



hepsiburada



HEPSİBURADA 2023  
**SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK**  
RAPORU ÖZETİ

## CEO Mesajı



Değerli Paydaşlarımız,

Türkiye Cumhuriyeti'nin kuruluşunun yüzüncü yılını büyük bir gurur ve mutlulukla kutladığımız 2023 yılında, cumhuriyet değerlerine sıkı sıkıya bağlı bir şekilde Türkiye'de dijitalleşmenin ve e-ticaretin öncüsü olmaya devam ettik. **Hepsiburada** olarak Cumhuriyetimizin ikinci yüzyılında da üretmeye, gelişmeye, yatırım yapmaya ve paydaşlarımızla kapsayıcı bir şekilde büyümeye odaklanacağız.

Ülkemiz için zorluklarla geçen bir 2023 yılını geride bıraktık. Ülke tarihimizin en kötü felaketlerinden biri olan, 6 Şubat 2023 tarihinde art arda meydana gelen Kahramanmaraş depremleri büyük bir yıkıma sebep oldu. Felaketin sonucu olarak, deprem bölgesindeki 11 ilde ciddi bir dayanışma ihtiyacı ortaya çıktı. Biz de depremlerin hemen ardından ülkemize **Hepsiburada** Sözü verdik ve deprem bölgesindeki illeri ve bu illerde yaşayan vatandaşlarımızı desteklemeye yönelik büyük bir seferberlik başlattık.

“Deprem Bölgesine Ticaret ve Teknoloji Gücü” adını verdiğimiz ve Mart 2023’te hayata geçirdiğimiz programla iki yılda bölgedeki 10 bin KOBİ ve esnaf ile 5 bin girişimci kadın ve kadın kooperatifine destek olma sözü verdik. Program kapsamında 120 bin kişinin istihdamına, 500 bin kişinin ise geçimine katkı sunmayı hedefliyoruz. Ayrıca bölgedeki çocuk ve gençlere yönelik eğitim ve sosyal desteklerimizi sürdürüyoruz. Program sayesinde iki yıl sonunda bölgeden Türkiye’ye ve dünyaya 10 milyar TL’lik ticaret hacmi yaratma hedefi koyduk. Bölgedeki e-ticaret altyapısını geliştirmek için Adana ve Hatay’da kurduğumuz iki e-ticaret İhtisas Merkezimizle bölgedeki girişimlerin e-ticaret için ihtiyaç duydukları destekleri sağladık.

Program kapsamında yürüttüğümüz çalışmalar sayesinde ilk yılın sonunda bölgede 3,5 milyar TL’lik ticaret hacmi yarattık. 2.800’den fazla yeni işletmenin **Hepsiburada** ile e-ticarete başlamasını sağladık. Bölgenin yeniden kalkınmasını sağlamak ve deprem öncesi gücüne kavuşmasına destek olmak için sadece bugün değil gelecekte de tüm gücümüzle çalışmaya devam edeceğiz.

2023 yılı, finansal performans açısından da **Hepsiburada** için oldukça başarılı bir yıl oldu. 2023 yılının sonunda bir önceki yıl sonuna göre %104 oranında büyüme (enflasyon düzeltilmesi sonrası %31) toplam 96,5 milyar TL satış hacmine (enflasyon düzeltilmesi sonrası 116,5 milyar TL) ulaştık. Platformumuz üzerinden verilen toplam sipariş adedi, geçen yıla kıyasla %41 büyümeye 113 milyona yükseldi. Aktif satıcı sayımız 101,5 bine, aktif müşterimiz ise 12 milyona ulaştı.

Tüm dünyayı etkileyen ekonomik dalgalanmalara rağmen **Hepsiburada** olarak çitımızı hep daha yukarı taşıırken diğer yandan çevresel ve sosyal krizlerin ekonomik meseleler kadar kritik olduğunu her geçen yıl daha iyi anlıyoruz. Dünya Ekonomik Forumu’nun (WEF) her yıl yayımladığı Küresel Riskler Raporu’nda uzun vadeli risklerin çoğunluğu, iklim değişikliği ve diğer çevresel krizlerden kaynaklanıyor. Geçtiğimiz yıl Dubai’de gerçekleşen Birleşmiş Milletler 28. İklim Değişikliği Konferansı’nın (COP28) sonunda 28 yılın ardından ilk defa fosil yakıt kullanımından uzaklaşma taahhüdünde bulunuldu. Her ne kadar atılan adımlar mevcut durumda küresel sıcaklık artışını 1,5°C ile sınırlandırmaya yetmeyecek dahi olsa da devletlerin, özel sektörün, sivil toplumun ve bireylerin üzerlerine düşen sorumlulukları yerine getirerek sıcaklık artışını olabilecek en düşük seviyelerde tutması büyük önem taşıyor. Biz de **Hepsiburada** olarak bu konuda üzerimize düşen sorumluluğun bilincindeyiz. Yenilikçi çözümleri merkeze alarak operasyonlarımızdan kaynaklı meydana gelen çevresel etkimizi azaltacak çalışmaları hayata geçiriyoruz. Bu kapsamda %100 geri dönüştürülebilir kargo poşetlerimizde %70 geri dönüştürülmüş malzeme kullanıyoruz. Bununla birlikte lojistik faaliyetlerimiz kaynaklı ayak izimizi azaltmaya yönelik günlük seyahat mesafesini azaltan, TÜBİTAK patentli rota optimizasyon projemize ek olarak kargo dağıtım araçlarında elektrikli araçlara geçilmesine yönelik pilot çalışmalar gerçekleştiriyoruz. Sürdürülebilirlik stratejimizi oluşturmak ve bu strateji doğrultusunda gerçekçi, ölçülebilir ve bilime dayalı sürdürülebilirlik hedeflerimizi belirlemek üzere çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

Geçtiğimiz yıl imzacısı olduğumuz Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi’nin (UNGC) başlattığı “Daha Hızlı, Daha İleri” (Moving Forward

Faster) inisiyatifine 2023 yılında tüm dünyadan taahhüt veren ilk e-ticaret şirketi olduk. Bu inisiyatif, tüm dünyada Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na 2030 yılına kadar ulaşılabilmesi ve bu konuda özel sektörün de üzerine düşen sorumluluğu yerine getirmesini sağlamak amacıyla başlatıldı. Biz de Türkiye'nin **Hepsiburada**'sı olarak belirlenen eylem alanlarında hedef odaklı ve somut adımlar atmaya devam edeceğiz.

**Hepsiburada** olarak kurulduğumuz günden bu yana ticaretin dijitalleşmesinde kritik bir rol oynuyoruz. Yirmi yılı aşkın süredir girişimci ve yenilikçi bir ruhla etki alanını genişleten şirketimiz, bu yolda girişimci kadınların ve erkeklerin e-ticaret ile tanışmasına, KOBİ'lerin satış ağlarının genişlemesine, doğrudan ve dolaylı olarak ülkemizde şimdiye kadar yaklaşık 4 milyon kişinin istihdamına katkı sağladı. Bugün yalnızca bir e-ticaret platformu olmanın çok ötesinde, reklam, lojistik ve finansal teknoloji çözümlerimiz ve diğer pek çok hizmetimizle Türkiye'de ticaretin dijitalleşmesi için anahtar teslim çözümler sunarak Türkiye'de e-ticaret ekosisteminin gelişmesi için çalışıyoruz.

Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri'nin (UN WEPS) imzacısı şirketlerden biri olarak hem kadın çalışanlarımızın hem de etki alanımızdaki girişimci kadınların güçlenmesi, ekonomik bağımsızlıklarını sağlaması ve her alanda eşit haklara sahip olması için yanlarında oluyoruz. Sadece girişimci kadınları desteklemekle kalmıyor **Hepsiburada** çatısı altında da kadınların güçlendirilmesi için çalışıyoruz. **Hepsiburada** ve çatısı altındaki şirketlerde 2023 yılında kadın çalışanların oranı %44, yönetici pozisyonundaki kadınların oranı %36 oldu. **Hepsiburada** ana markasında ise kadın çalışan oranı %51'in üzerine çıkarken kadın yöneticilerin oranı %40'a yükseldi. İşe alımdan

başlayarak tüm kariyer süreçlerinde eşitlik ve kapsayıcılık bakış açısıyla hareket ediyor, şirketimizdeki kadın çalışanların ve liderlerin sayısını daha da artırmayı amaçlıyoruz. Bu doğrultuda 8 Mart 2023'te kurduğumuz kadın dayanışma platformu Hepsinspire ile kadın çalışanlarımızın esenliklerini ve gelişimlerini artıracak çalışmaları hayata geçiriyoruz.

Kurulduğumuz günden bu yana girişimci kadınları desteklemeyi ve kadınların iş gücüne katılımını artırmayı misyonumuz olarak görüyoruz. Bu çerçevede şimdiye dek Türkiye'de 45 bin girişimci kadını platformumuz sayesinde dijital ekonomiye kazandırdık. 2030 yılına kadar e-ticaret ile tanıştırdığımız girişimci kadın sayısını 120 bine çıkarmayı hedefliyoruz. 2024 yılının başında yenilediğimiz LinkGelir programımızla da kadınların aile ekonomisine katkısını artırmayı hedefliyoruz. Yaklaşık üçte ikisi kadın kullanıcılardan oluşan LinkGelir programımızla kullanıcılara alışveriş yaparken tavsiye ettikleri ürünler üzerinden gelir kazanma olanağı tanıyor, tavsiye ekonomisini büyütüyoruz.

Türkiye'nin **Hepsiburada**'sı olarak e-ticaretin büyümeye devam edeceği 2024 yılında iş ortaklarımızın da bu büyümeden yararlanabilmeleri için en iyi çözümleri sunmak, Türkiye'de e-ticaret ekosisteminin büyütme, ülke ekonomisine katkı sağlamak ve tüm paydaşlarımız için değer yaratmak adına çalışmalarımıza hız kesmeden devam edeceğiz. Bu vesileyle sürdürülebilirlik anlayışımızı, mevcut performansımızı ve gelecek vizyonumuzu paylaştığımız ikinci sürdürülebilirlik raporumuzu siz değerli paydaşlarımıza sunmaktan mutluluk duyuyorum. Başta çalışma arkadaşlarımız olmak üzere bu raporun hazırlanmasında emeği geçen paydaşlarımıza teşekkür ediyorum.

**Nilhan Onal Gökçetekin**

## Türkiye'nin Hepsiburada'sı

Türkiye'nin **Hepsiburada'sı**<sup>1</sup> olarak 20 yılı aşkın süredir sürdürdüğümüz yolculuğumuzda on binlerce işletmeyi bir araya getirirken, yaklaşık 40 kategoride 230 milyondan fazla ürün seçeneğini müşterilerimizle buluşturuyoruz. Günde yaklaşık 12 milyon kişinin ziyaret ettiği, 200 binin üzerinde mağazayı platformunda bulunduran, yaklaşık 110 milyon/gün paket teslimiyle müşterilerimizin günlük yaşamlarında yer alan güvenilir, yenilikçi bir e-ticaret platformu olmanın sorumluluğuyla hareket ediyor, paydaşlarımızla birlikte değer yaratmaya devam ederek dev bir ekosisteme dönüşmeyi hedefliyoruz.

### Rapor Hakkında

**Hepsiburada** olarak, bu yıl ikincisini yayımladığımız "**Hepsiburada** 2023 Sürdürülebilirlik Raporu" ("Rapor") aracılığıyla sürdürülebilirlik yaklaşımımızı, önceliklerimizi ve performansımızı tüm paydaşlarımızla şeffaf bir şekilde paylaşıyoruz.



Rapor, 1 Ocak 2023 - 31 Aralık 2023 dönemindeki faaliyetlerimizi, performansımızı ve çıktılarımızı kapsıyor. Küresel Raporlama İnisiyatifi (Global Reporting Initiative - GRI) standartlarına uyumlu olarak hazırladığımız raporumuz aynı zamanda 2022 yılında imzacısı olduğumuz Birleşmiş Milletler (BM) Küresel İlkeler Sözleşmesi (UN Global Compact - UNGC), Kadının Güçlenmesi Prensipleri (Women's Empowerment Principles - WEPs) ve Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na (SKA) katkımızı içeriyor. Detaylı mali tablolarımız ve finansal raporumuza [kurumsal web sitemizden](#) ulaşabilirsiniz.



**Hepsiburada** Sürdürülebilirlik Raporu hakkında daha ayrıntılı bilgi edinmek, görüş ve önerilerinizi iletmek için [crsustainability@hepsiburada.com](mailto:crsustainability@hepsiburada.com) e-posta adresinden bizlerle iletişime geçebilirsiniz.

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

### Rapor Kapsamında Yer Alan Markalarımız

**hepsiburada**

**hepsilojistik**

**hepsipay**

**hepsiJET**

**hepsiburada  
global**

**hepsiburada  
seyahat**

**hepsiburada  
market**

**hepsiburada işOrtağım**

**hepsiAd**

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

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

### MÜŞTERİLERİMİZ İÇİN:

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

### SATICILARIMIZ İÇİN:

- Tedarikçi ve satıcıların finansmana erişimi
- hepsiAd**
- Yeni nesil reklam teknolojileri ve çözümleri

### hepsiburada global

- 4 bini aşkın mağaza
- 7 milyondan fazla ürün seçeneği
- Şeffaf sipariş maliyeti
- Hızlı teslimat
- Kalite standartları ile avantajlı fiyatlar
- E-ticaret mağazalarına yurt dışına satış imkanı
- Müşterilerimize yurt dışından milyonlarca ürün

## İş Modeli

**Hepsiburada** olarak 3P ve 1P modellerini birleştiren hibrit bir iş modeline sahibiz. 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**" satıcı adıyla ürünleri listeliyor, depoluyor ve siparişleri müşterilerimize ulaştırıyoruz. Ürünlerin kabul edilmesi, toplanması, depolanması, yığınlar halinde konsolide edilmesi ve teslimat için kolilere paketlenmesi ile iade işlemlerini içeren sipariş sürecinde ise üç model temelinde faaliyet gösteriyoruz.<sup>2</sup>

### DOĞRUDAN SATIŞ (1P) MODELİ

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

hepsiburada  
İş Modeli

### PAZARYERİ (3P) MODELİ

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

### FBM MODEL\*

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

\*Satıcının Yükümlülüğündedir.

### HEPSİLOJİSTİK MODEL\*\*

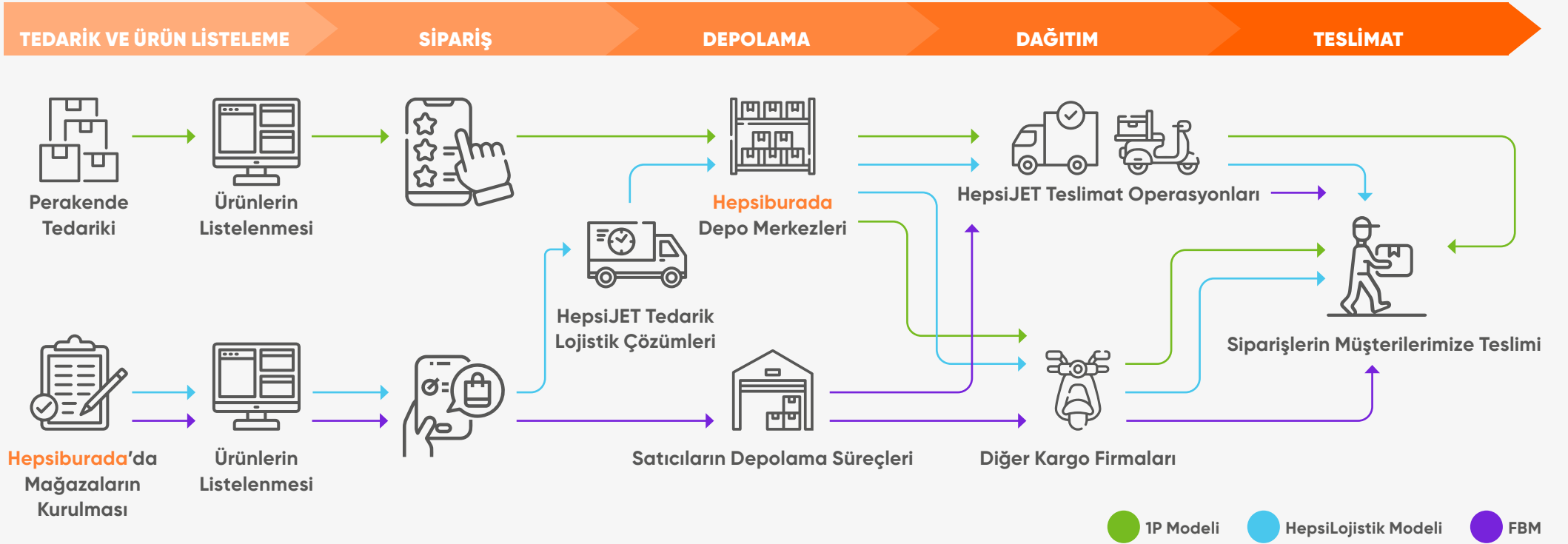
Ürünlerin depolama, paketleme, kargolama ve satış sonrası hizmetleri **Hepsiburada** tarafından yürütülür.

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

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

## Değer Zinciri

Türkiye'nin 81 ilinde operasyonlarımıza devam ederken tedarik ve ürün listeleme çalışmalarının ardından oluşturulan siparişlerin müşterilere teslimatının sağlanabilmesi adına depolama, dağıtım ve teslimat adımları ile operasyonel sürecimizi ilerletiyoruz. Stratejik noktalarda bulunan depo merkezlerimiz, rota optimizasyonu çalışmalarımız ve gerek kendi dağıtım süreçlerimiz gerekse diğer kargo firmaları ile sağladığımız dağıtım süreçleriyle müşterilerimize teslimat sağladığımız tüm hizmetleri kaliteli hizmet anlayışımız doğrultusunda gerçekleştiriyoruz.





## Sektörel Görünüm ve Trendler

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

- Sorumlu Pazarlama
- Değişen Tüketici Beklentileri
- Lojistik Operasyonlarında Sürdürülebilirlik
- Yapay Zeka Teknolojileri
- Fiyatlandırma Baskısı
- Sürdürülebilirlik Alanında Regülatif Baskılar
- Veri Güvenliği ve Gizliliği



## Ekonomik Performans

E-ticaret sektörünün Türkiye’de önde gelen temsilcilerinden biri olarak **Hepsiburada** da her yıl finansal performansını daha da iyileştirerek paydaşlarıyla birlikte yarattığı değeri büyütüyor.

**Hepsiburada**, 2023 yılında enflasyon muhasebesine göre düzenlenmemiş sonuçlarına göre %104 oranında (enflasyon düzeltmesi sonrası %31) büyüme ile toplam 96,5 milyar TL (enflasyon düzeltmesi sonrası 116,5 milyar TL) satış hacmine ulaştı.

Deprem bölgesi satıcılarının platform üzerinden son 1 yılda yaptığı satış toplamı **4 milyar TL**'yi geçti.

Platform üzerinden verilen toplam sipariş adedi, 2022'ye kıyasla **%41** artarak **113 milyona** yükseldi.

Platform üzerinden satış yapan aktif satıcı sayısı **101,5 bin** olurken platformdaki ürün adedi **%41** artışla **230,4** milyona ulaştı.

**Hepsiburada**'nın yaklaşık 12 milyon müşterisinin sipariş sıklığı 2022 yılına kıyasla **%44** artışla yıllık ortalama 9,5 siparişe ulaştı. 2023 yıl sonunda **Hepsiburada** Premium üye sayısı 2,2 milyona, 15 Mart 2024 tarihi itibarıyla ise 2,4 milyona ulaştı.

Hepsipay müşterilerinin sayısı **15 milyona** ulaştı; **Hepsiburada** Limiti uygulamasından 328 binin üzerinde müşteri faydalandı.

HepsiJET, **Hepsiburada** satıcılı siparişlerin **%82'sini** ertesi gün teslim etti.

## 2023 Yılında Öne Çıkanlar

Birleşmiş Milletler Global Compact'ın başlattığı "Daha Hızlı, Daha İleri" (Moving Forward Faster) inisiyatifine tüm dünyadan taahhüt veren ilk e-ticaret şirketi olduk.

Bağımsız araştırma kuruluşu FutureBright'ın E-Ticaret NPS (Net Promoter Score/ Tavsiye Etme Skoru) Araştırması" sonuçlarına göre 2023 yılında da Türkiye'nin "En Çok Tavsiye Edilen E-Ticaret Markası" olduk.

HepsiJET Rota Optimizasyonu projesi ile günlük seyahat mesafesinde %8'e varan bir düşüş sağlamayı başardık.

Kargo dağıtım araçlarında elektrikli araçlara geçilmesine yönelik pilot uygulama çalışması gerçekleştirdik.

"Eskiye Yenile" projesi ile 2023 Yılında 15.000'den fazla eski elektronik cihazın yeniden değerlendirilmesini sağladık.

2023 yılında, poşetlerimizde %30 geri dönüştürülmüş malzeme kullandık ve 2024 yılının başında bu oranı %70'e çıkardık.

Girişimci Kadınlara Teknoloji Gücü programı kapsamında 50 binden fazla kadın girişimciye destek olduk.

Girişimci Kadınlar Finansal Engelleri Aşıyor projesi kapsamında girişimci kadınların yaptığı 357 başvuru sonucunda, toplam 92 milyon TL'lik kredi kullanmalarına destek olduk.

Kadınların liderlik pozisyonlarında daha aktif rol almalarını sağlamak üzere çalışmalarımıza devam ettik ve kadın yönetici oranını 2023 yılında %36'ya yükselttik.

6 Şubat depremlerinden sonra 'Hepsiburada Sözü' kapsamında 3.172 girişimci kadın ile kadın kooperatiflerinin ticaret hacmini 174 milyon TL'ye ulaştırdık.

2023 yılı Mart ayında hayata geçirdiğimiz "Deprem Bölgesine Ticaret ve Teknoloji Gücü" programıyla iki yıl boyunca deprem bölgesindeki 10 bin KOBİ ve esnaf ile 5 bin girişimci kadın ve kadın kooperatifine destek olmaya başladık. Program kapsamında, 120 bin kişinin istihdamına; 500 bin kişinin geçimine katkı sağladık. Bu programları sürdürmekte kararlıyız.

Çalışanların yetkinlik ve becerilerini geliştirmek üzere düzenlediğimiz eğitim programlarıyla çalışan başına ortalama 28 saat eğitim verdik.

## Sürdürülebilirlik Yaklaşımı

**Hepsiburada** olarak vizyon, misyon ve kurumsal değerlerimiz çerçevesinde belirlediğimiz sürdürülebilirlik yaklaşımımız kapsamında ve sektörümüz ekseninde Çevre, Toplum, Çalışanlar ve Yönetişim olmak üzere sürdürülebilirliğin dört farklı alanına odaklanıyoruz.

### ÇEVRE

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

Yenilikçi çözümlerle operasyonlarımızda çevreye saygıyı gözetiyor, 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 birlikleriyle toplumun farklı kesimlerine destek oluyor ve hayata geçirdiğimiz projelerle sosyal değer yaratıyoruz.

### ÇALIŞANLAR

Başarımızın temel 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 hevesli olması için var gücümüzle çalışıyoruz.

### YÖNETİŞİM

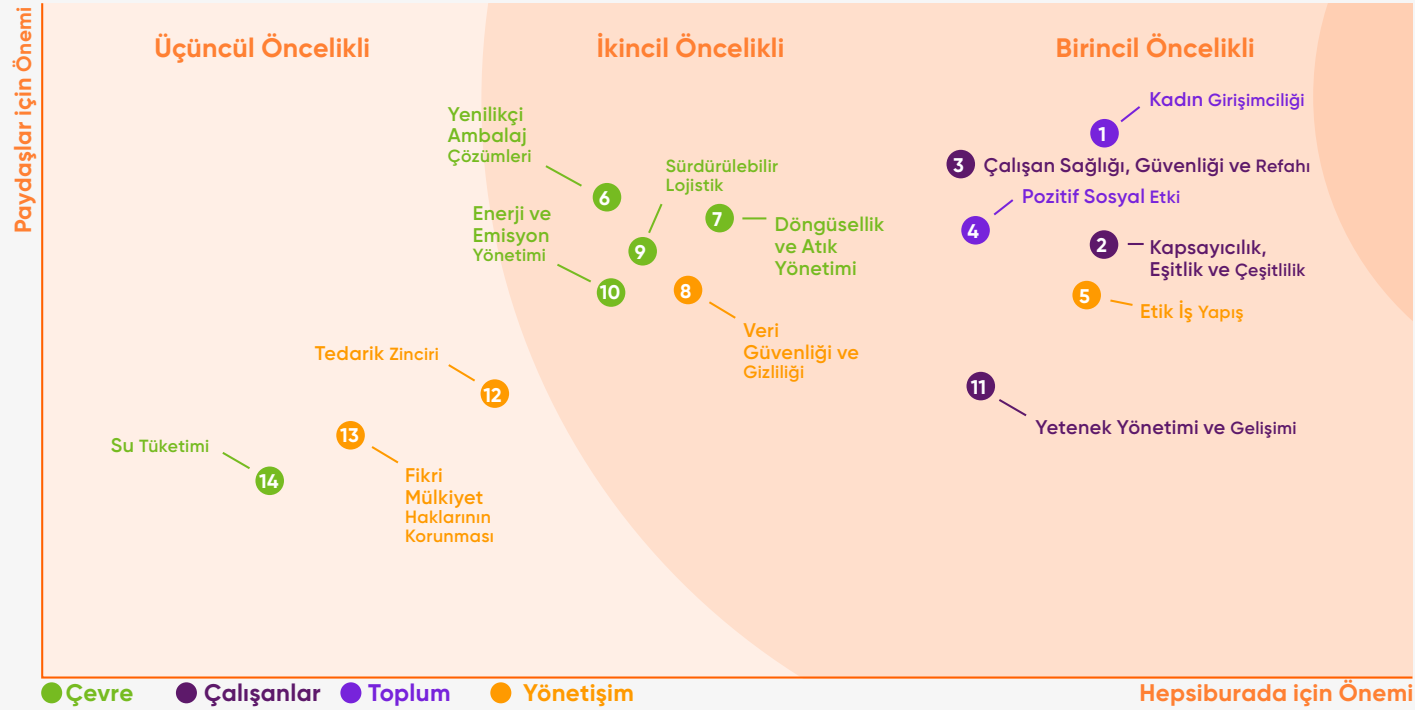
Biliyoruz ki paydaşlarımızla karşılıklı saygı ve güvene dayalı ilişkilerimizi sürdürmek, her birimizin üzerine düşen bir sorumluluk.

20 yılı aşkın süredir dürüstlük, şeffaflık ve hesap verilebilirlik prensiplerimiz doğrultusunda en yüksek etik standartlara göre hareket ediyor, yürürlükteki uluslararası düzenlemelere 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, paydaşların beklentilerini anlamamıza yardımcı olması ve çalışmalarımızı en fazla değer yaratabilecek alanlara yönlendirmek amacıyla 2023 yılında önceliklendirme analizi gerçekleştirdik.

Analizi 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 paydaşların görüşlerini değerlendirdik. Öte yandan, aldığımız geri bildirimleri analiz etmek için paydaşları farklı odak gruplarına bölerek etki matrisimize katkı oranlarını bu gruplamaya göre özelleştirdik.



# Yenilikçi Çözümlerle Çevreye Duyarlı Operasyonlar Burada Başlar!

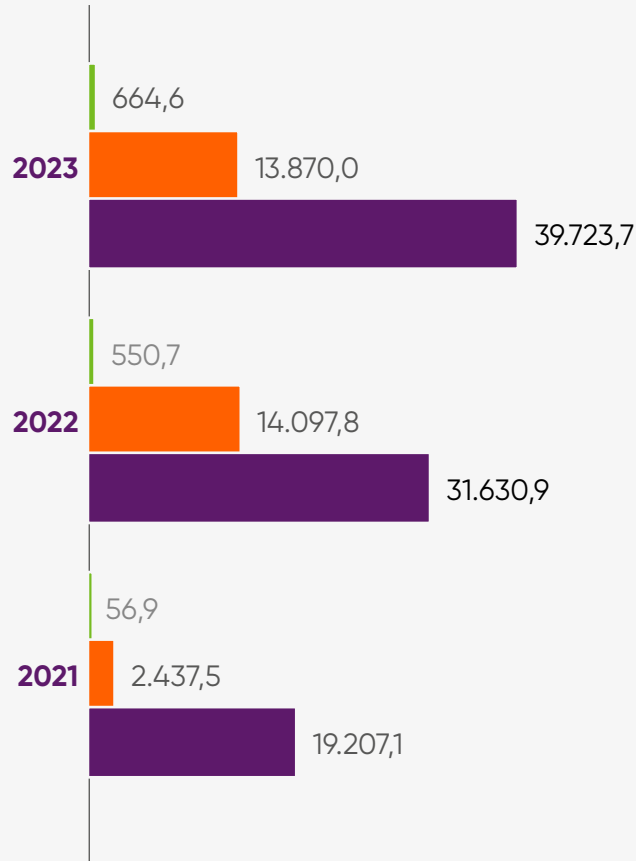
## Çevresel Etki

Çevresel etkimizi ele alırken e-ticaret şirketi olduğumuzun bilinciyle karbon ayak izi ve enerji tüketimimizi en aza indirmeye odaklanan kapsamlı bir yönetim anlayışı süreci benimsiyoruz. Sürdürülebilir kaynak ve sorumlu ambalaj kullanımı, tüm operasyonlarda enerji verimliliği ve yenilikçi lojistik çözümler gibi konuları gündemimize alarak iş yapış şeklimizi dönüştürmeyi amaçlıyoruz.

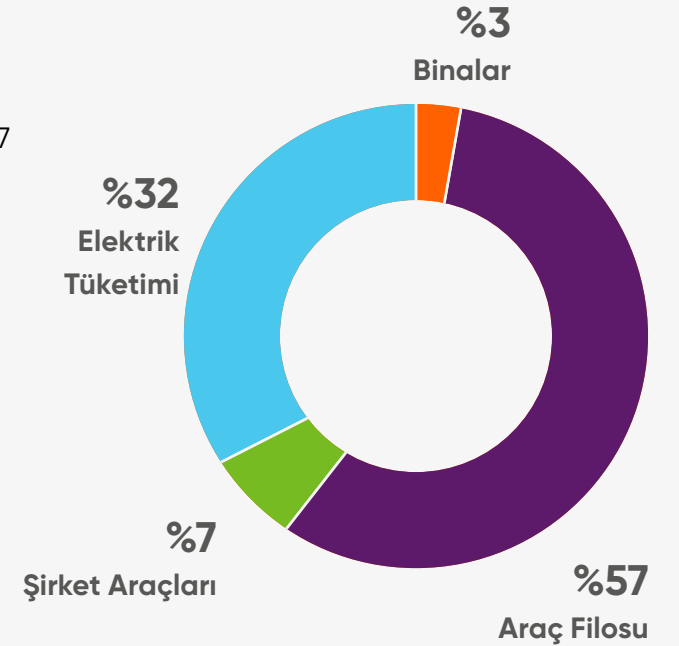
## Enerji ve Emisyon Yönetimi

Hepsiburada'nın mevcut operasyonları ve değer zinciri ile ilişkilendirilen sera gazı emisyonlarını son iki yıldır ölçüyor ve takip ediyoruz. Önümüzdeki süreçte emisyon kaynaklarının hangi faaliyet alanlarında yoğunlaştığını daha detaylı inceleyerek sera gazı emisyonlarını azaltmak üzere yol haritamızı çalışmayı planlıyoruz. Bunların yanı sıra Kapsam 3 emisyonlarının sınırlarını genişleterek faaliyetlerimiz açısından kritik emisyon kategorilerini de hesaplama metodolojisine dahil etmeyi planlıyoruz.

### Sera Gaz Salınımları (ton CO<sub>2</sub>e)



### 2023 Enerji Tüketim Dağılımı



## Döngüsellik ve Atık Yönetimi

**Hepsiburada** olarak, geri dönüşüm veya yeniden kullanım yoluyla atıklara yönelik alternatif çözümlere yönelmeyi tercih ediyoruz. Operasyonlarımızın atık kaynaklı etkisini azaltmak amacıyla oluşan atıkları kaynağında ayrıştırarak tekrar kullanım ve geri dönüşüm yoluyla ekonomiye geri kazandırılması için çalışmalar yürütüyor, katı atık sahalarına göndermeyi son noktada değerlendiriyoruz.

## Döngüsellik

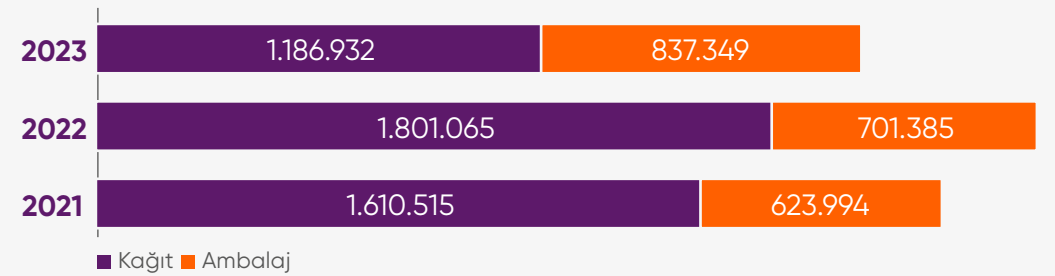
**Hepsiburada** olarak iade edilen ürünlerin atık olmasını engellemek amacıyla kapsamlı bir yönetim süreci yürütüyoruz. İade gelen ürünleri eğer hasarsız ve kullanılmamış ise yeniden satışa sunuyor; hasarlı ve deforme olmuş ürünler için ise teknik servis süreci başlatıyoruz. Teknik servis süreci sonunda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

## Yenilikçi Çözümlerimizle Paketleme ve Ambalaj

**Hepsiburada** olarak, operasyonlarımıza entegre edebileceğimiz sürdürülebilir paketleme ve sorumlu ambalaj çözümleri geliştirmek için araştırma ve geliştirme çalışmaları yürütüyoruz. Ambalajlarımızın selülozik karton malzemeden üretilmesini ve %100 geri dönüştürülebilir olmasını sağlıyoruz. Aynı zamanda kullandığımız dolgu malzemelerinde polietilen ve polipropilen olmak üzere %100 geri dönüştürülebilir plastik malzemeleri tercih ediyoruz.

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

## Ambalaj Malzemeleri (kg)



## Sürdürülebilirlik Lojistik

**Hepsiburada** olarak 1.500'den fazla e-ticaret ortağımızla 18 transfer merkezimiz ve 81 ilde 213 şube ile HepsiJET operasyonlarımız aracılığıyla dağıtım ve teslimat süreçlerinde hizmet veriyoruz.

Elektrikli araçların kullanımına yönelik altyapının ve kargo sektörüne uygun kapasiteye sahip elektrikli araçlara erişimin kısıtlı olduğu ülkemiz şartlarında taşımacılık faaliyetlerimizi karbonsuzlaştırma yolunda kargo dağıtım araçlarımızda elektrikli araçlara geçmeyi planlıyoruz.

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

## Su Yönetimi

Su tüketimimizi sürdürülebilir bir şekilde yönetmeyi önceliklerimizden biri olarak değerlendiriyor ve tüm operasyonlarda suyun verimli kullanımına önem veriyoruz. İçinde bulunduğumuz sektör ve iş modelimiz çerçevesinde ofisler, depo merkezleri ve şubelerimizde evsel amaçlarla su kullanıyoruz. Bu bağlamda su tasarrufu fırsatlarına ilişkin çözümleri araştırarak su tüketimini azaltmaya yönelik çabalarımızı yoğunlaştırdık. Depo merkezlerimizde ve ofislerde temas sensörlü musluk sistemine ve arıtma su sistemine geçerek su tasarrufu gerçekleştirdik.

### Su Tüketimi (m<sup>3</sup>)





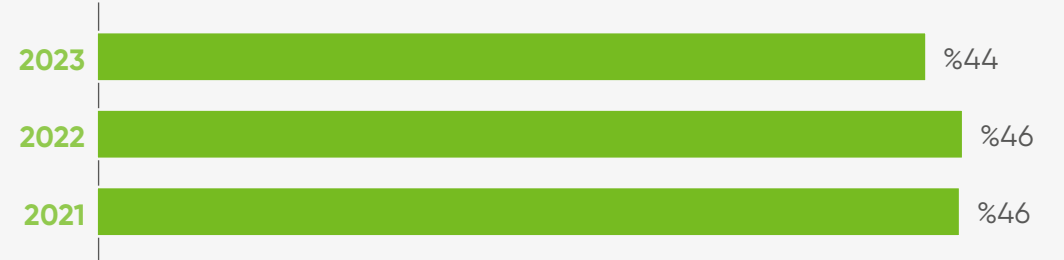
## Eşit ve Kapsayıcı Kurum Kültürü Burada Başlar!

İnsan kaynağımızın başarımızın en önemli faktörlerinden biri olduğu bilinciyle işimizi sürdürüyoruz. Tüm çalışanlara eşit ve kapsayıcı bir iş ortamı sunarak çalışanların sağlıklı, mutlu, güvende ve bağlı hissettikleri bir **Hepsiburada** kültürü yaratmak üzere çalışıyoruz. Ayrımcılığa asla taviz vermiyor, cinsiyet, yaş, etnik köken gibi farklılıklarımızın bir zenginlik olduğuna inanıyoruz. Farklı rollerde ve seviyelerdeki çalışanların ihtiyaçlarına yönelik gelişim programlarını hayata geçiriyor, performansı düzenli olarak ölçüyor ve olumlu performansı ödüllendiriyoruz. Yeni yetenekleri aramıza katmak ve **Hepsiburada**'nın yenilikçi ve dinamik iş ortamını sürdürmek için üniversite öğrencilerine yönelik programları hayata geçiriyoruz. Çalışan sağlığı ve güvenliğini en üst düzeyde tutarak ofis alanları, depolar ve diğer tüm çalışma alanlarında yönetmeliklerle uyumlu bir çalışma ortamı yaratıyoruz.

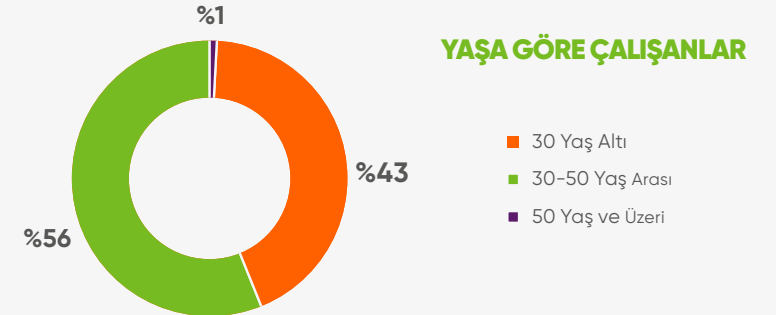
### Kapsayıcılık, Eşitlik ve Çeşitlilik

**Hepsiburada** olarak, tüm çalışanların kendilerini keşfedebilecekleri, kapsayıcı, adil ve farklılıklara saygılı bir iş ortamı yaratma gayretiyle çalışıyoruz. Cinsiyet, yaş, etnik köken vb. her türlü ayrımcılığa karşı sıfır tolerans yaklaşımıyla hareket ediyoruz. **Hepsiburada**'da işe alımdan başlayarak performans yönetimi, ücretlendirme ve terfiler ile yetenek yönetimi uygulamalarında eşit ve adil bir yaklaşım sergiliyoruz. Kariyer ilerlemesi sağlayacak gelişim fırsatlarını ayırım gözetmeden tüm çalışanlara sunuyoruz. Eşitlikçi ve kapsayıcı insan kaynakları süreçlerini kurum kültürünün bir parçası haline getiriyoruz.

### YILLARA GÖRE KADIN ÇALIŞANLAR (%)



### YILLARA GÖRE KADIN YÖNETİCİLER (%)



## Yetenek Yönetimi ve Gelişimi

Çalışanlarımızın, geleceğin yetkinlikleriyle uyumlu olarak gelişimlerini desteklemeyi sorumluluğumuz olarak görüyoruz. **Hepsiburada**'nın gelecek vizyonu ve stratejilerinin hayata geçirilmesi, yenilikçi ve girişimci kurum kültürünün devamlılığı ve tüm **Hepsiburada** ekosisteminde yaratılan değer artırılması için insan sermayesinin sürekli gelişimi kritik bir rol üstleniyor. Çalışanlara ihtiyaçlarına ve beklentilerine yönelik olarak farklı gelişim programları sunuyor ve daima gelişimlerini teşvik ediyoruz.

Performans yönetim sistemimiz yıl boyunca sırasıyla hedef belirleme, yönetici ve çalışan arasında yapılan Q Check takip toplantıları, çalışan tarafından hedef sonuçlarının sisteme girilmesi, yönetici tarafından yapılan değerlendirme süreci, kalibrasyon ve performans sonuçlarının paylaşıldığı geri bildirim süreçlerinden oluşuyor. 2023 yılında çalışanların %83'ü performans yönetim sistemine tabi olarak düzenli bir performans değerlendirmesinden geçti. Önümüzdeki dönemde performans yönetim sistemine tabi çalışanların sayısını her yıl artırarak tüm çalışanların düzenli olarak performansının ölçülmesini amaçlıyoruz.

## Çalışan Bağlılığı ve Refahı

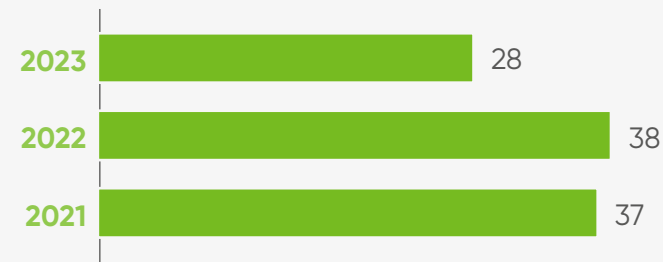
Çalışanların mutlu, güvende ve bağlı hissettikleri bir iş ortamı yaratmak için çalışan etkileşimini artırmak üzere çalışmalar yürütüyoruz.

Her yıl düzenli olarak çalışan bağlılığı ve memnuniyetini üçüncü parti bir kurum aracılığıyla ölçüyoruz. Genel çalışan memnuniyetini ölçmek için gerçekleştirdiğimiz "Çalışan Bağlılığı Nabız Araştırması" kapsamında genel bağlılık ve memnuniyet skorumuz 2023 yılında %34 olarak gerçekleşti.

## Çalışan Sağlığı ve Güvenliği

Türkiye'nin **Hepsiburada**'sı olarak toplumsal fayda yaratan proje ve programlar geliştirmeyi ve bu kapsamda iş birlikleri gerçekleştirmeyi işimizin bir parçası olarak görüyoruz. Paydaşlarla ortak değer yaratma vizyonumuz kapsamında toplumsal kalkınmayı desteklemeyi ve dezavantajlı bireylerin güçlenmesine katkı sağlamayı amaçlıyoruz. Bilim, kültür ve sanatı destekliyor; kadınlar ve çocukların yanı sıra sokak hayvanları gibi birçok farklı gruba yönelik sosyal etki odaklı projeler hayata geçiriyoruz. En yüksek önceliklerimiz arasında yer alan kadın girişimciliği konusunu iş modelimizin bir parçası haline getiriyor, kadın girişimci ve kooperatiflerin e-ticaret yoluyla desteklenmesi ve iş gücüne katılımlarının artırılmasına yönelik olarak çeşitli iş birlikleri gerçekleştiriyoruz.

## YILLARA GÖRE ÇALIŞAN BAŞINA ORTALAMA EĞİTİM SAATİ



## Toplumsal Fayda Burada Başlar!

Türkiye'nin **Hepsiburada**'sı olarak toplumsal fayda yaratan proje ve programlar geliştirmeyi ve bu kapsamda iş birlikleri gerçekleştirmeyi işimizin bir parçası olarak görüyoruz. Paydaşlarla ortak değer yaratma vizyonumuz kapsamında toplumsal kalkınmayı desteklemeyi ve dezavantajlı bireylerin güçlenmesine katkı sağlamayı amaçlıyoruz. Bilim, kültür ve sanatı destekliyor; kadınlar ve çocukların yanı sıra sokak hayvanları gibi birçok farklı gruba yönelik sosyal etki odaklı projeler hayata geçiriyoruz. En yüksek önceliklerimiz arasında yer alan kadın girişimciliği konusunu iş modelimizin bir parçası haline getiriyor, kadın girişimci ve kooperatiflerin e-ticaret yoluyla desteklenmesi ve iş gücüne katılımlarının artırılmasına yönelik olarak çeşitli iş birlikleri gerçekleştiriyoruz.

### POZİTİF SOSYAL ETKİ

Mart 2023'te başlattığımız "Deprem Bölgesine Ticaret ve Teknoloji Gücü" programı ile teknoloji, lojistik ve pazarlama kabiliyetlerimizi seferber ederek iki yıl boyunca bölgedeki 10.000 KOBİ ve esnafın yanı sıra 5.000 kadın girişimci ve kadın kooperatifine destek olduk. Adana ve Hatay'da kurduğumuz "E-ticaret İhtisas Merkezleri" ile işletmelerin ofis, stok, lojistik, pazarlama ve müşteri hizmetleri ile eğitim ihtiyaçlarına cevap vermekteyiz. Program kapsamında 120.000 kişinin istihdamına ve 500.000 kişinin geçimine katkı sağladık. Bu programları önümüzdeki süreçlerde de sürdürmeye kararlıyız. Ayrıca 2023 yılında da farklı sivil toplum kuruluşları ile işbirliklerimizi sürdürmeye devam ettik: 2023 yılında da farklı sivil toplum kuruluşlarıyla iş birlikleri gerçekleştirmeye devam ettik:

- Hepsigönülden çatısı altında: 111 gönüllü, 405 saat aktif gönüllülük
- 2022 yılında çocukların gülüşlerinden ilham alarak hayata geçirdiğimiz "Bir Gülüş Yeter" projesi ile birlikte 2022 yılından bu yana köy okullarında okuyan çocuklara kitap, kırtasiye ve oyuncak desteği sağlıyoruz. Şimdiye kadar, nitelikli ürünlere erişmekte zorluk yaşayan 40 bin çocuğa ulaştık.
- "Yarınlara Söz" adını verdiğimiz programımız altında gençler için çeşitli sosyal sorumluluk projelerini hayata geçiriyoruz. Yarınlara Söz'ün ilk fazı olarak 6 Şubat 2023 ve sonrasında gerçekleşen depremlerden etkilenen üniversitelerin 3. ve 4. sınıflarında okuyan 100 genci "E-Ticaret, Girişimcilik ve Pazarlama" alanında hazırladığımız eğitim programı ile buluşturduk.
- Nisan 2021'de başlattığımız HepsiYürekten platformunda 54 sivil toplum kuruluşuyla beraber çalışmaya devam ediyoruz.

## KADIN GİRİŞİMCİLİĞİ

Kadınların iş gücüne katılım oranının erkeklere oranla çok daha düşük olduğu Türkiye’de kadınlar tarafından kurulmuş bir teknoloji şirketi olarak, bu alanda bir sorumluluğumuz bulunduğunu düşünüyoruz. E-ticaret sektöründe faaliyet gösteren lider şirketlerden biri olarak, kadınların iş gücüne katılımını kolaylaştıracak proje ve programlar hayata geçiriyor, iş birlikleriyle nitelikli istihdamın önünü açmaya çalışıyoruz.

- 6 Şubat depremlerinden sonra ‘**Hepsiburada** Sözü’ kapsamında 3.172 girişimci kadın ile kadın kooperatiflerinin ticaret hacmini 174 milyon TL’ye ulaştırdık.
- Girişimci Kadınlara Teknoloji Gücü programı ile bugüne kadar toplam 51 milyon kadın girişimci, ürünlerini **Hepsiburada** platformu üzerinde satışa sundu. Bunlardan 6.500’ü tasarım ve 5.200’ü ürün el emeği etiketleri ile özelleştirildi.
- Girişimci Kadınlar Finansal Engelleri Aşıyor projesi kapsamında 2023 yılında onaylanan 357 başvuru sonucunda 92 milyon TL’lik kredi kullanıldı. Finansal destekle beraber TEB Aile Akademisi’nin 5 modülden oluşan finansal okuryazarlık eğitimini platformumuzu kullanan kadın girişimcilerimizin erişimine ücretsiz olarak sunuyoruz.
- 2023 yıl sonu itibarıyla **Hepsiburada**’da 230’dan fazla kadın kooperatifi satış yapıyor ve bu sayıyı her geçen gün artırmak için çalışmalarımız devam ediyor. Ayrıca kadın kooperatiflerini çeşitli avantajlarla destekliyoruz.

- Kadınların Kooperatifler Yoluyla Güçlendirilmesi projesi kapsamında 2023 yılında 140’tan fazla kadın kooperatifine 10 ilde e-ticaret eğitimleri verdik.
- Avrupa Birliği tarafından finanse edilen Sürdürülebilir Sosyo-Ekonomik Entegrasyon için Girişimcilik Kapasitelerinin İyileştirilmesi (ENHANCER) programına dahil olan 20 kadın kooperatifine de e-ticaret eğitimleri verdik.
- Birleşmiş Milletler Kadın Birimi (UN Women) Türkiye ve KAGİDER iş birliğiyle 6 Şubat depremlerinden etkilenen kadın girişimci ve işletme sahiplerini desteklemek üzere “Toplumsal Cinsiyete Duyarlı Ekonomik İyileşme: Kadın İşletmeleriyle Ekonomiyi Büyütüyoruz!” programını hayata geçirdik. Program, 2023 ve 2024 yıllarında deprem bölgesindeki kadın girişimcileri ve kadın kooperatiflerini desteklemek üzerine tasarlandı.
- HepsiTürkiye’den programıyla yerel kalkınmaya katkıda bulunmayı amaçlıyoruz. Bu doğrultuda mevcut durumda 270’e yakın yöresel satıcı ve 5.000’e yakın yöresel ürün HepsiTürkiye’den programıyla satışa sunuluyor. Satışa sunulan ürünlerden yaklaşık 300 tanesi coğrafi işaretli ürün özelliği taşıyor.

## Etik ve Şeffaf Yönetişim Anlayışı Burada Başlar!

20 yılı aşkın süredir tüm iş süreçlerimizde dürüstlük, şeffaflık ve hesap verilebilirlik prensiplerimiz doğrultusunda en yüksek etik standartlara göre hareket ediyoruz. Tüm değer zinciri ve **Hepsiburada** ekosistemi ile kurduğumuz ilişkilerimizde ilkelerimize bağlı kalıyor, paydaşlarımızla birlikte değer yaratmak üzere çalışıyoruz.

### Etik ve Uyum

Tüm çalışanların **Hepsiburada** Etik İlkeleri'ni benimsemesi ve bu ilkeler çerçevesinde hareket etmesini bekliyoruz. Hepsinstitute kapsamında, yeni işe giren çalışanlar için Etik İlkeler ile ilgili tamamlaması zorunlu eğitimler bulunuyor. Bu kapsamda çalışanlara 2023 yılında 4.410 çalışan\*saat Etik İlkeler eğitimi verdik. Aynı zamanda şirket içerisinde kullandığımız programlar vasıtasıyla tüm iç paydaşlarımızla Etik İlkeler ile ilgili bilgilendirici içerikler paylaşıyor ve hatırlatmalar yapıyoruz. 2023 yılında almış olduğumuz 26 bildirim tamamlanıp çözüme kavuşturuldu. Etik İlkeler'in ihlalinin tespiti halinde gerekli yaptırımları uyguluyor ve yinelenmemesi adına düzeltici ve önleyici faaliyetleri gerçekleştiriyoruz. 2023 yılında rüşvet ve yolsuzluğa ilişkin bir etik bildirim almadık.

### Müşteri Deneyimi

Bağımsız araştırma kuruluşu FutureBright'ın "E-Ticaret NPS (Net Promoter Score/ Tavsiye Etme Skoru) Araştırması" sonuçlarına göre 2022 ve 2023 yıllarında Türkiye'nin "En Çok Tavsiye Edilen E-Ticaret Markası" olma başarımız ile müşterilerin tercihi olmaya devam ediyoruz. Ayrıca müşterilerimizden gelen geri bildirimler, bu başarıya ulaşmamızda yol gösterici oluyor. Farklı kanallar aracılığıyla müşterilerimizin görüşlerini topluyor ve elde ettiğimiz geri bildirimler sonucu süreçlerimizi ve operasyonlarımızı iyileştirici aksiyonları hayata geçiriyoruz.

## Tedarik Zinciri

Yarattığımız değerin her adımında temel insan haklarını önceliğimize alıyor, bu sorumluluğun yükümlülüklerini değer zincirimizin en önemli halkalarından olan 5.000'den fazla tedarikçimizle paylaşıyoruz. Mevcut ve potansiyel tedarikçileri, çalışmaya başlama sürecinden işin tamamlanmasına kadar değerlendirdiğimiz "Tedarikçi Yönetim Prosedürü" bulunuyor. Bu prosedürle potansiyel tedarikçi değerlendirme süreçlerinden sözleşme süreçlerine, risk değerlendirmesi ve güvenlik önlemlerinden mevcut tedarikçi analizlerine kadar tüm iş süreçlerini üçüncü taraflar iş etiği ve uyum beyannamesini esas alarak yönetiyoruz.

## Veri Güvenliği ve Gizliliği

Veri güvenliğini ve gizliliğini sağlamak, teknoloji odaklı e-ticaret şirketi olarak öncelik verdiğimiz en temel konuların başında geliyor. Müşterilerin kişisel verilerini, bilgi sistemlerimizi oluşturan donanım ve yazılım dahil olmak üzere bilgi varlıklarımızı, veri güvenliğini oluşturan diğer unsurları korumak, yönetmek ve geliştirmek için çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Hizmetlerimizi kullanırken müşterilerimizin kendilerini güvende hissetmelerini sağlıyor ve gizlilik taahhüdümüzü güçlendiriyoruz.

## Fikri Mülkiyet Haklarının Korunması

Fikri mülkiyet haklarının korunmasının, sağlıklı ve sürdürülebilir bir e-ticaret sisteminin işletilmesinin temel unsurlarından biri olduğuna inanıyoruz. 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.

# 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](mailto:crsustainability@hepsiburada.com)

## **Raporlama Danışmanı:**

ZOA Sürdürülebilirlik Danışmanlığı

[www.zoaconsulting.co](http://www.zoaconsulting.co)

## **Tasarım Danışmanı:**

Bee Company

[www.beecompany.com.tr](http://www.beecompany.com.tr)

**hepsiburada**