



hepsiburada



2023 Sürdürülebilirlik Raporu

İÇERİK PLANI

CEO Mesajı..... 3

Türkiye'nin Hepsiburada'sı..... 6

Rapor Hakkında.....	7
Hepsiburada Hakkında.....	8
Kilometre Taşları.....	10
Hepsiburada Ekosistemi.....	11
İş Modeli.....	13
Değer Zinciri.....	15
Sektörel Görünüm ve Trendler.....	17
Ekonomik Performans.....	22
2023 Yılında Öne Çıkanlar.....	23

Sürdürülebilirlik Anlayışımız..... 24

Sürdürülebilirlik Yönetimi.....	26
Sürdürülebilirlik Yaklaşımı.....	27
Paydaş Etkileşimi.....	28
Önceliklendirme Analizi.....	29

Yenilikçi Çözümlerle Çevreye Duyarlı

Operasyonlar Burada Başlar!..... 33

Enerji ve Emisyon Yönetimi.....	35
Döngüsellik ve Atık Yönetimi.....	38
Sürdürülebilir Lojistik.....	42
Su Yönetimi.....	46

Eşit ve Kapsayıcı Kurum Kültürü

Burada Başlar!..... 47

Kapsayıcılık, Eşitlik ve Çeşitlilik.....	49
Yetenek Yönetimi ve Gelişimi.....	51
Çalışan Bağlılığı ve Refahı.....	55
Çalışan Sağlığı ve Güvenliği.....	56

Toplumsal Fayda Burada Başlar!..... 57

Pozitif Sosyal Etki.....	60
Kadın Girişimciliği.....	64

Etik ve Şeffaf Yönetişim Anlayışı Burada

Başlar!..... 68

Etik İş Yapış.....	70
Risk Yönetimi.....	72
Müşteri Deneyimi.....	75
Tedarik Zinciri.....	77
Veri Güvenliği ve Gizliliği.....	78
Fikri Mülkiyet Haklarının Korunması.....	81

Ekler..... 82

Çevresel Performans Göstergeleri.....	83
Sosyal Performans Göstergeleri.....	84
Kurumsal Üyelikler ve İş Birlikleri.....	87
Öne Çıkan Ödüller.....	88
GRI İçerik Endeksi.....	90

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 büyümeyle 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

Rapor Hakkında	7
Hepsiburada Hakkında	8
Kilometre Taşları	10
Hepsiburada Ekosistemi	11
İş Modeli	13
Değer Zinciri	15
Sektörel Görünüm ve Trendler	17
Ekonomik Performans	22
2023 Yılında Öne Çıkanlar	23

Rapor Hakkında

Hepsiburada¹ 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 e-posta adresinden bizlerle iletişime geçebilirsiniz.

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

Rapor Kapsamında Yer Alan Markalarımız

hepsiburada

hepsilojistik

hepsipay

hepsiJET

hepsiburada
global

hepsiburada
seyahat

hepsiburada
market

hepsiburada işOrtağım

hepsiAd

Hepsiburada Hakkında

Türkiye'nin **Hepsiburada**'sı 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.



Türkiye'nin **Hepsiburada**'sı olarak doğrudan perakende satış ve pazar yeri modellerini birleştiren hibrit iş modelimizle 101 bin aktif satıcıyı yaklaşık 12 milyon müşteriyle bir araya getiren, ülkemizde lider bir e-ticaret teknoloji platformuyuz. Müşteri deneyimini merkeze alan felsefemizle, Silikon Vadisi ile Kapalı Çarşı kültürünü, veri ile tecrübeyi harmanlayan ekibimizle, alışveriş deneyimini uçtan uca çevreleyen ürün ve hizmetler geliştirerek yeni nesil alışveriş deneyiminde fark yaratıyoruz.

Türkiye'de ticaretin dijitalleşmesine liderlik ederek yaptığımız yatırımlarla her biri alanına yenilikçi bakış açısı kazandıran **HepsiJet**, **Hesipay**, **HepsiAd**, **Hepsiburada Global**, **Hepsiburada Market** gibi marka ve hizmetlerimizle e-ticaret iş modelimizi bir adım öteye taşıyarak dev bir "süper uygulama" ekosistemi olarak faaliyetlerimizi yürütüyoruz.

Bir teknoloji şirketi olarak, teknolojinin yapıcı gücüne odaklanıyor ve dönüştürücü etkisine inanıyoruz. Dijital teknolojilerin ekonomik ve toplumsal kalkınmanın anahtarı olduğu düşüncesiyle hareket ediyoruz. Türkiye'nin ve bölgenin en büyük operasyon merkezi olan Akıllı Operasyon Merkezimiz ve Ar-Ge Merkezimizle sektörde çitayı yükseltmek ve dijital dönüşüme liderlik etmek için yenilikçi çalışmalar gerçekleştiriyoruz. Ülke çapındaki tedarikçilerimiz, iş ortaklarımız ve satıcılarımızla birlikte büyüyerek yerel ekonomiye ve istihdama katkı sağlıyoruz. Türkiye'de kadın girişimciliğini güçlendirmek için 2017 yılından beri **Girişimci Kadınlara Teknoloji Gücü** programını yürütüyor, **HepsiTürkiye**'den çatısı altında ise yerel üreticilere destekler sunuyoruz. Sivil toplum kuruluşlarına destek amaçlı **HepsiYükten** programımızla da 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.

VİZYONUMUZ

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.

MİSYONUMUZ

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.

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 ve Telefon kategorileri eklendi.

Çiçek Malzemeleri, Hediyelik Eşya, Kitap, Oto Aksesuar, Saat Gözlük Aksesuar, Sağlık ve Güzellik kategorilerinden ürünler satılmaya başlandı.

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 ve Kozmetik 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, 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 "Pazaryerin"**i hizmete sunduk.

Operasyonlarımızın ana lojistik merkezi olarak, 7/24 çalışan ilk özel e-ticaret gerçekleştirme merkezi haline gelen lojistik merkezimizi Kocaeli Gebze'de kurduk.

2016

Hepsipay, **Hepsiburada**'nın %100 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 duyurduk.

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 Programı**"nı 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 ürünlerini teslim almasını sağlayan ve 2020 yılında ismini "**HepsiMat**" olarak değiştirdiğimiz "**tıkla & al**" hizmetlerimizi başlattık.

2019

İş ortaklarımızı global bir oyuncu haline getiren e-ihracat atılımı "**Hepsiglobal**"i hizmete sunduk.

Günlük tüm ihtiyaçları hızlı teslimatla müşterilerimize sunduğumuz "**Hepsiexpress**"i hayata geçirdik.

2020

Diyarbakır, Erzurum, Ankara, İzmir ve Adana illerinde beş yeni lojistik merkeziyle lojistik altyapımızı genişletirken; "**HepsiLojistik**"i hayata geçirdik.

Apple ürünlerinin Türkiye'deki ilk sevkiyat ve tedarik ortağı olduk. Böylelikle Apple ürünlerini doğrudan tedarik etmeye ve müşterilerimize online olarak satışını gerçekleştirmeye başladık.

2021

"**HepsiFly**"ı başlatmak için turizm acentesi lisansı aldık ve "**HepsiAd**"ı hayata geçirerek 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 ile Türkiye'nin 81 iline ulaştık.

2022

Dünyanın en büyük kurumsal sürdürülebilirlik inisiyatifi ve gönüllü liderlik platformu **Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi**'nin imzacısı olduk.

Türkiye'nin Ulusal Yapay Zeka Stratejisi kapsamında açılan TÜBİTAK-BİLGEM Yapay Zeka Enstitüsü'nün ilk "**E-Ticaret Yetkinlik Merkezi**"nin kuruluşuna destek olduk.

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**"i açtık.

2023

Hepsiburada'nın yeni CEO'su Nilhan Onal Gökçetekin oldu

"**Deprem Bölgesine Ticaret ve Teknoloji Gücü**" programını başlattık.

HepsiJET, Turkish Cargo iş birliği ile, Doğu ve Güneydoğu Anadolu'da 25 şehir ve çevresine teslimat süresini sadece bir güne indirdi.

HepsiJET, yapay zekaya dayalı "**Rota Optimizasyonu**" uygulamasını tanıttı.

E-ticaret sektörünün ilk sürdürülebilirlik raporunu yayımladık.

Hepsiburada olarak Basketbol A milli takımlar ana sponsoru olduk.

Adana ve Hatay'da E-ticaret İhtisas Merkezleri açtık.

Nilhan Onal Gökçetekin, 2023 Heroes Kadın Liderler Küresel 100 listesinde yer aldı.

Hepsiburada'nın fintech işbirliği Hepsipay ödeme ve vadeli ödeme çözümlerini perakende sektörünün kullanımına açtı.

Hepsiburada Premium 2 milyon kullanıcıya ulaştı.

Hepsiburada olarak iki yıl üst üste Türkiye'nin **en çok tavsiye edilen e-ticaret markası** olduk.

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 hizmetleri ayrıcalıklarla sunduğumuz avantajlar dünyası

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.

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 görünüyor.

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 MODELİ*

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

* fulfilled-by-Merchant

HEPSİLOJİSTİK MODELİ**

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

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

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

DOĞRUDAN SATIŞ (1P) MODELİ

- Doğrudan satış (1P) modelimiz doğrultusunda tedarikçilerimizden toptan ürün alımı gerçekleştiriyoruz.
- **Hepsiburada** olarak satışını gerçekleştireceğimiz ürünlerin ayrıntıları, fiyatlandırma, envanter, nakliye koşulları vb. ürün bilgilerini yükleyerek ürünleri **Hepsiburada** platformunda listeliyoruz.
- Toplam 163 bin metrekareden fazla alanıyla Türkiye genelinde stratejik olarak konumlanmış dokuz depo merkezimizde, satın alımını gerçekleştirdiğimiz ürünlerin depolama işlemlerini gerçekleştiriyoruz.
- **Hepsiburada** olarak, aldığımız siparişleri 18 transfer merkezimiz, 81 ilde 213 şubeden oluşan geniş dağıtım ağıımız veya diğer kargo firmaları aracılığıyla müşterilerimize ulaştırıyoruz.

PAZARYERİ (3P) FBM MODELİ

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

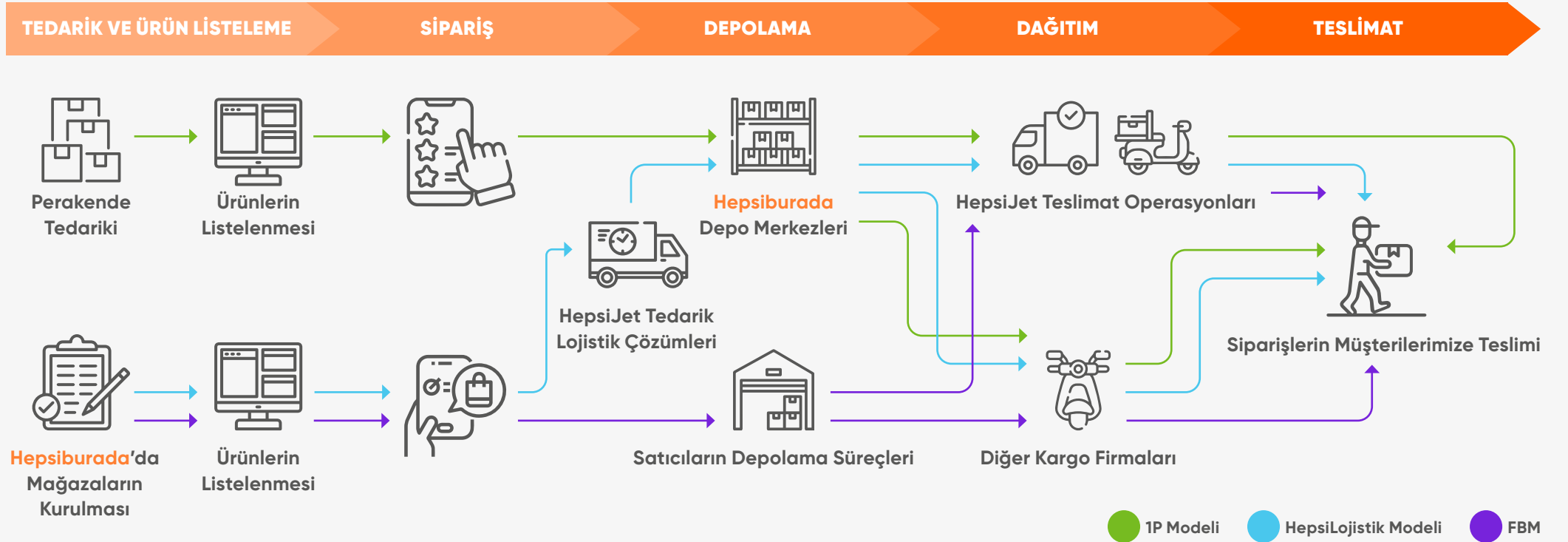
PAZARYERİ (3P) HEPSİLOJİSTİK MODELİ

- Satıcılar **Hepsiburada**'ya başvurduktan ve gerekli bilgileri sağladıktan sonra başvuruları inceliyor; onaylanan satıcıların mağazalarını platformumuzda aktif hale getiriyoruz.
- Satıcılar, ürün ayrıntıları, fiyatlandırma, envanter ve nakliye koşulları gibi ürün bilgilerini yükleyerek ürünlerini **Hepsiburada** platformunda listeliyor.
- Hepsilojistik çözümlerinden faydalanan satıcılarımızın ürünlerini üstün hizmet anlayışımız ve teknolojimizle buluşturuyor, Hepsijet operasyonlarımız aracılığıyla depo merkezlerimize ulaştırıyoruz.
- Hepsilojistik çözümlerinden faydalanan satıcılarımızın depo merkezlerimize gönderdiği ürünleri ayırıyor, adreslendiriyor ve stok oluşturarak sistemlerine entegre ediyoruz. Satıcılar, **Hepsiburada** platformundan sipariş aldıktan sonra tüm teslimat işlemlerini yürütüyoruz.
- Satıcılarımızın aldıkları siparişleri 18 transfer merkezimiz, 81 ilde 213 şubeden oluşan genel dağıtım ağı ile Hepsijet olarak veya diğer kargo firmaları aracılığıyla **Hepsiburada** müşterilerine ulaştırıyoruz.

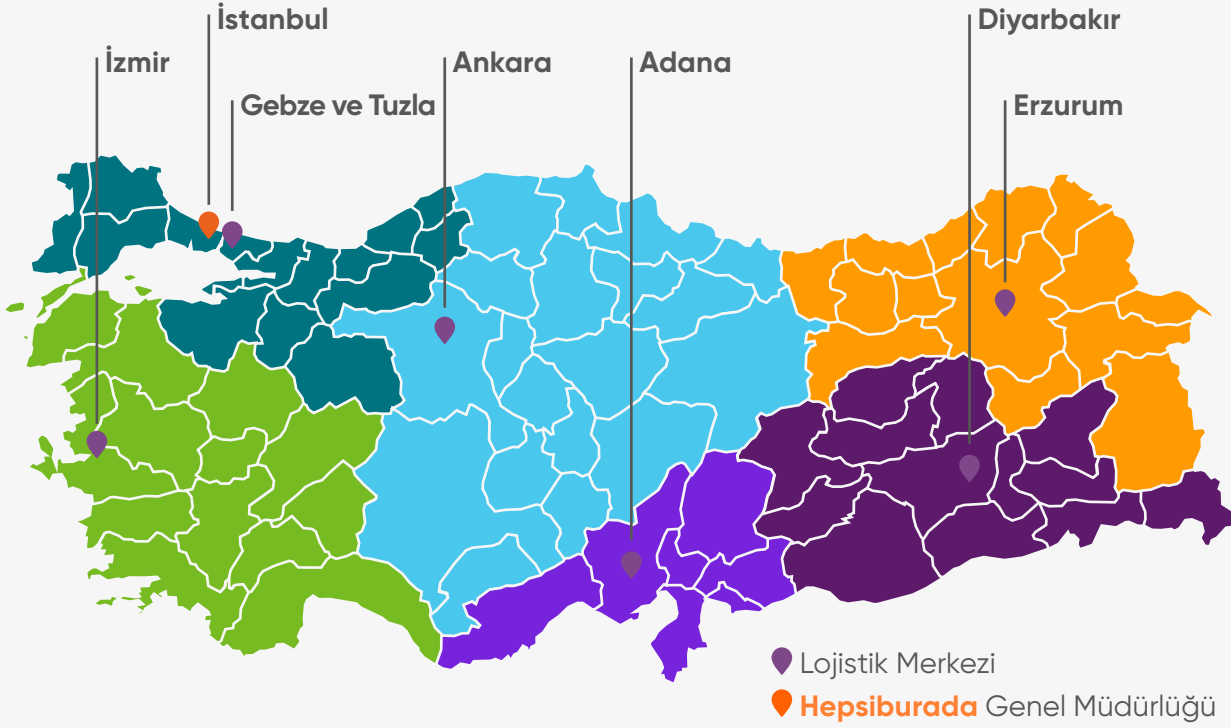
² Doğrudan Satış Modeli kapsamında operasyonlarımızın küçük bir payında drop-shipping modeli kullanıyoruz. Stoksuz satış ya da stoksuz e-ticaret olarak da adlandırılan bu modelde siparişlerin kabulü bizim tarafımızdan yapılırken, siparişler doğrudan kendi imkanlarıyla tedarikçiden müşteriye teslim edilir.

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.



LOJİSTİK AĞIMIZ VE ALTYAPIMIZ



FBM MODELİ

PAZARYERİ MODELİ

HEPSİLOJİSTİK MODELİ

hepsilojistik

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

hepsiJET

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

163 BİN METRAKAREDEN FAZLA ALAN İLE TÜRKİYE GENELİNDE STRATEJİK OLARAK KONUMLANMIŞ LOJİSTİK MERKEZLERİMİZ

18 TRANSFER MERKEZİ, 81 İLDE 213 ŞUBE, 3 BİNE YAKIN TAŞIMACI VE 6 BİNİ AŞKIN HEPSİMAT NOKTALARINDAN OLUŞAN GENİŞ DAĞITIM AĞI

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 trendleri yakından takip ediyoruz.



Sektör özelinde öne çıkan trendlere yönelik gelişmeler şunlar:

SORUMLU PAZARLAMA

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

bu konuda yasal mevzuat geliştirilmesini de gerekli kıldı. AB'nin onayladığı ve 2024 yılında yürürlüğe girmesi beklenen "Yeşil İddialar Direktifi" (Green Claims Directive) teklifiyle şirketlerin doğrulanmamış çevresel ifadeler içeren beyanlarının yasaklanması ve tüketicilerin daha bilinçli tercihler yapılmasının sağlanması öngörülüyor.³

DEĞİŞEN TÜKETİCİ BEKLENTİLERİ

Tüketiciler bugün alışverişlerinde yalnızca maliyet ve kalite kaygıları gütmüyor; aynı zamanda satın aldıkları ürünün çevresel ve sosyal etkisini bilmek istiyor ve daha sürdürülebilir ürünlere yöneliyor. The Economist'in yaptığı bir araştırmaya göre, 2016-2021 yılları arasında arama motorlarından sürdürülebilir ürünlere yönelik yapılan aramalar %71 arttı.⁴ McKinsey ve NielsenIQ'nun yürüttüğü bir araştırmaya göre ise ambalajlı tüketim

ürünlerinde son beş yılda ÇSY odaklı beyanları olan ürünler %28 kümülatif büyüme kaydederken, bu yönde beyanı olmayan markaların ürünleri aynı dönemde %20 büyüme kaydetti.⁵ Değişen tüketici beklentileri beyanın ötesine geçerek özellikle sürdürülebilirlik alanında satın alma davranışlarında da etkisini göstermeye başladı. Harvard Business Review'a göre sürdürülebilir ürünlere yönelik artan talep şu şekilde açıklanabilir:⁶ "Güven" kavramı tüketicilerin davranışlarını etkiliyor ve bu da nihayetinde şirketlerin finansal performansını belirliyor. Sürdürülebilirlik ise özellikle genç nesiller nezdinde markalara ve şirketlere duyulan güveni artırıyor.

Z jenerasyonu da yakın vadede toplum içerisinde alım gücü ve tüketimi en yüksek grup olacak. Bu açıdan bakıldığında özellikle yeni nesil tüketicilerin beklentilerine

³ [European Union, Proposal for a Directive on Green Claims \(2023\)](#)

⁴ [The Economist Intelligence Unit, An Eco-Wakening: Measuring global engagement, awareness and action for nature \(2021\)](#)

⁵ [McKinsey & Company, Consumers care about sustainability—and back it up with their wallets \(2023\)](#)

⁶ [Harvard Business Review, Research: Consumers' Sustainability Demands Are Rising \(2023\)](#)

uyum sağlamak, ürün portföyündeki ürünlerin çevresel ve sosyal etkilerini şeffaf bir şekilde tüketicilerle paylaşmak ve portföyümüzdeki "sürdürülebilir" ürünlerin belirli bir kriter seti çerçevesinde tespitini yaparak payını artırmak, önümüzdeki süreçte işimiz için önemli bir rol oynuyor.

LOJİSTİK OPERASYONLARINDA SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

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

7 [International Energy Agency, Energy Statistics Data, \(2020\)](#)

8 [OECD, Is Low-Carbon Road Freight Possible, \(2018\)](#)



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

YAPAY ZEKA TEKNOLOJİLERİ

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

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

FİYATLANDIRMA BASKISI

E-ticaret sektöründe fiyatlandırma baskısı, rekabetin artması ve tüketicilerin fiyat

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

⁹ [Juniper Research, Voice Search Statistics For E-commerce](#)

¹⁰ [Sprout Social, Q1 2023 Pulse Survey](#)

gibi süreçlerde daha doğru ve hızlı kararlar almayı sağlıyor.

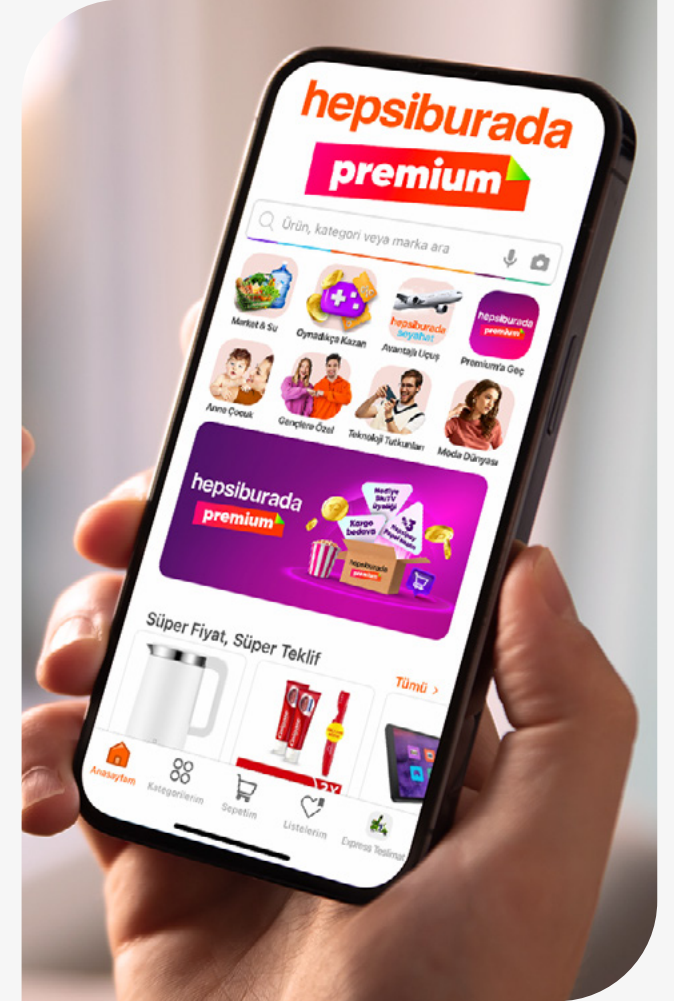
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ALANINDA REGÜLATİF BASKILAR

Değişen paydaş beklentileri ve yatırımcı baskılarıyla birlikte tüm dünyada artan düzenleyici gereklilikler sürdürülebilirliği iş stratejisi ile birlikte yönetmeyi gerekli kılıyor. E-ticaret sektörü de diğer sektörler gibi sürdürülebilirlik alanında giderek artan düzenleyici baskılarla karşı karşıya kalıyor. Hükümetler ve düzenleyici kurumlar; çevresel etkiyi azaltma, enerji kullanımını optimize etme ve karbon emisyonlarını sınırlama gibi hedeflere ulaşmak için sektörel etkisini baz alarak şirketleri daha sıkı standartlara tabi tutuyor. Özellikle Paris Anlaşması ve Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları gibi uluslararası anlaşmalarla başlayan regülatif baskılar, mevcut durumda Avrupa Birliği'nin Yeşil Mutabakat'ı kapsamında, şirketlerin sürdürülebilirlik raporlaması etrafındaki şeffaflığı artırmaya yönelik raporlama standartları ile devam ediyor. Yeni yayımlanan Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları (TSRS) kapsamında 2025 yılında başlayacak

şekilde belirli kapsamdaki şirketlere sürdürülebilirlik ve iklim bağlantılı raporlama zorunluluğu getirildi.

VERİ GÜVENLİĞİ VE GİZLİLİĞİ

Dijitalleşmenin artması ve çevrim içi alışverişin yaygınlaşmasıyla birlikte, tüketicilerin kişisel ve finansal verilerinin güvenliği, birçok farklı türde bilgi ve veriyi işleyen şirketler için kritik bir durum haline geldi. Dünya Ekonomik Forumu'nun her yıl yayımladığı Küresel Riskler Raporu'nun 2023 ve 2024 çıktılarına bakıldığında "siber güvenlik", önde gelen on risk arasında yer alıyor. Özellikle Avrupa Birliği'nin Genel Veri Koruma Yönetmeliği (GDPR) gibi düzenlemeler ve uluslararası standartlar, tüketicilerin veri güvenliği ve gizliliğini korumak adına sıkı önlemler getiriyor. Ancak, veri ihlalleri ve güvenlik açıkları ile bu açıkların yol açabileceği finansal ve itibar zedelenmesi, şirketlerin uzun vadeli başarılarını tehdit eden unsurlar arasında yer alıyor. Özellikle kişisel verilerin korunmasına yönelik endişelerin arttığı bu dönemde, şirketlerin güçlü bir şekilde veri güvenliğine taahhüt göstermesinin rekabet avantajını artırabileceği düşünülüyor.



Ekonomik Performans

2023 yılında e-ticaret sektör büyüklüğünün bir önceki yıla göre yaklaşık %80 büyümeyle 1,5 trilyon TL seviyesine ulaşmış olması tahmin ediliyor. E-ticaretin toplam ticaretten aldığı payın da %22'ye ulaştığı hesaplanıyor. 2024'te tüketicinin e-ticareti daha fazla tercih etmesiyle, hacmin 2,2 trilyon TL'ye ulaşması öngörülüyor. E-ticaret penetrasyonunun Türkiye'de henüz gelişmiş ülkelere kıyasla düşük olması ve sektörün hızlı büyümesi, sektörel büyüme trendinin önümüzdeki yıllarda da devam edeceğini gösteriyor. 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.

Hepsiburada'nın yaklaşık **12 milyon** müşterisinin sipariş sıklığı 2022 yılına kıyasla **%44** artışla yıllık ortalama **9,5** siparişe ulaştı.

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

2023 yıl sonunda **Hepsiburada** Premium üye sayısı **2,2 milyona**, 15 Mart 2024 tarihi itibarıyla ise **2,4 milyona** ulaştı.

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

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

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

HepsiJET, Hepsiburada satıcı 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 Anlayışımız

Sürdürülebilirlik Yönetişimi	26
Sürdürülebilirlik Yaklaşımı	27
Paydaş Etkileşimi.....	28
Önceliklendirme Analizi	29

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



Sürdürülebilirlik Yönetimi

Hepsiburada'da sürdürülebilirliği ve sosyal sorumluluğu iş kültürümüzün temel değerleri olarak görüyoruz. Bu doğrultuda topluma ve çevreye karşı sorumluluk bilinciyle sürdürülebilirlik temelli hizmet verme anlayışını benimsiyor, değer yaratma yaklaşımını tüm faaliyetlerimize ve iş yapış şeklimize entegre etmek için çalışıyoruz. Etkili bir sürdürülebilirlik yönetim modeli ortaya koymak adına 2022 yılında Kurumsal İletişim Direktörlüğü'ne bağlı **"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 Komitesini kurduk.

2023 Sürdürülebilirlik Raporu



CEO liderliğindeki Sürdürülebilirlik Takımı, çevresel, sosyal ve yönetim (ÇSY) konularındaki politikaları, gündemi ve öncelikli konuları değerlendiriyor, öncelikli sürdürülebilirlik konularındaki planları oluşturuyor ve bu planlar çerçevesinde program ve projeleri hayata geçiriyor.

"Sürdürülebilir Yarınlar Burada Başlar!" diyerek çıktığımız bu yolda kurduğumuz Sürdürülebilirlik Takımı, Kurumsal Yönetişim Komitesi altında konumlanıyor. Takıma, CEO başkanlık ediyor ve çalışma gruplarının ise ayrı yöneticileri bulunuyor. Sürdürülebilirlik Birimi, çekirdek ekibimizi oluşturuyor. ÇSY ekseninde ele aldığımız sürdürülebilirlik konuları için spesifik çalışma grupları konusunda uzman çalışanlardan oluşuyor. Tüm çalışma gruplarına üst yönetimden bir temsilci başkanlık ediyor. Çalışma gruplarının genel koordinasyonunu ise Kurumsal İletişim, Kurumsal Sorumluluk ve Sürdürülebilirlik ekibi sağlıyor.

Sürdürülebilirlik Takımı yılda dört kez bir araya geliyor ve **Hepsiburada** sürdürülebilirlik stratejisi, kısa, orta ve uzun vadeli ÇSY hedefleri ile performans kriterleri üzerinde çalışıyor. Bunun yanı sıra Takım'da, **Hepsiburada** ekosisteminin tüm sürdürülebilirlik iletişimi kurgulanıyor. Sürdürülebilirlik faaliyetlerimizi şeffaf bir şekilde ortaya koyduğumuz sürdürülebilirlik raporlamasına dair tüm süreçleri de Sürdürülebilirlik Takımı yürütüyor. Önümüzdeki dönemlerde Sürdürülebilirlik ekibiyle beraber operasyonlarımızın yanı sıra tüm değer zincirinde sürdürülebilirlik entegrasyonunu sağlayacak çalışmalar gerçekleştirmeyi hedefliyoruz.

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.

Paydaş Etkileşimi

Kurumların varlığını sürdürebilmesinin tek başına mümkün olmadığı bilinciyle hareket ediyor, paydaşlarımızla iş birliği içerisinde olmanın, yaptığımız işi güçlendirmede ve sürekliliğini sağlamada kritik bir öneme sahip olduğunu düşünüyoruz. **Hepsiburada** olarak, yaptığımız işe doğrudan etkisi bulunan paydaşlarımızı belirliyor, düzenli olarak bu paydaşlarla etkileşim içerisinde olmaya özen gösteriyoruz. Paydaşlarımızla farklı iletişim kanalları sayesinde bir araya geliyor, onların görüşlerini alarak iş süreçlerimize katkı sağlamalarına olanak tanıyoruz.

Kilit Paydaş Grubu	İletişim Kanalı	İletişim Sıklığı
Çalışanlar	Slack, E-posta, Telefon, Fiziki/Online Toplantılar, Hepsione Toplantıları, Motivasyon Buluşmaları, Hepsifun Aktiviteleri, ÇBA Anketi, Bence Sistemi	Devamlı
Yatırımcı ve Hissedarlar	Basın Bültenleri, Finansal Raporlar, Sunumlar, Webcast, Faaliyet Raporları, Özel Durum Açıklamaları, Websitesi, Yatırımcı Toplantıları	Çeyreklik, Yıllık, Devamlı
Müşteriler	Çağrı Merkezi, Whatsapp, CRM, Pazar Araştırmaları, UX Araştırmaları, CX Araştırmaları	Devamlı
Tedarikçiler	Mail, Telefon, Whatsapp, Online ve Yüz Yüze Toplantılar	Devamlı
Satıcılar	Ticket, Call Center Gelen Çağrılar, Satıcı Aramaları, Toplantılar – Yüz Yüze İletişimler, Projeler, Satıcı Duyuruları	Devamlı
Perakende Tedarikçiler	E-posta, 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	Toplantılar, İç Mesajlaşma, Web Sitesi, Projeler, Medya Etkinlikleri	Devamlı
Üniversiteler	E-posta, Whatsapp, Telefon Görüşmeleri, Yüz Yüze ve Online / Fiziki Aktiviteler	Periyodik
Medya	Basın Toplantıları, Medya Etkinlikleri, Finansal Raporlar, Duyuru ve Açıklamalar, Web Sitesi	Periyodik

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.

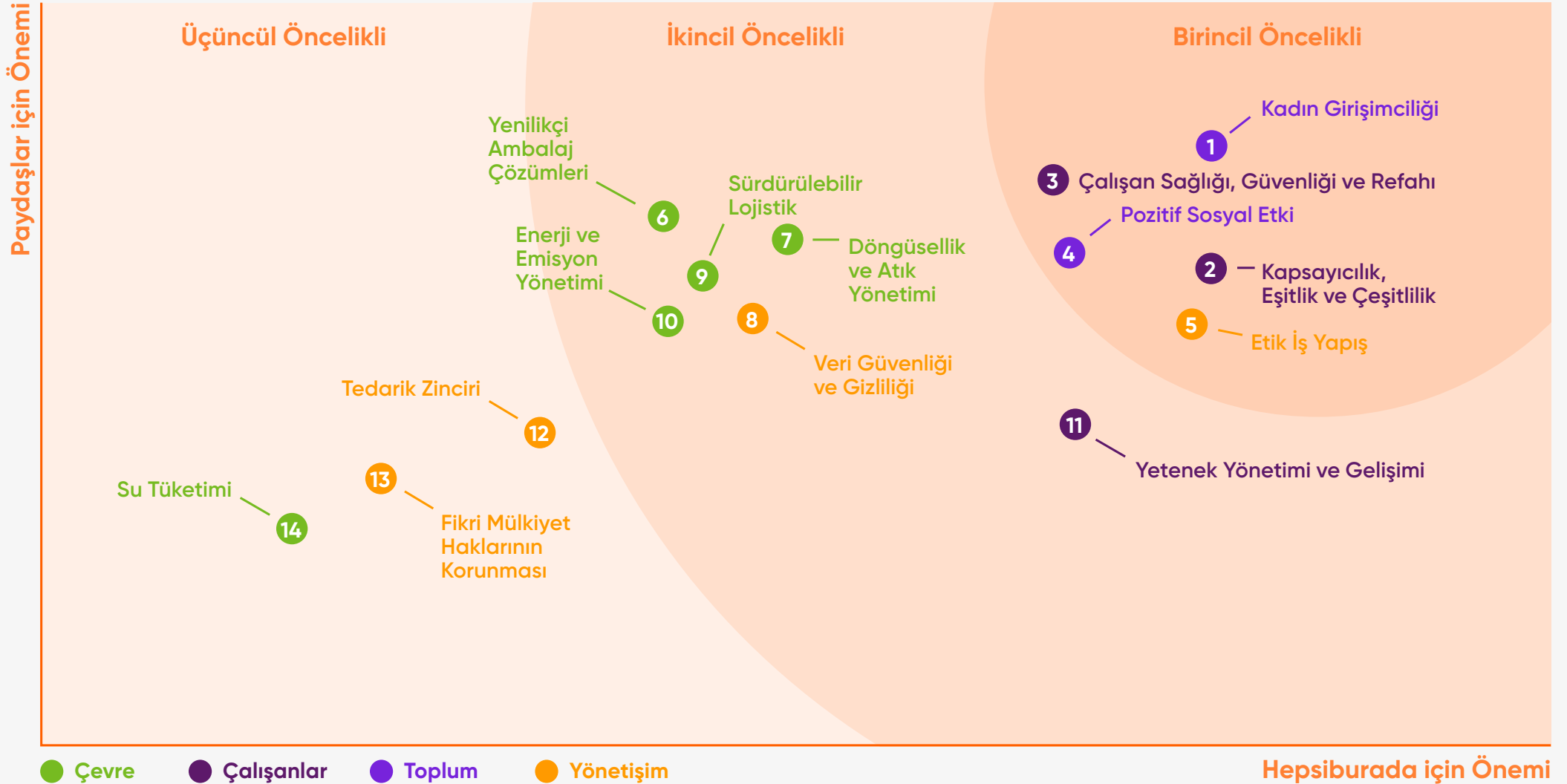
Analizi gerçekleştirirken çevresel, sosyal, yönetim gibi farklı boyutlarda ele alacağımız öncelikli konuların faaliyetlerimiz üzerindeki hem mevcut hem de potansiyel etkisi ile **Hepsiburada**'nın bu öncelikli konular kapsamında etkisini ve değer zincirimiz dahilinde yer alan paydaşların görüşlerini değerlendirdik. Öte yandan, aldığımız geri bildirimleri analiz etmek için paydaşları farklı odak gruplarına bölerek etki matrisimize katkı oranlarını bu gruplamaya göre özelleştirdik.

Analiz sürecinde öncelikli konularımızı belirlemek için 3 adımdan oluşan bir çalışma gerçekleştirdik:



1. 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 karşılaştırma çalışması gerçekleştirdik. Bu çalışmalar ışığında çevresel, toplumsal, çalışan ve yönetim boyutlarında potansiyel öncelikli konularımızı belirlemiş olduk.
2. 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 ve üst düzey yöneticilerimizin katılımı ile 6 binden fazla paydaşa ulaştık ve paydaş analizi gerçekleştirerek onların önceliklerini belirledik.
3. Üçüncü adımda ise dış çevre analizi, üst yönetimin görüşleri ve iç ve dış paydaş anketleri aracılığıyla elde ettiğimiz girdileri kullanarak önceliklendirme matrisini oluşturduk. Bu kapsamda her kilit paydaş grubumuzun bizler için önceliğini değerlendirdiğimiz bir çalışma gerçekleştirerek iç ve dış paydaşların görüşlerini bu çalışma çıktıları doğrultusunda matrise yansıtık. Son olarak, matrisi ve analiz sonuçlarını üst yönetime sunarak onaylarını aldık.

Analiz çıktıları doğrultusunda oluşturduğumuz matriste öncelikli konularımızı "Çevre", "Çalışanlar", "Toplum" ve "Yönetişim" olarak renk kodları ile haritalandırdık.



Öncelikli Konu			Hepsiburada İçin Tanımı	İlgili SKA'lar	
Birincil Öncelikli	Toplum	1	Kadın Girişimciliği	Hepsiburada olarak, kadınların iş gücüne katılımını desteklemek, finansal okuryazarlık ve girişimcilik becerilerinin gelişimine katkı sağlamak ve kadınların güçlenmesinde bir rol oynamak adına platformumuz aracılığıyla girişimci kadınlara yönelik projeler ve programlar hayata geçiriyoruz.	5 TOPLUMSAL CİNSİYET EŞİTLİĞİ 10 EŞİTSİZLİKLERİN AZALTILMASI
	Çalışanlar	2	Kapsayıcılık, Eşitlik ve Çeşitlilik	Tüm çalışanlara adil, eşitliğe dayalı, ayrımcılığa sıfır tolerans politikası olan kapsayıcı bir iş ortamı sunmak üzere çalışıyoruz. Kadınların ve gençlerin şirketimiz bünyesinde istihdamını ve liderliğini destekleyen çalışmalar yürütüyoruz.	5 TOPLUMSAL CİNSİYET EŞİTLİĞİ 10 EŞİTSİZLİKLERİN AZALTILMASI
	Çalışanlar	3	Çalışan Sağlığı, Güvenliği ve Refahı	Tüm çalışanlara güvenli bir iş ortamı sunarak sektörde öncü uygulamaları hayata geçirmeyi hedefliyoruz. Çalışanların refahı, mutluluğu ve bağlılığını önceliklendirerek Hepsiburada kariyerleri boyunca onları destekliyoruz.	8 İNSANA YAKIŞIRIŞ VE EKONOMİK BÜYÜME
	Toplum	4	Pozitif Sosyal Etki	İçinde bulunduğumuz topluma karşı duyduğumuz sorumlulukla pozitif sosyal etki yaratacak projeler gerçekleştirerek toplumdaki dezavantajları bireyleri destekliyoruz. Bilim, kültür, eğitim, spor ve sanatın gelişimine destek olacak faaliyetlerde bulunuyor, iş birlikleri gerçekleştiriyoruz.	4 NİTELİKLİ EĞİTİM 10 EŞİTSİZLİKLERİN AZALTILMASI
	Yönetişim	5	Etik İş Yapışı	Faaliyetlerimizi sürdürürken şeffaf ve etik iş uygulamalarımızdan güç alıyor; dürüstlük, şeffaflık ve hesap verilebilirlik prensiplerimiz doğrultusunda en üst düzey etik standartlara göre hareket ediyoruz.	16 BARIŞ, ADALET VE GÜÇLÜ KURUMLAR
İkincil Öncelikli	Çevre	6	Yenilikçi Ambalaj Çözümleri	Operasyonlarımıza entegre edebileceğimiz sürdürülebilir paketleme ve sorumlu ambalaj çözümleri geliştirmek için araştırma ve geliştirme çalışmaları yürütüyoruz. Paketleme sürecinde ortaya çıkan tüm ambalaj atıklarını ise lisanslı geri dönüşüm tesislerine göndererek ekonomiye yeniden kazandırılmasını sağlıyoruz.	12 SORUMLU ÜRETİM VE TÜKETİM
	Çevre	7	Döngüsellik ve Atık Yönetimi	İş modelimize döngüsel ekonomi pratiklerini entegre etmek için çeşitli uygulamalar geliştiriyoruz. Kaynak kullanımını azaltmaya yönelik çalışmalar gerçekleştirirken bir yandan da iade edilen ürünlerin atık olmasını engellemek amacıyla kapsamlı bir yönetim süreci yürütüyoruz.	12 SORUMLU ÜRETİM VE TÜKETİM

Öncelikli Konu				Hepsiburada İçin Tanımı	İlgili SKA'lar	
İkincil Öncelikli	Yönetişim	8	Veri Güvenliği ve Gizliliği	Paydaşlarımızın tüm kişisel bilgilerini koruyarak, gizlilik ilkelerini ve uyumu önceliklerimiz arasına koyuyoruz. Bilgi varlıklarımıza yönelik 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.	9 SANAYİ, YENİLİKÇİLİK VE ALTYAPI	
	Çevre	9	Sürdürülebilir Lojistik	Geniş lojistik, dağıtım ve teslimat ağımızın çevresel etkisini sorumlu bir yaklaşımla yönetiyor, karbon ayak izimizi azaltmak için gerçekleştirdiğimiz çalışmalarda operasyonel verimlilik ile yenilikçi yaklaşımları birleştiriyoruz.	11 SÜRDÜRÜLEBİLİR ŞEHİRLER VE TOPLULUKLAR	9 SANAYİ, YENİLİKÇİLİK VE ALTYAPI
	Çevre	10	Emisyon ve Enerji Yönetimi	Çevresel etkimizi ele alırken e-ticaret şirketi olduğumuzun bilinciyle karbon ayak izi ve enerji tüketimimizi en aza indirmeye odaklanan kapsamlı bir yönetim anlayışı benimsiyoruz. İyileşme alanlarına odaklanarak operasyonlarımızın iklim değişikliği üzerindeki etkilerini takip ediyoruz.	13 İKLİM EYLEMİ	7 ERİŞİLEBİLİR VE TEMİZ ENERJİ
	Çalışanlar	11	Yetenek Yönetimi ve Gelişimi	Çalışanları elde tutmak, geliştirmek ve yeni ve yüksek potansiyelli yetenekleri bünyemize çekmek için çalışıyoruz. İnsan sermayesinin mesleki, yetkinlik ve yönetsel becerilerini çok yönlü olarak geliştiriyoruz. Çalışanlarımızın yetkinlikleri ve kariyer hedefleri doğrultusunda eğitim olanakları sunuyor; performans yönetimiyle başarıyı ödüllendiriyor ve çalışanlarımızı tüm kariyer süreçlerinde destekliyoruz.	8 İNSANA YAKIŞIRIS VE EKONOMİK BÜYÜME	
Üçüncül Öncelikli	Yönetişim	12	Tedarik Zinciri	Uluslararası standartlar ve yürürlükteki tüm mevzuat ve düzenlemeleri esas alarak attığımız her adımda temel insan haklarını ve adil çalışma koşullarını önceliğimize alıyor, bu sorumluluğun yükümlülüklerini tedarikçilerimizle paylaşıyoruz. Şeffaf, sorumlu ve kapsayıcı değer zinciri geliştirmeye yönelik çalışmalar gerçekleştiriyoruz.	9 SANAYİ, YENİLİKÇİLİK VE ALTYAPI	17 AMAÇLAR İÇİN ORTAKLIKLAR
	Yönetişim	13	Fikri Mülkiyet Haklarının Korunması	Fikri mülkiyet haklarının korunmasının, sağlıklı ve sürdürülebilir bir e-ticaret sisteminin işletilmesinin temel unsurlarından biri olduğuna inanıyoruz. Çevik ve çözüm odaklı yaklaşımımız, aldığımız çeşitli önlemler ve doğru kurgulanmış bilgi güvenliği politikaları ile fikri mülkiyet risklerini yönetiyoruz.	9 SANAYİ, YENİLİKÇİLİK VE ALTYAPI	
	Çevre	14	Su Yönetimi	Su tüketimimizi takip ederek suyun sorumlu kullanımını sağladığımız verimlilik çalışmaları geliştiriyoruz.	12 SORUMLU ÜRETİM VE TÜKETİM	



**Yenilikçi
Çözümlerle
Çevreye Duyarlı
Operasyonlar
Burada Başlar!**

Enerji ve Emisyon Yönetimi.....	35
Döngüsellik ve Atık Yönetimi	38
Sürdürülebilir Lojistik.....	42
Su Yönetimi	46

Geleceği tehdit eden bir dizi çevresel krizle karşı karşıyayız. Son 200 yıldır küresel sera gazı emisyonları, sürdürülebilir olmayan enerji kullanımı, arazi kullanımı değişikliği, üretim ve tüketim süreçlerindeki dengesizlik gibi sebeplerle sürekli olarak artmaya devam ediyor. İklim değişikliği gibi büyük ölçekli ve karmaşık krizler ise içinde bulunduğumuz e-ticaret sektörü dahil olmak üzere tüm sektörleri, şirketleri, kamu kuruluşlarını, akademisyenleri ve toplumu ilgilendirmekle birlikte çözümü ise ortak çabalarda yatıyor. Biz de **Hepsiburada** olarak, bu sorunun çözümünde üstümüze düşen sorumluluğun farkındayız.

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. Operasyonlarımızdan kaynaklı etki alanlarımızı proaktif bir şekilde belirleyerek atacağımız stratejik adımlarla çevresel etkimizi azaltırken, iyi uygulamalarla sektörün sürdürülebilirlik dönüşümüne katkıda bulunmayı amaçlıyoruz.

Enerji ve Emisyon Yönetimi

Enerji tüketimi ve sera gazı emisyonları, faaliyet gösterdiğimiz e-ticaret sektörünü göz önünde bulundurduğumuzda operasyonlarımızın çevresel etkisinin en yüksek olduğu alanların başında geliyor. **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.

2023 yılında genel enerji tüketimini azaltmak için bir dizi önlem başlattık. Depo merkezlerimizdeki aydınlatmalarda LED aydınlatmaya geçerek enerji tasarrufu sağladık.

HEPSİBURADA'NIN KARBON AYAK İZİ

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 etkilerinin farkında olarak bu etkiyi azaltacak cesur adımlar atmaları, iklim krizinin çözümüne giden yolda büyük önem taşıyor. Bu bağlamda da

"Hükümetlerarası İklim Değişikliği Paneli" (IPCC), sera gazı emisyonlarındaki hızlı ve sürekli azalmaların yaklaşık 20 yıl içinde küresel ısınmada gözle görülür bir yavaşlamaya ve ayrıca birkaç yıl içinde atmosferik bileşimde fark edilebilir değişikliklere yol açacağı öngörüsünü ortaya koydu.¹¹

Sera gazı emisyonlarının azaltılmasında özel sektörün dönüştürücü bir güce sahip olduğunun farkındayız. Büyümeye devam ederken sürekli iyileştirmelerle operasyonlarımızın iklim değişikliği üzerindeki etkilerini takip etmemiz gerektiğini biliyoruz. Sektörel dönüşümün bir parçası olmak amacıyla ve sınırlı kaynaklara sahip olduğumuz bilinciyle çevresel etkimizi azaltmaya odaklanıyoruz.

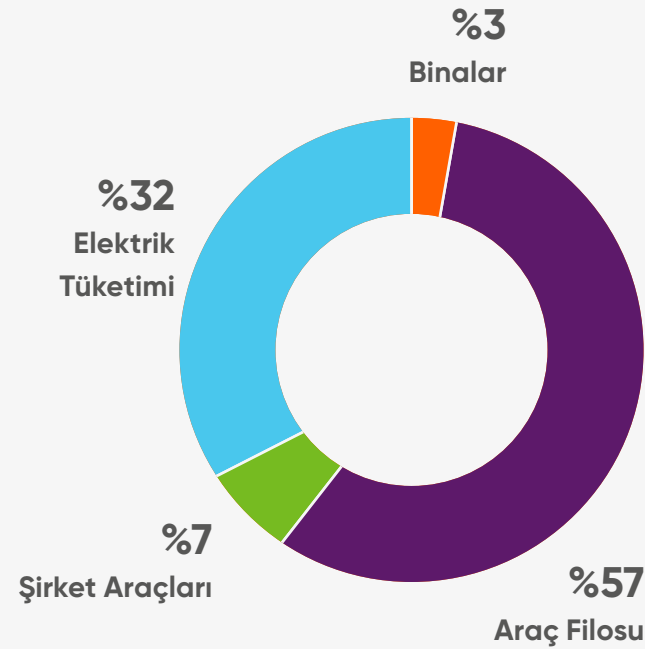
Çevresel etkimizi anlamak ve bu doğrultuda aksiyon planlarını ortaya koyabilmek adına **"Sera Gazı Protokolü" (GHG Protocol)** tarafından önerilen metodolojilerle uyumlu olacak şekilde iki yıldır sera gazı emisyonlarını hesaplıyoruz. Bu doğrultuda neleri iyileştirebileceğimizi daha iyi anlayarak düşük karbonlu ekonomiye geçiş sürecinde operasyonlarımızı değerlendireceğiz.

Dünya çapında teknoloji ve perakende sektörlerinde önde gelen birçok şirket gibi bizim de büyük bir lojistik ağıımız bulunuyor. Doğrudan emisyonlar, örneğin şirket araçları ve araç filomuzun kullandığı yakıt,

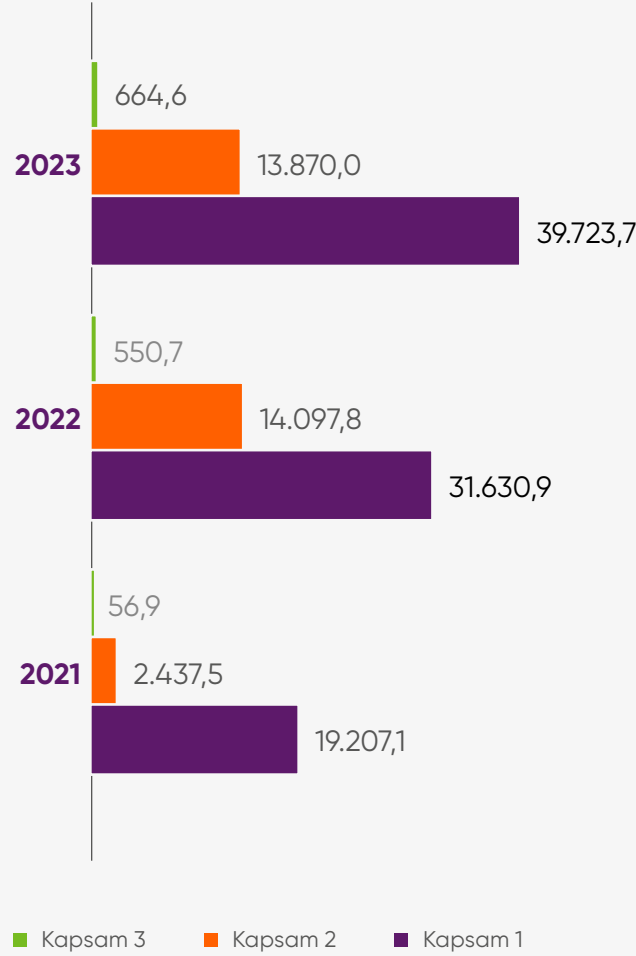
¹¹ IPCC, Summary for Policymakers. In: Climate Change 2023: Synthesis Report, (2023)

Kapsam 1 emisyonları içinde dahil ediyor ve bu da toplam emisyonumuzun %73'ünü oluşturuyor. 2023 yılında Kapsam 1 emisyonları, şirketin büyümesi ve emisyon hesaplama süreçlerindeki iyileştirmelerden kaynaklı olarak bir önceki yıla göre %25 arttı.

2023 ENERJİ TÜKETİMİ DAĞILIMI



SERA GAZI SALIMI (TON CO₂E)



ORTAK BARKOD SİSTEMİ

Satış operasyonlarındaki verimliliği artırmak ve depo içerisindeki işlem sürelerini kısaltmak amacıyla "**Ortak Barkod**" (*Common Barcode*) sistemini geliştirdik. Bu sistem ile **Hepsiburada**'nın kendi barkodları basılırken aynı zamanda siparişe atanmış kargo şirketinin kurumsal barkodu da basılmış oluyor. Bu sayede çapraz gönderi sorununun önüne geçiyor, ayda ortalama 1 milyondan fazla etiket basımından tasarruf sağlıyoruz. Uygulama ile depo siparişlerinde yarattığımız zaman ve malzeme tasarrufu ile çevresel etkimizi azaltıyoruz.

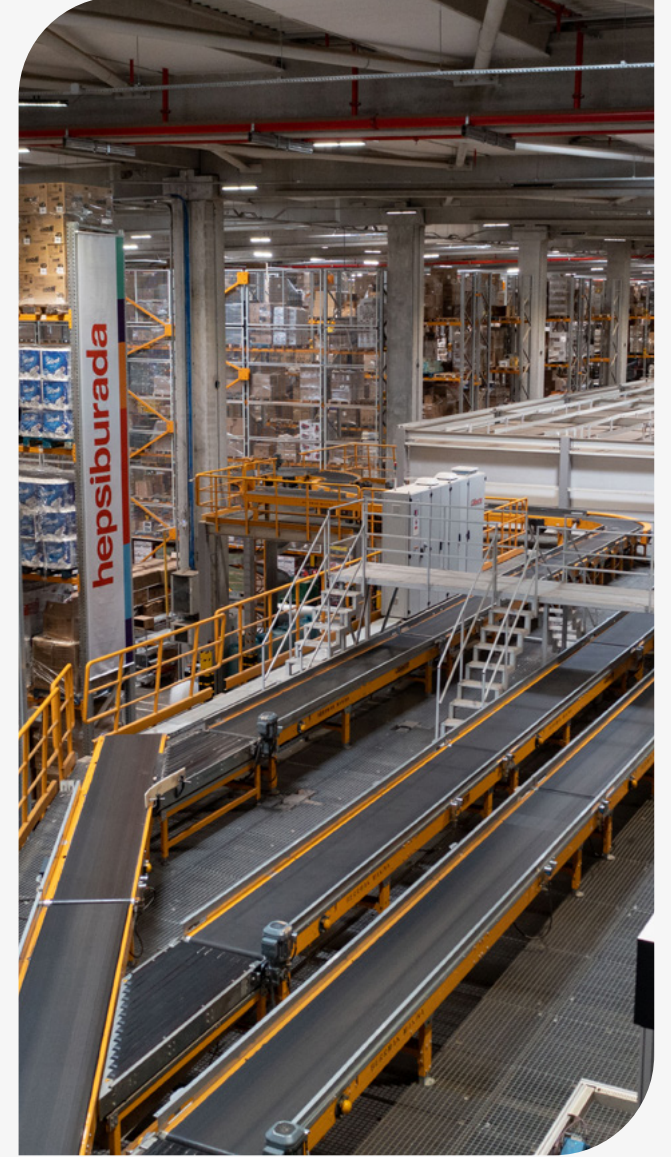
Geliştirdiğimiz ortak barkod sistemi ile ayda ortalama **1 milyondan fazla** etiketin basımından tasarruf sağlıyoruz.

HEPSİMAT

Teslimat hizmetlerimizin bir parçası olarak müşterilerin satın aldıkları ürünleri teslim alabilecekleri toplama noktaları ağı oluşturmak amacıyla **"HepsiMat"** çözümünü hayata geçirdik. Günlük 3 bini aşkın sipariş teslimatı yapılan HepsiMat noktaları ile müşterilere kargo teslimat saati ve yeri konusunda alternatif sunarak siparişlerini ev ve işyerleri dışında bir teslimat noktasından diledikleri zaman diliminde teslim alabilmeleri için imkan sağlıyoruz. 2023 yılında 6.046 aktif HepsiMat noktası aracılığıyla alışveriş merkezleri, benzin istasyonları, bakkallar, kırtasiyelerle iş birliği gerçekleştirdik. Özellikle yoğun kampanya döneminde daha fazla tercih edildiğini gözlemlediğimiz HepsiMat noktalarından, 2023 yılında toplam 930 bin paketi müşterilerimize teslim ettik. Bununla birlikte HepsiMat teslimat noktaları ile kargo şirketleri üzerindeki yükün hafifletilmesini ve sektörel karbon emisyonlarının en büyük sebebi olan son kilometre teslimatlarının (last-mile delivery) azaltılmasını sağlıyoruz.

PAZARYERİ KAYNAKLI TALEPLERİN AZALTILMASINA YÖNELİK AKILLI ÇÖZÜMLER

Hepsiburada Pazaryeri olarak 101 binden fazla aktif satıcının bulunduğu bir e-ticaret platformuyuz. Pazaryeri projesi ile iade süreçlerinin iyileştirilmesi ve gereksiz ürün iadelerinin azaltılmasını hedefliyoruz. Proje kapsamında paketleme, taşıma, ürün açıklamaları gibi eksikliklere yönelik anında aksiyon alınmasını ve aksiyon alınamayan ürünlerin ise satışının engellenmesini sağlayacağız. Bu süreçte geçmiş verilerden faydalanılarak iade ve değişim oranlarında eşik değerler ile yaşayan bir sistem kurulmasını planlıyoruz. Böylece hem karbon ayak izinin azalmasını ve operasyonel süreçlerin hafiflemesini hem de müşteri memnuniyetinin artmasını amaçlıyoruz.



Döngüsellik ve Atık Yönetimi

Hızlı nüfus artışı, ekonomik büyüme ve bunlara bağlı olarak artan küresel taleple birlikte doğal kaynakların tüketim hızında ciddi bir artış yaşıyoruz. Bugün doğal kaynaklara olan talep, mevcut tüketim hızı nedeniyle dünyanın atıl kapasitesinin %41'ini aşıyor. Yıllardır giderek erken bir tarihte yaşanan Dünya Limit Aşım Günü'nün¹² 2023 yılının 2 Ağustos gününde yaşanması, doğanın kendini yenileme kapasitesini ne kadar hızlı aştığımızı gösteriyor.

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. Faaliyetlerimiz sonucu oluşan atıkların büyük çoğunluğu ürünlerin müşterilere teslimatı için kullanılan ambalaj malzemelerinden kaynaklanıyor ve bu nedenle işimiz büyüdükçe ambalaj atıklarımız da artıyor. Bu bağlamda artan etkimizin farkında olarak, sorumlu ve sürdürülebilir ambalaj kullanımını teşvik edecek aksiyonlar alıyoruz.

DÖNGÜSELLİK

Küresel ekonomi son altı yılda neredeyse 20. yüzyılın tamamına eşdeğer olan yarım trilyon ton doğal kaynaklardan elde edilen malzemeyi

tüketti.¹³ Ekonomiler büyümeye devam ettikçe ham maddelere, enerjiye ve diğer doğal kaynaklara olan talep de artıyor. Bugün, küresel çapta yılda ortalama 2 milyar tona yakın atık üretiyoruz. Artan atık problemi ile mücadele etmek için ürünlerin kullanımları sonunda dönüştürülmeden katı atık sahalarına bırakıldığı veya yakıldığı **"al, yap, at"** doğrusal ekonomik modelden, döngüsel ekonomi yaklaşımına acil bir şekilde geçiş sağlamamız gerekiyor. Döngüsel ekonomi yaklaşımı, ürünlerin atık oluşumunu 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 olarak biz de iş modelimize döngüsel ekonomi pratiklerini entegre etmek için çeşitli uygulamalar geliştiriyoruz. İade edilen ürünlerin atık olmasını engellemek amacıyla kapsamlı bir yönetim süreci yürütüyoruz. İade gelen ürünleri eğer hasarsız ve kullanılmamış ise yeniden satışa sunuyor; hasarlı ve deforme olmuş ürünler için ise teknik servis süreci başlatıyoruz. Teknik servis süreci sonunda tam olarak düzelmeyen ürünler için ikinci el ihaleleri yapılarak tekrar satışlarını sağlıyoruz. Öte yandan fazla stoklanmış, iade edilmiş, hasar görmüş veya son kullanma tarihi geçmek üzere olan ürünler dahil olmak üzere fazla envanterden kaynaklanan atık oluşumunu bilinçli bir atık yönetimi çerçevesinde takip ediyoruz.

¹² [Global Footprint Network, Earth Overshoot Day 2022](#)

¹³ [Circle Economy Foundation, Circularity Gap Report 2024, \(2024\)](#)

Bununla birlikte "Eskiye Yenile" projemiz sayesinde eski elektronik atıkları değerlendirerek tekrar ekonomiye kazandırıyoruz.

ESKIYİ YENİLE

Birleşmiş Milletler'in 2022 Küresel E-Atık Akışları Raporu'na¹⁴ göre her yıl kişi başı ortalama 7,3 kg elektronik atık üretirken, 2030 yılında bu ortalamanın kişi başı 9 kg olacağı öngörülüyor. Değişen tüketim alışkanlıklarının bir sonucu olarak kullanım sürelerinin kısalması ve tamir maliyetlerinin yükselmesi gibi sebeplerle de elektronik atık miktarı her geçen yıl artıyor.

Hepsiburada olarak, 2020 yılında başlattığımız Eskiye Yenile projesi ile müşterilerimizin evlerinden eski cihazlarını alıp değerlendiriyor, karşılığında hediye çeki, nakit ödemesi veya yeni telefon alma imkanı sunuyoruz. Eski cihazları, iş ortaklarımızla belirlediğimiz prosedürler çerçevesinde tekrar değerlendiriyor, bu sayede elektronik ürünlerin atık olmasının önüne geçiyoruz. Eskiye Yenile hizmeti kapsamında 2023 yılı içerisinde müşterilerimiz 15.480 adet eski elektronik cihazını değerlendirerek karşılığında nakit veya hediye çeki kazandı.

Temmuz 2023 itibarıyla ise müşterilerden gelen tüm eski cihazlar anlaşmalı olduğumuz üçüncü parti yenileme merkezlerine yönlendiriyor ve yenileme merkezlerinde gerekli bakım ve onarımları yapıldıktan sonra yenilenmiş ikinci el cihazlar olarak tekrar tüketiciye sunuyoruz.

Eskiye Yenile projesi ile 2023 yılında 15.000'den fazla eski elektronik cihaz yeniden değerlendirildi.

¹⁴ UNITAR, Global Transboundary E-Waste Flows Monitor 2022, (2023)

Hepsiburada olarak döngüsel ekonomi modelini benimseyerek gerçekleştirdiğimiz çalışmalarımızdan bazıları;

Kargo sebebiyle kırılma ve bozulma gibi sorunlar ve diğer nedenlerden ötürü iade alınan özellikle elektronik ürünleri, değerlendirmeler sonucunda satışını yaparak ekonomiye yeniden kazandırıyoruz.

Ürünleri taşınması ve depo merkezlerine getirilmelerinde kullandığımız tahta paletlerin kullanım ömrünü artırmak adına kırılan veya zarar gören paletleri onararak tekrar kullanıyoruz.

Depo merkezlerimizde ortaya çıkan ya da son kullanma tarihi geçmiş ürünleri geri dönüşüm tesislerine gönderiyoruz. 2023 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. 2023 yılında 62 bin kilogram kimyasal atığının geri dönüştürülmesini sağladık.

İade olmuş, sonrasında değerlendirilmemiş, yeniden kullanıma uygun kıyafetlerin ihtiyaç sahipleri ile paylaşılmasını sağlıyoruz.

YENİLİKÇİ ÇÖZÜMLERİMİZLE PAKETLEME VE AMBALAJ

Müşterilerimizin teslimat deneyiminde önemli bir rol oynayan ve markayla olan ilk teması temsil eden paketleme ve ambalajlama, e-ticaret sektöründe bulunan tüm şirketlerin sürdürülebilirlik yolculuğunda ele alınması gereken en önemli alanlardan biri olarak öne çıkıyor. Bu doğrultuda **Hepsiburada** olarak, teslimat ambalajını sürdürülebilirlik ve performans açısından optimize etme ve ürünlerin müşterilere güvenli bir şekilde teslim edilmesini sağlamaya yönelik sorumluluğumuzun farkındayız.

Yeni paketleme teknolojileri, geri dönüştürülmüş ve/veya geri dönüştürülebilir ambalaj malzemelerin hızla yaygınlaştığı günümüz koşullarında dahi ambalajlar kısa kullanım ömrünün ardından atık olarak doğaya geri dönüyor. Sınırlı kaynakları göz önünde bulundurarak, gerekmedikçe ambalaj kullanmama, ambalaj hacimlerimizi azaltma, daha hafif ve doğru boyuttaki paketlemeyi optimize etme ve en önemlisi atığa dönüşme sürecini ortadan kaldıran dögüsel modelleri benimsememiz gerekiyor.

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.



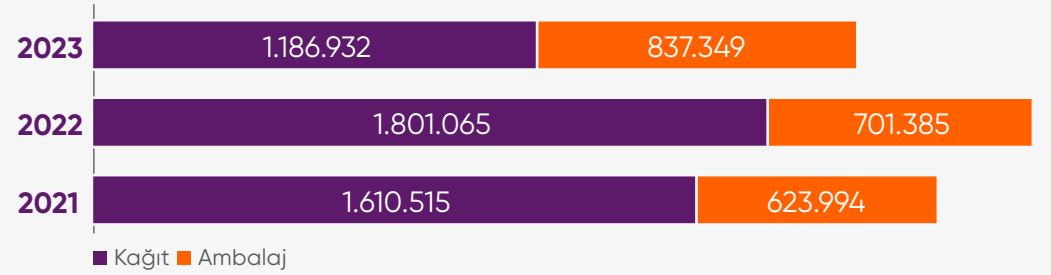
2023 yılında %100 geri dönüştürülebilir poşetlerimizde %30 geri dönüştürülmüş malzeme kullandık ve yıl bitiminde geri dönüştürülmüş malzeme oranını %70'e çıkardık.

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

Doğrudan satış modelimizde perakende tedarikçilerimiz depolarımıza ürünleri güvenli ve hasarsız olarak ulaştırmak için kağıt ve plastik ambalajlarla gönderiyor. Ürünlerin paketlerinden çıkartılarak rafa dizilmelerinin ardından ortaya çıkan atık ambalaj malzemelerinin doğaya karışmasını önlemek amacıyla bu değerli atıkları ve aynı zamanda depo merkezlerimizde ortaya çıkan tüm ambalaj atıkları lisanslı geri dönüşüm tesislerine göndererek, döngüsel model doğrultusunda ekonomiye yeniden kazandırılmasını sağlıyoruz. Bu yöntemle 2023 yılında yaklaşık 964 bin kilogram ambalaj atığının geri dönüştürülmesini sağlayarak bir yandan atıkların düzenli depolama sahalarına gönderimini ortadan kaldırırken, diğer yandan atık kaynaklı çevresel ayak izimizi azaltıyoruz.

2023 yılında yaklaşık 964 bin kg ambalaj atığının geri dönüştürülmesini sağlayarak atıkların düzenli depolama sahalarına gönderimini ortadan kaldırırken, atık kaynaklı çevresel ayak izimizi azalttık.

AMBALAJ MALZEMELERİ (KG)



Sürdürülebilir Lojistik

Küresel ekonomide önemli bir rol oynayan yük taşımacılığı ile her yıl dünya çapında milyarlarca ton kargo taşınıyor. Massachusetts Teknoloji Enstitüsü'ne bağlı Tedarik Zinciri Girişimi'nden araştırmacılara göre yük taşımacılığı, küresel sera gazı emisyonlarının yaklaşık %8'ine sebep olmakla birlikte, bu kapsama depolama operasyonları da eklenince bu oran %11'e çıkıyor.¹⁵ Diğer yandan Avrupa Çevre Ajansı'na göre yük taşımacılığında (özellikle ağır vasıta taşımacılık) verimlilik geçtiğimiz yıllara göre artmış durumda. Fakat artan taleplerin verimlilik kazanımlarını geri planda bırakmasından dolayı, talebi yönetebilecek ve dijitalleşmenin süreçlere dahil olacağı inovatif çözümlere her geçen gün daha çok ihtiyaç duyuluyor.

Uzun mesafeli, bölgesel ve şehir içi transferler ve müşteriye teslimat aşamalarının tamamında taşımacılığa dayanan e-ticaret sektöründeki şirketlerin artan rekabet ortamında, bir yandan teslimat beklentilerini karşılaması, öte yandan paydaş beklentilerini de göz önünde bulundurarak çevresel ve sosyal etkileri odağında sürdürülebilir uygulamaları hayata geçirmeleri bekleniyor. Biz de **Hepsiburada** olarak, lojistik kaynaklı operasyonel etkilerimize yönelik sorunları teknoloji ve inovasyon gücümüzle çözebileceğimizin farkındayız ve bu bağlamda yenilikçi yaklaşımlarımız ile operasyonel verimlilik çalışmalarını sürdürüyoruz.

Hepsiburada olarak, en büyük depolama merkezimiz olan Gebze depomuz başta olmak üzere Tuzla, Ankara, İzmir, Adana, Diyarbakır ve Erzurum depolarını kapsayan toplam 163.535 metrekarelik 9 depo merkezimizle kurumsal müşterilerimizin ürün girişi, nakil, adreslendirme ve sayım, müşteri sipariş yönetimi, sipariş toplama, paketleme ve faturalandırma, kargolama, müşteriye teslim ve müşteri iadesi süreçleri dahil olmak üzere, satış öncesi ve sonrası süreçlerine lojistik desteği veren Hepsilojistik operasyonlarını yönetiyoruz.

1.500'den fazla e-ticaret ortağımıza 18 transfer merkezi ve 81 ilde 213 şube ile HepsiJET operasyonlarımız aracılığıyla dağıtım ve teslimat süreçlerinde hizmet veriyoruz.

Uzun mesafeli taşımacılık faaliyetleri için kullandığımız ağır yük taşıtlarından son teslimat için kullandığımız ticari araçlara kadar geniş bir araç filosuna sahibiz. Bu doğrultuda operasyonel faaliyetlerimizde önemli bir paya sahip olan taşımacılık, enerji tüketimimizin %57'sini, hesaplanan sınırlar içindeki sera gazı emisyonlarımızın ise %69'unu oluşturuyor. Küresel çapta artan verimli yakıt tüketimi uygulamaları, düşük veya sıfır karbonlu yakıt kullanımı ile yeşil taşımacılığa geçiş sürecindeki iyi uygulamaları takip etmemiz gerektiğinin bilincindeyiz. Elektrikli araçların kullanımına yönelik altyapının ve kargo sektörüne uygun kapasiteye sahip elektrikli araçlara erişimin kısıtlı

¹⁵ [International Energy Agency, CO₂ Emissions from Fuel Combustion, \(2018\)](#)

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.

HEPSİJET TAŞIMACILIK OPERASYONLARI OPTİMİZASYONU

HepsiJET olarak, hızla büyüyen müşteri portföyümüz ve ülkemizdeki artan e-ticaret talebi doğrultusunda, taşıma modelimizi daha esnek ve hızlı bir dağıtım sistemi haline getirme hedefiyle araç rotalarını doğru bir şekilde oluşturma ve yükleme konularında çalışmalar yürütüyoruz. Bu kapsamda gerçekleştirdiğimiz projelerle çapraz sevkiyatlı¹⁶ ve zaman pencere rotalar oluşturuyor ve yükleme probleminin optimizasyonu ile hızlı, hatasız ve dakik bir teslimat hizmeti sunuyoruz. Aynı zamanda doğru sayıda araç ve en doğru rotanın kullanımı sayesinde maliyet ve yakıt tasarrufu sağlayarak, süreçlerimizden kaynaklanan emisyonları azaltmayı hedefliyoruz.

¹⁶ Tedarikçilerin elinde bulunan ürünlerin stoka alınmadan ya da depolara yerleştirilmeden direkt olarak paketlenmiş ve kutu içeriği bozulmamış hali ile müşteri ihtiyaçlarına göre kategorilere ve belirli sınıflara ayrılarak buradan müşterilere gönderilmesi işlemi.

ÇOK ARAÇLI ROTA OPTİMİZASYONU

Verimsiz rota tasarımlarının aşırı yakıt kullanımına yol açarak karbon emisyonlarının artmasına neden olabiliyor. HepsiJET'in "Çok Araçlı Rota Optimizasyonu" teknolojisi sayesinde 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 içerisinden optimum sayıda araç kullanılmasını sağlayarak 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 artan HepsiJET operasyonlarımız kapsamında, artan talebi müşteri memnuniyetini düşürmeden yönetebilmek için yerli kaynaklarla **"Teslimat Yönetim Sistemi"**ni 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 geliştirilmesini sağladık. Teslimat Yönetim Sistemi, ulusal ölçekte müşteri ihtiyaçlarını uçtan uca kapsayan ve algoritmalarla donatılmış bir altyapıya sahip. Dolayısıyla süreç verimsizliklerin önlenmesi sayesinde müşteriler, taşımacılar ve firmalara kazan kazan yaklaşımı sunarak e-ticaret

ekosisteminin gelişimine katkı sağlıyor; kullandığımız makine öğrenmesi tekniklerinden kapasite tahmin etme ve rota optimizasyonu ile kaynak verimliliği sağlayarak çevresel etkimizi azaltmaya yönelik çalışıyoruz.

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 otomasyonla oluşturulmasını sağlayarak, minimum düzeyde güncellemelerle, sürekli değişen hacimlerde bile taşımacılara adil paylaşım sunabiliyoruz. Bununla birlikte taşımacı memnuniyetini yükselterek 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 sağlamakla kalmıyor, aynı zamanda makine öğrenmesine veri tedarik ederek bölgelerin daha verimli oluşturulmasına ve ileriye dönük tahminlerde bulunularak operasyonel verimliliğin artırılmasına da yardımcı oluyor.

ZAMAN PENCERELİ VE HIZLI TESLİMATLARDA 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 bir saatlik zaman diliminde teslimat gibi daha düşük zaman aralıklı teslimat tipleri hayata geçirmek amacıyla, **"Zaman Pencere ve Hızlı Teslimatlarda Optimizasyon ve Kapasite Yönetimi"** projemizi 2022 yılında hayata geçirdik. 2019 yılında başladığımız ve TÜBİTAK tarafından desteklenen bu projeye sektörün büyümesine yerli ve milli teknolojilerle

katkı sağlıyor, ülkemizde gittikçe büyüyen e-ticaret sektöründeki sorunlarından biri olan teslimatta zaman pencerelerine uyum konusunu çözmeyi hedefliyoruz. Bu sayede müşteri beklentilerini karşılayan hızlı teslimatların yanı sıra doğru konumlandırılmış, verimli yönetilen daha küçük depolama alanlarıyla çevresel etkinin azaltılmasını sağlıyoruz. Aynı zamanda bu projenin Türkiye perakende sektörü özelinde büyük alanlı marketler yerine daha küçük

alanlı marketlerin, verimli ve küçük depoların yaygınlaşmasında ön ayak olacağına inanıyoruz.

AKILLI DEPO YÖNETİMİ PLATFORMU

Lojistik süreçlerin en kritik ayaklarından biri olan depo yönetimi, her zaman verimlilik ve iyileştirme fırsatları sunuyor. **"Akıllı Depo Yönetimi Platformu"** projesi, **Hepsiburada**'nın depo yönetimine ilişkin bilgi birikimi ile Hepsilojistik projesinin deneyimini bir araya getirmeyi hedefliyor. Depo yönetimi

alanındaki iyileştirmeler operasyonel verimliliği artırmakla beraber depolarda yoğun olarak kullanılan ve enerji tüketimi yüksek forklift gibi cihazların da verimli kullanılmasına odaklanıyor. Bu projeye sayım, ikmal, depo adresleme, iş yoğunluğuna göre personel atama gibi temel depo yönetim fonksiyonlarını akıllı çözümlerle, yenilikçi metodolojilerle yeniden tasarlayacağız. Ayrıca forklift ve el cihazlarında gerçekleştirilecek iyileştirmeler sayesinde kaynak tasarrufu sağlamayı amaçlıyoruz.



Su Yönetimi

Bugün yaklaşık iki milyar insan şiddetli su kıtlığı riski altında olan bölgelerde yaşarken, su krizleri küresel ekonomiye yönelik en büyük risklerden birini oluşturuyor. WWF, 1970'ten bu yana dünya genelinde sulak alanların üçte birini kaybettiğimize vurgu yaparken, iklim krizinin etkilerini insanlık olarak en hızlı ve şiddetli şekilde su konusunda göreceğimize dikkat çekiyor.¹⁷

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.

2023 yılında su tüketimimiz 809.036 m³ olarak gerçekleşti. Su tüketimimizin içerisinde depolar, HepsiJet şubeleri ve transfer merkezleri ile genel merkez yer alıyor. Geçtiğimiz yıla göre artan su tüketimi temel olarak operasyon kapasitesi artışı sebebiyle HepsiJet şubeleri ve transfer merkezlerinden kaynaklanıyor.

¹⁷ WWF, Freshwater at WWF, (2023).

SU TÜKETİMİ (M³)



Önümüzdeki dönemlerde de su ayak izimizi düşürmek adına tüketimimizi azaltmaya ve suyun yeniden kullanılmasına yönelik fırsatları araştırmaya devam edeceğiz.





**Eşit ve Kapsayıcı
Kurum Kültürü
Burada Başlar!**

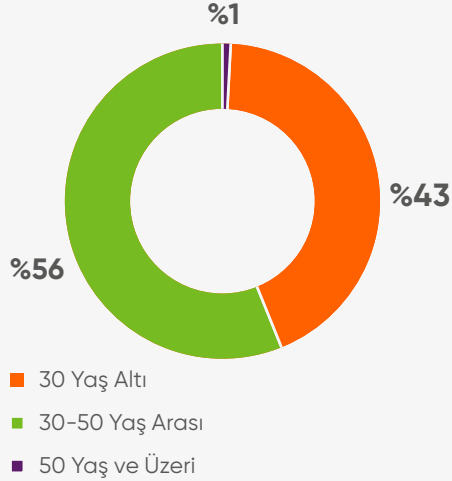
Kapsayıcılık, Eşitlik ve Çeşitlilik	49
Yetenek Yönetimi ve Gelişimi	51
Çalışan Bağlılığı ve Refahı	55
Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	56

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.

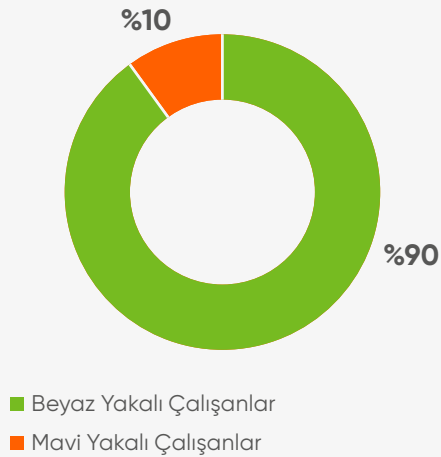
ÇALIŞAN DEMOGRAFİSİ

2023 yıl sonu itibarıyla **Hepsiburada**'da 1.385'i kadın, 1.752'si erkek olmak üzere toplam 3.137 çalışmamız bulunuyor. İş gücümüzün %90'ı beyaz yakalı ve %10'u mavi yakalı çalışanlardan oluşuyor. Genç bir kadroya sahip olan şirketimizde 30 yaşın altındaki çalışanların oranı %43 ve 30-50 yaş arasındaki çalışanların oranı %56'yken, toplam çalışanların kalan %1'lik kısmını ise 50 yaş üzeri çalışanlar oluşturuyor.

YAŞA GÖRE ÇALIŞANLAR



KATEGORİYE GÖRE ÇALIŞANLAR



Kapsayıcılık, Eşitlik ve Çeşitlilik

Gerçekleştirdiğimiz önceliklendirme analizi sonucuna göre kapsayıcılık, eşitlik ve çeşitlilik en yüksek öncelikli konularımızın başında geliyor. **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. Bu kapsamda yürürlüğe koyduğumuz tüm politika ve prosedürleri çalışanların erişim sağlayabileceği şirket içi portallarda yayımlayarak çalışanlarımızı bilgilendiriyoruz.

TOPLUMSAL CİNSİYET EŞİTLİĞİ

Eşitlik ve kapsayıcılık başlıkları altında toplumsal cinsiyet eşitliği konusunu içinde bulunduğumuz coğrafyayı ve sosyal koşulları da göz önünde bulundurarak önceliklendiriyoruz. Önce kendi operasyonlarımızdan başlayarak tüm ekosistemde toplumsal cinsiyet eşitliğini ekonomik ve sosyal alanlar başta olmak üzere tüm alanlarda sağlama gayreti içerisindeyiz. Bu kapsamda 2022 yılında Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri'nin (UN WEPS) imzacısı olduk ve bu prensipler doğrultusunda çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

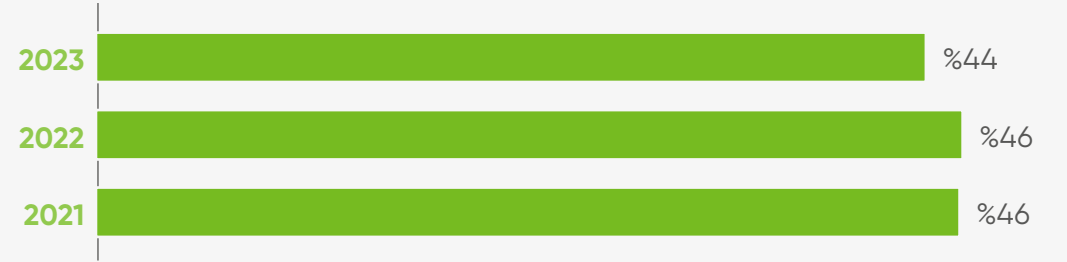


Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri imzacısı olarak her alanda toplumsal cinsiyet eşitliğinin sağlanması üzerine çalışıyoruz.

Kadınların iş hayatına katılımlarını, liderlik ve girişimcilik gibi yetkinliklerinin gelişimini, iş tanımlarında ihtiyaç duyacakları beceri ve yetenekleri kazanmalarını teşvik ediyoruz. İşe alım ve yetenek yönetimi programıyla **Hepsiburada** bünyesindeki kadın çalışan ve kadın yönetici sayılarının dengeli bir şekilde artması için çalışıyoruz. Bu kapsamda yeni işe alımlarda, yetkinlik ve teknik özelliklerin eşit seviyede olduğu adaylar arasında pozitif ayrımcılığı destekleyerek kadınların istihdamına öncelik veriyoruz. Terfi süreçlerine de cinsiyet eşitliği perspektifiyle yaklaşarak kadın çalışanların iş hayatlarında karşılaştıkları en büyük problemlerden olan "cam tavan"ın önüne geçilmesini amaçlıyoruz. Tüm çalışanlar arasında kadınların oranını %40'ın üzerinde tutuyor ve bu oranı artırmayı amaçlıyoruz. 2023 yılında **Hepsiburada**'da kadın çalışan oranı %44 oldu. Kadınların liderlik pozisyonlarında temsiliyetlerinin artırılmasına yönelik yürüttüğümüz çalışmalarla kadın yönetici oranını 2023 yılında %36'ya yükselttik.

Doğum iznine ayrılan kadın çalışanların işe dönüşlerini kolaylaştırmak adına adımlar atıyoruz. Kadın çalışanların doğum sonrası yarı zamanlı çalışmayı tercih etmesi halinde yasal hakları ile sınırlı kalmayarak bu süreçte ihtiyaç duydukları desteği sağlıyoruz. Yeni anne olan çalışanların ücretsiz doğum izinleri süresince yan haklarının tamamını sağlamaya devam ediyoruz. Sonrasında ise kadın çalışanların çocuklarına yönelik olarak kreş desteği sağlıyoruz. 2023 yılında 63'ü kadın, 48'i erkek olmak üzere 111 çalışan doğum izninden faydalandı, 13 kadın çalışan doğum izni sonrasında işe döndü.

YILLARA GÖRE KADIN ÇALIŞANLAR (%)



YILLARA GÖRE KADIN YÖNETİCİLER (%)



Yetenek Yönetimi ve Gelişimi

İnsan sermayesinin etkin yönetimi **Hepsiburada**'nın başarısında kritik bir rol üstleniyor. Bu nedenle sahip olduğumuz yetenekleri elde tutmak ve yeni yetenekleri çekmek, çalışanların yetkinlik ve becerilerini geliştirmek, onları kariyer yolculuklarında desteklemek, performansı ölçmek ve iyi performansı ödüllendirmek bu alanda attığımız adımları oluşturuyor.

EĞİTİM VE YETENEK YÖNETİMİ

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. Hepsinstitute, bu doğrultuda attığımız yetkinlik gelişimi adımlarının çatısını oluşturuyor. Çalışanlara

ihtiyaçlarına ve beklentilerine yönelik olarak farklı gelişim programları sunuyor ve daima gelişimlerini teşvik ediyoruz. Karma öğrenme modelini benimsediğimiz gelişim programlarında çalışanları sınıf içi, sanal sınıf eğitimlerle ve Hepsinstitute, Udemy, Pluralsight, Open English gibi çeşitli dijital gelişim platformları üzerinden sunduğumuz online eğitimlerle buluşturuyoruz. 2023 yılında çalışan başına verdiğimiz ortalama eğitim süresi 28 saat olarak gerçekleşti.

YILLARA GÖRE ÇALIŞAN BAŞINA ORTALAMA EĞİTİM SAATI



GELİŞİM MODELİMİZ VE PROGRAMLARIMIZ

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

LİDERLİK GELİŞİMİ

Hepsiburada'nın stratejik hedeflerine ulaşabilmesi için ortak bir liderlik kültürünün oluşması ve liderlerden beklenen davranışların gelişimini önemsiyoruz. Bu doğrultuda her kademedeki yöneticileri kapsayan Hepsinstitute Liderlik Akademisi programıyla yöneticilerin temel liderlik yetkinliklerinin gelişimini sağlıyoruz.

Her kademe yöneticinin kendi seviyesine uygun olarak hazırlanan kendine, işine ve ekibine liderlik olmak üzere üç modülden oluşan programın içerisinde sanal sınıflar, envanterler, grup koçlukları, çeşitli pekiştirici video ve

uygulamalar yer alıyor. Ayrıca programı tamamlayan yöneticilerin liderlik yolculuklarını desteklemek üzere Rev Up eğitim programları ve liderlik seminerleri düzenliyoruz.

Toplam 10 ay süren Liderlik Gelişim Programı kapsamında 737 yönetici, 2023 yılında kişi başına ortalama 20 saatlik liderlik eğitimi aldı. Program sonrası katılımcılardan alınan geri bildirimler doğrultusunda programın memnuniyet oranı 5 üzerinden 4,47 olarak gerçekleşti. Liderlik programı, yöneticiliğe yeni terfi edecek ve yeni işe alınacak yöneticilere yönelik olarak da uygulanmaya devam ediyor.

YETENEK GELİŞİMİ

Yeni yeteneklerin kurum kültürümüze hızlı uyumunu sağlamak ve iş hayatlarında ihtiyaç duyacakları becerileri kazanmalarını sağlamak amacıyla "Genç Yetenek Geleceğiniz Burada" yetkinlik gelişim programını yürütüyoruz.

Hepsiburada bünyesine katılan genç çalışanlar yaklaşık 6 ay süren bu gelişim programına

katılıyor. Program süresince kendilerine rehberlik eden gelişim koçları ise yeni çalışanların çalışma ortamına adaptasyonunu sağlamak konusunda yardımcı oluyor. 2023 yılında programa 106 çalışan katıldı.

YETKİNLİK GELİŞİMİ

Tanımlanmış **Hepsiburada** yetkinliklerinin, tüm çalışanlar tarafından benimsenmesi ve davranışa dönüşmesi için Yetkinlik Kataloğu eğitimleri tasarlıyor ve ihtiyaca yönelik olarak güncelliyoruz. Her yıl çalışanlar bu yetkinlikler üzerinden değerlendiriliyor ve gelişime açık yetkinlik alanlarıyla ilgili gelişim programlarına dahil ediliyorlar.

MESLEKİ GELİŞİM

Çalışanların mesleki gelişimlerini desteklemek üzere, her yıl bölümlerin değişen ihtiyaçlarına yönelik tasarlanan

fonksiyonel eğitim programları hazırlıyoruz. Aynı zamanda öncelikli olarak işinde aktif olarak İngilizce'ye ihtiyaç duyan çalışanları kapsayan yabancı dil eğitim programlarına yer veriyoruz.

Ayrıca kurum içindeki bilgi ve deneyimi paylaşarak birbirimizden öğrenmeyi ve birlikte gelişmeyi önemsiyoruz. Bu kapsamda İç Eğitim Gelişim Programları yürüterek iç eğitimler yetiştiriyoruz. 2023 yılında 11 yeni iç eğitim yetiştirerek **Hepsiburada** bünyesindeki iç eğitim sayısını 50'ye yükselttik.

KURUMSAL GELİŞİM

Yeni işe başlayan tüm çalışanlara Hepsinstitute Gelişim Platformu üzerinden Dijital Oryantasyon Programı atanıyor ve buradaki eğitimlerin tamamlanması bekleniyor. Ayrıca kurumsal gelişim başlığı altında tüm çalışanlara zorunlu tutulan eğitimler bulunuyor ve bu kategori altında takip ediliyor. 2023 yılında çalışanlara zorunlu tutulan eğitimlerin tamamlanma oranı %69 olarak gerçekleşti.

PERFORMANS YÖNETİM SİSTEMİ



Çalışanların kariyer yolculuklarını desteklerken aynı zamanda gelecek vizyonumuz ve hedeflerimiz doğrultusunda performans gelişimini sağlamak için düzenli olarak çalışanlarımızın performansını ölçmek ve olumlu performansı ödüllendirmek önemli bir rol üstleniyor. Bu doğrultuda HepsiUp adını verdiğimiz ve şirket stratejisi ve çalışan ihtiyaçlarına göre güncellediğimiz performans yönetim ve hedef takip sistemimizi kullanıyoruz. 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. Her çalışanın yöneticilerinin hedeflerine paralel olarak dört ila altı arasında hedef oluşturmasını bekliyoruz. Ekip yönetme sorumluluğu olan liderlerin iş hedeflerine ek olarak "Takımı Geliştir" hedefleri de bulunuyor. Hedeflerin belirlenmesine takiben sisteme girilmesi ve yönetici onaylarının tamamlanmasından sonra çalışanlar ve yöneticiler hedef takip toplantılarıyla süreci birlikte yönetiyor. Yıl sonuna gelindiğinde çalışanlar tarafından öncelikle hedeflere karşılık ulaştıkları sonuçlarını sisteme girerek değerlendirmeye sunuyor ve yöneticiler tarafından sonuçlar değerlendiriliyor. Kalibrasyon sürecinde ise üst yönetimin dahil olduğu toplantılarla tüm çalışan sonuçları değerlendirilerek performans kalibrasyonları oluşturuluyor. Kalibrasyon toplantılarında performans değerlendirmeleri ve kariyer gelişim sürecine yönelik terfi talepleri değerlendirilerek yönetim onayına sunuluyor. Yönetim onayı neticesinde performans notları ve terfiler nihai hale geliyor ve onaylı bilgiler geri bildirim toplantılarında çalışanlarla paylaşılıyor. Hedef yönetim sisteminde

değerlendirme sonucuna göre ise gelişime açık alanlar hızlıca belirlenerek çalışan performanslarını daha verimli hale getirmek için aksiyon alınıyor.

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.

PERFORMANS YÖNETİM SİSTEMİNE TABİ ÇALIŞANLAR (%)



GENÇ YETENEK PROGRAMLARI

Dinamik, genç ve yenilikçi bir insan kaynağı profiline sahip olmanın hızla büyümeye devam ettiğimiz e-ticaret sektöründe bize rekabet avantajı kazandıracığına ve geliştirdiğimiz sürdürülebilirlik vizyonu doğrultusunda hedeflerimizi gerçekleştirmemize de olanak sağlayacağına inanıyoruz. Bu nedenle yeni ve genç yetenekleri **Hepsiburada** bünyesine kazandırmak için üniversite iş birlikleri gerçekleştiriyoruz. Bu kapsamda kariyer fuarları, veri bilimi ders ve seminerleri, MBA dersleri ve kahve sohbetleri gibi farklı etkinliklere katılarak öğrencilerle bir araya geliyoruz. Üniversite öğrencilerinin **Hepsiburada**'yı yakından tanırken kendi yeteneklerini keşfedebilecekleri ve

profesyonel hayatta deneyim kazanabilecekleri staj programlarını hayata geçiriyoruz.

GELECEĞİNİZ BURADA STAJ PROGRAMI

"Geleceğiniz Burada" adını verdiğimiz ve üniversite öğrencilerine staj, mesleki gelişim ve kariyer fırsatı sunduğumuz staj programını 2021 yılından bu yana hayata geçiriyoruz. Çeşitli kanallardan aldığımız başvurular kapsamında detaylı ve titiz bir eleme sürecinin ardından programa dahil edeceğimiz stajyerleri belirliyoruz. Program kapsamında gençlere kişisel gelişim ve mesleki gelişim eğitimleri veriyor, yetkinliklerini geliştiriyor ve **Hepsiburada** kurum kültürünü yakından tanımalarını sağlıyoruz. Bu çalışmaları başarıyla tamamlayan adayları **Hepsiburada**'da tam zamanlı olarak kadromuza dahil ediyoruz. "Geleceğiniz Burada" programını her sene tekrarlayarak yetenekli üniversite öğrencilerini henüz mezun olmadan keşfetmeyi, **Hepsiburada** bünyesine kazandırmayı ve onlara kariyer yolculuklarının başında gelişim fırsatları sağlamayı hedefliyoruz. Bu kapsamda 2023 yılında 106 gencin 2.496 saat eğitim almasını sağladık.

ÜNİVERSİTE VE LİSE İŞ BİRLİKLERİ

Lise ve üniversite etkinliklerinde rol almaya özen göstererek öğrencilerle olan bağımızı güçlendirmeye önem veriyoruz. Galatasaray Üniversitesi, Koç Üniversitesi ve Sabancı Üniversitesi gibi ülkenin önde gelen üniversitelerinde veri bilimi derslerine de katılarak tecrübelerimizi öğrencilerle paylaşıyoruz.

Öğrencilerle bir araya geldiğimiz üniversite ve lise etkinliklerinde vaka çalışmaları düzenleyerek öğrencilerin takım çalışmasıyla problem analizi ve çözüm geliştirme süreçlerinde pratik yapmalarını sağlıyoruz. Aynı zamanda

liselerde vaka analizi yarışmalarına vaka çalışmalarımızla dahil oluyor, bu yarışmalarda jüri olarak değerlendirmelerde bulunuyoruz. Üniversitelerde olduğu gibi liselerde de öğrencilerin kariyer yolculuklarını desteklemek amacıyla etkinliklere katılıyor ve teknoloji alanında kariyerine başlamak isteyen öğrencilere yol göstermeye gayret ediyoruz.



Çalışan Bağlılığı ve Refahı

Çalışanların mutlu, güvende ve bağlı hissettikleri bir iş ortamı yaratmak için çalışan etkileşimini artırmak üzere çalışmalar yürütüyor, çalışan refahını iyileştirmek için çalışanların ihtiyaç ve beklentilerine yönelik uygulamaları hayata geçiriyoruz. 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.



Çalışanların zihinsel ve bedensel sağlıklarının yerinde olması, çalışan refahının temelini oluşturuyor. Hepsisen uygulaması ile çalışanların kişiye özel uzman psikolog, diyetisyen, spor eğitmenlerine ücretsiz olarak erişimlerine olanak tanıyoruz. Ayrıca uygulama üzerinden çalışanlar, yarışma ve meydan okumalarla ekip içi ve ekipler arası sosyal dinamikleri geliştiriyorlar. Uygulamanın aktif olarak 1.350'den fazla kullanıcısı bulunuyor.



Kurumsal anlaşmalarımız sayesinde çalışanlarımız, restoranlar, sağlık merkezleri, eğitim kurumları gibi farklı kurumlardan HepsiClub uygulaması aracılığıyla indirim elde edebiliyor. HepsiClub kapsamını ve anlaşmalı kurumları her yıl çalışanların da taleplerini gözetererek artırıyoruz.

2023 Sürdürülebilirlik Raporu



Çalışanlarımızın iş-yaşam dengesi sağlarken ekip motivasyonlarını da artırmak üzere etkinlik, spor ve hobi kulüplerinin yer aldığı Hepsifun uygulamasını devreye aldık. Bu uygulama ile çalışanların mesai dışında sosyal aktivitelerle iyi vakit geçirmelerini ve farklı birim çalışanlarını bir araya getirip sosyal etkileşimi artırarak takım duygusunun benimsenmesini amaçlıyoruz. Uygulama kapsamında 2023 yılında film okuma, seramik atölyesi, Kapadokya turu, konserler, tango dersi vb. 66 etkinlikte toplam 2.000 çalışanımızın bir araya gelmesini sağladık.

BENCE

İnovasyonun ve girişimciliğin sürekli gelişim modelimizin bir parçası olduğuna inanıyor ve bu yaklaşımı kurum kültürümüzde yaygınlaştırmak için çalışmalar yapıyoruz. Bu kapsamda çalışanların yenilikçi fikirlerini, önerilerini ve geliştirme fırsatı gördükleri alanları paylaştıkları "Bence" isimli kurum içi öneri ve inovasyon platformunu hayata geçiriyoruz. Bu platform üzerinden çalışanlarımız tüm fikirlerini açık bir şekilde iletiyor. İletilen 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. 2023 yılında Bence platformunda toplanan 12 fikir hayata geçirildi.

Çalışan Sağlığı ve Güvenliği

Çalışanlara sağlıklı ve güvenli bir iş ortamı sağlamayı sorumluluğumuz olarak görüyoruz. Bu kapsamda hem ofislerimizde hem de transfer ve depo merkezlerimizde iş sağlığı ve güvenliğini (İSG) kurum kültürünün bir parçası haline getirmek için çalışıyoruz.

İSG YAKLAŞIMIMIZ DOĞRULTUSUNDA

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

Çalışanlara ve taşeronlara düzenli olarak İSG eğitimleri vererek bu konuda bilinç gelişimini destekliyoruz. 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. 2023 yılında çalışan başına ortalama 11 saat İSG eğitimi düzenledik.

İSG Performansı	2021	2022	2023
Toplam Kaza Sayısı	70	81	82
Kaza Sıklık Oranı*	2,1	2,2	1,8
Kazadan Kaynaklı Kayıp Gün Sayısı	463	612	545
Kayıp Gün Oranı**	14,2	16,6	11,9
Ölümlü Kaza Sayısı	0	0	0

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

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

hepsiburada

Bir Gülüş
yeter



**Toplumsal Fayda
Burada Başlar!**

Pozitif Sosyal Etki..... 60

Kadın Girişimciliği..... 64

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.



TOPLUMSAL FAYDA HEDEFLERİMİZ

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



DEPREM BÖLGESİNE TİCARET VE TEKNOLOJİ GÜCÜ

Deprem felaketi sonrasında bölgedeki kalıcı refahın tesisine katkı amacıyla hayata geçirdiğimiz "Deprem Bölgesine Ticaret ve Teknoloji Gücü" programı ile teknoloji, lojistik ve pazarlama imkanlarımızı, iki yıl boyunca bölgedeki 10 bin KOBİ ve esnafın yanı sıra, 5 bin girişimci kadın ve kadın kooperatifi için seferber ediyoruz. Adana ve Hatay'da kurulan "E-ticaret İhtisas Merkezleri"yle de işletmelerin ofis, stok, lojistik, pazarlama ve müşteri hizmetleri ile eğitim ihtiyaçlarına cevap veriyoruz.

- Bölgedeki 10 bin KOBİ ve esnaf iki yıl boyunca, **Hepsiburada**'nın teknoloji, ticaret, lojistik ve pazarlama imkânlarıyla desteklenecek.
- 5 bin girişimci kadın ve kadın kooperatifleri için özel destekler verilecek.
- Bölgedeki üç şehirde 'E-ticaret İhtisas Merkezi' kuracağız.
- Program kapsamında, 120 bin kişinin istihdamına; 500 bin kişinin geçimine katkı sağlayacağız.
- İki yıl içinde bölgeden tüm Türkiye'ye ve dünyaya toplam 10 milyar TL'lik satış hacmi yaratılacak.
- Programda ayrıca çocuklar, gençler ve aileler için eğitim ve sosyal destekler de yer alıyor.

Pozitif Sosyal Etki

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

HEPSİBURADA'DA TOPLUMSAL FAYDA ÇALIŞMALARI

Kendi operasyonlarımız, çalışanlarımız ve müşterilerimizi kapsayan, tüm **Hepsiburada** ekosistemine yayılmış bir sosyal fayda anlayışını benimsiyoruz. Geliştirdiğimiz "Hepsigönülden" çatısı altında çalışan gönüllülüğü faaliyetleri devam ederken "Hepsiyürekten" çatısı altında da platformumuzu kullanan müşteriler ve iş ortaklarını sivil toplum kuruluşlarıyla yaptığımız iş birliklerine destek olmaya davet ediyoruz.

Kurulduğumuz günden bugüne kurumsal sosyal sorumluluk projelerini iş yapış şeklimizin bir parçası olarak görüyor ve bu kapsamda topluma verdiğimiz desteği tüm paydaşlarımızı da sürece dahil ederek artırmayı hedefliyoruz. Bu kapsamda 2023 yılında da farklı sivil toplum kuruluşlarıyla iş birlikleri gerçekleştirmeye devam ettik.

HEPSİGÖNÜLDEN

**111 GÖNÜLLÜ
405 SAAT AKTİF GÖNÜLLÜLÜK**

YARINLARA SÖZ PROGRAMI

Gençler için yeni fırsatlar sağlamak, kişisel ve sosyal gelişimlerini desteklemek, potansiyellerini gerçekleştirebilmelerine imkan sağlamak ve hayatın her alanına etkin katılımlarını artırmak amaçları doğrultusunda başlattığımız ve "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. Yarınlara Söz Programı birinci döneminde, gençlerin bilgi ve becerilerini artırmalarına, iş fikirlerini geliştirmelerine ve bu alanlarda kariyerlerini inşa etmelerine odaklanırken, bu eğitimlerle katılımcıların, e-ticaretin temel ilkelerini öğrenerek aynı zamanda girişimcilik yolculuğuna atılmaları için gerekli temel yetkinlikleri kazanabilmelerini hedefledik. Programı %90 başarı oranı ile tamamlayan gençler **Hepsiburada**'da staj yapma hakkı ve mentorluk desteği kazandı.

BİR GÜLÜŞ YETER

Türkiye'nin **Hepsiburada**'sı olarak içinde bulunduğu koşullardan bağımsız olarak nitelikli kitap, kırtasiye ve oyuncaklara erişimin her çocuğun hakkı olduğuna inanıyor ve bu hakkı çocuklara teslim etmek için sorumlu marka bilinciyle hareket ediyoruz. Bu amaçla, 2022 yılında çocukların gülüşlerinden ilham aldığımız "Bir Gülüş Yeter" projesini hayata geçirdik.

AÇEV, İhtiyaç Haritası ve Yarına Umut Ol Derneği ortaklığında devam ettirdiğimiz Bir Gülüş Yeter projesi ile 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. Proje kapsamında toplam 1 milyon çocuğa erişmeyi hedefliyoruz.

6 Şubat 2023 tarihinde ülkemizde yaşanan deprem felaketinden sonra, afetten etkilenen çocuklara ulaşarak projenin etki alanını genişlettik. Çocuklara yönelik Hatay, Gaziantep ve Adıyaman illerinin hem merkezlerinde hem de merkeze erişmekte zorluk yaşanan köylerinde etkinlikler düzenledik. **Hepsiburada** çalışanlarının da gönüllü olarak katılım gösterdiği Bir Gülüş Yeter etkinliklerinde uzman pedagogların gözetiminde resim ve yüz boyama, rüzgar gülü yapımı, sıfır atık ve kitap okuma etkinliği ile drama atölyeleri gibi çeşitli aktiviteler düzenledik. 4.000'den fazla çocuğun katıldığı etkinliklere sivil toplum kuruluşları da destek verdi. Melekler Yaşam Köyü Derneği ile hayvanları besleme etkinliği düzenlerken, Temiz Atık Derneği ile çevre bilincini artıran atölye çalışmaları gerçekleştirdik. Gerçekleşen etkinliklerin sonunda ulaştığımız tüm çocuklara oyuncaklar ve kitaplar hediye ederek nitelikli, yaratıcılığı kuvvetlendiren bu hediyelerin çocuklar üzerinde iyileştirici bir gücü olduğunu gözlemleyerek yaraları birlikte sarmak için çalıştık.

ÖZGÜVEN ATÖLYELERİ VE KODLAMA EĞİTİMLERİ

Toplumsal cinsiyet eşitliği ve kadının güçlenmesi vizyonu doğrultusunda 2022 yılında başlattığımız ve her yıl 11 Ekim Dünya Kız Çocukları Günü'nde gerçekleştirdiğimiz eğitim serisine 2023 yılında da afetten etkilenen 13-17 yaş aralığındaki kız çocuklarına yönelik Teknoloji, Özgüven ve Liderlik Gelişimi eğitimleri düzenleyerek devam ettik. Her yıl düzenlediğimiz eğitim serisi ile kız çocuklarının teknoloji alanında kendilerini geliştirmelerine ve potansiyellerini ortaya çıkarmalarına katkı sağlamayı hedefliyoruz.



CAN DOSTLARIMIZA 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, çeşitli sivil toplum kuruluşları aracılığıyla, can dostlarımız için pek çok farklı destek projesini hayata geçirdik. 2023 yılı içerisinde, yaşamsal desteğe ihtiyacı olan hayvanlar için dernek merkezlerine mama, tıbbi malzeme, kulübe ve lojistik desteği sağladık. Platformumuzu kullanan müşterilerimizin bağışlarını da ihtiyaç bölgelerine ileterek can dostlarımıza verdiğimiz desteği paydaşlarımızla birlikte büyütüyoruz.



GEÇ OLMADAN FARKINDA OL



MEME KANSERİ FARKINDALIK ÇALIŞMALARI

Meme Sağlığı Derneği (MEMEDER) iş birliğiyle başlattığımız 'Geç Olmadan Farkında Ol' isimli farkındalık kampanyamıza 2023 yılında da devam ettik. Dünyada 'Meme Kanseri Farkındalık Ayı' olarak anılan Ekim ayında, tüm kullanıcılarımıza MEMEDER uzmanlarının verdiği bilgilerle hazırlanmış olan, meme kanserinin erken teşhisi için ayrıntılı bir rehber olmasını hedeflediğimiz özel bir web sayfası sunduk. 'Sağlığın için 5 dakikanı ayırır mısın?' mesajıyla başlattığımız kampanya mesajları ile hem müşterilerimize hem de tüm çalışanlarımıza farklı kanallardan yaptığımız bilgilendirmelerle erken tanının önemine dikkat çektik. Şirketimiz içerisinde meme kanseri farkındalığını artırmak için MEMEDER iş birliği ile kadın çalışanlara "Erken teşhis hayat kurtarır" başlıklı eğitimler düzenleyerek, ofislerdeki bilgilendirme panolarıyla farkındalığı artırmayı amaçladık.

DİJİTAL DESTEK KARTLARI

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. Platformumuzda AFAD, Kızılay, Ahbap, AKUT, Haytap, HAÇİKO, Kurtaran Ev, UNICEF ve TOG iş birliğiyle dijital destek kartları sunarak müşterilerimizin bağış yapabilmelerine imkan sağladık. Deprem döneminin ardından Gazze’de yaşanan insani krizi hafifletmek ve sivil halka yardım için AFAD, Kızılay ve UNICEF ile birlikte “Filistin Gazze’ye Yardım Dijital Destek Kart”larımızı platformumuzda açtık.

AFAD

TÜRK
KIZILAY



#hepsiyürekten

HEPSİYÜREKTEN

Çalışmalarımız #hepsiyürekten geliyor, bünyemizdeki markalarımızın da desteği ile kocaman bir iyiliğe dönüşüyor. “Her alışverişin Hepsiyürekten ile iyiliğe dönüşüyor!” sloganıyla **Hepsiburada** müşterilerinde farkındalık yaratmak amacıyla, **Hepsiburada**’da satış yapmakta olan tüm dernek ve vakıfları bir araya getirdik. Nisan 2021’de başlattığımız 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.



Kadın Girişimciliği

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.

Yürüttüğümüz çalışmalarla 2030 yılına kadar 120 bin girişimci kadına ulaşmayı hedefliyoruz.

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

GİRİŞİMCİ KADINLARA TEKNOLOJİ GÜCÜ

Girişimci Kadınlara Teknoloji Gücü programı ile Türkiye’deki girişimci kadınları ticaret hayatına katılmaları için teşvik ediyor, verdiğimiz eğitimler ve **Hepsiburada** platformunda sunduğumuz fırsatlarla kadınların dijital ekonomiye katılmalarını sağlıyoruz. E-ticaret sektöründe kendi işini kurmak isteyen ve büyümek isteyen kadınlara platform desteği sunuyoruz. 2023 yılı sonuna kadar program kapsamında 50 binden fazla kadın girişimciye destek olduk. 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.



Kadın
Girişimciliği



Kadın
Kooperatifleri

GİRİŞİMCİ KADINLAR FİNANSAL ENGELLERİ AŞIYOR

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

KADIN KOOPERATİFLERİNİ DESTEKLİYORUZ

Kırsal kalkınma ve dezavantajlı gruplarda kadınların ekonomiye katılımının artırılması için kadın kooperatiflerini destekliyor, üretimlerini tüm illerde ulaşılabilir kılmak ve onları daha çok müşteriyile buluşturmak için ürünlerini e-ticarete taşıyoruz. 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 aşağıda sunduğumuz avantajlarla destekliyoruz:

- **%1 + KDV komisyon oranı**
- **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**
- **Dijital ön muhasebeci desteğinde %40 indirim**
- **Avantajlı kadın bankacılığı ürün ve hizmetleri**

Ayrıca Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Kadının Statüsü Genel Müdürlüğü koordinasyonuyla ve Avrupa Birliği Katılım Öncesi Mali Yardım Aracı finansmanı ile "Kadınların Kooperatifler Yoluyla Güçlendirilmesi" projesini hayata geçiriyoruz. Proje kapsamında 2023 yılında 140'tan fazla kadın kooperatifine Ankara, İzmir, Bursa, Adana, Hatay, Mardin, Antalya, Diyarbakır, Erzurum ve İstanbul olmak üzere 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. Proje kapsamında Adana, Ankara, Gaziantep, Hatay ve Şanlıurfa illerinde faaliyet gösteren güçlü, gelecek vaat eden kooperatiflerin büyümeleri ve böylece geçici koruma altındaki sığınmacılar ve ev sahibi topluluklar için sürdürülebilir istihdam yaratabilmeleri adına bu bileşen kapsamında kadın kooperatiflerinin e-ticaret ile dijitalleşmesine öncülük ettik.

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 yerel kalkınmanın e-ticaret ile desteklenmesine katkıda bulunmak için çalışıyor, işletmelerin ve ülke ekonomisinin gelişimine ivme katacak yeni projeleri 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 ve kooperatiflerin ürünlerini e-ticarete taşıyarak ekonomik faaliyetlere katılımlarını artırmak ve onları 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 platformlarında yer almamış ve yerel ürünler üreten üreticilere platformumuz üzerinden e-ticaret fırsatı sağlayarak ülke çapında erişim imkanı sunuyoruz. Geleneksel, kültürel veya sanatsal değeri olan kaybolmaya yüz tutmuş mesleklerin ve sanatların bilinirliğinin artırılmasına destek olarak geleneksel, kültürel ve sanatsal değerlerimizin geleceğe taşınmasına katkı sağlıyor, yerel ekonominin canlanmasını sağlayarak ülke ekonomisine katkı sağlıyoruz.

Türkiye'nin tüm ilçelerinden en az bir yerel üreticiyi programa dahil etmeyi hedefliyor ve 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.

Coğrafi işaretli ürünler konusunda farkındalığı artırmak, **Hepsiburada** pazaryerinde satış yapan üreticilerin coğrafi işaretli ürünlerin ekonomik ve sosyal etkisini anlatmak, başvuru ve süreçlerini kolaylaştırmak amacıyla Türk Patent Kurumu Daire Başkanlığı katılımıyla 350 üreticiye online coğrafi işaretler bilgilendirme eğitimi düzenledik.



TOPLUMSAL CİNSİYETE DUYARLI EKONOMİK İYİLEŞME

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 İşletmelerle Ekonomiyi Büyütüyoruz!" programını hayata geçirdik. Program, 2023 ve 2024 yıllarında deprem bölgesindeki kadın girişimcileri ve kadın kooperatiflerini desteklemek üzerine tasarlandı.

Proje partnerleriyle birlikte bölgedeki kadın işletmelerini destekleyecek bir satınalma programı da başlattık. Böylece 8 Mart 2024 dönemine özel üretimler yapılarak ulusal çapta işletme ve kurumlarla ticari iş birlikleri gerçekleştirilecek. Bölgedeki kadın üretici ve girişimciler 8 Mart Dünya Emekçi Kadınlar Günü hediye paketleri ile ticari iş hacimlerini artıracaklar. Etkinliğe katılan kadın girişimciler ve kadın kooperatifleri, **Hepsiburada** ve KAGİDER'in mentorluk ağından faydalanabilecekler.





**Etik ve Şeffaf
Yönetişim Anlayışı
Burada Başlar!**

Etik İş Yapış.....	70
Risk Yönetimi.....	72
Müşteri Deneyimi.....	75
Tedarik Zinciri.....	77
Veri Güvenliği ve Gizliliği.....	78
Fikri Mülkiyet Haklarının Korunması.....	81

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 İş Yapış

KURUMSAL YÖNETİM YAPISI

Hepsiburada olarak, ilgili tüm yasa ve yönetmeliklere tam uyum göstererek tüm faaliyetlerimizde etik, şeffaf, adil ve hesap verebilir bir yönetim anlayışını benimsiyoruz. Üst Yönetim Başkanı ("CEO") ve diğer üst düzey yöneticilerin performansını denetleme ve hissedarların çıkarlarına en iyi şekilde hizmet ediliğinden emin olma misyonuyla hareket eden Yönetim Kurulu, 2'si kadın ve 3'ü bağımsız olmak üzere toplam 9 üyeden oluşuyor.

Hepsiburada'da Yönetim Kurulu,

- 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, değerlendirmelerini 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 sorumluluklarını üstleniyor.



Yönetim Kurulu, birincil misyonunu yerine getirmenin yanı sıra, şirketin iş ortaklarına, çalışanlarına ve **Hepsiburada**'nın faaliyet gösterdiği topluluklara karşı sorumluluklarının bilincinde faaliyetlerini sürdürüyor. Detaylı bilgi için [Kurumsal Yönetim İlkelerimiz](#) inceleyebilirsiniz.

Yönetim Kuruluna bağlı olarak görev yapan Denetim Komitesi, Risk Komitesi ve Kurumsal Yönetim Komitesi olmak üzere üç komite bulunuyor. Bu komitelerin üyelerinin tamamı Menkul Kıymetler ve Borsa Komisyonu, Nasdaq, TTK ve Türk sermaye piyasası mevzuatının gereklerini yerine getirmekle yükümlü şekilde çalışıyor. Bir komitenin tüm önemli bulgularını, tartışma ve inceleme için etik ve şeffaflık ilkesiyle tüm Kurula sunuyoruz.

CEO'nun liderlik ettiği Üst Yönetim, 2'si kadın 7 yöneticiden oluşuyor. İcra Kurulu, şirketin 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 sahiptir.

DENETİM KOMİTESİ

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

RİSK KOMİTESİ

Risk Komitesi, şirketin varlığı, gelişimi ve devamı için tehdit oluşturan risklerin erken teşhisinden sorumludur. Yılda en az bir kez **Hepsiburada**'nın risk yönetimi politikalarını gözden geçiriyor.

KURUMSAL YÖNETİM KOMİTESİ

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

Risk Yönetimi

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

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

riskler sürekli izleniyor. Bunun yanı sıra İç Kontrol ve Uyum ekibi, finansalları etkileyen tüm iş süreçlerindeki riskleri değerlendiriyor.

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

ETİK VE UYUM

Hepsiburada ekosisteminin tüm iş süreçlerinde **Hepsiburada** Etik İlkeleri işimize rehberlik ediyor. Bu ilkeler, **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.

Yasal gerekliliklere, düzenlemelere, iç ve dış standartlara uyum, başkalarına karşı saygılı ve adil olma, çıkar çatışması, hediye alımı, güvenli ve sağlıklı bir ortam sağlama, rüşvet ve yolsuzluğa karşı taahhüdümüz, piyasada adil rekabeti destekleme, siyasi içerikli faaliyetler ve katkılarda kısıtlamalar,

bilgilerin işlenmesi ve raporlama yükümlülükleri gibi pek çok konuda kurallarımızı içeren Etik İlkeler dokümanına [buradan](#) ulaşılabilir.

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.

Hepsiburada bünyesinde Etik Kurul, Disiplin Yönetmeliği uyarınca gerekli aksiyonları alıyor ve her çeyrekte Yönetim Kurulu'na bağlı Kurumsal Yönetim Komitesi'ne raporlama yapıyor. Etik Kurulun yanı sıra **Hepsiburada** Etik ve Uyum programı da etik ile ilgili süreçlerimizin yönetiminde bize yol gösteriyor. Program kapsamında paydaşların tam uyum ile yükümlü olduğu politika ve prosedürleri hayata geçirirken şirket içi online platformlar üzerinden yayımlıyor ve paydaşlarımızı bu politikalar hakkında bilgilendiriyoruz. Farkındalığın artırılması amacıyla oryantasyon kapsamında ve her yıl yeniden katılım gerektiren zorunlu bir eğitim programı belirledik. Bu eğitim programı içerisinde, Etik ve Uyum konularına ek olarak adil rekabet konusunda dikkat edilmesi gereken hususları ele aldık. Yazılı eğitim dokümantasyonunun yanı sıra her sene periyodik olarak Rekabet Hukuku danışmanı tarafından interaktif sorular ve sektöre yönelik sorunlar çerçevesinde çalışanlarımıza eğitimler veriyoruz.

Tüm paydaşlarımızın, **Hepsiburada** Etik İlkeleri'ni ihlal edecek bir durumla karşılaştıklarında, konuyu öncelikle üst yöneticisine bildirmeleri gerekiyor. Durum, üst yöneticinin kendisi ile ilgiliyse veya üst yönetici kendisine bildirilen durumla ilgili 7 iş günü içerisinde konuya ilişkin bir geri bildirimde bulunmadıysa, söz konusu ihlalin Etik ve Uyum Yöneticisi'ne bildirilmesi süreci başlıyor. Bildirim, Danışma ve İhbar Politikamız doğrultusunda şirket bünyesinde bulunan Etik Hat aracılığıyla da bildirimler alınabiliyor. İş Davranışı ve Etik Kurallarımızı, düzenli müşteri görüşmeleri, ihbar hattı, ihlallerin merkezi olarak soruşturulması ve bildirilmesi akışına göre tasarladık. 2023 yılında almış olduğumuz 26 bildirim tamamlanarak çözüme kavuşturuldu.

Etik İlkeler'e yönelik herhangi bir uyumsuzlukla karşılaşıldığında, Etik ve Uyum Yöneticisi bilgilendiriliyor. Böyle bir vaka ile karşılaşıldığında Etik ve Uyum Yöneticisinin koordinasyonu ile soruşturmalar İç Denetim tarafından yürütülüyor ve vakaya ilişkin takip Etik Kurul tarafından yapılıyor. Tüm bu faaliyetler yürütülürken disiplin yönetmeliğine uygun hareket ediyoruz.



Üçüncü taraflarla 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 taraflar ile iş birliği kurmayı seçiyor,
- Üçüncü taraflar ile yapılan tüm çalışmaların **Hepsiburada** politikalarına uygun olduğundan emin oluyoruz.

RÜŞVET VE YOLSUZLUKLA MÜCADELE

Hepsiburada olarak ekosistemimizde rüşvet ve yolsuzluğa karşı sıfır tolerans politikasıyla hareket ediyoruz. Etik Kurul, denetim çalışmaları kapsamında ortaya çıkan ve **Hepsiburada** platformuna ulaşan şikayetleri değerlendiriyor ve karşılaşılan riskleri detaylı olarak inceliyor. 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.

Hepsiburada ekosistemi içinde Yolsuzluk ve Rüşvetle Mücadele ve İnsan Hakları Politikası bulunuyor. Politikanın bilinirliğinin ve farkındalığının

sağlanması için dokümanlarda yer alan hususlara yönelik zorunlu eğitimler veriyoruz. Tüm çalışanlar, yöneticiler, iş ortakları ve değer zincirimizde yer alan tüm üçüncü tarafların Yolsuzluk ve Rüşvetle Mücadele ve İnsan Hakları Politikasına uygun davranmasını zorunlu tutuyoruz.



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. Aynı zamanda çalışanlarımıza verdiğimiz müşteri ilişkileri eğitimi ile müşteri deneyimi sürecinin daha iyi yönetilmesini sağlıyoruz.

Müşteri Yönetimi Metrikleri	2021	2022	2023
İletilen Şikayetler (B2C)		142.636	140.000
Çözümlenen Şikayetler (B2C)	119	159	158
Müşteri İlişkileri Eğitim Saati	5.436	4.878	2.743
Müşteri İlişkileri Eğitime Katılan Çalışan Sayısı	2.990	3.326	3.282
Müşteri Memnuniyet Skoru	%68	%74	%72

Son üç yılda müşterilerden alınan geri bildirimler sonucunda hayata geçirdiğimiz bazı aksiyonlar:

Öneri Alanı	Öneriye Yönelik Aksiyonlar
Yarın Kapıda	Teslimat hızının artırılması
Kapıda İade	İade deneyiminin kolaylaştırılması ve özellikle pandemi döneminde kargo şubesine gitme endişesinin ortadan kaldırılması
Hepsimat	Alternatif teslimat noktalarının oluşturulması
HepsiJet XL	Büyük ürünlerin (mobilya, mda vb.) teslimat deneyiminin HepsiJET kalitesi ile verilmesi ve teslimat hızının artırılması
İade Yolculuğu	Talep takip iyileştirmeleri, iade süreç iyileştirmeleri, iade sürelerinin kısaltılması, iade sürecindeki bilgilendirmelerin iyileştirilmesi
Filtre Projesi	Filtrelerin iyileştirilmesi ile ürün bulma deneyiminin iyileştirilmesi ve aynı zamanda ürün özelliklerine yönelik girişlerin artırılması yoluyla müşterilere ürünler hakkında daha çok bilgi sunulması
Kusurlu/Yanlış Ürün Temini	Ürünün kusurlu/yanlış gönderilmesi durumunda iade yerine yeni ürün temini opsiyonunun müşterilere sunulması ve talep derse ürün değişiminin yapılması

TÜRKİYE'NİN İLK YENİ NESİL AKILLI FİZİKSEL MAĞAZA DENEYİMİ

Yapay zekaya dayalı Türkiye'deki ilk 'al ve çık' konseptli yeni nesil akıllı pilot mağazamızı İstanbul Mecidiyeköy Trump AVM içinde açtık. **Hepsiburada Smart by MIMEX** akıllı mağaza konseptini Horizon 2020 kapsamında Avrupa Birliği Komisyonunun yaklaşık 2,2 milyon avro tutarındaki teşvikiyle hayata geçirdik. Projeyi **Hepsiburada** Ar-Ge ekibiyle birlikte İtalya ve İspanya'dan dört ekibin dahil olduğu uluslararası bir iş birliği projesi olarak iki yıllık bir süreçte geliştirdik. **Hepsiburada Smart by MIMEX** konseptinde alışverişle ilgili tüm işlemler yapay zeka, görüntü işleme ve dijital ağırlık sensörü teknolojilerinin birlikte kullanılmasıyla gerçekleştiriliyor. Müşteriler, **Hepsiburada Smart** mağazasının girişinde yer alan kioskteki karekodu uygulamaya okutarak alışverişlerine başlıyor.



Yeni nesil yapay zeka, 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 gerçekleştirilmeden 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.

GÜVENLE KAPINDA

Hepsiburada olarak sunmaya başladığımız "Güvenle Kapında" hizmetiyle taşınması güç ve riskli olan beyaz eşya ve TV gibi büyük ürünleri, müşterilerin talebi doğrultusunda HepsiJET ekipleri aracılığıyla istenilen noktaya teslim ediyoruz. "Güvenle Kapında" ikonu taşıyan 40 desiden büyük ürünler için teknik özellikler ve mevcut kampanyalarla ilgili canlı müşteri temsilcisi desteği, kapıya hızlı teslimat ve iade taleplerinde randevulu kapıdan alım servisleri sunuyoruz. HepsiJET XL ile teslimatı yapılan Güvenle Kapında ile müşterilerimizin hayatını kolaylaştırarak ürünleri güvenli şekilde evlerine ulaştırıyoruz.

YARIN KAPINDA

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

KAPINDA İADE

Müşterilerimizin siparişlerini iade etmek istediklerinde, herhangi bir kargo firmasına götürmelerine gerek bırakmadan, **Hepsiburada** web sitesi üzerinden iade talebi açarak seçtikleri günde HepsiJET ile iadelerin kapılarından alınmasını sağlayan "Kapında İade" hizmetimizle müşteri memnuniyetini artırıyoruz. Bu hizmetimizle beraber müşterilerimizin kargo şubesine gitme sürelerini hesapladığımızda 2021 yılından beri 610.000 gün zaman kaybının önüne geçtik.

Tedarik Zinciri

Yarattığımız değer her adımında temel insan haklarını önceliğimize alıyor, bu sorumluluğun yükümlülüklerini değer zincirimizin en önemli halkalarından olan 5.000'den fazla tedarikçimizle paylaşıyoruz. Bu kapsamda **Hepsiburada** ekosisteminde yer alan tüm şirketlerin, tedarikçilerin, yüklenicilerin ve iş ortaklarının "**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 ilişkisinde uymaları gereken Tedarikçi Davranış Kurallarını (iş sağlığı ve güvenliği, ayrımcılığın önlenmesi, çalışma koşulları, çocuk işçilik ve zorla çalıştırmanın engellenmesi, toplu sözleşme hakkı, çevre, suistimallerin önlenmesi) belirliyor.

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.

Yerel tedarikçilerle çalışmanın bölgesel sürdürülebilir kalkınmaya olan olumlu etkisinin bilinciyle yerel tedarikçilere ağırlık veriyoruz.

	2021	2022	2023
Yerel Tedarikçi Sayısı	1.915	2.320	5.275
Toplam Tedarikçi Sayısı	2.026	2.439	6.003

	2023
Eğitim verilen tedarikçi sayısı	188
Tedarikçilere verilen toplam eğitim saati	147

Tedarikçilerin eğitim ve gelişiminden sorumlu olduğumuzun farkındayız. Operasyonel süreçlerimizi daha iyi anlamaları ve birlikte uyum içinde çalışabilmek adına SLMP (Supplier Lifecycle Management Portal) Panel Eğitimi, SLMP Kargolu Sevkiyat Eğitimi, Sevkiyat Pilot Çalışması, Talep Yönetimi gibi teknik eğitimlerle, ihtiyaç duydukları alanlarda onları güçlendiriyoruz.

YEREL TEDARİKÇİLERİN TÜM TEDARİKÇİLERE ORANI



Veri Güvenliği ve Gizliliği

Şirketler dijitalleşirken ve iş modelleri karmaşık, veri odaklı ürün ve hizmetlere doğru kayarken veri güvenliği ve gizliliği ile ilgili sorunlar iş riskinin önemli itici güçleri haline geliyor.

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

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 bilginin gizliliğini, bütünlüğünü ve erişilebilirliğini sağlamak amacıyla veri güvenliği konusunda taahhütlerimizi aşağıdaki şekilde sıralıyoruz:

- Bilgi güvenliği hedeflerini ve faaliyetlerini belirleyerek ISO 27001 çerçevesinde aksiyonlarımızı planlıyor, uyguluyor, kontrol ediyor ve sistemin sürekli olarak iyileştirilmesini sağlıyoruz.
- Yürütölen faaliyetlerin mevzuat, sözleşme, standart ve iş gereksinimlerini nasıl karşıladığını tanımlıyoruz.
- Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) gereksinimlerini nasıl karşıladığımızı tanımlıyoruz.
- Bünyemizde kurulu olan diğer yönetim sistemleri ile beraber Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi çalışmalarını bütünlük olarak yürütüyoruz.
- Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi kapsamı çerçevesinde görev, rol ve sorumluluklar ile gerekli kaynakları belirliyoruz.
- Gizlilik, bütünlük, erişilebilirlik kriterlerini belirleyerek bilgi varlıklarının envanterini çıkarıyoruz.
- Bilgi güvenliğini yönetmek için mevcut ve potansiyel riskleri tanımlıyor, değerlendiriyor ve uygun risk işleme seçeneklerini devreye alıyoruz.
- İş sürekliliği planlamaları yapıyor, bu planları uyguluyor ve sürecin sürekli iyileştirilmesini sağlıyoruz.
- Bilgi güvenliği konusundaki güncel teknolojileri ve yenilikleri takip ediyor, çözümler geliştiriyoruz.

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

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

Veri Güvenliği Metrikleri	2021	2022	2023
Üçüncü taraflardan gelen şikayetler/vakalar	375	276	227
Düzenleyici kurumlardan gelen şikayetler/vakalar	-	1	6

Bilgi Güvenliği 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. Bilgi güvenliğine yönelik politikalar, yalnızca **Hepsiburada** operasyonlarını değil, aynı zamanda tedarikçileri de kapsıyor.

Bilgi Güvenliği Politikası

Bilgi Güvenliği Olay Yönetimi Prosedürü

Saklama ve İmha Politikası

Bilgi Güvenliği Eğitim ve Farkındalık Yönetimi Prosedürü

Üçüncü Taraflar Bilgi Güvenliği Politikası

Bilgi Güvenliği Risk Yönetimi Prosedürü

İnsan Kaynakları Bilgi Güvenliği Politikası

Fiziksel ve Çevresel Güvenlik Prosedürü

Düzeltilici Faaliyet Prosedürü

Tedarikçi Yönetimi Prosedürü

İç Tetkik Prosedürü

Veri Koruma Prosedürü

Bilgi Güvenliği Risk Yönetimi Prosedürünü, **Hepsiburada**'nın maruz kaldığı riskleri yönetmek için oluşturduk. Bu prosedür; riskler, bu risklerden etkilenen süreçler ve bunlarla ilgili iç ve dış taraflar, etkilenen varlıklar ve lokasyonları, riskin olasılığı, gizlilik, bütünlük ve erişilebilirliğe etkisi, varlıkların değeri, iş etkisi yaratabilecek tehditlerin oluşma olasılığı, belirlenen tehditlerin zafiyetler tarafından suistimal edilme kolaylığı ve riskleri azaltabilecek herhangi mevcut ya da planlanmış kontroller ile ilişkilendirilerek tanımlamak olmak üzere çalışmalarımızın detaylandırıldığı bir prosedür olma özelliğini taşıyor. 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. Bu bağlamda 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.

BULUT TEKNOLOJİLERİNDE VERİ GÜVENLİĞİNE VE VERİ BÜTÜNLÜĞÜNE YÖNELİK BAĞLAYICI VE TRANSFER ALTYAPISI PROJESİ

Milyonlarca ziyaretçimizle her gün önemli miktarda veri üretiyoruz. Geçtiğimiz yıllarda KVKK kapsamında olmayan verileri bulut sistemine taşıyarak önemli bir tasarruf sağladık. Bu projenin ikinci fazında ise **Hepsiburada** sistemleri ile bulut altyapısı arasında bağlayıcı (konnektör) geliştirerek verimlilik, güvenlik ve veri kalitesi başlıklarında iyileştirmeler ve geliştirmeler yapıyoruz. Ayrıca proje ile bulut üzerinden yapılan ve karbon ayak izini artıran tüm uygulamalarda iyileştirmeler gerçekleştiriyoruz.

KİŞİSEL VERİ İŞLEME ENVANTERİNİN OLUŞTURULMASI

KVKK'ya uyum kapsamında, sahiplerinin de izniyle süreçlerde işlenen kişisel verileri tespit ederek envanter oluşturuyoruz. Oluşturulan kişisel veri envanteri, KVKK kapsamında ilgili idari tedbirlerin alınması için Hukuk Birimine iletiliyor ve ardından KVKK kapsamında ilgili teknik tedbirlerin alınması için Bilgi Güvenliği Birimi tarafından değerlendiriliyor. Bu proje ile **Hepsiburada**'nın kişisel veri güvenliğini sağlarken, öte yandan KVKK'ya uyumu kapsamındaki mevcut durumu değerlendirerek iyileştiriyoruz.



Fikri Mülkiyet Haklarının Korunması

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

Hepsiburada ekosisteminin sürdürülebilirliği için güvenin öneminin bilinciyle tüketicilerimizin, satıcılarımızın, platformumuza duydukları güveni en önemli çalışma gayelerimizden biri olarak tanımlıyoruz. Hak sahiplerinin, markaların ve tüketicilerin haklarını korumak amacıyla markalı, izin verilen ürünlerin satışını sağlamak ve yasa dışı veya yetkisiz ürünlerin satışını caydırmak için eş güdümlü birçok çalışma yürütüyoruz.

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



Ekler

Çevresel Performans Göstergeleri.....	83
Sosyal Performans Göstergeleri.....	84
Kurumsal Üyelikler ve İş Birlikleri.....	87
Öne Çıkan Ödüller.....	88
GRI İçerik Endeksi.....	90

Çevresel Performans Göstergeleri

Enerji Tüketimi (MWh)	2021	2022	2023
Binalar-Yakıt	3.004,5	3.764,4	3.081,6
Doğalgaz	3.004,5	3.700,1	3.066,8
Jeneratör	-	64,4	14,8
Araçlar-Yakıt	30.171,1	54.338,0	63.735,0
Şirket Araçları	6.383,9	9.712,1	7.364,9
Araç Filosu	24.331,2	44.625,8	5 6.370,1
Elektrik Tüketimi	5.583,5	29.996,3	31.522,7
Toplam Enerji Tüketimi	38.759,1	88.098,7	98.339,3

Sera Gazı Salımı (tonCO ₂ e)	2021	2022	2023
Kapsam 1	19.207,1	31.630,9	39.719,7
Binalar	550,3	690,9	621,2
Şirket araçları	1.651,3	2.350,5	1.797,9
Araç filosu	17.005,5	28.589,5	37.300,6
Kapsam 2	2.437,5	14.097,8	13.870
Kapsam 3	56,9	550,7	664,5
Hepsiburada'nın Toplam Ayak izi	21.701,5	46.279,4	54.254,3

Su Tüketimi (m ³)	2021	2022	2023
Depolar	19.870,4	17.423,4	23.844,4
HQ	231,9	312,5	301,7
Hepsijet Şubeleri ve Transfer Merkezleri	688.969	713.537	784.890
Toplam	709.071	731.273	809.036

Ambalaj Malzemeleri (kg)	2021	2022	2023
Kağıt Ambalaj	1.610.514,6	1.801.065,1	1.186.931,7
Plastik Ambalaj	623.994,2	701.384,8	837.349,4
Toplam	2.234.508,7	2.502.449,8	2.024.281,1

Geri Dönüşüme Gönderilen Atıklar (kg)	2021	2022	2023
Ambalaj Atıkları	-	934.762	964.965
Kimyasal Atıklar	-	78.455	62.363
Gıda Atıkları	-	21.520	21.569
Diğer Atıklar	-	1.209.00	6.524
Toplam	-	1.035.946	1.055.421

Sosyal Performans Göstergeleri

Cinsiyete Göre Çalışanlar	2021		2022		2023	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Çalışan sayısı	1.673	1.950	1.741	2.065	1.385	1.752
Toplam çalışan sayısı	3.623		3.806		3.137	

Kategoriye Göre Çalışanlar	2021		2022		2023	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Mavi yakalı	78	332	79	293	45	274
Beyaz yakalı	1.595	1.618	1.662	1.772	1.340	1.478

Yaşa Göre Çalışanlar	2021		2022		2023	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 yaş altı	1.172	947	1.092	914	715	626
30-50 yaş arası	498	989	643	1.122	667	1.098
50 yaş ve üzeri	3	14	6	29	3	28

Çalışma Süresine Göre Çalışanlar	2021		2022		2023	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
0-5 yıl arası çalışanlar	1.579	1.817	1.616	1.908	1.239	1.560
5-10 yıl arası çalışanlar	87	116	114	126	131	160
10 yıl ve üzeri çalışanlar	7	17	11	31	15	32

Hepsiburada Ekosistemi Çalışan Sayısı	2021		2022		2023	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Hepsiburada.com	1.298	1.122	1.349	1.237	1.004	921
Hepsiburada market	71	158	35	51	25	32
Hepsipay	25	42	63	71	81	89
HepsiJET	253	590	237	630	205	627
HepsiAd	2	4	5	12	5	14
Hepsilojistik	0	0	0	1	5	11
Hepsiglobal	21	28	41	44	45	42
Hepsiseyahat	3	4	3	4	4	5

Cinsiyete Göre Taşeronlar	2021		2022		2023	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Taşeronlar	269	792	411	1.021	483	1.474
Toplam	1.061		1.432		1.957	

Cinsiyete Göre Yöneticiler	2021		2022		2023	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Yönetim Kurulu	2	7	2	7	2	7
Toplam	9		9		9	

Cinsiyete Göre Yöneticiler	2021		2022		2023	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Üst Yönetim	2	8	1	9	2	7
Toplam	10		10		9	
Direktörler	10	36	14	46	19	53
Toplam	46		60		72	
Müdürler	63	98	77	122	130	202
Toplam	161		199		332	

Yaşa ve Cinsiyete Göre Yöneticiler (Müdür ve üzeri)	2021		2022		2023	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 yaş altı	2	1	4	2	1	1
30-50 yaş arası	97	187	129	236	150	252
50 yaş ve üzeri	0	5	1	11	0	9
Toplam	292		383		413	

Yeni İşe Alınan Çalışanlar	2021		2022		2023	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 yaş altı	883	691	530	506	167	245
30-50 yaş arası	272	491	255	417	97	195
50 yaş ve üzeri	-	6	2	11	0	4

İşten Ayrılan Çalışanlar	2021		2022		2023	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 yaş altı	319	313	516	400	437	429
30-50 yaş arası	136	310	211	394	162	326
50 yaş ve üzeri	-	5	2	6	3	6
Toplam	1.083		1.529		1.363	
Kendi isteğiyle ayrılan çalışanlar	356	478	509	586	414	505

Çalışan Devir Oranı	2021		2022		2023	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Cinsiyete göre çalışan devir oranı	%27	%32	%42	%39	%43	%43
Çalışan devir oranı	%30		%40		%43	
Cinsiyete göre gönüllü çalışan devir oranı	%21	%25	%29	%28	%30	%29
Gönüllü çalışan devir oranı	%23		%29		%29	

Diğer Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik Göstergeleri	2021		2022		2023	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Gelir yaratan fonksiyonlarda yönetici olarak yer alan toplam çalışan sayısı	65	167	91	213	102	219
Gelir yaratan fonksiyonlarda yer alan toplam çalışan sayısı	838	1.658	1.026	1.788	857	1.553
STEM ve ilgili pozisyonlarda yer alan toplam çalışan sayısı	182	463	218	500	370	654

Performans Yönetimi	2021	2022	2023
Düzenli bir performans değerlendirmesinden geçen çalışan sayısı	1.935	3.123	2.609
Düzenli bir performans değerlendirmesinden geçen çalışan oranı	%53	%82	%83

Doğum İzinleri	2021		2022		2023	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Doğum izninden yararlanan çalışan sayısı	24	0	110	72	63	48

Çalışan Gelişimi	2021	2022	2023
Toplam eğitimler (çalışan*saat)	134.793	144.340	88.235
Çalışan başına ortalama eğitim saati	37	38	28

Gönüllülük Aktiviteleri	2021	2022	2023
Gönüllülük aktiviteleri için çalışanlar tarafından harcanan toplam saat	0	438	405
Gönüllülük faaliyetlerine katılan çalışan sayısı	83	268	111

İSG Performansı	2021	2022	2023
Toplam Kaza Sayısı	70	81	82
Kaza Sıklık Oranı*	2,1	2,2	1,8
Kazadan Kaynaklı Kayıp Gün Sayısı	463	612	545
Kayıp Gün Oranı**	14,2	16,6	11,9
Ölümlü Kaza Sayısı	0	0	0

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

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

Kurumsal Üyelikler ve İş Birlikleri

- Elektronik Ticaret İşletmecileri Derneği (ETİD)
- Bebek Araç Gereçleri Üretici, İthalatçı ve Perakendeciler Derneği
- Birleşmiş Markalar Derneği
- Bilişim Sanayicileri Derneği
- Yatırımcı İlişkileri Derneği
- Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği
- Dış Ekonomik İlişkiler Kurulu
- Uluslararası Yatırımcılar Derneği
- Türk Sanayicileri ve İş İnsanları Derneği
- Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği
- WTech Platform by Teknolojide Kadın Derneği
- Kurumsal İletişimciler Derneği
- Müşteri Deneyimi ve Teknoloji Derneği
- Zincir Mağazalar Derneği
- Reklam Verenler Derneği
- İnteraktif Reklamcılık Derneği

Öne Çıkan Ödüller

- Kadın Hakları Konusunda Duyarlı Marka kategorisinde "Yılın İtibarlı İş Ortağı" ödülü**
Marketing Türkiye - B2B Excellence Awards
- "Hepsiburada SMART BY MIMEX" projesiyle "Yenilikçi Mecralarda En İyi Teknoloji Kullanımı" kategorisinde ödül**
MarTech Awards
- "Hepsiburada Pazarlama Otomasyonu" projesiyle "En İyi Pazarlama Otomasyonu Teknolojisi" kategorisinde ödül**
Marketing Türkiye - B2B Excellence Awards
- Müşteri Deneyimi Endeksine Göre "Müşteri Deneyimini En İyi Yaşatan Marka" ödülü**
Şikayetvar ACE
- "Kadın Girişimci ve Kadın Gücünün Desteklenmesi" kategorisinde "Dijital Çağda Güçlü Kadınlar" ile ödül**
Kadın Dostu Markalar 2023 Farkındalık Ödülleri
- "Kadın İstihdamı ve İşte Fırsat Eşitliği" kategorisinde "Girişimci Kadınlara Teknoloji Gücü" ile ödül**
Kadın Dostu Markalar 2023 Farkındalık Ödülleri
- Sosyal Etki - İnsan Odaklı kategorisinde Bir Gülüş Yeter projesi ile birincilik ödülü**
Sürdürülebilir İş Ödülleri
- Hepsiburada Smart by MIMEX ile en inovatif şirketlerden biri seçildik**
Fast Company Türkiye
- En iyi internet şirketlerinden biri seçildik**
Fast Company Türkiye
- İş Ortaklığında En İyi Online Platform**
Advantage Group E-Ticaret - Tedarikçinin Sesi Araştırması
- "Ürün Gami" ve "Teslimat Sonrası Hizmetler" kategorilerinde birincilik**
Marketing Türkiye ECHO Awards
- "Efsane Kasım" filmiyle "Film" kategorisinin e-ticaret bölümünde bronz ödül**
Brandverse Awards
- "Online Alışveriş" kategorisinde gümüş ödül**
SocialBrands Veri Analitiği Ödülleri

14. **HepsiJET XL hizmetiyle "Yılın Lojistik Çözümleri Şirketi" ödülü**
Yılın Lojistikte Başarı Ödülleri

15. **"Cumhuriyet Değerlerini Taşıyan Markalar" listesi**
Marketing Türkiye

16. **Toplumsal Dayanışma Alanında En İyi Ekip, Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Alanında En İyi Ekip**
The Hammers Pazarlamasyon

17. **"Müşteri Deneyimi için Geleceğin Filtre Projesi" ile "Best in Future of Customer Experience" dalında birincilik**
IDC Future Enterprise Awards

18. **Müşteri Deneyiminde Sürdürülebilirlik kategorisinde yılın "Customer Brand"i**
Marketing Türkiye ALFA Awards

19. **Instant Impact/Promotion, Social/Influencer Commerce kategorilerinde 2 bronz, Integrated E-commerce Innovation kategorisinde gümüş ödül**
Marketing Türkiye - B2B Excellence Awards

20. **Hepsiburada'ya "En Övgüye Değer Şirket" ödülü, HepsiJET'e "100'den Az Çalışanlı En İyi İletişim Merkezi" ödülü**
16. Türkiye İletişim Merkezi Ödülleri

21. **Hepsipay'e "Yenilikçi Müşteri Etkileşimi ve Deneyimi" kategorisinde 2 yıl üst üste altın ödül**
PSM Ödülleri

GRI İçerik Endeksi

Kullanım bildirimi		Hepsiburada, bu GRI içerik endeksinde 01.01.2023-31.12.2023 dönemi için belirtilen bilgileri GRI Standartlarına atıfta bulunarak raporlamıştır.	
GRI 1 kullanımı		GRI 1: Temel 2021	
GRI STANDARDI	Bildirimler	Bildirim Yeri	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
Genel Bildirimler			
GRI 2: Genel Bildirimler 2021	2-1 Kurum profili	7-11	
	2-2 Kuruluşun sürdürülebilirlik raporlamasına dahil olan kuruluşlar	7	
	2-3 Raporlama süresi, sıklığı ve iletişim bilgisi	7, 91	
	2-4 Bilgilerin yeniden ifade edilmesi		Raporlama dönemi içerisinde bu kapsamda herhangi bir yeniden açıklama yapılmamıştır.
	2-5 Dış Denetim		Şirket, bu rapor kapsamında dış denetim almamıştır.
	2-6 Faaliyetler, değer zinciri ve diğer iş ilişkileri	8-16, 28, 77	
	2-7 Çalışanlar	48-50, 84-86	
	2-8 Taşeron firmaya ait çalışanlar	84	
	2-9 Yönetişim yapısı	70-71	https://investor.hepsiburada.com/en/about-hepsiburada/board-of-directors https://investor.hepsiburada.com/en/about-hepsiburada/executive-team

2-10 En yüksek yönetim organının aday gösterilmesi ve seçimi		https://investor.hepsiburada.com/uploads/CorporateGovernanceGuidelines.pdf
2-11 En yüksek yönetim organı başkanı		https://investor.hepsiburada.com/en/about-hepsiburada/board-of-directors
2-12 Etkilerin yönetimini denetlemede en yüksek yönetim organının rolü	70-71	https://investor.hepsiburada.com/uploads/CorporateGovernanceGuidelines.pdf
2-13 Etkileri yönetmek için sorumluluk devri		https://investor.hepsiburada.com/uploads/CorporateGovernanceGuidelines.pdf
2-14 Sürdürülebilirlik raporlamasında en yüksek yönetim organının rolü	26	
2-15 Çıkar çatışmaları	70-74	https://investor.hepsiburada.com/uploads/CodeofConduct.pdf
2-16 Kritik endişelerin iletişimi	70-74	
2-17 En yüksek yönetim organının yetkinlikleri	70-71	https://investor.hepsiburada.com/en/about-hepsiburada/board-of-directors https://investor.hepsiburada.com/en/about-hepsiburada/executive-team
2-18 En yüksek yönetim organının performansının değerlendirilmesi		https://investor.hepsiburada.com/uploads/CorporateGovernanceGuidelines.pdf
2-19 Ücretlendirme politikaları		https://investor.hepsiburada.com/uploads/HepsiburadaRemunerationPolicy.pdf
2-20 Ücret belirleme süreci		https://investor.hepsiburada.com/uploads/HepsiburadaRemunerationPolicy.pdf

	2-21 Yıllık toplam ücret oranı		Bu bilgiler gizlilik kısıtlamaları nedeniyle paylaşılmamaktadır.
	2-22 Sürdürülebilir kalkınma stratejisi beyanı	3-5, 27	
	2-23 Politika taahhütleri	27, 70-74, 78-79	
	2-24 Politika taahhütlerini içselleştirme	70-74	https://investor.hepsiburada.com/uploads/CorporateGovernanceGuidelines.pdf
	2-25 Olumsuz etkileri düzeltmeye yönelik süreçler	28	https://investor.hepsiburada.com/uploads/CorporateGovernanceGuidelines.pdf
	2-26 Tavsiye alma ve endişeleri dile getirme mekanizmaları	28	
	2-27 Yasa ve yönetmeliklere uyum		Bu bilgiler gizlilik kısıtlamaları nedeniyle paylaşılmamaktadır.
	2-28 Üye olunan kurum ve kuruluşlar	87	
	2-29 Paydaş katılımı yaklaşımı	28	
	2-30 Toplu iş sözleşmeleri		İşyeri sendikalı olmadığı için şirketin sendikalı çalışanı bulunmamaktadır.
Öncelikli Konular			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-1 Öncelikli konuları belirleme süreci	29	
	3-2 Öncelikli konuların listesi	30-32	
Ekonomik Performans			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	22	

GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-1 Üretilen ve dağıtılan doğrudan ekonomik değer	22; https://investor.hepsiburada.com/uploads/Press-Release_Q4.FY2023.pdf	
	201-2 İklim değişikliğinden kaynaklanan mali sonuçlar ve diğer riskler ve fırsatlar	72	
GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etkiler 2016	203-1 Desteklenen altyapı yatırımları ve hizmetleri	59-67	
Tedarik Zinciri			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	77	
GRI 204: Satın Alma Uygunlukları 2016	204-1 Yerel tedarikçilere yapılan harcamaların oranı	77	
GRI 406: Ayrımcılığın Önlenmesi 2016	406-1 Ayrımcılık vakaları ve alınan düzeltici önlemler	77	
GRI 408: Çocuk İşçiliği 2016	408-1 Çocuk işçiliği vakaları açısından önemli risk altındaki operasyonlar ve tedarikçiler	77	
GRI 409: Zorla ve Cebren Çalıştırma 2016	409-1 Zorla veya zorunlu çalıştırma olayları açısından önemli risk altındaki operasyonlar ve tedarikçiler	77	
Etik İş Yapış			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	72-74	

GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-1 Yolsuzlukla ilgili riskler açısından değerlendirilen operasyonlar	72-74	
	205-2 Yolsuzlukla mücadele politika ve prosedürleri hakkında iletişim ve eğitim	72-74	
	205-3 Teyit edilmiş yolsuzluk olayları ve alınan önlemler	73	
Yenilikçi Ambalaj Çözümleri			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	40-41	
GRI 301: Malzemeler 2016	301-1 Ağırlık veya hacim olarak kullanılan malzemeler	41, 83	
	301-2 Kullanılan geri dönüştürülmüş girdi malzemeleri	40-41	
	301-3 Geri kazanılmış ürünler ve bunların ambalaj malzemeleri	40-41, 83	
Enerji ve Emisyon Yönetimi			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	35-37	
GRI 302: Enerji 2016	302-1 Kuruluş içindeki enerji tüketimi	36, 83	

GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1 Doğrudan (Kapsam 1) sera gazı emisyonları	36, 83	
	305-2 Dolaylı enerji (Kapsam 2) sera gazı emisyonları	36, 83	
	305-3 Diğer dolaylı (Kapsam 3) sera gazı emisyonları	36, 83	
	305-5 Sera gazı (GHG) emisyonlarının azaltılması	36-37, 43-45	
Su Tüketimi			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	46	
GRI 303: Su ve Atık Sular 2018	303-2 Su tahliyesiyle ilgili etkilerin yönetimi	46	
	303-3 Su çekimi	46, 83	
Döngüsellik ve Atık Yönetimi			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	38-39	
GRI 306: Atık 2020	306-1 Atık oluşumu ve atıkla ilgili önemli etkiler	38	
	306-2 Atık ilişkili önemli etkilerin yönetimi	38-39	
	306-3 Atık oluşumu	39	
	306-4 Bertaraf gitmesi önlenen atık Miktarı	83	
	306-5 Bertaraf gönderilen atık miktarı	83	
Sürdürülebilir Lojistik			

Kapsayıcılık, Eşitlik ve Çeşitlilik			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	49, 50	
GRI 401: İstihdam 2016	401-1 Yeni işe alınan çalışanlar ve çalışan devir oranı	85	
	401-2 Tam zamanlı çalışanlara sağlanan faydalar	51-53, 55	
	401-3 Ebeveynlik izni	86	
GRI 405: Çeşitlik ve Fırsat Eşitliği 2016	405-1 Yönetişim organlarının ve çalışanlarının çeşitliliği	49, 50, 70, 84-86	
	405-2 Kadınların temel maaş ve ücretlerinin erkeklere oranı	49	
Çalışan Sağlığı, Güvenliği ve Refahı			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	56	
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	403-1 İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi	56	
	403-2 Tehlike belirleme, risk değerlendirmesi ve olay incelemesi	56	
	403-3 İş sağlığı hizmetleri	55, 56	
	403-4 İş sağlığı ve güvenliği konusunda işçi katılımı, danışma ve iletişim	55, 56	
	403-5 İş sağlığı ve güvenliği konusunda işçi eğitimi	56	
	403-6 İşçi sağlığının teşviki	55, 56	
	403-7 İş ilişkileri ile doğrudan bağlantılı iş sağlığı ve güvenliği etkilerinin önlenmesi ve hafifletilmesi	55, 56	

	403-8 İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi kapsamındaki işçiler	56	
	403-9 İş sebepli yaralanma	86	
	403-10 Meslek hastalığı	86	
Yetenek Yönetimi ve Gelişimi			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	51-54	
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016	404-1 Çalışan başına yıllık ortalama eğitim saati	51, 86	
	404-2 Çalışan becerilerini geliştirmeye yönelik programlar ve geçiş yardım programları	51-53	
	404-3 Düzenli performans ve kariyer gelişimi değerlendirmeleri alan çalışanların yüzdesi	53, 86	
Pozitif Sosyal Etki			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	58-60	
GRI 413: Yerel Topluluklar 2016	413-1 Yerel toplum katılımı, etki değerlendirmeleri ve geliştirme programları ile operasyonlar	59-67	
Kadın Girişimciliği			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	64-67	
Veri Güvenliği ve Gizliliği			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	78-81	
GRI 418: Müşteri Gizliliği 2016	418-1 Müşteri gizliliğinin ihlali ve müşteri verilerinin kaybı ile ilgili önemli şikâyetler	79	
Fikri Mülkiyet Haklarının Korunması			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	81	

Künye

D-MARKET ELEKTRONİK HİZMETLER VE TİCARET A.Ş.

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

TELEFON

0850 252 40 00 (Çağrı Merkezi)

Hepsiburada Sürdürülebilirlik Raporu hakkında daha ayrıntılı bilgi edinmek,
görüş ve önerilerinizi iletmek için:

crsustainability@hepsiburada.com

Raporlama Danışmanı:

ZOA Sürdürülebilirlik Danışmanlığı

www.zoaconsulting.co

Tasarım Danışmanı:

Bee Company

www.beecompany.com.tr

hepsiburada