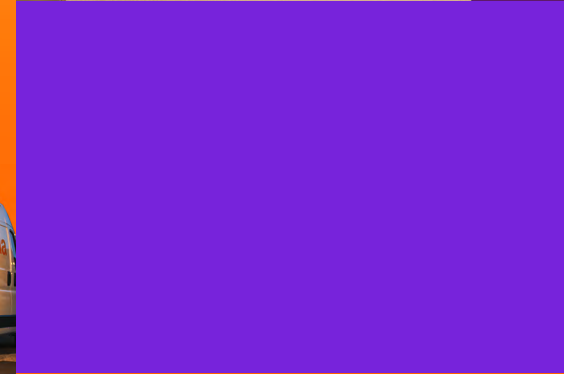


Sürdürülebilir Yarınlar için Dönüşüm Burada Başlar!



hepsiburada

2022
Sürdürülebilirlik Raporu

İçindekiler

CEO MESAJI 3

TÜRKİYE'NİN HEPSİBURADA'SI

RAPOR HAKKINDA	7
KISACA HEPSİBURADA	8
HEPSİBURADA EKOSİSTEMİ	9
BİR BAKIŞTA TÜRKİYE'NİN HEPSİBURADA'SI	10
KİLOMETRE TAŞLARI	11
DEĞER ZİNCİRİ MODELİ	12
İŞ MODELİMİZ	14
2022 YILINDA ÖNE ÇIKANLAR	15
MÜŞTERİ DENEYİMİ	17

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ANLAYIŞIMIZ

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİŞİMİ	20
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMI	22
ÖNCELİKLENDİRME ANALİZİ	24
SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇLARINA KATKIMIZ	28
PAYDAŞ ETKİLEŞİMİ	29

YENİLİKÇİ ÇÖZÜMLERLE ÇEVREYE DUYARLI OPERASYONLAR BURADA BAŞLAR

ÇEVRESEL ETKİ	32
SÜRDÜRÜLEBİLİR ÜRÜNLER VE AMBALAJ	34
DÖNGÜSELLİK VE ATIK YÖNETİMİ	36
SÜRDÜRÜLEBİLİR LOJİSTİK	38
SU TÜKETİMİ	41

EŞİT VE KAPSAYICI KURUM KÜLTÜRÜ BURADA BAŞLAR

KAPSAYICILIK, EŞİTLİK VE ÇEŞİTLİLİK	43
YETENEK YÖNETİMİ VE GELİŞİMİ	45
ÇALIŞAN SAĞLIĞI, GÜVENLİĞİ VE REFAHI	48
TOPLUMSAL FAYDA BURADA BAŞLAR	
POZİTİF SOSYAL ETKİ	52
KADIN GİRİŞİMCİLİĞİ	57

ETİK VE ŞEFFAF YÖNETİŞİM ANLAYIŞI BURADA BAŞLAR

ETİK İŞ YAPIŞ	60
EKONOMİK PERFORMANS	61
TEDARİK ZİNCİRİ	63
VERİ GÜVENLİĞİ VE GİZLİLİĞİ	64
FİKRİ MÜLKİYET HAKLARININ KORUNMASI	66

EKLER

ÇEVRESEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ	70
SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ	72
ÜYELİKLER VE İŞ BİRLİKLERİ	74
ÖNE ÇIKAN ÖDÜLLER	75
GRI İÇERİK İNDEKSİ	77
KÜNYE	84

CEO Mesajı



Değerli Paydaşlarımız,

Geçtiğimiz 2022 yılı küresel anlamda sürdürülebilir kalkınma, iklim değişikliği ile mücadele, sürdürülebilir ve yeşil finansman, kurumların çevresel, sosyal ve yönetim (ÇSY) raporlamaları gibi pek çok alanda önemli gelişmelerin yaşandığı bir yıl olarak tarihe geçti. Ülkeler, şehirler, işletmeler ve diğer kurumlardan oluşan ve giderek büyüyen bir koalisyon, net sıfır emisyonu ulaşma taahhüdü verdi.

Glasgow COP26'nın ardından COP27, ülkelerin küresel sıcaklık artışını sanayi öncesi seviyelerin 1,5 santigrat derece üzerinde

sınırlama taahhüdünü yeniden teyit eden bir karar paketi sunmasıyla sonuçlandı. "Emisyon Açığı Raporu", WMO'nun "Küresel İklimin Geçici Durumu 2022" ve WWF'nin "Yaşayan Gezegen Raporu" gibi yayınlanması ile dünya çapında ses getiren çevresel raporlar, gezegenin sürdürülebilirliği için acil eylem almamız gerektiğinin altını çizdi. Bunlara ek olarak dünyada ve Türkiye'de ÇSY raporlaması ekseninde pek çok gelişme yaşandı. Avrupa Birliği resmi olarak Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporlama Direktifi'ni benimserken Uluslararası Sürdürülebilirlik Standartları Kurulu (ISSB) yeni sürdürülebilirlik standartları için taslak önerilerini yayımladı. Ülkemizde ise 4 Haziran 2022 tarih ve 31856 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nda yapılan değişiklikle Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartlarının belirlenmesinde yetkili kılındı.

İklim değişikliğinin, sosyal, dijital ve ekonomik eşitsizliklerin gündemden hiç düşmediği günümüz koşulları, ekonomik ve sosyal düzende bazı değişim ve dönüşümlerin kaçınılmaz olduğuna işaret ediyor. Gezegenimizin ve toplumların refahı ve sürdürülebilirliği için büyük bir dönüşümün eşliğindeyiz. Bizler Hepsiburada'da sürdürülebilirliği ve sosyal sorumluluğu iş kültürümüzün temel değerleri olarak görüyoruz. Kurulduğumuz günden bu yana, bir yandan ticaretin dijitalleşmesine liderlik ederken bir yandan da toplumumuz için değer yaratma ve toplumsal gelişime katkı sağlama konusundaki kararlılığımızı sürdürüyoruz. Bir teknoloji şirketi olarak; teknolojinin yıkıcı değil, yapıcı gücüne odaklanıyoruz. Teknolojik kabiliyetlerimizi bir yandan müşterilerimize sunduğumuz üstün hizmet anlayışımızı

iyileştirmek için kullanıyoruz. Bir yandan da on binlerce işletmeyi bir araya getiren pazaryeri modelimizle, Türkiye'nin ve bölgenin en büyüğü olan Akıllı Operasyon Merkezimizle, sektörün çitasını yükselten teknolojik çalışmalar yürüttüğümüz Ar-Ge Merkezimizle sektörün gelişimine ve dijital dönüşüme liderlik ediyoruz.

2022 yılında, tüm paydaşlarımızdan aldığımız destekle 2021'in aynı dönemine göre toplam satış hacmimizi %81 artırarak 47,3 milyar TL'ye ulaştık. Bu dönemde, Hepsiburada platformu üzerinden verilen toplam sipariş adedi, geçen yıla kıyasla %50 artarak 80,4 milyona yükseldi. Platform üzerinden satış yapan aktif satıcı sayısı %33 artışla 99,7 bine, ürün adedi ise %81 artışla 163,6 milyona ulaştı. Aynı dönemde müşteri sayımızı %8 oranında artırarak 12,2 milyona çıkardık. Hızlı ve güvenli yeni nesil ödeme yöntemimiz Hepsipay ise 11 milyon kullanıcıya ulaşarak lider bir fintech oyuncusu olma yolunda önemli bir dönüm noktasına ulaştı, alım gücünü destekleyen çözümlerle müşterilerimiz hayatlarını kolaylaştırdı.

Hepsiburada Premium, Kapıda İade, Yarın Kapıda, Hemen Al Şimdi Öde gibi yenilikçi servislerle farklılaşmaya devam ettiğimiz bu dönemde, müşteri sadakati ve deneyimini ölçmede kullanılan bağımsız Net Tavsiye Skoru (NPS) performansına göre Türkiye'nin "En Çok Tavsiye Edilen E-Ticaret Markası" olma başarısına sahip olduk.

2022 yılı önemli yenilikleri hayata geçirdiğimiz bir yıl oldu. Türkiye'de planlanıp hayata geçirilen ilk e-ticaret sadakat programı olan Hepsiburada Premium'u müşterilerimize sunduk. Yapay zekâ ve görüntü işleme sistemleri kullanılarak hayata geçirilen Türkiye'nin ilk akıllı ve kasasız mağazası Hepsiburada Smart by

MIMEX'i hayata geçirdik. Türkiye'nin Ulusal Yapay Zekâ Stratejisi kapsamında açılan TUBITAK-BİLGEM Yapay Zekâ Enstitüsü'nün ilk "E-Ticaret Yetkinlik Merkezi" Hepsiburada'nın desteğiyle kuruldu. Öte yandan yerel girişimcileri e-ticaretle buluşturarak ulusal ve uluslararası pazarlara taşınması amaçlanan "HepsiTürkiye'den" programıyla coğrafi işaretli ürünlere farkındalığı artırmak için Türk Patent ve Marka Kurumu'yla bir iş birliğine imza attık.

Hepsiburada için sürdürülebilirlik yolculuğumuzda da önemli adımlar attığımız bir yıl oldu.. Dünyanın en büyük kurumsal sürdürülebilirlik inisiyatifi ve gönüllü liderlik platformu olan Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne katıldık. UN Global Compact'in insan hakları, çalışma standartları, çevre ve yolsuzlukla mücadele alanlarındaki 10 ilkesine taahhüt ederek şirketimizin strateji ve operasyonlarını bu ilkelere uyumlu hale getirmek için çalışacağımızı ve bu alanlardaki çalışmalarımızı her sene raporlayacağımızı tüm dünyaya ilan ettik. Aynı zamanda Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri'ni (The Women's Empowerment Principles - WEPs) imzalayarak toplumsal cinsiyet eşitliğini ve kadınların güçlenmesini sağlayacak şirket politikaları oluşturmaya yönelik yedi ilkeye uyacağımızı taahhüt ettik. Bu doğrultuda 7 Nisan'da düzenlenen BM Avrupa Ekonomik Komisyonu UNECE'nin Cinsiyet Eşitliği için Yuvarlak Masa paneline Hepsiburada İnsan Kaynakları Grup Başkanı Esra Beyzadeoğlu katılımı ile panelde Türkiye'yi temsil eden tek şirket olmanın gururunu yaşadık.

Eşitliğin ve kadınların güçlendirilmesinin, barışçıl, müreffeh ve sürdürülebilir bir dünya için taşıdığı hayati önemin farkındayız. Hâlihazırda tüm çalışanlarının %46'sını oluşturan kadın çalışanlarımıza yönelik toplumsal cinsiyet eşitliği ve kadının güçlenmesi için yürüttüğümüz çalışmalarımızı ve çabalarımızı hız kesmeden sürdürüyoruz. Çalışan destek programı ile psikolojik destekler, esenlik programları ile spor, beslenme, aile, çocuk odağında fiziksel ve sosyal imkanlar acil yardım fonları, kariyerlerine

yönelik eğitim programları, yeni mezun kadın mühendisler için özel iş birlikleri ve kariyer kampları gibi her fırsatta ve her alanda fark yaratan yeni yaklaşımlar benimsiyor, bu yöndeki vizyon, yatırım ve kararlılıkla kadınların kendilerini geliştirmelerine destek oluyoruz. Ben de, Hepsiburada olarak işlem gördüğümüz dünya teknoloji borsası Nasdaq'da ve ülkemizde sayısı maalesef sınırlı sayıda olan kadın CEO'lar arasında olmanın mutluluğunu yaşıyor, hem ülkemizde hem de dünyada üst düzey yöneticiler içinde kadınların payının giderek artmasını umuyorum.

Bir kadın girişimci olan Hanzade Doğan tarafından kurulan ve e-ticaret ekosisteminin her alanında kadınları destekleyen bir şirket olarak, kadınlara, kadın istihdamına ve kadın girişimcilere hem kendi gücümüz ve öz kaynaklarımız ile hem de çeşitli devlet kurumları, STK'lar ve başta finans diğer kurumlarla iş birlikleri ile çok önemli destekler sağlıyoruz. Sadece Girişimci Kadınlara Teknoloji Gücü programımız ile, 2017 yılından bu yana 41 binden fazla girişimci kadına, 220'ye yakın kadın kooperatifine ve 30 sivil toplum kuruluşuna destek olduk. Bunun sonucunda 2017 yılında Hepsiburada'nın iş ortakları arasında kadın oranı yüzde 6 oranındayken günümüzde bu oran yüzde 24'e ulaştı. Bu rakamlar ve artış eğilimi bile, vizyonlarını genişletme imkânı ve yeterli olarak ve destek verildiğinde, 'Kadın Gücü'nün neleri başarabildiğini çok net şekilde gösteriyor.

Ülkece 2023 yılının henüz başlarında merkez üssü Kahramanmaraş olan ve çevre illeri etkileyen deprem felaketinin üzüntüsü ile sarsıldık. Afetin açtığı yaralarını sarmak ve bölgeye hızla ihtiyaç duyabilecekleri yardım malzemelerini ulaştırmak üzere depremin meydana geldiği andan itibaren, kamu kurumları ve sivil toplum kuruluşlarının da iş birliğiyle tüm paydaşlarımız ve çalışanlarımızla kapsamlı bir çalışma yürüttük. Hepsiburada olarak deprem bölgesine yardım malzemeleri iletmenin yanı sıra müşterilerimizin de platformumuz üzerinden ihtiyaç malzemelerini alarak deprem bölgesine gönderebilmelerini sağlayan ve Ticaret Bakanlığımızın

himayesinde düzenlenen Deprem Yardımlaşma Seferberliğine dahil olduk. Ayrıca platformumuzda AFAD, Kızılay ve sivil toplum kuruluşlara bağış yapılmasını sağlayan dijital destek kartlarını müşterilerimize sunduk. Deprem bölgesine destek için lojistik gücümüzü ve teknolojik altyapımızı seferber ettik. Lojistik kabiliyetlerimiz, görevli ve gönüllü ekiplerimizle, 7/24 sahada olarak tüm yardımları organize bir şekilde depremedelere ulaştırdık. Öte yandan deprem bölgesindeki satıcı ve üreticilere destek olmak için platformumuzda hayata geçirdiğimiz "Her Sipariş Bir Destek" uygulaması ile depremden etkilenen iş ortaklarımıza satış gelirinin tamamı hiçbir komisyon veya işlem ücreti kesintisiz yapılmadan ve vade uygulanmadan aktarmaya başladık. Hepsiburada olarak bölgenin uzun vadede kalkınmasına e-ticaret ile destek olabilmek için teknolojik, lojistik, insan kaynağı ve deneyim aktarımına ve bölgede yaşayan satıcılarımıza her anlamda destek olmaya hazırız. Bu kapsamda iki sene sürecek "Deprem Bölgesine Ticaret ve Destek Gücü Programı"mızla, iki seneden deprem bölgesinden 10 milyar TL'lik ticaret hacmi yaratmak için "Hepsiburada Sözü" verdik. Bu zor günlerin üstesinden iş birliği ve dayanışmayla geleceğimize olan inancım tam.

Sorumluluk bilinci üst seviyede bir şirket olan Türkiye'nin Hepsiburada'sı olarak, teknolojinin gücünü yapıcı şekilde kullanmaya, çevreyi ve sosyal konuları kapsayan küresel çaptaki sorumluluklarımızı daha da ileriye taşımaya devam edeceğiz. Ticaretin dijitalleşmesine liderlik etme vizyonumuzla 20 yılı aşkın süredir inovasyon ve girişimcilik ruhuyla sürdürdüğümüz yolculukta yarattığımız değeri tüm paydaşlarımızla şeffaflıkla paylaşmak amaçlıyoruz. Bu doğrultuda "Sürdürülebilir Yarınlar İçin Dönüşüm Burada Başlar" sloganıyla yayınladığımız ilk sürdürülebilirlik raporumuzu değerli paydaşlarımızla paylaşmaktan mutluluk duyuyor, keyifli okumalar diliyorum.

Nilhan Onal Gökçetekin
Hepsiburada CEO

YARALARIMIZI BİRLİKTE SARIYORUZ

Merkez üssü Kahramanmaraş olan ve çevre illeri etkileyen deprem felaketinin derin üzüntüsünü yaşıyoruz. Yakınlarını kaybeden vatandaşlarımıza başsağlığı, tüm yaralılarımıza acil şifalar diliyoruz.

Türkiye'nin Hepsiburada'sı olarak deprem felaketinin yaralarını sarmak ve ihtiyaç sahiplerine hızla ihtiyaç duyabilecekleri yardım malzemelerini ulaştırmak üzere depremin meydana geldiği ilk günden itibaren, kamu kurumları ve sivil toplum kuruluşlarının da iş birliğiyle tüm paydaşlarımız ve çalışanlarımızla birlikte geniş kapsamlı bir çalışma yürüttük.

Deprem bölgesine ihtiyaç duyulan ürünleri en hızlı şekilde iletmenin yanı sıra Ticaret Bakanlığı'nın başlattığı Deprem Yardımlaşma Seferberliği kapsamında müşterilerimizin satın aldıkları ürünleri AFAD koordinasyonunda bölgeye dağıttık. Ayrıca platformumuzda AFAD, Kızılay, Ahdap, AKUT, Haytap, HAÇİKO, Kurtaran Ev, UNICEF ve TOG iş birliğiyle dijital destek kartları sunarak müşterilerimizin bağış yapabilmelerine imkân sağladık. Yurtdışındaki farklı ülkelerden de deprem bölgesine ürün ve bağışlarla destek olunabilmesini sağlayabilmek için uluslararası yardım sayfasını hazırlayarak devreye aldık.

Depremden zarar gören yurttaşlarımızın yaralarını sarmak için 1500 gönüllü çalışanımızı sadece "deprem seferberliği" çalışmalarına kanalize ettik. Hepsiburada çatısı altında da bir kampanya düzenleyerek bir yardım hareketi başlattık. Bu kapsamda Hepsiburada ve grup şirketi çalışanlarımız 1,5 milyon TL değerinde yardım yaptı.

Lojistik gücümüz ve operasyonel kabiliyetlerimizle yardım malzemelerini hızla deprem bölgesine ulaştırdık. Yaklaşık 100 tırlık ürün nakliyatının yanı sıra, çok sayıda küçük aracımızı bölgeye tahsis ederek yardım malzemelerinin AFAD koordinasyonunda depremzedelere doğrudan dağıtımını gerçekleştirdik.

HepsiJET Adana depomuzu dağıtım ve koordinasyon merkezine çevirdik. Ayrıca yardım malzemelerinin dağıtımı için kamu kurumlarının koordinasyonunda Adana ve Hatay'daki üç AFAD deposunun yönetimini devraldık. Ekiplerimizin tecrübesi ve yetkinliği ile yardım malzemelerinin envanterini, sevkiyatını ve koordinasyonunu takip için bir altyapı oluşturduk. Bu yapıyı başka kurum ve kullanıcılar için de açtık. Bölgede kurduğumuz lojistik kampımızda, ekiplerimiz ve araçlarımızla sahada çalışmaya devam ediyoruz.

Bölgedeki yerel üreticileri destekleyebilmek için ürünlerini komisyon, işlem ve hizmet bedeli olmaksızın ve ürün satışından Hepsiburada adına herhangi ticari bir gelir sağlamaksızın platformumuzda sunmaya başladık. İlk etapta yerel üreticilerle başladığımız "Her Sipariş, Bir Destek" kampanyasını tüm bölgedeki üretici, satıcı ve esnaf iş ortaklarımızı da kapsayacak şekilde genişlettik. Bölgedeki satıcılarımızın daha fazla müşteriye ulaşabilmesi için iş ortaklarımıza ücretsiz reklam ve tanıtım desteği de sunduk.

İlk günden itibaren, Hepsiburada platformu üzerinden satışı yapılan ürünlerin fiyatlarında olası artışların önüne geçecek adımlar atarak satıcılarımızı bu konuda bilgilendirdik. 11 ilimizdeki satıcılarımıza destek olabilmek amacıyla toplam 150 milyon TL'lik ön ödeme yaptık.

Türkiye'nin Hepsiburada'sı olarak, deprem bölgesinde kalıcı refahın tesisi için başlattığımız ve planladığımız çalışmaları "Deprem Bölgesi için Ticaret ve Teknoloji Gücü" programı altında toplayarak bölgeye uzun vadeli destek sözü verdik. Bölgedeki 10 bin işletmenin e-ticaret, lojistik ve teknoloji imkânlarıyla desteklenmesi, doğrudan ve dolaylı istihdamın artırılması, kadın girişimci ve kooperatiflerin geliştirilmesi ile çocuklar için eğitim ve sosyal destekleri kapsayan programla bölgeden yapılan e-ticaret satışlarının 2 yılda 10 milyar TL'ye ulaşmasını; 120 bin kişinin istihdamına ve 500 bin kişinin geçimine katkı sağlamayı hedefliyoruz. Toplam 125 Milyon TL'lik bir destek paketiyle hayata geçireceğimiz program kapsamında ayrıca bölgede 3 yeni "E-Ticaret İhtisas Merkezi" kuruyoruz.

Lojistik kabiliyetlerimiz, görevli ve gönüllü ekiplerimizle, kamu kurumları ve sivil toplum kuruluşlarının koordinasyonunda 7/24 sahada olmaya devam edeceğiz.

Bu kapsamda depremin ilk ayından itibaren hayata geçirdiğimiz tüm çalışmaları ve bölgenin kalkınmasına destek olmak amacıyla hayata geçirdiğimiz "Deprem Bölgesine Ticaret ve Destek Gücü Programı" kapsamında yarattığımız toplumsal sosyal etkiyi ölçümleyerek bir etki raporu hazırlıyoruz. Hazırlanan bu rapora gelecek yıl yayımlayacağımız 2023 yılı Sürdürülebilirlik Raporumuzda da yer verecek, hayata geçirilen tüm çalışmaları şeffaflıkla paylaşmaya devam edeceğiz.

Bu zor günlerin üstesinden iş birliği ve dayanışmayla geleceğiz.

Türkiye'nin Hepsiburada'sı



Türkiye'nin Hepsiburada'sı olarak on binlerce işletmeyi bir araya getiren, 40 kategoride 165 milyondan fazla ürün seçeneğini müşterilerimizle buluşturarak insanların hayatlarını kolaylaştıran bir e-ticaret platformundan daha fazlası olmak için çalışıyor, sunduğumuz bütünlüklü hizmetlerle tüm paydaşlarımızla birlikte değer yarattığımız dev bir ekosisteme dönüşmeyi hedefliyoruz.




- Rapor Hakkında	7
- Kısaca Hepsiburada	8
- Hepsiburada Ekosistemi	9
- bir bakışta türkiye'nin hepsiburada'sı	10
- Kilometre Taşları	11
- Değer Zinciri Modeli	12
- İş modelimiz	14
- 2022 Yılında Öne Çıkanlar	15
- Müşteri Deneyimi	17

Rapor Hakkında

Hepsiburada¹ olarak bizler, dünyamız, ülkemiz, sektörümüz, müşterilerimiz, iş ortaklarımız ve toplumumuz için daha yaşanabilir bir gelecek inşa etmek amacıyla sürdürülebilirliği odağa almanın önemine ve bu yolda yapılan çalışmaların herkes için mutlak fayda ve kazanç getirdiğine inanıyoruz. Günde yaklaşık 12 milyondan fazla kişinin ziyaret ettiği, 145 binin üzerinde mağazayı platformunda bulandıran, 80 milyon/gün paket teslimiyle müşterilerimizin günlük yaşamlarında güvenilir, yenilikçi bir e-ticaret platformu olmanın sorumluluğu ile hareket ediyor, bu odaktaki çalışmalarımızı paydaşlarımızla birlikte değer yaratma ve perakende sektörüyle ele ele büyüme vizyonumuzu sürdürüyoruz.

"Sürdürülebilir Yarınlar için Dönüşüm Burada Başlar" başlığı ile yayınladığımız ilk sürdürülebilirlik raporumuz olan Hepsiburada 2022 Sürdürülebilirlik Raporu ("Rapor") aracılığıyla sürdürülebilirlik yaklaşımımızı, önceliklerimizi, çevresel, sosyal ve ekonomik performansımızı bütünsel olarak siz değerli paydaşlarımıza sunmaktan büyük mutluluk duyuyoruz.

 Detaylı mali tablolarımız ve finansal raporumuza da kurumsal web sitemizden [ulaşabilirsiniz](#).

1 Ocak 2022 - 31 Aralık 2022 dönemini kapsayan raporumuz ile sürdürülebilirlik anlayışımızın şirketimizin misyon, vizyon ve faaliyetlerine nasıl dokunduğunu; çevresel, sosyal ve ekonomik konulardaki performansımızı ve bununla eş güdümlü olarak yürüttüğümüz faaliyetlerimizi ve geliştirdiğimiz inovasyonları, güncel durumumuzu şeffaf bir şekilde paylaşıyoruz. Raporumuzun içeriğinin oluşturulmasında, işimizin ayrılmaz bir parçası olan paydaşlarımızı değerli görüşleri ve Hepsiburada ekosistemini oluşturan öncelikli konular önemli rol oynadı.

Küresel Raporlama İnisiyatifi (Global Reporting Initiative - GRI) Standartları "Temel" seçeneğine uyumlu olarak hazırladığımız raporumuz aynı zamanda 2022 yılında imzacısı olduğumuz Birleşmiş Milletler (BM) Küresel İlkeler Sözleşmesi (UN Global Compact - UNGC) ilkelerine, Kadının Güçlenmesi Prensipleri (Women's Empowerment Principles - WEPs) ve Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na (SKA) katkımızı içeriyor.



Hepsiburada Sürdürülebilirlik Raporu hakkında daha ayrıntılı bilgi edinmek, görüş ve önerilerinizi iletmek için crsustainability@hepsiburada.com e-posta adresinden bizlerle iletişime geçebilirsiniz.

RAPOR KAPSAMINDA YER ALAN MARKALARIMIZ

hepsiburada

hepsilojistik

hepsiburada
seyahat

hepsipay

hepsiburada
market

hepsiJET

hepsiburada işOrtağım

hepsiburada
global

hepsiAd

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.

Kısaca Hepsiburada

Türkiye'nin Hepsiburada'sı olarak doğrudan perakende satış ve pazar yeri modellerini birleştiren hibrit iş modelimiz ile 99 binden fazla aktif satıcıyı, 12 milyondan fazla müşteri ile bir araya getiren, ülkemizde lider bir e-ticaret teknoloji platformuyuz. Kurulduğumuz 2000 yılından bugüne, ticaretin dijitalleşmesine öncülük etme vizyonuyla tüketicilerin günlük yaşamlarında güvenilir ve yenilikçi bir yol arkadaşı olarak hareket ediyoruz. Müşteri deneyimini merkeze alan felsefemizle, 30'dan fazla kategoride yaklaşık 160 milyondan fazla ürün çeşidini müşterilerimizle buluşturuyoruz.

Türkiye'de ticaretin dijitalleşmesine liderlik ederek yaptığımız yatırımlarla her biri alanına yenilikçi bakış açısı kazandıran HepsiPay, HepsiJet, Hepsiburada Market, HepsiAd, Hepsiburada Seyahat, HepsiGlobal gibi marka ve hizmetlerimiz ile e-ticaret iş modelimizi bir adım öteye taşıyoruz.

Bir teknoloji şirketi olarak teknolojinin yıkıcı değil, yapıcı gücüne odaklanıyoruz. Dijital teknolojilerin daha sürdürülebilir bir dünyaya dönüşümde çarpan etkisi olduğuna inanıyor, ekonomik ve toplumsal kalkınmanın anahtarı olduğu bilinciyle hareket ediyoruz. Ticaretin dijitalleşmesi için en yeni teknolojileri kullanmaktan ziyade; sahip olduğumuz yenilikçi bakış açısı ve girişimci ruh ile

en yeni teknolojileri üretme vizyonuyla faaliyetlerimizi yürütüyoruz. Türkiye'nin ve bölgenin en büyüğü olan Akıllı Operasyon Merkezimizle, sektörün çıtasını yükseltecek yenilikçi çalışmalar yürüteceğimiz Ar-Ge Merkezimizle sektörün gelişimine ve dijital dönüşüme liderlik ediyoruz. Ülke çapındaki tedarikçilerimiz, iş ortaklarımız ve satıcılarımız ile birlikte büyüyor, yerel ekonomiye ve istihdama katkıda bulunuyoruz. Türkiye'de kadın girişimciliğini güçlendirmek için var gücümüzle çalışıyor, Hepsiyükten çatısı altında birçok farklı dernek ve sivil toplum kuruluşuna verdiğimiz destek ile toplumsal gelişime katkıda bulunuyoruz.

20 yılı aşkın süredir inovasyon ve girişimcilik ruhuyla sürdürdüğümüz yolculukta, bugün Türkiye'nin Hepsiburada'sı olarak dünya teknoloji borsası NASDAQ'ta halka arz edilen ilk ve tek Türk şirketi olmaktan gurur duyuyoruz.



Vizyonumuz

Ticaretin dijitalleşmesine liderlik etme vizyonumuzla, bir e-ticaret platformundan insanların hayatlarını kolaylaştırmaya odaklanan ve sunduğu bütünleşik hizmetlerle tüm paydaşlarına katkı sağlayan dev bir ekosisteme dönüşmeyi hedefliyoruz.



Misyonumuz

Müşterilerimizin günlük yaşamlarında güvenilir, yenilikçi ve samimi bir yol arkadaşı olarak, ekosistemimizdeki her bir paydaşımızın "iyi ki varsın Hepsiburada" diye düşünmeleri için var gücümüzle çalışıyoruz.

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, paketlenme, 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 market

Müşterilerimizin süpermarket, yemek, su, çiçek gibi ihtiyaçlarını üstün hizmet anlayışımızla istedikleri zaman diliminde kapılarına götürdüğümüz uygulamamız

hepsiburada seyahat

Müşterilerimize birkaç tıkla yurt içi ve yurt dışı uçak biletlerini kolayca alabilme imkanı tanıdığımız uçak bileti satış uygulamamız

hepsiburada işOrtağım

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



Bir Bakışta Türkiye'nin Hepsiburada'sı

TÜRKİYE GENELİNDE STRATEJİK OLARAK
KONUMLANMIŞ LOJİSTİK AĞI

- Lojistik Merkezi
- Hepsiburada Genel Müdürlüğü



HEPSİPAY İLE KULLANICILAR İÇİN ONLINE ALIŞVERİŞ DENEYİMİNİ KOLAY, HIZLI, GÜVENLİ
VE BÜTÇEYE UYGUN ÖDEME SEÇENEKLERİ



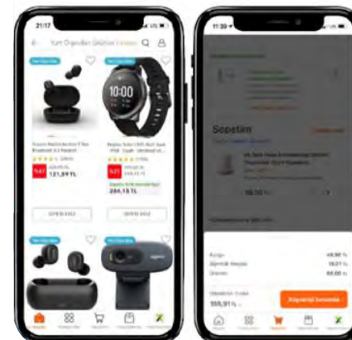
- Sanal POS Sistemleri
- Çoklu Kredi Kartı ile Ödeme
- Online Alışveriş Kredisi
- Hemen Al Sonra Öde
- Tek Tıkla Ödeme

TAŞIMACILIKTA UZMANLIĞI, DİKKATİ, TEKNOLOJİYİ VE KALİTEYİ
BİRLEŞTİREREK HIZLI, DAKİK VE PRATİK SON TESLİMAT ÇÖZÜMLERİ



- 81 İlde
- 18 Transfer Merkezi
- 192 şube
- 2 Binden Fazla Taşımacı
- Yenilikçi Teslimat ve İade Seçenekleri
- 3000'i aşan Aşan Hepsimat Noktaları

HEPSİBURADA GLOBAL İLE MÜŞTERİLERİMİZE ULUSLARARASI ALIŞVERİŞ DENEYİMİ
VE SATICILARIMIZA YURT DIŞINA AÇILMA FIRSATI



- 5 Bini Aşkın Mağaza
- 5 Milyondan Fazla Ürün Seçeneği
- Şeffaf Sipariş Maliyeti
- Hızlı Teslimat
- Kalite Standartları ile Avantajlı Fiyatlar
- E-Ticaret Mağazalarına Yurt dışına Satış İmkânı
- Müşterilerimize Yurt dışından Milyonlarca Ürün

Kilometre Taşları

2000

Hepsiburada, Hanzade Doğan tarafından 1P tabanlı bir e-ticaret platformu olarak kuruldu. Satış yapılan ilk kategori bilgisayar oldu.

2002-2005

- Anne Bebek Çocuk, Ev elektroniği, Mutfak Malzemeleri, Müzik Ürünleri, Ofis Kırtasiye, Spor Malzemeleri, Telefon kategorileri eklendi.
- Çiçek Malzemeleri, Hediye Eşya, Kitap, Oto Aksesuar, Saat Gözlük Aksesuar, Sağlık ve Güzellik kategorilerinden ürünler satılmaya başladı.

2006

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

2010

2010 yılından itibaren elektronik olmayan ürünlere (1P tabanlı Direkt Satış modelimize dayanarak) odaklanmamızı artırdık ve sadece ev tekstili, kozmetik ve bahçecilik gibi yeni kategorileri tanıtmakla kalmayıp; hızlı tüketim malları (FMCG), moda, ev ve bahçe gibi elektronik olmayan kategorilerle birlikte sunduğumuz ürün yelpazesini genişletmeye başladık.

2011

- iOS ve Android platformları için Hepsiburada uygulaması yayına alındı.
- "Yılın E-Ticaret Sitesi" seçildik.

2012

Türkiye e-ticaret pazarında ilk yerinde denetimli ve Kartlı Ödeme Sektörü Veri Güvenliği standardı (PCI DSS) sertifikasına sahip ilk firma olarak "tek tıkla alışveriş" özelliğini hayata geçirdik.

2015

- Ücretsiz mağaza açarak kendi ürünlerini pazarlama imkanı tanıyan yeni iş modelimiz Pazaryerini hizmete sunduk.
- Operasyonlarımızın ana lojistik merkezi ve 7/24 çalışan ilk özel e-ticaret gerçekleştirme merkezi haline gelen Kocaeli Gebze'de lojistik merkezimizi kurduk.

2016

Hepsipay, Hepsiburada'nın %100 pay sahipliğinde online ödeme dünyasındaki girişimimiz olarak kuruldu.

2017

- İlk lisanslı teknoloji araştırma ve geliştirme merkezimizi kurduk. Müşterilerimize verimli, hızlı ve güvenilir teslimat hizmeti sunabilmek adına 2017 yılında Hepsijet'i hayata geçirerek kendi teslimat hizmetlerimizi tanıttık.
- Hepsiburada olarak, kadının iş hayatındaki yerini güçlendirmek için sivil toplum kuruluşlarıyla iş birliği yaparak tecrübemizi ve teknolojik altyapımızı girişimci kadınların hizmetine sunduğumuz Girişimci Kadınlara Teknoloji Gücü programını başlattık.

2018

- "Çoklu Kredi Kartı" özelliğiyle alışveriş yapabilmeyi devreye aldık.
- E-ticaret pazarını genişletme vizyonumuzu geliştirmek amacıyla, müşterilerimizin Türkiye genelinde bulunan toplama noktalarından satın aldıkları ürünlerinin teslim almasını sağlayan ve 2020 yılında ismini "HepsiMat" olarak değiştirdiğimiz "tıkla & al" hizmetlerimizi başlattık.

2019

- İş ortaklarımızı global bir oyuncu haline getiren e-ithracat atılımı Hepsiglobal'i hizmete sunduk.
- Günlük tüm ihtiyaçları hızlı teslimatla müşterilerimize sunduğumuz Hepsixpress'i hayata geçirdik.

2020

- Diyarbakır, Erzurum, Ankara, İzmir ve Adana illerinde beş yeni lojistik merkezi ile lojistik altyapımızı genişletirken; Hepsilojistik'i hayata geçirdik.
- Apple ürünlerinin Türkiye'deki ilk sevkiyat ve tedarik ortağı olduk ve böylelikle Apple ürünlerini doğrudan tedarik etmeye, müşterilerimize online olarak satışını gerçekleştirmeye başladık.

2021

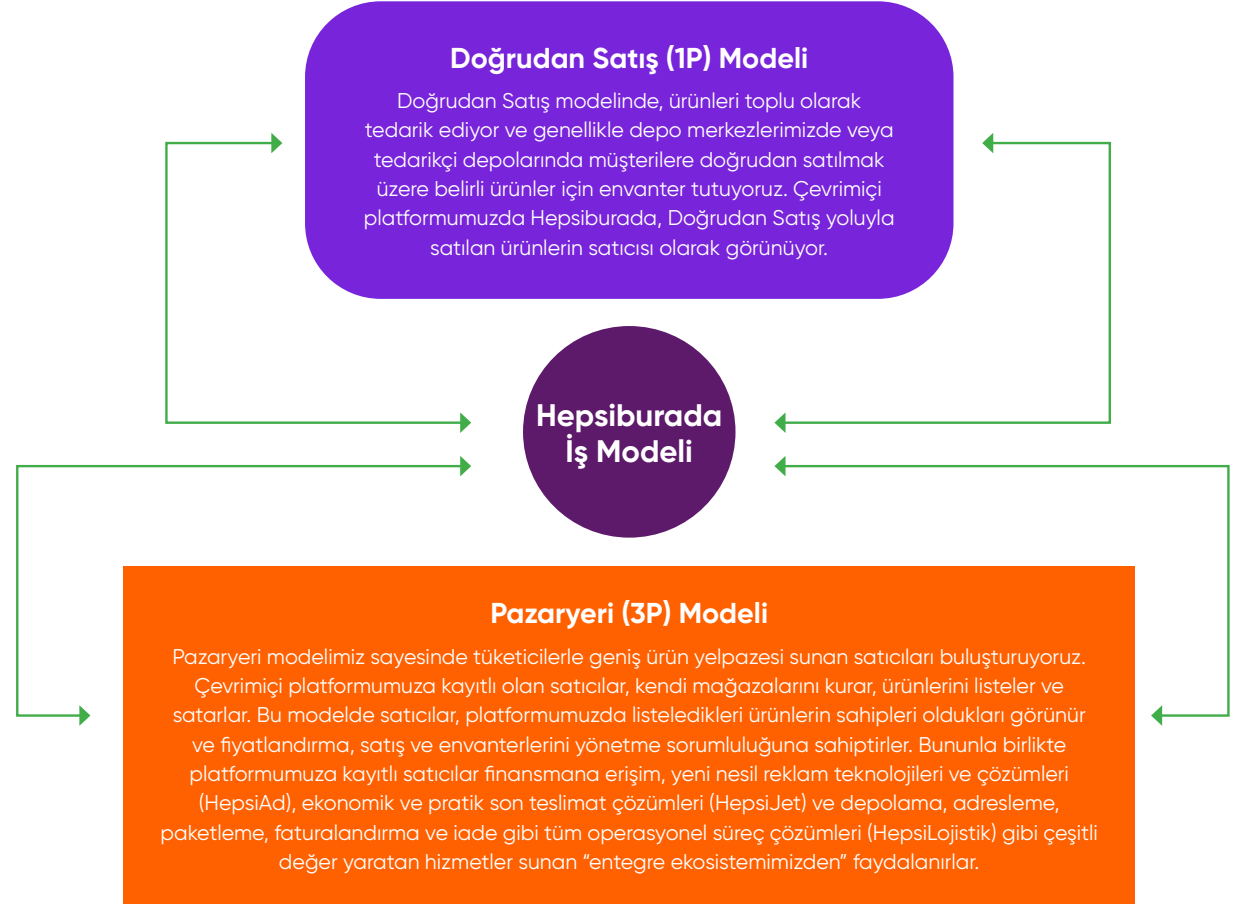
- Hepsifly'ı başlatmak için turizm acentesi lisansı aldık ve HepsAd'ı başlatarak gelişmiş reklam yetenekleri için çevrimiçi platformumuzu kullanma çalışmalarımızı başlattık.
- NASDAQ Borsası'nda halka açılan ilk ve tek Türk şirketi olduk.
- Coğrafi işaretli ve yöresel ürünleri Türkiye'nin dört bir köşesindeki tüketicilere ulaştırmayı amaçlayan HepsiTürkiye'den Programı'nı hayata geçirdik.
- Hepsijet hizmet ağı Türkiye'nin 81 iline ulaştı.

2022

- Dünyanın en büyük kurumsal sürdürülebilirlik inisiyatifi ve gönüllü liderlik platformu Birleşmiş Milletler Küresel Sözleşmesi'ne imza attık.
- Türkiye'nin Ulusal Yapay Zeka Stratejisi kapsamında açılan TÜBİTAK-BİLGEM Yapay Zeka Enstitüsü'nün ilk "E-Ticaret Yetkinlik Merkezi" Hepsiburada'nın desteğiyle kuruldu.
- Yerel girişimcileri e-ticaretle buluşturarak ulusal ve uluslararası pazarlama taşıması amaçlanan "HepsiTürkiye'den" programıyla coğrafi işaretli ürünlere farkındalığı artırmak için Türk Patent ve Marka Kurumuyla iş birliğine imza attık.
- Türkiye'nin ilk "al ve çık" konseptli akıllı ve kasasız mağazası olan Hepsiburada Smart by MIMEX açıldı.

Değer Zinciri

Türkiye'nin Hepsiburada'sı olarak on binlerce işletmeyi bir araya getiren, 30'dan fazla kategoride 163 milyondan fazla ürün seçeneğini müşterilerimizle buluşturarak insanların hayatlarını kolaylaştıran bir e-ticaret platformundan daha fazlası olmak için çalışıyor, sunduğumuz bütünlüklü hizmetlerle tüm paydaşlarımızla birlikte değer yarattığımız dev bir ekosisteme dönüşmeyi hedefliyoruz. 3P ve 1P modellerini birleştiren hibrit bir iş modeli ile çalışıyoruz. Operasyonlarımızın temelini oluşturan çevrimiçi platformumuzdaki ürünlerin satışını "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" olarak bizler satıcı olarak ürünleri listeliyor, depoluyor ve siparişleri müşterilerimize ulaştırıyoruz.



Ürünlerin kabul edilmesi, toplanması, depolanması, yığınlar halinde konsolide edilmesi ve teslimat için kolilere paketlenmesi ve ayrıca iade işlemlerini içeren sipariş sürecinde ise iki model temelinde faaliyet gösteriyoruz²:



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 tedarikçiden kendi imkanları ile müşteriye teslim edilir.

* Fulfilled-by-Merchant

** Doğrudan Satış modelinde ve ayrıca Pazaryeri modelinde Hepsilojistik çözümlerinden faydalanan satıcılar için geçerlidir.

STRATEJİK VARLIKLARIMIZ

hepsiburada
market

Müşterilerimizin süpermarket, yemek, su, çiçek gibi ihtiyaçlarını istedikleri zaman diliminde ulaştırdığımız uygulamamız

hepsipay

Müşterilerimizin online alışveriş deneyimleri için hızlı ve pratik ödeme çözümleri sunduğumuz uygulamamız

hepsiburada
global

Türkiye'nin yanı sıra işletmelere yurtdışına ürün satışı yapma fırsatı

hepsiburada
seyahat

Müşterilerimiz için birkaç tıkla yurt içi ve yurt dışı uçak biletlerini kolayca alabilme imkanı sunan çözümümüz



DEĞER YARATAN HİZMETLERİMİZ

Müşterilerimiz için

- Yarın Kapında
- Kapında İade
- Eskiye Yenile
- 2 Kişi Teslimat Modeli

Tek Tıkla Ödeme, Kart Bölme, Kart Taksitleri, Mağaza Kredisi (BNPL), Anında Kredi, Cüzdana Anında İade, telekom ortağıyla faturalandırma

Premium üyelik avantajları

Satıcılarımız için

Tedarikçi ve Satıcıların Finansmana Erişimi

hepsiAd

Yeni nesil reklam teknolojileri ve çözümleri

LOJİSTİK ALTYAPIMIZ

hepsilojistik

TOPLAM **204** BİN METREKAREDEN FAZLA ALANI İLE TÜRKİYE GENELİNDE STRATEJİK OLARAK KONUMLANMIŞ LOJİSTİK MERKEZİMİZ

7/24 lojistik operasyonu

Entegre lojistik altyapımıza kesintisiz erişim

hızlı, güvenilir ve uygun maliyetli lojistik çözümleri

Yüksek kalite standartları

Satış öncesi ve satış sonrası hizmetler

FBM
MODELİ

PAZARYERİ
MODELİ

HEPSİLOJİSTİK
MODELİ

hepsiJET

18
TRANSFER MERKEZİ,
81 İLDE
192 ŞUBEDEN
OLUŞAN GENİŞ
DAĞITIM AĞI



Aynı Gün
Teslimat



Yarın
Kapında



İki Saate
Kapında



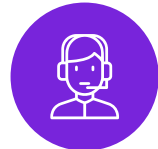
Randevulu
Teslimat



Müşterilerin
adreslerinde
iade alımı

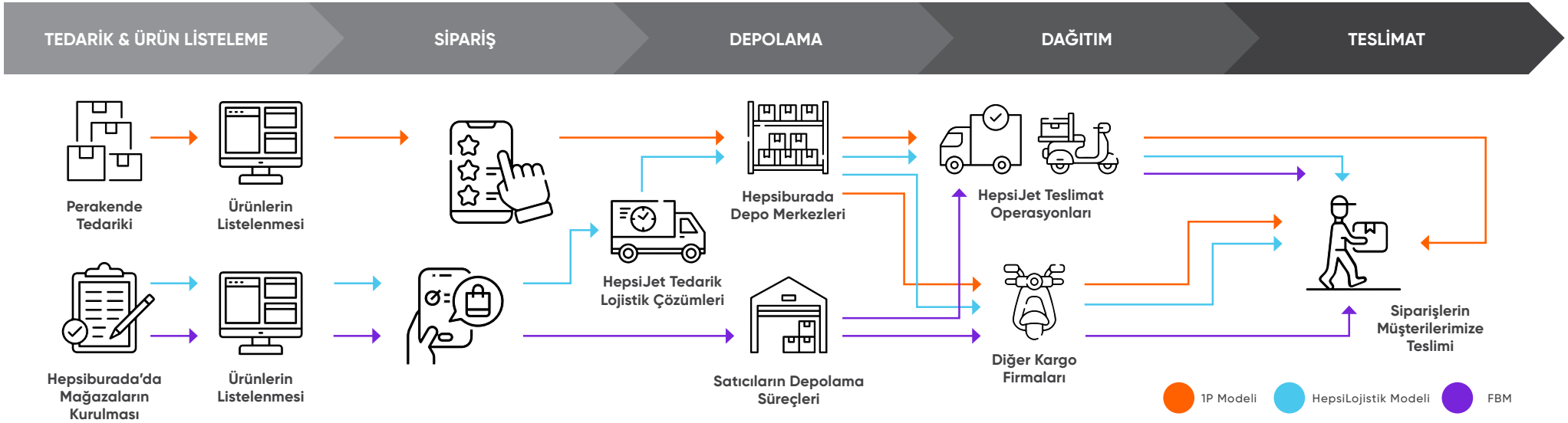


Uygun teslimat
ücretleri



Mükemmel
müşteri deneyimi

İş Modelimiz



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. gibi ürün bilgilerini yükleyerek ürünlerini Hepsiburada platformunda listeliyoruz.

Toplam 204 bin metrekareden fazla alanı ile Türkiye genelinde stratejik olarak konumlanmış yedi depo merkezimizde satın alımını gerçekleştirdiğimiz ürünlerin depolama işlemlerini gerçekleştiriyoruz.

Aldığımız siparişleri, Hepsiburada olarak 18 transfer merkezimiz, 81 ilde 192 şubeden oluşan geniş dağıtım ağıımız veya diğer kargo firmaları aracılığıyla Hepsiburada müşterilerine ulaştırıyoruz.

Siparişlerin Müşterilerimize Teslimi

PAZARYERİ (3P) HEPSİLOJİSTİK MODELİ

Satıcılar Hepsiburada'ya başvurduktan ve gerekli bilgileri sağladıktan sonra başvuruları inceliyor; onaylanan satıcıların mağazalarını platformumuzda aktive ediyoruz.

Satıcılar, ürün ayrıntıları, fiyatlandırma, envanter, nakliye koşulları vb. gibi ürün bilgilerini yükleyerek ürünlerini Hepsiburada platformunda listelerler.

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, adresliyor ve stok oluşturarak sistemlerine entegre ediyoruz. Satıcılar, Hepsiburada platformundan sipariş aldıktan sonra tüm teslimat işlemlerini yürütüyorlar.

Satıcılarımızın aldıkları siparişleri 18 transfer merkezimiz, 81 ilde 192 şubeden oluşan genel dağıtım ağı ile Hepsijet olarak veya diğer kargo firmaları aracılığıyla Hepsiburada müşterilerine ulaştırıyoruz.

Siparişlerin Müşterilerimize Teslimi

PAZARYERİ (3P) FBM MODELİ

Satıcılar Hepsiburada'ya başvurduktan ve gerekli bilgileri sağladıktan sonra başvuruları inceliyor; onaylanan satıcıların mağazalarını platformumuzda aktive ediyoruz.

Satıcılar, ürün ayrıntıları, fiyatlandırma, envanter, nakliye koşulları vb. gibi ürün bilgilerini yükleyerek ürünlerini Hepsiburada platformunda listelerler.

Hepsilojistik çözümlerinden faydalanmayan satıcılar, ürünlerini kendi depolarında tutarlar ve Hepsiburada platformundan sipariş aldıktan sonra tüm teslimat işlemlerini yürütürler.

Satıcılar, Hepsiburada platformundan sipariş aldıklarında Hepsijet veya diğer kargo firmaları aracılığıyla siparişleri Hepsiburada müşterilerine ulaştırıyorlar.

Siparişlerin Müşterilerimize Teslimi

2022 Yılında Öne Çıkanlar

Bağımsız araştırma kurumu FutureBrights'in E-ticaret NPS (Net Promoter Score/Tavsiye Etme Skoru) Araştırması sonuçlarına göre **Türkiye'nin en çok tavsiye edilen e-ticaret markası** seçildik.

Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri'ni (The Women's Empowerment Principles - WEPs) imzalayarak toplumsal cinsiyet eşitliğini ve kadınların güçlenmesini sağlayacak şirket politikaları oluşturmaya yönelik yedi ilkeye uyacağımızı taahhüt ettik.

23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı'nda çocukların gülüşlerinden ilham aldığımız "Bir Gülüş Yeter" projesini hayata geçirerek **202** okuldan **32 bin** çocuğa ulaştık.

Çevresel etkimizi anlamak ve bu doğrultuda aksiyon planlarını ortaya koyabilmek için atılması gereken ilk adımın faaliyetlerimizden sonucu ortaya çıkan sera gazı emisyonlarını doğru ölçümlemek olduğu bilinciyle raporlama döneminde **karbon ayak izimizi hesapladık**.

2017 yılında başlattığımız "Kadın Girişimcilere Teknoloji Gücü" programımız ile **41 binden fazla** kadın girişimciye, **220 den fazla** kadın kooperatifine destek olduk.

2020 yılında **%41** olan kadın çalışan oranımız 2022 yılı itibarıyla **%46'ya**, 2020 yılında **%31** seviyesinde olan müdür ve üzeri kadın yönetici oranımızı 2022 yılında **%34** seviyesine yükselttik.

Sürdürülebilirlik konularına öncelik vermemizde bize rehberlik etmek ve çalışmalarımızı en fazla değer yaratabileceğimiz alanlara yöneltmek amacıyla gerçekleştirdiğimiz önceliklendirme analizi ile sürdürülebilirlik yaklaşımımızın ve yolculuğumuzun temelini oluşturduk.

Kargo siparişlerinin teslimat yüksek verimlilik sağlayan HepsiJet'in yeni "Çok Araçlı Rota Optimizasyonu" teknolojisi TÜRKPATENT tarafından tescillendi.

2022 Yılında Öne Çıkanlar

Dünyanın en büyük bütçeli Ar-Ge ve inovasyon programlarından Ufuk 2020 kapsamında Avrupa Birliği Komisyonu'nun yaklaşık **2,2 milyon Euro** tutarındaki teşvikiyle hayata geçirdiğimiz ve Türkiye'de bir ilk olan yapay zekâya dayalı ilk 'al ve çık' konseptli yeni nesil akıllı pilot mağazamız Hepsiburada Smart by MIMEX açtık.

Yerel girişimcileri e-ticaret ile buluşturarak ulusal ve uluslararası pazarlara taşıması amaçlanan "**HepsiTürkiye'den**" programıyla coğrafi işaretli ürünlere farkındalığı artırmak için Türk Patent ve Marka Kurumu ile iş birliğine imza attık.

Sanatı ve sanatçıları teknolojimizle desteklemek, sanatçıların eserlerini daha geniş kitlelerle paylaşabilmesi hedefiyle SanatBurada platformunu hayata geçirdik. Sanatseverleri çağdaş sanatla buluşturduğumuz Sanatburada platformunun yeni açılış seçkisi kapsamında **27 genç** sanatçıya ait **157 eseri** satışa sunduk. Müşterilerimiz Sanatburada ile Türkiye'nin çağdaş sanatçılarını ve eserlerini SanatBurada üzerinden takip edip, diledikleri eseri satın alabiliyorlar.

Hızlı, güvenli ve kolay ödeme yapma imkânı sağlayan "alışveriş arkadaşı" **Hepsipay**, Hemen Al Sonra Öde'nin yanı sıra anında tek tıkla ödeme ve kolay iade özellikleri, Hepsipay Papel kampanyaları olmak üzere sunduğumuz imkânlarla kullanıcılarımıza ödeme ve online alışverişte yepyeni ve inovatif bir deneyim sunmaya devam ettik.

Üyelerimizin hayatlarını kolaylaştıran, onlara ek avantajlar sağlayan veyenilikçi bir online alışveriş deneyimi olan **Hepsiburada Premium**, Türkiye'de geliştirilen ve hayata geçirilen ilk üyelik bazlı sadakat programı oldu.

BİRLEŞMİŞ MİLLETLER KÜRESEL İLKELER SÖZLEŞMESİNİ İMZALADIK

Türkiye'nin Hepsiburada'sı olarak dünyanın en büyük kurumsal sürdürülebilirlik inisiyatifi ve gönüllü liderlik platformu olan, 169 ülkeden ve çeşitli sektörlerden 15 binin üzerinde şirketin yer aldığı UN Global Compact (Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi) platformunun imzacısı olduk. Bu doğrultuda UN Global Compact'ın insan hakları, çalışma standartları, çevre ve yolsuzlukla mücadele alanlarındaki 10 ilkesine taahhüt vererek şirketimizin strateji ve operasyonlarını bu ilkelere uyumlu hale getirmek için çalışacağımızı ve bu alanlardaki çalışmalarımızı her sene raporlayacağımızı taahhüt ediyoruz.

Müşteri Deneyimi

Kültürümüzün temel yapı taşlarından biri olan "önce müşteri" anlayışımız ile Türkiye'nin en sevilen e-ticaret markalarından biri olmaya devam etmeye kararlıyız. Müşteri sadakati ve deneyimini ölçmede kullanılan bağımsız Net Tavsiye Skoru (NPS) performansına göre sektör liderliğimiz ve bağımsız araştırma kuruluşu FutureBright'ın E-Ticaret NPS (Net Promoter Score/ Tavsiye Etme Skoru) Araştırması" sonuçlarına göre Türkiye'nin "En Çok Tavsiye Edilen E-Ticaret Markası" olma başarımız ile müşterilerimizin tercihi olmaya devam ediyoruz.

TÜRKİYE'NİN İLK YENİ NESİL AKILLI FİZİKSEL MAĞAZA DENEYİMİ

Hepsiburada olarak Türkiye'de bir ilke atarak yapay zekâya dayalı ilk 'al ve çık' konseptli yeni nesil akıllı pilot mağazamızı İstanbul Mecidiyeköy Trump AVM içinde açtık. Hepsiburada Smart by MIMEX akıllı mağaza konseptini, dünyanın en büyük bütçeli Ar-Ge ve inovasyon programlarından Horizon 2020 kapsamında Avrupa Birliği Komisyonunun yaklaşık 2,2 milyon Euro tutarındaki teşvikiyle hayata geçirdik. İngilizce açılımı 'Micro Market Experience (Mikro Market Deneyimi) olan projeyi, Hepsiburada Ar-Ge ekibimizle birlikte İtalya ve İspanya'dan dört ekibin dâhil olduğu uluslararası bir iş birliği projesi olarak iki yıllık bir süreçte geliştirdik. Hepsiburada Smart by MIMEX konseptinde alışverişle ilgili tüm işlemler yapay zekâ, görüntü işleme ve dijital ağırlık sensörü teknolojilerinin birlikte kullanılmasıyla gerçekleştiriliyor. Müşterilerimiz, Hepsiburada Smart mağazasının girişinde yer alan kiosktaki karekodu uygulamaya okutarak alışverişlerine başlıyor.



Yeni nesil yapay zekâ, görüntü işleme, ağırlık sensörlü akıllı raf teknolojilerinin yardımıyla, müşterilerin aldığı ürünler anlık olarak uygulamadaki sanal sepete ekleniyor, rafa geri bıraktığı ürünler ise anında sepetten çıkartılıyor. Alışverişini tamamlayan müşteriler herhangi fiziksel bir ödeme işlemi gerçekleştirmeden ve zaman kaybetmeden mağazadan çıkabiliyor. Böylece tüm alışveriş işlemi saniyeler içinde tamamlanıyor. Bu sayede müşteriler, kasa sırası beklemeden, ürünlerini kolayca alıp mağazadan çıkarak birkaç dakikada alışverişlerini tamamlayabiliyorlar.



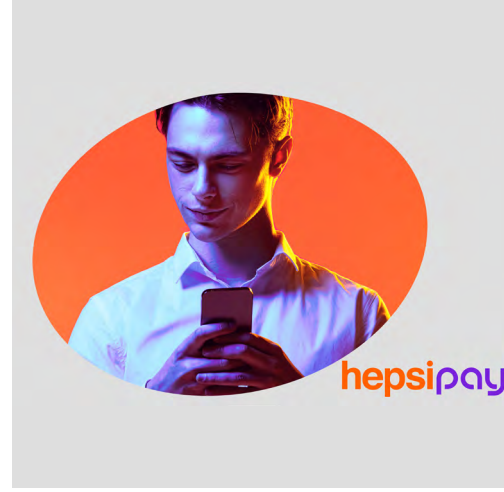
HEPSİBURADA PREMIUM

Türkiye'de geliştirilen ve hayata geçirilen ilk üyelik bazlı sadakat programı Hepsiburada Premium ile müşterilerimizin hayatlarını kolaylaştıran, ek avantajlar sağlayan ve sorunlarını çözen inovatif bir online alışveriş deneyimi sunuyoruz. E-ticaret dünyasında standartları yeniden tanımlayarak çitayı daha da yükselten Hepsiburada Premium, müşteri ile ilişkimizi de yalnızca alışverişten ibaret olmaktan çıkararak, çok farklı bir boyuta taşıyor. Hepsiburada Premium ile hayatları kolaylaştırıyor, zaman kazandırıyor ve ekonomik fayda sağlıyoruz.



GÜVENLE KAPINDA

Hepsiburada olarak sunmaya başladığımız "Güvenle Kapında" servisiyle taşınması güç ve riskli olan beyaz eşya ve TV gibi büyük ürünleri, müşterilerimizin talebi doğrultusunda Hepsijet ekipleri aracılığıyla istenilen noktaya teslim ediyoruz. Platformumuzda "Güvenle Kapında" ikonu taşıyan 40 desim üzerindeki büyük ürünler için teknik özellikler ve mevcut kampanyalarla ilgili canlı müşteri temsilcisi desteği, kapıya hızlı teslimat ve iade taleplerinde randevulu kapıdan alım servisleri sunuyoruz. Servis kurulumu gerektiren ürünlerde ise ilgili markanın kurulum bilgilerini satın alma sonrası kısa mesajla müşterilerin telefonuna iletiyoruz. Hepsijet XL ile teslimatı yapılan Güvenle Kapında ile müşterilerimizin hayatını kolaylaştırarak ürünleri güvenli şekilde evlerine ulaştırıyoruz.



YENİLENEN HEPSİPAY İLE ALIŞVERİŞ DENEYİMİNİ HIZLI, AVANTAJLI VE BENZERSİZ ÖDEME İMKANI

Hızlı, güvenli ve kolay ödeme yapma imkânı sağlayan "alışveriş arkadaşı" Hepsipay, değişen görünümünün yanı sıra yeni nesil ödeme sistemi kolaylığı ve sunduğu imkânlarla kullanıcılara ödemede ve online alışverişte yepyeni ve inovatif bir deneyim sunuyor. Hepsipay ile tüketicilere ihtiyaçlarına gecikmeden sahip olma fırsatı sunan "Hemen Al Sonra Öde" hizmetine ek olarak tek tıkla ödeme yapma, iptal ve iadelerde hızlı ücret iadesi ve "Hepsipay Papel" kazanma avantajları sunarak milyonlarca kullanıcının online alışveriş deneyimini zenginleştiriyoruz.



YARIN KAPINDA

Müşterilerimizin seçtiği konuma göre platformumuzda listelenen ürünlerin sipariş tarihinden sonraki gün teslim edilmesine olanak sağlayan Yarın Kapında çözümümüz ile müşterilerimize hızlı ve pratik teslimat hizmeti sunuyoruz.



KAPINDA İADE

Müşterilerimizin siparişlerini iade etmek istediklerinde herhangi bir kargo firmasına götürmelerine gerek kalmadan, Hepsiburada web sitesi üzerinden iade talebi açarak seçtikleri günde Hepsijet ile iadelerin kapılarından alınmasını sağlayan Kapında İade hizmetimizle müşteri memnuniyetini artırıyoruz; 2020 yılından bu yana iade sebebi tavsiye etmeme oranında %42, iade sebebi çağrılarda %35 düşüş gerçekleşti.

Sürdürülebilirlik Anlayışımız

- Sürdürülebilirlik Yönetişimi 20
- Sürdürülebilirlik Yaklaşımı 22
- Önceliklendirme Analizi 24
- Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına Katkımız 28
- Paydaş Etkileşimi 29



*Hepsiburada olarak
dönüşümün bir
parçası olmak için
sürdürülebilirliği iş
yapışımıza entegre ediyor,
tüm paydaşlarımızla
birlikte değer yaratmak
amacıyla faaliyetlerimizi
yürütüyoruz.*



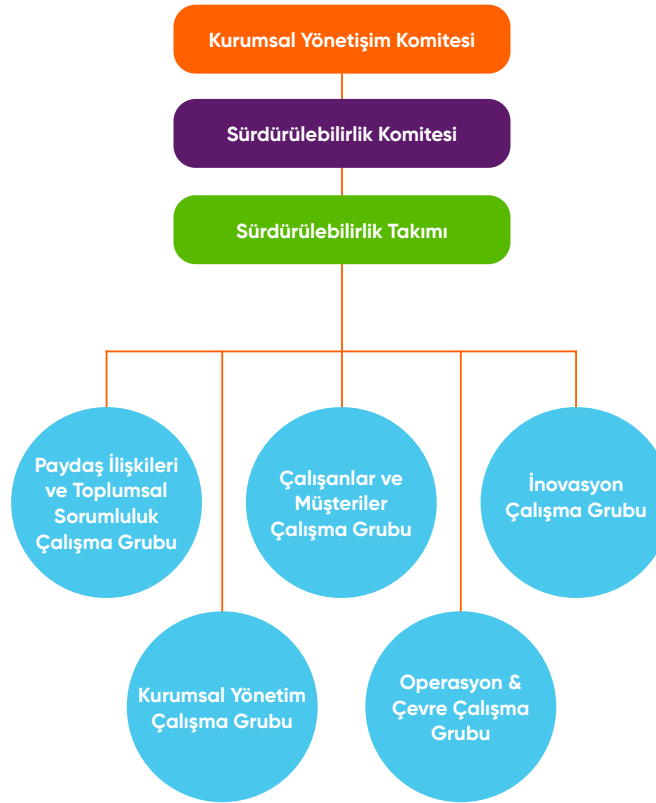
Sürdürülebilirlik Yönetişimi

Hepsiburada'da sürdürülebilirliği ve sosyal sorumluluğu iş kültürümüzün temel değerleri olarak görüyoruz. Bu doğrultuda ekonomik, sosyal ve çevresel etki alanlarında değer yaratma yaklaşımını tüm faaliyetlerimize ve iş yapış şeklimize entegre etmek için çalışıyoruz.

Topluma ve çevreye karşı sorumluluk bilinciyle sürdürülebilirlik temelli hizmet verme anlayışını benimsiyor, geliştirdiğimiz tüm uygulamalarda Birleşmiş Milletler 2030 Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarını (SKA'lar) rehber alıyoruz. SKA'larının rehberliğindeki bu çalışmalarımızı haritalandırıyor ve hangi sürdürülebilir kalkınma amacına hizmet ettiğini belirliyoruz.

Etkili bir sürdürülebilirlik yönetim modeli ortaya koymak adına 2022 yılında Kurumsal İletişim Direktörlüğü'ne bağlı olarak, Kurumsal Sosyal Sorumluluk ve Sürdürülebilirlik bölümünü kurarak bu alandaki çalışmalarımızı yönetmeye başladık. Aynı yıl içinde sürdürülebilirlik çalışmalarına tüm Hepsiburada ekosisteminin dahil edilmesi adına Kurumsal İletişim, Sürdürülebilirlik ve Sosyal Sorumluluk ekibi liderliğinde 10 farklı departmandan oluşan 27 kişilik Sürdürülebilirlik Komitemizi kurduk.

Hepsiburada Sürdürülebilirlik Yönetişim Yapısı



CEO'muzun liderliğindeki Sürdürülebilirlik Komitemiz, Çevre, Sosyal ve Yönetişim (ÇSY) konularındaki politikaları, gündemi, öncelikli konuları değerlendiriyor, şirketimizin paydaşlarımızın önceliklendirdiği konulardaki planlarımızı oluşturuyor ve proje ile faaliyetleri hayata geçiriyor.

Sürdürülebilirlik Komitemiz, Kurumsal Yönetişim Komitemiz altında yönetiliyor. Komitemize, CEO ve üst yönetimde yer alan yöneticilerimiz başkanlık ediyor. Komitemize bağlı olarak çalışan Sürdürülebilirlik Takımımız, çekirdek ekibimizi oluşturuyor. Çevre, sosyal ve yönetim ekseninde ele aldığımız sürdürülebilirlik konularımız için, spesifik çalışma gruplarımız bulunuyor ve gruplar, konusunda uzman çalışma arkadaşlarımızdan oluşuyor. Tüm çalışma gruplarımıza, üst yönetimden bir temsilci başkanlık ediyor. Çalışma gruplarımızın genel koordinasyonunu ise Kurumsal İletişim, Kurumsal Sorumluluk ve Sürdürülebilirlik ekibimiz sağlıyor.

"Sürdürülebilir Yarınlar Burada Başlar!" diyerek çıktığımız bu yolda, Sürdürülebilirlik Komitemizi "Şirketimizin organizasyonel yapısı içerisinde çevresel, sosyal ve yönetim konuları yöneten farklı ekiplerin bir araya gelerek süreç performansı ile projeleri paylaştığı ve takip ettiği, hedeflerin ve aksiyon planlarının oluşturularak karara bağlandığı komite düzenidir" olarak tanımlıyoruz.



Hepsiburada Sürdürülebilirlik Komitemiz yılda 4 kez bir araya geliyor ve sürdürülebilirlik stratejisini, politikasını geliştirmek için çalışıyor. Bu çalışmaların çıktısı olarak kısa, orta ve uzun vadeli hedeflerimizi oluşturuyor, bunları performans kriterlerine dönüştürerek kontrollerini gerçekleştiriyoruz. Çalışma gruplarımızın çalışmalarını takip ediyor ve yeni bir çalışma grubu oluşturmaya ihtiyaç var ise tespitini sağlıyoruz. Bunun yanı sıra Hepsiburada ekosisteminin tüm sürdürülebilirlik iletişimini kurguluyor ve süreçlerini planlıyoruz. Sürdürülebilirlik faaliyetlerimizi şeffaf bir şekilde ortaya koyduğumuz Sürdürülebilirlik Raporumuz'un tüm süreçlerini de Sürdürülebilirlik Komitemiz yürütüyor.

Hepsiburada olarak sürdürülebilirlik tanımını güçlendirmek için komitemiz ile birlikte gelişen çevre koşulları, ÇSY önceliklerimizi ve hedeflerimizi göz önünde bulunduruyoruz. Önümüzdeki yıllarda Sürdürülebilirlik Ekibimizle beraber operasyonlarımızın yanı sıra tüm değer zincirimizde sürdürülebilirlik entegrasyonunu sağlayacak çalışmalar gerçekleştirilmeyi hedefliyoruz.

Sürdürülebilirlik Yaklaşımı

18. yüzyıldan bugüne ekonomik sistemde, gezegenimizde ve toplum dokusunda büyük değişimler yaşandı. Hızlı nüfus artışından küreselmeye, iklim değişikliğinden biyolojik çeşitliliğin yok oluşuna, dijitalleşme ve inovasyondan sosyal eşitsizliklere pek çok farklı alanda değişimi ve dönüşümü bugün daha hızlı ve etkisi daha hissedilir bir şekilde yaşamaya devam ediyoruz. Daha yaşanabilir bir gezegen, daha sürdürülebilir yarınlar inşa etmek için devletlerden şirketlere, toplumlardan bireylere herkesin hızla değişen dünyaya ve koşullara uyum sağlaması gerekiyor.

Son yıllarda yaşanan hızlı dijitalleşme ve özellikle pandemi ile birlikte içinde bulunduğumuz e-ticaret sektöründeki satışlar son beş yılda ikiye katlandı³ ve pazarın 2026'ya kadar neredeyse iki katı kadar büyümesi bekleniyor⁴. Sektördeki büyüme, küçük işletmelerin küresel pazarlara erişimine olanak tanınması, insanların hayatlarını kolaylaştırması gibi pek çok fırsatı beraberinde getirmesi ile birlikte küresel anlamda artan lojistik, atık ve karbon ayak izi dahil olmak üzere çevresel boyutta, iş sağlığı ve güvenliği, çalışan refahı gibi konuları içeren sosyal boyutta da birtakım endişeleri beraberinde getirdi.

Bugün, tüketicilerin giderek artan farkındalıkları ile paydaşların ve yatırımcıların beklentileri gibi faktörler sektörün sürdürülebilirliği ön plana çıkan konular arasında ve bu



³ Daniela Coppola, "E-commerce as share of total retail sales worldwide 2015–2021, with forecasts to 2026," Statista, September 21, 2022.

⁴ "Here's why e-commerce growth can stay stronger for longer," Morgan Stanley, June 14, 2022.

konuların önümüzdeki yıllarda giderek daha da önemli hale gelmesi öngörülmüyor. Çevre, toplum ve ekonomi ekseninde operasyonların bilinçli bir şekilde yürütülmesi, bu ekseninde kurumların etkilerini dikkate alan uzun vadeli değer yaratmaya yönelik yaklaşımlar ve faaliyetler, sektördeki şirketler için bir gereklilik haline geliyor.

Hepsiburada olarak dönüşümün bir parçası olmak için sürdürülebilirliği iş yapışımıza entegre ediyor, tüm paydaşlarımızla birlikte değer yaratmak amacıyla faaliyetlerimizi yürütüyoruz. Bu kapsamda vizyonumuz, misyonumuz ve kurumsal değerlerimiz çerçevesinde belirlediğimiz sürdürülebilirlik yaklaşımımızı 4 odak alan temelinde şekillendiriyoruz. Sektörümüz ekseninde yenilikçi, verimli ve doğaya saygılı süreçlerle **Çevre**; **Çalışanlar** ve **Toplum** olarak incelediğimiz sosyal; dürüstlük, şeffaflık ve hesap verilebilirlik prensiplerimiz ile **Yönetişim** olmak üzere sürdürülebilirliğin dört farklı alanına odaklanıyoruz. Türkiye'nin Hepsiburada'sı olarak ilk sürdürülebilirlik raporumuz ile "Sürdürülebilir yarınlar için dönüşüm burada başlar" diyoruz.

Çevre



Gelecek nesillere yaşanabilir bir gezegen bırakmak ve sürdürülebilir bugün ve yarınlar inşa etmek için dönüşümün bir parçası olarak üstümüze düşen sorumluluğun bilincindeyiz.

Teknolojinin yıkıcı değil yapıcı gücüne odaklanan bir şirket olarak yenilikçi çözümlerle operasyonlarımızda çevreye saygıyı gözetiyor, sınırlı kaynaklara sahip gezegenimizde doğal kaynakları korumaya ve çevresel etkimizi azaltmaya odaklanıyoruz.

Toplum



Toplumsal fayda sağlayan projelerimizi iş yapış şeklimizin bir parçası olarak görüyor, tüm çalışmalarımızı paydaşlarımıza katkı sağlama ve toplumsal kalkınmayı destekleme vizyonuyla sürdürüyoruz.

Sorumlu marka anlayışımız doğrultusunda, kamu ve sivil toplum kuruluşlarıyla hayata geçirdiğimiz iş birlikleri ile toplumun farklı kesimlerine destek oluyor ve hayata geçirdiğimiz projeler ile sosyal değer yaratıyoruz.

Çalışanlar



Başarımızın kilit taşı olan çalışanlarımız için herkesin eşit fırsatlara sahip olduğu, farklılıklara saygılı ve kapsayıcı bir iş ortamı sağlamayı en büyük sorumluluklarımızdan biri olarak görüyoruz.

Fiziksel ve ruhsal sağlığı ön planda tutan, güvenli ve kişisel gelişimi destekleyen bir çalışma ortamı yaratarak çalışanlarımızın sağlıklı, mutlu ve motive olması için var gücümüzle çalışıyoruz.

Yönetişim



Biliyoruz ki tüm paydaşlarımız ile karşılıklı saygı ve güvene dayalı ilişkilerimizi sürdürmek, her birimizin sorumluluğu.

20 yılı aşkın süredir dürüstlük, şeffaflık ve hesap verilebilirlik prensiplerimiz doğrultusunda en yüksek etik standartlara göre hareket ediyor, yürürlükteki uluslararası ve ulusal yasalara uygun olarak faaliyetlerimizi yürütüyoruz.

Önceliklendirme Analizi

Hepsiburada olarak sürdürülebilirlik yolculuğumuzda gerçekleştirdiğimiz çalışmalarımızın, değer zincirimiz boyunca katkı yaratmaya odaklanması ve anlamlı etki yaratmasını önemsiyoruz. Bu doğrultuda sürdürülebilirlik konularına öncelik vermemizde bize rehberlik etmesi, paydaşlarımızın beklentilerini anlamamıza yardımcı olması ve çalışmalarımızı en fazla değer yaratabileceğimiz alanlara yöneltmek amacıyla önceliklendirme analizi gerçekleştirdik.

Analizimizi gerçekleştirirken çevresel, sosyal, yönetim gibi farklı boyutlarda ele alacağımız öncelikli konuların faaliyetlerimiz üzerindeki hem mevcut hem de potansiyel etkisi ile, Hepsiburada'nın bu öncelikli konular kapsamında etkisini ve değer zincirimiz dahilinde yer alan paydaşlarımızın görüşlerini değerlendirdik. Bu sayede analizimiz, sürdürülebilirlik yaklaşımımızın ve yolculuğumuzun temelini oluşturmamıza yardımcı olurken aynı zamanda ilk sürdürülebilirlik raporumuzun şekillenmesine rehberlik etti.

Analiz sürecinde öncelikli konularımızı belirlemek için 3 adımdan oluşan bir çalışma gerçekleştirdik. Sürecin ilk adımında dış çevre analizi gerçekleştirerek potansiyel öncelikli konularımızı belirlemeyi amaçladık. Bu kapsamda tüm değer zincirimiz boyunca etkimizi gözden geçirdik ve SASB (Sustainability Accounting Standards Board), S&P (Standard & Poor's) ve MSCI (Morgan Stanley Capital International) sektör önceliklerini değerlendirdik. Aynı zamanda sektörümüzde faaliyet gösteren kurumların sürdürülebilirlik faaliyetlerini inceleyerek bir benchmark çalışması gerçekleştirdik. Bu çalışmalar ışığında çevresel, toplumsal, çalışan ve yönetim boyutları dahilinde potansiyel öncelikli konularımızı belirlemiş olduk.



1. POTANSİYEL ÖNCELİKLİ KONULARIN BELİRLENMESİ

- SASB, MSCI, S&P gibi endekslerin yayınladıkları sektörel öncelikli konuları inceledik.
- Benchmark analizi ile sektörel odak alanlarını ve iyi örnek uygulamalarını değerlendirdik.
- Gerçekleştirdiğimiz dış çevre analizi ile Hepsiburada'nın sürdürülebilirlik yaklaşımı kapsamında potansiyel öncelikli konularımızı belirledik.

2. İÇ VE DIŞ PAYDAŞLARIN GÖRÜŞLERİNİN ALINMASI

- 6 binden fazla iç ve dış paydaşımıza ulaştığımız anketler aracılığıyla potansiyel öncelikli konular listesini paylaşarak görüşlerine başvurduk.
- Potansiyel öncelikli konularımızın üst yönetimimiz tarafından değerlendirilmesi amacıyla C-level yöneticilerimizin görüşlerini aldık.

3. ÖNCELİKLENDİRME MATRİSİNİN OLUŞTURULMASI

- Her kilit paydaş grubumuzun önceliğini değerlendirdiğimiz bir çalışma gerçekleştirdik.
- Anketler ve dış çevre analizi yoluyla elde ettiğimiz tüm girdileri kullanarak önceliklendirme matrisimizi oluşturduk.
- Son olarak matrisi ve sonuçları üst yönetimize sunarak onaylarını aldık.

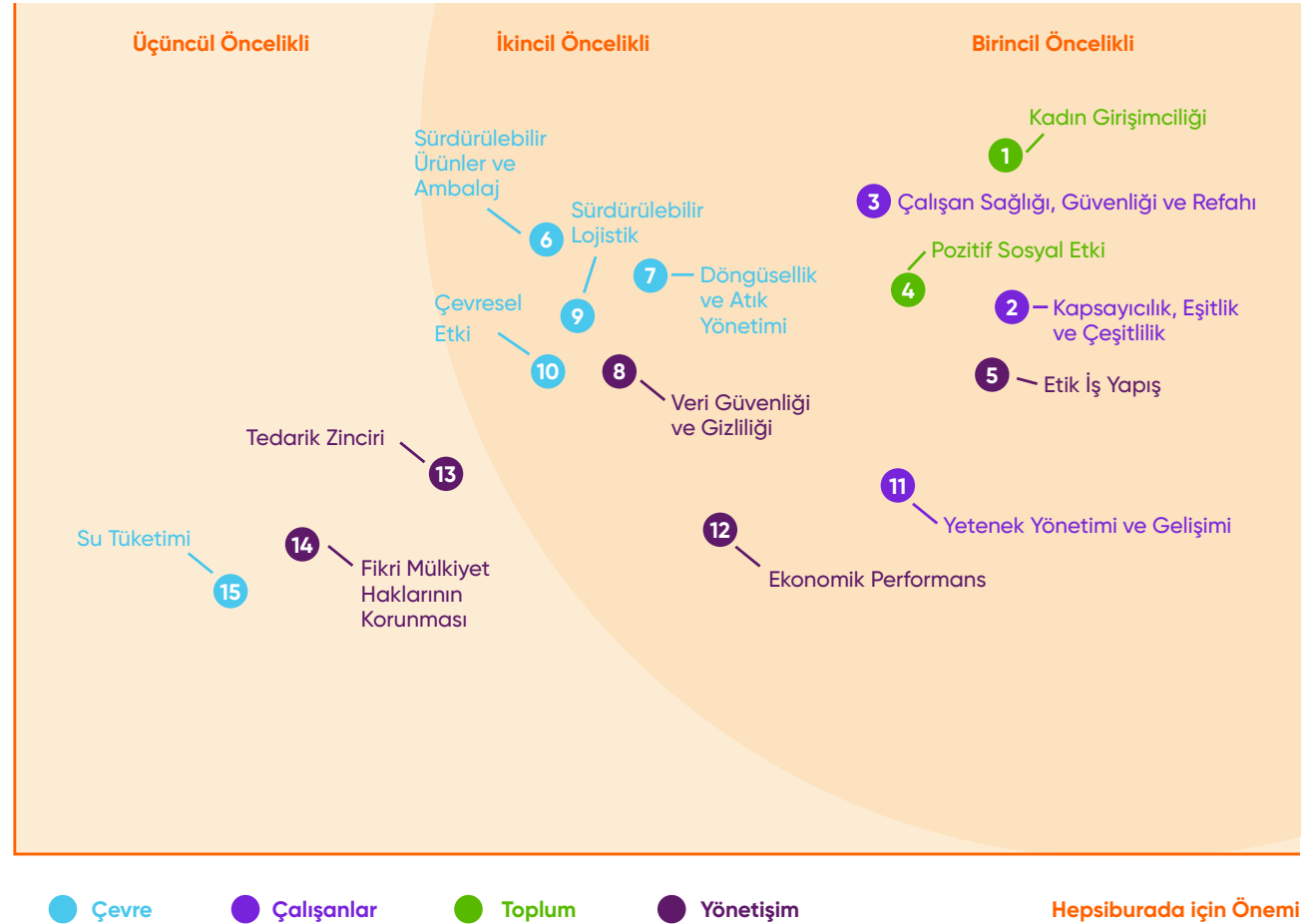
İkinci adımda ise yatırımcılar, bankalar, satıcılar, müşteriler, perakende tedarikçiler, operasyonel tedarikçiler, üniversiteler, sivil toplum kuruluşları ve kooperatifler olarak belirlediğimiz kilit dış paydaşlarımızın ve iç paydaşlar olarak çalışanlarımızın katılımı ile iç ve dış paydaş analizlerimizi gerçekleştirerek paydaşlarımızın önceliklerini belirledik. Yine ikinci adım kapsamında Hepsiburada için öncelikli konuların önemini belirlemek amacıyla üst düzey yöneticilerimizin görüşlerini aldık.

Son adımda ise dış çevre analizi, yöneticilerimizin görüşleri ve iç ve dış paydaş anketleri aracılığıyla elde ettiğimiz girdileri kullanarak matrisimizi oluşturmak için çalışmalara başladık. Bu kapsamda her kilit paydaş grubumuzun bizler için önceliğini değerlendirdiğimiz bir çalışma gerçekleştirerek iç ve dış paydaşlarımızın görüşlerini bu çalışma çıktıları doğrultusunda matrisimize yansıttık. Son olarak matrisimizi ve analiz sonuçlarımızı üst yönetime sunarak onaylarını aldık.

Önceliklendirme analizimizin sonuçlarını gösteren matrisimiz, Hepsiburada olarak sürdürülebilirlik yolculuğumuzda kaynaklarımızı ve odağımızı yönlendirerek kendimizi hangi alanlarda geliştirmeye ve paydaşlarımızla birlikte değer yaratmaya odaklanacağımız konusunda bizlere yol gösteriyor. Analiz çıktılarımız doğrultusunda oluşturduğumuz matriste öncelikli konularımızı "Çevre", "Çalışanlar", "Toplum" ve "Yönetişim" olarak renk kodları ile haritalandırdık. Aynı zamanda konuları ağırlıklarına göre "Birincil Öncelikli", "İkincil Öncelikli" ve "Üçüncül Öncelikli" olarak kategorize ettik ve bu doğrultuda rapor içerisinde ilgili bölümlerde bu konular hakkında faaliyetlerimize yer verdik.

Bir sonraki sayfada yer alan tabloda öncelikli konularımızın birincil öncelikliden üçüncül öncelikliye doğru sıralamalarını, hangi Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına hizmet ettikleri ve hangi kilit paydaş gruplarımız tarafından yüksek önceliklendirildiklerini görebilirsiniz.

Paydaşlar için Önemli



ÖNCELİKLİ KONU		HEPSİBURADA İÇİN TANIMI			YÜKSEK ÖNCELİKLİ BEKLENTİSİ OLAN PAYDAŞLAR
BİRİNCİL ÖNCELİKLİ	TOPLUM	1	Kadın Girişimciliği	Hepsiburada olarak kadınların iş dünyasına katılım ve katkılarının önemini bilinciyle, kadın girişimcileri destekleyen sayısız projeye imza atarak kadınların istihdamdaki ve ekonomideki yerlerinin artmasına destek oluyoruz.	Üst Yönetim, Yatırımcılar, Satıcılar, Bankalar, STK, Kooperatifler, Üniversiteler, Kamu Kurumları
	ÇALIŞANLAR	2	Kapsayıcılık, Eşitlik ve Çeşitlilik	Kapsayıcı ve eşitlikçi yaklaşımımızla sosyal eşitsizliklerin ortadan kalktığı ve her çalışmamızın adil bir yönetim altında yeteneklerini ortaya çıkardığı bir çalışma ortamı inşa etmek için var gücümüzle çalışıyoruz.	Üst Yönetim, Çalışanlar, Satıcılar, Üniversiteler
		3	Çalışan Sağlığı, Güvenliği ve Refahı	Çalışan sağlığı, güvenliği ve refahını en temel kurumsal önceliklerimiz arasına alıyor, çalışanlarımıza güvenli bir iş ortamı sunarak sektörde öncü uygulamaları hayata geçirmeyi hedefliyoruz.	Üst Yönetim, Çalışanlar, Müşteriler, Satıcılar, Tedarikçiler, Üniversiteler
	TOPLUM	4	Pozitif Sosyal Etki	Tüm çalışmalarımızı paydaşlarımıza katkı sağlama ve onlarla ele ele büyüme vizyonuyla sürdürüyor, kadınlara, çocuklara, dezavantajlı bireylere, hayvanlara, doğaya, bilime, kültüre, eğitime, spora ve sanata desteğimizi bu alanlarda yürüttüğümüz çalışmalarla gösteriyoruz.	Yatırımcılar, Müşteriler, STK, Üniversiteler, Kooperatifler
	YÖNETİŞİM	5	Etik İş Yapış	Faaliyetlerimizi sürdürürken şeffaf ve etik iş uygulamalarımızdan güç alıyor; dürüstlük, şeffaflık ve hesap verilebilirlik prensiplerimiz doğrultusunda en üst düzey etik standartlara göre hareket ediyoruz.	Üst Yönetim, Bankalar, Müşteriler, Kooperatifler, Üniversiteler
İKİNCİL ÖNCELİKLİ	ÇEVRE	6	Sürdürülebilir Ürünler ve Ambalaj	Teknoloji ve inovasyonun gücünü kullanarak sorumlu ve sürdürülebilir paketleme ve ambalaj çözümleri geliştirmek amacıyla araştırma ve geliştirme çalışmaları yürütüyor, mevcut kaynakların yönetiminde daha verimli ve yenilikçi hale getirdiğimiz faaliyetlerimiz ile çevresel etkimizi azaltıyoruz.	Yatırımcılar, Müşteriler, Çalışanlar, Perakende Tedarikçiler
		7	Döngüsellik ve Atık Yönetimi	Operasyonlarımızın atık kaynaklı çevresel etkisini azaltmak amacıyla döngüsel ekonomi yaklaşımını benimseyerek kaynak kullanımını azaltmak, oluşan atıkları kaynağında ayrıştırarak tekrar kullanım ve geri dönüşüm yoluyla ekonomiye geri kazandırılması için çalışmalar yürütüyoruz.	Perakende Tedarikçiler, Bankalar, STK
	YÖNETİŞİM	8	Veri Güvenliği ve Gizliliği	Satıcıların ve alıcıların tüm kişisel bilgileri koruyarak Hepsiburada'ya duydukları güvene değer veriyor, gizlilik ilkelerini ve uyumu önceliklerimiz arasına koyuyoruz. ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistem Standardı dahil olmak üzere uluslararası en iyi uygulamalar ve standartlarla uyumlu, küresel olarak geçerliliği olan bir gizlilik ve bilgi koruma politikası sürdürmeyi taahhüt ediyoruz.	Üst Yönetim, Tedarikçiler

ÖNCELİKLİ KONU		HEPSİBURADA İÇİN TANIMI		YÜKSEK ÖNCELİKLİ BEKLENTİSİ OLAN PAYDAŞLAR	
İKİNCİL ÖNCELİKLİ	ÇEVRE	9	Sürdürülebilir Lojistik	Geniş lojistik, dağıtım ve teslimat ağımızın çevre üzerindeki etkileri konusunda sorumlu bir yaklaşım benimsiyor, yenilikçi yaklaşımlarımız ile operasyonel verimlilik ve etkinliğimizi iyileştirerek çevresel etkimizi en aza indirmek amacıyla çalışmalarımızı sürdürüyoruz.	Yatırımcılar, Bankalar, Perakende Tedarikçiler
		10	Çevresel Etki	Hepsiburada olarak büyümeye devam ederken gezegenimizle uyum içerisinde değer yaratmamız gerektiğinin bilinciyle, bir yandan Türkiye'nin dijitalleşmesine öncülük ederek paydaşlarımızla birlikte büyürken diğer yandan teknolojinin gücünden faydalanarak çevresel etkimizi azaltan yenilikçi ve verimli çözümler geliştirmek için çalışıyoruz.	Yatırımcılar, Müşteriler, Çalışanlar, STK, Kooperatifler
	ÇALIŞANLAR	11	Yetenek Yönetimi ve Gelişimi	Hepsiburada'nın en değerli sermayesi olan çalışanların kurum stratejileri ve ihtiyaçları ile uyumlu mesleki, yetkinlik ve yönetsel becerilerini çok yönlü olarak geliştirmek için çalışıyoruz. Çalışanlarımızın yetkinlikleri ve kariyer hedefleri doğrultusunda eğitim olanakları sunuyor; başarının ödüllendirildiği, gelişime açık alanlara odaklanılan 360 derece performans yönetim sistemimizle çalışanlarımıza her açıdan gelişim fırsatı sunuyoruz.	Çalışanlar, Satıcılar
	YÖNETİŞİM	12	Ekonomik Performans	Hepsiburada platformumuzla, yaptığımız yatırımlarla her biri alanına yenilikçi bakış açısı kazandıran markalarımızla, 3.806 çalışanımızla, 99 binden fazla aktif satıcımızla, 5.000'den fazla tedarikçimizle, desteklediğimiz binlerce kadın girişimci ve kooperatiflerle hayata geçirdiğimiz projeler ile ülke ekonomisi ve tüm paydaşlarımız için değer yaratıyoruz.	Yatırımcılar, Tedarikçiler
ÜÇÜNCÜL ÖNCELİKLİ	YÖNETİŞİM	13	Tedarik Zinciri	Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) ve Birleşmiş Milletler (BM) Sözleşmeleri başta olmak üzere uluslararası standartlar ve yürürlükteki tüm mevzuat ve düzenlemeleri esas alarak yarattığımız değer her adımında temel insan haklarını önceliğimize alıyor, bu sorumluluğun yükümlülüklerini tedarikçilerimizle paylaşıyoruz. Tedarik zincirimizde yer alan tüm paydaşlarımızla birlikte yasalara uyumlu, etik, adil, şeffaf ve hesap verilebilir iş uygulamaları ile değer zincirimizde pozitif etki yaratmaya odaklanıyoruz.	Tedarikçiler, Üniversiteler
		14	Fikri Mülkiyet Haklarının Korunması	Fikri mülkiyet haklarının korunmasının, sağlıklı ve sürdürülebilir bir e-ticaret sisteminin işletilmesinin temel unsurlarından biri olduğuna inanıyoruz. Aldığımız önlemler ve doğru kurgulanmış bilgi güvenliği politikaları ile gelişen ve değişen dijital dünyada güveni sürdürmek için daima bir adım sonrası üzerine çalışıyoruz.	Perakende Tedarikçiler
	ÇEVRE	15	Su Tüketimi	Hepsiburada olarak sınırlı kaynaklarımızdan biri olan suyun verimli kullanımına önem veriyor, bu doğrultuda tüketimimizi takip ederek verimlilik çalışmalarını gerçekleştiriyoruz.	Perakende Tedarikçiler

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına Katkımız

"Kimseyi geride bırakmama" sloganı ile ortaya konulan ve 193 Birleşmiş Milletler (BM) üye ülkesi tarafından kabul edilen 17 amaç ve 169 alt hedeften oluşan Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na (SKA) katkı sağlıyoruz. Hepsiburada olarak gelecek nesillere daha sürdürülebilir ve yaşanabilir bir dünya bırakmak hedefiyle bu amaçlara hizmet etmeyi önceliklendiriyor, öncelikli konularımız kapsamında gerçekleştirdiğimiz faaliyetler ile doğrudan ve dolaylı olarak 12 Sürdürülebilir Kalkınma Amacı'na hizmet ediyoruz.



ÇEVRE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
Çevre Etki							✓		✓			✓	✓					
Sürdürülebilir Ürünler ve Ambalaj												✓	✓					
Sürdürülebilir Lojistik									✓			✓	✓					
Döngüsellik ve Atık Yönetimi												✓	✓					
Su Tüketimi												✓	✓					
ÇALIŞANLAR																		
Kapsayıcılık, Eşitlik ve Çeşitlilik					✓			✓		✓								
Yetenek Yönetimi ve Gelişimi				✓	✓													✓
Çalışan Sağlığı, Güvenliği ve Refahı			✓															
TOPLUM																		
Pozitif Sosyal Etki				✓	✓					✓		✓			✓			✓
Kadın Girişimciliği				✓	✓			✓	✓	✓								✓
YÖNETİŞİM																		
Etik İş Yapış																	✓	✓
Ekonomik Performans								✓										
Tedarik Zinciri								✓				✓						
Veri Güvenliği ve Gizliliği																	✓	
Fikri Mülkiyet Haklarının Korunması																	✓	

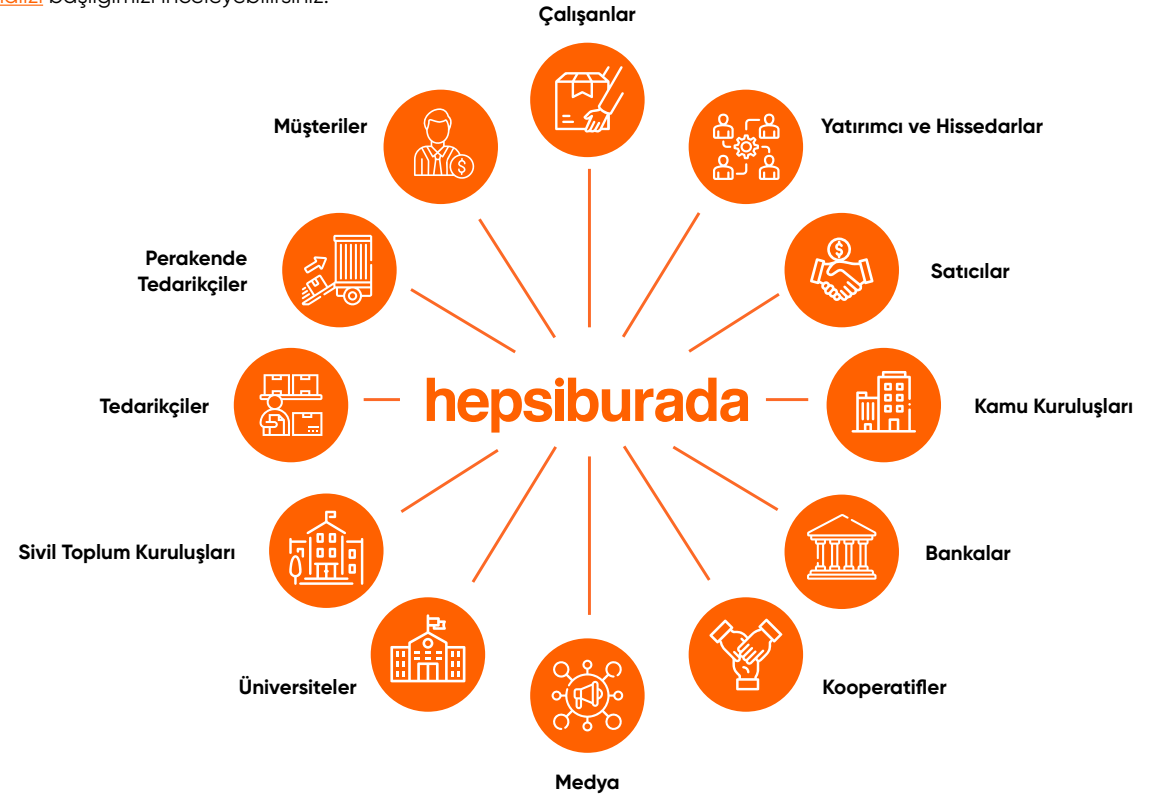
Paydaş Etkileşimi

McKinsey & Company'nin 2020 Paydaş Kapitalizmi Raporu, paydaş kapitalizmini benimseyen şirketlerin kârlılığının ve şirket değerinin arttığına dikkat çekiyor. Raporuda; iki farklı ve aynı zamanda birbirini tamamlayan yaklaşım öneriliyor. Bunlardan biri; yalnızca hissedarlar yerine daha geniş bir paydaş yelpazesinin önceliklerini yansıtabilecek, çeşitli deneyim, beceri ve ilgi alanlarına sahip bağımsız üyelerin yönetim kuruluna alınması. Diğer yaklaşım ise; kurumsal yönetim ilkelerinin, hissedarlar yerine paydaşları dikkate alarak yeniden belirlenmesi⁵.

Tüm bu çıktılar ışığında, biliyoruz ki kurumların varlığını sürdürebilmesi, tek başına mümkün değil. Yapılan işi güçlendiren ve sürekliliğini sağlayan, aynı amaca yürüdüğü birçok paydaşla el ele büyümek. Bizler de Hepsiburada olarak, yaptığımız işe doğrudan etkisi bulunan paydaşlarımızı belirliyor, düzenli olarak bu paydaşlar ile etkileşim içerisinde olmaya özen gösteriyoruz. Paydaşlarımız ile farklı iletişim kanalları sayesinde bir araya geliyor, onların görüşlerini alarak süreçlerimize katkı sağlamalarına olanak tanıyoruz.

Sürdürülebilirlik önceliklerimizin belirlenmesi sırasında paydaşlarımızın en büyük rehberimiz olacağı düşüncesiyle, gündemimize almamız gereken konular ile ilgili paydaşlarımızı

danıştık. Öte yandan, aldığımız geri bildirimleri analiz etmek için paydaşları farklı odak gruplarına bölüp, etki matrisimize katkı oranlarını bu gruplamaya göre özelleştirdik. Önceliklendirme analizimizi bu katma değer ile tamamladık. Detaylı bilgi için [Önceliklendirme Analizi](#) başlığımızı inceleyebilirsiniz.



⁵ McKinsey & Company. 2021. McKinsey'den Paydaş Kapitalizmi Raporu. <https://www.mckinsey.com/tr/our-insights/stakeholder-capitalism-report>

KİLİT PAYDAŞ GRUBU	İLETİŞİM KANALI	İLETİŞİM SIKLIĞI
Çalışanlar	Slack, Mail, Telefon, Fiziki/Online toplantılar, HepsiOne toplantıları, Motivasyon buluşmaları, HepsiFun aktiviteleri, ÇBA anketi, Bence sistemi	Devamlı
Yatırımcı ve Hissedarlar	Basın Bültenleri, Finansal Raporlar, Sunumlar, Webcast, Faaliyet Raporları, Özel Durum Açıklamaları, Web sitesi, Yatırımcı toplantıları	Çeyrekse, Yıllık, Devamlı
Müşteriler	Çağrı merkezi, Whatsapp, CRM, Pazar araştırmaları, UX araştırmaları, CX araştırmaları	Devamlı
Tedarikçiler	Mail, Telefon, Whatsapp, Online ve yüzyüze toplantılar	Devamlı
Satıcılar	Ticket, Call Center gelen çağrılar, Merchant aramaları, Toplantılar- yüzyüze iletişimler, Projeler, Merchant Duyuruları	Devamlı
Perakende Tedarikçiler	E-Mail, Telefon, Yüz yüze etkinlikler, Online toplantılar, İç mesajlaşma, Memnuniyet anketi, Eğitim toplantıları, Projeler	Devamlı
Kamu Kuruluşları	Yüz yüze ziyaret, 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
Kooperatifler ve Kadın Girişimciler	Toplantılar, İç mesajlaşma, Web sitesi, Projeler, Medya Etkinlikleri, Yüz yüze ziyaret	Devamlı
Üniversiteler	E-mail, Whatsapp, Telefon görüşmeleri, Yüzyüze ve Online Üniversite Etkinlikleri	Periyodik
Medya	Basın toplantıları, Medya Etkinlikleri, Finansal Raporlar, Duyuru ve açıklamalar, Web sitesi	Periyodik



Gelecek nesillere yaşanabilir bir gezegen bırakmak ve sürdürülebilir yarınlar inşa etmek için dönüşümün bir parçası olarak üstümüze düşen sorumluluğun bilincindeyiz. Teknolojinin yıkıcı değil yapıcı gücüne odaklanan bir şirket olarak yenilikçi çözümlerle operasyonlarımızda çevreye saygıyı gözetiyor, sınırlı kaynaklara sahip gezegenimizde doğal kaynakları korumaya ve çevresel etkimizi azaltmaya odaklanıyoruz.



Yenilikçi Çözümlerle Çevreye Duyarlı Operasyonlar Burada Başlar!

- Çevreye Etki 32
- Sürdürülebilir Ürünler ve Ambalaj 34
- Döngüsellik ve Atık Yönetimi 36
- Sürdürülebilirlik Lojistik 38
- Su Tüketimi 41



Çevresel Etki

1880'lerden bu yana son iki yüzyılda insan kaynaklı sera gazı emisyonları nedeniyle atmosfer, okyanus, kriyosfer ve biyosferde yaygın ve hızlı değişimler meydana geldi. Sanayi devriminden bu yana atmosfere yayılan sera gazları nedeniyle ortalama küresel sıcaklık, bölgesel farklılıklarla birlikte yaklaşık 1,07 santigrat derece arttı⁶.

İklim değişikliği; biyolojik çeşitliliğin azalması, temiz suya erişimin zorlaşması, yükselen deniz seviyeleri, aşırı sıcaklık, çölleşme ve aşırı hava olayları dahil olmak üzere bir dizi iklim tehlikesi olasılığının artması gibi çevresel pek çok değişiklikleri tetikleyerek dünya üzerindeki yaşamı tehdit ediyor. Yüzyılımızın en önemli sorunlarından biri olan iklim krizi ile mücadele edebilmek için çevresel etkimizi azaltma ihtiyacı, içinde bulunduğumuz e-ticaret sektörü dahil olmak üzere tüm sektörleri, şirketleri, kamu kuruluşlarını, akademisyenleri ve tüm toplumu ilgilendiriyor. Çevreye maliyeti olmadan sürdürülebilir bir kalkınma modeli inşa etmek için hepimize sorumluluk düşüyor.

Hepsiburada olarak büyümeye devam ederken, çevre ile uyum içerisinde değer yaratmamız gerektiğini biliyoruz. Gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakmak ve sürdürülebilir yarınlar inşa etmek için dönüşümün bir parçası olarak üstümüze düşen sorumluluğun bilincindeyiz. Bu nedenle sınırlı kaynaklara sahip gezegenimizde doğal kaynakları korumaya ve çevresel etkimizi

azaltmaya odaklanıyoruz. Türkiye'nin dijitalleşme sürecine öncü olarak paydaşlarımızla birlikte büyürken, teknolojinin gücünden faydalanarak çevresel etkimizi azaltan yenilikçi ve verimli çözümler geliştirmek için çalışıyoruz.

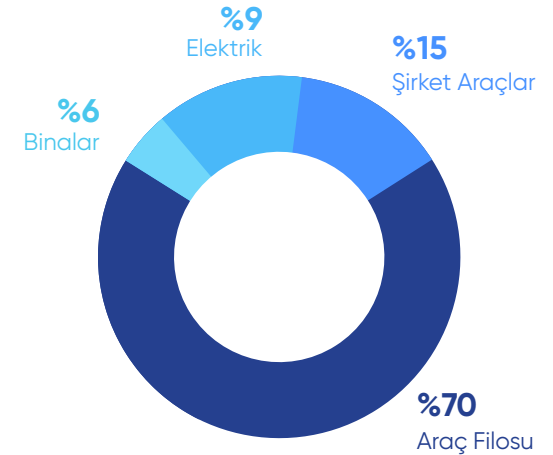
HEPSİBURADA'NIN KARBON AYAK İZİ

Atmosferde birikerek yerkürenin ve okyanusların hızlı bir şekilde ısınmasına yol açan sera gazı emisyonlarının azaltılması için özel sektör ve tüm ülkeler olarak harekete geçmemiz gerekiyor. Özellikle son yıllarda pek çok ülkenin emisyon ticareti programları, karbon veya enerji vergileri, enerji verimliliği ile emisyonlara ilişkin düzenlemeleri ve standartları benimsediklerine şahit oluyoruz. Gelecekteki ulusal veya bölgesel iklim politikalarına hazırlıklı olmanın yanı sıra şirketlerin çevresel risklerini yöneterek sera gazı emisyonlarını azaltmaları, uzun vadeli ve sürdürülebilir başarı sağlamaları için zorunluluk haline geliyor.

Hepsiburada olarak çevresel etkimizi anlamak ve bu doğrultuda aksiyon planlarını ortaya koyabilmek adına atılması gereken ilk adım faaliyetlerimiz sonucu ortaya çıkan sera gazı emisyonlarını doğru ölçümlemek olduğu bilinciyle raporlama döneminde karbon ayak izi hesaplama çalışması gerçekleştirdik. Bu sayede karbon bazında çevresel etkimizi ortaya koymayı hedefledik.

HEPSİBURADA OLARAK ÇEVRESEL ETKİMİZİ ANLAMAK VE BU DOĞRULTUDA AKSİYON PLANLARINI ORTAYA KOYABİLMEK ADINA RAPORLAMA DÖNEMİNDE KARBON AYAK İZİ HESAPLAMA ÇALIŞMASINI GERÇEKLEŞTİRDİK.

Enerji Tüketimi Dağılımı



⁶IPCC, 2021: Summary for Policymakers. In: Climate Change 2021: The Physical Science Basis. Contribution of Working Group I to the Sixth Assessment Report of the Intergovernmental Panel on Climate Change [Masson-Delmotte, V., P. Zhai, A. Pirani, S.L. Connors, C. Péan, S. Berger, N. Caud, Y. Chen, L. Goldfarb, M.I. Gomis, M. Huang, K. Leitzell, E. Lonnoy, J.B.R. Matthews, T.K. Maycock, T. Waterfield, O. Yelekçi, R. Yu, and B. Zhou (eds.)]. In Press.

Dünya Sürdürülebilir Kalkınma İş Konseyi (WBCSD) ve Dünya Kaynak Enstitüsü (WRI) tarafından ortaklaşa geliştirilen Sera Gazı Protokolü (GHG) standardının ölçüm yönergelerini takip ederek gerçekleştirdiğimiz çalışmalarımız dahilinde raporlama yılımız olan 2022 dahil olmak üzere 3 senelik geriye dönük yoğun bir veri toplama ve hesaplama süreçlerinin ardından Kapsam 1, 2 ve 3 emisyonlarımızı ortaya koyduk.

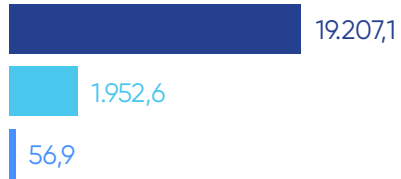
Enerji tüketimi ve emisyon verilerimize ilişkin detaylı göstergelere [Çevresel Performans Göstergeleri](#) bölümünden erişebilirsiniz.

Sera Gazı Salımı (ton CO₂e)

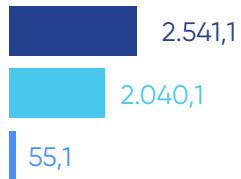
2022



2021



2020



● Kapsam 1 ● Kapsam 2 ● Kapsam 3

ORTAK BARKOD SİSTEMİ

Satış operasyonlarımızda verimliliğin artması ve depo içerisindeki işlem sürelerini kısaltmak amacıyla Ortak Barkod (Common Barcode) sistemi geliştirdik. Bu sistem ile Hepsiburada'nın kendi barkodları basılırken aynı zamanda siparişe atanmış kargo şirketinin kurumsal barkodu da basılmış oluyor, böylece ayda ortalama 700 binden fazla etiketin basımından tasarruf sağlıyoruz. Bu uygulama ile depo siparişlerimizde hem zaman hem de malzeme tasarrufu sağlayarak çevresel etkimizi azaltıyoruz. Projenin ilk aşamasında iş birliği içerisinde olduğumuz kargo firmaları ile süreçte başlanmasının ardından perakende tedarikçilerimiz ile de ortak barkod sistemini kullanmaya başladık. İlerleyen dönemde tüm direkt satış operasyonları ve pazaryeri satıcılarının altyapısını da dahil ederek elde ettiğimiz tasarrufu Hepsiburada ekosistemi içerisinde sürdürülebilir hale getirmeyi hedefliyoruz.

HEPSİMAT

Teslimat hizmetlerimizin bir parçası olarak, müşterilerimizin satın aldıkları ürünleri teslim alabilecekleri toplama noktaları ağı oluşturmak amacıyla HepsMat çözümümüzü hayata geçirdik. Günlük 3 bini aşkın sipariş teslimatı yaptığımız HepsMat noktaları ile müşterilerimize kargo teslimat saati ve yeri konusunda alternatif sunarak siparişlerini ev ve işyerleri dışında bir teslimat noktasından, diledikleri zaman diliminde teslim alabilmelerini sağlıyoruz. Tüm Türkiye'de 3.300'ü aşan HepsMat noktası aracılığıyla alışveriş merkezlerinden benzin istasyonlarına, bakkallardan kırtasiyelere iş birliği içerisinde olduğumuz tüm şirket ve kurumlar için mevcut müşterilerine sağladıkları hizmeti zenginleştirme fırsatı sunarken aynı zamanda mağazalarının canlılıklarını artırmaya yardımcı olarak büyümelerine olanak tanıyoruz. Bununla birlikte HepsMat teslimat noktalarının çeşitlenmesine ve hizmetin yayılmasıyla kargo şirketleri üzerindeki yükün hafifletilmesine destek oluyoruz.

GELİŞTİRDİĞİMİZ ORTAK BARKOD (COMMON BARCODE) SİSTEMİ İLE AYDA ORTALAMA 700 BİNDEN FAZLA ETİKETİN BASIMINDAN TASARRUF SAĞLIYORUZ.



Müşterilerimizin siparişlerini yürüyerek veya halihazırdaki yolları üzerindeki HepsMat noktalarından kolayca alabilmelerini sağlıyor, özellikle evde/iş yerinde olmadığı için paketi alamayan müşterilere paketi tekrar aynı teslimat noktasına götürmekten kaynaklanan enerji tüketimi ve karbon salımına engel olarak son teslimat kaynaklı çevresel etkimizi azaltıyoruz.

Sürdürülebilir Ürünler ve Ambalaj

İnsanlık olarak bilinen evrende yaşama ev sahipliği yapan tek gezegen olan dünyamızın sınırlı kaynaklara sahip olduğu bilinciyle hareket etmemiz gerekiyor. Ancak hızlı nüfus artışı, ekonomik büyüme ve artan tüketim ile birlikte doğal kaynakların tüketim hızında da ciddi bir artış yaşandı. Bugün, mevcut tüketim hızı nedeniyle, doğal kaynaklara olan talep, dünyanın atıl kapasitesinin %41'ini aşıyor. Yıllardır giderek erken bir tarihte yaşanan Dünya Limit Aşım Gününün⁷ 2022 yılında 28 Temmuz'da yaşanması, bizlere gezegenimizin sunduğu bir yıllık doğal kaynakları ne kadar hızlı tükettiğimizi gösteriyor. Bu durum, toprak, su ve hava gibi doğal kaynaklar üzerindeki baskının artmasına ve doğal sistemlerin bir bütün olarak istikrarsızlaşmasına yol açıyor. Doğanın kendi kaynaklarını yenileme kapasitesini aşmadan yaşayabilmek ve gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakabilmek için mevcut kaynakları verimli kullanmamız gerekiyor.

Hepsiburada olarak sınırlı kaynaklara sahip gezegenimizde doğal kaynaklarımızı korumaya ve çevresel etkimizi azaltmaya odaklanıyoruz. Özellikle Eskiye Yenile projemiz aracılığıyla eski elektronik ürünleri değerlendiriyor, sorumlu paketleme ve ambalaj uygulamalarımızla malzeme kullanımını optimize eden çözümler üretiyor, mevcut kaynakların yönetiminde daha verimli ve yenilikçi hale getirdiğimiz faaliyetlerimiz ile çevresel etkimizi azaltıyoruz.

ESKİYİ YENİLE

Hızlı gelişen teknoloji ve değişen tüketim alışkanlıklarının bir sonucu olarak kullandığımız elektronik cihazları hızla değiştiriyor, yenilerini alıyor ve eski cihazlarımızı bir kenara bırakıyoruz. Bu sürdürülemez döngüde çoğunlukla atık toplama sahalarında yolculuğu sonlanan elektronik cihazlar, gezegenimizde hızla büyüyen tehlikeli atık probleminin parçası haline geliyor.

Hepsiburada olarak 2020 yılında başlattığımız Eskiye Yenile projemiz ile müşterilerimizin evlerinden eski cihazlarını alıp değerlendiriyor, karşılığında hediye çeki veya nakit ödemesi ya da yeni telefon alma imkanı sunuyoruz. Eski cihazları, Hepsiburada ve iş ortakları tarafından belirlenen prosedürler paralelinde tekrar değerlendiriyor, bu sayede ekonomiye geri kazandırılmasını sağlayarak sürdürülebilirlik için gerekli olan döngüsel ekonomiye katkıda bulunuyoruz. Proje kapsamında 2020 başından bugüne başvuru adetleri %258 artış gösterdi ve proje ile 73 bin müşteri ve 124 bin başvuru adedine ulaştık.



⁷Emergency, 9. (2015, July 8). Planet Earth and its Limits on Use of Natural Resources. World Resources Forum. <https://www.wrforum.org/opinion/planet-earth-limits-natural-resources/>

YENİLİKÇİ ÇÖZÜMLERİMİZLE PAKETLEME VE AMBALAJ

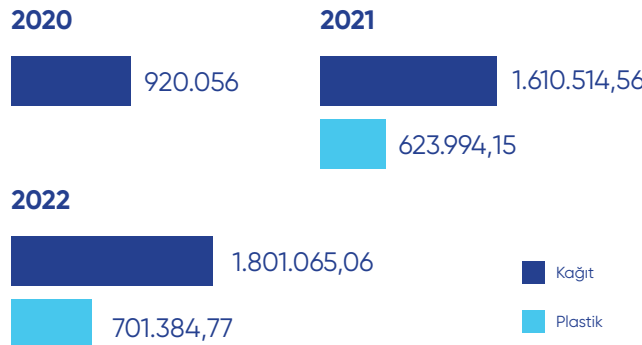
Müşterilerimizin teslimat deneyiminde önemli bir rol oynayan paketleme ve ambalajlama, e-ticaret sektöründe bulunan tüm şirketlerin sürdürülebilirlik yolculuğunda ele alınması gereken önemli bir alan. Çünkü müşterilerimiz, ambalajdan kaynaklanan çevresel etkimizin farkında olup ve buna göre hareket ederken, ürünlerini güvenli ve sağlam bir şekilde teslim etmemizi bekliyor. Yeni paketleme teknolojileri, geri dönüştürülmüş ve/veya geri dönüştürülebilir ambalaj malzemelerin hızla yaygınlaştığı günümüz koşullarında dahi ambalajlama, al-yap-at (make-take-waste) şeklinde bir yaşam döngüsüne sahip. Doğrusal ekonomik model olarak adlandırılan bu döngüde doğadan alınan hammaddeler kısa kullanım ömrünün ardından atık olarak doğaya geri dönüyor ve önemli miktarda doğal kaynak kullanımı ile birlikte büyük miktarda atık üretimine neden oluyor. Siparişleri müşterilerimize güvenli ve hasarsız şekilde ulaştırmak için elbette paketlemeye ihtiyacımız var, ancak bununla birlikte sınırlı kaynaklara ve büyüyen atık problemine sahip dünyamız için çevre dostu uygulamalara yönelmek, ambalaj hacimlerimizi azaltmak ve atıkları azaltan veya ortadan kaldıran dögüsel modeller benimsememiz gerekiyor.

Hepsiburada olarak operasyonlarımıza entegre edebileceğimiz sorumlu, sürdürülebilir paketleme ve ambalaj çözümleri geliştirmek için araştırma ve geliştirme çalışmaları yürütüyoruz. Teknoloji ve inovasyonun gücünü kullanarak malzeme kullanımını optimize eden çözümler üretiliyor, mevcut kaynakların yönetiminde daha verimli ve yenilikçi hale getirdiğimiz faaliyetlerimiz ile çevresel etkimizi azaltıyoruz.

Paketleme süreçlerimizde kağıt bazlı koliler ve kırılma, akma gibi problemlerin önlenmesi adına plastik bazlı PVC olmak üzere iki farklı malzeme kullanıyoruz. Sipariş alındığında

depo merkezlerimizde ürünlerin raflardan paketleme alanına getirilmesinin ardından ürünlerin minimum paketleme ile hangi koliye ya da pakete konulacağını belirtilen ve Hepsiburada mühendisleri tarafından geliştirilen yazılımımız ile ürünlerin 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 finansal tasarruf elde ediyor hem de atık oluşumunu en aza indiriyoruz.

Doğrudan satış modelimizde perakende tedarikçilerimiz depolarımıza ürünleri güvenli ve hasarsız olarak ulaştırmak için kağıt ve plastik ambalajlar ile gönderiyorlar. 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 atıklarını lisanslı geri dönüşüm tesislerine göndererek dögüsel model doğrultusunda ekonomiye yeniden kazandırılmasını sağlıyoruz. Bu yöntem ile 2022 yılında yaklaşık 934 bin kilogram ambalaj atığının geri dönüştürülmesini sağlayarak bir yandan atıkların düzenli depolama sahalarına gönderimini ortadan kaldırırken diğer yandan atık kaynaklı çevresel ayak izimizi azaltıyoruz.

Ambalaj Malzemeleri (kg)
**2022 YILINDA YAKLAŞIK 934 BİN KİLOGRAM
AMBALAJ ATIĞININ GERİ DÖNÜŞTÜRÜLMESİNİ
SAĞLAYARAK BİR YANDAN ATIKLARIN DÜZENLİ
DEPOLAMA SAHALARINA GÖNDERİMİNİ
ORTADAN KALDIRIRKEN DİĞER YANDAN ATIK
KAYNAKLI ÇEVRESEL AYAK İZİMİZİ AZALTTIK.**


Döngüsellik ve Atık Yönetimi

Ekonomiler büyümeye devam ettikçe ham maddelere, enerjiye ve diğer doğal kaynaklara olan talep de artıyor. Tüketim artışının etkisiyle uygun şekilde yönetilmeyen atıklar, boş alanlara dökülüyor, nehirlere, denizlere ve okyanuslara karışıyor. Bugün, küresel çapta yılda ortalama 2 milyar tona yakın atık üretiyoruz. Bu durum toprak ve su kirliliği, hava kalitesi, iklim değişikliği⁸, arazi kullanımı gibi insan sağlığına ve yaşam kalitesine etkileri olan, ulusal sınırların ötesinde çevresel, ekonomik ve sosyal sonuçlar doğuruyor. Kaynakların sorumsuz bir şekilde kullanılması ve israf edilmesi nedeniyle de artan tüketime ayak uydurabilmek için sürdürülemez miktarlarda doğal kaynaklara yükleniyor ve gezegenimizin sınırlarını zorluyoruz⁹.

Büyüyen atık problemi ile mücadele etmek ve gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakabilmek için doğal kaynakların alınarak ürünlere dönüştürüldüğü ve sonrasında katı atık sahalarına bırakıldığı, yakıldığı veya doğaya karışması için bırakıldığı "al, yap, at" doğrusal ekonomik modelinden atık hiyerarşisi ve döngüsel ekonomi yaklaşımları gibi yaygın olarak kabul edilen sürdürülebilir alternatiflere acil bir şekilde geçiş sağlamamız gerekiyor.

⁸ Silpa Kaza & Lisa C. Yao & Perinaz Bhada-Tata & Frank Van Woerden, 2018. "What a Waste 2.0," World Bank Publications - Books, The World Bank Group, number 30317, November.

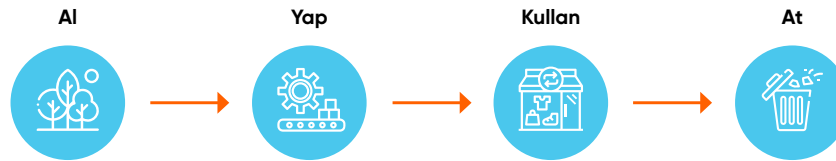
⁹ Mathy Stanislaus, 2018. Barriers to a Circular Economy: 5 Reasons the World Wastes So Much Stuff (and Why It's Not Just the Consumer's Fault). World Resources Institute.
<https://www.wri.org/insights/barriers-circular-economy-5-reasons-world-wastes-so-much-stuff-and-why-its-not-just>

Atık hiyerarşisi yaklaşımı, atık önleme, yeniden kullanım, geri dönüşüm ve bertarafın önce geri kazanıma öncelik verirken, döngüsel ekonomi yaklaşımı ürünlerin atıkları azaltacak şekilde tasarlanmasını, ürün ve üretim malzemelerinin mümkün olduğu kadar uzun süre kullanılmasını ve ömrünü tamamlamış ürünlerin ekonomiye geri dönüştürülmesini teşvik ederek kapalı bir döngü oluşmasını sağlıyor.

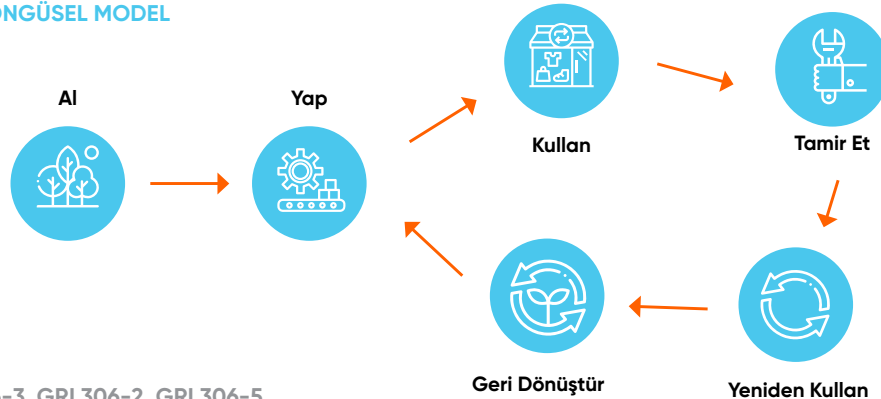
Hepsiburada'da operasyonlarımızın atık kaynaklı çevresel etkisini azaltmak amacıyla kaynak kullanımını azaltmak,

oluşan atıkları kaynağında ayrıştırarak tekrar kullanım ve geri dönüşüm yoluyla ekonomiye geri kazandırılması için çalışmalar yürütüyor, katı atık sahalarına atık gönderimini son noktada değerlendiriyoruz. Faaliyetlerimiz sonucu oluşan atıkların büyük çoğunluğu ürünlerin müşterilerimize teslimatı için kullanılan ambalaj malzemelerinden kaynaklanıyor ve bu nedenle işimiz büyüdükçe ambalaj atıklarımız da artıyor. Bu konudaki çalışmalarımız için raporumuzun [Sorumlu Paketleme ve Ambalaj](#) bölümünü inceleyebilirsiniz.

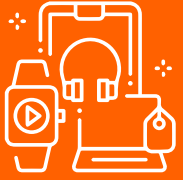
DOĞRUSAL MODEL



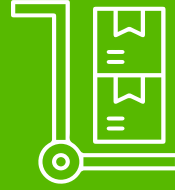
DÖNGÜSEL MODEL



Öte yandan ofislerimizde ve depo merkezlerimizde oluşan diğer atıkları farklı atık kutuları aracılığıyla kaynağında ayrıştırmaya özen gösteriyoruz. Bununla birlikte fazla stoklanmış, iade edilmiş, hasar görmüş veya son kullanma tarihi geçmek üzere olan ürünler dahil olmak üzere fazla envanterden kaynaklanan atık oluşumumuz bilinçli bir atık yönetimi çerçevesinde gerçekleşiyor.



Kargo sebepli kırılma ve bozulma gibi sorunlar ve diğer nedenlerden ötürü iade alınan özellikle elektronik ürünleri, değerlendirmeler sonucunda outlet satışı 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.



Hepsiburada mavi yaka çalışanları için içeride bir 2. el dükkanına sahibiz. Kullanılabilecek durumda olan ürünleri bu dükkanda depoluyor ve mavi yaka ihtiyaç sahipleriyle buluşturuyoruz.



Depo merkezlerimizde ortaya çıkan ya da son kullanma tarihi geçmiş ürünleri geri dönüşüm tesislerine gönderiyoruz. 2022 yılında 21 bin kilogram gıda atığının geri dönüştürülmesini sağladık.



Taşıma esnasında parçalanan, hasar gören ve kullanılamayacak hale gelen deterjan ve benzeri kimyasal ürünler geri dönüşüm tesislerine göndererek zararlı maddelerin doğaya karışmasının önüne geçiyoruz. 2022 yılında 78 bin kilogram kimyasal atığın geri dönüştürülmesini sağladık.

Sürdürülebilir Lojistik

Ekonomiler tarımdan sanayiye ve hizmet sektörüne kaydıçça, ulaşımdan kaynaklanan sera gazı emisyonları ve sektörün küresel sera gazı emisyonlarındaki payı önemli ölçüde artış gösterdi¹⁰. Hepsiburada olarak faaliyetlerimizin etki alanında olan karayolu yük taşımacılığına bağlı emisyonlar, günümüzde araçların daha verimli olmasına rağmen 1995'ten bu yana yüzde 20'den fazla arttı. Hem ekonomik büyümeyi sürdürmek isteyen gelişmiş ülkelerde hem de pek çok insanın ilk kez küresel pazarlara eriştiği gelişmekte olan ülkelerde taşımacılık sektörünün ve ulaşım ihtiyacının büyümesi, küreselleşme, nüfus artışı, demografik değışiklikler ve ekonomik büyüme ile birlikte tüketimin artması gibi pek çok faktör göz önünde bulundurulduğunda taşımacılık kaynaklı emisyonların 2015 yılına kıyasla 2050 yılına kadar iki kattan fazla artış göstermesi bekleniyor¹¹.

Geçmişten bugüne hızla büyüyen ve gelecekte de büyümeye devam etmesi beklenen ulaşım ve taşımacılık sektörünün doğrudan sera gazı salımı ve fosil yakıtlara bağımlılığı nedeniyle dolaylı olarak küresel ısınmaya neden olurken, gürültü kirliliği ve hava kirliliği de insan sağlığını etkiliyor. Günümüzün çözülmesi en acil problemlerinden biri olan iklim değışikliği ile mücadele edebilmek adına küresel sıcaklık artışı 1,5 santigrat derece ile sınırlandırma hedefi doğrultusunda ulaşım ve taşımacılık sektörünün de büyük bir dönüşüm sürecine girmesi gerekiyor. Uzun mesafeli, bölgesel ve şehir içi transferler ve müşteriye teslimat aşamalarının tamamında taşımacılığa dayanan

e-ticaret sektöründeki şirketlerin artan rekabet ortamında bir yandan müşterilerin hızlı, pratik, şeffaf ve esnek teslimat beklentilerinin karşılması, öte yandan yatırımcılar, müşteriler ve diğer paydaşların artan talepleri ile çevresel ve sosyal etkilerin dikkate alınarak sürdürülebilir stratejiler ve uygulamaların hayata geçirilmesi bekleniyor.

Hepsiburada olarak en büyük depolama merkezimiz olan Gebze depomuz başta olmak üzere Tuzla, Ankara, İzmir, Adana, Diyarbakır ve Erzurum depolarımızı kapsayan toplam 143,5 bin metrekarelik 7 depo merkezimiz ile kurumsal müşterilerimizin ürün girişi, nakil, adresleme 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 operasyonlarımızı yönetiyoruz. 1.500'den fazla e-ticaret ortağımızla 18 transfer merkezimiz ve 81 ilde 192 şube ile HepsijET operasyonlarımız aracılığıyla dağıtım ve teslimat süreçlerinde hizmet veriyoruz.

Geniş lojistik, dağıtım ve teslimat ağımızın çevre üzerindeki etkileri konusunda sorumlu bir yaklaşım benimsiyor, sürdürülebilir dönüşümün bir parçası olmak için teknolojinin gücünden faydalanıyor ve yenilikçi yaklaşımlarımız ile operasyonel verimlilik ve etkinliğimizi iyileştirerek çevresel etkimizi azaltmak amacıyla çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

**1.500'DEN FAZLA E-TİCARET ORTAĞIMIZLA
18 TRANSFER MERKEZİMİZ VE 81 İLDE 192
ŞUBE İLE HEPSIJET OPERASYONLARIMIZ
ARACILIĞIYLA DAĞITIM VE TESLİMAT
SÜREÇLERİNDE HİZMET VERİYORUZ.**

LOJİSTİK KAYNAKLI KARBON AYAK İZİ

Türkiye'nin dört bir yanındaki müşterilerimize siparişlerini hızlı ve güvenli bir şekilde ulaştırmak için geniş bir teslimat seçeneği yelpazesi ile hizmet verirken aynı zamanda yenilikçi çözümler ile taşımacılık faaliyetlerimizden kaynaklanan çevresel etkimizi azaltmayı hedefliyoruz. Bu doğrultuda ilk adımın doğru hesaplama yöntemleri ile çevresel etkimizin doğru ölçülmesi olduğu bilinciyle 2022 yılında gerçekleştirdiğimiz karbon ayak izi haritalandırma çalışmamız kapsamında lojistik ve taşımacılık faaliyetlerimiz kaynaklı emisyonlarımızı inceledik. 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 %70'ini, kapsam 1 emisyonlarımızın %90'ını oluşturuyor.

¹⁰ Sims R., R. Schaeffer, F. Creutzig, X. Cruz-Núñez, M. D'Agosto, D. Dimitriu, M.J. Figueroa Meza, L. Fulton, S. Kobayashi, O. Lah, A. McKinnon, P. Newman, M. Ouyang, J.J. Schauer, D. Sperling, and G. Tiwari, 2014: Transport. In: Climate Change 2014: Mitigation of Climate Change. Contribution of Working Group III to the Fifth Assessment Report of the Intergovernmental Panel on Climate Change [Edenhofer, O., R. Pichs-Madruga, Y. Sokona, E. Farahani, S. Kadner, K. Seyboth, A. Adler, I. Baum, S. Brunner, P. Eickemeier, B. Kriemann, J. Savolainen, S. Schlömer, C. von Stechow, T. Zwickel and J.C. Minx (eds.)]. Cambridge University Press, Cambridge, United Kingdom and New York, NY, USA.

¹¹ ITF (2021), ITF Transport Outlook 2021, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/16826a30-0>.

COVID-19 pandemisi ile birlikte ivme kazanan e-ticaret sektörünün artan taşımacılık ihtiyacının sürdürülebilir ve yenilikçi teknolojilerle sağlanması, müşterilerimizin daha doğa dostu teslimat seçeneklerine olan talebinin artırdı. Bu faktörleri göz önünde bulundurduğumuzda, küresel çapta verimli yakıt tüketimi uygulamaları, düşük veya sıfır karbonlu yakıt kullanımı ile yeşil taşımacılığa geçiş sürecinde yer almamız gerektiğinin bilincindeyiz. Elektrikli araçların kullanımına yönelik altyapının ve kargo sektörüne uygun kapasiteye sahip elektrikli araçların erişiminin kısıtlı olduğu ülkemiz şartlarında karbonsuz taşımacılık faaliyetlerinin yaygınlaşması için izlenecek belirli bir yolumuz var. Bu kapsamda Hepsiburada olarak birçok süreç optimizasyonu projemiz ile araç filomuzdan kaynaklanan emisyonlarımızı azaltmaya odaklanıyoruz. Ülkemizin farklı bölgelerinde uygun yerleşim alanlarında konumlandırılmış transfer merkezlerimiz ile daha az maliyetle daha verimli operasyonlar gerçekleştiriyor, en yakın lokasyonlara ürünlerin toplu bir şekilde götürülmesi ile enerji, yakıt ve maliyet tasarrufu sağlıyoruz. 2021 yılında Kayseri, Merzifon, Düzce ve Bursa'da açılan transfer merkezlerimiz ile raporlama döneminde yaklaşık 1 milyon kilometre daha az araç kullanımı sağlayarak karbon ayak izimizi azalttık. Gelecek dönemlerde de rota optimizasyonu ve verimli yakıt kullanımı projelerimizi sürdürerek sürdürülebilir lojistik ve taşımacılık faaliyetlerimizi genişletmeyi hedefliyoruz.

HEPSIJET TAŞIMACILIK OPERASYONLARI OPTİMİZASYONU

HepsiJET olarak müşterilerimiz için katma değer yaratan ve kaliteli kargo hizmeti vermeyi amaçlıyoruz. Hızla artan müşteri portföyümüz ve ülkemizde e-ticaret üzerinden yapılan alışverişlerden doğan yoğunluğu en iyi şekilde yönetmek, taşıma modelimizi daha esnek ve hızlı bir dağıtım modeline dönüştürmek hedefiyle araç rotalarının doğru oluşturulması ve yükleme optimizasyonu konularında çalışmalar yürütüyoruz.



Bu kapsamda gerçekleştirdiğimiz projeler ile çapraz sevkiyat¹² ve zaman pencereli rota oluşturma ve yükleme probleminin optimizasyonu ile hızlı, hatasız ve dakik bir teslimat hizmeti sunmanın yanı sıra doğru sayıda araç ve en doğru rotanın kullanımı ile maliyet ve yakıt tasarrufu sağlayarak süreçlerimizden kaynaklanan emisyon salımını azaltmayı hedefliyoruz.

ÇOK ARAÇLI ROTA OPTİMİZASYONU

HepsiJet'in yeni "Çok Araçlı Rota Optimizasyonu" teknolojisi ile kargo siparişlerinin teslimat süreçlerinde yüksek verimlilik sağlıyoruz. TÜRKPATENT tarafından tescillenen yenilikçi sistemi, karınca kolonilerinin yiyeceklerini yuvalarına taşıma içgüdülerinden

ve doğanın mucizelerinden esinlenerek oluşturduk. Sevkiyatların önceliğine ve siparişlerin teslim noktaları arasındaki mesafe matrisine göre bir model oluşturan bu sistem, olası her rotanın teslimat maliyetlerini hesaplayarak ve teslimat adresleri kümesindeki tüm konumlara tek bir rota oluşturarak çok araçlı dağıtım senaryosu ortaya koyuyor. Bu sayede mevcut araç filosu içerisinde optimum sayıda araç kullanılarak tüm teslimat sürecini uçtan uca en verimli şekilde ele alıyoruz.

TESLİMAT YÖNETİM SİSTEMİ 4.0

Her yıl bir önceki yıla göre dağıtımını yaptığı gönderi sayısı dört kat artan HepsiJet operasyonlarımız kapsamında, artan kapasiteyi müşteri memnuniyetini düşürmeden yönetebilmek

¹² Tedarikçilerin elinde bulunan ürünlerin stoğa alınmadan ya da depolara yerleştirilmeden direkt olarak paketli ve kutu içeriği bozulmamış hali ile müşteri ihtiyaçlarına göre kategorilere ve belirli sınıflara ayrılarak buradan müşterilere gönderilmesi işlemi.

için yerli kaynaklarla Teslimat Yönetim Sistemi geliştirdik. Bu sistem sayesinde planlanan teknolojik geliştirmeler, otomasyon teknolojileri entegrasyonları, paket izlenebilirliğinin artırılması, tahmini varış zamanının son kullanıcılar ile belirli bir aralık olarak paylaşılması, kapıda ödeme çözümü ve operasyon akışını kolaylaştıracak mobil çözümlerin geliştirilmesi sağladık. Bu sistem ile ulusal ölçekte müşteri ihtiyaçlarını uçtan uca kapsayan ve algoritmalar ile donatılmış bir Teslimat Yönetim Sistemi altyapısı kurduk. Böylelikle süreç verimsizliklerin önlenmesi sayesinde müşteriler, taşımacılar ve firma arasında kazan-kazan modeli kurularak e-ticaret ekosisteminin gelişimine katkı sağlıyor; kullandığımız makine öğrenmesi teknikleri ile kapasite tahminleme ve rota optimizasyonu konularında geliştirdiğimiz çözümler ile kaynak verimliliği sağlayarak çevresel etkimizi azaltıyoruz.

OPTİMİZASYON VE MAKİNE ÖĞRENMESİ YÖNTEMLERİ İLE FİRMA ÇALIŞMA ALANLARININ BELİRLENMESİ

Gönderi hacminin ve şubelerde çalışan taşımacı sayılarının artmasıyla birlikte müşteri gönderilerinin söz verilen zamanda teslim edilebilmesi için HepsijET'in şubelerinin konumlandırılması ve şubelerden dağıtım çıkan taşımacıların çalışma alanlarının algoritmalar yardımıyla belirlenmesi amacıyla 2022 yılında Firma Çalışma Alanlarının Belirlenmesi adlı projemizi hayata geçirdik. Geliştirdiğimiz algoritma sayesinde taşımacı alanlarının otomasyon ile oluşmasını sağlayarak minimum düzeyde güncellemelerle sürekli değişen hacimlerde bile taşımacılara adil paylaşım sağlıyoruz. Bununla birlikte taşımacı memnuniyetini artırarak taşıma süresinde ve kalitesinde artış sağlıyor ve müşterilerimizle olan iletişimimizi güçlendiriyoruz. İnovasyonu ön

planda tutan bu proje, sektördeki büyük hacim değişikliklerine ve değişen saha operasyonlarına tamamen uyum sağlıyor, makine öğrenmesine veri sağlayarak bölgelerin daha verimli oluşturulmasına ve ileriye dönük tahminlerde bulunularak operasyon verimliliğimizi artırmamıza yardımcı oluyor. Böylelikle kaynak kullanımı optimizasyonu sağlayarak çevresel etkimizi yönetmemizi mümkün kılıyor.

ZAMAN PENCERELİ VE HIZLI TESLİMLERDE OPTİMİZASYON VE KAPASİTE YÖNETİMİ

E-ticaret ürünlerinin teslimatlarında zaman pencerelerinin daraldığını ve hızlı teslimat beklentisinin günden güne arttığını gözlemliyoruz. Bu doğrultuda HepsijET'in mevcutta sunduğu hizmetlere ek olarak saatlik, iki saatlik, sipariş sonrası 1 saatlik zaman diliminde teslimat gibi daha düşük zaman aralıklı teslimat tipleri hayata geçirmek amacıyla, Zaman Pencereli ve Hızlı Teslimatlarda Optimizasyon ve Kapasite Yönetimi projemizi 2022 yılında hayata geçirdik. 2019 yılında başladığımız ve TÜBİTAK tarafından desteklenen bu proje ile sektörün büyümesine yerli ve milli teknolojiler ile katkı sağlıyor, ülkemizde gittikçe büyüyen e-ticaret sektöründeki sorunlarından biri olan teslimatta zaman pencerelerine uyum konusunu çözmeyi hedefliyoruz. Aynı zamanda bu projenin perakende sektörü içindeki büyük alanlı marketler yerine daha küçük alanlı marketler, daha verimli ve daha küçük depoların Türkiye'de yaygınlaşmasına ön ayak olacağına inanıyoruz. Bu sayede müşteri beklentilerini karşılayan hızlı teslimatların yanı sıra doğru konumlandırılmış, verimli yönetilen daha küçük depolama alanları ile çevresel ayak izinin azaltılmasını sağlıyoruz.

DAHA DÜŞÜK ZAMAN ARALIKLI TESLİMAT TIPLERİ HAYATA GEÇİRMEK AMACIYLA, TÜBİTAK DESTEKLİ ZAMAN PENCERELİ VE HIZLI TESLİMLERDE OPTİMİZASYON VE KAPASİTE YÖNETİMİ PROJEMİZİ 2022 YILINDA HAYATA GEÇİRDİK.



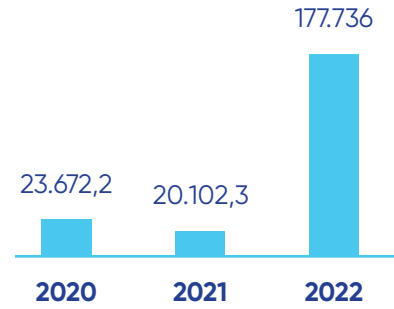
Su Tüketimi

Ekosistemlerin devamlılığı, insan sağlığı ve toplumsal kalkınma için kritik öneme sahip olan su kaynaklarının korunması, sürdürülebilir bir gelecek inşa etmenin temelinde. Bugün, dünya çapında 2 milyardan fazla insan su sıkıntısı olan ülkelerde yaşıyor ve 3,6 milyardan fazla insan yılda en az bir ay suya yeterli erişim sağlayamıyor¹³. Hızlı nüfus artışı, kentleşme ve çeşitli sektörlerde artan ihtiyaç nedeniyle suya talebin artması, temiz suya erişimi önümüzdeki yıllarda daha da zorlaştırabilir. Bununla birlikte değişen yağış rejimleri, aşırı hava koşulları, seller, kuraklıklar ve su seviyesinin artması gibi iklim değişikliğinin etkilerinin su sıkıntısını daha da artıracığı öngörülüyor. 2050 yılına kadar yılda en az bir ay suya yeterli erişim sağlayamayan insan sayısının beş milyardan fazla olacağı öngörülüyor¹⁴.

Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarından biri olan herkes için güvenilir ve temiz suya erişimin sağlanması, doğal kaynakların sürdürülebilirliğinin yanı sıra ekonomik ve sosyal kalkınmayı da beraberinde getirmesi nedeniyle önem taşıyor.

Bu doğrultuda Hepsiburada olarak su tüketimini sürdürülebilirlik önceliklerimizden biri olarak değerlendiriyor, sınırlı kaynaklarımızdan biri olan suyun verimli kullanımına önem veriyoruz. İçinde bulunduğumuz sektörler ve iş modelimiz çerçevesinde su tüketimimiz düşük olmakla birlikte ofisler, depo merkezleri ve şubelerimizde evsel amaçlarla su tüketimi gerçekleştiriyoruz. Suyun verimli kullanımının sağlanması amacıyla temas sensörlü musluk sistemleri gibi pek çok çalışmaya imza attık. 2022 yılında su tüketimimiz 177.736 m³ olarak gerçekleşti.

Su Tüketimi (m³)



¹³ FAO and UN-Water. 2021. Progress on Level of Water Stress. Global status and acceleration needs for SDG Indicator 6.4.2, 2021. Rome. <https://doi.org/10.4060/cb6241en>

¹⁴ Global Commission on Adaptation, 2019: Adapt Now: A Global Call for Leadership on Climate Resilience

Eşit ve Kapsayıcı Kurum Kültürü Burada Başlar!

- Kapsayıcılık, Eşitlik ve Çeşitlilik
- Yetenek Yönetimi ve Gelişimi
- Çalışan Sağlığı, Güvenliği ve Refahı

43

45

48



Başarımızın kilit taşı olan çalışanlarımız için herkesin eşit fırsatlara sahip olduğu, farklılıklara saygılı ve kapsayıcı bir iş ortamı sağlamayı en büyük sorumluluklarımızdan biri olarak görüyoruz. Fiziksel ve ruhsal sağlığı ön planda tutan, güvenli ve kişisel gelişimi destekleyen bir çalışma ortamı yaratarak çalışanlarımızın sağlıklı, mutlu ve motive olması için var gücümüzle çalışıyoruz.



Kapsayıcılık, Eşitlik ve Çeşitlilik

Kapsayıcılık, eşitlik ve çeşitliliğe önem veren çalışma kültürünün performansa ve başarıya yansımaları beklenmektedir. 2020 yılında McKinsey & Company'nin yayınladığı "Diversity Wins: How Inclusion Matters"¹⁵ raporunda 15 ülkeden 1.000'den fazla büyük şirketin verileri baz alınarak yapılan çalışmaya göre kurum içi çeşitliliği yüksek şirketlerin çeşitliliği görece daha az olan rakiplerine göre karlılık performanslarının daha yüksek olduğu tespit edildi. Yine McKinsey & Company'nin Amerika'da 333 şirketin 40.000'den fazla çalışanı ile yaptığı araştırma sonuçlarını yayınladığı "Women in Workplace 2022"¹⁶ raporuna göre pandemi sonrası mevcut eğilimine karşı kadınların erkeklere göre daha hızlı bir şekilde iş değiştirdiği ve daha eşit ve kapsayıcı şirketleri tercih etmeye başladığı vurgulanarak daha eşitlikçi şirketlerin yetenekli kadın çalışanları kurumlarında tutabilmesi kolaylaştığı görülüyor.

Hepsiburada olarak herkesin eşit olduğu bir dünya hayaliyle insanı odağına alan iş kültürümüzü daha kapsayıcı ve eşitlikçi hale getirmek için var gücümüzle çalışıyoruz. Kapsayıcı ve eşitlikçi yaklaşımımızla sosyal eşitsizliklerin ortadan kalktığı ve her çalışmamızın adil bir yönetim altında yeteneklerini ortaya çıkardığı bir çalışma ortamı inşa ediyoruz.

TOPLUMSAL CİNSİYET EŞİTLİĞİ

Kurulduğumuz günden bu yana ticaretin dijitalleşmesine öncülük ederken sürdürülebilir ekonomik büyüme sağlamak için girişimcilikten istihdama, eğitimden sanata farklı alanlarda toplumsal cinsiyet eşitliği ve kadının güçlenmesi için çalışıyoruz. 2022 yılında bu alanda bir adım daha atarak Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri'nin (The Women's Empowerment Principles- WEPs) imzacısı olduk.

2010 yılında Birleşmiş Milletler Küresel İnkeler Sözleşmesi (UN Global Compact) ve Birleşmiş Milletler Toplumsal Cinsiyet Eşitliği ve Kadının Güçlenmesi Birimi'nin (UN Women) ortak girişimi ile oluşturulan Kadının Güçlenmesi Prensipleri, kadınların tüm sektörlerde ve her düzeyde, ekonomik yaşamın içinde yer alabilmelerini sağlamak amacıyla cinsiyet eşitliğinin geliştirilmesini hedefleyen en önemli küresel girişimlerden biri olarak tanınıyor.



¹⁵ Dixon-Fyle, S., Dolan, K., Hunt, D. V., & Prince, S. (2022, April 6). Diversity wins: How inclusion matters. McKinsey & Company. <https://www.mckinsey.com/featured-insights/diversity-and-inclusion/diversity-wins-how-inclusion-matters>

¹⁶ Women in the Workplace 2022. (2022, October 18). McKinsey & Company. <https://www.mckinsey.com/featured-insights/diversity-and-inclusion/women-in-the-workplace>

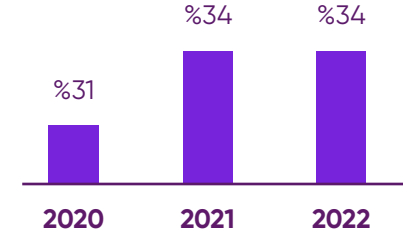
BİRLEŞMİŞ MİLLETLER KADININ GÜÇLENMESİ PRENSİPLERİ

- 1 - Toplumsal cinsiyet eşitliği için üst düzey kurumsal liderlik sağlanması
- 2 - Tüm kadın ve erkeklere iş yaşamında adil davranılması, insan haklarına ve ayırım yapmama ilkesine saygı gösterilmesi; bu ilkelerin desteklenmesi
- 3 - Tüm çalışanların sağlık, güvenlik ve refahının sağlanması
- 4 - Kadınların eğitim, kurs ve profesyonel gelişim olanaklarının desteklenmesi
- 5 - Kadınların güçlenmesi için girişimci gelişimi, tedarik zinciri ve pazarlama yöntemlerinin uygulanması
- 6 - Toplumsal girişimler ve savunuculuk çalışmalarıyla eşitliğin teşvik edilmesi
- 7 - Toplumsal cinsiyet eşitliğine ilişkin elde edilen başarıların değerlendirilmesi ve halka açık olarak raporlanması

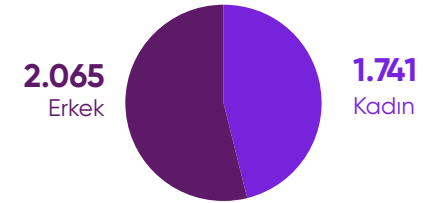
Türkiye'nin Hepsiburada'sı olarak UN WEPs imzamız ile toplumsal cinsiyet eşitliği ve kadının güçlenmesi adına 7 prensip doğrultusunda çalışacağımızı taahhüt ettik. Her alanda cinsiyet eşitliği politikamız işe alım sürecinden başlar ve ekosistemimizin içerisinde performans değerlendirmeden ücret ve terfi politikalarımıza kadar devam eder. İşe alım ve yetenek yönetimi programımızla Hepsiburada bünyemizdeki tüm kadın çalışan sayısının dengeli bir şekilde artması için çalışıyoruz. **Bu kapsamda 2020 yılında %41 olan kadın çalışan oranımız 2022 yılında %46'ya yükseldi.** Terfi süreçlerimizde de fırsat eşitliğini baz alan politikalarımız ile kadın çalışanlarımızı iş yaşamlarında desteklemeye devam ediyoruz. Bu kapsamda sürekli gelişim felsefemizin bir parçası olarak kadın çalışanlarımızın beceri ve yetkinliklerinin geliştirilmesine yönelik sunduğumuz eğitimlerle onları kariyerlerindeki gelecek pozisyonlara hazırlıyoruz. Kadın çalışanlarımızı liderlik konularında destekleyip, teşvik ederek yönetici pozisyonlarındaki kadın çalışan sayılarımızı da takip ediyoruz. **2020 yılında %31 seviyesinde olan müdür ve üzeri kadın yönetici oranımızı 2022 yılında %34 seviyesine yükselttik.**

Fırsat eşitliğini Hepsiburada ekosisteminde yer alan tüm şirketlerimiz ve kurum kültürümüze daha fazla yaymayı ve bu kapsamda kadın çalışan oranlarımızı her kademedede artırmayı hedefliyoruz.

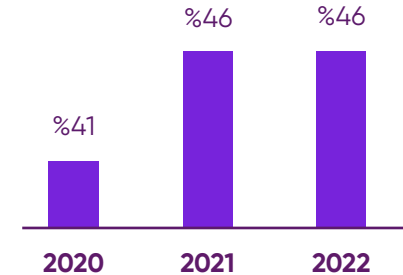
Kadın Yönetici Oranları



Çalışan Dağılımı



Kadın Çalışan Oranları



Yetenek Yönetimi ve Gelişimi

Hepsiburada'nın en değerli sermayesi olan çalışanlarımızın teknik ve sosyal becerilerini çok yönlü bir şekilde geliştirmekte ve gelişimin sürekliliğine olan inancımızla çalışanlarımızın yetkinliklerini daha da ileriye taşımakta kararlıyız. Bu kapsamda çalışanlarımızın sahip oldukları yetkinlikler ve kariyer hedefleri doğrultusunda eğitim olanakları sunmanın yanı sıra başarının ödüllendirildiği, gelişime açık alanlara odaklanan 360 derece performans yönetim sistemimizle çalışanlarımıza her açıdan gelişim fırsatı sunuyoruz.

PERFORMANS YÖNETİM SİSTEMİ



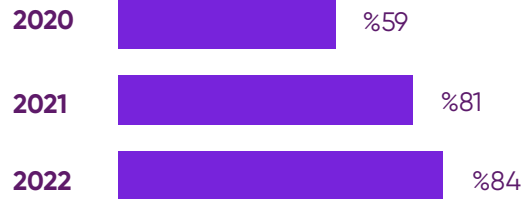
Hepsiburada olarak başarılı ve sürdürülebilir performansımızı çalışanlarımıza borçluyuz. Çalışanlarımızın gelişimlerini takip ettiğimiz performans yönetim sistemimiz ile çalışanlarımızın yetkinliklerini belirlenen hedefler doğrultusunda yıl boyu takip ediyoruz.

Performans Yönetim Sistemimiz yıl boyunca sırasıyla hedef belirleme, takip toplantıları, hedef sonuçlarının sunulması, değerlendirme süreci, kalibrasyon ve sonuç geri bildirim süreçlerinden oluşmaktadır. Bu sürecin ilk adımında her çalışan yöneticilerinin hedeflerine paralel olarak 4 ile 6 arasında hedef oluşturur. Yönetici onayından sonra çalışanlar ve yöneticileri hedef takip toplantıları ile süreci birlikte yönetirler, bir sonraki aşamada sonuçlar sunulur ve değerlendirilir. Kalibrasyon sürecinde ise üst yönetimin dahil olduğu toplantılarla, tüm

çalışan sonuçları değerlendirilerek performans kalibrasyonları oluşturulur ve geri bildirim toplantıları vasıtasıyla çalışanlarla paylaşılır. İK stratejimizi de oluşturan, zamanında ve yerinde geri bildirimler bu süreçte önem verdiğimiz en öncelikli konudur. Böylece gelişime açık alanlar hızlıca belirlenip çalışan performanslarını daha da verimli hale getirmek için aksiyon alırız.

2022 yılında Performans Yönetimi Sistemimiz kapsamında değerlendirilen çalışan oranımız %84 olarak gerçekleşti. Önümüzdeki dönemde performans yönetim sistemimize tüm çalışanlarımızı dahil ederek tüm bu süreci kapsayıcı iş kültürümüze entegre etmeyi hedefliyoruz.

Performans Değerlendirme Sürecine Dahil Olan Çalışanların Oranı



EĞİTİM VE YETENEK YÖNETİMİ

Kurumun stratejileri ve ihtiyaçlarıyla uyumlu yenilikçi ve girişimci ruhu destekleyen gelişim çözümleriyle Hepsiburada ekosistemine değer katmayı hedefliyoruz. Bu noktadan hareketle Hepsinstitute kurumsal akademimizi kurduk. Sürekli öğrenme yaklaşımımızla çalışanlarımızın mesleki yetkinlik ve yönetsel becerilerini zaman ve mekandan bağımsız uygulama yöntemleriyle sunduğumuz farklı gelişim programlarıyla destekliyoruz. Karma öğrenme modelini benimsediğimiz gelişim programlarında çalışanlarımızı; sınıf içi, sanal sınıf eğitimlerle ve Hepsinstitute, Udemy, Pluralsight, Open English gibi çeşitli dijital gelişim platformları üzerinden sunduğumuz online eğitimlerle buluşturuyoruz.

Gelişim Modelimiz ve Programlarımız

Gelişimi sürekli ve bütünsel kılan gelişim programlarımızı çalışanlarımıza 4 ana kategoride sunuyoruz.

Liderlik Gelişimi

Her kademedeki yöneticilerimizi kapsayan Hepsinstitute Liderlik Akademisi programıyla; yöneticilerimizin temel liderlik yetkinliklerinin gelişimini sağlamanın yanı sıra şirketimizin stratejik hedeflerine ulaşma yolculuğunda Hepsiburada lider profilinden beklenen davranışların gelişmesini, ortak ve sürdürülebilir bir liderlik kültürünün oluşmasını da hedefliyoruz.

Her kademe yöneticinin kendi seviyesine uygun olarak hazırlanan kendine, işine ve ekibine liderlik modüllerinden oluşan programın içerisinde; sanal sınıflar, envanterler, grup koçlukları, çeşitli pekiştirici video ve uygulamalar yer alıyor.

Yetenek Gelişimi

"Genç Yetenek Geleceğiniz Burada" olarak adlandırdığımız program ile aramıza yeni katılan genç yeteneklere Hepsiburada kültürünü tanıtmak ve onları iş hayatına hazırlayacak becerileri kazandırmalarını sağlamak amacıyla yapıyoruz. Bu programda genç arkadaşlarımız yaklaşık 6 ay süren kapsamlı bir gelişim programına katılıyorlar. Ayrıca her bir genç arkadaşımıza çalışma ortamımıza, kültürümüze kolay adapte olmalarına, uçtan uca süreçlerimizi anlamalarına destek olacak, programın verimli geçmesinde onlara rehberlik edecek gelişim koçları atanmasını sağlıyoruz.

Yetkinlik Gelişimi

Tanımlanmış Hepsiburada yetkinliklerinin, tüm çalışanlar tarafından benimsenmesi ve davranışa dönüşmesi için tasarlanan Yetkinlik Kataloğu eğitimleridir. Her yıl çalışanlar bu yetkinlikler üzerinden değerlendiriliyor ve gelişime açık yetkinlik alanlarıyla ilgili gelişim programlarına dahil ediliyorlar.

Mesleki Gelişim

Bu kategoride çalışanların mesleki gelişimlerini desteklemek üzere, her yıl bölümlerin değişen ihtiyaçlarına yönelik tasarlanan fonksiyonel eğitim programları yer alıyor. Aynı zamanda bu kategoride; öncelikli olarak işinde İngilizce'yi aktif kullanması beklenen çalışanları kapsayan İngilizce eğitim programlarına yer veriyoruz. Çalışanlar, ihtiyaçlarına ve seviyesine uygun olarak hazırlanan İngilizce eğitim programlarına katılıyorlar. Yine kurum içindeki bilgi ve deneyimi paylaşarak birbirimizden öğrenmeyi ve birlikte gelişmeyi desteklemek üzere gerçekleştirilen İç Eğitim Programları da bu kategoride bulunuyor.

Kurumsal Gelişim

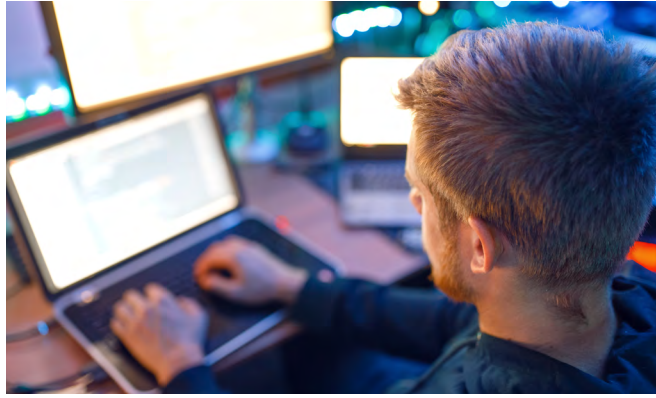
Aramıza yeni katılan çalışma arkadaşlarımızın işe başladıkları ilk günden itibaren kendilerine Hepsinstitute Gelişim Platformu üzerinden atanan Dijital Oryantasyon Programı ve yasal yükümlülüklerimiz ve kurumsal gelişimimiz gereği tüm çalışanların alması gereken zorunlu eğitimler bu kategori altında yer alıyor.



Geleceğiniz Burada Başlar

Hızlı bir şekilde gelişen e-ticaret sektöründe büyümeye devam eden Hepsiburada ekosistemimiz için genç ve dinamik yeteneklerin keşfi ve istihdamı, kapsayıcı kültürümüzün temellerinden birini oluşturuyor. Bu kapsamda geliştirdiğimiz üniversite iş birliklerimizle gençlerle bir araya geliyoruz. Kariyer fuarlarından veri bilimi ders ve seminerlerine, MBA (Master of Business Administration) derslerinden kahve sohbetlerine kadar birçok üniversite etkinliği ile öğrencilerle buluşma fırsatı yakaladık ve Hepsiburada olarak bugüne kadar toplamda 90'dan fazla üniversite etkinliğine katıldık.

2021 yılında başlattığımız "Geleceğiniz Burada" staj programımız ile hedeflenen öğrenci kitlesine web sitemizden, üniversite etkinliklerinden ve sosyal medya hesaplarımız üzerinden ulaşıyoruz. Programın ilk döneminde yaklaşık 5.000 öğrenciden başvuru aldık. Başvuru yapan genç yetenek adaylarımızı öncelikle genel yetenek testine ardından vaka çalışması süreçlerine tabi tutarak, sürecin sonunda İnsan Kaynakları ve birim yöneticileriyle mülakat sürecine dahil ederek toplamda 84 öğrenciyi programa dahil ettik. Program kapsamında kişisel gelişimden, mesleki gelişime pek çok alanda eğitimlerin yanında proje çalışmaları ile yetkinlik kazandırarak Hepsiburada iş kültürümüzü tanıttık. Bu çalışmaları başarıyla tamamlayan adayları Hepsiburada'da tam zamanlı olarak kadromuza dahil ettik. "Geleceğiniz Burada" programını her sene tekrarlayarak yetenekli üniversite öğrencilerini henüz mezun olmadan keşfetmek, Hepsiburada bünyesine kazandırmak ve onlara kariyer yolculuklarının başında gelişim fırsatları sağlamayı hedefliyoruz.



Veri Bilimi Yazılım ve Kodlama Eğitimleri

Hızla gelişen teknoloji dünyasında dijitalleşen iş süreçlerinin önemini biliyor, veri bilimi ve yazılım alanlarında kendilerini geliştirmek isteyen yetenekli gençlerle bir araya gelmeye özen gösteriyoruz. Alanında öncü eğitim kurumları ile ortaklıklar kurarak üniversiteli gençlere veri bilimi ve yazılım eğitimleri ile vaka analizi çalışmaları gerçekleştiriyoruz.

2022 yılında İstanbul Data Science Academy ortaklığıyla düzenlediğimiz veri bilimi ve veri mühendisliği alanlarındaki eğitim ve vaka analizi çalışmalarını başarı ile tamamlayan öğrencilere destek olduk. Yine aynı yıl içerisinde Kodluyoruz Patika.dev ile Back-end Developer, Front-end Developer, iOS ve Android Developer bootcamp sınıflarını tamamladık. Bu ortaklıklar vasıtasıyla 1.200'den fazla öğrenciye ulaşma şansı yakaladık ve bu öğrencilerden 112'sini programlara dahil ettik. Vaka analizi ve bootcamp çalışmalarını üstün başarı ile tamamlayan 23 öğrenciyi kadromuza dahil ettik. Ayrıca Upschool ortaklığında kadın mühendis istihdamını artırmaya yönelik 16 haftalık uygulama odaklı veri analizi programları düzenledik ve bu programları da başarıyla tamamlayan 2 öğrenciyi kadromuza kattık.

Üniversite ve Lise İş birliklerimiz

Geleceğin Hepsiburada'sını tasarlarırken gençleri her zaman odağımıza alıyoruz. Lise ve üniversite etkinliklerinde rol almaya özen göstererek öğrencilerle olan bağımızı güçlendiriyoruz. 2021 yılında 90'dan fazla 2022'de de 45 üniversite etkinliğinde stant kurduk ve üniversite öğrencileri ile birebir iletişim kurarak onlara Hepsiburada'yı tanıttık. Ayrıca, Galatasaray Üniversitesi, Koç Üniversitesi ve Sabancı Üniversitesi'nin veri bilimi derslerine de katılım sağlayarak tecrübelerimizi öğrencilerle paylaşıyoruz. Yine bu kapsamda Galatasaray Üniversitesi'nde sektörde edindiğimiz tecrübelerimizi aktarmak amacıyla, "Akademide ne gördük, sektörde ne oldu" etkinliği düzenledik.

Hem üniversite hem de lise etkinliklerimizde vaka çalışmaları düzenleyerek, öğrencilerin takım çalışmasıyla problem analizi ve çözüm geliştirme süreçlerinde pratik yapmalarını sağlıyoruz. 2021 yılından bu yana 3 farklı organizasyonda 2 farklı lisenin (İstanbul Erkek Lisesi ve Hisar Okulları) ev sahipliğinde Türkiye'nin önde gelen başarılı liselerinden öğrencilerin bir araya gelip vaka çalışması düzenlediği bir etkinliğe, kendi vaka çalışmamız ile katkı sağladık. Bu vaka analizi yarışmalarına jüri olarak katılım sağlayarak değerlendirmelerde bulunduk ve öğrencilerle birlikte beyin fırtınası etkinliklerine katıldık.

Vaka çalışmalarına ek olarak Galatasaray Lisesi, Koç Lisesi, İstanbul Erkek Lisesi ve Hisar Okulları'nda düzenlenen kariyer etkinliklerine konuşmacı desteği sağlayarak lise çağındaki öğrencilerin kariyer yolculukları için doğru seçimler yapabilmeleri ve akıllarındaki soruların cevaplarını netleştirmeleri için soru cevap seansları düzenledik.

Geleceğini **Z** burada

Çalışan Sağlığı, Güvenliği ve Refahı

E-ticaret sektöründe öncü olma hedeflerimizi adım adım gerçekleştirirken, bu yolculukta en büyük değerimizin çalışanlarımız olduğunun bilinciyle hareket ediyoruz. Çalışanlarımızın sağlığı, mutluluğu ve motivasyonunun başarımızın arkasındaki en temel itici güç olduğu inancıyla, çalışan sağlığı, güvenliği ve refahını en temel kurumsal önceliklerimiz arasına alıyoruz.

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

Çalışanlarımızın sağlıklı bir şekilde evlerine ve ailelerine dönmeleri önceliğimizdir. Bu kapsamda hem ofislerimizde hem de transfer ve depo merkezlerimizde İş Sağlığı ve Güvenliğini kurum kültürümüze yerleştiriyoruz. İSG ve Çevre Politikamızda belirttiğimiz üzere;

- Yürürlükteki tabii olduğumuz Çevre ve İş Sağlığı ve Güvenliği ile ilgili tüm yasal gerekliliklere ve üyesi olduğumuz kuruluşların şartlarına uyacağımızı,
- Çalışanlarımızı, müşterilerimizi ve tedarikçilerimizi Çevre ve İş Sağlığı ve Güvenliği konusunda bilinçlendireceğimizi,
- Çalışanlarımızın her türlü iş kazaları 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,
- Çevre kirliliğinin önlenmesi, atıkların minimum seviyeye indirilmesi, geri dönüşümün sağlanması, geri dönüşümü olmayan atıkların bertaraf edilmesi için gerekli tedbirleri alacağımızı,
- Çevre ve İş Sağlığı ve Güvenliği yönetim sistemlerinin etkinliklerini ve sürekli olarak gelişmelerini sağlamak amacı ile tüm faaliyetlerimizi, düzenli olarak gözden geçireceğimizi, taahhüt ediyoruz.

Güvenli iş ortamını tüm operasyonlarımızda yaygınlaştırmak ve sıfır kaza hedefimiz doğrultusunda proaktif yaklaşımın ve eğitimlerin öneminin bilincindeyiz. İlk yardım, yüksekte çalışma, yangın, arama kurtarma ve tahliye gibi temel İSG eğitimlerinin yanı sıra transfer ve depo merkezlerinde kullandığımız ekipmanların güvenli kullanımı kapsamında da teknik eğitimlerle operasyon sebebiyle oluşabilecek İSG risklerini en aza indirmeyi hedefliyoruz. Pandemi dönemi ile başlayan ve günümüzde de devam eden bir uygulama olarak belirli temel İSG eğitimlerimizi çevrimiçi vermeye devam ediyoruz.

İSG performansımız İdari İşler biriminin takibinde olup söz konusu tablodaki veriler¹⁷ Genel Müdürlük ile Gebze ve Anadolu depo ve aktarım merkezlerindeki Hepsiburada çalışanlarını ve alt yüklenicileri kapsamaktadır.

2022 İSG EĞİTİMLERİ 72.980 TOPLAM KİŞİ*SAAT KİŞİ BAŞI ORTALAMA 11,3 SAAT

İSG Performans Tablosu

Metrikler	2020	2021	2022
Toplam Kaza Sayısı	54	70	81
Kaza Sıklık Oranı	1,4	2,1	2,2
Kazadan Kaynaklı Kayıp Gün Sayısı	308	463	612
Kayıp Gün Oranı	8,0	14,2	16,6
Ölümlü Kaza Sayısı	0	0	0
Ölümlü Kaza Oranı	0	0	0
Meslek Hastalığı Sayısı	0	0	0
Meslek Hastalığı Oranı	0	0	0

¹⁷ İlgili Formüller:

Kaza Sıklık Oranı = (Kaza Sayısı / Toplam Çalışma Saati) * 200,000

Kayıp Gün Oranı = (Kazadan Kaynaklı Kayıp Gün Sayısı / Toplam Çalışma Saati) * 200,000

Ölümlü Kaza Oranı = (Kazadan Kaynaklı Ölüm Sayısı / Toplam Çalışma Saati) * 200,000

Meslek Hastalığı Oranı = (Meslek Hastalığı Sayısı / Toplam Çalışma Saati) * 200,000

ÇALIŞAN REFAHI

Çalışanlarımızla etkileşimimizi artırarak devreye aldığımız birçok uygulama ile hedefimiz çalışanlarımızın mutluluğunu ve motivasyonunu artırmaktır. Çalışanlarımız arasındaki iletişim ve dayanışmayla beraber, kurum kültürümüze olan bağlılığı artırarak tek takım duygusunu aşılamaı hedeflediğimiz bu uygulamalarımızla Hepsiburada'nın en büyük sermayesine yatırımlarımızı yapıyoruz.

**HepsiClub**

Hepsiburada olarak birçok firma ile kurumsal anlaşmamız bulunmaktadır. HepsiClub uygulamamız üzerinden çalışanlarımıza, anlaşmalı olduğumuz firmalardan (seçkin restoranlardan sağlık merkezlerine, eğitim kurumlarından benzin istasyonların kadar birçok alanda) faydalanabilecekleri özel indirim fırsatları sunmaya özen gösteriyoruz. Kurumsal anlaşmalarımızı HepsiClub çatısı altında genişleterek çalışanlarımızın memnuniyetini arttırmayı hedefliyoruz.

**Hepsisen**

Esnek çalışma modelinin sosyal hayatımıza olan olumsuz etkilerini azaltmak için geliştirdiğimiz Hepsi Sen uygulamamızla çalışanlarımızın hem zihinsel hem bedensel sağlıkları için motivasyon sağlıyoruz. Çalışanlarımız uygulama üzerinden kişiye özel uzman psikolog, diyetisyen, spor eğitmenlerine ücretsiz olarak erişebiliyorlar. Ayrıca uygulama üzerinden çalışanlarımız yarışma ve meydan okumalarla eğlenceli bir rekabet içerisine girerek bir yandan sağlıklı yaşam motivasyonlarını canlı tutarken diğer yandan da ekip içi ve ekipler arası sosyal dinamikleri geliştiriyorlar. Uygulamanın aktif olarak 1.350'den fazla kullanıcı bulunuyor.

Welcome Box

Welcome Box uygulamamızla bizi tercih eden yeni çalışma arkadaşlarımıza içinde kırtasiye malzemeleri, bardak, termos, tütsü, şekerleme, bluetooth hoparlör, ayna, mouse pad ve su matarası olan hediye kutumuzu takdim ediyoruz ve onların ilk iş günü heyecanını mutluluğa dönüştürüyoruz.

**Hepsifun**

Çalışanlarımızın iş dışında da birlikte eğlenceli vakit geçireceği, birçok farklı etkinlik, spor ve hobi kulüplerinin yer aldığı Hepsifun uygulamasını devreye aldık. Bu uygulama ile hem çalışanların mesai dışında sosyal aktivitelerle keyifli vakit geçirmelerini ve motivasyonlarını artırmalarını hedefliyor hem de farklı birim çalışanlarını bir araya getirip sosyal etkileşimi artırarak tek takım duygusunun benimsenmesini amaçlıyoruz.

Bence

Hepsiburada olarak, inovatif yaklaşımın sürekli gelişim modelimizin bir parçası olduğuna inanıyor ve bu yaklaşımı kurum kültürümüzde yaygınlaştırmak için çalışmalar yapıyoruz. Bu kapsamda çalışanlarımızın yenilikçi fikirlerini, önerilerini ve geliştirme fırsatı gördükleri alanları paylaştıkları "Bence" isimli bir kurum içi öneri ve inovasyon platformumuz bulunuyor. Bu platform üzerinden çalışanlarımız tüm fikirlerini açık bir şekilde iletiyor ve iletilen tüm öneri ve fikirler tek tek incelenerek kurum içinde ilgili departmanların değerlendirmelerinden geçiyor. Değer gören, hayata geçirilen fikir ve öneriler paylaşan çalışanlarımız ödüllendirilirken, bu fikir ve öneriler ışığında iş yapış süreçlerimizi geliştirmeye devam ediyoruz.

Çalışan Bağlılığı Anketi

Mutlu ve şirket kültürüne bağlı çalışanlar şirketlerin başarı kriterlerinin temelini oluştururlar. Bu bakış açısıyla her yıl düzenli olarak çalışan bağlılığı ve memnuniyetini danışman şirketler vasıtasıyla ölçümlenmekteyiz.

2022 yılının Nisan ayında genel çalışan memnuniyetini ölçmek için gerçekleştirdiğimiz ve çalışan bağlılığı anketlerine göre daha az ve temel sorular içeren "Çalışan Bağlılığı Nabız Araştırması" kapsamında genel bağlılık ve memnuniyet skorumuz %61 olarak gerçekleşti.



2022 ÇALIŞAN BAĞLILIĞI NABIZ ARAŞTIRMASI MEMNUNİYET SKORU %61



2022 ÇALIŞAN BAĞLILIĞI NABIZ ARAŞTIRMASI KATILIM ORANI %65





Toplumsal Fayda Burada Başlar!

Türkiye'nin Hepsiburada'sı olarak, toplumsal fayda sağlayan projelerimizi iş yapış şeklimizin bir parçası olarak görüyor, tüm çalışmalarımızı paydaşlarımıza katkı sağlama ve toplumsal kalkınmayı destekleme vizyonuyla sürdürüyoruz. Sorumlu marka anlayışımız doğrultusunda, kamu ve sivil toplum kuruluşlarıyla hayata geçirdiğimiz iş birlikleri ile toplumun farklı kesimlerine destek oluyor ve hayata geçirdiğimiz projeler ile sosyal değer yaratıyoruz.

- Pozitif Sosyal Etki
- Kadın Girişimciliği

52

57



Pozitif Sosyal Etki

Hepsiburada olarak tüm çalışmalarımızı paydaşlarımıza katkı sağlama ve onlarla birlikte büyüme vizyonuyla sürdürüyoruz. Bu kapsamda; kadınlara, çocuklara, dezavantajlı bireylere, sokak hayvanlarına, doğaya, bilime, kültüre, eğitime, spora ve sanata desteğimizi bu alanlarda yürüttüğümüz çalışmalarla gösteriyoruz. Ekonomik, çevresel ve toplumsal boyutlarıyla bütünsel bir yaklaşım ile ele aldığımız Sosyal Sorumluluk ve Sürdürülebilirlik Kavramını iş süreçlerimize dahil ederek ana hedeflerimiz arasında konumlandırıyoruz. Kurulduğumuz günden bu yana her zaman gerek kendi imkanlarımız ve gücümüzle gerekse kamu ve sivil toplum kuruluşlarıyla yaptığımız iş birlikleri ile sosyal sorumluluk konusunda fark yaratmayı hedefliyoruz. Sorumluluk bilinci üst seviyede bir şirket olarak toplumsal faydayı işimizin bir parçası olarak görüyor, "Hepsi daha yaşanabilir bir dünya için!" diyoruz.

SOSYAL SORUMLULUK FAALİYETLERİMİZ

Sürdürülebilir büyümenin ancak içinde bulunduğumuz toplumu da kapsayarak gerçekleşeceğine inancımız ve sorumlu marka anlayışımız doğrultusunda kamu ve sivil toplum kuruluşlarıyla hayata geçirdiğimiz iş birlikleri ile yaptığımız yatırımlarla toplumsal fayda ve değer yaratmayı hedefliyoruz. Hepsiburada olarak geliştirdiğimiz "Hepsigönülden" çatısı altında çalışanlarımızla gönüllülük faaliyetlerimizi yürütürken "Hepsiyürekten" çatısı altında da platformumuzu kullanan müşterilerimize ve iş ortaklarımıza STK'larla yaptığımız iş birliklerine destek olmaya davet ediyoruz.

Kurulduğumuz günden bugüne sosyal sorumluluk projelerimizi iş yapış şeklimizin bir parçası olarak görüyor ve bu kapsamda topluma verdiğimiz desteğe tüm paydaşlarımızı da katarak artırmayı hedefliyoruz.

HEPSİGÖNÜLDEN
250+ GÖNÜLLÜ
400+ SAAT AKTİF GÖNÜLLÜLÜK

GELİŞTİRDİĞİMİZ STK ORTAKLIKLARI VE HAYATA GEÇİRDİĞİMİZ BAZI PROJELER:**Bir Gülüş Yeter**

Türkiye'nin Hepsiburada'sı olarak içinde bulunduğu koşullardan bağımsız olarak, nitelikli kitap, kırtasiye ve oyuncaklara erişimin her çocuğun hakkı olduğuna inanıyoruz. Bu hakkı çocuklara teslim etmek için sorumlu marka bilinciyle adım atmanın değerine inanıyoruz.

Bu amaçla, 23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı'nda çocukların gülüşlerinden ilham aldığımız "Bir Gülüş Yeter" projesini AÇEV, İhtiyaç Haritası ve Yarına Umut Ol Derneği ortaklığında hayata geçirdik. Projeye belirli dönemlerde (23 Nisan, Ramazan Bayramı, 10-16 Mayıs Engelliler Haftası, Karne Dönemi, Okula Dönüş) devam ederek Türkiye'nin dört bir yanındaki köy okullarında okuyan çocukları binlerce nitelikli kitap, kırtasiye ve oyuncaklarla buluşturduk.

Okula dönüş döneminde ise Hepsiburada olarak 5.000 kırtasiye setini ihtiyaç sahibi çocuklara ulaştırırken oluşturduğumuz destek sayfası ile müşterilerimizi desteğin bir parçası olmaya davet ettik ve 100 bin liradan fazla destek toplayarak 1.300 çocuğa daha ulaştık. Şimdiye kadar, kitap, kırtasiye ve oyuncaklara erişmekte zorluk yaşayan çocukların yaşadığı fırsat eşitsizliğini en aza indirme hedefiyle, toplamda 202 okuldan 32 bin çocuğa ulaştık. Hedefimiz, bu projeyi ülke geneline yaygınlaştırmak ve 1 milyon çocuğun gülüşüne ortak olmak.

Çünkü Bir Gülüş Yeter, bir gülüş her şeye değer!

**Her Çocuk Mucit Doğar**

17 Ocak Mucit Çocuklar Günü'nde, Bilim Kahramanları Derneği iş birliğiyle "Sanal Bilim Atölyesi" etkinliğinde Batman'daki ilkökul öğrencileriyle buluştuk. Meraklı, araştıran, sorgulayan, 21. yüzyılın sorunlarına çözüm arayan, bilime ilgi duyan minik mucitleri bir araya getirerek basit malzemelerle de bilim etkinlikleri yapabileceğini gösteren, farklı içeriklerde atölyeler dizisi oluşturduk.

**Her çocuk
mucit doğar**

BİLİM
KAHRAMANLARI
DERNEĞİ

Otizme Kırmızı Işık Yak

Tohum Otizm Vakfı, otizm spektrum bozukluğu olan çocukların erken tanısının konulması, özel eğitimi ile topluma kazandırılmasına öncülük edilmesi ve bunun yurt çapında yaygınlaştırılması için çalışıyor. Hepsiburada olarak biz de 2 Nisan Dünya Otizm Farkındalık Günü'nde kampanya başlattık. Otizmliler için önemli olan iletişim, konuşma ve sosyal beceri eğitimleri çocukların topluma bağımsız bireyler olarak kazandırılmasına katkı sağlıyor. Kampanya kapsamında 1-3 Nisan tarihleri arasında Hepsiburada çocuk giyim kategorisinden yapılan her alışveriş Tohum Otizm Vakfı iş birliği ile otizmliler için bir çocuğun ve ailesinin eğitim bursuna destek oldu.

**Özgüven Atölyeleri ve Kodlama Eğitimleri**

"Özgüvenli çocuklar tüm dünyayı iyileştirir" sloganı ile eğitim imkanlarından eşit şekilde yararlanan, toplumsal hayatta etkin rol üstlenen, kendine güvenen kız çocuklarının, toplumları dönüştürebileceğine inanıyoruz. Hepsiburada olarak Dünya Kız Çocukları Günü'nde Yarına Umut Ol Derneği iş birliğiyle "Özgüven Atölyesi" gerçekleştirdik. Ayrıca eş zamanlı olarak tüm çocukların eğitim ve gelişim erişimi için 2 ay sürecek "Yapay Zeka ve Kodlama Eğitimi"ne başladık. Her iki eğitimle ulaştığımız 1.000'den fazla çocuğun hayallerini daha da büyütmelerine destek oluyoruz.



11 Şubat Uluslararası

Bilimde Kadın ve Kız Çocukları Günü'ne Özel Program



bilim virüsü **hepsiburada**

Kızlar Bilim Atölyelerinde Buluştu

Kadınların ve kız çocuklarının hayatın her alanında güçlü bir şekilde var olması için, Hepsiburada olarak onları var gücümüzle destekliyoruz. Bu kapsamda sosyal bir girişim ve eğitim platformu olan Bilim Virüsü iş birliğiyle teknoloji ve bilime meraklı lise ve üniversiteli genç kadın ve kız çocuklarını iki gün süren atölye çalışmalarıyla buluşturduk.

Çevre Dostu Bez Çantalar Müşterilerimizle Buluştu

Plastik poşet kullanımının meydana getirdiği olumsuz sonuçlar günden güne artıyor. Son tahminlere göre denizlerde 150 milyon tondan fazla plastik var. Mevcut gidişat değişmediği takdirde, 2025'e gelindiğinde denizler her 3 ton balığa karşılık 1 ton plastiğe ev sahipliği yapacak. 2050'de denizlerde balıktan çok plastik olacak.¹⁸ Bu duruma karşı harekete geçmek artık bir tercih değil zorunluluk.

Bu sebeple, Türkiye'nin Hepsiburada'sı olarak T.C. Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'nın hayata geçirdiği Sıfır Atık Projesi'ni destekleyerek, 5 Haziran Dünya Çevre Günü'ne özel üretilen geri dönüşümlü, doğa dostu binlerce bez çantayı müşterilerimizle buluşturduk.

Plastik poşetlerin kullanımını azaltmak amacıyla ham bezden ürettiğimiz binlerce bez çantayı 5 Haziran Çevre Günü sipariş veren müşterilerimizin sepetlerine ekleyerek çevre dostu ürün kullanımını teşvik etmeyi ve bu konuda bir farkındalık yaratmayı hedefledik.

¹⁸ Ellen MacArthur Foundation and New Plastic Economy, 2017, The new plastics economy: rethinking the future of plastics & catalysing action.

Hepsiburada Korusu Sivas'ta

Tükettiklerimizle doğa üzerinde yarattığımız baskı gün geçtikçe artarken, yeni fidanların toprakla buluşmasına her zamankinden daha fazla ihtiyacımız olduğunu biliyoruz. Bu sebeple, ÇEKÜL (Çevre ve Kültür Değerlerini Koruma ve Tanıtma Vakfı) iş birliğiyle, 21-26 Mart Orman Haftası'nda farkındalık yaratmak ve doğaya anlamlı bir katkı sunmak için, binlerce fidan dikerek, Sivas'ta "Hepsiburada Korusu'nu" oluşturduk.

Her Sipariş Doğaya Katkı

Sorumlu marka bilincimizle, gelecek nesillere daha yaşanabilir bir dünya bırakmak için atılan her bir adımın değerine inanıyoruz. Sahip olduğumuz sosyal ve çevresel fayda odaklı bakış açısını, stratejik olarak operasyonel süreçlerimize de taşıyarak, müşterilerimizin çevrimiçi alışveriş deneyimlerine "iyilik" ekliyoruz.

Bu kapsamda küresel iklim krizine karşı, sürdürülebilir ve inovatif çevre teknolojileri geliştiren sosyal girişim Ecoding iş birliğiyle, Hepsiburada çocuk giyim kategorisinden yapılan her alışveriş için insanların ulaşamadığı, ağaçlandırılması gereken alanlara eco-drone adı verilen insansız hava araçları ile tohum topu atışları gerçekleştirdik.

Müşterilerimizin vermiş olduğu siparişlerle, 30 bin tohum topunu Muğla'da doğayla buluşturmanın mutluluğunu yaşadık.

Ahbab Platformu – Ramazan Dayanışması

Toplumda yardımlaşma bilincinin güçlenmesini sağlamak amacıyla kurulan Ahbab Derneği ile yapılan iş birliğimiz kapsamında, Türkiye'nin dört bir yanındaki ihtiyaç sahibi ailelere 5.000 adet dayanışma paketini Hepsijet aracılığıyla teslim ettik. Bu yıllık hareketine müşterilerimizi de dahil ederek, ramazan dayanışma paketlerini platformumuz üzerinden satışa sunduk. Böylece Hepsiburada müşterileri, Ramazan ayı boyunca Türkiye'nin dört bir yanındaki ihtiyaç sahiplerine, platform üzerinden kolay ve hızlı bir şekilde destek oldular.

Ramazan**Dayanışma Paketlerimiz****TÜRKİYE'NİN DÖRT BİR YANINDA****hepsiburada ahbab°****Sokaktaki Dostlarımızı
Unutmuyoruz!**

Tüm Türkiye'yi saran soğuk havalardan etkilenen sokaktaki dostlarımız için HAÇİKO'ya **2 ton mama bağışında bulunuyoruz.**

hepsiburada**Can Dostlarımıza Destek**

Aynı dünyayı yaşadığımız çevreyi paylaştığımız can dostlarımıza destek olmanın hepimizin ortak sorumluluğu olduğuna inanıyor ve bu bilinçle çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Türkiye'nin Hepsiburada'sı olarak, HAYTAP (Hayvan Hakları Federasyonu), ve HAÇİKO (Hayvanları Çaresizlik ve İlgisizlikten Koruma Derneği), HİPDER (Hayvanlar İçin Projeler Derneği) ve KURTARAN EV iş birliği ile bu zamana kadar pek çok projeyi hayata geçirdik. 2022 yılı içerisinde, yaşamsal desteğe ihtiyacı olan hayvanlar için dernek merkezlerine toplam 8 ton kedi ve köpek maması, 500 kilogram kuş yemi ile 3 adet yağun bakım kabini ve 30 adet kulübe bağışında bulunduk. Platformumuzu kullanan müşterilerimizin bağışlarını da ihtiyaç bölgelerine ileterek can dostlarımıza verdiğimiz desteği paydaşlarımızla birlikte büyütüyoruz.

Geç Olmadan Farkında Ol

Dünyada 'Meme Kanseri Farkındalık Ayrı' olarak anılan ekim ayında, Meme Sağlığı Derneği (MEMEDER) iş birliğiyle 'Geç Olmadan Farkında Ol' kampanyası başlatarak MEMEDER uzmanlarının verdiği bilgilerle web sitemizde meme kanserinin erken teşhisi için ayrıntılı bir rehber olmasını hedeflediğimiz özel bir sayfa oluşturduk.

'Sağlığın için 5 dakikayı ayırır mısın?' mesajıyla farkındalık kampanyası başlatarak hem müşterilerimize hem de tüm çalışanlarımıza farklı kanallardan yaptığımız bilgilendirmelerle erken tanının önemine dikkat çektik.

**GEÇ OLMADAN
FARKINDA OL**



UNICEF – Helpsteps Adım İş birliği

Dünyadaki çocuk ve gençlerin haklarını savunan UNICEF için Hepsiburada gönüllüleri olarak, Help Steps uygulaması üzerinden adım bağış yaparak çocuklar için daha güzel ve umutlu yarınlara destek oluyoruz.

HepsiGönülden ile çocuklar için UNICEF'e binlerce adım bağışladık!



Hayvan Hakları Koruma Günü Etkinliği

4 Ekim Hayvanları Koruma Günü'nde, HAÇİKO, HAYTAP, HİPDER (Hayvanlar için Projeler Derneği) ve Kurtaran Ev iş birliğiyle, can dostlarımızın hasar görmüş kulübelerini yenileriyle değiştirdik ve toplam 6.000 öğünlük beslenme ihtiyacını karşılayacak mama bağışında bulunduk. Ayrıca bu özel günde çalışanlarımız da evcil hayvanlarını ofise getirme imkanı buldular.



Koruncuk Vakfı İş birlikleri

Temel ihtiyaçlarının karşılanması bakımından olanakları kısıtlı ortaokul ve lise seviyesindeki kız öğrenciler için eğitimde fırsat eşitliği kapsamında çalışmalar yürüten Koruncuk Vakfı ile geliştirdiğimiz mentorluk, Dilek Ağacı, Koruncukköy Gezileri gibi projelerle kız öğrencilerimiz ile bağlarımızı güçlendiriyor ve onlara mutlu yarınlar için umut oluyoruz.



Çorbada Tuzun Olsun Derneği

Sokakta yaşayan insanların temel ihtiyaçlarını karşılamak ve topluma kazandırmak için mücadele eden Çorbada Tuzun Olsun Derneği ile gerçekleştirdiğimiz gıda dağıtımına katılan 24 HepsiGönülden gönüllüsü ile 800 pakete yakın sıcak yemeği Beyoğlu ve çevresinde yaşayan ihtiyaç sahiplerine dağıttık. Ayrıca Ramazan Bayramı'nda da Hepsiburada üzerinden oluşturduğumuz liste aracılığı ile çalışanlarımız, Çorbada Tuzun Olsun Derneği'ne erzak bağışında bulundu.

Kanserli Çocuklara Umut Vakfı - Umut Kafe

Kanserle mücadele eden çocuklar için uygun tedavi ortamının yaratılması ve tedavilerinin sürekliliğinin sağlanması için çalışan Kanserli Çocuklara Umut Vakfı - KAÇUV'un gezici kafesi Umut Kafe'yi Hepsiburada Operasyon Merkezi'nde ağırladık. Yapılan satış, kanserli çocukların tedavi masrafları ve diğer aile fertlerinin geçimlerini sağlamaları için bağışa dönüştü.



HEPSİYÜREKTEN

Çalışmalarımız #hepsiyürekten geliyor, bünyemizdeki markalarımızın da desteği ile kocaman bir iyiliğe dönüşüyor. Her alışverişin Hepsiyürekten ile iyiliğe dönüşüyor!" sloganıyla Hepsiburada müşterilerinde farkındalık yaratmak amaçlanarak, Hepsiburada'da satış yapmakta olan tüm dernek ve vakıflar bir araya getirildi. Nisan 2021'de başlayan Hepsiyürekten platformunda 54 sivil toplum kuruluşuyla beraber çalışıyoruz.

Projelerimizde yer alan sivil toplum kuruluşlarını Hepsiyürekten bünyesine dahil ederek indirimli komisyon oranları, ücretsiz kargo ve dijital reklam destekleriyle tüm süreçlerde destek oluyor, gelişmeleri ve güçlenmeleri için katkı sağlıyoruz.



Hepsi
Yürekten

Kadın Girişimciliği

Dünyada kadınlar tarafından kurulan sayılı teknoloji şirketlerinden biri olarak; kadınların iş dünyasına katılımının ve katkılarının önemli olduğunu düşünüyoruz. Sadece kendileri ve aileleri için değil aynı zamanda ülke ekonomimizin büyümesini desteklemesi açısından da kadınların istihdamdaki yerlerinin giderek artması gerektiğine inanıyoruz. Bu kapsamda da Hepsiburada olarak kadın girişimcileri destekleyen projelere imza atıyoruz. Kadın girişimcileri desteklediğimiz programlar ile 2030 yılında 120 bin girişimci kadına ulaşma hedefimize doğru adım adım ilerliyoruz.

GİRİŞİMCİ KADINLARA TEKNOLOJİ GÜCÜ

2017 yılında başlattığımız Girişimci Kadınlara Teknoloji Gücü" programımız ile Türkiye'nin 81 ilindeki girişimci kadınları ticaret hayatına katılmaları için teşvik ediyor, verdiğimiz eğitimler ve platformumuzda sunduğumuz fırsatlarla kadınlarımızın dijital ekonomiye katılmalarını sağlıyoruz. E-ticaret sektöründe kendi işini kurmak isteyen ve büyümek isteyen kadınların Hepsiburada'nın teknoloji ve pazarlama gücünü yanlarına almalarını sağlıyoruz. Program kapsamında 41 binden fazla kadın girişimciye destek olduk.

GİRİŞİMCİ KADINLAR FİNANSAL ENGELLERİ AŞIYOR

Kadın girişimcileri finansal olarak da destekleyecek projelere de imza atıyor ve bu kapsamda bankalarla iş birlikleri geliştiriyoruz. "Girişimci Kadınlar Finansal Engelleri Aşıyor" projemiz kapsamında major bankalarıyla yaptığımız

anlaşmalarla girişimci kadınların nakit ihtiyaçlarını daha kolay karşılayabilecekleri avantajlı kredi ve bankacılık ürün ve hizmetlerine ulaşabilmelerine yardımcı oluyoruz. Bu proje ile bugüne kadar 146 kadın girişimciye destek olmanın mutluluğunu yaşıyoruz. Girişimci Kadınlar Finansal Engelleri Aşıyor projemiz ile kadın girişimcilerimiz, sağladığımız finansal avantajlardan yararlanarak, toplam 10,5 milyon TL kredi kullandı. Ayrıca, kadın girişimcilerin finans dünyasına adaptasyon sürecini desteklemek için TEB Aile Akademisi'nin 5 modülden oluşan finansal okuryazarlık eğitimini, platformumuzu kullanan kadın girişimcilerimizin erişimine ücretsiz sunuyoruz.

DİJİTAL ÇAĞDA GÜÇLÜ KADINLAR PROJESİ

Innovation 4 Development (I4D) ortaklığında ve ABD Büyükelçiliği Hibe Programı kapsamında 2022 yılı Ekim ayında başlattığımız "Dijital Çağda Güçlü Kadınlar Projesi" ile Türkiye'de faaliyet gösteren ve mülteci ortaklığı da bulunan 22 kadın kooperatifi ve girişimcinin dijitalleşerek Hepsiburada platformu üzerinden tüketicilerle buluşmasını sağlıyoruz. Kadınların ekonomik güçlenmesinde kadın girişimciliğinin rolüne dikkat çeken proje kapsamında 22 kadın kooperatifi ve 250 kadın girişimci toplamda 30 saatlik kapsamlı bir eğitim ve 250 saatlik mentorluk desteğinin yanı sıra Hepsiburada kadın girişimci desteklerinden ve proje için belirlenecek ek destek paketinden (süresiz komisyon indirimi, süresiz ücretsiz kargo hizmeti, 500 adet ürünün ücretsiz fotoğraf çekimi, reklam ve tasarım desteği gibi...) yararlanmalarını sağlıyoruz.

KADIN KOOPERATİFLERİNİ DESTEKLİYORUZ

Kırsal kalkınma ve dezavantajlı gruplarda kadın ekonomisinin canlandırılması için Türkiye'nin dört bir yanındaki kadın kooperatiflerini destekliyor ve üretimlerini Türkiye'nin 81 ilinde ulaştırabilir kılmak, daha çok müşteriyle buluşturmak için ürünlerini e-ticarete taşıyoruz. Emeğin gücünü teknoloji gücümüz ile seferber ederek doğal ve yöresel ürünlere erişimi kolaylaştırıyoruz. Hali hazırda Hepsiburada'da 184'ten fazla kadın kooperatifi satış yapıyor ve bu sayıyı her geçen gün arttırmak için çalışmalarımız devam ediyor. Ayrıca kadın kooperatiflerini aşağıda sunduğumuz avantajlarla destekliyoruz:

- Seçili kategorilerde %75 oranında süresiz komisyon indirimi,
- 500 ürüne kadar ücretsiz fotoğraf çekimi,
- Kampanya alanlarında ücretsiz gösterim,
- Süresiz ve ücretsiz kargo,
- 30,000 TL değerinde 2 adet reklam banner,
- Hepsiburada Girişimci Kadınlar Teknoloji Gücü e-ticaret eğitimi,
- 1 yıl ücretsiz entegrasyon,
- Sponsorlu ürün reklamlarında 500 TL hediye çeki



[Kadın
Girişimciliği](#)



[Kadın
Kooperatifleri](#)



[Yeni Kooperatif
Faydalarımız](#)

HEPSİTÜRKİYE'DEN

Dijital ortamlarda yerel ürünlerin geniş tüketici ağına ulaşması, toplum düzeyinde gelir ve istihdam artışı, ticari faaliyetlerin teşvik edilmesi ve daha sürdürülebilir yerel ekonomiler oluşturmaya yardımcı oluyor. Bununla birlikte ithal ürünlerin ikame edilerek ürünlerin taşınmasıyla ilgili olumsuz çevresel etkileri azaltmak, ekosistemlerin dayanıklılığını artırmak gibi çevresel; ülkenin kendi kendine yeterliliğini artırması, geleneksel kültürlerin korunması ve toplumun güçlenmesi olmak üzere sosyal etkiyi de beraberinde getiriyor. Bu doğrultuda Türkiye'nin Hepsiburada'sı olarak kurum kültürümüzün bir parçası olan paydaşlarımızla büyümek ve gelişmek yaklaşımımızın en önemli yapı taşlarından birinin yerel kalkınmanın e-ticaret ile desteklenmesi olduğuna inanıyoruz. Bu doğrultuda hem işletmelerin hem de ülke ekonomisinin gelişimine ivme katacak yeni projeler hayata geçirmeye devam ediyoruz. 2021 yılında Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile iş birliği içerisinde hayata geçirdiğimiz HepsiTürkiye'den programı ile yöresinde ve yöreye ait üretim yapan KOBİ'lerin, kadın girişimcilerin, kooperatiflerin ürünlerini e-ticarete taşıyarak ekonomik faaliyetlere katılımlarını artırmak, e-ticaret kanalıyla güçlendirmek için desteğimizi sunmaya devam ediyoruz.

HepsiTürkiye'den programı kapsamında coğrafi işaret tescilli ürünleri platformumuzda satışa sunarak kalite, geleneksellik ve nitelik açısından ön plana çıkmasını sağlıyor; komisyon, tanıtım, eğitim, kargolama, çağrı merkezi gibi konular dahil olmak üzere üreticilere güçlü pazarlama ve markalaşma desteği sunuyoruz. Daha önce e-ticaret yapmamış yöresel ürünler üreten üreticilerimize platformumuz üzerinden e-ticaret fırsatı sağlayarak güçlü pazarlama ve markalaşma desteğimizle birlikte Türkiye geneline erişim imkanı sunuyoruz. Geleneksel, kültürel veya sanatsal değeri olan kaybolmaya yüz tutmuş

mesleklerin ve sanatların bilinirliğinin artırılmasına destek olarak hem milli hazinelerimizin, geleneksel, kültürel ve sanatsal değerlerimizin geleceğe taşınmasına ön ayak oluyor hem de yerel ekonominin canlanmasını sağlayarak ülke ekonomisine katkıda bulunuyoruz.

2022 yılında HepsiTürkiye'den programı kapsamında T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı himayesinde "Coğrafi İşaretli" ürünlerin e-ticaret sektörü kanalıyla geliştirilmesi için Türk Patent ve

Marka Kurumu ile iş birliği gerçekleştirdik. Böylece geleneksel, yöresel hammaddeyle yerel niteliklere bağlı üretilen ürünlerin yasal olarak da korunmasını ifade eden "coğrafi işaretli" ürünleri, e-ticaret platformuyla desteklemek ve hem Türkiye hem de dünyada sayısız tüketici ile buluşturmayı amaçlıyoruz. Aynı zamanda coğrafi işaretli ürünler konusunda farkındalığı artırmak, hem üretici hem de tüketicinin hak ve yükümlülükleri konusunda bilgilendirici eğitimleri vererek milli zenginliklerin tanıtımının yapılmasını hedefliyoruz.



Hepsi
Türkiye'den



Coğrafi İşaretli
Ürünler



Etik ve Şeffaf Yönetişim Anlayışı Burada Başlar!

- Etik İş Yapış 60
- Ekonomik Performans 63
- Tedarik Zinciri 65
- Veri Güvenliği ve Gizliliği 66
- Fikri Mülkiyet Haklarının Korunması 68



Biliyoruz ki tüm paydaşlarımız ile karşılıklı saygı ve güvene dayalı ilişkilerimizi sürdürmek, her birimizin sorumluluğu. 20 yılı aşkın süredir dürüstlük, şeffaflık ve hesap verilebilirlik prensiplerimiz doğrultusunda en yüksek etik standartlara göre hareket ediyor, yürürlükteki uluslararası ve ulusal yasalara uygun olarak faaliyetlerimizi yürütüyoruz.

Etik İş Yapış

Müşterilerimizin günlük yaşamının her anına dokunarak; dinamik, yenilikçi ve güvenilir kimliğimizle, ekosistemimizdeki her bir paydaşımızın "İyi ki varsın Hepsiburada" diye düşünmeleri misyonuyla faaliyetlerimizi sürdürürken şeffaf ve etik iş uygulamalarımızdan güç alıyor; dürüstlük, şeffaflık ve hesap verilebilirlik prensiplerimiz doğrultusunda en yüksek etik standartlara göre hareket ediyoruz.

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 bizlere rehberlik eden **Etik İlkelerimize** uyum, Hepsiburada ekosistemi, bu ekosisteme dahil olan tüm çalışanları ve Hepsiburada adına iş yapan üçüncü şahısları kapsıyor. Tüm Hepsiburada çalışanlarından, pozisyon fark etmeksizin, şirketin kültür bütünlüğünü sağlayacak tutum ve davranışlar sergilemelerini bekliyoruz. Hepsiburada olarak, hali hazırda paydaşlarımızın bilgisine sunduğumuz Etik İlkelerimizi, Amerika'da halka açıklığın getirdiği gereklilikleri ekleyerek zenginleştirdik ve buna bağlı olarak eğitim içeriklerimizi gözden geçirdik. Sonrasında güncellenen eğitimlerimizi tüm paydaşlarımızın yeniden almasını sağladık.

Etik iş yapış şeklimizin tüm çalışma arkadaşlarımız tarafından sahiplenilmesi Hepsiburada olarak en büyük önceliklerimizden biri. Bu doğrultuda Hepsinstitute kapsamında, yeni işe giren çalışma arkadaşlarımız için Etik İlkelerimiz ile ilgili tamamlaması zorunlu eğitimler bulunuyor. 2022 yılında çalışma arkadaşlarımıza 5.600 saat Etik İlkeler eğitimi verdik. Aynı zamanda şirket içerisinde kullandığımız programlar vasıtasıyla, tüm iç paydaşlarımızla Etik İlkelerimiz ile ilgili bilgilendirici içerikler paylaşıyor ve hatırlatmalar yapıyoruz.

Hepsiburada bünyesinde Etik Kurulumuz bulunuyor. Etik Kurulumuz, Disiplin Yönetmeliği uyarınca gerekli aksiyonları almakta ve her çeyrekte Yönetim Kurulu'nun bir alt komitesi Kurumsal Yönetim Komitesine raporlama yapıyor. Bunun yanı sıra, etkin şekilde işleyen bir Etik ve Uyum programımız bulunuyor. Program kapsamında tam uyum ile yükümlü olunan ve yanda isimleri yer alan politika ve prosedürleri hayata geçirirken şirket içi online platformlar üzerinden de duyurularını gerçekleştirdik. Bununla birlikte farkındalığın artırılması amacı ile oryantasyon kapsamında ve her yıl yeniden katılım gerektiren bir zorunlu eğitim programı belirledik. Bu eğitim programı içerisinde, Etik ve Uyum konularına ek, adil rekabet konusunda dikkat edilmesi gereken hususları ele aldık. Yazılı eğitim dokümantasyonunun yanı sıra her sene periyodik olarak Rekabet Hukuku danışmanı tarafından interaktif sorular ve sektöre yönelik sorunlar çerçevesinde çalışanlarımıza eğitimler veriyoruz. Etik ilkelerimize herhangi bir uyumsuzluk ile karşılaşıldığında,

POLİTİKALARIMIZ

- Çocuk İşçilik, Zorla Çalıştırma ve Genç İstihdamı Politikası
 - Üçüncü Taraf Risk Yönetimi Rehberi
 - İnsan Hakları Politikası
 - Yolsuzluk ve Rüşvetle Mücadele Politikası
- Yönetim Kurulu Üyeleri ve Yöneticiler için Ücret
- Bağımsız Denetim Çalışanları için İşe Alım Politikası
 - Hediye ve Ağırlama Prosedürü
- Araç-Yakıt Tahsis ve Kullanım Prosedürü
 - Satınalma Prosedürü
 - Personel Yönetmeliği
- Seyahat Yolluk ve Masraf Yönetmeliği
 - Adil Bilgilendirme Politikası
- Bildirim, Danışma ve İhbar Politikası
 - Davranış Kuralları
- İçeriden Öğrenilen Bilgi Ticareti Politikası
 - İş Etiği Rehberi

Etik ve Uyum Yöneticimiz bilgilendiriliyor. Böyle bir vaka ile karşılaşıldığında Etik ve Uyum Yöneticimizin koordinasyonu ile soruşturmalar İç Denetim tarafından yürütülüyor ve vakaya ilişkin takip Etik Kurulumuz tarafından yapılıyor. Tüm bu faaliyetler yürütülürken, disiplin yönetmeliğimize uygun hareket ediyoruz.

Tüm paydaşlarımızın, etik ilkelerimizi ihlal edecek bir durum ile karşılaştıklarında, durumu öncelikle üst yöneticisine; durum üst yöneticinin kendisi ile ilgiliyse veya üst yöneticiye bildirilen durumda ilgili 7 iş günü içerisinde konuya ilişkin bir geri bildirimde bulunmadıysa, durumu Etik ve Uyum Yöneticisine bildirmeleri gerekiyor. Buna ek olarak, bildirimlere yönelik Bildirim, Danışma ve İhbar politikamız doğrultusunda şirket bünyemizde bulunan bildirim ve ihbar hattı da bulunuyor. İş Davranışı ve Etik Kurallarımızı, düzenli müşteri görüşmeleri, ihbar hattı, ihlallerin merkezi olarak soruşturulması ve bildirilmesi akışına göre tasarladık. Hepsiburada ekosisteminde, 2022 yılında insan hakları incelemelerine veya etki değerlendirmelerine tabi olmuş faaliyetler bulunmuyor.

Hepsiburada olarak işimizi etik bir şekilde yürütmeye, güvenli çalışma koşullarını sürdürmeye ve sosyal ve çevresel sorumluluğumuzun bilinci ile faaliyetlerimizi sürdürmeye kararlıyız. Bu kapsamda yalnızca kendi çalışanlarımızın değil, tüm değer zincirimizin **Etik Kurallarımıza** uymasını bekliyoruz. Tedarik zinciri yönetimi uygulamalarımızla, Şeffaf ve Etik İlkeler konusunda taviz vermiyor, çitımızı her daim yükseğe taşıyoruz.

Üçüncü taraflar ile ilişkilerimizde şeffaf olmayı ilke ediniyor ve iş ortaklarımızdan yasalara ve yönetmeliklere tam uyum bekliyoruz. Tedarikçiler, yükleniciler, danışmanlar, distribütörler,

lojistik şirketleri veya diğer üçüncü taraflarla çalışırken aşağıdaki ilkeleri benimsiyoruz:

- Üçüncü taraflara işimiz için adil bir şekilde rekabet etme şansı veriyor,
- Yasa dışı veya uygunsuz herhangi bir aksiyonda taviz vermiyor,
- Üçüncü bir tarafla ilişki kurmadan önce herhangi bir potansiyel çıkar çatışması olup olmadığını değerlendiriyor,
- Kalite ve dürüstlük konusunda güçlü nitelikteki üçüncü tarafları ile iş birliği kurmayı seçiyor,
- Üçüncü taraflar ile yapılan tüm çalışmaların Hepsiburada Politikalarımıza uygun olduğundan emin oluyoruz.

RÜŞVET VE YOLSUZLUKLA MÜCADELE

Hepsiburada olarak ekosistemimizde, rüşvet ve yolsuzluğa karşı sıfır tolerans gösteriyoruz. Etik Kurulumuz, denetim çalışmaları kapsamında veya Hepsiburada platformuna ulaşan şikâyetleri değerlendiriyor ve karşılaşılan riskleri detaylı olarak inceliyor. Etik ilkelerin ihlalinin tespiti halinde gerekli yaptırımları uyguluyor ve yinelenmemesi adına düzeltici ve önleyici faaliyetleri gerçekleştiriyoruz.

Hepsiburada ekosistemi içinde Yolsuzluk ve Rüşvetle Mücadele ve İnsan Hakları Politikamız bulunuyor. Politikamızın bilinirliğinin ve farkındalığının sağlanması için dokümanlarda yer alan hususlara yönelik zorunlu eğitimler veriyoruz. Hepsiburada çalışanlarımızın, yöneticilerimizin, bizler adına hareket edenlerin, mal veya hizmet tedarikinde bulunan taraflarımızın Yolsuzluk ve Rüşvetle Mücadele ve İnsan Hakları Politikamıza uygun davranmasını şart koşuyoruz.

KURUMSAL YÖNETİM YAPISI VE KOMİTELER

Hepsiburada olarak, ilgili tüm yasa ve yönetmeliklere tam uyum göstererek tüm faaliyetlerinde etik, şeffaf, adil ve hesap verebilir bir yönetim anlayışı ortaya koyuyoruz. Üst Yönetim Başkanı ("CEO") ve diğer üst düzey yönetim üyelerinin performansını denetlemek ve hissedarların çıkarlarına en iyi şekilde hizmet edildiğinden emin olmak misyonuyla hareket eden **Yönetim Kurulumuz**, 4'ü bağımsız 9 üyeden oluşuyor. Kurulumuz,

- Şirketin finansal ve iş stratejilerini, önemli kurumsal eylemlerini ve iç kontrollerini gözden geçirmesi, uygun olduğunda onaylaması ve değerlendirmesi,
- Şirket stratejilerinin uygulanması da dahil olmak üzere, yönetim politikalarının ve kararlarının etkinliğini düzenli olarak izlemesi,
- CEO'yu ve üst düzey yönetimin diğer üyelerini seçmesi, değerlendirmelerinin gözden geçirmesi;
- Şirketin karşı karşıya olduğu önemli riskleri değerlendirmesi ve bunların hafifletilmesi için seçenekleri gözden geçirmesi,
- Şirketin işlerinin en yüksek etik davranış standartları ile ve yürürlükteki yasa ve yönetmeliklere uygun olarak yürütülmesi amacıyla çalışıyor.

Yönetim Kurulumuz, birincil misyonunu yerine getirmenin yanı sıra, Şirketin iş ortaklarına, çalışanlarına ve Şirket'in faaliyet gösterdiği topluluklara karşı sorumluluklarının bilincinde faaliyetlerini sürdürüyor.

Detaylı bilgi için [Kurumsal Yönetim İlkelerimizi](#) inceleyebilirsiniz.

Yönetim Kuruluna bağlı olarak görev yapan (1) Denetim Komitesi, (2) Risk Komitesi ve (3) Kurumsal Yönetim Komitesi olmak üzere üç komitemiz bulunuyor. Bu komitelerin üyelerinin tamamı Menkul Kıymetler ve Borsa Komisyonu, Nasdaq, TTK ve Türk

sermaye piyasası mevzuatının gereklerini yerine getirmekle yükümlü şekilde çalışıyor. Genel olarak, Kurul ve Komitelerimizi derinlemesine inceleme gerektirebilecek konulara odaklanmak için kuruyoruz. Bir komitenin tüm önemli bulgularını, tartışma ve inceleme için tüm Kurula sunuyor, bu sayede Etik ve Şeffaf olmanın tüm işlerimizde önceliğimiz olmasına özen gösteriyoruz.

CEO'muzun liderlik ettiği Üst Yönetim, 2'si kadın 9 yöneticiden¹⁹ oluşuyor. İcra Kurulumuz, şirketimizin günlük yönetim ve işleyişine ilişkin kararlar alınması ve uygulanması, hedef ve politikaların tanımlanması, yönlendirilmesi, bu doğrultuda tüm kaynakların verimli, etkin ve yeterli kullanımının sağlanarak faaliyetlerimizin etkinlikle yönetilmesi ve gerekli iyileştirme ve geliştirme çalışmalarının yürütülmesi sorumluluklarına sahip.

RİSK YÖNETİMİ

Hepsiburada'da risk yönetimi; mali, operasyonel ve uyum riskleri ile finansal risklerin takibi ve ölçülmesi 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.

Hepsiburada'nın karşı karşıya olduğu mali, operasyonel ve uyum risklerinin tanımlanması ve tespiti çalışmaları ile 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. Bu çerçevede, faaliyette bulunduğumuz sektörlere özgü risklerin en aza indirilmesi ve yönetilmesi için üst düzey yöneticiler ve birim

yöneticilerine mevzuat ile ilgili eğitimler verilerek 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'muzun 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.

Bununla birlikte borç ve sermaye piyasası fiyatlarındaki, döviz kurları ile faiz oranlarındaki değişimlerin etkileri dahil çeşitli finansal risklere borç ve sermaye piyasası fiyatlarındaki, döviz kurları ile faiz oranlarındaki değişimlerin etkileri dahil çeşitli finansal risklerin yönetilerek Hepsiburada'nın mali performansı üzerindeki potansiyel olumsuz etkilerinin en aza indirgenmesi için çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

Risk Komitesi

Risk Komitesi, şirketimizin varlığı, gelişimi ve devami için tehdit oluşturan risklerin erken teşhisinden sorumlu. Yılda en az bir kez Hepsiburada'nın risk yönetimi politikalarını gözden geçiriyor.

Kurumsal Yönetim Komitesi

Kurumsal Yönetim Komitemiz, kurumsal yönetim ilkelerinin yönetim kurulumuzca 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.

Denetim Komitesi

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

¹⁹ Murat Emirdağ, Hepsiburada CEO'luk görevini 1 Ocak 2023 itibarıyla Nilhan Onal Gökçetkin'e devretmiştir. Bu doğrultuda İcra Kurulu kadın yönetici sayısı 2'ye çıkmıştır.

Ekonomik Performans

World Economic Forum'un 2022 yılı Küresel Riskler Raporu'na²⁰ göre (Global Risk Report 2022), 2022 başlarında, COVID-19 ve ekonomik ve toplumsal sonuçları dünya için tehdit oluşturmaya devam ediyordu. COVID-19 çözümlerine erişim sağlanamaması ve bunun sonucunda ortaya çıkan eşit olmayan ekonomik toparlanma, toplumsal kırılmaları ve jeopolitik gerilimleri artırma riski taşıyordu. 2024'e kadar gelişmekte olan ekonomilerin (Çin hariç) pandemi öncesi beklenen gayri safi yurt içi hasıla (GSYİH) büyümesinin %5,5'in altına düşmüş olacağı, gelişmiş ekonomilerin ise bu oranı %0,9 oranında aşarak küresel gelir açığını genişletmiş olacağı öngörülmüştür.

2022 yılı Küresel Riskler Raporu, Küresel Riskler Algı Araştırması'nın sonuçları gösteriyor ki önümüzdeki üç yıl boyunca şirketlerin ekonomik risk bağlamında, ya tutarlı veya anlık değişen gündem konuları ya da kazananlar ve kaybedenleri birbirinden ayıracak konularla sınıflandırılması bekleniyor. Bununla birlikte, 10 yıllık bir gelecekte dünyamıza dair endişeler artıyor. Çevresel riskler, "iklim eylemi" ile dünya için uzun vadeli en kritik beş tehdidi oluşturuyor. Aynı zamanda insanlara ve gezegene en çok zarar verebilecek potansiyel tehdit olarak görülüyorlar.

Hepsiburada olarak çıktığımız sürdürülebilirlik yolculuğunda, tüm dünya ile ortak endişeleri taşıyor, ekonominin satış ve elde

edilen kar dengesinde tek düzlemde değerlendirilme devrinin kapandığına inanıyoruz. Çevre, sosyal ve ekonomik önceliklerde yaratılan stratejilerin tüm yönleriyle ele alınması gerekliliğinin farkındayız ve bu kolektif bakış açısına sahip olmayan kurumların yakın gelecekte ekonomik fırsatları yakalamakta zorlanacağını düşünüyoruz.

İçinde bulunduğumuz koşullarda özel sektör ve şirketlere düşen sorumluluk; istihdam yaratarak, ekonominin üretken kapasitesine yatırım yaparak, topluma hizmet ederek ekonomik, çevresel ve sosyal boyutlarda etkileşimde bulunulan tüm paydaşlar için değer yaratmak.

Bu sebeple "Sürdürülebilir Yarınlar için Dönüşüm Burada Başlar" sözümüz ile Türkiye'de ve sektörümüzde bu kolektif bakış açısına sahip öncü şirket olarak yer almayı hedefliyoruz. Günlük 12 milyondan fazla, aylık 370 milyondan fazla kullanıcının ziyaret ettiği platformumuzla, yaptığımız yatırımlarla her biri alanına yenilikçi bakış açısı kazandıran markalarımızla, 3.806 çalışanımızla, 99 binden fazla aktif satıcımızla, 5.000'den fazla operasyonel ve perakende tedarikçimizle, desteklediğimiz binlerce kadın girişimci ve kooperatiflerle ülke ekonomisi ve tüm paydaşlarımızın için değer yaratıyoruz.



²⁰ The Global Risks Report 2022. (2022). World Economic Forum. https://www3.weforum.org/docs/WEF_The_Global_Risks_Report_2022.pdf

hepsiburada işOrtağım

İşini büyütecek DİJİTAL GÜCÜN BURADA



PAYDAŞLARIMIZ İLE BİRLİKTE BÜYÜYÜRÜZ

Hepsiburada olarak; tüm çalışmalarımızı paydaşlarımıza katkı sağlama ve perakende sektörüyle ele ele büyüme vizyonuyla sürdürüyoruz. Bu doğrultuda paydaşlarımızla birlikte yarattığımız ekonomik değeri artırmayı hedefliyoruz.

Satıcılarımız, platformumuzda sanal mağazalarının kapılarını açtıktan sonra her adımda onlarla birlikte çalışıyor ve tüm değer zincirimiz ile bu yapıyı birlikte geliştiriyoruz. Satıcılarımızla iş birliği yaparak platformumuzda işlerini başlatmaları ve büyütmeleri için gereken araçları ve eğitimi sağlamayı amaçlıyoruz. Her büyüklükteki girişimciler, işletmeler ve kâr amacı gütmeyen kuruluşlar için, desteğimiz, savunuculuğumuz ve sunduğumuz avantajlar ile ürün envanterlerine uygun olarak Hepsiburada platformunda markalarını oluşturmalarına olanak sağlıyoruz.

Bu kapsamda, e-ticarete atılmak, ürünlerini Türkiye'deki ve dünyadaki milyonlarca müşteriye ve küresel pazarlara açmak, hızlı, kaliteli, güvenli ve yüksek standartlarda e-ticaret imkanından yararlanmak isteyen 150 bini aşkın KOBİ ve diğer işletmenin tercihi Türkiye'nin Hepsiburada'sı olarak, satıcıları ve iş ortaklarıyla oluşturduğumuz bu büyük aileyi daha da genişletme hedefi ile Hepsiburada İş Ortağım projesini hayata geçirdik. Hepsiburada 'İş Ortağım' ile, satıcılarımızın operasyonel ve finansal her türlü yükünü hafifletecek ayrıcalıklı bir dünyanın kapılarını aralıyoruz.

Projemiz sayesinde 1.000'den fazla satıcıyla bir araya geldik. Hepsiburada'nın yenilikçi ve dijital bilgi birikimini satıcılarımız ile paylaşarak birlikte büyüme hedefimize katkı sağladık. Hepsiburada 'İş Ortağım' projemiz kapsamında, Ankara, İzmir ve İstanbul'da gerçekleştirdiğimiz buluşmalar ile, yenilikçi ve dönüşüme öncülük eden vizyonumuz ışığında aşağıdaki projeleri hayata geçirerek satıcılarımızın yanında yer aldık:

- Akıllı algoritma ile potansiyel ürünler için satıcılarımıza otomatik teklif & komisyon önerisi yapan Auto Hunt Projesini satıcılarımızın kullanımına sunduk,
- Satıcılarımızın kendi ürünleri için Hepsiburada kategori ekiplerine komisyon ve fiyat önerisi sunmalarını sağlayan Satıcı Teklif Öner Projesini satıcılarımızın kullanımına sunduk,
- Satıcılarımızın Hepsiglobal ile birden fazla ülkede satış yapma imkanıyla ürünlerini yurt dışına da açabilmelerini sağladık.

İş ortaklarımızın ürün, sipariş, reklam yönetimleri ve kampanyalar hakkındaki bilgilerini ve imkanlarını güçlendirerek işlerini geliştirme imkanı sunuyoruz. Çünkü Hepsiburada olarak, paydaşlarımız ile birlikte büyüdüğümüze inanıyor ve tüm bu yenilikçi uygulamalar ile iş ortaklarımıza "işini büyütecek dijital gücün Burada" diyoruz!

Herkes için ekonomik fırsat yaratma çabamız, pazarın ötesine geçerek içinde yaşadığımız ve çalıştığımız topluluklara uzanıyor. Kâr amacı gütmeyen kuruluşlar ve hayır kurumları, çalışmalarını finanse etmeye yardımcı olmak için platformumuzu her gün kullanıyor. Bununla birlikte yerel ekonomiyi canlandırma gayesiyle, geleneksel olarak temsiliyetinin artırılmasına ihtiyaç duyan girişimcileri desteklemeyi de sürdürüyoruz.

Tedarik Zinciri



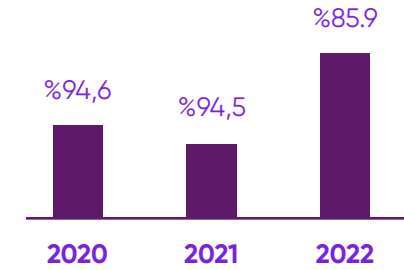
Türkiye'nin Hepsiburada'sı olarak değer zincirimizde yarattığımız pozitif etkiyi tedarik zincirimizin ilk halkası olan 5.000'den fazla tedarikçimizle birlikte büyütüyoruz. Yarattığımız değer her adımında temel insan haklarını önceliğimize alıyor, bu sorumluluğun yükümlülüklerini tedarikçilerimizle paylaşıyoruz. Bu kapsamda ekosistemimizde yer alan tüm şirketlerimizle iş etiği ve ilkeleri, politika ve kurallarına uygun olarak, birlikte çalışma fırsatını paylaştığımız tedarikçilerimiz, yüklenicilerimiz ve tüm iş ortaklarımızın tabi oldukları mevzuata ve **"Hepsiburada Üçüncü Taraflar İş Etiği ve Uyum Beyannamesi"**ne konu çalışma esaslarına uyumunu sorumluluğumuz olarak kabul ediyoruz.

Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) ve Birleşmiş Milletler (BM) Sözleşmeleri başta olmak üzere uluslararası standartlar ve yürürlükteki tüm mevzuat ve düzenlemeleri baz alarak oluşturduğumuz bu beyanname, tedarikçilerimizle yürüttüğümüz iş ilişkilerimizde tedarikçilerimizin uyması gereken Tedarikçi Davranış Kurallarını (iş sağlığı ve güvenliği, ayrımcılığın önlenmesi, çalışma koşulları, çocuk işçilik ve zorla çalıştırmanın engellenmesi, toplu sözleşme hakkı, çevre, suiistimallerin önlenmesi) belirliyor.

Mevcut ve potansiyel tedarikçilerimizi, çalışmaya başlama sürecinden işin tamamlanmasına kadar değerlendirdiğimiz **"Tedarikçi Yönetim Prosedürü"**müz bulunuyor. Bu prosedürle, potansiyel tedarikçi değerlendirme süreçlerinden sözleşme süreçlerine, risk değerlendirmesi ve güvenlik önlemlerinden mevcut tedarikçi analizlerine kadar tüm süreçlerimizi üçüncü taraflar iş etiği ve uyum beyannamemizi esas alarak yönetiyoruz.

Yerel tedarikçilerle çalışmanın bölgesel sürdürülebilir kalkınmaya olan olumlu etkisinin bilinciyle seçimlerimizde yerel tedarikçilerimize ağırlık veriyoruz. Kurulduğumuz günden bugüne çalıştığımız tedarikçilerimizi yoğun olarak bölgemizden tercih ediyoruz.

Yerel Tedarikçi Yüzdesi



Veri Güvenliği ve Gizliliği

Veri Güvenliği ve Gizliliği, çevresel, sosyal ve yönetim stratejilerinin tüm yönleriyle ilgilidir. Veri ihlali, ilgili maliyetleri ilgili maliyetler, şirket itibarını, müşteri sadakatini ve şirket kaynaklarını doğrudan ve ciddi miktarda zarara uğratabiliyor.

Siber güvenlik saldırılarının sosyal etkileri, gizlilik ihlallerine, kişisel güvenliğe yönelik tehditlere ve hayatın gerekliliklerine erişimin kesintiye uğramasına neden olabiliyor. Mahremiyet, giderek artan bir şekilde bir insan hakkı olarak kabul ediliyor ve dünya çapında korunması adına çeşitli düzenlemeler yapılıyor.

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. Kişisel verilerin yaygın olarak toplanması ve kullanılmasını içeren sektörler ise, çok çeşitli alt sektörlerdeki şirketlerin veri gizliliği ve güvenlik riskinin kümülatif riskine maruz kaldığı anlamına geliyor.²¹

Veri güvenliğini ve gizliliğini sağlamak, Hepsiburada'nın en yüksek yönetim konuları dahilindeki önceliklerinden biri. Bu nedenle, müşterilerimizin kişisel verilerini, bilgi sistemlerimizi oluşturan donanım ve yazılım dahil olmak üzere bilgi varlıklarımızı, veri güvenliğimizi 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. Hepsiburada olarak Etik ve Şeffaf İş Anlayışı Burada Başlar diyerek, hizmetlerimizi kullanırken müşterilerimizin kendilerini güvende hissetmelerini sağlayarak, gizlilik taahhüdümüzü güçlendiriyoruz.

PricewaterhouseCoopers'ın (PwC) gerçekleştirdiği 2023 Küresel Dijital Güven Anketi'ne (2023 Global Digital Trust Insights), 2022 yılında ankete katılan 3.522 işletmenin, teknoloji ve güvenlik yöneticilerinin (CEO'lar, şirket direktörleri, CFO'lar, CISO'lar, CIO'lar ve diğer C-seviyeler) %70'inden fazlası, bu yıl veri güvenliği kapsamındaki yatırımlarda ve C-seviye ve üst yönetim iş birliği ile kuruluşlarının siber güvenliğinde iyileşmeler gördüğünü belirtti. Dörtte birinden fazlası ise (%26), siber olgunluk için kritik olarak tanımlanan 10 alanın tamamında ilerleme bildirdi.²²

Hepsiburada platformunda, her gün milyonlarca işlem gerçekleşiyor. Satıcıların ve alıcıların tüm kişisel bilgileri koruyarak Hepsiburada'ya duydukları güvene değer veriyor, gizlilik ilkelerine uyumu önceliklerimiz arasına koyuyoruz. ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistem Standardı dahil olmak üzere uluslararası en iyi uygulamalar ve standartlarla uyumlu, küresel olarak geçerliliği olan bir gizlilik ve bilgi koruma politikası sürdürmeyi taahhüt ediyoruz.

Hepsiburada olarak, kurum misyonu ve vizyonu doğrultusunda, TS ISO/IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi (BGYS) standardı çerçevesinde, bilginin gizliliğini, bütünlüğünü ve erişilebilirliğini sağlamak amacı ile aşağıdaki hususları taahhüt ediyoruz;

- Bilgi güvenliği hedeflerini ve faaliyetlerini belirleyerek standart 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 BGYS çalışmalarını bütünlük olarak yürütüyoruz;
- BGYS kapsamı çerçevesinde görev, rol ve sorumluluklar ile gerekli kaynakları belirliyoruz;
- Gizlilik, bütünlük, erişilebilirlik kriterlerini belirleyerek bilgi varlıklarının envanterini çıkarırız;
- 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

²¹ Data Privacy, Cybersecurity and ESG: Managing Risks in a Changing Business Environment. (2022). Sustainalytics.

²² A C-suite united on cyber-ready futures: Findings from the 2023 Global Digital Trust Insights. (2022). <https://www.pwc.com/Gx/En/Issues/Cybersecurity/Global-Digital-Trust-Insights.Html>. <https://www.pwc.com/us/en/services/consulting/cybersecurity-risk-regulatory/assets/pwc-2023-global-digital-trust-insights-main-report.pdf>

- takip ediyor, çözümler geliştiriyoruz;
- Tüm paydaşların bilgi güvenliği ile ilgili belirlenen hususlara uyması için gerekli önlemleri alıyoruz;
 - Bu politikanın duyurulmasını, erişilebilir olmasını, farkındalığının oluşmasını ve uygulanmasını sağlıyoruz;
 - Bu politikanın ihlali durumunda ilgili süreçleri başlatıyor ve takip ediyoruz.

Buna ek olarak, ilgili Yönetim Sisteminin kapsayıcılığı doğrultusunda tüm faaliyetlerimizi kurum içerisinde tabloda yer alan politikalara ve prosedürlere dayandırıyor, politika ve prosedürlerimizi iç ve dış paydaşlarımızın benimsemesi için çalışmalar gerçekleştiriyoruz.

Prosedürlerimizden biri olan Bilgi Güvenliği Risk Yönetimi Prosedürümüzü, 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. 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.

Bilgi güvenliği anlamındaki risklerimizi detaylıca ele alıyor, kapsamlı risk envanterimiz ile riskleri en aza indirecek veya riskleri fırsata dönüştürebilecek kısa-orta-uzun vadeli aksiyonlarımızı tanımlıyoruz. Çünkü, Türkiye'nin Hepsiburada'sı olmanın, önce güven unsuru ile başladığına inanıyoruz.

BİLGİ GÜVENLİĞİ POLİTİKASI**SAKLAMA VE İMHA POLİTİKASI****ÜÇÜNCÜ TARAFLAR BİLGİ GÜVENLİĞİ POLİTİKASI****İNSAN KAYNAKLARI BİLGİ GÜVENLİĞİ POLİTİKASI****DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ****İÇ TETKİK PROSEDÜRÜ****BİLGİ GÜVENLİĞİ OLAY YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ****BİLGİ GÜVENLİĞİ EĞİTİM VE FARKINDALIK
YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ****BİLGİ GÜVENLİĞİ RİSK YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ****FİZİKSEL VE ÇEVRESEL GÜVENLİK PROSEDÜRÜ****TEDARİKÇİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ****VERİ KORUMA PROSEDÜRÜ**

Fikri Mülkiyet Haklarının Korunması

Dünya Fikri Mülkiyet Örgütü'nün (World Intellectual Property Organization) 2022 Dünya Fikri Mülkiyet Raporu'na (2022 World Intellectual Property Report)²³ göre iki yüz yıl önce inovasyon başarısı büyük ölçüde bir şans meselesi iken bugün küresel fikri mülkiyet sistemi, herkes için geçerli olan bir dizi kural ve süreç sağlayarak inovasyonu sistematik ve güvenilir bir çaba haline getiriyor.

Çözümü için yeni fikirler ve yenilikler gerektiren iklim değişikliği gibi büyük küresel zorluklarla karşı karşıya olan günümüz dünyasının, tarihte toplumların dramatik teknolojik değişiklikleri teşvik ettiği dönemleri tanınması önem taşıyor. Dünyadaki iyi uygulamalara bakıldığında, hükümetler ve piyasaların birbirleriyle etkileşime girebileceği birçok yol ve yöntem olması nedeniyle inovasyonun kısa ve uzun vadeli yeni pozitif sonuçlar doğurması mümkün olabilmektedir. Araştırmalara göre teknolojik gelişmeler, son 100 yılda inovasyon büyümesini yönlendirirken dijitalle ilgili inovasyonların patentleri son beş yılda tüm patentlere göre %172 daha hızlı büyüdü.

Fikri mülkiyet konusu geleceği şekillendirmeye yardımcı olduğu gibi, doğru kullanıldığında çevre, sosyal ve yönetim eksenindeki küresel sürdürülebilirlik hedeflerimize ulaşmak için iyi bir yol

olma potansiyeli taşıyor. İnovasyon, sürdürülebilirlik ile bir araya geldiğinde domino etkisi yaratacak bir güç haline gelebilir. Bu doğrultuda fikri mülkiyet haklarının (Intellectual Property Right) 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 yaklaşımımız ile mülkiyet ihlallerine yönelik şikayetleri oluşmadan sorunları erkenden tespit etmeyi amaçlıyoruz. Korunması gereken fikri mülkiyet haklarının, dijital ve online servis veren bir ekosistem için yönetim ile yakından ilgili bir öncelikli konu olduğunun bilincindeyiz. Aldığımız çeşitli önlemler ve doğru kurgulanmış bilgi güvenliği politikaları ile 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 minimize etme hem de bunu fırsata çevirme noktasında oluşturacağı avantajların farkındayız. Bu sebeple kısa-orta-uzun vadeli hedeflerimize paydaşlarımız ile bu konuda yapacağımız iş birliği uygulamalarını da eklemeyi kaçınılmaz görüyoruz.

23 World Intellectual Property Report 2022: The Direction of Innovation. (2022). Geneva, Switzerland : World Intellectual Property Organization. <https://www.wipo.int/edocs/pubdocs/en/wipo-pub-944-2022-en-world-intellectual-property-report-2022-the-direction-of-innovation.pdf>



Ekler

- Çevresel Performans Göstergeleri	70
- Sosyal Performans Göstergeleri	72
- Üyelikler ve İş Birlikleri	74
- Öne Çıkan Ödüller	75
- GRI İçerik İndeksi	77
- Künye	90

Çevresel Performans Göstergeleri²⁴

Enerji Tüketimi (MWh)	2020	2021	2022
Binalar - Yakıt²⁵	1.685,1	3.004,5	3.764,4
Doğalgaz	1.685,1	3.004,5	3.700,1
Jeneratör	-	-	64,4
Araçlar - Yakıt	5.438,3	30.715,1	54.338,0
Şirket araçları	3.776,8	6.383,9	9.712,1
Araç Filosu ²⁶	1.661,5	24.331,2	44.625,8
Elektrik Tüketimi²⁷	2.807,3	4.508,4	5.989,0
Toplam Enerji Tüketimi	9.930,6	38.228,0	64.091,4

Sera Gazı Salımı (ton CO ₂ e)	2020	2021	2022
Kapsam 1	2.541,1	19.207,1	31.630,9
Binalar	309,8	550,3	690,9
Şirket araçları	979,3	1.651,3	2.350,5
Araç Filosu	1.252,0	17.005,5	28.589,5
Kapsam 2	2.040,1	1.952,6	2.478,2
Kapsam 3	55,1	56,9	550,7
Hepsiburada'nın Toplam Ayak İzi	4.636,3	21.216,5	34.659,8

²⁴ Aksi belirtilmedikçe enerji kalemlerindeki veriler 9 aylık olarak elde edilmiş olup 3 aylık veri ortalama tüketim verilerinden elde edilerek toplama dahil edilmiştir.

²⁵ İlgili veriler İstanbul Genel Müdürlük, Ankara ofisimiz ve depo merkezlerimizdeki tüketim verileridir.

²⁶ Araç filusunda dair veriler Hepsiburada'nın özmül araçları ile uzun süreli kiraladığı araçları içermektedir.

²⁷ İlgili veriler İstanbul Genel Müdürlük, Ankara ofisimiz ve depo merkezlerimizdeki tüketim verileridir.

Su Tüketimi (m ³)	2020	2021	2022
-------------------------------	------	------	------

Şebeke Suyu ²⁸	23.672,2	20.102,3	177.736,0
---------------------------	----------	----------	-----------

Ambalaj Malzemeleri (kg)	2020	2021	2022
--------------------------	------	------	------

Kağıt ambalaj	920.056,0	1.610.514,6	1.801.065,1
---------------	-----------	-------------	-------------

Plastik ambalaj	-	623.994,2	701.384,8
-----------------	---	-----------	-----------

Toplam	920.056,0	2.234.508,7	2.502.449,8
---------------	------------------	--------------------	--------------------

Geri Dönüşüme Gönderilen Atıklar ²⁹ (kg)	2020	2021	2022
---	------	------	------

Toplam Geri Dönüşüme Gönderilen Atıklar	-	1.016.990	1.035.946
--	----------	------------------	------------------

Ambalaj Atıkları	-	920.900	934.762
------------------	---	---------	---------

Kimyasal Atıklar	-	76.170	78.455
------------------	---	--------	--------

Gıda Atıkları	-	18.480	21.520
---------------	---	--------	--------

Diğer Atıklar	-	1.440	1.209
---------------	---	-------	-------

SERA GAZI EMİSYONLARI KAPSAMI

Kapsam	KATEGORİ	EMİSYON KAYNAĞI
Kapsam 1: Şirkete ait ve kontrol edilen kaynaklardan doğrudan emisyonlar	Durağan Yanma Emisyonları	Ofisler ve depo merkezlerinde doğal gaz kullanımından kaynaklanan emisyonlar ve dizel jeneratörler için dizel kullanımından kaynaklanan emisyonlar
	Hareketli Yanma Emisyonları	Şirket araçlarında dizel ve benzin kullanımından kaynaklanan emisyonlar Araç filosunda dizel ve benzin kullanımından kaynaklanan emisyonlar
Kapsam 2: Satın alınan elektriğin tüketiminden kaynaklanan dolaylı emisyonlar	Satın alınan elektrik	Ofisler ve depo merkezlerinde elektrik kullanımından kaynaklanan dolaylı emisyonlar
Kapsam 3: Diğer tüm dolaylı emisyonlar	Çalışan servisleri	Çalışan servislerinden kaynaklanan emisyonlar
	İş seyahatleri	İş seyahatlerinden (uçuş) kaynaklanan emisyonlar

²⁸ Su tüketim verileri şebeke suyu çekimi yapılan İstanbul Genel Müdürlük ve depo merkezlerimizi içermekte olup Ankara ofis ve kuyu suyu kullanımı yapılan depo merkezlerimiz dahil edilmemiştir.

²⁹ Gebze depo merkezimize ait veriler içermektedir.

Sosyal Performans Göstergeleri

Cinsiyete Göre Çalışanlar	2020		2021		2022	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Çalışan Sayısı	976	1.401	1.673	1.950	1.741	2.065
Toplam Çalışan Sayısı	2.377		3.623		3.806	

Kategoriye Göre Çalışanlar	2020		2021		2022	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Mavi Yakalı	101	387	78	332	79	293
Beyaz Yakalı	875	1.014	1.595	1.618	1.662	1.772
Toplam Çalışan Sayısı	2.377		3.623		3.806	

Yaşa Göre Çalışanlar	2020		2021		2022	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 Yaş Altı	672	675	1.172	947	1.092	914
30-50 Yaş Arası	301	717	498	989	643	1.122
50 Yaş Üzeri	3	9	3	14	6	29
Toplam Çalışan Sayısı	2.377		3.623		3.806	

Yöneticiler	2020		2021		2022	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
C-Level	1	5	2	8	1	9
Direktör	5	32	10	36	14	46
Müdür	43	73	63	98	77	122
Toplam Yönetici Sayısı	159		217		269	

İSTİHDAM VE İŞTEN AYRILMALAR

Yaşa Göre İşe Alınanlar	2020		2021		2022	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 Yaş Altı	488	541	883	691	530	506
30-50 Yaş Arası	117	454	272	491	255	417
50 Yaş Üzeri	1	1	-	6	2	11
Toplam İşe Alınanlar	1.602		2.343		1.721	

Yaşa Göre İşten Ayrılanlar	2020		2021		2022	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 Yaş Altı	109	130	319	313	516	400
30-50 Yaş Arası	46	123	136	310	211	394
50 Yaş Üzeri	-	1	-	5	2	6
Toplam İşten Ayrılanlar	409		1.083		1.529	

Çalışan Devir Oranı (%)	2020		2021		2022	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 Yaş Altı	%5	%5	%9	%9	%14	%11
30-50 Yaş Arası	%2	%5	%4	%9	%6	%10
50 Yaş Üzeri	%0	%0	%0	%0	%0	%0
Devir Oranı	%17		%30		%40	

YETENEK GELİŞİMİ VE EĞİTİMLER

Performans Değerlendirme	2020	2021	2022
Çalışan Sayısı	1.410	1.935	3.212
Katılım Oranı	%59	%53	%84

Eğitim Süresi	2020	2021	2022
Toplam Eğitim Saati	0	134.744	144.340
Çalışan Başına Eğitim Saati	0	34,5	35,0

Eğitim Türüne Göre Ort. Eğitim Saatleri	2020	2021	2022
Etik Eğitimleri	0	1,25	1,16
Veri Gizliliği ve Güvenliği Eğitimleri	0	0,25	0,34

ÇALIŞAN BAĞLILIĞI VE REFAH

Çalışan Bağlılığı Anketleri	2020	2021	2022
Katılım Sayısı	0	2.507	3.750
Anket Sonucu	%0	%64	%52

Doğum İzni	2020		2021		2022	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Doğum İzni Kullanımı	10	1	24	0	110	72
Doğum İzni Sonrası İşe Dönüş	10	1	24	0	110	72

Doğum İzni	2020	2021	2022
Gönüllülük Aktivitelerine Katılan Çalışan Sayısı	0	83	268

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

İSG Metrikleri	2020	2021	2022
Kaza Sıklık Oranı	1,4	2,1	2,2
Kayıp Gün Oranı	8,0	14,2	16,6
Ölümlü Kaza Oranı	0	0	0
Meslek Hastalığı Oranı	0	0	0

Üyelikler ve İş Birlikleri

- Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (UNGC)
- Teknolojide Kadın Derneği (WTECH)
- Yatırımcı İlişkileri Derneği (TÜYİD)
- Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği (TKYD)
- Türkiye Kadın Girişimciler Derneği (KAGİDER)
- Dış Ekonomik İlişkiler Kurulu (DEİK)
- Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB)
- Elektronik Ticaret İşletmecileri Derneği (ETİD)
- Bebek Araç Gereçleri Üretici, İthalatçı ve Perakendeciler Derneği (BAGİDER)
- Birleşmiş Markalar Derneği (BMD)
- Bilişim Sanayicileri Derneği (TÜBİSAD)
- Uluslararası Yatırımcılar Derneği (YASED)
- Türk Sanayicileri ve İş İnsanları Derneği (TÜSİAD)
- Reklamverenler Derneği
- Kurumsal İletişimciler Derneği
- Çağrı Merkezleri Derneği
- Zincir Mağazalar Derneği
- İnteraktif Reklamcılık Derneği

Öne Çıkan Ödüller

**E-Ticaret Sektöründe Yılın
En İtibarlı Markası**
The One Awards

**"Kadın Kooperatifleri pandemide
e-ticaret ile güçleniyor" ve "Girişimci
Kadınlar COVID-19'a meydan okuyor"
projelerimizle iki farklı ödül**
Kadın Dostu Markalar

**Pazaryeri Siteleri kategorisinde
Gold Ödül**
Şikayetvar ACE

Ürün Gamı Kategorisinde Birincilik
Marketing TR Echo Summit

Yılın En İyi E-Ticaret Firması
Hacettepe Üniversitesi

**Hanzade Doğan - Türkiye'nin en güçlü
50 İş Kadını listesinde 3. Sırada**
Fortune Türkiye Dergisi

**Esra Beyzadeoğlu - En Yenilikçi
50 İK Lideri**
Fast Company Türkiye

**Esra Beyzadeoğlu - Fortune Türkiye
50 CHRO listesinde yer aldı**
Fortune Türkiye Dergisi

Yılın En Çok Çalışılmak İstenen Firması
Medipol Üniversitesi

**Online-Offline perakende ve
pazaryeri kategorisinde; Aşk Burada
filmimiz ile gümüş ödül, Efsane Kasım
ile bronz ödül**
Effe Ödülleri

Yılın E-ticaret Şirketi
Haliç Üniversitesi

**'Product or Service Development'
kategorisinde gümüş ödül, 'Business
Change and Transformation'
kategorisinde bronz ödül, 'Customers
at the Heart of Everything'
kategorisinde altın ödül, yarışma
genelinde 'Overall Winner'**
CX Awards Turkey

Öne Çıkan Ödüller

Yılın Lojistikte İnovasyon Ödülü
Lojistikte Başarı Ödülleri

**E-ticaret sektörünün en beğenilen
yetenek programı: Geleceğiniz Burada**
Toptalent

**Gençler Tarafından En Çok Çalışılmak
İstenen İnternet Şirketi**
Youthall

**E-Ticaret Sektörünün En İyi
Pazarlama Takımı**
The Hammers Pazarlamasyon

**"Efsane Kasım" ile Film/Özel
Kategoriler/Episodic kategorisinde
Gümüş Ödül, Entegre Kampanyalar/
Sektörel Kategoriler/Perakende Satış
ve Pazar Yerinde Gümüş Ödül**
Kristal Elma 2022

**"Link Gelir" ile Brand Experience
Felis ve E-commerce Felis**
Felis Ödülleri

**HepsiLojistik ile "Lojistiğe
Katkı" Ödülü**
Atlas Lojistik Ödülleri

Best in Future of Customer Experience
IDC

**Türkiye'nin En Etkili Tedarik Zinciri
Profesyonelleri**
SCP Club

GRI İçerik İndeksi



CONTENT INDEX
ESSENTIALS SERVICE

2023

Hepsiburada (D-Market Elektronik Hizmetler ve Ticaret A.Ş.), 1 Ocak 2022 - 31 Aralık 2022 dönemini GRI 1: Temel 2021 Standardına göre raporlamıştır.

GRI Standardı	BİLDİRİMLER	BİLDİRİM YERİ	VERİLMEYEN BİLGİNİN AÇIKLANMASI
Genel Bildirimler			
GRI 2: Genel Bildirimler 2021	2-1 Organizasyonel Detaylar	Rapor Hakkında, sayfa 7; Kısaca Hepsiburada, sayfa 8; Hepsiburada Ekosistemi, sayfa 9; Bir Bakışta Türkiye'nin Hepsiburada'sı, sayfa 10	https://kurumsal.hepsiburada.com/tr/hakkimizda
	2-2 Raporlamaya Dahil Edilen Şirketler	Rapor Hakkında, sayfa 7	
	2-3 Raporlama Periyodu, Sıklığı ve İlgili Kişi	"Rapor Hakkında, sayfa 7 Künye, sayfa 90"	
	2-4 Bilgilerin Yeniden İfade 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 İş İlişkileri	Kısaca Hepsiburada, sayfa 8; Hepsiburada Ekosistemi, sayfa 9; Bir Bakışta Türkiye'nin Hepsiburada'sı, sayfa 10; Değer Zinciri Modeli, sayfa 12-13; İş Modelimiz, sayfa 14; Paydaş Etkileşimi, sayfa 29-30; Tedarik Zinciri, sayfa 65	
	2-7 Çalışanlar	Kapsayıcılık, Eşitlik ve Çeşitlilik, sayfa 43-45; Sosyal Performans Göstergeleri, sayfa 72-73	
	2-8 Çalışan Olmayan İşçiler	Sosyal Performans Göstergeleri, sayfa 72-73	
	2-9 Yönetim Yapısı ve Oluşumu	Etik İş Yapış, sayfa 60-62	" https://investor.hepsiburada.com/en/about-hepsiburada/board-of-directors https://investor.hepsiburada.com/en/about-hepsiburada/executive-team "
	2-10 En Yüksek Yönetişim Organının Üyelerinin Seçimi ve Belirlenmesi		https://investor.hepsiburada.com/uploads/D-MARKET-CorporateGovernanceGuidelines.pdf

GRI Standardı	BİLDİRİMLER	BİLDİRİM YERİ	VERİLMEYEN BİLGİNİN AÇIKLANMASI
Genel Bildirimler			
GRI 2: Genel Bildirimler 2021	2-11 En Yüksek Yönetişim Organının Başkanı		https://investor.hepsiburada.com/en/about-hepsiburada/board-of-directors
	2-12 En Yüksek Yönetişim Organının Kuruluşun Etkisinin Yönetimindeki Rolü	Etik İş Yapış, sayfa 60-62	https://investor.hepsiburada.com/uploads/D-MARKET-CorporateGovernanceGuidelines.pdf
	2-13 Kuruluşun Etkisinin Yönetimi Kapsamında Sorumlulukların Devri		https://investor.hepsiburada.com/uploads/D-MARKET-CorporateGovernanceGuidelines.pdf
	2-14 En Yüksek Yönetişim Organının Sürdürülebilirlik Raporlamasındaki Rolü	Sürdürülebilirlik Yönetimi, sayfa 20-21	
	2-15 Çıkar Çatışması	Etik İş Yapış, sayfa 60-62	https://investor.hepsiburada.com/uploads/D-MARKET-CodeofConduct.pdf
	2-16 Kritik Konuların İletişimi	Etik İş Yapış, sayfa 60-62	
	2-17 En Yüksek Yönetişim Organının Yetkinlikleri	Etik İş Yapış, sayfa 60-62	" https://investor.hepsiburada.com/en/about-hepsiburada/board-of-directors https://investor.hepsiburada.com/en/about-hepsiburada/executive-team "
	2-18 En Yüksek Yönetişim Organının Performansının Değerlendirilmesi		https://investor.hepsiburada.com/uploads/D-MARKET-CorporateGovernanceGuidelines.pdf
	2-19 Ücretlendirme Politikaları		https://investor.hepsiburada.com/uploads/Hepsiburada-RenumerationPolicy.pdf
	2-20 Ücret Belirleme Süreci		https://investor.hepsiburada.com/uploads/Hepsiburada-RenumerationPolicy.pdf
	2-21 Yıllık Ücret Oranları		Bu bilgiler gizlilik kısıtlamaları nedeniyle paylaşılmamaktadır.
	2-22 Sürdürülebilir Kalkınma Stratejisine İlişkin Üst Yönetim Beyanı	CEO Mesajı, sayfa 4-5; Sürdürülebilirlik Yaklaşımı, sayfa 22-23	
	2-23 Politika Taahhütleri	Sürdürülebilirlik Yaklaşımı, sayfa 22-23; Etik İş Yapış, sayfa 60-62; Veri Güvenliği ve Gizliliği, sayfa 66-67	
	2-24 Politika Taahhütlerinin Kuruluş İçerisinde Entegrasyonu	Etik İş Yapış, sayfa 60-62	https://investor.hepsiburada.com/uploads/D-MARKET-CorporateGovernanceGuidelines.pdf
	2-25 Olumsuz Etkileri Düzeltmeye Yönelik Süreçler	Paydaş Etkileşimi, sayfa 29-30	

GRI Standardı	BİLDİRİMLER	BİLDİRİM YERİ	VERİLMEYEN BİLGİNİN AÇIKLANMASI
Genel Bildirimler			
GRI 2: Genel Bildirimler 2021	2-26 Tavsiye Alma ve Kaygıları Dile Getirme Mekanizmaları	Paydaş Etkileşimi, sayfa 29-30	
	2-27 Kanun ve Yönetmeliklere Uyum		Bu bilgiler gizlilik kısıtlamaları nedeniyle paylaşılmamaktadır.
	2-28 Üye Olunan Kurumlar	Üyelikler ve İş Birlikleri, sayfa 74	
	2-29 Paydaş Katılımı Yaklaşımı	Paydaş Etkileşimi, sayfa 29-30	
	2-30 Toplu İş Sözleşmeleri		İşyeri sendikası olmadığı için şirketin sendikası çalışması bulunmamaktadır.
Öncelikli Konular			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-1 Process to determine material topics	Önceliklendirme Analizi, sayfa 24-27	
	3-2 Öncelikli Konuların Listesi	Önceliklendirme Analizi, sayfa 24-27	
Ekonomik Performans			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Değer Zinciri Modeli, sayfa 12-13; Sürdürülebilirlik Yaklaşımı, sayfa 22-23; Önceliklendirme Analizi, sayfa 26-27	
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-1 Üretilen ve Dağıtılan Doğrudan Ekonomik Değer	Ekonomik Performans, sayfa 63-64	https://investor.hepsiburada.com/uploads/HepsiburadaEarningsRelease_Q42022_22March23_FINAL.pdf
	201-2 İklim Değişikliğinden Kaynaklanan Mali Sonuçlar ve Diğer Riskler ve Fırsatlar		https://investor.hepsiburada.com/uploads/HepsiburadaEarningsRelease_Q42022_22March23_FINAL.pdf
GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etkiler 2016	203-1 Desteklenen Altyapı Yatırımları ve Hizmetleri	Pozitif Sosyal Etki, sayfa 52-56; Kadın Girişimciliği, sayfa 57	
	203-2 Önemli Dolaylı Ekonomik Etkiler	Ekonomik Performans, sayfa 63-64	
Tedarik Zinciri			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Önceliklendirme Analizi, sayfa 26-27; Tedarik Zinciri, sayfa 65	
GRI 204: Satın Alma Uygulamaları 2016	204-1 Yerel Tedarikçilere Yapılan Harcama Oranı	Tedarik Zinciri, sayfa 65	
GRI 308: Tedarikçilerin Çevresel Değerlendirmesi 2016	308-1 Çevresel Kriterler Kullanılarak Denetlenen Yeni Tedarikçiler	Tedarik Zinciri, sayfa 65	

GRI Standardı	BİLDİRİMLER	BİLDİRİM YERİ	VERİLMEYEN BİLGİNİN AÇIKLANMASI
Tedarik Zinciri			
GRI 407: Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı 2016	407-1 Örgütlenme Özgürlüğü ve Toplu Pazarlık Hakkının Risk Altında Olabileceği Operasyonlar ve Tedarikçiler	Tedarik Zinciri, sayfa 65	
GRI 414: Tedarikçilerin Sosyal Değerlendirmesi 2016	414-1 Sosyal Kriterler Kullanılarak Denetlenen Yeni Tedarikçiler	Tedarik Zinciri, sayfa 65	
GRI 406: Ayrımcılığın Önlenmesi 2016	406-1 Ayrımcılık Vakaları ve Alınan Düzeltici Önlemler	Tedarik Zinciri, sayfa 65	
GRI 408: Çocuk İşçilik 2016	408-1 Çocuk İşçiliği Vakaları Açısından Önemli Risk Altındaki Operasyonlar ve Tedarikçiler	Tedarik Zinciri, sayfa 65	
GRI 409: Zorla ve Cebren Çalıştırma 2016	409-1 Zorla veya Zorunlu Çalıştırma Olayları Açısından Önemli Risk Altındaki Operasyonlar ve Tedarikçiler	Tedarik Zinciri, sayfa 65	
Etik İş Yapış			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Önceliklendirme Analizi, sayfa 26-27; Etik İş Yapış, sayfa 60-62	
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-1 Yolsuzlukla İlgili Riskler Açısından Değerlendirilen Operasyonlar	Etik İş Yapış, sayfa 60-62	
	205-2 Yolsuzlukla Mücadele Politikaları ve Prosedürleri Hakkında İletişim ve Eğitim	Etik İş Yapış, sayfa 60-62	
	205-3 Teyit Edilmiş Yolsuzluk Olayları ve Alınan Önlemler	Etik İş Yapış, sayfa 60-62	
Sürdürülebilir Ürünler ve Ambalaj			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Önceliklendirme Analizi, sayfa 26-27; Sürdürülebilir Ürünler ve Ambalaj, sayfa 34-35	
GRI 301: Malzemeler 2016	301-1 Ağırılık veya Hacim Olarak Kullanılan Malzemeler	Sürdürülebilir Ürünler ve Ambalaj, sayfa 34-35	
	301-2 Kullanılan Geri Dönüştürülmüş Girdi Malzemeleri	Sürdürülebilir Ürünler ve Ambalaj, sayfa 34-35	
	301-3 Geri Kazanılmış Ürünler ve Bunların Ambalaj Malzemeleri	Sürdürülebilir Ürünler ve Ambalaj, sayfa 34-35	

GRI Standardı	BİLDİRİMLER	BİLDİRİM YERİ	VERİLMEYEN BİLGİNİN AÇIKLANMASI
Çevresel Etki			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Önceliklendirme Analizi, sayfa 26-27; Çevresel Etki, sayfa 32-33	
GRI 302: Enerji 2016	302-1 Kuruluş İçerisindeki Enerji Tüketimi	Çevresel Etki, sayfa 32-33; Çevresel Performans Göstergeleri, sayfa 70	
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1 Doğrudan Sera Gazı (GHG) Emisyonları (Kapsam 1)	Çevresel Etki, sayfa 32-33; Çevresel Performans Göstergeleri, sayfa 70	
	305-2 2 Dolaylı Enerji Sera Gazı (GHG) Emisyonları (Kapsam 2)	Çevresel Etki, sayfa 32-33; Çevresel Performans Göstergeleri, sayfa 70	
	305-3 Diğer Dolaylı (Kapsam 3) Sera Gazı Emisyonları	Çevresel Etki, sayfa 32-33; Çevresel Performans Göstergeleri, sayfa 70	
	305-5 Sera Gazı (GHG) emisyonlarının azaltılması	Çevresel Etki, sayfa 32-33; Sürdürülebilir Lojistik, sayfa 38-40	
Su Tüketimi			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Önceliklendirme Analizi, sayfa 26-27; Su Tüketimi, sayfa 41	
GRI 303: Su ve Atık Su 2018	303-2 Su Tahliyesiyle İlgili Etkilerin Yönetimi	Su Tüketimi, sayfa 41; Çevresel Performans Göstergeleri, sayfa 71	
	303-3 Su Çekimi	Su Tüketimi, sayfa 41; Çevresel Performans Göstergeleri, sayfa 71	
Döngüsellik ve Atık Yönetimi			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Önceliklendirme Analizi, sayfa 26-27; Döngüsellik ve Atık Yönetimi, sayfa 36-37	
GRI 306: Atık 2020	306-1 Atık Oluşumu ve Atıkla İlgili Önemli Etkiler	Döngüsellik ve Atık Yönetimi, sayfa 36-37	
	306-2 Atık İlişkili Önemli Etkilerin Yönetimi	Döngüsellik ve Atık Yönetimi, sayfa 36-37	
	306-3 Atık Oluşumu	Döngüsellik ve Atık Yönetimi, sayfa 36-37; Çevresel Performans Göstergeleri, sayfa 71	
	306-4 Bertarafa Gitmesi Önlenebilir Atık Miktarı	Döngüsellik ve Atık Yönetimi, sayfa 36-37; Çevresel Performans Göstergeleri, sayfa 71	
	306-5 Bertarafa Gönderilen Atık Miktarı	Döngüsellik ve Atık Yönetimi, sayfa 36-37; Çevresel Performans Göstergeleri, sayfa 71	
Sürdürülebilir Lojistik			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Önceliklendirme Analizi, sayfa 26-27; Sürdürülebilir Lojistik, sayfa 38-40	

GRI Standardı	BİLDİRİMLER	BİLDİRİM YERİ	VERİLMEYEN BİLGİNİN AÇIKLANMASI
Kapsayıcılık, Eşitlik ve Çeşitlilik			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Önceliklendirme Analizi, sayfa 26-27; Kapsayıcılık, Eşitlik ve Çeşitlilik 43-44	
GRI 401: İstihdam 2016	401-1 Yeni İşe Alınan Çalışanlar ve Çalışan Devir Oranı	Sosyal Performans Göstergeleri, sayfa 72	
	401-2 Geçici veya Yarı Zamanlı Çalışanlara Sağlanmayan Tam Zamanlı Çalışanlara Sağlanan Faydalar	Çalışan Sağlığı, Güvenliği ve Refahı, sayfa 49	
	401-3 Ebeveyn İzni	Sosyal Performans Göstergeleri, sayfa 73	
GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği 2016	405-1 Yönetişim Organlarının ve Çalışanlarının Çeşitliliği	Kapsayıcılık, Eşitlik ve Çeşitlilik 43-44; Sosyal Performans Göstergeleri, sayfa 72	https://investor.hepsiburada.com/en/about-hepsiburada/board-of-directors
	405-2 Kadınların Temel Maaş ve Ücretlerinin Erkeklerle Oranı	Kapsayıcılık, Eşitlik ve Çeşitlilik 43-44	
Çalışan Sağlığı, Güvenliği ve Refahı			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Önceliklendirme Analizi, sayfa 26-27; Çalışan Sağlığı, Güvenliği ve Refahı, sayfa 48-50	
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	403-1 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi	Çalışan Sağlığı, Güvenliği ve Refahı, sayfa 48-50; Etik İş Yapış, sayfa 62	
	403-2 Tehlike Belirleme, Risk Değerlendirmesi ve Olay İncelemesi	Çalışan Sağlığı, Güvenliği ve Refahı, sayfa 48-50	
	403-3 İş Sağlığı Hizmetleri	Çalışan Sağlığı, Güvenliği ve Refahı, sayfa 48-51	
	403-4 İş Sağlığı ve Güvenliği Konusunda İşçi Katılımı, Danışma ve İletişim	Çalışan Sağlığı, Güvenliği ve Refahı, sayfa 48-52	
	403-5 İş Sağlığı ve Güvenliği Konusunda İşçi Eğitimi	Çalışan Sağlığı, Güvenliği ve Refahı, sayfa 48-53	
	403-6 İşçi Sağlığının Teşviki	Çalışan Sağlığı, Güvenliği ve Refahı, sayfa 48-54	
	403-7 İş İlişkileriyle Doğrudan Bağlantılı İş Sağlığı ve Güvenliği Etkilerinin Önlenmesi Ve Hafifletilmesi	Çalışan Sağlığı, Güvenliği ve Refahı, sayfa 48-55	
	403-8 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Kapsamındaki İşçiler	Çalışan Sağlığı, Güvenliği ve Refahı, sayfa 48-56	

GRI Standardı	BİLDİRİMLER	BİLDİRİM YERİ	VERİLMEYEN BİLGİNİN AÇIKLANMASI
Çalışan Sağlığı, Güvenliği ve Refahı			
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	403-9 İş Sebepli Yaralanma	Çalışan Sağlığı, Güvenliği ve Refahı, sayfa 48-50; Sosyal Performans Göstergeleri, sayfa 73	
	403-10 İş Sebepli Hastalık	Çalışan Sağlığı, Güvenliği ve Refahı, sayfa 48-50; Sosyal Performans Göstergeleri, sayfa 73	
Yetenek Yönetimi ve Gelişimi			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Önceliklendirme Analizi, sayfa 26-27; Yetenek Yönetimi ve Gelişimi 45-47	
GRI 404: Eğitim ve Öğrenim	404-1 Çalışan Başına Yıllık Ortalama Eğitim Saati	Yetenek Yönetimi ve Gelişimi 45-47; Sosyal Performans Göstergeleri, sayfa 73	
	404-2 Çalışan Becerilerini Geliştirmeye Yönelik Programlar ve Geçiş Yardım Programları	Yetenek Yönetimi ve Gelişimi 45-48	
	404-3 Düzenli Performans ve Kariyer Gelişimi Değerlendirmeleri Alan Çalışanların Yüzdesi	Yetenek Yönetimi ve Gelişimi 45-47; Sosyal Performans Göstergeleri, sayfa 73	
Pozitif Sosyal Etki			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Önceliklendirme Analizi, sayfa 26-27; Pozitif Sosyal Etki, sayfa 53-57; Kadın Girişimciliği, sayfa 58	
GRI 413: Yerel Topluluklar 2016	413-1 Yerel Toplum Katılımı, Etki Değerlendirmeleri ve Geliştirme Programları ile Operasyonlar	Pozitif Sosyal Etki, sayfa 53-57; Kadın Girişimciliği, sayfa 58	
Kadın Girişimciliği			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Önceliklendirme Analizi, sayfa 26-27; Kadın Girişimciliği, sayfa 58	
Veri Güvenliği ve Gizliliği			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Önceliklendirme Analizi, sayfa 26-27; Veri Güvenliği ve Gizliliği, sayfa 66-67	
GRI 418: Müşteri Gizliliği 2016	418-1 Müşteri Gizliliğinin İhlali ve Müşteri Verilerinin Kaybı ile İlgili Doğrulanmış Şikayetler	Veri Güvenliği ve Gizliliği, sayfa 66-67	
Fikri Mülkiyet Haklarının Korunması			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Önceliklendirme Analizi, sayfa 26-27; Fikri Mülkiyet Haklarının Korunması, sayfa 68	

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

RAPOR TASARIMI

ROUNDAABOUT & FM İLETİŞİM
www.icerikvetasarim.com



hepsiburada