

# Sürdürülebilir Yarınlar için Dönüşüm Burada Başlar!



hepsiburada

2022  
Sürdürülebilirlik Raporu Özeti

# CEO Mesajı



Değerli Paydaşlarımız,

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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


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

**Nilhan Onal Gökçetekin**  
Hepsiburada CEO

# Rapor Hakkında

Hepsiburada<sup>1</sup> olarak bizler, dünyamız, ülkemiz, sektörümüz, müşterilerimiz, iş ortaklarımız ve toplumumuz için daha yaşanabilir bir gelecek inşa etmek amacıyla sürdürülebilirliği odağa almanın önemine ve bu yolda yapılan çalışmaların herkes için mutlak fayda ve kazanç getirdiğine inanıyoruz. Günde yaklaşık 12 milyondan fazla kişinin ziyaret ettiği, 145 binin üzerinde mağazayı platformunda bulandıran, 80 milyon/gün paket teslimiyle müşterilerimizin günlük yaşamlarında güvenilir, yenilikçi bir e-ticaret platformu olmanın sorumluluğu ile hareket ediyor, bu odaktaki çalışmalarımızı paydaşlarımızla birlikte değer yaratma ve perakende sektörüyle ele ele büyüme vizyonumuzu sürdürüyoruz.

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

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

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

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



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

## RAPOR KAPSAMINDA YER ALAN MARKALARIMIZ

### hepsiburada

hepsilojistik

hepsiburada  
seyahat

hepsipay

hepsiburada  
market

hepsiJET

hepsiburada işOrtağım

hepsiburada  
global

hepsiAd

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

# Bir Bakışta 2022

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

Türkiye'nin "Ulusal Yapay Zeka Stratejisi" kapsamında açılan TÜBİTAK-BİLGEM Yapay Zeka Enstitüsü'nün **ilk "E-Ticaret Yetkinlik Merkezi"** Hepsiburada'nın desteği ile kuruldu.

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

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

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

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

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

## BİRLEŞMİŞ MİLLETLER KÜRESEL İLKELER SÖZLEŞMESİNİ İMZALADIK

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

## STRATEJİK VARLIKLARIMIZ

hepsiburada  
market

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

## hepsipay

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

hepsiburada  
global

Türkiye'nin yanı sıra işletmelere yurtdışına ürün satışı yapma fırsatı

hepsiburada  
seyahat

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



## DEĞER YARATAN HİZMETLERİMİZ

## Müşterilerimiz için

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

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

Premium üyelik avantajları

## Satıcılarımız için

Tedarikçi ve Satıcıların Finansmana Erişimi

## hepsiAd

Yeni nesil reklam teknolojileri ve çözümleri

## LOJİSTİK ALTYAPIMIZ

## hepsilojistik

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

7/24 lojistik operasyonu

Entegre lojistik altyapımıza kesintisiz erişim

hızlı, güvenilir ve uygun maliyetli lojistik çözümleri

Yüksek kalite standartları

Satış öncesi ve satış sonrası hizmetler

FBM  
MODELİ

PAZARYERİ  
MODELİ

HEPSİLOJİSTİK  
MODELİ

## hepsiJET

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



Aynı Gün  
Teslimat



Yarın  
Kapında



İki Saate  
Kapında



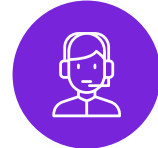
Randevulu  
Teslimat



Müşterilerin  
adreslerinde  
iade alımı



Uygun teslimat  
ücretleri



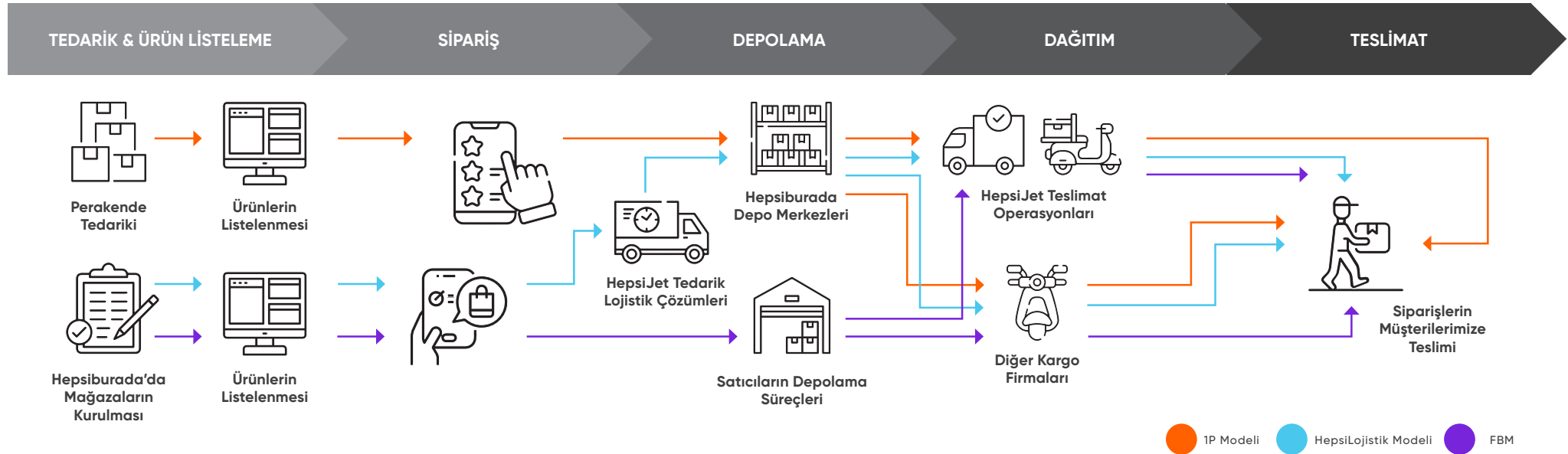
Mükemmel  
müşteri deneyimi

# Değer Zinciri Modeli

Türkiye'nin Hepsiburada'sı olarak on binlerce işletmeyi bir araya getiren, 30 kategoride 163 milyondan fazla ürün seçeneğini müşterilerimizle buluşturarak insanların hayatlarını kolaylaştıran bir e-ticaret platformundan daha fazlası olmak için çalışıyor, sunduğumuz bütünlük hizmetlerle tüm paydaşlarımızla birlikte değer yarattığımız dev bir ekosisteme dönüşmeyi hedefliyoruz.

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

## İŞ MODELİMİZ



# Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız

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

## Çevre



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

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

## Toplum



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

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

## Çalışanlar



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

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

## Yönetişim



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

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

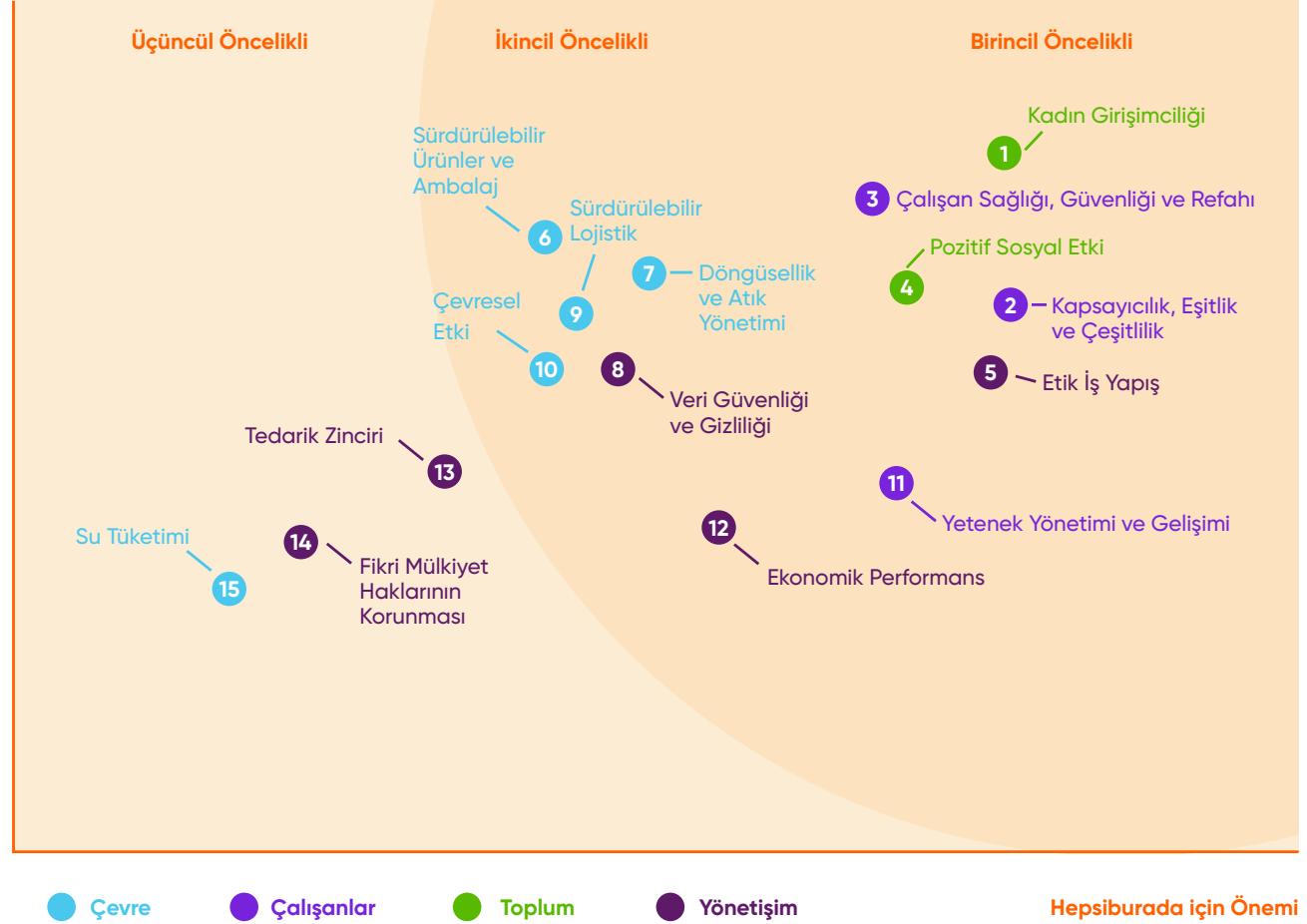


# Önceliklendirme Analizi

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

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

Paydaşlar için Öneri



# Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına Katkımız

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



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

# Çözümlerle Çevreye Duyarlı Operasyonlar Burada Başlar



## ÇEVRESEL ETKİ

Çevresel etkimizi anlamak ve bu doğrultuda aksiyon planlarını ortaya koyabilmek için atılması gereken ilk adımın faaliyetlerimizden sonucu ortaya çıkan sera gazı emisyonlarını doğru ölçümlemek olduğu bilincindeydik. Bu nedenle raporlama döneminde Dünya Sürdürülebilir Kalkınma İş Konseyi (WBCSD) ve Dünya Kaynak Enstitüsü (WRI) tarafından ortaklaşa geliştirilen Sera Gazı Protokolü (GHG) standardının ölçüm yönergelerini takip ederek gerçekleştirdiğimiz çalışmalarımız dahilinde raporlama yılımız olan 2022 dahil olmak üzere 3 senelik geriye dönük yoğun bir veri toplama ve hesaplama süreçlerinin ardından Kapsam 1, 2 ve 3 emisyonlarımızı ortaya koyduk.

## SÜRDÜRÜLEBİLİR ÜRÜNLER VE AMBALAJ

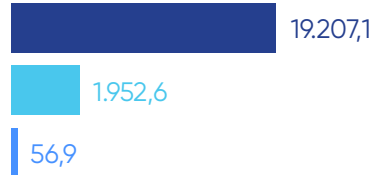
Hepsiburada olarak sınırlı kaynaklara sahip gezegenimizde doğal kaynaklarımızı korumaya odaklanıyor, bu kapsamda sürdürülebilir ürünler ve ambalaj konusunu önceliklendiriyoruz. Eskiye Yenile projemiz aracılığıyla eski elektronik ürünleri değerlendiriyor, sorumlu paketleme ve ambalaj uygulamalarımızla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

## Sera Gazı Salımı (ton CO<sub>2</sub>e)

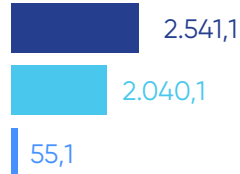
### 2022



### 2021



### 2020



● Kapsam 1 ● Kapsam 2 ● Kapsam 3

## DÖNGÜSELLİK VE ATIK YÖNETİMİ

Hepsiburada'da operasyonlarımızın atık kaynaklı çevresel etkisini azaltmak amacıyla kaynak kullanımını azaltmak, oluşan atıkları kaynağında ayrıştırarak tekrar kullanım ve geri dönüşüm yoluyla ekonomiye geri kazandırılması için çalışmalar yürütüyoruz, katı atık sahalarına atık gönderimini son noktada değerlendiriyoruz. Ofislerimizde ve depo merkezlerimizde oluşan diğer atıkları farklı atık kutuları aracılığıyla kaynağında ayrıştırmaya özen gösteriyoruz. Bununla birlikte fazla stoklanmış, iade edilmiş, hasar görmüş veya son kullanma tarihi geçmek üzere olan ürünler dahil olmak üzere fazla envanterden kaynaklanan atık oluşumumuzu bilinçli bir atık yönetimi çerçevesinde gerçekleştiriyoruz.

## SÜRDÜRÜLEBİLİR LOJİSTİK

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

Kargo siparişlerinin teslimatında verimliliği artıran Hepsijet'in yeni "Çok Araçlı Rota Optimizasyonu" teknolojisi Türk Patent ve Marka Kurumu tarafından tescillendi.

# Eşit ve Kapsayıcı Kurum Kültürü Burada Başlar



## KAPSAYICILIK, EŞİTLİK VE ÇEŞİTLİLİK

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

- 2022 yılında Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensiplerini (The Women's Empowerment Principles - WEPs) imzalayarak toplumsal cinsiyet eşitliğini ve kadınların güçlenmesini sağlayacak şirket politikaları oluşturmaya yönelik yedi ilkeye uyacağımızı taahhüt ettik.
- 2020 yılında %41 olan kadın çalışan oranımızı 2022 yılı itibarıyla %46'ya, 2020 yılında %31 seviyesinde olan müdür ve üzeri kadın yönetici oranımızı 2022 yılında %34 seviyesine yükselttik.

## YETENEK YÖNETİMİ VE GELİŞİMİ

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

performans yönetim sistemimizle çalışanlarımıza her açıdan gelişim fırsatı sunuyoruz.

- Performans Yönetimi Sistemimiz kapsamında değerlendirilen çalışan oranımız: %84
- Hepsinstitute kurumsal akademimiz ile toplam 144.340 eğitim saati

## ÇALIŞAN SAĞLIĞI, GÜVENLİĞİ VE REFAHI

Çalışanlarımızın sağlığı, mutluluğu ve motivasyonunun başarımızın arkasındaki en temel itici güç olduğu inancıyla, çalışan sağlığı, güvenliği ve refahını en temel kurumsal önceliklerimiz arasına alıyoruz.

- İSG eğitimleri: 72.980 toplam çalışan\*saat
- Kişi başı ortalama 11,3 saat
- Çalışan Bağlılığı Nabız Araştırması Memnuniyet Skoru: %61



# Toplumsal Fayda Burada Başlar



## POZİTİF SOSYAL ETKİ

Kurulduğumuz günden bugüne sosyal sorumluluk projelerimizi iş yapış şeklimizin bir parçası olarak görüyor; kadınlara, çocuklara, dezavantajlı bireylere, can dostlarımıza, çevreye, bilime, kültüre, eğitime, spora ve sanata verdiğimiz desteğe tüm paydaşlarımızı da katarak artırmayı hedefliyoruz.

Sorumluluk bilinci üst seviyede bir şirket olarak toplumsal faydayı işimizin bir parçası olarak görüyor, "Hepsi daha yaşanabilir bir dünya için!" diyoruz.

- Hepsiburada olarak oluşturduğumuz "Hepsigönülden" çatısı altında çalışanlarımızla gönüllülük faaliyetlerimizi yürütürken "Hepsiyürekten" çatısı altında da platformumuzu kullanan müşterilerimize ve iş ortaklarımıza STK'larla yaptığımız iş birliklerine destek olmaya davet ediyoruz.
- Hepsigönülden çatısı altında: 250+ gönüllü. 400+ saat aktif gönüllülük
- 23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı'nda çocukların gülüşlerinden ilham aldığımız "Bir Gülüş Yeter" projesini hayata geçirerek 2022 yılında 202 okuldan 32 bin çocuğa ulaştık.

## KADIN GİRİŞİMCİLİĞİ

Dünyada kadınlar tarafından kurulan sayılı teknoloji şirketlerinden biri olarak; kadınların iş dünyasına katılımının ve katkılarının önemli olduğunu düşünüyoruz. Sadece kendileri ve aileleri için değil aynı zamanda ülke ekonomimizin zenginleşerek büyümesini desteklemesi açısından da kadınların istihdamdaki yerlerinin giderek artması gerektiğine inanıyoruz. Bu kapsamda da Hepsiburada olarak kadın girişimcileri destekleyen projelere imza atıyoruz.

2017 yılında başlattığımız "Girişimci Kadınlara Teknoloji Gücü" programımız ile 41 binden fazla kadın girişimciye destek olduk. HepsiTürkiye'den programımız ile 330'dan fazla yerel üreticiyi desteklerken yerel ürün kullanımını da teşvik etmeye devam ettik.

## HEPSİGÖNÜLDEN 250+ GÖNÜLLÜ 400+ SAAT AKTİF GÖNÜLLÜLÜK

11 Şubat Uluslararası

## Bilimde Kadın ve Kız Çocukları Günü'ne Özel Program



 bilim virüsü **hepsiburada**

# Etik ve Şeffaf Yönetişim Anlayışı Burada Başlar



## ETİK İŞ YAPISI

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

Etik İlkelerimiz, yasal gerekliliklere, düzenlemelere, iç ve dış standartlara uyum, başkalarına karşı saygılı ve adil olma, çıkar çatışması, hediyeler, güvenli ve sağlıklı bir ortam sağlama, rüşvet ve yolsuzluğa karşı taahhüdümüz, piyasada adil rekabeti destekleme, siyasi içerikli faaliyetler ve katkılarda kısıtlamalar, bilgilerin işlenmesi ve raporlama yükümlülükleri gibi pek çok konuda bizlere rehberlik ediyor.



## EKONOMİK PERFORMANS

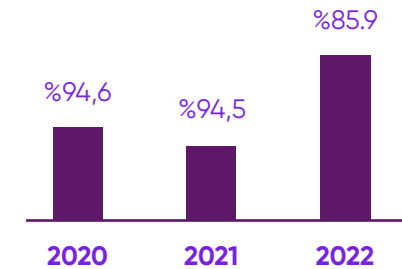
Sürdürülebilir Yarınlar için Dönüşüm Burada Başlar" mottomuz ile Türkiye'de ve sektörümüzde bu kolektif bakış açısına sahip öncü şirket olarak konumlanmayı hedefliyoruz. Günlük 8,9 milyon, aylık 265 milyondan fazla kullanıcımızın ziyaret ettiği Hepsiburada platformumuzla, yaptığımız yatırımlarla her biri alanına yenilikçi bakış açısı kazandıran markalarımızla, 3.993 çalışanımızla, 94 binden fazla aktif satıcımızla, 2.500'e yakın operasyonel ve perakende tedarikçimizle, desteklediğimiz

binlerce kadın girişimci ve kooperatiflerle ülke ekonomisi ve tüm paydaşlarımızın için değer yaratıyoruz.

## TEDARİK ZİNCİRİ

Türkiye'nin Hepsiburada'sı olarak değer zincirimizde yarattığımız pozitif etkiyi tedarik zincirimizin ilk halkası olan 4.759 tedarikçimizle birlikte büyütüyoruz. Yarattığımız değer her adımında temel insan haklarını önceliğimize alıyor, bu sorumluluğun yükümlülüklerini tedarikçilerimizle paylaşıyoruz.

## Yerel Tedarikçi Yüzdesi



# Künye

## **D-MARKET ELEKTRONİK HİZMETLER VE TİCARET A.Ş.**

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

## **TELEFON**

0850 252 40 00 (Çağrı Merkezi)

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

## **RAPOR TASARIMI**

ROUNDAABOUT & FM İLETİŞİM  
[www.icerikvetasarim.com](http://www.icerikvetasarim.com)



**hepsiburada**