlenen bu kontroller sayesinde uyumluluğu artırmayı ve denetim süreçlerini daha verimli hale getirmeyi amaçlıyoruz. Sürekli gelişen bu proje, hem iç süreçlerimizin hem de iştiraklerimizin bilgi güvenliği olgunluğunu eş zamanlı iyileştirmemizi sağlıyor.



DİJİTALLEŞME VE İNOVASYON

Fikri Mülkiyet Haklarının Korunması

Tüketicilerimizin ve iş ortaklarımızın haklarını korumak için fikri mülkiyet politikalarımızı sürekli geliştiriyor, etkin önlemler alıyoruz.

Fikri mülkiyet haklarının korunmasının, sağlıklı ve sürdürülebilir bir e-ticaret sisteminin işletilmesinin temel unsurlarından biri olduğuna inanıyoruz. Hepsiburada ekosisteminin sürdürülebilirliği için güvenin öneminin bilinciyle tüketicilerimizin, satıcılarımızın, platformumuza duydukları güveni en önemli çalışma gayelerimizden biri olarak tanımlıyoruz. Hak sahiplerinin, markaların ve tüketicilerin haklarını korumak amacıyla markalı, izin verilen ürünlerin satışını sağlamak ve yasa dışı veya yetkisiz ürünlerin satışını caydırmak için eş güdümlü birçok çalışma yürütüyoruz.

Çevik ve çözüm odaklı yaklaşımımızla mülkiyet ihlallerine yönelik şikayetler oluşmadan sorunları tespit etmeyi amaçlıyoruz. Korunması gereken fikri mülkiyet haklarının, dijital servis veren bir ekosistem için yönetim ile yakından ilgili bir öncelikli konu olduğunun bilincindeyiz. Aldığımız çeşitli önlemler ve doğru kurgulanmış bilgi güvenliği politikalarıyla bu riski yönetiyor, gelişen ve değişen dijital dünyada güveni sürdürmek için daima bir adım sonrası üzerine çalışıyoruz. Fikri mülk sahipleri ile yapılacak iş birliklerinin hem

doğacak riskleri azaltma hem de bunu fırsata çevirme noktasında oluşturacağı avantajların farkındayız. Bu sebeple kısa orta-uzun vadeli hedeflerimize paydaşlarımız ile fikri mülkiyet alanında yapacağımız iş birliği uygulamalarını da eklemeyi kaçınılmaz görüyoruz.

hepsiburada

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



Sorumlu Pazarlama

Pazarlama stratejilerimizde sürdürülebilirlik ilkelerini temel alıyor, ürün seçiminde ve bilgilendirme süreçlerinde şeffaflığı önceliklendiriyoruz.

Müşterilerimize sunduğumuz her ürün ve hizmette, çevresel ve toplumsal etkileri göz önünde bulunduran bir yaklaşım benimsiyoruz. Pazarlama stratejilerimizde sürdürülebilirlik ilkelerini temel alıyor, ürün seçiminde ve bilgilendirme süreçlerinde şeffaflığı önceliklendiriyoruz. Sürdürülebilir ürünlerin platformumuzda çeşitliliğinin ve erişilebilirliğinin artmasını sağlamak için çalışıyoruz. Sürdürülebilir üretim ve tüketime katkı sağlayan, çevresel etkileri gözetilen bir alışveriş deneyimiyle bu dönüşümün aktif bir paydaşı haline geliyoruz.



hepsiburada



Müşteri Deneyimi Prensiplerimiz

- Her zaman müşterimizin yanında dururuz.
- Süreçlerimizi ve iş ortaklarımızı destekler ve denetleriz.
- Deneyimlerimizi, müşterilerimize Hepsiburada'nın güven hissini yansıtmak amacıyla tasarlarız.
- İyi deneyimin bir müşteriyi kaybetmek/kazanmak için en kritik noktalardan biri olduğunu paydaşlarımızla paylaşıyoruz.

SORUMLU PAZARLAMA

Müşteri Deneyimi

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

Hepsiburada'da müşterilerimizin beklentilerini anlayarak, onlara her seferinde daha iyi bir deneyim sunmak için kendimizi sürekli geliştiriyoruz. Bu yaklaşımımız, yalnızca ürün ve hizmet kalitemizi değil, süreçlerimizi, teknolojik yatırımlarımızı ve iş ortaklıklarımızı da kapsayan bütüncül bir iyileştirme anlayışına dayanıyor.

2024 yılında bağımsız araştırma şirketleri tarafından yapılan ölçümlerde 74 Net Tavsiye Skoru (NPS) elde ettik. Bu skor, müşterilerimizin markamızı birbirine tavsiye etme konusundaki yüksek eğilimini ortaya koyuyor ve güçlü müşteri bağlılığımızın bir göstergesi olarak öne çıkıyor.

FutureBright araştırmalarında üst üste üç yıl "Türkiye'nin En Çok Tavsiye Edilen E-Ticaret Markası" seçilmemiz, müşteri memnuniyetine verdiğimiz önemin en somut göstergesi oldu. Ancak bizim için başarı, yalnızca bu skorlarla değil, müşterilerimizin sesine kulak verip hayata geçirdiğimiz iyileştirmelerle anlam kazanıyor. Bu anlayışla müşteri memnuniyetine yönelik çeyrek, yarıyıl ve yıllık

hedefler belirliyoruz; özellikle Net Promoter Score (NPS) ve müşteri iletişim ve talep oranlarını yakından izliyoruz.

2024 yılında müşteri deneyimi alanındaki çalışmalarımız, uluslararası alanda da önemli ödüllerle taçlandırıldı. International CX Awards'da 1 altın, 1 gümüş ve 3 bronz ödül kazanırken, IDC Türkiye Future Enterprise Ödülleri'nde "Best in Feature of Customer Experience" kategorisinde birincilik elde ederek müşteri odaklı çalışmalarımızın sektörel ve uluslararası düzeyde takdir gördüğünü kanıtladık.

Her temas noktasında müşterilerimizden gelen geri bildirimleri dikkatle topluyor, bu geri bildirimleri hem kısa vadeli aksiyonlarımızı belirlemek hem de uzun vadeli stratejilerimizi şekillendirmek için kullanıyoruz. Müşteri memnuniyeti anketlerinden çağrı merkezi ve WhatsApp'a, çözüm merkezi portallarından ürün yorumlarına kadar farklı kaynaklardan gelen verileri analiz ediyor ve çözümler geliştiriyoruz.

SORUMLU PAZARLAMA

Müşteri Deneyimi

Müşteri bildirimlerini önemsiyor, her temas noktasında çözüm odaklı hareket ediyoruz.

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

hepsiburada



Şikayet yönetimi süreçlerimizde çağrı merkezi, WhatsApp ve çözüm merkezi portallarımızdan gelen talepleri ilk aşamada çözmeyi hedefliyoruz. Daha karmaşık veya çözülemeyen durumlarda ise detaylı incelemelere yöneliyor ve gerektiğinde talepleri yeniden ele alarak müşteri memnuniyetini sağlıyoruz. Bu süreçleri, 15 günlük periyotlarla yapılan tekrar değerlendirmelerle destekleyerek, memnuniyetsizlikleri titizlikle takip ediyoruz.

ÖNERİ ALANI	ALDIĞIMIZ AKSİYONLAR
Teslimat Hizmeti	Pazar günü teslimatını başlatarak esnekliği artırdık. Satın alma aşamasında teslimat hızı ve süresini gösteren görseller ekledik. Randevulu teslimat ve kapıda ödeme seçeneklerini genişlettik, hızlı teslimatlarda zamanında teslim edilememeye durumlarına telafi ücreti uygulamaya başladık.
Ürün Kalitesi	Şikayet oranı yüksek ürünleri satıştan kaldıran bir sistem geliştirdik. Retail ürünlerimizde paketleme kalitesini artırdık; özellikle cam ve kitap gibi hassas ürünlerde özel önlemler aldık. Outlet giyim ürünlerinde mal kabul öncesi kalite kontrol süreçlerini sıkılaştırdık.
Hizmet Kalitesi	Satıcı performansını izleyen "account health" mekanizmasını yaygınlaştırdık. "Satıcıya Sor" özelliğini tüm satıcılara açtık. Müşteri hizmetleri süreçlerini sadeleştirerek ilk çağrıda çözüm oranını artırdık, fiyat anomalisi önleme ve tedarik problemlerine hızlı müdahale yetenekleri geliştirdik.
Ödeme ve İade İşlemleri	Ödeme seçeneklerini artırdık; Hepsiburada Limiti ve Hepsifinans kredilerini devreye aldık. İade süreçlerini hızlandırdık, düşük tutarlı ürünlerde hızlı onay ve hasarlı ürünlerde yeni ürün gönderim akışını başlattık.
E-ticaret Deneyimi	Yapay zeka destekli değerlendirme özetlerini devreye aldık. Filtre ve arama özelliklerini geliştirdik. Kullanıcıların yorum yapma ve okuma deneyimlerini iyileştirdik, tasarım güncellemeleriyle platformumuzu daha kullanıcı dostu hale getirdik.

MÜŞTERİ YÖNETİMİ METRİKLERİ	2022	2023	2024
İletilen Şikayetler (B2C)	142.636	140.000	140.648
Çözümlenen Şikayetler (B2C)	142.636	140.000	140.648
Müşteri İlişkileri Eğitim Saati	4.878	2.743	5.104
Müşteri İlişkileri Eğitimine Katılan Çalışan Sayısı	3.326	3.282	3.181
Müşteri Memnuniyet Skoru	%74	%72	%74
Müşteri Deneyimi Anketine Katılım Sayısı	12.349	13.101	13.860

SORUMLU PAZARLAMA

Müşteri Deneyimi

Teslimat ve iade süreçlerinde sunduğumuz özel hizmetlerle müşteri memnuniyetini artırıyor, operasyonel verimliliği güçlendiriyoruz.



Müşteri Deneyimini İyileştirmeye Yönelik Çalışmalarımız:

Güvenle Kapıda

"Güvenle Kapıda" hizmetimizle, taşınması zor ve hassas olan beyaz eşya ve televizyon gibi büyük hacimli ürünleri müşterilerimizin tercih ettiği adrese, HepsijET XL ekiplerimiz aracılığıyla güvenli bir şekilde teslim ediyoruz. Bu hizmet kapsamında, "Güvenle Kapıda" ikonu taşıyan 60 desî üzeri ürünlerde canlı müşteri temsilcisi desteği, hızlı kapıya teslimat ve iade taleplerinde randevulu kapıdan alım gibi avantajlar sunuyoruz. Böylece müşterilerimizin hayatını kolaylaştırıyor, büyük ürün alışverişlerinde endişesiz bir deneyim yaşıyoruz.

Kapıda İade ile
920 bin
Günü
Aşkın Zaman
Tasarrufu

hepsiburada

Yarın Kapıda

Müşterilerimize alışverişlerinde hız ve pratiklik sunmak adına geliştirdiğimiz "Yarın Kapıda" hizmetimizle, platformumuzda listelenen uygun ürünleri, sipariş verildiği günü takip eden gün içerisinde belirlenen adrese teslim ediyoruz. Bu sayede kullanıcılarımıza zamandan tasarruf sağlayan, hızlı bir alışveriş deneyimi sunuyoruz.

Kapıda İade

Müşteri memnuniyetini odağımıza alarak hayata geçirdiğimiz "Kapıda İade" hizmetimizle, iade süreçlerini çok daha kolay ve zahmetsiz hale getiriyoruz. Müşterilerimiz, Hepsiburada üzerinden iade talebi oluşturarak, ürünlerini belirledikleri gün HepsijET aracılığıyla kapılarından teslim edebiliyor, böylece herhangi bir kargo şubesine gitmelerine gerek kalmıyor. 2021 yılından bu yana sunduğumuz bu hizmetle, müşterilerimizin kargo şubesine gitmek için harcayacağı toplamda 920.000 günü aşkın zamanın önüne geçmiş olduk.

Türkçe Akıllı Chatbot Projesi

Müşteri hizmetleri süreçlerimizi dijitalleştirerek daha hızlı, erişilebilir ve memnuniyet odaklı bir deneyim sunmak amacıyla Türkçe Akıllı Chatbot Projesi'ni geliştirdik. Çözüm merkezinin çevrim dışı sohbet uygulamasında yer alan bu chatbot, yapay zeka ve doğal dil işleme teknolojilerini bir araya getirerek müşterilerimizin sorularını anlayabiliyor ve doğru yanıtlar sunabiliyor.

Müşterilerimiz, sipariş takibi, iade, ödeme ya da üyelik işlemleri gibi pek çok konuda chatbot'tan hızlı yanıt alabiliyor; daha karmaşık taleplerde ise canlı müşteri temsilcisine yönlendiriliyor. Böylece bekleme sürelerini kısaltıyor ve çağrı merkezi ekiplerinin yükünü azaltarak daha nitelikli desteğe odaklanmalarını sağlıyoruz.

Bu proje, yalnızca müşteri memnuniyetine katkı sunmakla kalmıyor; aynı zamanda operasyonel verimliliği artırıyor ve maliyetleri düşürüyor. Makine öğrenmesiyle chatbot'umuzun yanıt kalitesini sürekli iyileştiriyor, müşteri deneyimimizi bir üst seviyeye taşıyoruz.

Yorum Deneyiminde Yapay Zeka Destekli İyileştirme

2024 yılında, kullanıcı deneyimini geliştirmek amacıyla üretken yapay zekâ teknolojilerini alışveriş süreçlerimize entegre ettik. OpenAI tarafından geliştirilen ChatGPT altyapısını kullanarak, ürün sayfalarımızda yer alan kullanıcı yorumlarını yapay zekâ ile özetlemeye başladık. Bu sayede müşterilerimiz, ürün hakkında daha hızlı ve bütüncül bir görüş edinebiliyor; onlarca yorumu okumadan önce öne çıkan yorumları tek bir metinde görebiliyor. Bu uygulama, zaman kazandırmasının yanı sıra, alışveriş kararlarını daha bilinçli ve kolay şekilde verme imkânı sunuyor. Teknoloji destekli bu yenilik, müşteri deneyimini güçlendirme ve dijitalleşme odaklı sürdürülebilirlik çalışmalarımızın bir parçası olarak hayata geçirildi.



SORUMLU PAZARLAMA

Müşteri Deneyimi

Her temas noktasında kişiselleştirilmiş ve sürdürülebilir müşteri deneyimi sunuyoruz.

Tümleşik Akıllı İletişim Platformu (Maestro)

Hepsiburada'da müşterilerimizle kurduğumuz iletişimi daha kişisel, anlamlı ve etkili hâle getirmek için Maestro projesini hayata geçirdik. Maestro, farklı iletişim kanallarından gelen verileri tek bir platformda birleştirerek her müşteriye doğru zamanda, doğru mesajı, doğru kanaldan iletmemizi sağlıyor. Böylece, gereksiz ve tekrarlayan bildirimler gönderilmeden, müşterilerimizin ilgi

ve ihtiyaçlarına en uygun içerikleri sunabiliyoruz.

Bu platform, sadece pazarlama süreçlerinde değil, müşteri deneyimini geliştirme konusunda da önemli bir adım niteliğindedir. Kullanıcı davranışlarını daha iyi analiz etmemize ve geri bildirimlerden öğrenerek süreçlerimizi optimize etmemize imkan tanıyor. Müşteri memnuniyetini artırma, sadakat yaratma ve her etkileşimde müşterilerimizin

beklentilerini aşma hedefimize Maestro sayesinde daha da yaklaşıyoruz.

Tüm bu çalışmalarla müşteri deneyimimizi sadece bugünün ihtiyaçlarına yanıt veren bir yapıdan çıkarıyor, geleceğe hazır, yenilikçi ve sürdürülebilir bir anlayışla güçlendiriyoruz. Önümüzdeki dönemde de müşterilerimizin beklenti ve geri bildirimlerini merkeze alarak, teknolojik yatırımlarımızı ve hizmet kalitemizi sürekli geliştirmeye devam edeceğiz.

ETİK İŞ YAPISI

Kurumsal Yönetim

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

Hepsiburada olarak, tabi olduğumuz yasa ve yönetmeliklere uyum göstermek üzere çalışıyoruz. Bu kapsamda, tüm faaliyetlerimizde etik, şeffaf, adil ve hesap verebilir bir yönetim anlayışı benimsiyoruz. Şirketimizin genel müdürü ("CEO") ve diğer üst düzey yöneticilerin seçilmesi, performansının denetlemesi ve Şirketimizin paydaşlarımızın ve hissedarlarımızın hem kısa hem de uzun vadeli çıkarlarına en iyi şekilde hizmet edildiğinden emin olunmasını sağlayan Yönetim Kurulumuz, 3'ü bağımsız olmak üzere toplam 9 üyeden oluşuyor.

Hepsiburada'da Yönetim Kurulu,

- Şirketin finansalları ve iş stratejilerini, önemli kurumsal işlem ve eylemleri ile iç kontrollerini gözden geçirmesi Şirket stratejilerinin uygulanması da dahil olmak üzere yönetim politikalarının ve kararlarının etkinliğini düzenli olarak izlenmesi
- CEO'yu ve üst düzey yönetimin diğer üyelerini seçmesi, değerlendirmelerini gözden geçirmesi,

- Şirketin karşı karşıya olduğu önemli riskleri değerlendirmesi ve bunların hafifletilmesi için seçenekleri gözden geçirmesi,
- Şirketin işlerinin mer'î mevzuata uygun olarak yürütülmesinin izlenmesi sorumluluklarını üstleniyor.

Şirketimizin yönetim ekibi ve Yönetim Kurulu, şirketin iş ortaklarına, çalışanlarına ve Hepsiburada'nın faaliyet gösterdiği topluluklara karşı sorumluluklarının bilincinde faaliyetlerini sürdürüyor.

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

Yönetim Kuruluna bağlı olarak görev yapan Denetim Komitesi, Riskin Erken Saptanması Komitesi ve Kurumsal Yönetim Komitesi olmak üzere üç komite bulunuyor. Bu komitelerin üyelerinin tamamı Amerika Menkul Kıymetler ve Borsa Komisyonu (SEC), Amerikan NASDAQ Borsası ve Türk Ticaret Kanunu hükümlerinin gereklerini yerine getirmekle yükümlü şekilde çalışıyor.

Denetim Komitesi

Denetim Komitesi, (i) mali tabloların bütünlüğü, (ii) yasal denetçilerin nitelikleri ve bağımsızlığı (iii) bağımsız denetim firmasının ve iç denetim fonksiyonunun performansının gözetimi ve (iv) yasal ve düzenleyici gerekliliklere ve çevresel ve sosyal sorumluluklara uyum konularındaki sorumluluklarında Yönetim Kuruluna yardımcı oluyor.

Riskin Erken Saptanması Komitesi

Riskin Erken Saptanması Komitesi, şirketin varlığı, gelişimi ve devamı için tehdit oluşturan risklerin erken teşhisinden sorumludur.

Kurumsal Yönetim Komitesi

Kurumsal Yönetim Komitesi, kurumsal yönetim ilkelerinin Yönetim Kurulunca uygulanıp uygulanmadığını periyodik olarak gözden geçiriyor ve kurumsal yönetim konularında Yönetim Kuruluna önerilerde bulunuyor. Ayrıca Komite, Yönetim Kurulu ve yöneticiler için ücretlendirme politikaları hakkında kurula tavsiyelerde bulunan Ücret Komitesinin işlevlerini de yerine getiriyor.



ETİK İŞ YAPIŞ

Sürdürülebilirlik Yönetişimi

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

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 İlişkiler, İletişim ve Sürdürülebilirlik Başkan Yardımcısı liderliğinde oluşturduğumuz Sürdürülebilirlik Yönetimi Liderlik Ekibi, farklı birimlerden üst düzey yöneticileri bir araya getiriyor. Bu ekip; iklim risk ve fırsatlarını değerlendiriyor, senaryo analizlerini yürütüyor, yasal düzenlemelere uyum süreçlerini koordine ediyor ve geçiş planlarını oluşturuyor.

Liderlik Ekibi:

- Şirketin iklim ve sürdürülebilirlik stratejisini oluşturuyor ve uygulamaya alıyor.
- Hedeflerimizi ve politikalarımızı belirliyor.
- Senaryo analizleri yürütüyor, sonuçları yönetimle paylaşıyor.
- Sürdürülebilirlik performansını izliyor ve raporluyor.

Yılda en az iki kez bir araya geliyor, kararlarımızı yazılı hale getirip ilgili birimlerle paylaşıyoruz. Gerekirse, belirli sürdürülebilirlik başlıklarında çalışma grupları kuruyoruz. Stratejik gelişmeler ve iklimle ilgili kararlar konusunda CEO'ya doğrudan bilgi akışı sağlıyoruz.

Yetkinlik, Bilgilendirme ve Süreç Entegrasyonu

Yönetim Kurulu ve Liderlik Ekibi üyeleri, iklimle ilgili gelişmeleri ve iyi uygulamaları düzenli şekilde takip ediyor. Her yönetici, sorumlu olduğu alandaki sürdürülebilirlik konularını gündeme taşıyor. Karar alma süreçlerinde iklim etkilerini ve olası ödünlüşimleri kapsamlı bir bakışla değerlendiriyoruz.

Sürdürülebilirlik yönetimini; strateji, operasyon, finans, hukuk, satın alma, teknoloji ve çevre gibi farklı birimlerle eşgüdüm içinde yürütüyoruz. Liderlik Ekibi olarak tüm bu işleyişin içerde etkili ve entegre ilerlemesini sağlıyoruz.

ETİK İŞ YAPISI

Risk Yönetimi

Finansal ve finansal olmayan risklerimizi sistematik olarak tanımlıyor, değerlendiriyor ve yönetiyoruz.

Risk envanterimizi düzenli olarak güncelliyor, aksiyon planlarını oluşturuyoruz.

Hepsiburada'da risk yönetimi; mali, operasyonel ve uyum riskleri ile finansal risklerin takibi ve ölçülmesi süreçlerini kapsıyor ve Yönetim Kurulu ve üst düzey yöneticiler tarafından yürütülüyor. Ayrıca Yönetim Kurulu üyelerinden ikisi bağımsız üç üyenin oluşturduğu Risk Komitesi, Yönetim Kurulu tarafından onaylanan politikalar çerçevesinde bu konudaki çalışmalarımızı yönetiyor. Kıdemli İç Kontrol ve Risk Müdürü, Komite tarafından onaylanan Kurumsal Risk Yönetimi (KRY) prosedürü doğrultusunda risk envanterinin oluşturulması, risklerin değerlendirilmesi, aksiyonların belirlenmesi ve Risk Komitesine raporlanması alanlarında görev alıyor.

Hepsiburada'nın karşı karşıya olduğu mali, operasyonel ve uyum risklerinin tanımlanması ve tespiti çalışmalarıyla, bu şekilde tespit edilen olası risklerin denetim altında tutulması ve azaltılmasına yönelik risk yönetimi faaliyetleri, Şirket üst düzey yönetimi ile mali işler bölümü koordinasyonunda yürütülüyor. Faaliyette bulunduğumuz sektörlere özgü risklerin en aza indirilmesi ve yönetilmesi için üst düzey yöneticiler ve birim yöneticilerine mevzuatla ilgili eğitimler veriliyor. Bu sayede her seviyede risk algısının yerleşmesi ve farkındalık yaratılması sağlanıyor. Mali, operasyonel ve uyum riskleri içerisinde önemli bir yer tutan vergi, ticaret hukuku ve diğer düzenleyici otoritelerin mevzuatına uyum risklerinin yönetiminde CFO koordinasyonunda, belirlenen zamanlarda

denetim ve yeminli mali müşavirlik şirketlerinin katılımıyla değerlendirme toplantıları yapılarak, riskler sürekli izleniyor. Bunun yanı sıra İç Kontrol ve Uyum ekibi, finansalları etkileyen tüm iş süreçlerindeki riskleri değerlendiriyor.

Borç ve sermaye piyasası fiyatlarındaki, döviz kurları ile faiz oranlarındaki değişimlerin etkileri dahil olmak üzere, çeşitli finansal risklerin yönetilerek Hepsiburada'nın mali performansı üzerindeki potansiyel olumsuz etkilerinin en aza indirgenmesi için çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Finansal risklerin yanı sıra, iklim değişikliği başta olmak üzere sürdürülebilirlik risklerimizin tanımlanması ve değerlendirilmesi için çalışmalarımız devam ediyor.



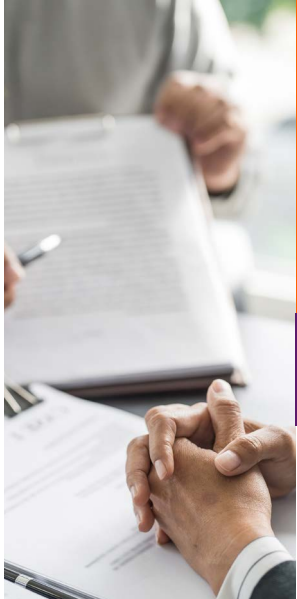
hepsiburada

ETİK İŞ YAPISI

Etik ve Uyum

Etik ilkelere ve yasal uyuma tam bağlılıkla tüm iş süreçlerimizi yürütüyoruz.

2024 yılında
6.140 çalışanımıza
Etik İlkeler
eğitimi verdik.



Hepsiburada ekosisteminin tüm iş süreçlerinde Hepsiburada Etik İlkeleri bize rehberlik eder. Bu ilkeler, Hepsiburada ekosistemini, bu ekosisteme dahil olan tüm çalışanları ve Hepsiburada adına iş yürüten üçüncü tarafları kapsar. Tüm çalışanlarımızdan, pozisyon fark etmeksizin, şirketin etik değerlerine uygun tutum ve davranışlar sergilemeleri beklenir.

Yasal gerekliliklere, düzenlemelere, iç ve dış standartlara uyum, başkalarına karşı saygılı ve adil olma, çıkar çatışması, hediye alımı, güvenli ve sağlıklı bir ortam sağlama, rüşvet ve yolsuzluğa karşı taahhüdümüz, piyasada adil rekabeti destekleme, siyasi içerikli faaliyetler ve katkılarda kısıtlamalar, bilgilerin işlenmesi ve raporlama yükümlülükleri gibi pek çok konuda kurallarımızı içeren Etik İlkeler dokümanına [buradan](#) ulaşılabilir.

Etik İlkelerin benimsenmesi ve bu ilkeler doğrultusunda hareket edilmesi tüm çalışanlarımızın sorumluluğundadır. Hepsinstitute kapsamında, yeni işe giren çalışanlar için Etik İlkeler ile ilgili

tamamlaması zorunlu eğitimler bulunuyor. Bu kapsamda çalışanlara 2024 yılında 6.140 çalışan*saat Etik İlkeler eğitimi verdik. Aynı zamanda şirket içerisinde kullandığımız programlar vasıtasıyla tüm iç paydaşlarımızla Etik İlkeler ile ilgili bilgilendirici içerikler paylaşıyor ve hatırlatmalar yapıyoruz.

Etik Kurul, Disiplin Yönetmeliği doğrultusunda gerekli aksiyonları alır ve her çeyrekte Yönetim Kurulu'na bağlı Kurumsal Yönetim Komitesi'ne raporlama yapar. Bunun yanında, şirket içinde etik süreçlerin bütünsel şekilde yürütülmesini sağlayan Etik ve Uyum Programı da çalışmalarımıza yön verir. Program kapsamında paydaşların tam uyum ile yükümlü olduğu politika ve prosedürleri hayata geçirirken şirket içi online platformlar üzerinden yayımlıyor ve paydaşlarımızı bu politikalar hakkında bilgilendiriyoruz. Farkındalığın artırılması amacıyla oryantasyon kapsamında ve her yıl yeniden katılım gerektiren zorunlu bir eğitim programı belirledik. Bu eğitim programı içerisinde, Etik ve Uyum konularına ek olarak adil rekabet konusunda dikkat edilmesi gereken hususları ele aldık. Ayrıca, her yıl Rekabet Hukuku danışmanımız tarafından sektöre özgü örnekler ve interaktif sorular üzerinden çalışanlara eğitimler verilir.

Tüm çalışanlarımızdan, Hepsiburada Etik İlkeleri'ne aykırı bir durumla karşılaştıklarında bunu öncelikle yöneticilerine bildirmeleri beklenir. Eğer konu yöneticiyi ilgilendiriyorsa veya

bildirimin ardından 7 iş günü içinde geri dönüş yapılmazsa, durum Etik ve Uyum Yöneticisi'ne iletilir. Ayrıca, Danışma ve İhbar Politikamız kapsamında, şirket bünyesindeki Etik Hat üzerinden de bildirim yapılabilir. İş Davranışı ve Etik Kurallarımızı; müşteri görüşmeleri, Etik Hat'a gelen bildirimlerin değerlendirilmesi ve ihlallerin merkezi şekilde soruşturulmasını sağlayacak bir yapı ile yürütüyoruz. 2024 yılında aldığımız 86 bildirimin tamamını çözüme kavuşturduk.

Etik İlkeler aykırı bir durum tespit edildiğinde, Etik ve Uyum Yöneticisi bilgilendirilir. Gerekli incelemeleri İç Denetim ekibimiz yürütür ve vakaların takibini Etik Kurul üstlenir. Tüm bu süreçlerde Disiplin Yönetmeliği esas alınır.

Üçüncü taraflarla kurduğumuz iş birliklerinde şeffaflığı esas alınız. Tedarikçiler, yükleniciler, danışmanlar, distribütörler, lojistik şirketleri ve diğer üçüncü taraflarla çalışırken aşağıdaki ilkeleri gözetiniz:

- Üçüncü taraflara işimiz için adil rekabet şansı sunarız,
- Yasa dışı veya etik dışı uygulamalara müsamaha göstermeyiz,
- Herhangi bir iş ilişkisine başlamadan önce olası çıkar çatışmalarını değerlendiririz,
- Kalite ve dürüstlük odaklı üçüncü taraflarla çalışmayı tercih ederiz,

Tüm iş birliklerinin Hepsiburada politikalarına tam uyumlu olmasına özen gösteririz.

ETİK İŞ YAPIŞ

Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele

Rüşvet ve yolsuzlukla mücadelede sıfır tolerans politikamız doğrultusunda hareket ediyoruz.

Yolsuzluk ve Rüşvetle Mücadele Politikamız, kamuya açık şekilde erişime sunuluyor. Politika kapsamında, ilgili tarafların uyması gereken ilke ve standartları açık biçimde tanımlıyoruz. Tedarikçilerle imzaladığımız sözleşmelerde, bu politikalara uygun davranılması yönünde açık taahhütlere yer veriyoruz.

2024 yılı içerisinde rüşvet veya yolsuzlukla ilgili herhangi bir ihlal bildirimi almadık. Bu doğrultuda yıl içinde ilgili bir disiplin süreci uygulanmadı. Bununla birlikte, politika ihlali durumunda uygulanacak yaptırımları net biçimde tanımlıyoruz. Gerekli hallerde disiplin yönetmeliği doğrultusunda iş akdinin veya ticari sözleşmenin feshi, mevcut projelerin askıya alınması gibi yaptırımları devreye alıyoruz.

Tüm çalışanlarımız yılda bir kez zorunlu olarak rüşvet ve yolsuzlukla mücadele eğitimine katılıyor. Eğitim içeriklerini güncel gelişmelere göre revize ediyor, İnsan Kaynakları ve Uyum (Compliance) ekiplerimiz aracılığıyla hatırlatmalarla pekiştiriyoruz. 2024 yılı boyunca şirket

içi iletişim kanallarımız üzerinden bağlı, hediye ve etik davranış ilkelerine dair bilgilendirmeleri düzenli aralıklarla paylaştık.

Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikamıza [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

2024 yılında rüşvet veya yolsuzlukla ilgili hiçbir ihlal bildirimi almadık.





hepsiburada

Ekler

- 76 Kurumsal Üyelikler
- 77 2024 Yılından Öne Çıkan Ödüller
- 78 İklim Bağlantılı Risk ve Fırsatlar
- 81 Çevresel Performans Göstergeleri
- 82 Sosyal Performans Göstergeleri
- 86 GRI İçerik İndeksi

Kurumsal Üyelikler

Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği

Türk Sanayicileri ve İş İnsanları Derneği

İstanbul Ticaret Odası

Dış Ekonomik İlişkiler Kurulu

Müstakil Sanayici ve İşadamları Derneği

Türkiye Teknoloji Takımı Vakfı

Türk İş Dünyası Konfederasyonu

Elektronik Ticaret İşletmecileri Derneği

Bilişim Sanayicileri Derneği

Elektronik Ticaret Derneği

Birleşik Markalar Derneği

Bebek Araç Gereçleri Üretici, İthalatçı ve Perakendecileri Derneği

Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği

Yatırımcı İlişkileri Derneği

Kurumsal İletişimciler Derneği

Zincir Mağazalar Derneği

Reklamverenler Derneği

İnteraktif Reklamcılık Derneği

Müşteri Deneyimi Yönetimi ve Teknolojileri Derneği

Uluslararası Yatırımcılar Derneği

Reklam ve Pazarlama İletişimi Derneği

Global İlişkiler Forumu

Küresel İlkeler Sözleşmesi İmzacıları Derneği

Teknolojide Kadın Derneği

Kamu İletişimi ve Kurumsal İlişkiler Yönetimi Derneği

2024 Yılından Öne Çıkan Ödüller

2024 yılında Hepsiburada olarak sürdürülebilirlik, müşteri deneyimi, inovasyon ve toplumsal etki alanlarında yürüttüğümüz çalışmalarla birçok saygın kurum ve organizasyon tarafından ödüle layık görüldük. Bu başarılar, stratejik önceliklerimizi iş yapış biçimimize entegre ettiğimiz ve tüm paydaşlarımızla birlikte yarattığımız değer bir göstergesi niteliğinde.

Sürdürülebilirlik ve Toplumsal Fayda Ödülleri

- **Prida:** Deprem Bölgesine Ticaret ve Teknoloji Gücü projesiyle, Toplumsal Dayanışma Özel Ödülü
- **Toplumsal Fayda Ödülleri:** Girişimci Kadınlara Teknoloji Gücü ile "Topluma Değer Katan Projeler" ve Patili Dostlara Destek ile "Hayvan Hakları" alanlarında ödülleri
- **İstanbul Marketing Awards:** Girişimci Kadınlara Teknoloji Gücü ile "Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Projesi" ödülü
- **Hammers:** HepsiTürkiye'den projesiyle "En İyi Sürdürülebilirlik Ekibi" - Altın Ödül

Müşteri Deneyimi, Teknoloji ve İnovasyon Ödülleri

- **Şikayetvar ACE Awards:** "Pazar Yeri Siteleri" ve "E-Ticaret Kargo" kategorilerinde Diamond ödülleri
- **International CX Awards:**
 - o Altın: "Satış Öncesi Sonrasına Kapsamlı Bir Yolculuk" projesiyle "Müşterilerimiz Her Şeyin Merkezinde" kategorisi
 - o Gümüş: "Müşteri İçgörülerini Şekillenen Deneyim Stratejisi" projesiyle
 - o Bronz: "Yılın CX Takımı", "Teknolojinin En İyi Kullanımı", "Müşteri Deneyiminde En İyi Ölçümleme" kategorileri

- **Perakende Teknolojileri Ödülleri:** Hepsipay ile Öde projesiyle "En İyi Teknoloji Çözümü"
- **CX Awards Turkey:** "Filtre" projesiyle "Büyük Düşünce Ödülü"
- **Kristal Elma:** Dijital Platformlarda Dizi Fragman Sponsorluğu
- **MIXX Europe 2024:** YouTube – Türk Dizisi Fragman Sponsorluğu ile Bronz Ödül
- **Gigi Awards:**
 - o Dijital Kategori – Büyük Ödül (YouTube Dizi Fragman Sponsorluğu)
 - o Data ve Medya Kategorisi – Başarı Ödülü
- **ALFA Awards:** "İletişimde Müşteri Deneyimi" ve "Şikayet Yönetimi Deneyimi" ödülleri
- **TCXA'24:** 8 farklı kategoride toplamda 8 ödül
- **Turkey Call Center Awards:** "En iyi dış kaynak ortaklığı"

Liderlik ve Kurumsal Tanınırlıklar

- **Güçlü Kadın Güzel Türkiye:** Nilhan Onal Gökçetkin, "Rota Belirleyen Kadın CEO" ödülü
- **Fortune / Fast Company:** Esra Beyzadeoğlu, CHRO ve En Yenilikçi 50 İK Lideri listelerinde
- **BMI Business School İstanbul:**
 - o Görkem Dereli, En Etkin 50 CMO
 - o Esra Beyzadeoğlu, En Etkin 50 CHRO
 - o Alexey Shevenkov, En Etkin 50 Teknoloji Lideri
- **Youthall:** "Gençler Tarafından En Çok Çalışılmak İstenen Teknoloji Şirketi (1000+ çalışan)" kategorisinde gümüş ödül
- **Fortune:** Pazarlama Grup Direktörümüz Görkem Dereli, "Yılın En Başarılı 50 Pazarlama Lideri" listesinde

İklim Bağlantılı Risk ve Fırsatlar

FİZİKSEL RİSKLER

RİSK TÜRÜ	RİSKİN AÇIKLAMASI	RİSKİN ETKİSİ	ŞİRKET STRATEJİSİ VE FİNANSAL DURUMU ÜZERİNDEKİ ETKİ
Aşırı hava olayları	Küresel iklim değişikliği, sel, fırtına, dolu ve aşırı yağış gibi aşırı hava olaylarının sıklığını ve şiddetini artırmaktadır. Bu olaylar, özellikle şehirlerdeki yoğun yerleşim alanlarında yer alan depo, ofis ve dağıtım merkezlerinde fiziksel hasar riskini artırır. Ayrıca ulaşım altyapısının etkilenmesi teslimat süreçlerinde aksamalara neden olabilir.	Hasar gören tesislerde operasyonel aksamalar, teslimat gecikmeleri, müşteri memnuniyetinde azalma, ek sigorta ve bakım maliyetleri	Hepsiburada'nın depo ve dağıtım merkezleri aşırı hava olaylarından etkilenebilir. Bu durum lojistik süreçlerde aksamalara, teslimat performansında düşüşe ve operasyonel güvenlik risklerine yol açabilir. Hasar gören ürünler ve altyapı nedeniyle ek maliyetler doğabilir.
Sıcak hava dalgaları ve artan sıcaklık eğilimi	Küresel sıcaklık artışına bağlı olarak, sıcak hava dalgalarının süresi ve şiddeti artmakta; bu da çalışan sağlığı, iç ortam koşulları ve teknolojik altyapı üzerinde baskı oluşturmaktadır. Özellikle yaz aylarında operasyon merkezlerinin iklimlendirme ihtiyacı ve enerji tüketimi artabilir.	Çalışan verimliliğinde düşüş, sağlık riskleri, soğutma ve enerji maliyetlerinde artış, ekipman arızaları	Depo ve operasyon merkezlerinde artan sıcaklıklar, çalışan sağlığı üzerinde risk yaratırken verimliliği düşürebilir. Soğutma sistemlerinin yoğun kullanımı enerji maliyetlerini artırır. Ayrıca veri sistemleri ve ekipmanlarda arıza riski yükselir. Bazı ürün kategorilerinde sezonluk talep kaymaları yaşanabilir.
Su stresi	Azalan tatlı su kaynakları ve kuraklık, Türkiye gibi su stresi yaşayan ülkelerde işletmeler için artan bir risk oluşturmaktadır. Hepsiburada'nın doğrudan su yoğun operasyonları bulunmasa da, dolaylı olarak etkilenme olasılığı bulunmaktadır.	Veri merkezi soğutma performansında azalma, tedarik zincirinde aksamalar, maliyet artışları	Su stresinin artması, veri merkezlerinde kullanılan soğutma sistemlerinin performansını düşürebilir. Ayrıca tekstil ve tarım gibi sektörlerde üretim sorunlarına yol açarak tedarik sürelerinde gecikmelere ve maliyet artışlarına neden olabilir. Bu durum, ürün fiyatlarını ve müşteri memnuniyetini dolaylı olarak etkileyebilir.

İklim Bağlantılı Risk ve Fırsatlar

GEÇİŞ RİSKLERİ

RİSK TÜRÜ	RİSK KANALI	RİSKİN AÇIKLAMASI	RİSKİN ETKİSİ	ŞİRKET STRATEJİSİ VE FİNANSAL DURUMU ÜZERİNDEKİ ETKİ
Politika ve yasal risk	Ulusal Emisyon Ticaret Sistemi (ETS)	Türkiye'de 2025'te yürürlüğe girmesi beklenen ETS kapsamında, dolaylı emisyon kaynakları olan lojistik, elektrik kullanımı ve tedarikçi faaliyetleri nedeniyle maliyet artışı olasılığı bulunmaktadır.	Teslimat başına maliyet artışı, karbon ayak izi kaynaklı müşteri baskısı, fiyat rekabetinde zayıflama	ETS kapsamına dolaylı yoldan dahil olacak Hepsiburada, özellikle lojistik ve tedarik süreçlerinde karbon maliyetleriyle karşılaşabilir. Bu durum operasyonel maliyetleri artırırken, fiyatlama politikalarının yeniden gözden geçirilmesini zorunlu kılabilir. Karbon ayak izinin düşürülmesi için yeşil lojistik ve enerji verimliliği yatırımları gerekebilir.
Politika ve yasal risk	Yeni ambalaj yükümlülükleri	AB ve Türkiye'de yürürlüğe giren çevresel düzenlemelerle birlikte çok katmanlı plastikler ve geri dönüştürülemeyen ambalajların kullanımı yasaklanmakta veya sınırlandırılmaktadır. Bu tür regülasyonların önümüzdeki süreçte artması olasılığı bulunmaktadır.	Ambalaj tasarımı ve malzeme değişimi nedeniyle üretim ve tedarik maliyetlerinde artış	Geri dönüştürülebilir ve çevre dostu ambalaj kullanımına geçiş, mevcut ambalaj tedarik zincirinin yeniden yapılandırılmasını gerektirebilir. Bu durum birim ambalaj maliyetlerini artırabilirken, marka değerine olumlu katkı sağlayabilir.
Politika ve yasal risk	Sürdürülebilirlik raporlama ve beyan zorunlulukları	Sürdürülebilirlik odaklı regülasyonlar, Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları (TSRS) ve Avrupa'daki CSRD gibi gelişmekte olan ulusal ve uluslararası düzenlemelerle giderek daha geniş bir kurumsal yelpazeyi kapsamakta; şirketlerden ÇSY (çevresel, sosyal, yönetim) performansına dair şeffaf raporlama talep edilmektedir.	İklim ve çevre verilerinin takibi için raporlama kapasitesinin oluşturulması, yazılım ve danışmanlık giderleri, iç süreçlerin uyumlu hale getirilmesi	Mevcut durum itibarıyla Hepsiburada'nın tabi olduğu bir zorunlu raporlama standardı olmasa dahi gelecekte söz konusu standartların kapsamının genişlemesiyle beraber bir raporlama yükümlülüğü doğabilir. Bu durum veri toplama altyapısına, dijital raporlama sistemlerine ve sürdürülebilirlik uzmanlığına yönelik yatırımları gerektirebilir.
Piyasa riski	Müşteri beklentilerinde değişiklikler	Bireysel ve kurumsal müşteriler, karbon ayak izi düşük ürün ve hizmetlere, sürdürülebilir ambalaja ve çevresel veriye dayalı şeffaflığa giderek daha fazla önem vermektedir.	Sürdürülebilir çözümler sunamayan şirketlerin müşteri kaybı yaşaması, düşük tercih edilme riski	Hepsiburada'nın sürdürülebilirlik stratejisi ve performansını şeffaf biçimde paylaşması; düşük karbonlu teslimat, geri dönüştürülebilir ambalaj ve çevresel etiketleme gibi uygulamaları hızla devreye alması rekabet avantajı yaratacaktır. Aksi halde müşteri sadakatinde kayıp riski artabilir.
İtibar riski	Yanlış veya eksik ÇSY beyanları ile olası itibar kayıpları	Kamuoyunun, yatırımcıların ve medyanın çevresel performansa duyarlılığı arttıkça, çevresel sorumluluklarını yerine getirmeyen markalar eleştirilere maruz kalabilir. Yanlış beyanlar ve ifadeler, yeşil badana (greenwashing) gibi riskler doğurabilir.	Marka değerinde erime, yatırımcı ilgisinde azalma, medya ve sosyal medya kaynaklı krizler	Şeffaf olmayan veya yetersiz iklim ve çevre performansı, Hepsiburada'nın marka güvenilirliğini zedeleyebilir. Bu durum müşteri bağlılığı, iş ortaklığı fırsatları ve yatırımcı ilgisi üzerinde olumsuz etki yaratabilir. Kurumsal itibarın korunması için çevresel iletişimin güçlendirilmesi ve sürdürülebilirlik odaklı aksiyonların görünür kılınması önemlidir.
Teknoloji riski	Yeşil teknolojilere geçiş sürecinde yetersiz uyum	Karbon ayak izini düşürmeye yönelik dijital altyapı, veri analitiği, düşük emisyonlu lojistik ve çevresel izleme sistemlerine geçişte yetersiz kalınması durumunda rekabet avantajına yönelik riskler oluşabilir.	Operasyonel verimsizlik, rekabet gücünde düşüş, teknoloji borcunun artması	Sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmak için teknolojik dönüşüm kritik rol oynamaktadır. Yeşil lojistik çözümleri, emisyon izleme sistemleri ve otomasyon altyapılarına yatırım yapılmaması, Hepsiburada'nın ÇSY performansını ve rekabet gücünü olumsuz etkileyebilir.

İklim Bağlantılı Risk ve Fırsatlar

İKLİM BAĞLANTILI FIRSATLAR

FIRSAT TÜRÜ	FIRSATIN AÇIKLAMASI	FIRSATIN ETKİSİ	FIRSATIN İŞ STRATEJİSİ VE FİNANSAL DURUM ÜZERİNDEKİ ETKİSİ
Yeşil lojistik çözümleri ve elektrikli araç kullanımı	Gelecekte elektrikli araç filosuna geçiş ve karbon nötr teslimat seçeneklerinin sunulması, Hepsiburada'ya lojistik operasyonlarında rekabet avantajı sağlarken aynı zamanda müşteri bağlılığını artırma potansiyeli sunabilir.	Operasyonel maliyetlerin azaltılması, karbon ayak izinin düşürülmesi	Yeşil lojistik uygulamaları, çevresel performansın iyileştirilmesine katkı sunarken sürdürülebilirlik odaklı markalarla iş birliği olanaklarını da artırır. Bu da hem müşteri memnuniyetini hem de iş hacmini olumlu etkileme potansiyeline sahiptir.
Yenilenebilir enerji kullanımı	Hepsiburada'nın gelecekte kendi yenilenebilir enerji üretim altyapısına (örneğin çatı GES sistemleri) geçmesi, enerji maliyetlerinin kontrol altına alınmasını ve uzun vadeli tedarik güvenliği sağlanmasını mümkün kılabilir.	Emisyonların azaltılmasıyla birlikte enerji kaynaklı maliyetlerde potansiyel azalma	Yenilenebilir enerji kullanımı, hem kurumsal karbon ayak izinin düşürülmesini sağlar hem de çevresel regülasyonlara ve müşteri beklentilerine uyumu artırır. Enerji tedarikinde daha öngörülebilir ve sorumlu bir yapı kurar.
Sürdürülebilir ürün ve hizmetler geliştirme	Hepsiburada, pazaryerinde çevre dostu ürünleri görünür kılacak özel filtreler, etiketleme sistemleri ve sürdürülebilirlik temelli kategori yapıları oluşturarak müşteri segmentasyonunu çeşitlendirerek sürdürülebilir tüketimi teşvik edebilir.	Gelir artışı, yeni segmentlere erişim, B2B satışlarda tercih edilme	Sürdürülebilir ürünlerin görünürlüğünün artırılması, pazaryeri satışlarını çeşitlendirerek yeni iş ortaklıkları ve pazar fırsatları yaratır. Ayrıca şirketin sürdürülebilir tedarikçilere öncelik vermesini teşvik eder.
Geri dönüştürülebilir ve sürdürülebilir ambalajlar	Geri dönüştürülebilir ve sürdürülebilir ambalaj malzemelerinin kullanımı, hem regülasyonlara erken uyumu mümkün kılmakta hem de operasyonel atıkların azaltılmasına katkı sunmaktadır.	Maliyet avantajı, marka itibarı artışı, atık yönetimi kolaylığı	Çevre dostu ambalaj uygulamaları, hem operasyonel atıkların azaltılmasına katkı sağlar hem de sürdürülebilir markalarla ortak değer yaratılmasına imkân sunar, müşteri memnuniyetine olumlu yansır.
İtibar fırsatları	Sürdürülebilirlik stratejisinin, hedeflerinin ve ilerleme performansının kamuoyuyla şeffaf biçimde paylaşılması, Hepsiburada'nın hem müşteri hem yatırımcı nezdinde güvenilirliğini artırma potansiyeli taşımaktadır.	Müşteri sadakati, yatırımcı ilgisi, çalışan bağlılığının artması	Kurumsal şeffaflık ve sorumlu iletişim, şirketin hem müşteri hem yatırımcı nezdinde güvenilirliğini artırır. Bu durum uzun vadeli iş ortaklıklarını ve çalışan bağlılığını destekler.

Çevresel Performans Göstergeleri

ENERJİ TÜKETİMİ (MWH)	2022	2023	2024
Binalar-Yakıt¹⁴	3.764,50	3.081,60	4.648,03
Doğalgaz	3.700,10	3.066,80	4.571,51
Jeneratör	64,4	14,8	76,52
Araçlar-Yakıt	54.337,90	63.735,00	80.628,84
Şirket Araçları	9.712,10	7.364,9	6763,5
Araç Filosu	44.625,80	56.370,1	73865,4
Elektrik Tüketimi	8.584,02	8.404,21	10.946,90
Toplam Enerji Tüketimi	66.686,4	75.220,80	96.223,76
SERA GAZI SALIMI (TONCO ₂ E)	2022	2023	2024
Kapsam 1	31.630,90	39.719,70	58.946,25
Binalar	690,90	621,20	881,70
Şirket araçları	2.350,50	1.797,90	2.026,25
Araç filosu ¹⁵	28.589,50	37.300,60	56.038,30
Kapsam 2¹⁶	3.605,29	3.689,45	4.838,53
Kapsam 3	550,70	664,50	475,01
Toplam	35.786,89	44.073,65	64.259
SU TÜKETİMİ (M ³)	2022	2023	2024
Genel Merkezler	216,65	301,72	2.584,58
Operasyon Merkezleri	17.423,40	23.844,40	17.440,75
Transfer Merkezleri ve HepsijET ¹⁷	23.458,54	47.680,37	58.511,89
Toplam	41.098,59	71.826,49	78.537,22

PLASTİK VE KAĞIT ATIKLAR (KG)	2022	2023	2024
Plastik Atık Miktarı	701.384,80	837.349,40	864.957,00
Kağıt Atık Miktarı	1.801.065,10	1.186.931,70	1.309.720,00
Toplam	2.502.449,90	2.024.281,10	2.174.677,00
AMBALAJLAR (KG)	2022	2023	2024
Ürün Paketlerindeki Toplam Plastik Miktarı	590.160	837.349	250.377
Ürün Paketlerindeki Toplam Karton Miktarı	1.552.750	1.186.932	1.781.963
Toplam	2.024.281	2.032.360	2.142.910
LİSANSLI GERİ DÖNÜŞÜM FİRMASINA GÖNDERİLEN ATIKLAR (KG)	2022	2023	2024
Plastik Atık Miktarı	934.762	964.965	864.957
Karton Atık Miktarı	-	-	-
Kimyasal Atık Miktarı	78.455	62.363	76.410
Gıda Atık Miktarı	21.520	21.569	70.680
Diğer Atık Miktarı	1.209	6.524	9.230
Toplam	1.035.946	1.055.421	1.021.277

¹⁴ İlgili veriler Genel Merkezler, Transfer Merkezleri ve HepsijET ile Operasyon Merkezlerinin tüketimlerini içermektedir.

¹⁵ Araç filusunda dair veriler Hepsiburada'nın özmal araçları ile uzun süreli kiraladığı araçları içermektedir.

¹⁶ HepsijET operasyonları kapsamında önceki raporlama döneminde tüketim verilerinin hesaplanmasında kullanılan yöntemde güncelleme yapılmış, geçmişe yönelik düzeltmeler gerçekleştirilmiştir. Bu yıl, ilgili veriler doğrudan fatura tutarları esas alınarak ve İstanbul lokasyonundaki birim maliyet referans alınarak hesaplanmıştır.

¹⁷ HepsijET operasyonları kapsamında su tüketim verilerinin hesaplamaya yönteminde, veri kalitesinin artırılması amacıyla geçmiş döneme yönelik güncellemeler yapılmıştır. Bu yıl, tüketim hesaplamaları doğrudan fatura tutarları ve dönemsel birim maliyetler dikkate alınarak gerçekleştirilmiştir.

Sosyal Performans Göstergeleri

CİNSİYETE GÖRE ÇALIŞANLAR	2022		2023		2024	
	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK
Çalışan sayısı	1.741	2.065	1.385	1.752	1.580	2.014
Toplam çalışan sayısı	3.806		3.137		3.594	

KATEGORİYE GÖRE ÇALIŞANLAR	2022		2023		2024	
	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK
Mavi yakalı	79	293	45	274	59	323
Toplam mavi yakalı	372		319		382	
Beyaz yakalı	1.662	1.772	1.340	1.478	1.521	1.691
Toplam beyaz yakalı	3.434		2.818		3.212	
Satış ekiplerindeki çalışan sayısı	201	205	253	187	220	185
Depo merkezlerindeki çalışan sayısı	203	705	176	650	220	807

YAŞA GÖRE ÇALIŞANLAR	2022		2023		2024	
	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK
30 yaş altı	1.092	914	715	626	694	652
30-50 yaş arası	643	1.122	667	1.098	880	1.313
50 yaş ve üzeri	6	29	3	28	6	49

ENGELLİ ÇALIŞANLAR	2022		2023		2024	
	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK
Engelli çalışan sayısı	24	62	20	64	25	59

SÖZLEŞME TÜRÜNE GÖRE ÇALIŞANLAR	2022		2023		2024	
	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK
Belirsiz süreli iş sözleşmesi	1.832	2.142	1.356	1.748	1.546	2.010
Belirli süreli iş sözleşmesi	9	10	29	4	34	4
Toplu iş sözleşmesi kapsamındaki çalışanlar	0	0	0	0	0	0

İSTİHDAM TÜRÜNE GÖRE ÇALIŞANLAR	2022		2023		2024	
	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK
Tam zamanlı çalışan sayısı	1.839	2.152	1.383	1.752	1.574	2.014
Yarı zamanlı çalışan sayısı	2	0	2	0	6	0

ÇALIŞMA SÜRESİNE GÖRE ÇALIŞANLAR	2022		2023		2024	
	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK
0-5 yıl arası çalışanlar	1.616	1.908	1.239	1.560	1.329	1.711
5-10 yıl arası çalışanlar	114	126	131	160	231	256
10 yıl ve üzeri çalışanlar	11	31	15	32	20	47

Sosyal Performans Göstergeleri

HEPSİBURADA EKOSİSTEMİ ÇALIŞAN SAYISI	2022		2023		2024	
	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK
Hepsiburada.com	1.349	1.237	1.004	921	1.058	968
Hepsipay	63	71	81	89	142	163
HepsiJET	237	630	205	627	289	799
HepsiAd	5	12	5	14	3	12
HepsiLojistik	0	1	5	11	7	15
Hepsiglobal	41	44	45	42	41	38
Hepsiseyahat	3	4	4	5	0	0
Hepsipartner	0	0	0	0	0	0

CİNSİYETE GÖRE TAŞERONLAR	2022		2023		2024	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Taşeronlar	411	1.021	483	1.474	674	1.634
Toplam	1.432		1.957		2.308	

YÖNETİCİ DEMOGRAFİSİ						
CİNSİYETE GÖRE YÖNETİCİLER	2022		2023		2024	
	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK
Yönetim Kurulu	2	7	2	7	2	8
Toplam	9		9		10	
Üst Yönetim	1	9	2	7	2	6
Toplam	10		9		8	
Direktörler	14	46	19	53	25	53
Toplam	60		72		78	
Müdürler	77	122	130	202	155	226
Toplam	199		332		381	

YAŞA VE CİNSİYETE GÖRE YÖNETİCİLER	2022		2023		2024	
	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK
30 yaş altı	4	2	1	1	5	2
30-50 yaş arası	129	236	150	252	174	267
50 yaş ve üzeri	1	11	0	9	3	16
Toplam	383		413		467	

İŞE ALIMLAR VE ÇALIŞAN DEVİRİ						
YENİ İŞE ALINAN ÇALIŞANLAR	2022		2023		2024	
	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK
30 yaş altı	530	506	167	245	459	435
30-50 yaş arası	255	417	97	195	247	387
50 yaş ve üzeri	2	11	0	4	135	144
Yıl içinde işe alınan stajyer sayısı	93	98	82	90	135	144

İŞTEN AYRILAN ÇALIŞANLAR	2022		2023		2024	
	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK
30 yaş altı	516	400	437	429	280	229
30-50 yaş arası	211	394	162	326	230	326
50 yaş ve üzeri	2	6	3	6	1	15
Toplam	1.529		1.363		1.081	
Kendi isteğiyle ayrılan çalışanlar	509	586	414	505	304	322

Sosyal Performans Göstergeleri

ÇALIŞAN DEVİR ORANI	2022		2023		2024	
	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK
Cinsiyete göre çalışan devir oranı	%42	%39	%43	%43	%32	%28
Çalışan devir oranı	%40		%43		%30	
Cinsiyete göre gönüllü çalışan devir oranı	%29	%28	%30	%29	%19	%16
Gönüllü çalışan devir oranı	%29		%29		%17	

İÇ ADAYLAR	2022		2023		2024	
	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK
İç adaylarla doldurulan pozisyonların sayısı	50	84	100	92	107	166
Tüm açık pozisyonların sayısı	755	863	346	534	841	974
İç terfi (geçiş) oranı	7%	10%	29%	17%	13%	17%

YÖNETİCİ SEVİYESİNE GÖRE İŞE ALIM SAYISI	2022		2023		2024	
	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK
İşe alınan yönetici sayısı	99	137	34	53	59	101
Toplam	236		87		160	

YÖNETİCİ SEVİYESİNE GÖRE İŞTEN AYRILMA SAYISI	2022		2023		2024	
	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK
İşten ayrılan yönetici sayısı	51	94	71	112	59	103
Toplam	145		183		162	

DİĞER FIRSAT EŞİTLİĞİ VE ÇEŞİTLİLİK GÖSTERGELERİ

DİĞER FIRSAT EŞİTLİĞİ VE ÇEŞİTLİLİK GÖSTERGELERİ	2022		2023		2024	
	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK
Gelir yaratan fonksiyonlarda yönetici olarak yer alan toplam çalışan sayısı	91	213	102	219	136	236
Gelir yaratan fonksiyonlarda yer alan toplam çalışan sayısı	1.026	1.788	857	1.553	967	1.805
STEM ve ilgili pozisyonlarda yer alan toplam çalışan sayısı	218	500	370	654	437	748

PERFORMANS YÖNETİMİ

PERFORMANS YÖNETİMİ	2022	2023	2024
Düzenli bir performans değerlendirmesinden geçen çalışan sayısı	3.123	2.609	3.009
Düzenli bir performans değerlendirmesinden geçen çalışan oranı	%82	%83	%84

DOĞUM İZNİ

DOĞUM İZİNLERİ	2022		2023		2024	
	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK
Doğum izninden yararlanan çalışan sayısı	110	72	63	48	100	53

Sosyal Performans Göstergeleri

ÇALIŞAN BAĞLILIĞI VE MEMNUNİYETİ

ÇALIŞAN BAĞLILIĞI VE MEMNUNİYETİ	2022	2023	2024
Bağlılık anketine katılan çalışan sayısı	3.750	2.319	1.947
Çalışan bağlılığı/memnuniyeti anket sonucu	%52	%34	%41

EĞİTİM VE GELİŞİM

ÇALIŞAN GELİŞİMİ	2022	2023	2024
Toplam eğitimler (çalışan*saat)	144.340	88.235	128.142
Çalışan başına ortalama eğitim saati	38	28	36

EĞİTİM SAATİ	BİRİM	2022	2023	2024
Çalışanlara verilen toplam eğitim saati	kişi*saat	144.340	88.235	128.142
Kadın çalışanlara verilen toplam eğitim saati	kişi*saat	66.398	33.103	50.412
Erkek çalışanlara verilen toplam eğitim saati	kişi*saat	77.942	55.132	77.730
Satıcılara verilen toplam eğitim saati	kişi*saat	159	122	208.000 ¹⁸
Eğitim alan satıcı sayısı	sayı	3.764	2.409	63.000

EĞİTİM SAATİ	BİRİM	2024
Yöneticilere verilen toplam eğitim saati	kişi*saat	35.261
Alt yüklenicilere verilen toplam eğitim saati	kişi*saat	95.047
Eğitim alan alt yüklenici sayısı	sayı	8.550

KATEGORİLERE GÖRE EĞİTİMLER	BİRİM	2022	2023	2024
Yolsuzlukla Mücadele ve Rüşvetle Mücadele ile ilgili toplam eğitim saati	kişi*saat	0	0	687
Etik ile ilgili toplam eğitim saati	kişi*saat	5.600	4.410	6.140
ESG/ Sürdürülebilirlik ile ilgili verilen toplam eğitim saati	kişi*saat	0	79	212
Veri Güvenliği ile ilgili toplam eğitim saati	kişi*saat	1.639	2.423	3.001
Liderlik konulu toplam eğitim saati	kişi*saat	10.723	8.764	4.207

EĞİTİM MALİYETİ	BİRİM	2022	2023	2024
Toplam Eğitim Maliyeti	TL	3.283.440	8.648.546	13.153.660

GÖNÜLLÜLÜK AKTİVİTELERİ	2022	2023	2024
Gönüllülük aktiviteleri için çalışanlar tarafından harcanan toplam saat	438	405	105
Gönüllülük faaliyetlerine katılan çalışan sayısı	268	111	248

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

İSG PERFORMANSI	2022	2023	2024
Toplam Kaza Sayısı (Çalışanlar)	62	23	36
Toplam Kaza Sayısı (Taşeronlar)	548	895	1264
Kaza Sıklık Oranı* (Çalışanlar)	1.44	0.81	0.86
Kaza Sıklık Oranı* (Taşeronlar)	26.22	36.43	40.57
Kazadan Kaynaklı Kayıp Gün Sayısı (Çalışan+Taşeronlar)	940	882	1268
Kayıp Gün Oranı**	21.85	31.07	30.28
Ölümlü Kaza Sayısı	0	0	0

¹⁸ 2024 değişen stratejiler ve satıcı ihtiyaçları doğrultusunda Marketplace Training Roadmap planında canlı eğitimler verilmemiştir. Tüm eğitimler Hepsiburada İş Ortağım Akademi platformu aracılığı ile sağlanmaktadır.

* Kaza Sıklık Oranı = (Kaza Sayısı / Toplam Çalışma Saati) * 200.000

** Kayıp Gün Oranı = (Kazadan Kaynaklı Kayıp Gün Sayısı / Toplam Çalışma Saati) * 200.000

GRI İçerik İndeksi

Kullanım bildirimi	Hepsiburada, bu GRI içerik endeksinde 01.01.2024–31.12.2024 dönemi için belirtilen bilgileri GRI Standartlarına atıfta bulunarak raporlamıştır.
GRI 1 kullanımı	GRI 1: Temel 2021

GRI STANDARDI	Bildirimler	Bildirim Yeri	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
---------------	-------------	---------------	--------------------------------

Genel Bildirimler

GRI 2: Genel Bildirimler 2021	2-1 Kurum profili	3, 8-11, 15	
	2-2 Kuruluşun sürdürülebilirlik raporlamasına dahil olan kuruluşlar	3	
	2-3 Raporlama süresi, sıklığı ve iletişim bilgisi	3	
	2-4 Bilgilerin yeniden ifade edilmesi	Raporlama dönemi içerisinde bu kapsamda herhangi bir yeniden açıklama yapılmamıştır.	
	2-5 Dış Denetim	Şirket, bu rapor kapsamında dış denetim almamıştır.	
	2-6 Faaliyetler, değer zinciri ve diğer iş ilişkileri	8-15	
	2-7 Çalışanlar	82-84	
	2-8 Taşeron firmaya ait çalışanlar	83	
	2-9 Yönetişim yapısı	70, 71 https://investor.hepsiburada.com/en/about-hepsiburada/board-of-directors https://investor.hepsiburada.com/en/about-hepsiburada/executive-team	
	2-10 En yüksek yönetim organının aday gösterilmesi ve seçimi	https://investor.hepsiburada.com/uploads/CorporateGovernanceGuidelines.pdf	

GRI STANDARDI	Bildirimler	Bildirim Yeri	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
GRI 2: Genel Bildirimler 2021	2-11 En yüksek yönetim organı başkanı	https://investor.hepsiburada.com/en/about-hepsiburada/board-of-directors	
	2-12 Etkilerin yönetimini denetlemede en yüksek yönetim organının rolü	70, 71	
	2-13 Etkileri yönetmek için sorumluluk devri	https://investor.hepsiburada.com/uploads/CorporateGovernanceGuidelines.pdf	
	2-14 Sürdürülebilirlik raporlamasında en yüksek yönetim organının rolü	71	
	2-15 Çıkar çatışmaları	https://investor.hepsiburada.com/uploads/CodeofConduct.pdf	
	2-16 Kritik endişelerin iletişimi	73, 74	
	2-17 En yüksek yönetim organının yetkinlikleri	https://investor.hepsiburada.com/en/about-hepsiburada/board-of-directors https://investor.hepsiburada.com/en/about-hepsiburada/executive-team	
	2-18 En yüksek yönetim organının performansının değerlendirilmesi	https://investor.hepsiburada.com/uploads/CorporateGovernanceGuidelines.pdf	

GRI İçerik İndeksi

GRI STANDARDI	Bildirimler	Bildirim Yeri	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
GRI 2: Genel Bildirimler 2021	2-19 Ücretlendirme politikaları	https://investor.hepsiburada.com/uploads/HepsiburadaRemunerationPolicy.pdf	
	2-20 Ücret belirleme süreci	https://investor.hepsiburada.com/uploads/HepsiburadaRemunerationPolicy.pdf	
	2-21 Yıllık toplam ücret oranı		Bu bilgiler gizlilik kısıtlamaları nedeniyle paylaşılmamaktadır.
	2-22 Sürdürülebilir kalkınma stratejisi beyanı	21	
	2-23 Politika taahhütleri	https://investor.hepsiburada.com/en/governance/governance-documents	
	2-24 Politika taahhütlerini içselleştirme	73; https://investor.hepsiburada.com/uploads/CorporateGovernanceGuidelines.pdf	
	2-25 Olumsuz etkileri düzeltmeye yönelik süreçler	73, 74; https://investor.hepsiburada.com/uploads/CorporateGovernanceGuidelines.pdf	
	2-26 Tavsiye alma ve endişeleri dile getirme mekanizmaları	73, 74	

GRI STANDARDI	Bildirimler	Bildirim Yeri	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
GRI 2: Genel Bildirimler 2021	2-27 Yasa ve yönetmeliklere uyum		Bu bilgiler gizlilik kısıtlamaları nedeniyle paylaşılmamaktadır.
	2-28 Üye olunan kurum ve kuruluşlar	76	
	2-29 Paydaş katılımı yaklaşımı	26	
	2-30 Toplu iş sözleşmeleri	Toplu iş sözleşmesi kapsamında çalışan bulunmamaktadır.	
Öncelikli Konular			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-1 Öncelikli konuları belirleme süreci	22	
	3-2 Öncelikli konuların listesi	23-25	
Ekonomik Performans			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	19	
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-1 Üretilen ve dağıtılan doğrudan ekonomik değer	19	
	201-2 İklim değişikliğinden kaynaklanan mali sonuçlar ve diğer riskler ve fırsatlar	78-80	
GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etkiler 2016	203-1 Desteklenen altyapı yatırımları ve hizmetleri	52-56	

GRI İçerik İndeksi

GRI STANDARDI	Bildirimler	Bildirim Yeri	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
Tedarik Zinciri Yönetimi			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	57,58	
GRI 204: Satın Alma Uygulamaları 2016	204-1 Yerel tedarikçilere yapılan harcamaların oranı	57	
İş Etiği ve Uyum			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	73, 74	
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-1 Yolsuzlukla ilgili riskler açısından değerlendirilen operasyonlar	74	
	205-2 Yolsuzlukla mücadele politika ve prosedürleri hakkında iletişim ve eğitim	74	
	205-3 Teyit edilmiş yolsuzluk olayları ve alınan önlemler	74	
Ambalaj Yönetimi			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	37, 38, 81	
GRI 301: Malzemeler 2016	301-1 Ağırlık veya hacim olarak kullanılan malzemeler	37, 38, 81	

GRI STANDARDI	Bildirimler	Bildirim Yeri	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
GRI 301: Malzemeler 2016	301-2 Kullanılan geri dönüştürülmüş girdi malzemeleri	37, 38, 81	
	301-3 Geri kazanılmış ürünler ve bunların ambalaj malzemeleri	37, 38, 81	
Enerji Yönetimi ve Yenilenebilir Enerji			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	29-31	
GRI 302: Enerji 2016	302-1 Kuruluş içindeki enerji tüketimi	29, 81	
Karbon Ayak İzi			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	29-31	
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1 Doğrudan (Kapsam 1) sera gazı emisyonları	29, 81	
	305-2 Dolaylı enerji (Kapsam 2) sera gazı emisyonları	29, 81	
	305-3 Diğer dolaylı (Kapsam 3) sera gazı emisyonları	29, 81	
	305-5 Sera gazı (GHG) emisyonlarının azaltılması	29-31	

GRI İçerik İndeksi

GRI STANDARDI	Bildirimler	Bildirim Yeri	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
Su Yönetimi			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	39	
GRI 303: Su ve Atık Sular 2018	303-2 Su tahliyesiyle ilgili etkilerin yönetimi	39	
	303-3 Su çekimi	39, 81	
Döngüsel Ekonomi ve Kaynak Kullanımı			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	35, 36	
GRI 306: Atık 2020	306-1 Atık oluşumu ve atıkla ilgili önemli etkiler	35, 36	
	306-2 Atık ilişkili önemli etkilerin yönetimi	35, 36	
	306-3 Atık oluşumu	35, 81	
	"306-4 Bertarafa gitmesi önlenen atık Miktarı"	35, 81	
	306-5 Bertarafa gönderilen atık miktarı	35, 81	

GRI STANDARDI	Bildirimler	Bildirim Yeri	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
Kapsayıcılık, Eşitlik ve Çeşitlilik			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	41-48	
GRI 401: İstihdam 2016	401-1 Yeni işe alınan çalışanlar ve çalışan devir oranı	83, 84	
GRI 401: İstihdam 2016	401-2 Tam zamanlı çalışanlara sağlanan faydalar	45-48	
	401-3 Ebeveynlik izni	44, 84	
GRI 405: Çeşitlik ve Fırsat Eşitliği 2016	405-1 Yönetişim organlarının ve çalışanlarının çeşitliliği	42, 43, 44, 82, 83	
İş Sağlığı ve Güvenliği			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	49	
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	403-1 İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi	49	
	403-2 Tehlike belirleme, risk değerlendirmesi ve olay incelemesi	49	

GRI İçerik İndeksi

GRI STANDARDI	Bildirimler	Bildirim Yeri	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	403-3 İş sağlığı hizmetleri	49	
	403-4 İş sağlığı ve güvenliği konusunda işçi katılımı, danışma ve iletişim	49	
	403-5 İş sağlığı ve güvenliği konusunda işçi eğitimi	49, 85	
	403-6 İşçi sağlığının teşviki	49	
	403-7 İş ilişkileri ile doğrudan bağlantılı iş sağlığı ve güvenliği etkilerinin önlenmesi ve hafifletilmesi	49	
	403-8 İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi kapsamındaki işçiler	49	
	403-9 İş sebepli yaralanma	49, 85	
	403-10 Meslek hastalığı	49, 85	

GRI STANDARDI	Bildirimler	Bildirim Yeri	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
Yetenek Yönetimi ve Gelişimi			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	45-47	
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016	404-1 Çalışan başına yıllık ortalama eğitim saati	45, 85	
	404-2 Çalışan becerilerini geliştirmeye yönelik programlar ve geçiş yardım programları	45, 47	
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016	404-3 Düzenli performans ve kariyer gelişimi değerlendirmeleri alan çalışanların yüzdesi	46, 85	
Toplumsal Yatırımlar			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	50-56	
GRI 413: Yerel Topluluklar 2016	413-1 Yerel toplum katılımı, etki değerlendirmeleri ve geliştirme programları ile operasyonlar	50-56	

GRI İçerik İndeksi

GRI STANDARDI	Bildirimler	Bildirim Yeri	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
Kadın Girişimciliği			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	53, 54	
KOBİ'lerin Desteklenmesi			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	55, 56	
Veri Gizliliği ve Siber Güvenlik			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	62, 63	
GRI 418: Müşteri Gizliliği 2016	418-1 Müşteri gizliliğinin ihlali ve müşteri verilerinin kaybı ile ilgili önemli şikâyetler	62, 63	

GRI STANDARDI	Bildirimler	Bildirim Yeri	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
Dijitalleşme ve İnovasyon			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	60, 61	
Lojistik Yönetimi			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	32-34	
Ürün Kalitesi ve Güvenliği			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	23, 25, 67	

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