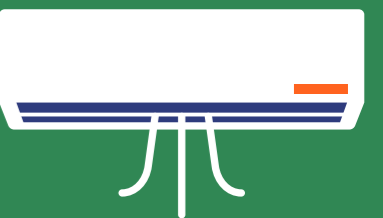
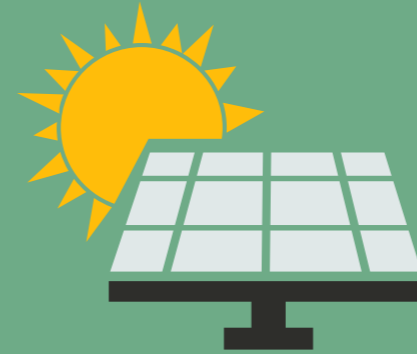
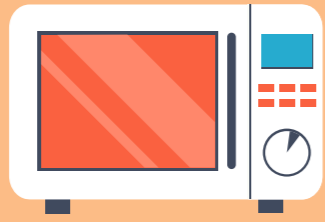
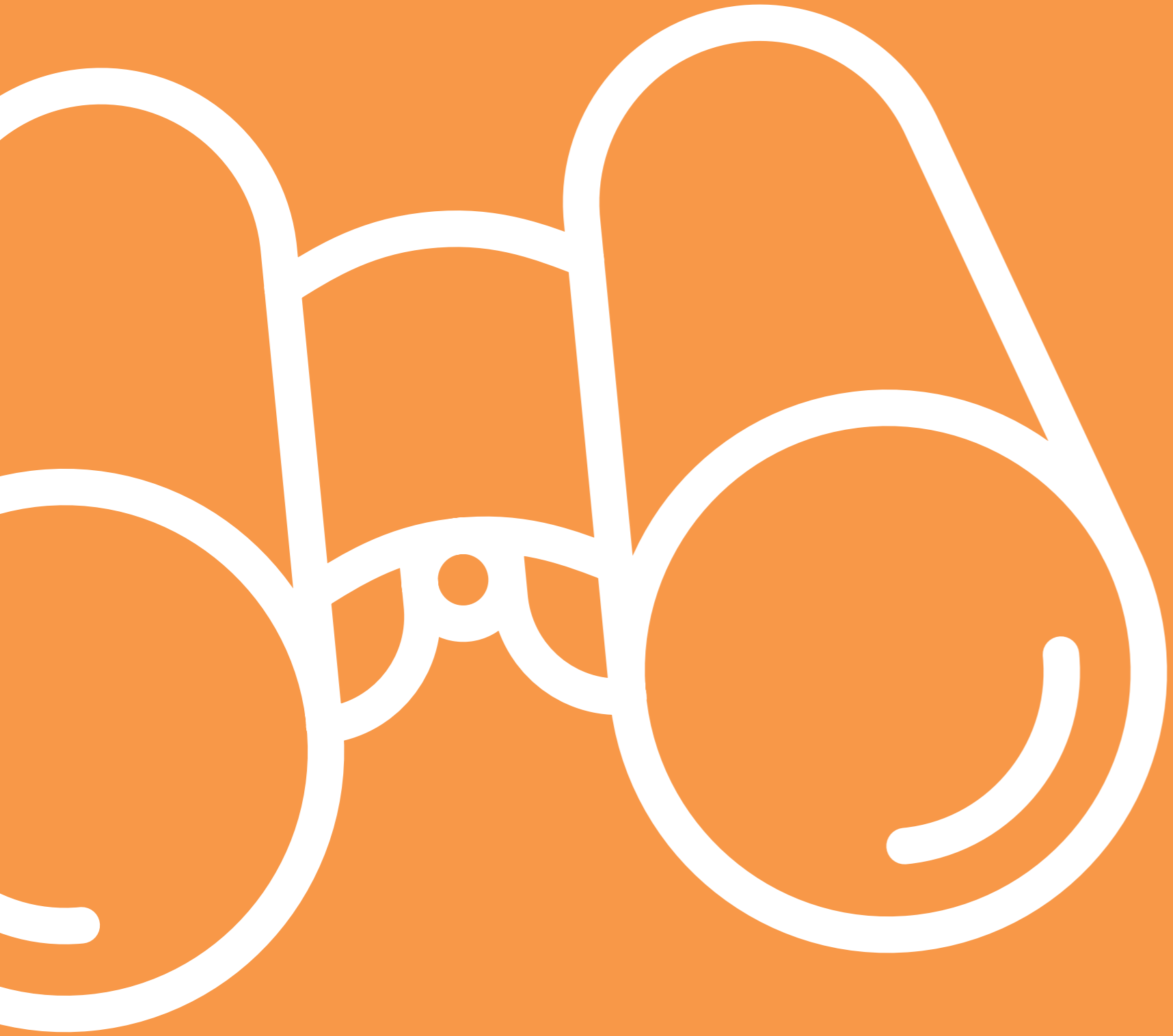


TEKNO SA

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2021





RAPOR HAKKINDA

RAPOR HAKKINDA

(GRI 102-1; 102-45; 102-46; 102-50; 102-52; 102-53; 102-54)

3 dakika

Teknosa İç ve Dış Ticaret A.Ş. olarak, “Dünyanın teknolojisini herkes ile buluşturarak mutlu anlar yaşatmak” amacımız ve “benzersiz müşteri deneyimi sunma” hedefimiz doğrultusunda yürüttüğümüz faaliyetlerimize sürdürülebilirliği entegre ediyoruz. Bu doğrultuda; çevresel, sosyal ve yönetimsel (ÇSY) performansımızı, faaliyetlerimizden kaynaklanan etkilerimizi ve yarattığımız değeri **ilk Sürdürülebilirlik Raporumuz**'da tüm paydaşlarımız ile paylaşmaktan memnuniyet duyuyoruz.

Sürdürülebilirlik Raporumuz'da paylaştığımız veriler aksi belirtilmediği takdirde, **1 Ocak 2021- 31 Aralık 2021** tarihleri arasındaki faaliyetlerimizin tamamını kapsamaktadır. Bu rapor **GRI Standartları: “Temel”** seçeneğine uyumlu olarak hazırlanmıştır.

Bununla birlikte **Değer Raporlama Vakfı (Value Reporting Foundation - VRF) Entegre Raporlama Çerçevesi**'nde belirtilen temel kriterler de göz önünde bulundurularak hazırlanan Raporumuz'da, **sadece bugün için değil gelecek için de değer yaratma** anlayışımızı siz kıymetli paydaşlarımızın görüşüne sunuyoruz. Paydaşlarımız için çevresel, sosyal ve birçok alanda yarattığımız değeri, finansal ve finansal olmayan performansımızı, kurumsal yönetim anlayışımızı ve paydaşlarımızın belirlediği öncelikli konularımızı da raporumuzda paylaşıyoruz.

Raporumuz kapsamında Birleşmiş Milletler (BM) **Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na (Sustainable Development Goals - SDGs)** katkılarımıza yer verilmiştir. Ayrıca, **Kadının Güçlenmesi Prensipleri (Women's Empowerment Principles - WEPs)** de rapor kapsamında değerlendirilmiştir. Sürdürülebilirlik Raporumuz'un içeriği; departmanlarımızın paylaştığı veriler ve görüşlere istinaden hazırlanmış olup CEO ve üst yönetimimiz tarafından onaylanmıştır.

Raporlama periyodu boyunca ortaya çıkan sera gazı emisyonu, atık miktarı, enerji tüketimi, yatırımlar, çalışanlar vb. sürdürülebilirlik performansıyla bağlantılı olarak seçilen kriterlere yönelik bağımsız dış güvence denetimi uygulanmıştır. Bu çerçevede yapılan denetimde, ilgili kriterler **“Tarihi Finansal Bilgilerin Bağımsız Denetimi veya Sınırlı Bağımsız Denetimi Dışındaki Diğer Güvence Denetimleri Standardı” (ISAE 3000)** ve **“Sera Gazı Beyanlarına İlişkin Güvence Denetimleri Standardı” (ISAE 3410)** kapsamında doğrulanmıştır.

Sürdürülebilirlik performansımızı ve yarattığımız değeri, sorumluluk ve şeffaflık anlayışımız paralelinde gelecek dönemlerde de düzenli olarak raporlamaya devam edeceğiz.

Bağımsız Güvence Beyanı'nın detaylarına raporumuzun “Ekler” bölümünden ulaşabilirsiniz.

Raporla ilgili soru, görüş ve önerilerinizi surdurulebilirlik@teknosa.com e-posta adresinden bizler ile paylaşabilirsiniz.

Bu rapor yalnızca dijital olarak hazırlanmıştır.



RAPOR KILAVUZU



Güvence beyanı kapsamında doğrulanmış verileri temsil eder.



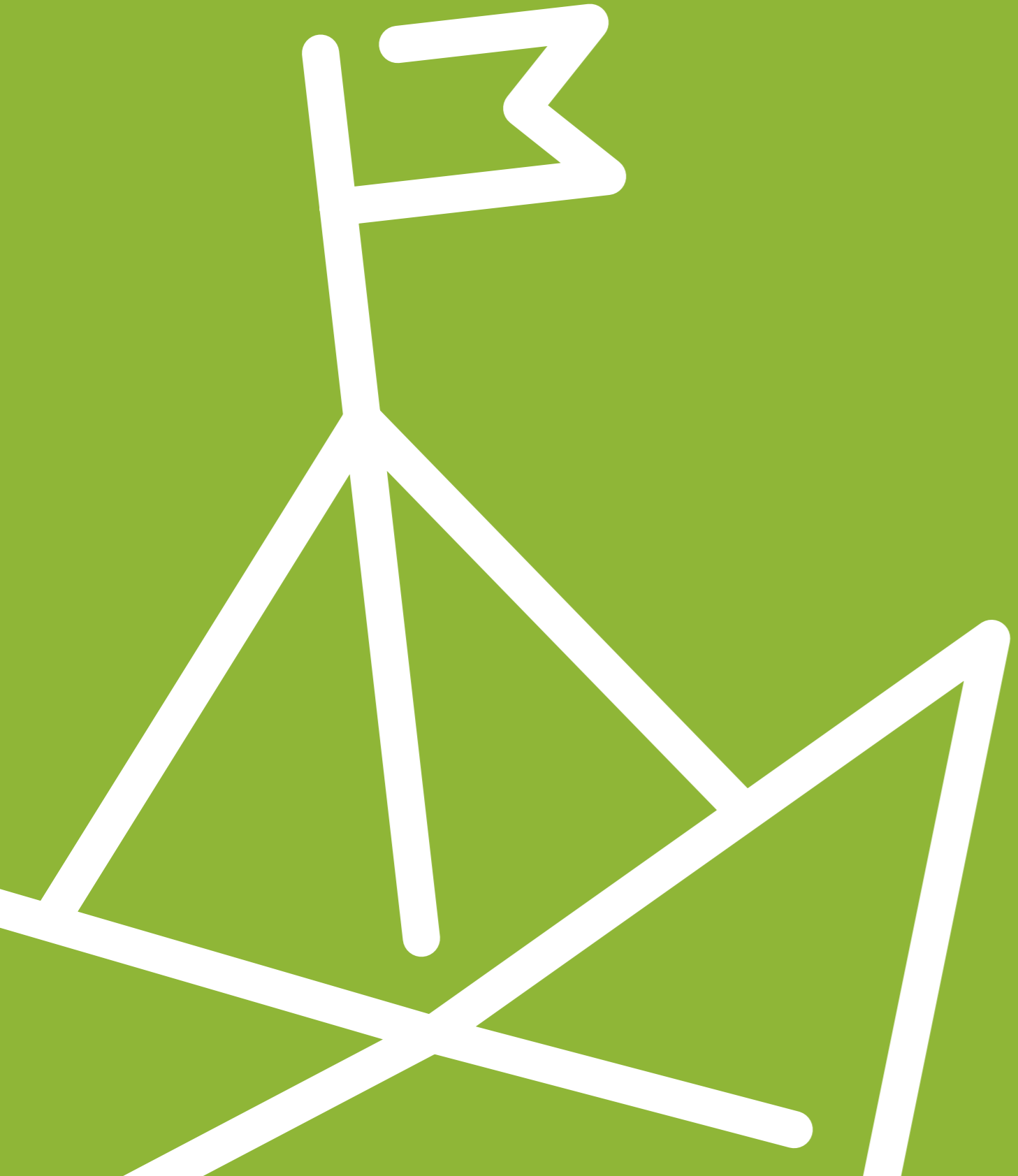
Web sitesi ve bölüm yönlendirmelerini temsil eder.



İyi uygulamaları temsil eder.



Tahmini okuma süresini temsil eder.



YÖNETİM MESAJLARI

YÖNETİM KURULU BAŞKANIMIZ'IN MESAJI

GENEL MÜDÜRÜMÜZ'ÜN MESAJI

İNSAN KAYNAKLARI VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK GENEL MÜDÜR YARDIMCIMIZ'IN MESAJI

YÖNETİM KURULU BAŞKANIMIZ'IN MESAJI

(GRI 102-14)



HAKAN TİMUR

TEKNOSA YÖNETİM KURULU BAŞKANI

8 dakika

Saygıdeğer Paydaşlarımız,

Son yıllarda tüm dünya genelinde ve ülkemizde yaşanan küresel gelişmeler ve problemler iş dünyasını yakından ilgilendiren pek çok risk ve fırsatı beraberinde getirdi. COVID-19 salgını, iklim krizi ve bu küresel gelişmelerin ortaya çıkardığı **ekonomik, sosyal ve çevresel sorunlar sürdürülebilirliğin ve sürdürülebilir iş modellerinin** önemini bir kez daha gözler önüne serdi.

Bu sorunların beraberinde getirdiği tedarik zinciri sorunları bu dönemin dünya ekonomisi üzerindeki en önemli yansımalarından biri olarak karşımıza çıktı. En nihayetinde 2021 yılında küresel ekonominin toparlandığı ve bölgesel farklılıklara rağmen büyüme tahminlerinin yukarı yönlü revize edildiği bir yılı geride bıraktık. Online alışverişin küresel ve Türkiye teknoloji perakende sektöründeki payı, özellikle **e-ticaretin yükselmesiyle birlikte** artmaya devam etti.

“Teknosa’da sürdürülebilir bir gelecek için çalışanlarımız, toplum, dünya ve geleceğe yönelik fark yaratan adımlar atıyoruz.”

Yaşadığımız bu çok değişkenli süreçte Teknosa’da iş yapış biçimimizi gözden geçirdik ve önceliklerimizi yeniden belirledik. Sektörün oyun kurucusu rolünün getirdiği gerekliliklerle, **vizyonu, inançları, tecrübesi, yaygınlığı, çok kanallı sağlam yapısı ve çevik organizasyonu** ile yıkıcı değişimlere hızla uyum sağlarken, sektöre pozitif etki eden aksiyonlar almaya devam ettik. 2021 yılında Teknosa’da tüm ekonomik belirsizliğe rağmen **70 milyon TL** yatırım yaptık. Önümüzdeki yıl **188 milyon TL** yani 2021’de yaptığımızın **2,5 katından fazla** yatırım yapmayı öngörüyoruz.

Mevcut işlerimizi büyütürük ve etki ettiğimiz alanı genişleterek sürdürülebilir büyümeyi odak noktamıza alıyor ve yatırımlarımızı bu doğrultuda gerçekleştiriyoruz. Önümüzdeki yıl için temel önceliklerimiz, **stratejik dönüşüm projeleri ve tüm platformlarımızda kullanıcı deneyimini geliştirmek** olacak. Operasyonel anlamda kusursuzluğu yakalamak adına **teknoloji ve insan kaynağına yaptığımız yatırımları** en üst düzeye çıkaracağız.

Teknosa'da dijitalleşme ve müşteri odaklı dönüşüm aksiyonlarımız ile teknoloji perakendeciliğinde giderek artan bir performans yakalayıp önümüzdeki yıllarda da **sektörümüzde yenilikçi atılımlar ve güçlü bir büyüme hedefimiz** bulunuyor.

“2021 yılında Yeni Neslin Teknosa’sı vizyonuyla, dijitalleşme ve müşteri odaklı dönüşümdeki atılımlarımızı başarılı sonuçlarla taçlandırdık.”

Dijital satış noktalarımızı ve mağazalarımızı birleştiren **çoklu kanal modelimiz** sayesinde, tüm teknoloji ihtiyaçları için müşterilerimizin yanında olmayı başardık. **Dijitalleştirme ve veri analitiğine** güçlü bir vurgu yaparak müşteri deneyimini iyileştirdik ve iş süreçlerimizi optimize ettik. **Yeni Neslin Teknosa’sı** vizyonuyla, 2021 yılında **7,5 milyar TL ciro ve 131,5 milyon TL net kâr** ile piyasanın üzerinde bir değerle **%34'lük büyüme** performansı gösterdik. Teknoloji severler

tarafından tercih edilen [teknosa.com](https://www.teknosa.com) web sitemiz, güçlü altyapısı, geniş ürün yelpazesi ve son teknoloji uygulamalarıyla büyümesini 2021 yılında da sürdürdü. E-ticarete **1,1 milyar TL ciro** elde ederken online satışlarımız, toplam **perakende gelirimizin %15,3'ünü** oluşturdu.

“Şirketimizin mevcut performansını maksimize ederken gelecekte de işimize değer katacak öncü girişimlere imza atmaya öncelik veriyoruz.”

2021 yılında uzun vadede operasyonlarımıza fayda sağlayacak **yenilikçi projeleri** bünyemize dahil etmeye devam ettik. Türkiye **teknoloji perakendeciliğinin öncüsü olarak**, dünyada ve Türkiye’de hızla gelişen **e-ticaret potansiyelini** değerlendirmek amacıyla bu alandaki **pazaryeri dönüşümü çalışmalarımızı** başlattık. Teknolojide uzmanlaşmış özgün pazaryeri modelimiz ile amacımız, müşterilerimizin daha geniş bir ürün yelpazesine erişmelerini sağlamak, değişen taleplerine mümkün olan en hızlı ve en etkin şekilde uyum sağlamak ve e-ticareti geliştirerek en iyi değeri oluşturmaktır.

Önümüzdeki yıllarda, müşteri odaklı deneyimin zenginleştirilmesi amacıyla satış öncesinden satış sonrasına kadar **uçtan uca servis** ekosistemi, akıllı ve yalın operasyonlar, özel markamız **Preo**’nun gelişimi ve iklimlendirme iş birimimiz **İklimsa**’da güneş paneli sistemlerinin portföye dahil edilmesi gibi değer katan hamlelerimizi çeşitlendireceğiz.

“Ülkemiz ve tüm paydaşlarımız için yarattığımız değeri artırmayı hedefliyoruz.”

Yaşadığımız tüm bu gelişmeler güçlü, dayanıklı işler ortaya koyabilmek adına sürdürülebilirliğin stratejik bir yaklaşım ile ele alınması gerektiğini yeniden vurguladı. Topluluğumuzun belirlediği **“Net Sıfır Emisyon”** ve **“Sıfır Atık”** hedeflerine uyumlu olarak Teknosa’da döngüsel ekonomiyi desteklemek, sera gazı emisyonlarını düşürmek, sorumlu kaynak kullanımına ve enerji verimliliğine odaklanarak çevresel etkimizi azaltarak doğal kaynakları korumak için çalışıyoruz.

Bununla birlikte; eşitlik, kapsayıcılık ve çeşitlilik politika ve uygulamalarına ve **toplumsal cinsiyet eşitliğine** yönelik sosyal projelere öncülük ediyoruz. Kadınların teknoloji eğitimi alması ve teknolojiye erişimini sağlamak amacıyla **“Kadın için Teknoloji”** çatısı altındaki girişimlerimizi etki alanlarını genişleterek sürdürmeyi hedefliyoruz.

Kurucumuz Hacı Ömer Sabancı’nın aştığı gibi **“Sabancı olmanın dünyaya, insanlığa, topluma, tüm paydaşlara karşı bir sorumluluk taşımak”** anlamına geldiğinin bilincindeyiz. Bu bilinçle, ülkemiz ve tüm paydaşlarımız için yarattığımız değeri artırmayı hedefliyoruz. Bunu, yaptığımız her işe teknolojiyi entegre ederek, gelişmiş dijital becerilere sahip daha yüksek vasıflı insan kaynaklarına yatırım yaparak ve yeni sürdürülebilir iş modelleri yaratarak başaracağız.

Stratejilerimizi, riskleri ve fırsatları etkin bir şekilde yönetecek şekilde oluşturarak beklentileri değerlendirecek ve tüm kaynaklarımızı Teknosa adına kullanacağız.

Sabancı Topluluğu üyesi bir Şirket olarak, **“sürdürülebilir bir yaşam için, öncü girişimlerle Türkiye ile dünyayı birleştiririz”** taahhüdümüz paralelinde Teknosa bünyesinde de çevresel, ekonomik ve toplumsal sorunlara çözüm üreten inisiyatiflerimiz ile bugün ve gelecek için ürettiğimiz değeri en üst düzeye çıkarmaya odaklanıyoruz. Teknosa’da stratejik önceliklerimizden biri olan **“İş Değer Odaklı Gerçekleştirme”** anlayışımızla sürdürülebilir bir gelecek için çalışanlarımıza, topluma, dünyaya ve geleceğe değer yaratmaya yönelik fark yaratan adımlar atmaya devam edeceğiz.

Tüm paydaşlarımız için yarattığımız değeri ortaya koyan sürdürülebilirlik yaklaşımımızı ve performansımızı paylaştığımız **ilk Sürdürülebilirlik Raporumuz’u** sunmanın mutluluğunu yaşıyorum. Önümüzdeki yıllarda da hız kesmeden devam edeceğimiz bu sürdürülebilirlik yolculuğumuza destek olan tüm paydaşlarımıza teşekkürü bir borç bilirim.

Saygılarımla,

Hakan TİMUR

Teknosa Yönetim Kurulu Başkanı

GENEL MÜDÜRÜMÜZ'ÜN MESAJI

(GRI 102-14)



SİTARE SEZGİN
TEKNOSA GENEL MÜDÜRÜ

9 dakika

Değerli Paydaşlarımız,

Teknosa olarak, değişen ihtiyaçlara ve trendlere ayak uydurmak için belirlediğimiz uzun vadeli hedeflerimiz doğrultusunda, paydaşlarımıza sürdürülebilir değer katarak büyük bir ivme kaydettiğimiz bir yılı geride bıraktık. **'Herkes için Teknoloji'** felsefemizle Türkiye'nin teknoloji yolculuğuna ortak olarak mağazalarımız, yetkili bayi ve servislerimiz ve mobil platformlarımız ile müşterilerimize teknoloji ile ilgili ihtiyaç duydukları tüm ürün ve hizmetleri mümkün olan en benzersiz şekilde sunuyoruz.

Değişimi çok yakından hissettiğimiz, küresel gelişmeler ile birçok sektörde oyunun kurallarının baştan yazıldığı, dijitalleşmenin yüksek düzeyde hız kazandığı ve dolayısıyla tüketicilerin ihtiyaç ve tercih listelerinde teknolojinin ön planda olduğu bir dönemden geçiyoruz. Faaliyet gösterdiğimiz **teknoloji ürünleri pazarının hacmi 2021 yılında bir önceki yıla göre %27 büyüyerek 113 milyar TL'ye ulaştı**. Teknosa olarak, e-ticarette gelişmeye devam ettik ve 1,1 milyar TL ciroya ulaştık. E-ticaret ciromuz perakende ciromuz içinde %15,3'lük paya sahip oldu.

"%34 büyüme oranıyla 7,5 milyar TL ciro ve 131,5 milyon TL net kâr ile yılı kapattık!"

Gelecek trendlerini yakalayan öncü girişimlere imza atmaya öncelik veriyoruz. Müşteri deneyimini güçlendiren **Yeni Neslin Teknosa'sı Dönüşüm Programımız** ile yatırımlarımıza devam ediyoruz. 2021 yılında müşterilerimizin birçok ayrıcalıklı hizmete sahip olmalarını sağlayacak **TeknoClub** programını hayata geçirdik. Günümüzde artan teknolojik gereksinimleri kesintisiz karşılamak, müşterilerimizin hayatlarını kolaylaştırmak ve hizmetlerimizin kalitesini artırmak için son yıllarda birçok son teknoloji uygulamayı devreye aldık. Sosyal medya dahil olmak üzere satış sonrasında da müşteri hizmetlerine önem veriyor ve 17 farklı kanaldan müşterilerimizin soru ve taleplerine dönüş sağlıyoruz.

Benzersiz müşteri deneyimi sunmak amacıyla mağaza ve dijital kanal becerilerimizi birleştirmek için yalnızca dijital kanallara yatırım yapmakla kalmayıp aynı zamanda mağaza içi dijitalleşme ve mağaza tasarımı iyileştirme konusunda da önemli girişimlerde bulunduk. Geçtiğimiz yıl mağazalarımızda yaygınlaştırdığımız **temassız ödeme, dijital etiketler, taşınabilir terminaller** gibi ürünlerimiz sayesinde operasyonel etkinliğimizi kolaylaştırırken aynı zamanda müşteri memnuniyetini artırdık.

Özel markamız olan Preo ürün ailemizi müşterilerimize teknolojik ürünlerde kaliteli ve uygun fiyatlı alternatifler sunmak amacıyla genişlettik ve bir yılda **1,8 milyon** adet ürünü müşterilerimizin beğenisine sunduk. **900'ün üzerinde ürün çeşidini hızla geliştiren** Preo markamız ile önümüzdeki yıllarda yeni kategorilere dahil olarak ve alternatif dağıtım kanallarını değerlendirerek ürünlerimizi daha çok haneye ve farklı alanlara ulaştırarak kapsamımızı daha da genişletmeyi hedefliyoruz.

Türkiye'nin **iklimlendirme merkezi konumunda olan İklimsa** kanalımızı geliştirmeye devam ettik. Klima iş modelimizi genişletirken kurumsal ve bireysel müşterilerimizin taleplerine cevap veren güneş paneli sistemlerini ve teknoloji çözümlerini yetkin bayi ve servis ağına entegre etmeye odaklandık.

Bunlara ek olarak, çok kanallı stratejimizin dijital dönüşümünün temel taşlarından biri olacak **Teknosa Pazaryeri** iş modelimizin temellerini 2021 yılında attık. Türkiye'de fark yaratacak bir teknoloji pazaryeri oluşturarak, müşterilerimizin teknoloji alanında ihtiyaç duyabilecekleri tüm ürün ve hizmetleri cazip

seçenekler, bilgi birikimi ve Teknosa güvencesiyle sunmayı planlıyoruz.

En önemli varlığımız olan insan kaynağımıza affettiğimiz önem doğrultusunda çalışma arkadaşlarımız ile birlikte ilerlemeye ve hem aday hem de mevcut çalışanlarımız için en iyi işveren olmaya odaklanıyoruz. 2021 yılında uyguladığımız **yalın ve dijital olarak oluşturulan çevik iş modelleri**, yaptığımız iyileştirmelerle birlikte yeni atılımları hızla hayata geçirmemizi sağlıyor. Yakın gelecekte teknolojiyi sonuna kadar kullanarak istihdam deneyimini geliştirmeye devam edeceğiz.

Daha eşitlikçi ve kapsayıcı bir gelecek için çevresel sürdürülebilirliğin yanı sıra toplumsal cinsiyet eşitliği de Teknosa'da önem verdiğimiz konular arasında yer alıyor. Bu bağlamda daha fazla kadına istihdam sağlayabilmek, yönetici pozisyonlarındaki kadın çalışan sayısını artırmak ve fırsat eşitliği sağlamak için çalışmalarımızı hızlandırıyoruz. 2021 yılında Genel Müdürlüğümüz'de çalışan kadın oranı **%40'a ulaştı**. Ayrıca bu yıl yönetici rollerimizin **%37'sini kadınlar üstlendi**.

Kadın liderler yetiştirmek için yoğun çaba harcarken, kadınların hayata aktif katılımını ve dijital çağa uyum sağlamalarını teşvik edecek programlar üzerinde de çalışmalar gerçekleştiriyoruz. 2007 yılından bu yana her yıl program içeriğini zenginleştirerek **"Kadın için Teknoloji"** projesini uygulamaya devam ediyoruz. Ayrıca Sabancı Vakfı ve Türkiye Kadın Dernekleri Federasyonu (TKDF) iş birliğiyle şiddete uğramış ve teknolojiye erişimi kısıtlı kadınlar için **toplumsal dayanışma hareketi oluşturduk**.

"Şirketimizde kadın liderlerin yetişmesine odaklanırken, kadınların hayata etkin katılımı ve dijital dünyaya adapte olması için toplumsal projeler yürütüyoruz."

İklim kriziyle mücadelelerimiz kapsamında karbon ayak izimizi küçültmek için gerçekleştirdiğimiz çalışmalara hızla devam ediyoruz. 2021 yılında **sera gazı emisyonlarının azaltılması ve enerji verimliliği** için mağazalarımızda kurduğumuz ısıtma, soğutma ve aydınlatma otomasyon sistemi ile yaklaşık **1,9 milyon kW elektrik tasarrufu** sağladık. Genel Müdürlük binamızda sıfır atık sistemi için gerekli altyapıyı kurduk. 2022 yılında yeşil ofis uygulamaları ve yeşil enerjiyi de bünyemize dahil ederek çevre dostu uygulamalarımıza tüm hızıyla devam etmeyi hedefliyoruz.

Değerlerimizi, üyesi olduğumuz Sabancı Topluluğu'nun **lider ve ilham kaynağı olma vizyonu doğrultusunda** geliştiriyor, stratejik yol haritamızın temelini oluşturan **sürdürülebilirlik hedeflerimizi** belirliyoruz. 2021 yılında mevcut stratejilerimize sürdürülebilirliği entegre ettik. Bu kapsamda sürdürülebilirlik stratejimizi **Çalışanlarımıza Değer, Topluma Değer, Dünyaya Değer ve Geleceğe Değer** temaları altında ele alıyoruz. Bu temalar altında faaliyetlerimiz kapsamında tüm paydaşlarımız için insan, doğal, sosyal ve ilişkisel, fikri, üretilmiş ve finansal sermaye birikimimiz ile sürdürülebilir değer oluşturuyoruz.

"Sürdürülebilirlik, stratejik yol haritamızın merkezinde yer alıyor."

Yetkinliklerimizi, **ülkemiz ve tüm paydaşlarımız için katma değer yaratmak üzere** kullanmaya odaklanıyoruz. Yenilikçi ve çığır açıcı çalışmalarla hedeflerimize doğru ilerlemek ve sürdürülebilir büyümemizi zenginleştirmek için çalışmalarımızı geliştirmeye devam ediyoruz. Sabancı Holding'in sürdürülebilir gelecek vizyonuna katkı sunan iş yapış biçimimiz ile önümüzdeki yıllarda da çalışmalarımıza devam edeceğiz. Her paydaşımız için değer yaratmayı, sürdürülebilir kalkınmaya pozitif katkıda bulunmayı, bu doğrultuda belirlediğimiz hedeflerimize bağlı kalmayı ve sektörde öne çıkan ve **değer yaratan bir şirket** olmayı taahhüt ediyoruz.

Teknosa'nın sürdürülebilirlik yolculuğunda ilerlemesine katkı sağlayan çalışanlarımıza ve tüm paydaşlarımıza teşekkür ederim. Küresel Raporlama İnisiyatifi Standartları'na (Global Reporting Initiative-GRI) uygun olarak hazırladığımız çevresel, sosyal ve yönetimsel alanlarındaki performansımıza yer verdiğimiz ilk sürdürülebilirlik raporumuz olan **Teknosa 2021 Sürdürülebilirlik Raporu'muzu** sizlere sunmaktan gurur duyuyoruz.

Saygılarımla,

Sitare SEZGİN
Teknosa Genel Müdürü

İNSAN KAYNAKLARI VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK GENEL MÜDÜR YARDIMCIMIZ'IN MESAJI (GRI 102-14)



ERSİN AYDIN

İNSAN KAYNAKLARI VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK GENEL MÜDÜR YARDIMCISI

6,5 dakika

Değerli Paydaşlarımız,

2021 yılı, özellikle iklim değişikliği bağlantılı risklerin arttığı, COVID-19 salgınının ardından yeni dünya koşullarına uyum çabalarının öne çıktığı, küresel tedarik zincirinde aksaklıkların devam ettiği, sosyal eşitsizliklerin arttığı ve sürdürülebilir kalkınmanın geleceğini tehdit eden bir yıl oldu. Glasgow'da gerçekleşen Birleşmiş Milletler İklim Değişikliği Konferansı'nda (Conference of the Parties - COP) dünya genelinde sıcaklık artışını 1,5°C ile sınırlı tutmanın önemi vurgulanarak iklim değişikliğinin probleminin ciddiyeti gözler önüne serildi ve konferanstan tüm ülkelerin acilen harekete geçmeleri gerektiği sonucu çıktı. Ayrıca, konferansta Uluslararası Muhasebe Standartları Vakfı (International Financial Reporting Standards - IFRS) tarafından küresel sürdürülebilirlik açıklama standartlarının geliştirilmesi üzerine çalışacak Uluslararası Sürdürülebilirlik Standartları Kurulu'nun (International Sustainability Standards Board - ISSB) oluşturulduğu ilan edildi.

Türkiye'nin ilk teknoloji perakendecisi olmanın verdiği sorumlulukla bu gelişmeleri yakından takip ediyoruz ve operasyonlarımızın merkezine **sürdürülebilirliği, teknoloji ekosistemini ve müşteri odaklı dijital dönüşümü** yerleştiriyoruz. Bu kapsamda sürdürülebilirliği faaliyetlerimizin tamamına entegre etmek için çalışıyoruz. Temelini **tüm paydaşlarımız için değer yaratma** vizyonumuzun oluşturduğu sürdürülebilirlik yolculuğumuzda paydaşlarımızla birlikte yol alırken dünyamızı daha yaşanabilir kılmak amacıyla çalışmalarımıza hız kesmeden devam ediyoruz.

En değerleri kaynağımız olan çalışanlarımıza, içinde bulunduğumuz topluma ve bize doğal kaynaklarını sunan gezegenimize olumlu etki sağlamak ve değer yaratmak için gerçekleştirdiğimiz çalışmalarımızı **ilk Sürdürülebilirlik Raporu'muzda** paydaşlarımızla paylaşmaktan büyük memnuniyet duyuyoruz. Geleceğin beklentisine uygun şeffaf bir

yönetime sahip olma anlayışımızı açıkladığımız Raporumuz'da sürdürülebilirlik çalışmalarımızı **Çalışanlarımıza Değer, Topluma Değer, Dünyaya Değer ve Geleceğe Değer** başlıkları altında gruplandırarak ÇSY performansımıza ve BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na katkılarımıza yer verdik. Bununla birlikte, ilk Raporumuz'da paydaşlarımızın değerli katılımlarıyla öncelikli konularımızı, değer yaratma modelimizi, sürdürülebilirlik stratejimizi, risk ve fırsatlarımızı belirledik.

“İş sonuçlarımız açısından son derece başarılı geçirdiğimiz 2021 yılını, ilk Sürdürülebilirlik Raporumuz ile taçlandırdığımız için gurur duyuyorum!”

Çalışanlarımızın şirketimize olan bağlılıklarını en üst düzeyde tutmak için çalışmalarımızı durmaksızın sürdürüyoruz. Eşitlik, çeşitlilik ve kapsayıcılık konularının öneminin iş dünyasında artması ile sosyoekonomik kalkınmaya katkı sağlanabileceği, yenilik ve ilerlemenin gerçekleşebileceği inancındayız. İnsan Kaynakları süreçlerimizde fırsat eşitliği ve çeşitliliğini öncelikli kriterlerimiz olarak

ele alıyoruz. Kadınların aktif olarak iş hayatına katılım göstermesini destekliyor ve kadın iş gücünü artıracak uygulamaları gerçekleştiriyoruz.

Çalışanlarımızın gelişimlerine odaklanırken onların mutluluğunu da artırmak, şirket stratejimizin ve kurum kültürümüzün en önemli değerleri arasında yer alıyor. **“Yeni Neslin Teknosa'sı”** vizyonu ile geliştirdiğimiz insan kaynakları politikalarımızla çalışanlarımızın haklarını koruyor; insan kaynakları süreçlerimizin her adımında onların katkılarını önemsiyoruz.

Kurumsal sosyal sorumluluk anlayışımız doğrultusunda toplum ile olan ilişkilerimizde **güvenilirlik ve doğruluğu** temel ilkelerimiz olarak kabul ediyoruz. Kaynaklarımızı, eğitim ve toplumsal cinsiyet eşitsizliği öncelikli toplumsal zorlukların üstesinden gelmeyi amaçlayan projeler üzerinde yoğunlaştırıyoruz. Hem maddi hem de manevi açıdan çalışanlarımızın sosyal sorumluluk projelerine gönüllü katılımını destekliyoruz. Bugüne kadar 22.000'den fazla kadını teknoloji ile buluşturan **“Kadın için Teknoloji”** projemiz kapsamındaki eğitimlere 2021 yılında Türkiye'nin dört bir yanından **2.450 kadın** katılım gösterdi.

Çevre duyarlı yönetim anlayışımız ile iklim kriziyle mücadeleye odaklanarak **Sıfır Emisyon** ve **Sıfır Atık** hedeflerimize ulaşmak için çalışmalarımızı sürdürüyoruz. İklim kriziyle mücadelemizin bir parçası olarak ürün ve hizmetlerimizden kaynaklanan sera gazı emisyon salımını düşürmek amacıyla çalışmaya devam ediyor, enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji girişimlerine de ağırlık veriyoruz. Ayrıca, faaliyetlerimizden kaynaklanan atık miktarını dikkatle izliyor; ölçülebilir ve izlenebilir hedefler oluşturmak ve verimli bir atık yönetimi sağlamak için gerekli adımları atıyoruz.

“2021 yılında, enerji verimliliği çalışmalarımız kapsamında gerçekleştirdiğimiz otomasyon sistemleri dönüşümü ile yaklaşık 1,9 milyon kW enerji tasarrufu sağladık.”

Tüketicilerin sürdürülebilirliği, satın alma süreçlerine etki edecek bir kriter olarak görmesiyle birlikte elektronik alışverişlerinde daha az enerji tüketen ve düşük emisyonlu ürünlere olan talep son yıllarda artış gösteriyor. Bu noktada, sektör trendlerine

uyum göstermek ve müşterilerimizin beklentilerini karşılamak amacıyla sunduğumuz çevreye duyarlı ürün ve hizmetlerimiz ile çevresel etkimizi en aza indirmeyi hedefliyoruz. **Çevreye duyarlı ürün ve hizmetlerimizi** strateji evimizin müşterilerimize açılan penceresi olarak konumlandırıyoruz.

“2021 yılında, çevresel yatırımlarımız yaklaşık 12 milyon TL'ye ulaşırken toplumsal yatırımlarımız ise 1 milyon TL'yi aştı.”

Tüm paydaşlarımızla birlikte yarattığımız değeri her geçen yıl artırarak, önümüzdeki yıllarda yayımlayacağımız raporlarımız aracılığıyla paylaşmaya devam edeceğiz. Başta değerli çalışanlarımız olmak üzere **ilk Sürdürülebilirlik Raporumuz'da** ve **sürdürülebilirlik çalışmalarımızda** emeği geçen tüm paydaşlarımıza teşekkürlerimi sunarım.

Saygılarımla,

Ersin AYDIN

İnsan Kaynakları ve Sürdürülebilirlik Genel Müdür Yardımcısı

TEKNOSA HAKKINDA

BİR BAKIŞTA TEKNOSA

ÖNE ÇIKAN GELİŞMELER VE ÖDÜLLER

ÖNCELİKLİ KONULARIMIZ

DEĞER ODAKLI İŞ MODELİMİZ

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK STRATEJİMİZ

TEDARİK ZİNCİRİMİZ

BİR BAKIŞTA TEKNOSA

(GRI 102-2; 102-4; 102-6; 102-7; 102-8; 102-16)

5 dakika

Teknosa İç ve Dış Ticaret A.Ş. olarak, 21 yıllık tecrübemiz ile müşterilerimize mağazalarımız (Teknosa, Teknosa Extra, Teknosa Exxtra) ve [teknosa.com](https://www.teknosa.com) aracılığı ile tüketici elektroniği, görüntüleme, bilgi teknolojisi, telekom ürünleri ve ev aletleri sunuyoruz. Bununla birlikte, bayi grubu markamız olan İklimsa ile de yetkili bayiler, yetkili servisler ve [iklimsa.com](https://www.iklimsa.com) üzerinden iklimlendirme sektöründe 2006 yılından beri faaliyet gösteriyoruz.

Tekno Hizmet çatısı altında "Güvenlik", "Mağazada Hizmet", "Yerinde Kurulum", "Uzaktan Destek Hizmeti" ve "Full Destek Servis Paketleri" gibi hizmetlerle müşterilerimize satış sonrasında da destek olmaya devam ediyoruz. Bu kapsamda, ürünlerin garanti sürelerinin uzatılması, ihtiyaç duyulması halinde bakım ve onarımının yapılması, eskisini getir yenisini götür uygulaması ve model yükseltmeye kadar çok yönlü fırsatlar sunuyoruz.

Türkiye'nin ilk teknoloji perakendecisi olarak, 2012 yılından bu yana halka açık şekilde yürüttüğümüz operasyonlarımızın merkezinde; benzersiz müşteri deneyimi, sürdürülebilirlik ve müşteri odaklı dijital dönüşüm yer alıyor. Bunun paralelinde, çalışanlarımızın kariyer ve bireysel gelişimleri için sürekli yatırım yaparak yetkin insan kaynaklarımızla müşterilerimizin memnuniyetini sağlamayı önceliğimiz olarak görüyoruz.

Operasyonlarımız boyunca tüm paydaşlarımız için değer yaratmaya odaklanıyoruz. Bu kapsamda sürdürülebilirliği iş yapış şeklimize entegre ediyor ve toplumsal cinsiyet eşitliği, şeffaflık, sorumlu kaynak kullanımı ve çevre duyarlılığı gibi konularda paydaşlarımızla birlikte dünyamızı daha yaşanabilir kılmak amacıyla çalışmalarımızı sürdürüyoruz.





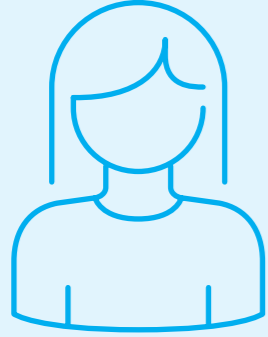
✓ 2.301 ÇALIŞAN



✓ %25 KADIN



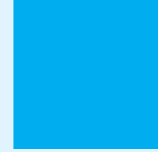
✓ %75 ERKEK



%10
İlk Düzey
Kadın Yönetici



%43
Orta Düzey
Kadın Yönetici



%37
Üst Düzey
Kadın Yönetici



7.5
MİLYAR TL
NET CİRO

2020 YILINA GÖRE
%34 BÜYÜME ORANI



131.5
MİLYON TL
NET KÂR

2020 YILINA GÖRE
%54 ARTIŞ



198
TEKNOSA
MAĞAZASI



339
İKLİMSA
YETKİLİ SATICI

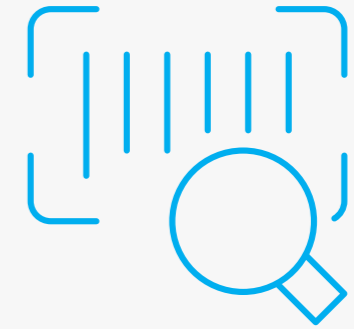
275
İKLİMSA
İKLİMLENDİRME
SERVİSİ

163
İKLİMSA
BEYAZ EŞYA
SERVİSİ



18.616.600
MAĞAZA MÜŞTERİSİ

2021 YILINA KIYASLA
%5,9 ARTIŞ



15.521
ADET ÜRÜN
ÇEŞİDİ

preo



SİGMA

900'DEN FAZLA ÜRÜN

Teknosa güvencesi ve tecrübesini yansıtan 2015 yılında ilk kez müşterilerimiz ile buluşturduğumuz Preo; sektörümüzdeki **en kapsamlı "öz marka"** girişimlerinden biridir. Preo markası kapsamında; giyilebilir teknolojiler, akıllı oyuncaklar, kişisel bakım ürünleri, küçük ev aletleri, oyun ve diğer aksesuarlarla **900'den fazla** ürün çeşidini müşterilerimize sunuyoruz. Müşterilerimizi avantajlı fiyatlarla, yenilikçi, güvenilir, kaliteli son teknoloji ürünler ile buluşturarak onların hayatlarını kolaylaştırmayı amaçlayan Preo markamızı, Türkiye ve dünyada evlerde tercih edilen markalardan biri olma vizyonuyla güçlendiriyoruz.

300.000+ TEKNOSACELL ABONESİ

Türkiye'deki teknoloji perakendeciliğinde **ilk ve tek mobil iletişim hizmeti** olan **Teknosacell** ile 2015 yılından beri müşterilerimize uygun fiyatlı tarifeler, faturalı ve faturasız hat seçenekleri ve teknoloji ürünlerinde özel fırsatlar sunuyoruz.

5 FARKLI MARKA VE 200'DEN FAZLA MODEL

Uluslararası arenada kalite ve müşterilere sağladığı konforla ön plana çıkan lider markaları bünyesinde bulunduran İklimsa ile hem ev tipi hem de profesyonel kullanıma uygun ürünlerimiz ile **"Türkiye'nin İklimlendirme Merkezi"** sloganımızla hizmet veriyoruz. Sahip olduğumuz zengin ürün gamını ısı pompası ve santrali, buzdolabı ve GES (güneş enerjisi sistemleri) ile genişlettiğimiz markamız bünyesinde **5 farklı marka ve 200'den fazla model** bulunuyor.

İKLİMSA BÜNYESİNDEKİ ÖZ MARKAMIZ

Sigma ürünlerimiz ile müşterilerimizi; yüksek enerji verimliliğine sahip, çevreye duyarlı seçenekler ve aynı zamanda inverter teknolojisi ile konforlu bir iklimlendirme deneyimi ile buluşturuyoruz. Sigma markamız ile profesyonel klima seçenekleriyle büyük alanlar için çözümler, ısı pompaları ile elektrik veya fosil yakıt kullanan ısıtma sistemlerine alternatifler sunuyoruz.

ÖNE ÇIKAN GELİŞMELER VE ÖDÜLLER

3 dakika

Kadın için Teknoloji Projesi ile Kadın Dostu Markalar Platformu " Kadın Dostu Markalar Farkındalık " ödülü	Sektörde bir ilk Video Chat ile müşterilerimizin ürün ve hizmetlerimize ait detaylı bilgi alabilmelerinin sağlanması		
Teknosalı Anne Mentorlar Projesi ile Brandon Hall HCM Excellence Awards " En İyi Eğitim Programı " ve " Çalışan Kaynağının En İyi Kullanımı " dallarında 2 gümüş , " En Özgün ve Yaratıcı İnsan Kaynakları Programı " dalında 1 bronz ödül	Bilişim 500 Ödülleri " Yılın Donanım Kategorisi " 1'incilik ödülü		
Cool Markalar Araştırması " Türkiye'nin En Cool Teknoloji Marketi " ödülü	"AVM'lerde En Beğenilen ve Tercih Edilen Markalar" Araştırması " Teknoloji Perakendeciliği " ve " Anchor Mağaza " kategorileri 1'incilik ödülü		
	Şikâyetvar A.C.E. Awards " Teknoloji Mağaza Zinciri " kategorisi elmas ödül		
	Stevie Awards Women in Progress programı " İş Hayatında Kadınları Destekleyen Kadınlar " kategorisi bronz ödül		
	Uluslararası Müşteri Deneyimi Ödülleri'nde " En İyi Omnichannel Müşteri Deneyimi ", " En İyi Dijital Dönüşüm-İş Hayatında 25 Yılın Altında ", " Krizde Müşteri Deneyimi " kategorilerinde altın , " Çağrı Merkezi " kategorisinde gümüş ödül		
	SAP Yılın Dönüşüm Ödülleri " Yılın e-Ticaret Dönüşüm " ödülü		
" Mağazadan Al " (Click & Collect) ve " Araçta Teslimat " (Click & Drive) hizmetimiz	Teknoloji perakendeciliğinde 11 yıldır tercih Teknosa AYD 1. Numaralı Markalar Ödül Mermi'nde 11 kez Teknoloji Perakendeciliği ve 5 kez de Anchor Mağaza kategorilerinde 1 numaralı marka seçildik. 11 yıldır bir ödülün müdavimi olmaya devam ediyoruz. Bu ödül için sizlere ve bu başarıyı mümkün kılan tüm çalışanlarımıza teşekkür ederiz.		
	Teknosa Blog ile tüketicilerimizle teknolojik gelişmelerin güncel bir şekilde paylaşılması		"Teknoloji Marketler" kategorisi 1'incilik ödülü, "Mağaza E-Ticaret" kategorisi 2'ncilik ödülü
	Nice Medya 4. CX Awards Turkey Müşteri Deneyimi Ödülleri " Sektörünün İlkleri " kategorisinde ödül		Social Media Awards " Teknoloji Marketleri " kategorisi altın ödül, " Arama Motoru Kampanyası " kategorisi bronz ödül
	IMI Conferences Turkey Call Center Awards " En İyi Dijital Servis " ödülü	"Türkiye'nin Dijital Markaları Araştırması" Teknoloji Perakendecisi kategorisi " Türkiye'nin Öne Çıkan Dijital Markası " ödülü	
		"Türkiye'nin En Beğenilen 50 CEO'su" listesinde Teknosa CEO'su Sitare Sezgin'e ödül	
		Temassız ödeme ve dijital etiket sistemi altyapısının tüm mağazalarda uygulanır hale getirilmesi	
		Bu yıl başladığımız TeknoClub programımızla müşterilerimize sürpriz hediyeler ve özel ayrıcalıklar sağlanması	

Ödüllerimiz ve başarılarımız ile ilgili detaylı bilgiye [web sitemizden](#) ulaşabilirsiniz.

ÖNCELİKLİ KONULARIMIZ

(GRI 102-44; 102-47)

3 dakika

2021 yılında, uluslararası standartları esas alan katılımcı ve kapsayıcı bir yaklaşımla sürdürülebilirlik önceliklerimizi belirledik.

Operasyonlarımızın gerekliliklerini analiz ederek ve sektörümüzde yer alan paydaşlarımızın ve rakiplerimizin raporlarını inceleyerek oluşturduğumuz **23 adet öncelikli konunun yer aldığı uzun listeyi**, iş yapış şeklimiz ile iç ve dış paydaşlarımızın ortak önceliklerini göz önünde bulundurarak **Üst Yönetim'in görüşleriyle** son haline getirdik ve **14 konuyu öncelikli konumuz** olarak belirledik. Bu çerçevede belirlediğimiz öncelikli konuları içeren anketi, paydaşlarımızın bakış açılarını öğrenebilmek ve konuların önceliklerini 0-5 puan arasında değerlendirebilmek amacıyla kilit paydaşlarımıza ilettik. Anketimiz ile **963 paydaşımıza** ulaştık ve paydaşlarımızın **%48,4'ü** anketimize yanıt verdi. Bununla birlikte, paydaş gruplarımızı Teknosa için önemini değerlendirerek derecelendirdik.

Bu derecelendirmeye göre belirlediğimiz ağırlık puanları ve paydaşlarımızın verdiği yanıtlar aracılığı ile önceliklendirme matrisimizi oluşturduk.

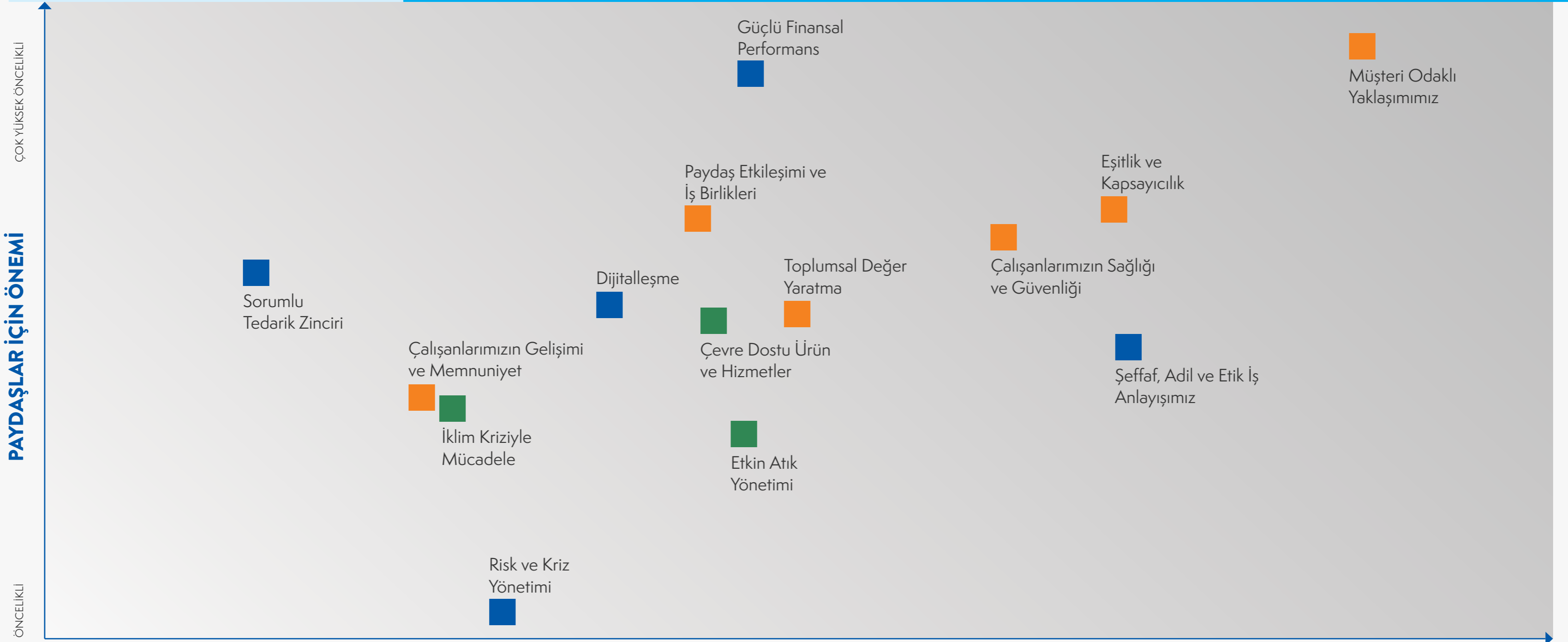
Önümüzdeki dönemlerde de süreçlerimizi ve operasyonlarımızı ileriye taşımak adına paydaşlarımızla güçlü iletişim kurmaya devam edeceğiz. Bununla birlikte gerçekleştirdiğimiz çalışmalarını sürdürüp öncelikli olarak belirlediğimiz konuların kapsamını ve konulara ilişkin çalışmalarımızı geliştireceğiz.

Kilit paydaşlarımızın yer aldığı listeye, iletişim yöntemlerimize ve sıklıklarına raporumuzun ["Paydaşlarımızla Etkileşim"](#) bölümünden ulaşabilirsiniz.

ÖNCELİKLİ KONULARIMIZ	TEKNOSA İÇİN	PAYDAŞLARIMIZ İÇİN
Çok Yüksek Öncelikli	<ul style="list-style-type: none"> Müşteri Odaklı Yaklaşımımız Şeffaf, Adil ve Etik İş Anlayışımız Eşitlik ve Kapsayıcılık Çalışanlarımızın Sağlığı ve Güvenliği 	<ul style="list-style-type: none"> Müşteri Odaklı Yaklaşımımız Güçlü Finansal Performans Paydaş Etkileşimi ve İş Birlikleri Eşitlik ve Kapsayıcılık Çalışanlarımızın Sağlığı ve Güvenliği
Yüksek Öncelikli	<ul style="list-style-type: none"> Toplumsal Değer Yaratma Güçlü Finansal Performans Etkin Atık Yönetimi Çevre Dostu Ürün ve Hizmetler Paydaş Etkileşimi ve İş Birlikleri Dijitalleşme 	<ul style="list-style-type: none"> Sorumlu Tedarik Zinciri Dijitalleşme Çevre Dostu Ürün ve Hizmetler Toplumsal Değer Yaratma Şeffaf, Adil ve Etik İş Anlayışımız
Öncelikli	<ul style="list-style-type: none"> Risk ve Kriz Yönetimi İklim Kriziyle Mücadele Çalışanlarımızın Gelişimi ve Memnuniyeti Sorumlu Tedarik Zinciri 	<ul style="list-style-type: none"> Çalışanlarımızın Gelişimi ve Memnuniyeti İklim Kriziyle Mücadele Etkin Atık Yönetimi Risk ve Kriz Yönetimi

ÇEVRESEL SOSYAL YÖNETİMSEL

ÖNCELİKLENDİRME MATRİSİMİZ



DEĞER ODAKLI İŞ MODELİMİZ

3 dakika

Tüm paydaşlarımız için kurulduğumuz günden bu yana sahip olduğumuz değer yaratma hedefimizi, sürdürülebilir bir yaşamı desteklemek adına Türkiye ile dünyayı birleştirme anlayışımız paralelinde gerçekleştirdiğimiz öncü girişimler ile destekliyoruz. İş yapış şeklimizin temelinde yer alan yaygın satış kanallarıyla, sunduğumuz zengin ve kaliteli teknolojik ürün gamı ve hizmetlerle müşterilerimizin her daim yanında olmaya gayret ediyoruz.

Dünyada ve sektörümüzde yaşanan gelişmeler ışığında hazırladığımız **ilk Sürdürülebilirlik Raporumuzda** 2021 yılında faaliyetlerimiz boyunca tüm kilit paydaşlarımız için yarattığımız değeri "Çalışanlarımıza Değer", "Topluma Değer", "Dünyaya Değer" ve "Geleceğe Değer" odak alanlarımızda ortaya koyuyoruz. Buna paralel şekilde departmanlarımızla yaptığımız toplantılar ve detaylı araştırmalar ışığında risk ve fırsatlarımızı, sürdürülebilirlik stratejimizi ve değer yaratma modelimizi oluşturduk. Bununla birlikte Raporumuzun içeriğini, **Değer Raporlama Vakfı'nın (Value Reporting Foundation - VRF) yayımladığı Entegre Raporlama Çerçevesi'ni (Integrated Reporting <IR> Framework)** gözeterek hazırladık.

Faaliyetlerimizi en iyi şekilde aktarabilmek adına değer yaratma modelimizin içeriğinin geliştirilmesi için kilit departmanlarımız ile çalıştaylar düzenledik.

Bu çalıştaylar sonucunda oluşturduğumuz değer yaratma modelimizde; her sermaye ögesi için yarattığımız değere, faaliyetlerimize ve çıktılarımıza yer veriyoruz. Önümüzdeki yıllarda da çalışmalarımızın devamlılığını koruyarak paydaşlarımız için değer yaratmayı sürdüreceğiz.

Teknosa olarak, "dünyanın teknolojisini herkes ile buluşturarak mutlu anlar yaşatmak" amacımız ışığında "yenilikçi" ve "fark yaratan" ürün ve hizmetler ile faaliyet gösterdiğimiz coğrafyada liderliğimizi sürdürmeye ve kilit paydaşlarımız için değer yaratmaya devam ediyoruz.

KÜLTÜRÜMÜZ VE DEĞERLERİMİZ

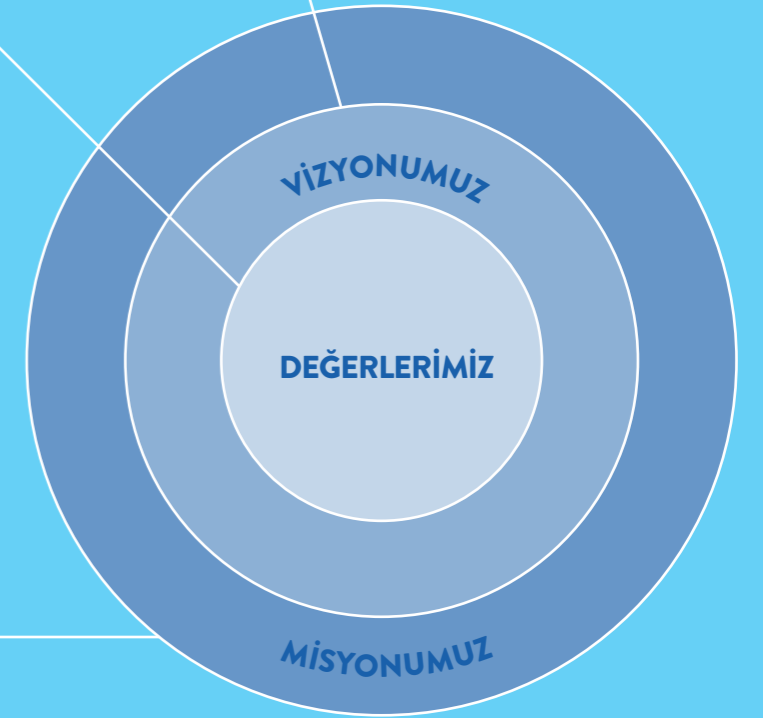
Faaliyetlerimizi gerçekleştirirken tüm paydaşlarımızın ihtiyaç ve beklentilerini merkeze koyuyor, farklı görüşlere değer veriyor ve kararlara geniş çaplı katılımı önemsiyoruz. Teknosa olarak, hata yapmaktan korkmayıp bunu bir gelişim fırsatı olarak gören, sürdürülebilir değer yaratmaya odaklanan yenilikçiliğin öncüsü genç bir firmayız.

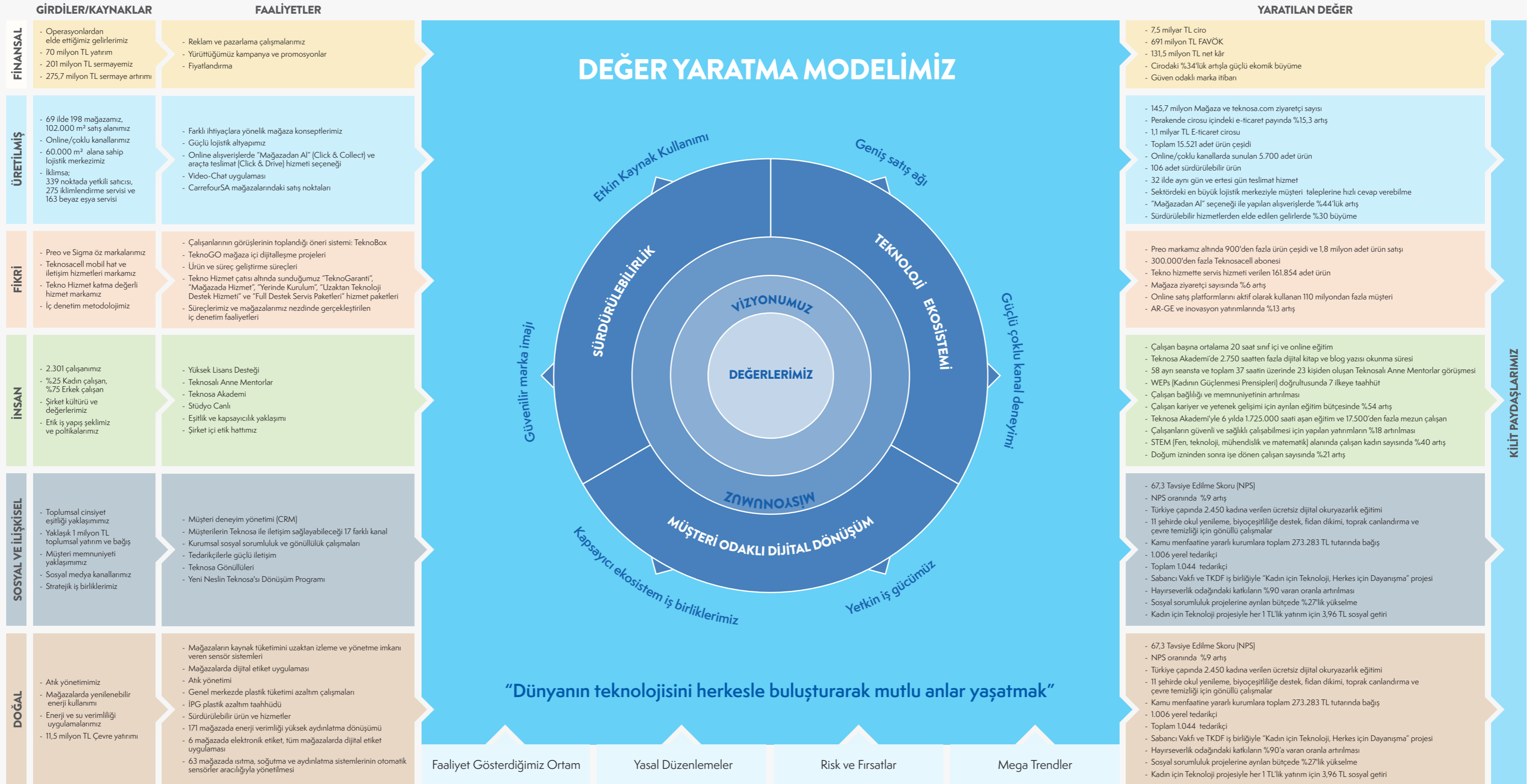
En önemli değerlerimiz: Samimiyet / Sürekli Gelişim / Katılım / Cesaret / Tutku

Vizyonumuz: "Yenilikçi" ve "Fark Yaratan" kaliteli ürün ve hizmetleriyle faaliyet gösterdiği coğrafyalarda liderliğini sürdürmek.

Değerlerimiz: Müşteri memnuniyetini ön planda tutan, etik kurallarının ve sosyal sorumluluklarının bilincinde, gelişime ve geliştirmeye açık, genç ve dinamik bir firmadır.

Misyonumuz: Yaygın satış kanallarıyla, sunduğu zengin ve kaliteli teknolojik ürün gamı ve kaliteli hizmetleriyle, müşterilerinin yanında olmak.





Faaliyet Gösterdiğimiz Ortam

Yasal Düzenlemeler

Risk ve Fırsatlar

Mega Trendler

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK STRATEJİMİZ

← 2 dakika

Sürdürülebilirlik strateji çalışmalarımız kapsamında 2021 yılında, paydaşlarımızla birlikte öncelikli konularımız, risk ve fırsatlarımız, değer yaratma modelimiz ve sürdürülebilirlik strateji evimiz üzerine çalıştık. İş yapış şeklimizi ve stratejimizi faaliyetlerimizin temelini oluşturun yetkinlerimiz çerçevesinde şekillendiriyor ve sürdürülebilirliği tüm organizasyonumuzun iş yapış biçimine entegre ediyoruz. Bu kapsamda; **Çalışanlarımıza Değer, Topluma Değer, Dünyaya Değer** ve **Geleceğe Değer** odak alanlarımızda yer alan öncelikli konularımız, sermaye ögeleri ve Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA) paralelinde sürdürülebilirlik stratejimizi oluşturduk.

Bütün bu işleyişe bağlı olarak oluşturduğumuz stratejimiz kapsamında; özel markalarımız, ürün portföyümüz ve çok yönlü müşteri deneyimimizle **"mevcut işi koruyarak"**, servis ve satış sonrası hizmetler, yenilenmiş ürünler, yenilenebilir enerji yatırımları ve iş birliklerimizle **"yeni işlerle büyüüp işi dönüştürerek"** ve ÇSY çalışmaları ve sürdürülebilir ürün ve hizmet portföyümüzün gelişimi ile **"iş değeri odaklı gerçekleştirerek"** dünyamıza, topluma ve çalışanlarımıza değer katıyoruz.



TEKNOSA SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK STRATEJİ EVİ

DÜNYANIN TEKNOLOJİSİNİ HERKES İLE BULUŞTURARAK
MUTLU ANLAR YAŞATMAK İÇİN VARIZ.

DEĞER ALANLARIMIZ	ÇALIŞANLARIMIZA DEĞER	TOPLUMA DEĞER	DÜNYAYA DEĞER	GELECEĞE DEĞER		
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ODAK ALANLARIMIZ VE ÖNCELİKLİ KONULARIMIZ	<ul style="list-style-type: none"> - Eşitlik ve Kapsayıcılık - Çalışanlarımızın Sağlığı ve Güvenliği - Çalışanlarımızın Gelişimi ve Memnuniyeti 	<ul style="list-style-type: none"> - Müşteri Odaklı Yaklaşımımız - Toplumsal Değer Yaratma - Paydaş Etkileşimi ve İş Birlikleri 	<ul style="list-style-type: none"> - İklim Kriziyle Mücadele - Çevre Dostu Ürün ve Hizmetler - Etkin Atık Yönetimi 	<ul style="list-style-type: none"> - Güçlü Finansal Performans - Şeffaf, Adil ve Etik İş Anlayışımız - Dijitalleşme - Sorumlu Tedarik Zinciri - Risk ve Kriz Yönetimi 		
SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇLARI'NA KATKIMIZ						
İLGİLİ SERMAYE ÖGELERİ	<ul style="list-style-type: none"> - İnsan Sermayesi - Sosyal ve İlişkisel Sermaye 	<ul style="list-style-type: none"> - İnsan Sermayesi - Sosyal ve İlişkisel Sermaye - Fikri Sermaye 	<ul style="list-style-type: none"> - Doğal Sermaye - Üretilmiş Sermaye 	<ul style="list-style-type: none"> - Finansal Sermaye - İnsan Sermayesi - Sosyal ve İlişkisel Sermaye - Fikri Sermaye - Üretilmiş Sermaye - Doğal Sermaye 		
KURUMSAL PROFİLMİZ	Kurumsal Yönetimimiz	Sürdürülebilirlik Yönetimimiz	Organizasyon Yapımız	Güçlü Finansal Performansımız	Etik İş Yapış Şeklimiz	
STRATEJİMİZ	<p>MEVCUT İŞİ KORUMAK</p> <ul style="list-style-type: none"> - Holistik Müşteri Deneyimi ve Mağaza Ağı Optimizasyonu - Özel Marka, Ürün Portföyü Geliştirme 	<p>YENİ İŞLERLE BÜYÜMEK VE İŞİ DÖNÜŞTÜRMEK*</p> <ul style="list-style-type: none"> - Yeni İnisiyatiflerle Servis ve Satış Sonrası Hizmetler <i>Tekno Hizmet: TeknoGaranti, Mağazada Hizmet, Yerinde Kurulum, Uzaktan Teknoloji Destek Hizmeti, Full Destek Servis Paketleri</i> - Yenilenmiş Ürünler - B2B Gelişimi - Yenilenebilir Enerji Yatırım ve İş Birlikleri - E-Ticaret Dönüşümü: Marketplace Olmak <p><small>* 2022 yılı güncel inisiyatifleridir.</small></p>	<p>İŞİ DEĞER ODAKLI GERÇEKLEŞTİRMEK</p> <ul style="list-style-type: none"> - Çevresel, Sosyal ve Yönetişim Çalışmaları <i>Sosyal Sorumluluk Projeleri, Etkin Atık Yönetimi, Endekslere Uyum ve Raporlama, Teknosa Akademi vb.</i> - Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet Portföyü Geliştirme - Teknosa Outlet 			
YETKİNLİKLERİMİZ	Sürdürülebilir İş Modelleri	Yaygın Satış Ağı	Güçlü Omnichannel Kasları	İnsan Kaynağı	Geniş Ekosistem Oluşumu	Güvenilirlik ve Marka Değeri

TEDARİK ZİNCİRİMİZ

(GRI 102-9; 103-1; 103-2; 103-3; 204-1)

4 dakika

Ürün ve hizmetlerimizi sağlayan tedarikçilerimiz ile ilişkilerimizi sürekli geliştirme odaklı faaliyetler ile sürdürüyoruz. Bu kapsamda tedarikçilerimizin, Sabancı Holding'in ve Şirketimizin değer zinciri boyunca uyulmasını beklediği kurallar çerçevesinde faaliyetlerini sürdürmelerini, çevre, iş ve insan hakları, iş sağlığı ve güvenliği ve iş etiği odağındaki kurallarımızı benimsemelerini bekliyoruz.

Operasyonlarımızın devamlılığı açısından **Sürdürülebilir Tedarik Zincirinin** önemini bilincinde olarak faaliyetlerimizi gerçekleştiriyoruz. Bu bilincimiz paralelinde hazırladığımız **Kalite Politikamız** ile tedarik zinciri süreçlerimizde, kalite yönetim sisteminin sürekliliğini ve etkinliğini modern yönetim tekniklerini uygulayarak ölçüyor ve gerekli noktaların iyileştirilmesi için aksiyonlar alıyoruz. Teknosa'da **sorumlu, sürdürülebilir, şeffaf ve izlenebilir bir tedarik zincirine** sahip olmak önceliklerimiz arasında yer alıyor.

Tedarik zincirimizde zamanında teslimat, stok ve ürün güvenliği ve maliyet bilgilerini kilit performans göstergeleri (KPI) olarak belirleyip süreçlerimizi hassasiyetle takip ediyoruz. Tedarik zincirimizin daha çevik ve sürdürülebilir olması için **çoklu kanal deneyimini (omnichannel)** müşterilerimize sunuyor, ürün ve hizmetlerimizi hayata geçmesi beklenen regülasyonlara uyumlu hale getiriyoruz.

Tedarik zinciri yolculuğumuzda kritik bir nokta olan tedarikçi seçimimizi kaliteyi ve çeşitlilik gibi birçok hususu dikkate alarak ihtiyaçlar doğrultusunda gerçekleştiriyoruz. **Teknosa Lojistik Merkezi'mizde** ürünlerimizi depoluyor ve buradan **Mağazalarımıza, İklimsa Yetkili Bayilerine ve Online Platformlarımız aracılığıyla müşterilerimize** sevkiyatını gerçekleştiriyoruz. Satış öncesi ve sonrası süreçlerde müşterilerimiz toplam **17 farklı kanaldan** bizler ile iletişim sağlayıp bilgi alabiliyor. Aynı zamanda, ürünlerimizin nakliyesi sebebiyle olumsuz etkinin azaltılması amacıyla çeşitli araştırmalar yapıyoruz.

30.000 m² açık alan ve 30.000 m² kapalı alan ile sektörün en büyük lojistik merkezine sahibiz!

2021 yılında, 1.000'in üzerinde tedarikçi ile iş birliklerimizi geliştirdik. Bu kapsamda satın alma işlemlerimizin %97'sini yerli tedarikçilerimiz ile gerçekleştirdik.

Mağaza Sayısı: 198

İklimsa Yetkili Satıcı: 339

İklimsa İklimlendirme Servisi: 275

İklimsa Beyaz Eşya Servisi: 163

Ürünlerimiz müşterilerimize ulaştıktan sonra satış sonrası hizmetlerimiz ile destek olmaya devam ediyoruz. **Tekno Hizmet** çatısı altında topladığımız **"TeknoGaranti", "Mağazada Hizmet", "Yerinde Kurulum", "Uzaktan Teknoloji Destek Hizmeti" ve "Full Destek Servis Paketleri"** gibi servis ve onarım hizmetlerimizle satışını gerçekleştirdiğimiz ürünlerin kullanım ömrümü uzatarak değer zincirimizde katma değer oluşturuyoruz. Ayrıca Türkiye genelinde pek çok noktada hizmet veren **İklimsa Yetkili Servislerimiz** ile müşterilerimizin iklimlendirme ile ilgili her türlü ihtiyacında yanında oluyoruz.

Tedarikçilere Yapılan Ödemeler

8.574

(Milyon TL)

Yerel Tedarikçilere Yapılan Ödemeler

8.303

(Milyon TL)

Toplam
Tedarikçi
Sayısı

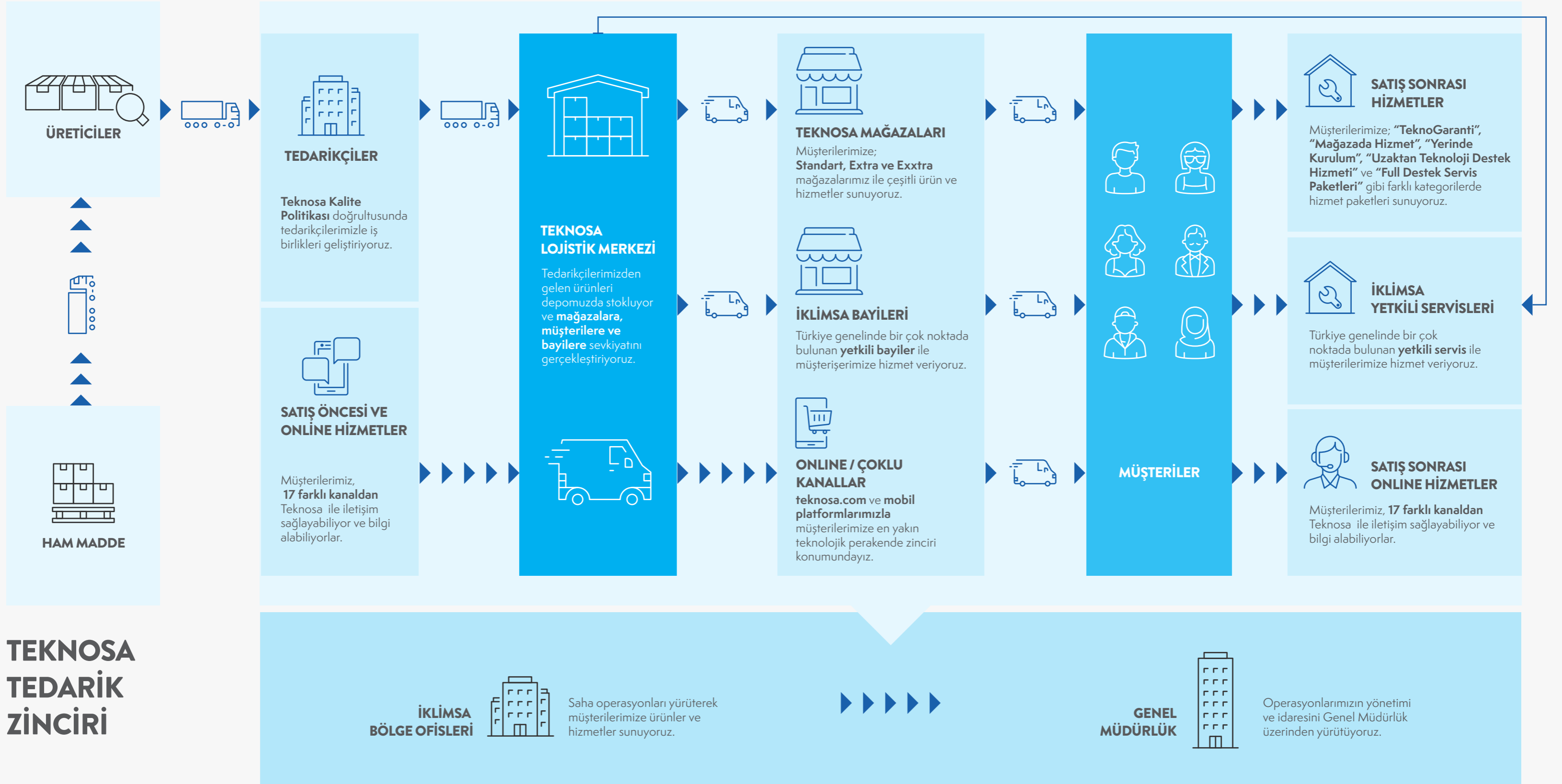
1.044

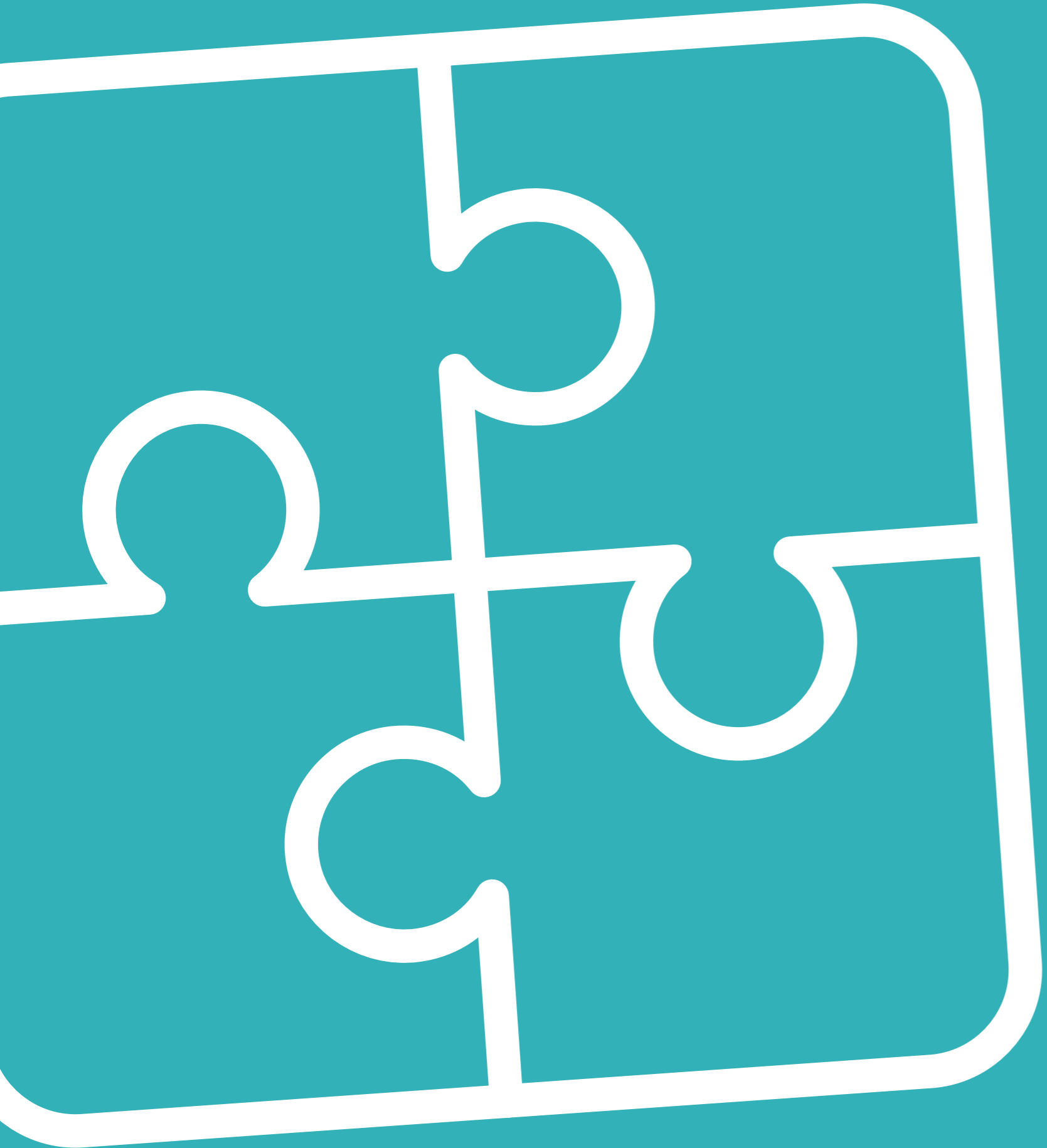
Yerel
Tedarikçi
Sayısı

1.006

Yeni
Tedarikçi
Sayısı

113





KURUMSAL PROFİLİMİZ

KURUMSAL YÖNETİMİZ

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİZ

ORGANİZASYON YAPIMIZ

GÜÇLÜ FİNANSAL PERFORMANSIMIZ

ETİK İŞ YAPİŞ ŞEKLİMİZ

KURUMSAL YÖNETİMİMİZ

(GRI 102-18; 103-1; 103-2; 103-3; 202-2; 405-1)

4 dakika

Sağlam bir yapı ve kurum kültürüyle oluşturulmuş kurumsal yönetim uygulamalarının iş dünyasında sürdürülebilir temelli bir büyüme için gereklilik olduğuna inanıyoruz. Bu doğrultudaki anlayışımızı; kurumsal yönetimin 4 ana prensibi

olan **şeffaflık, adillik, sorumluluk ve hesap verebilirliği** merkeze alarak şekillendiriyoruz. Tüm paydaşlarımızın haklarını en üst düzeyde gözetmeyi ve hayata geçireceğimiz iş birlikleriyle değer yaratmayı hedefliyoruz.

Ülkemizde kurumsal yönetim uygulamalarının düzenlenmesinden ve denetlenmesinden sorumlu kuruluş olan **Sermaye Piyasası Kurulu'nun** belirlediği ilkelere uyum gösteriyor; dünyadaki iyi kurumsal yönetim uygulamalarını rehber edinerek mevcut yapımızı geliştirmek için çalışıyoruz.

[Kurumsal Yönetim Uyum Raporları ve Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Raporları'na web sitemizden erişebilirsiniz.](#)

Yönetim Kurulumuz, Şirketimizin uzun vadeli çıkarlarını her daim göz önünde bulundurur ve kamuya açıklanan operasyonel ve finansal performans hedeflerine ulaşmasından sorumludur. Bu kapsamda ilgili

hedeflerin gerçekleşme durumu düzenli olarak Yönetim Kurulumuz tarafından değerlendirilir ve ulaşılmayan hedeflerin gerekçeleri **yıllık faaliyet raporunda** açıklanır. Önümüzdeki yıllarda ilgili hedeflerin gerçekleşme durumunu **her yıl yayımlayacağımız sürdürülebilirlik raporumuz** aracılığıyla da paylaşmayı hedefliyoruz.

Bununla birlikte, İcra Kurulu'nda görev almayan üyelerin toplantıya aktif katılım göstermesini sağlamak Yönetim Kurulu Başkanı'nın sorumluluğundadır. Yönetim Kurulu üyelerimiz 3 yıllık periyotlar ile gözden geçirilmektedir ve Yönetim Kurulu üyelerimize yönelik ücret ve yan haklarının yönetimi konusunda [Ücret Politikamız](#) mevcuttur.

KOMİTELERİMİZ

Teknosa'da Yönetim Kurulu Başkanlığı ve Genel Müdürlük görevleri **farklı kişiler** tarafından yürütülür. Bununla birlikte Yönetim Kurulu'nun görev ve sorumluluklarını daha sağlıklı bir biçimde yerine getirmesi amacıyla yeterli sayıda Komitemiz bulunuyor.

Komite üyeliği sorumluluğunun gerektirdiği iş uzmanlıklarına göre Teknosa'da **bir Yönetim Kurulu Üyesi, birden fazla komiteye üye olabilir. Kurumsal Yönetim, Riskin Erken Saptanması ve Denetim Komitesi** olmak üzere Yönetim Kurulu'na bağlı toplam **3 komitemiz** bulunmaktadır.

[Komitelerimizin görevleri ve yapıları ile ilgili detaylı bilgiye web sitemizden ve 2021 Faaliyet Raporumuz'dan ulaşabilirsiniz.](#)



YÖNETİM KURULUMUZ

CİNSİYET DAĞILIMI

%17 KADIN

ERKEK %83

TECRÜBE ALANI

STRATEJİ VE PLANLAMA

İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

PAZARLAMA

ULUSLARARASI DENEYİM

FİNANS, DENETİM

PERAKANDE DENEYİMİ

RİSK YÖNETİMİ

YÖNETİM KURULU EĞİTİM DURUMU

LİSANS

YÜKSEK LİSANS

DOKTORA

YÖNETİM KURULU KOMİTE KATILIM DURUMU

KURUMSAL YÖNETİM KOMİTESİ

RİSKİN ERKEN SAPTANMASI KOMİTESİ

DENETİM KOMİTESİ



Toplam İş Tecrübesi
25 yıl

Toplantı Katılımı
4/4

HAKAN TİMUR
Yönetim Kurulu Başkanı



Toplam İş Tecrübesi
26 yıl

Toplantı Katılımı
4/4

ZEYNEP PELİN ERKIRALP
Yönetim Kurulu Başkan Vekili



Toplam İş Tecrübesi
31 yıl

Toplantı Katılımı
4/4

UĞUR GÜLEN
Yönetim Kurulu Üyesi



Toplam İş Tecrübesi
32 yıl

Toplantı Katılımı
4/4

ERKAN ŞAHİNLER
Yönetim Kurulu Üyesi



Toplam İş Tecrübesi
46 yıl

Toplantı Katılımı
4/4

MEVLÜT AYDEMİR
Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi



Toplam İş Tecrübesi
28 yıl

Toplantı Katılımı
4/4

TEMEL CÜNEYT EVİRGEN
Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi

YÖNETİM KURULU'NA BAĞLI KOMİTELER

**KURUMSAL YÖNETİM
KOMİTESİ**

**RİSKİN ERKEN
SAPTANMASI KOMİTESİ**

**DENETİM
KOMİTESİ**

TEKNOSA DIŞI ROLLER

Hakan Timur SabancıDx ve Çimsa şirketlerinde Yönetim Kurulu Başkan Vekilliği, Enerjisa Enerji ve Enerjisa Üretim şirketlerinde de Yönetim Kurulu üyeliği görevlerini sürdürmekte ve **ÖSGD***, **YKÜD***, **SKDT*** ve **WBSCD*** gibi **STK'larda da*** görev almakta ve **TUSİAD*** İstihdam ve Sosyal Güvenlik Çalışma Grubu Başkanlığını da yürütmektedir.

Zeynep Pelin Erkiralp Sabancı Holding bünyesinde Kurumsal Marka Yönetimi ve İletişim Bölüm Başkanı olarak görev yapmaktadır.

Uğur Gülen Aksigorta Genel Müdürü ve Yönetim Kurulu Üyesi, Sabancı VC Yatırım Komitesi Üyesi ve SabancıDx Yönetim Kurulu Üyesi olarak görev yapmaktadır.

Erkan Şahinler 'Sabancı Holding'de Planlama, Analiz ve Finansman Direktörü olarak görev yapmakta ve Temsa İş Makinaları ve Teknosa İç ve Dış Ticaret A.Ş. Yönetim Kurulu Üyeliği, Exsa, Tursa ve AEO'da Genel Müdür ve Yönetim Kurulu Üyeliği görevlerini yürütmektedir.

Mevlüt Aydemir Çeşitli sosyal kuruluşların üyesidir.

Temel Cüneyt Evirgen Sabancı Üniversitesi Yönetici Geliştirme Birimi (EDU) Direktörlüğü'nü yürütmekte ve Sabancı Üniversitesi Yönetim Bilimleri Fakültesi lisans ve yüksek lisans programlarında Öğretim Görevlisi olarak ders vermektedir.

Teknosa Yönetim Kurulu Üyelerinin özgeçmişlerine

[Yatırımcı İlişkileri web sitemizden](#) ulaşabilirsiniz.

* **ÖSGD:** Özel Sektör Gönüllüler Derneği

* **YKÜD:** Yönetim Kurulu Üyeleri Derneği

* **SKDT:** Sürdürülebilir Kalkınma Derneği Türkiye

* **WBSCD:** Dünya Sürdürülebilir İş ve Kalkınma Konseyi

* **STK:** Sivil Toplum Kuruluşları

* **TUSİAD:** Türk Sanayicileri ve İş İnsanları Derneği

ÜST YÖNETİMİMİZ

Üst Yönetim istihdamının tamamını yerel toplumdan sağlıyoruz.

CİNSİYET DAĞILIMI

%11 KADIN

ERKEK %89

TECRÜBE ALANI

STRATEJİ VE PLANLAMA

İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

PAZARLAMA

ULUSLARARASI DENEYİM

FİNANS, DENETİM

PERAKANDE DENEYİMİ

RİSK YÖNETİMİ

YÖNETİM KURULU EĞİTİM DURUMU

LİSANS

YÜKSEK LİSANS



Toplam İş Tecrübesi
26 yıl

SİTARE SEZGİN
Genel Müdür



Toplam İş Tecrübesi
27 yıl

ÜMİT KOCAGİL
Finans Genel Müdür Yardımcısı



Toplam İş Tecrübesi
30 yıl

ÖNDER ÖMER OĞUZHAN
Teknoloji Genel Müdür Yardımcısı



Toplam İş Tecrübesi
30 yıl

TANSU ÖZTORUN
İklimsa İş Birimi Genel Müdür Yardımcısı



Toplam İş Tecrübesi
24 yıl

DOĞA ORAN
Stratejik Büyüme Alanları Genel Müdür Yardımcısı



Toplam İş Tecrübesi
24 yıl

ERSİN AYDIN
İnsan Kaynakları Genel Müdür Yardımcısı



Toplam İş Tecrübesi
24 yıl

EMRE KURTOĞLU
Dijital Ticaret ve Pazarlama Genel Müdür Yardımcısı



Toplam İş Tecrübesi
26 yıl

NAİL ENVER YELKENCİ
Perakende Satış Genel Müdür Yardımcısı



Toplam İş Tecrübesi
25 yıl

CENK YENGINER
Kategori Yönetimi ve Tedarik Zinciri Genel Müdür Yardımcısı

* Nail Enver Yelkenci Marmara Üniversitesi- Pazarlama (Devam) YL eğitimine devam etmektedir.

Teknosa Yönetim Kurulu Üyelerinin özgeçmişlerine [2021 Faaliyet Raporumuz'dan](#) ulaşabilirsiniz.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİMİZ

(GRI 102-18; 102-18)

4 dakika

Sürdürülebilirliği iş yapış biçimimize entegre ederek kaynakların etkin kullanılması ve müşterilerimizin ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanması faaliyetlerimizi, küresel gelişmelere uyumlu bir şekilde hayata geçiriyoruz. Bu kapsamda, ÇSY odak alanlarında uluslararası düzenlemelere ve standartlara uyumluluğu artırmayı hedefliyoruz. Yerel ve küresel tüm gelişmeleri takip ederek sürdürülebilirlik yönetimimizi ve operasyonlarımızı bünyesinde yer aldığımız Sabancı Holding'in sürdürülebilirlik yaklaşımı ve hedeflerine paralel şekilde gerçekleştiriyoruz.

Sabancı Topluluğu'nun öncü ve örnek olma misyonuna paralel şekilde sürdürülebilirlik çalışmalarımızı üst düzey bir gayretle yürütüyoruz.

2021 yılında, İş Sağlığı Güvenliği ve Çevre Müdür Yardımcılığı birimini, sürdürülebilirlik süreçlerimizin kapsamlı ve dinamik bir şekilde yönetimi için **"Sürdürülebilirlik ve İş Güvenliği Müdürlüğü"** birimi olarak yapılandırdık. Birimiziz, sürdürülebilirlik hedeflerinin belirlenmesi ve ilerlemenin takip edilmesi, konu ile ilgili stratejiler geliştirilmesi, farkındalık çalışmalarının yapılması, ilgili iş birliklerinin kurulması, iklim ile ilgili trendlerin takip edilmesi ve mevzuatlara uyum sağlanması, risk ve fırsatların belirlenmesi

ve gerekli aksiyonların hayata geçirilmesinde görev alıyor. Sürdürülebilirlik ve İş Güvenliği Müdürlüğü'müz, İnsan Kaynakları ve Sürdürülebilirlik Genel Müdür Yardımcısı'na bağlı olarak çalışmalarını yürütmekte ve gerekli durumları Genel Müdür'e ve İcra Kurulu'na raporlamaktadır.

Yönetim Kurulu Başkanı'mız Hakan Timur, aynı zamanda **Sabancı Holding İnsan Kaynakları ve Sürdürülebilirlik Grup Başkanı** olarak görev yapıyor. Genel Müdür ve İcra Kurulu tarafından düzenli olarak gerçekleştirilen Müdürler Toplantısı'nda sürdürülebilirlik konuları öncelikli olarak ele alınırken Teknosa bünyesinde sürdürülebilirlik konularının yönetiminde **en yetkili kişi ve konunun sözcüsü** konumunda **Genel Müdür'ümüz Sitare Sezgin** bulunuyor. Bununla birlikte, faaliyetlerimizin odağına ve yönetim biçimimize sürdürülebilirliği konumlandırabilmek amacıyla şirketin finansal performansını etkileyen ve Genel Müdür seviyesinde, iklim krizinin çözümüne yönelik aksiyon alınması ve plastik kullanımının azaltılmasına ilişkin Kilit Performans Göstergeleri (Key Performance Indicators – KPIs) yer almaktadır.

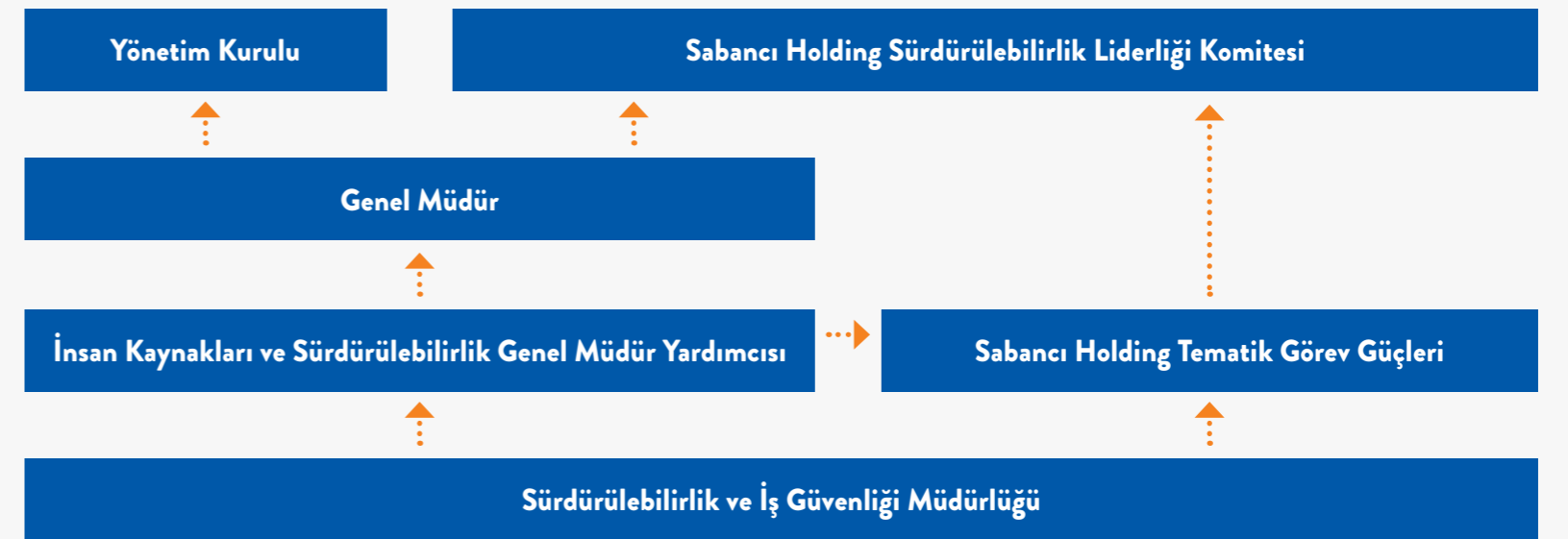
Holding Sürdürülebilirlik Direktörlüğü tarafından koordinasyonu sağlanan **Sürdürülebilirlik Liderliği Komitesi** ile topluluğun sürdürülebilirlik yol

haritasında yer alan hedef ve eylemlerdeki ilerlemenin takibi yapılıyor ve Sabancı Holding'in sürdürülebilirlik alanlarındaki itibarını ve operasyonlarını olumsuz yönde etkileyebilecek risklerin yönetilmesine yönelik çalışmalar hayata geçiriliyor. 2021 yılında 3 kez toplanan komite, sürdürülebilirlik konusunda uluslararası gelişmeleri, kamusal düzenlemeleri ve trendleri izliyor. Ayrıca, bu komite gerektiğinde Tematik Görev Güçleri'ne tavsiyelerde bulunuyor.

Topluluk Şirketleri'nin sürdürülebilirlik koordinatörleri ve temsilcilerinden oluşan ve Sürdürülebilirlik Liderliği Komitesi bünyesinde Sürdürülebilirlik Yol Haritası'nın odak alanlarında destek yapısı niteliğinde olan **"Tematik Görev Güçleri"**, yıl boyunca

belirli aralıklarla bir araya gelmektedir. Topluluk Şirketleri bu toplantılarla gündemdeki gelişmeler ve belirlenen hedeflerin güncel durumları hakkında bilgi paylaşımında bulunur. Teknosa olarak, 2021 yılında gerçekleşen **2 İklim Acil Durum, 5 Sürdürülebilir İş Modelleri** ve **4 İnsan ve Toplum Görev Gücü** toplantısının tamamına katılım gösterdik.

Önümüzdeki yıl sürdürülebilirlik stratejimizin belirlenmesi ve eylem planlarının hazırlanması noktasında çalışmalarımıza hız kesmeden devam edeceğiz.



ORGANİZASYON YAPIMIZ

3 dakika

Teknosa olarak, kurulduğumuz günden itibaren paydaşlarımızın beklentilerine ve ihtiyaçlarına odaklanıyoruz. Bu odağımız paralelinde sürekli gelişerek değer yaratıyoruz. Sürekli gelişimimizi; teknolojik yenilikleri faaliyetlerimize hızlı adapte edebilme kabiliyetimiz ve değişime açık, samimi, cesur ve tutkulu yönetimimiz sayesinde sağlıyoruz. Yetkinliklerimizi dünyadaki iyi uygulamaları da takip ederek her yıl daha da geliştiriyoruz. Sürdürülebilirlik Raporumuz'da alanlarında uzman

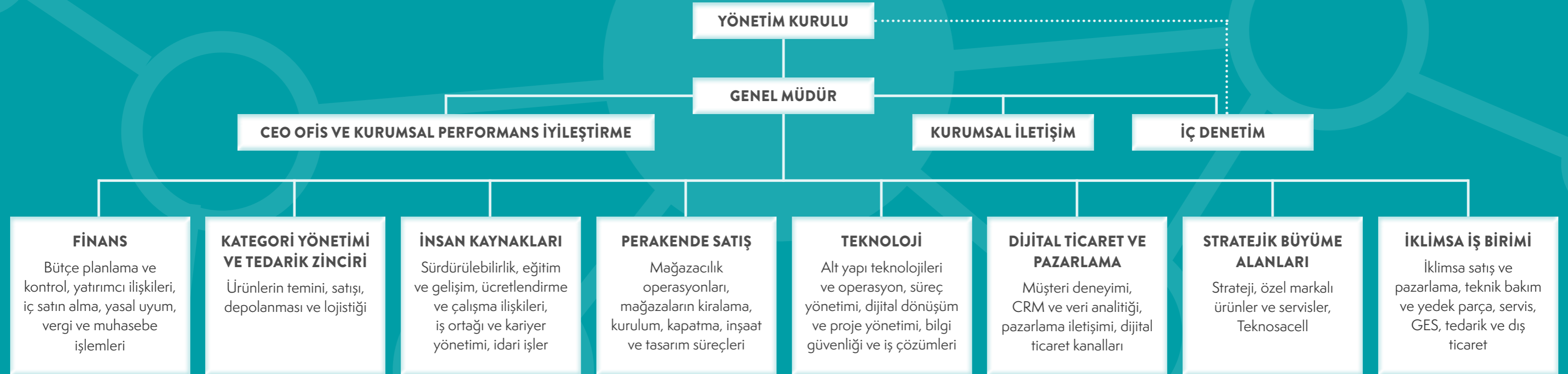
yöneticilerimizin yetkinliklerini şeffaf bir şekilde paylaşıyoruz.

Yönetim Kurulumuzun ve Üst Yönetimimizin yetkinlik matrisine ["Kurumsal Yönetimimiz" bölümünden ulaşabilirsiniz.](#)

Şirketimizin üst düzey yönetim kadrosu; **Yönetim Kurulu**, Yönetim Kurulu'na bağlı **Genel**

Müdür ve Genel Müdür'e bağlı **Genel Müdür Yardımcıları'ndan** oluşmaktadır. Bununla birlikte, Genel Müdür Yardımcılarına bağlı departmanların yanı sıra Genel Müdür'ümüze doğrudan bağlı olan birimlerden **CEO Ofis ve Kurumsal Performans İyileştirme Müdürlüğü** kurumun hedeflenen dönüşüme devam etmesi için gerekli ana stratejik girişimlerin takibini ve koordinasyonunu sağlamaktadır, **Kurumsal İletişim Müdürlüğü** ise kurum

itibarını korumak ve yükseltmek için kurumsal iletişim faaliyetleri, çeşitli raporlamalar ve basın çalışmaları yürütmektedir. Benzer pozisyondaki **İç Denetim Müdürlüğü**, Denetim Komitesi İç Tüzüğü çerçevesinde mağazalarda yapılan denetim çalışmalarını; Mağaza Satış/Operasyon, Genel Müdürlük Departmanlarına ait süreç denetimlerini; Mağaza ve Genel Müdürlük departmanlarında yürütülen soruşturma/inceleme çalışmalarını yürütmektedir.



GÜÇLÜ FİNANSAL PERFORMANSIMIZ

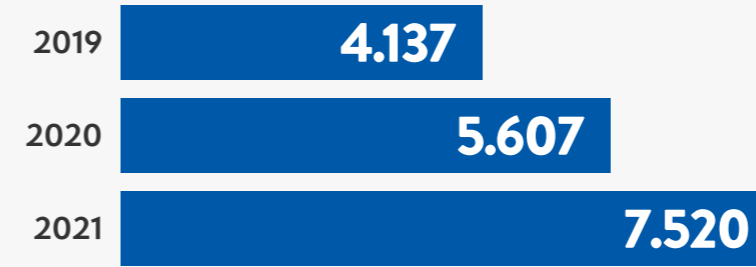
(GRI 102-5; 102-7; 103-1; 103-2; 103-3; 201-1; 201-4; 207-1; 207-2; 207-3)

5 dakika

Faaliyet gösterdiğimiz teknoloji perakendeciliği sektöründe, dijitalleşme ve müşteri odaklı dönüşüm hamlelerimiz ve öncü girişimlerimiz ile sürdürülebilir büyümeye odaklanıyoruz. Güçlü finansal yapımız ve hayata geçirdiğimiz uygulamalar ile ekosistemimizi gözetiyor, finansal performansımızın güçlendirilmesini öncelikli

konularımız arasında değerlendiriyoruz. Güvenilir marka imajımız, geniş satış ağıımız, güçlü kanal deneyimimiz, kapsayıcı ekosistem iş birliklerimiz ve yetkin iş gücümüz sayesinde küresel riskleri olabildiğince etkin bir şekilde yöneterek tüm paydaşlarımız için değer yaratırken 2021 yılında da büyümeye devam ettik.

Net Satışlar (Milyon TL)



teknosa.com Satışları (Milyon TL)



Net Kâr (Milyon TL)



2021 YILINDA;

%34 PAZARDA BÜYÜME

7,5 MİLYAR TL'LİK CİRO

131,5 MİLYON TL'LİK NET KÂR

Tüm paydaşlarımız için değer yaratan, finansal yapısı güçlü ve sürdürülebilir, geleceğe güvenle bakan Teknosa hedefi için başlattığımız “Yeni Neslin Teknosa’sı Dönüşüm Programı” kapsamında mağaza ve satış gücü etkinliğinden kategori yönetimine, tedarik zincirinden harcama verimliliğine kadar birçok alanda kapsamlı dönüşümüze etki alanımızı genişleterek devam ediyoruz.

Ortaklık Yapımız*

Toplam Sermaye Payı
201.000.000,00 TL

%100

HACI ÖMER SABANCI HOLDİNG A.Ş.

Sermaye Payı
100.500.001,44 TL

%50

DiĞER

Sermaye Payı
100.499.998,56 TL

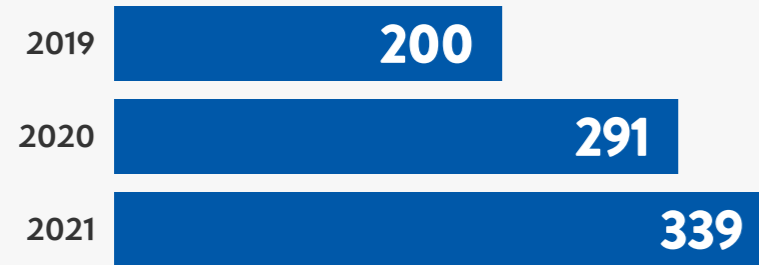
%50

* 31 Aralık 2021 itibarıyla Şirketimizin onaylanmış ve çıkarılmış sermayesi her biri 1 Kr kayıtlı nominal bedeldeki 20.100.000.000 hissedenden oluşmaktadır.

Toplam Mağaza Sayısı



İklimsa Yetkili Satıcı



İklimsa İklimlendirme Servisi



İklimsa Beyaz Eşya Servisi



COVID-19 salgınının küresel ekonomi üzerinde yarattığı olumsuz etkilerin devam ettiği 2021 yılında, kur dalgalanmaları ve enflasyonist ortam tüm dünya ve ülkemiz için de riskleri ve yönetilmesi zor olan süreçleri beraberinde getirdi. Bu zorlu şartlara rağmen, 2021 yılında Şirketimizin mevcut performansını en yüksek düzeye çıkaracak ve gelecekte işimize değer katacak öncü girişimlere imza atarak **70 milyon TL** yatırım gerçekleştirdik. Önümüzdeki yıllarda da **"Yeni Neslin Teknosa'sı"** vizyonumuz ile müşteri odaklı dönüşüm ve dijitalleşme konularında yapılacak altyapı, sistemsel ve stratejik yatırımlarımızı artırmayı hedefliyoruz.

Doğal ve fiziksel kaynakların korunması konusunda sorumluluğumuzun farkında olarak, büyümeyi sadece finansal büyüme olarak değil sürdürülebilir değer yaratma ekseninde bütünsel bir yaklaşımla değerlendiriyoruz. Sorumlu yatırımlarımız ile faaliyetlerimizi daha sürdürülebilir hale getirmek ve mevcut çevresel performansımızı artırıp geleceğin gerekliliklerine uyum sağlayabilmek için çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

Sorumlu harcama ve yatırımlarımız odağında yaptığımız çalışmalar sonucunda 3,3 milyon TL tasarruf sağladık.*

* 2021 yılında yaptığımız tasarruf miktarı 3.295.367 TL'dir.

Vergi yükümlülüklerimizi, hem ülkemizde yürürlükte bulunan vergi mevzuatı ve uygulamalarına uyumlu olarak hem de değerlerimizi hassasiyet ile gözeterek takip ediyoruz. Bu kapsamda, sorumluluklarımızı aktif olarak yönetip kontrol ederek, yasal yükümlülüklerimizi yerine getiriyoruz.

Teknosa olarak, faaliyetlerimizde **Vergi Mevzuatı'nı** eksiksiz bir şekilde uygulamak amacıyla yasal düzenlemeleri yakından takip ediyoruz. 2021 yılında, **Sermaye Piyasası Kanunu** ve **Türk Ticaret Kanunu** ile **Vergi Mevzuatı'nda** yapılan değişikliklerin faaliyetlerimize potansiyel etkilerini detaylı bir şekilde değerlendirdik. Bununla birlikte; vergi otoriteleri ile açık, yapıcı ve şeffaf bir diyalog kurarak talep edilen bilgi ve belgeleri mümkün olan en kısa sürede sağlıyoruz. Yükümlülüklerimize ilişkin tüm belgelerimizi yasal süreler boyunca erişilebilir pozisyonda tutuyoruz. Çevresel yatırım ve harcamalarımız ile üretilen ve yaratılan ekonomik değerimize ilişkin ayrıntılı bilgilere raporumuzdaki **"Performans Göstergeleri"** bölümünden ulaşabilirsiniz.

Finansal performansımız ile ilgili detaylı bilgiye 2021 Faaliyet Raporumuz'dan ulaşabilirsiniz.



12 MİLYON TL

2021 yılında ulaşılan yaklaşık çevresel yatırım



ETİK İŞ YAPIŞ ŞEKLİMİZ

(GRI 102-16; 103-1; 103-2; 103-3; 205-1; 205-2; 205-3; 206-1; 417-1; 417-2; 417-3; 419-1)

11 dakika

ETİK İLKELERE UYUM

Teknosa olarak, çalışanlarımız başta olmak üzere tüm paydaşlarımıza karşı sorumluluklarımızı, benimsediğimiz etik kurallarımız doğrultusunda gerçekleştiriyoruz. Bu kapsamda **doğruluk ve dürüstlük en temel ilkelerimiz** arasında yer alıyor. Etik iş yapış biçimimizin, operasyonlarımızda uygulanması sürecinde tüm çalışanlarımızı kapsayan

bir rehber olarak Sabancı Topluluğu genelinde uygulanan [Sabancı Holding İş Etiği Kuralları \(SA-ETİK\)](#), [Sabancı Davranış ve Yönetim İlkeleri](#) ve [Teknosa Etik İlkeler Politikası \(TSA-Etik\)](#) takip ediyoruz.

Benimsediğimiz iş etiği kurallarımız arasında tüm çalışanlarımızı ilgilendiren menfaat, hediye ve bahşişler, yasalara aykırı davranışlar, gizli bilginin uygunsuz kullanımı, taraf tutma ve ayrımcılık, cinsel taciz olarak kabul edilebilecek davranışlar ve uygulanacak disiplin hükümleri, alkol ve uyuşturucu madde kullanımı konuları başta olmak üzere; kurumsal politikalara, çalışma ilkelerine ve yasal yükümlülüklerle uyum yer alıyor.

Teknosa Etik Yönetmeliği, İnsan Kaynakları departmanımız tarafından düzenli olarak yılda en az bir kez gözden geçirilip gerekli durumlarda güncelleniyor. SA-ETİK ise yıl içinde İnsan Kaynakları ve Sürdürülebilirlik Grup Başkanlığı tarafından gözden geçirilip güncellenerek Holding CEO ve Yönetim Kurulu Başkanı'nın onayı ile Holding ve Grup Şirketleri'ne duyuruluyor.

Teknosa'da etik ilkelerimizin ihlali durumlarında konuyu soruşturmak ve çözümlenmek ile sorumlu organ olarak İç Denetim Müdürlüğü görev alıyor. Teknosa'da tüm paydaşlarımız etik ile ilgili olduğunu düşündükleri konuları Teknosa Etik Kural Danışmanı'na danışabiliyorlar. Çalışanlarımız ayrıca etik kural ihlali ile ilgili konuları gizlilik esası içerisinde e-posta, telefon ve faks aracılığıyla **İç Denetim Müdürü'ne SA-Etik** ve **TSA-Etik Hattı** aracılığı ile iletme hakkına sahiptir. İletilen tüm şikâyetlere ilişkin inceleme/soruşturma çalışmaları İç Denetim Müdürlüğü tarafından yapılmaktadır ve yapılan çalışmaya istinaden alınacak aksiyonlar, şikâyet konusu ile ilgili departman yöneticilerimizin sorumluluğu altındadır.

İç Denetim Müdürlüğü'ne iletilen tüm etik ihlaller hakkında belirli dönemlerde Sabancı Holding Etik Kurulu'nu bilgilendiriyoruz. Etik ihlallerinin konusu Müdür ve üzeri unvanlar ile ilgiliyse, gerekli çalışmalar Sabancı Holding Etik Kurulu bilgisi ve yönlendirmesi çerçevesinde yürütülüyor. Bu doğrultuda ihlaller, gerekli önlemler alınıp çözüme kavuşturuluyor. 2021 yılında, Teknosa'da çalışanlarımızdan herhangi bir etik kural ihlali bildirimini almadık.

Tüm paydaşlarımız, etik@teknosa.com e-posta adresi ve **0(216) 468 36 36** telefon numarasından karşılaştıkları etik kural ihlali durumlarını ve ilgili sorularını bizlere iletebilirler.

Holding ve Teknosa İnsan Kaynakları birimi; etik kurallarımız hakkında bilgilendirmeler gerçekleştirilmesinden, kuralların uygulanmasının takibinin yapılmasından ve ilgili eğitimlerin yılda



en az 1 kere verilmesinden yükümlüdür. İşe yeni başlayan çalışanlarımızın iş sözleşmelerinin ekinde yer alan **Teknosa Etik Yönetmeliği'ni** imzalamalarını sağlayarak onlardan yönetmelikteki iş etiği konularına uyum göstermelerini bekliyoruz. 2021 yılında bu doğrultuda, çalışanlarımıza rüşvet ve yolsuzlukla mücadele ile etik ilkeler konusunda eğitimler verdik.

Teknosa'da etkin bir iç kontrol ve iç denetim mekanizmasına sahibiz. Yönetim Kurulu'na doğrudan raporlama yapan **Denetim Komitesi**, Şirketimizin muhasebe sistemi, finansal raporlama, finansal bilgilerin kamuya açıklanması, bağımsız denetim ile iç kontrol sisteminin işleyişinin ve etkinliğinin gözetiminden sorumludur. Denetim Komitesi, 2021 yılında toplam 4 kez toplanmış; toplantı gündem başlıkları bağımsız denetim raporunun gözden geçirilmesi, **İç Denetim Müdürlüğü'nün** denetim faaliyetlerinin değerlendirilmesi konularından oluşmaktadır.

İç Denetim Müdürlüğü gözetiminde Genel Müdürlük'te ve mağazalarımızda denetimler gerçekleştiriyoruz. Mağaza Satış ve Operasyon ile Genel Müdürlük departmanlarına ait süreç denetimlerini sırasıyla **Mağazalar Denetim & Soruşturma/İnceleme Müdür Yardımcılığı ve Süreç Denetimi Müdür Yardımcılığı** tarafından tamamlıyoruz.

Mağaza satış ve operasyon süreçlerine ait denetimlerimizi, her yıl departmanlarla yapılan görüşmelere istinaden güncellenen Mağaza

Denetim Raporumuz (MDR) kapsamında ilgili yıl belirlenen eğitim ve farkındalık, hizmet, güvenlik, kasa, matbu belge, belge ve stok bölümleri konuları çerçevesinde her mağazanın **yılda en az 1 kez** denetlenmesi ile gerçekleştiriyoruz. Mağaza denetimlerinde 10 puan üzerinden 7,50 puanın altında alan mağazalarımızdaki iyileştirme alanlarını tespit etmek amacıyla yıllık plan çerçevesinde 2 veya gerekli olursa daha fazla ziyaret sağlıyoruz.

Mağaza denetimlerimiz sonrasında, Entegre Yönetim Sistemi üzerinden tespit ettiğimiz gelişim alanları ile İç Denetim Müdürlüğü aracılığıyla ilgili sorumlu Mağaza Müdürü'ne aksiyonlar atıyor ve konuyla ilgili sisteme girilen aksiyon planları ile sürecimizi tamamlıyoruz. Tespit ettiğimiz konularla ilgili önlem planları İç Denetim Müdürlüğü tarafından Üst Yönetimimize iletiliyor ve ardından sorumlu kişileri bilgilendiriyoruz. **Mağaza, Genel Müdürlük Denetim Sonuçları, Soruşturma ve İnceleme çalışmalarına** ait bilgiler **yılda 4 kez** yapılan **Denetim Komitesi Toplantısında İç Denetim Müdürlüğü** tarafından paylaşılıyor.

YOLSUZLUKLA MÜCADELE

Teknosa olarak, yasa ve düzenlemelere uyum kapsamında, tüm işyerlerimiz için rüşvet ve yolsuzlukla mücadele konusundaki risklerimizi düzenli olarak değerlendiriyor, Holding'in rüşvet ve yolsuzlukla mücadeleye karşı duruşunu benimseyerek Şirket içinde gerçekleşen hiçbir rüşvet ve yolsuzluk durumuna müsamaha göstermiyoruz. **Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikamız'da** konuyla ilgili görev ve

sorumluluklarımızı detaylı bir şekilde açıklıyoruz. İlgili politika, prosedür ve talimatlarımızın güncel versiyonlarını çalışanlarımızın her daim kolaylıkla erişebileceği Entegre Yönetim Sistemi üzerinden tüm çalışanlarımız ile paylaşıyoruz.

Yolsuzlukla ilgili belirgin risklerimizi **finansal kayıp, suistimal, çalışan ve müşteri memnuniyetsizliği, itibar ve prestij kaybı, bilgi güvenliği ihlali, KVKK uyum ihlali, mevzuata aykırılık ve ceza-i müeyyide** olarak tanımlıyoruz. Bu kapsamda, aktif olarak kurum içinde yolsuzlukla mücadele başlığı altında soruşturma ve incelemeler gerçekleştiriyoruz. Veri Analitiği çalışmalarımız aracılığıyla, mağazalarımızda ve

Genel Müdürlük departmanlarımızda yapılan iş süreçlerini kapsayacak şekilde senaryolar üreterek sistemsel kontroller gerçekleştiriyoruz. Bu çerçevede gerçekleştirdiğimiz **125 adet senaryomuza** ilişkin periyodik olarak raporlar oluşturuyoruz.

2021 yılında, gerçekleştirdiğimiz 12 adet soruşturma çalışması sonucunda, prosedür ve politikalara uyumsuz olarak gerçekleştirilen satış ve satın alma işlemleri tespit edilmiştir. Bu tespitlerin devamında, konu ile bağlantılı olan 17 çalışanın iş akdi feshedildi, 25 personele yazılı uyarı verildi ve 1 adet çalışan kendi rızasıyla işten ayrıldı.





SORUMLU PAZARLAMA

Ürünlerimizi müşterilerimize sunarken pazarlama ve etiketleme ile ilgili yasal düzenlemeleri göz önünde bulunduruyoruz. Bu kapsamda, “Fiyat Etiketleri Yönetmeliği” gereği satışa sunduğumuz ürünlerimizin etiketlerinde ürünün üretim yeri, ayırıcı özelliği, birim fiyatı ve tüm vergiler dahil satış fiyatına yer vererek mevzuata uygun etiketleme gerçekleştiriyoruz. Bununla birlikte, reklam faaliyetlerimizi yönetmeliklere ve düzenlemelere uygun olarak gerçekleştirmeye özen gösteriyoruz.

2021 yılında, şirketimizde ürün ve hizmet bilgileri ve etiketlemeyle ilgili 2 adet uyumsuzluk vakası tespit edilmiş ve para cezası uygulanmıştır. Uyarıyla sonuçlanan ve gönüllü kurallara uyumsuzluktan kaynaklanan vaka tespit edilmemiştir. Reklam, tanıtım vb. pazarlama iletişimiyle ilgili yönetmeliklere uyum kapsamında ise 6 adet uyumsuzluk tespit edilmiş, 4’ünde ilgili reklam durdurulmuş ve 6’sında para cezası* uygulanmıştır. Bu kapsamda, uyarı ile sonuçlanan ceza bulunmamaktadır.

* 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkındaki Kanuna 29417 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik maddelerine aykırılık nedeniyle toplam 467.124 TL para cezası tebliğ edilmiştir.

** Teknosa aleyhine başlatılan soruşturma, bilgisayar ve konsol oyunlarının perakende satışını yapan teşebbüsler ile anlaşma/uyumlu eylem içinde olduğu ve oyun fiyatlarını yükseltmek amacıyla nihai satış noktalarında yeniden satış fiyatını belirlediği iddialarına ilişkindir. Soruşturma neticesinde Kurul tarafından tedarikçi ve Teknosa aleyhine toplam 18.025.556,40 TL idari para cezası kesilmiştir. Ceza herhangi bir kanun yoluna başvurulmaksızın süresi içinde ödendiğinden, 3/4’ü oranında 13.519.167,30 TL olarak ödenmiştir.

Şirketimizde **haksız rekabet karşısında durarak iş ilişkilerimizde rekabete aykırı davranışları önlemek** için çalışmalar yürütüyoruz. Bu kapsamda 2021 yılında, 2020 yılına göre rekabete aykırı davranışları önceden tespit etmek ve önlemek amacıyla sağladığımız eğitimlere katılan çalışan sayımız **%144 artış** gösterdi.

Rekabet Kurallarına Uyum E-egitim programı ile 2021 yılında toplam 788 çalışanımız eğitim aldı.

2015 yılında rekabete aykırı davranışlar kapsamında, iş ortaklarımızdan biri ile olan ilişkimizde ihlal durumu sonrasında inceleme başlatılmıştır. Rekabet Kurulu incelemesi sonrasında ilgili firma ve Teknosa para cezasına tabi olmuştur, kararın iptali için dava açılmıştır.** Bununla birlikte, sorumlu pazarlama anlayışımızın paralelinde faaliyetlerimiz kapsamında paydaşlarımızla güçlü ve şeffaf ilişkiler kurmayı önemsiyoruz ve rakiplerimiz ile yasalara uygun ve etik olmayan rekabete dayalı ilişkilerden kaçınıyoruz.



ÇALIŞANLARIMIZA DEĞER

ÇALIŞAN ODAKLI YAKLAŞIMIMIZ
EŞİTLİK, ÇEŞİTLİLİK VE KAPSAYICILIK
PERFORMANS VE YETENEK YÖNETİMİ
ÇALIŞANLARIMIZIN SAĞLIK VE GÜVENLİĞİ



ÇALIŞAN ODAKLI YAKLAŞIMIMIZ

(GRI 103-1; 103-2; 103-3; 401-2; 401-3; 402-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-7; 403-8; 403-9; 403-10; 408-1)

8 dakika

Sektördeki öncü konumumuzun ve başarılarımızın devamlılığını, çalışanlarımızın memnuniyeti ve bağlılığıyla sağlayabileceğimizi biliyor, tüm operasyonlarımızda yer alan **2.301 çalışanımızla** değer yaratma yolculuğumuza devam ediyoruz.

Şirket stratejimizin ve kurum kültürümüzün en önemli değeri olan çalışanlarımızın gelişimini ve mutluluğunu artırmak için “**Sabancı Topluluğu İnsan Kaynakları**” ve “**Yeni Neslin Sabancı’sı**” vizyonu ile oluşturduğumuz **İnsan Kaynakları Politikamız** ile çalışanlarımızın haklarını güvence altına alarak, süreçlerimizin her aşamasında onları dinliyor, memnuniyet ve bağlılıklarını en üst seviyede tutmak için çalışmalarımıza hız kesmeden devam ediyoruz.

2021 yılında, 524 çalışma arkadaşımız Teknosa ailesine dahil oldu. Güçlü insan kaynağımızla büyümeye, gelişmeye devam ediyoruz!

En önemli paydaşlarımızdan biri olan **çalışanlarımızın görüşlerinin dikkate alındığı, iş ve özel hayat dengesinin kurulduğu, etik, güvenli, huzurlu ve sağlıklı çalışma ortamına sahip** bir atmosfer yaratmayı hedefliyoruz.

Organizasyonel iklim çalışmalarımız ile çalışanlarımızın öneri ve beklentilerine kulak veriyor, Şirketimize olan bağlılıklarını sürdürülebilir kılıyoruz.

Bu kapsamda, bağımsız şirketler aracılığıyla çalışan bağlılığı ve memnuniyeti araştırması gerçekleştiriyoruz. Çalışanlarımızın organizasyonel yapıya yönelik algılarını ve bu yapı üzerinde en büyük etkiye sahip olan yönetim ekibinin liderlik stillerini bağımsız kuruluşların desteği ile düzenli aralıklarla ölçüyoruz. Ortaya çıkan sonuçlar ile risk analizleri gerçekleştirerek, İnsan Kaynakları ve yönetim ekiplerimiz ile aksiyonlar alıyor ve fırsatlar yaratıyoruz.

Çalışanlarımızın iş yoğunluğunu bir nebze azaltıp, verimli çalışabilmelerine destek sağlamak amacıyla Pazartesi ve Perşembe günleri arasında 13:00-14:00, Cuma günü ise 13:00’dan sonra “**Toplantısız Saat**” uygulamamız bulunuyor. Bununla birlikte, COVID-19 salgını sonrası hayatımızda yer edinen “**Hibrit Çalışma Modeli**” ile uzaktan çalışabiliyorlar.

Yaşadığımız toplumun yaşam kalitesini artırmak için çalışanlarımıza ve ailelerine karşı sorumluluklarımızı tanıyor, güçlü iletişim kurarak ihtiyaçlarına kulak veriyoruz.



“**Teknosa Destek Timi**” projemiz ile Genel Müdürlük ve Mağazalarımız arasındaki iletişimin güçlenmesi ve Genel Müdürlük çalışanlarımızın mağaza uygulamalarımıza daha hâkim olması adına, mağazalarımızın en yoğun olduğu hafta sonlarında Genel Müdürlük ekibimizin mağazalarımıza giderek satış ve operasyon desteği vermesini sağlıyor, müşteri beklenti ve ihtiyaçların takibini kolaylaştırıyoruz.



Tanım & Takdir ve Toplam Ödül Yöntemi kullanarak adil, objektif, yüksek performansı destekleyen, çalışanların iş sonuçlarına katkısını ve yetkilerini merkeze alan, ödüllendirici, motive edici, rekabetçi ücret ve tanıma takdir uygulamaları ile düzenli olarak piyasa ve kıyaslama analizleri gerçekleştiriyoruz.



Motivasyon, sağlık ve kişisel gelişim konularında, çalışanlarımızın ihtiyaçlarını önemsiyoruz. Bu kapsamda mindfulness, meditasyon, yoga, fitness, beslenme, psikoloji, kişisel gelişim ve koçluk, güzellik ve bakım, aile ve çocuk konularında yüz yüze ve canlı derslerle kendilerini geliştirebilmeleri için 2020 yılında **Studio Canlı**’yı hayata geçirdik. 2021 yılında, 275 kişi bu platformdan faydalanmıştır.

Bunlara ek olarak, çalışanlar “**Esnek Çalışma Saatleri**” ile belirlenen ortak saatlerin dışında, istedikleri saatlerde çalışmalarını tamamlayabiliyorlar. Bu çalışma modelleri ile birlikte, evdeki çalışma ortamının daha konforlu olabilmesi adına internet ve elektrik desteği de sağlıyoruz. Aynı zamanda, çalışanlarımızın ihtiyaçları ve rollerini göz önünde bulundurarak yan hak uygulamaları

ile destekler sağlıyoruz. Sağlık sigortası, hayat sigortası, işveren katkılı bireysel emeklilik sistemi ve benzeri yan haklar ile çalışanlarımızın sağlık ve huzurunu güvence altına alıyoruz.*

* Engellilik ve maluliyet sigortası, hayat sigortası kapsamında bulunmaktadır.

Doğum Yardımı

Anne ve anne adayları çalışanlarımız için gerçekleştirdiğimiz çalışmalar kapsamında, doğum yapan çalışanlarımızın yasal hakları olan 6 aylık doğum izinleri, eşi doğum yapan çalışanlarımızın ise 5 günlük babalık izni bulunuyor. ✓ 2021 yılında 30 çalışanımız doğum izni, 95 çalışanımız babalık izni kullanmıştır.

Çalışanlarımızın konuyla ilgili heyecanlarını paylaşıyor ve onlara maddi manevi destek oluyoruz. 2021 yılında bu kapsamda, 120 çalışanımıza 24.200 TL'lik doğum yardımı sağladık. Bunun yanı sıra doğum yapan ya da eşi doğum yapan çalışanlarımızı, içinde kullanışlı eşyaların bulunduğu doğum paketimizi hediye ederek tebrik ediyoruz.

Evlenme Yardımı

Tüm çalışanlarımız için sağladığımız evlenme yardımı ile yeni evlenen çalışma arkadaşlarımızın heyecanına ortak oluyoruz. 2021 yılında evlenme yardımı kapsamında, 72 çalışanımıza yaklaşık 18.000 TL'lik destek sağladık.

Kreş Yardımı

Genel Müdürlük ve Gebze Lojistik Merkezinde görev alan kadın çalışanlarımızın çocukları için kreş yardımı gerçekleştiriyoruz. 2021 yılında 17 çalışanımıza toplam 47.050 TL'lik kreş yardımı sağladık.

Ergonomi Desteği

Genel Müdürlük'te işe yeni başlayan çalışanlarımız için hibrit çalışma düzenimizde uzaktan çalıştıkları süreçte konforlu bir çalışma ortamı sağlayabilmeleri için ergonomi desteği sağlıyoruz. Mevcut çalışanlarımıza da bu destekten 2 yılda bir faydalanma imkânı sağlıyoruz. Bu kapsamda 2021 yılında; masa, sandalye, kulaklık vb. ihtiyaçlarını karşılamak için 191 çalışanımıza 185.200 TL'lik destek sağladık.

Öğrenim Bursu ve Desteği

Bu sosyal desteğimiz kapsamında, eşi vefat eden çalışanlarımızın çocuklarına, lise mezuniyetlerine kadar karşılıksız olarak öğrenim bursu veriyoruz. Bununla birlikte, maddi ihtiyacı nedeniyle başvuran ve kriterleri sağlayarak seçilen çalışanlarımızın çocuklarına bir yıl boyunca karşılıksız öğrenim desteği sağlıyoruz. 2021 yılında; 3 çalışanımıza öğrenim bursu ve 13 çalışanımız için de öğrenim desteği sağlayarak toplamda 36.000 TL'lik katkıda bulduk.



Teknosalı Anne Mentorlar

Teknosalı Anne Mentorlar ile Teknosa' da çalışan annelerimizin annelikleri de TAM kariyerleri de!

"Teknosalı Anne Mentorlar" projesi ile kadın çalışanlarımızın kariyer yolculuğunda onlara destek oluyor, edindikleri deneyimleri birbirlerine aktarabilmelerine olanak sağlıyoruz. TAM programımız ile Teknosalı gönüllü anne çalışanlarımız, Teknosalı yeni annelere veya anne adaylarına mentorluk yaparak iş hayatıyla anneliği birlikte yürütmenin yollarını gösteriyor. 2019 yılında ilk adımlarını attığımız projemize 2021 yılında, 23 çalışanımız katılım göstererek 58 ayrı seansta, 37 saatin üzerinde görüşme gerçekleştirdi.

Teknosalı Anne Mentorlar Projemiz kapsamında aldığımız ödüller ile ilgili detaylara raporumuzun ["Öne Çıkan Gelişmeler ve Ödüller"](#) bölümünden ulaşabilirsiniz.

TAM TEKNOSALI ANNE MENTÖRLER



TeknoBox

Öneri sistemimiz olan TeknoBox Platformu ile dijitalleşme, yalın süreç yönetimi, inovasyon, çalışan bağlılığı, müşteri deneyimi, iş sağlığı güvenliği ve sürdürülebilirlik kategorilerinde çalışanlarımızın önerilerini dinliyor, alınacak kararlara katılımlarını artırıyoruz. Önerileri kabul edilen çalışanlarımızı da ayrıca ödüllendiriyoruz.



TeknoBülten

Çalışanlarımızla olan iletişimimizi bir üst seviyeye taşımak hedefiyle gerçekleştirdiğimiz uygulamalardan biri olan TeknoBülten ile ayda 2 kere e-posta yoluyla başarılarımızı ve projelerimizi çalışanlarımızla paylaşıyoruz.

TEKNOBÜLTEN

EŞİTLİK, ÇEŞİTLİLİK VE KAPSAYICILIK

(GRI 202-1; 203-1; 203-2; 103-1; 103-2; 103-3; 405-1; 405-2; 406-1)

7 dakika

Sosyoekonomik kalkınmaya katkı sağlanması, yenilik ve ilerlemenin gerçekleşebilmesi için eşitlik, çeşitlilik ve kapsayıcılık konularının öneminin bilincinde olarak faaliyetlerimizi gerçekleştiriyoruz. Ülkemizde çeşitlilik, fırsat ve cinsiyet eşitliği konularında öncü rol üstlenen çatı kuruluşumuz Sabancı Topluluğu'nun vizyonuna paralel olarak, işte eşitlik kriterlerimiz insan kaynakları ile ilgili politikalarımızın odağında yer alıyor.

Teknosa'da çalışanlarımız arasında dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, inanç, din, mezhep, yaş, fiziksel engel veya herhangi bir grup kimliğine karşı **ayrımcılık yapılmasına izin vermiyoruz**. **İnsan Kaynakları Politikamız** doğrultusunda; herhangi bir ayırım yapmadan işe alım ve terfi süreçlerimizi gerçekleştiriyoruz. Yönetim ekibimizin oluşturulmasında da eşitlik ve çeşitliliği öncelikli kriterimiz olarak ele alıyoruz. Farklı düşüncelerin ve bakış açılarının her zaman Şirketimizin performansını güçlendirdiğine inanıyoruz.

Çalışma ortamımızdaki yönetim ve uygulamalarımız ile çalışanlarımıza kendilerini gerçekleştirme imkânı veren, âdil, eşit koşullar ve çeşitliliği destekleyen bir çalışan deneyimi

sunuyoruz. Tüm çalışma ilişkilerimiz sonucu oluşan faaliyetlerimizi yürürlükte olan mevzuata uygun olarak yürütüyor; ilgili mevzuatı düzenli olarak takip ediyor ve en yüksek düzeyde fırsat ve teşviklerden yararlanılmasını sağlıyoruz.

Etik İlkeler Politikamız ve **İnsan Kaynakları Politikamız** ile eşitlik ve çeşitliliği destekleyen çalışma kültürümüz hakkında çalışanlarımızı güncel olarak bilgilendiriyoruz. Kadınların, gençlerin ve engellilerin iş hayatına etkin katılımlarını sağlamak amacıyla belirlediğimiz yönetim ve uygulamalarımızı hayata geçirerek Şirketimizde fırsat eşitliği ilkesini yaşıyoruz. 2021 yılında, Teknosa'da herhangi bir ayrımcılık vakası gerçekleşmemiştir.

Eşitliğin herkes için uygulanmasını amaçlayarak engelli çalışanlarımıza var olan **potansiyellerini ortaya koyabilmeleri için ilham veren ve onları teşvik eden bir ortam** yaratmaya çalışıyoruz. Günlük aktivitelerinde engelli çalışanlarımızın karşılaşılabileceği olumsuzlukları en aza indirmek için uygun fiziksel imkanlar sağlıyor, düzenli aralıklarla ilgili imkanları gözden geçiriyor ve gerekli iyileştirmelerin yapılmasını sağlıyoruz. 2021 yılında mevzuatın üzerinde toplam 48 engelli bireye istihdam imkânı sağladık.

2021 yılında çalışanlarımıza eşitlik, çeşitlilik ve kapsayıcılık konularında toplam 758 saat eğitim verdik.



Teknosa olarak, toplumsal cinsiyet eşitliğinin sağlanması hedefimiz doğrultusunda birçok proje geliştiriyoruz. Kadınlara kariyerlerinde **yükselmelerini sağlayan, becerilerini ve deneyimlerini geliştirebilecekleri ve genişletebilecekleri** bir iş ortamı sağlıyoruz. Kadınlara yönelik iş dünyasındaki eşitsizlikleri ve bu süreçte onların karşısına çıkabilecek olan olumsuzlukları önlemeye, hak etmiş oldukları imkân ve fırsatları sunarak destek oluyoruz. Bu kapsamda; Mağaza, Lojistik Merkezi ve Genel Müdürlük'te çalışanlarımızın ücretlendirmelerinde cinsiyet bazında bir ayrımcılık yapmıyor, kıdem ve yetenek farklılıklarına göre ücret artışı gerçekleştiriyoruz.

Bununla birlikte, Şirketimizde kadın liderler yetiştirmeye önem veriyoruz. Bu doğrultuda, kadın çalışanları Şirketimize kazandırmaya, kadın çalışanların kariyer yolculuklarını desteklemeye ve yönetici pozisyonlarında kadın çalışan oranını artırmaya yönelik çalışmalarımıza devam ediyor ve eğitimler düzenliyoruz. Verilen bu eğitimlerle toplumsal cinsiyet eşitliği kavramını tüm çalışanlarımıza benimsetmeyi amaçlıyoruz.

Genel Müdürlük'te; kadın çalışan oranımız %37'ye, yönetici pozisyonlarındaki kadın çalışan oranımız %40'a ulaştı.

Toplumsal cinsiyet eşitliği mücadelesinde kadınların ve erkeklerin aktif rol almasının büyük önemi olduğuna inanıyoruz. Bu kapsamda, tüm bireylerin bu eşitlik mücadelesinde aktif olarak yer almasını hedefleyen **Yanımdayız Derneği**'nin ve perakende ve tüketici ürünleri sektöründe çalışan kadın liderleri destekleyen, üst düzey kadın yöneticilerin sayısını artırmayı ve profesyonel gelişimlerine katkıda bulunmayı misyon edinen **Lead Network** kuruluşunun kurumsal üyeleri arasında yer alıyoruz.

Teknosa olarak, kadına karşı her türlü şiddetin karşındayız. Bu kapsamda, Sabancı Holding'in önemli bir paydaşı olan **Sabancı Üniversitesi Kurumsal Yönetim Forumu** tarafından aile içi şiddete karşı iş yerlerinde destek mekanizmaları oluşturup, kadına uygulanan şiddeti daha görünür hale getirmek amacıyla tasarlanan **"İş Dünyası Aile İçi Şiddete Karşı (Business Against Domestic Violence - BADV)"** projesine katılım gösteriyoruz.

Ev İçi Şiddete Karşı Şirketler Ağı

#EvİçiŞiddeteKarşıŞirketlerAğı üyesi **TEKNOSA**, ev içi şiddetle mücadele için eski telefonları topladı, yeniden kullanılabilir hale getirdi ve ihtiyaç sahibi kadınlara dağıttı.

2018 yılı itibarıyla, **BM Toplumsal Cinsiyet Eşitliği ve Kadının Güçlenmesi Birimi (UN Women)** ve **BM Küresel İlkeler Sözleşmesi (UN Global Compact)** ortaklığıyla oluşturulan **"Kadının Güçlenmesi Prensipleri'nin (Women's Empowerment Principles – WEPs)"** imzacıları arasında yer alarak Şirketimizde toplumsal cinsiyet eşitliğini ilerletecek politikaları oluşturmaya yönelik 7 ilkeye taahhüt verdik. Böylece Türkiye'de WEPs imzacısı olan ilk teknoloji perakende şirketi unvanını aldık.

Daha eşit ve daha güçlü bir gelecek için toplumsal cinsiyet eşitliği Teknosa'da öncelikli konularımız arasında yer alıyor.

Toplumda cinsiyet eşitliği sağlamayı hedefleyen yaklaşımımız ile toplumda kadınların yetkinliklerinin artırılması ve iş hayatı ve sosyal hayata daha aktif katılım gösterebilmeleri için çeşitli projeler sürdürüyoruz. **"Kadın için Teknoloji Projesi"** ile kadınlara teknoloji eğitimleri sağlayarak onları dijital çağın gerisinde bırakmıyor ve teknolojiyi aktif kullanan dijital okuryazar bireyler olmalarına katkı sağlıyoruz.

Şiddete karşı duruşumuzu **Sabancı Vakfı** ve **TKDF** iş birliğiyle yürüttüğümüz **"Kadın için Teknoloji, Herkes için Dayanışma"** adlı toplumsal dayanışma hareketi ile pekiştiriyoruz. Proje ile şiddet gören kadınların sesi olmayı hedefliyor, bağış yoluyla toplanan akıllı telefonları ihtiyaç sahibi kadınlar ile buluşturarak şiddet anlarında yardım talebinde bulunmalarını kolaylaştırıyoruz.

Toplumda cinsiyet eşitliği sağlamayı hedefleyen projelerimiz hakkında ayrıntılı bilgiye raporumuzun **"Toplumsal Katkılarımız"** bölümünden ulaşabilirsiniz.

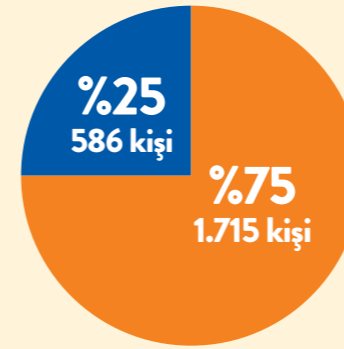


Stevie Awards Women in Progress programı kapsamında **"İş Hayatında Kadınları Destekleyen Kadınlar"** kategorisinde bronz ödülün sahibi olduk.

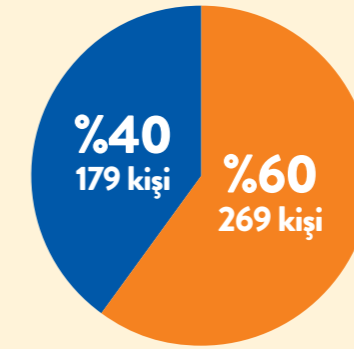
Çalışan Dağılımı

● Kadın ● Erkek

Çalışanlarımızın Cinsiyet Dağılımı

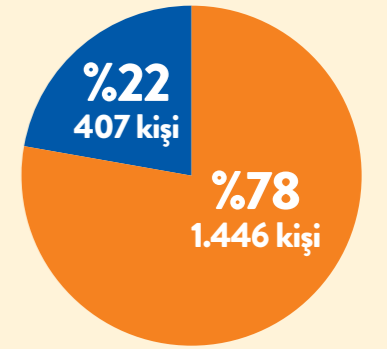


Genel Müdürlük Çalışanlarımız*



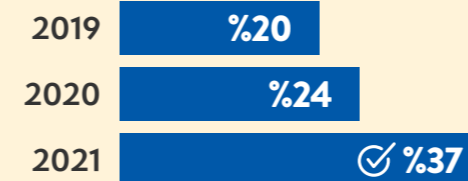
*Genel Müdürlük çalışanlarımız şirketimizdeki beyaz yaka çalışanlarımızı ifade etmektedir.

Mağaza Çalışanlarımız**



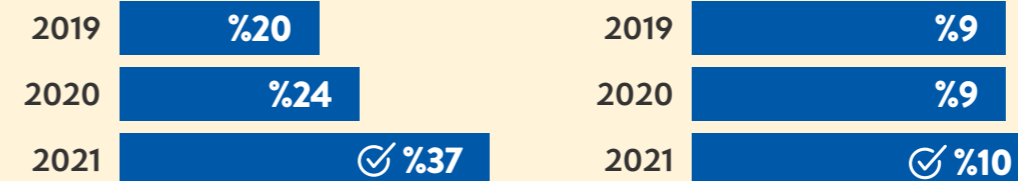
**Mağaza çalışanlarımız şirketimizdeki mavi yaka çalışanlarımızı ifade etmektedir.

Kadın Yönetici Oranı*

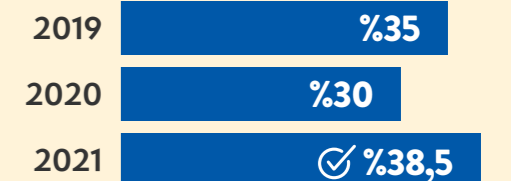


*Kadın yönetici oranları ilk, orta ve üst düzey yönetici seviyelerini kapsamaktadır.

Gelir Getiren Fonksiyonlarda Çalışan Kadın Yönetici Oranı



STEM Rollerindeki Kadın Çalışan Oranı



Çalışan sayılarımızın detaylarına **"Performans Göstergeleri"** bölümünden ulaşabilirsiniz.

PERFORMANS VE YETENEK YÖNETİMİ

(GRI 103-1; 103-2; 103-3; 404-1; 404-1; 404-2; 404-3)

11 dakika

Çalışanlarımızın başarılarını, kurum kültürü ve değerlerine uygun davranışlarını ve yüksek performanslarını takip etmek, genç yetenekleri ve sektördeki deneyimli uzmanları bünyemize dahil etmek amacıyla performans ve yetenek yönetimi sistemimizi ve uygulamalarımızı sürekli geliştiriyoruz.

İnsan Kaynakları Politikamız kapsamında, çalışanlarımıza ihtiyaç duydukları ve gelişime açık oldukları her alanda kendilerini gerçekleştirme imkânı tanıyor; performans ve çeşitlilik odaklı adil bir çalışma ortamı yaratarak tüm kaynaklarımızla çalışanlarımızın mesleki, teknik ve kişisel becerilerinin gelişimini Teknosa Akademi eğitim platformumuz ve gelişim programlarımız aracılığıyla destekliyoruz. Çalışanlarımızın profesyonel olarak yükselmelerine, başarılı olmalarına, performanslarının değerlendirilmesine ve memnuniyetlerini artırmaya olanak sağlayacak sistemler geliştirmeyi ve bu sistemlerin sürekliliğini sağlamayı garanti ediyoruz.

Sabancı Topluluğu şirketleri için ortak yetkinlikler olan Değerleri Yaşatan Yetkinlikler ve Liderliği Oluşturan Yetkinlikler'e ek olarak, Şirketimizin stratejileri ile paralel olan "Performans

Geliştiren Yetkinlikler", sektör ihtiyaçları ve hareketliliğine bağlı olarak çalışanlarımızın performanslarını bir adım daha ileri taşıyan yetkinliklerdir. Yetkinlik ve iş hedeflerinin kapsamlı değerlendirildiği Performans Yönetimimiz ile, kurumumuzun ve çalışanlarımızın gelişimine odaklanıyor, gelişime açık noktaları belirleyerek eğitim ihtiyaçlarını değerlendiriyoruz.

Kurulduğumuz günden beri sektördeki başarılarımızı hep bir adım daha ileri taşımak için en önemli paydaşlarımızdan biri olan çalışanlarımızın gelişimine ve memnuniyetine odaklanarak sektöre yetenekler kazandırmak ve sektördeki donanımlı yetenekler tarafından tercih edilen bir şirket olmak için çalışıyoruz.

Ücret yönetimi, yetenek yönetimi ve kariyer planlaması konularında, Performans Yönetimi Sistemi çıktılarını göz önünde bulundurarak hareket ediyoruz. Bu kapsamda, çalışanlarımızın yıl içerisinde bireysel iş hedeflerini ve yetkinlik gelişim alanlarını belirlemelerine yardımcı oluyor, yıl sonunda yöneticileri ile birebir görüşmeler sağlayarak geri bildirim almalarını sağlıyoruz.

2021 yılı içerisinde tüm çalışanlarımızı, performans değerlendirme sistemine tabi tuttuk.

Teknosa'da çalışanlarımıza departmanlar arası ve mağaza rollerinden Genel Müdürlük rollerine geçişteki iş değişikliklerine imkân sağlıyor, yıllık bazda performansa dayalı terfiler gerçekleştiriyoruz. Bununla birlikte Sabancı Topluluğu İnsan Kaynakları ile entegre olarak gerçekleştirdiğimiz Organizational Success Plan (OSP) sürecimizde her sene tüm yönetim ve kritik pozisyonlar için çalışanlarımızı değerlendirerek yedekleme ve kariyer planları oluşturuyoruz.

YETKİNLİK MODELİ

Değerleri Yaşatan Yetkinlikler



- Farklılıklara Değer Vermek
- Dayanıklı Olmak
- Cesur Olmak
- Deneyimlerden Öğrenmek

Liderliği Oluşturan Yetkinlikler



- Global Bakış Açısıyla ve Uzun Vadeli Düşünmek
- Yeni ve Daha İyiyi Aramak
- Paydaşları Dengeli Yönetmek
- Çevik Karar Almak
- Vizyon ve Amaç Yaratmak
- Etkili Takımlar Oluşturmak

Performans Geliştiren Yetkinlikler



- Müşteriye Odaklanmak
- Sonuca Ulaşmak

Hedeflerimize ulaşabilmek için gerçekleştirdiğimiz yatırımlara, nitelikli iş gücü yatırımlarını da dahil ediyoruz. Çalışma modellerimizi, metotlarımızı ve süreçlerimizi bu çerçevede kurguluyoruz. İşe alım süreçlerimizi, **İnsan Kaynakları Politikamız** kapsamında, Sabancı Holding değerleri ile kurum kültürü ve stratejisine uyum sağlayabilecek, donanımı ve yetkinlikleri pozisyona uygun iç adayların yanı sıra şirket dışındaki yetenekleri de değerlendirerek gerçekleştiriyoruz. İç başvuru sistemimiz sayesinde uygun pozisyonlar oluştuğunda Şirketimizdeki yetenekleri ilgili pozisyon gereklilikleri doğrultusunda öncelikli olarak değerlendiriyoruz. 2021 yılında 10 pozisyonumuzu iç kaynaklarımızdan tamamladık.

İşe alım süreçlerimizi geliştirebilmek adına yılda 1 kere İşe Alım Değerlendirme Anketi gerçekleştiriyoruz. 2021 yılı sonunda bu kapsamda gerçekleştirdiğimiz değerlendirme anketimiz hedeflediğimiz 4,5 puana oldukça yaklaşarak 4,37 olarak sonuçlanmıştır.

Bununla birlikte, iş ortamımızda performans ve yetenek yönetimini dengeli bir şekilde sürdürmeye çalışırken zorla çalıştırma ve çocuk işçiliği konusunun şiddetle karşısında duruyoruz. 2021 yılında bu konu ile ilgili herhangi bir soruşturma veya inceleme açılmamıştır.



in

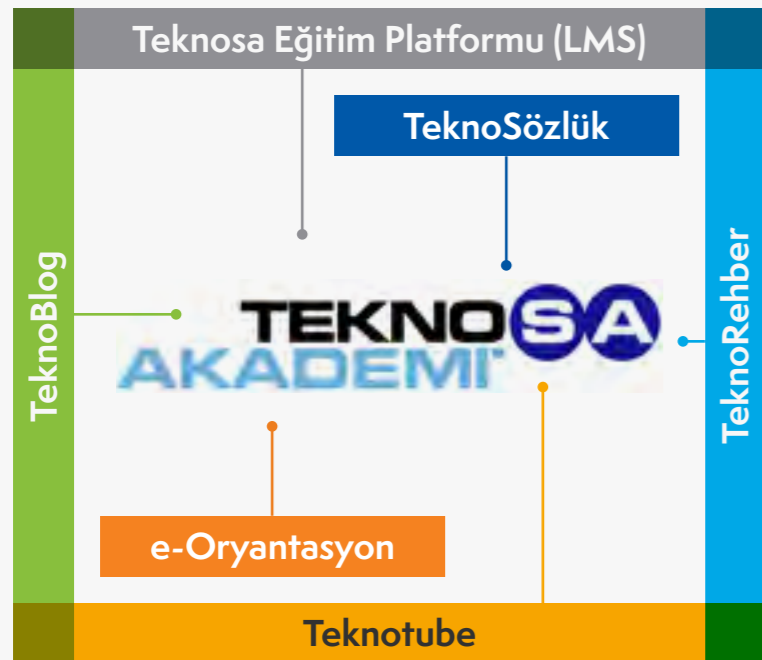
İnsan Kaynakları uzmanlarımız, sosyal medya üzerinden itibarımızı en iyi şekilde temsil edip geliştirmek ve sektördeki yetenekleri Şirketimize kazandırmak amacıyla LinkedIn, Facebook ve Instagram'da yer alan Teknosa Kariyer sayfalarımızı aktif olarak kullanıyor. Uzmanlarımız, Şirketimizde gerçekleşen iyi uygulamaları, açık pozisyonları, ilanları ve haberleri kariyer sayfalarımızda eş zamanlı bir şekilde paylaşıyor.



TEKNOSA AKADEMİ

Eğitim ve gelişim planlamalarımızı hazırlarken, çalışmalarımızın hem Şirketimiz hem de çalışanlarımız için bir değer yaratmasını önemsiyoruz. Ayrıca, Topluluğun ve Şirketimizin stratejik hedefleri ile ilişkili olmasına da özen gösteriyoruz. Bu kapsamda, çalışanlarımızın kariyer hedeflerine ulaşmasını sağlamak, eğitim ve gelişim ihtiyaçlarını belirleyerek kendilerini gerçekleştirmelerine destek sağlamak amacıyla **eğitimde fırsat eşitliği** ve **eğitim ve gelişimin sürekliliği** ilkelerimiz doğrultusunda ☆ "Teknosa Akademi" ile çalışanlarımıza eğitim ve gelişim fırsatları yaratıyoruz.

2005 yılında, Türkiye teknoloji perakendeciliğinin ilk akademisi olan ☆ Teknosa Akademi'yi kurduk!



Karma öğrenme (blended learning) modeli üzerine kurulmuş olan Teknosa Akademi'yi, kullanıcı alışkanlıklarının değişkenliğini ve bilgiye erişim yollarını göz önünde bulundurarak teknolojik altyapısı ve kullanıcı deneyimi açısından sürekli geliştiriyoruz. Böylelikle, Şirketimiz içerisindeki eğitim ve gelişimin sürekliliğini sağlıyoruz. Çalışanlarımızla gerçekleştirdiğimiz sınıf eğitimlerinin yanı sıra e-eğitim, e-sınav ve anketlerin sunulduğu teknosaakademi.com platformu çatısı altında birleştirdiğimiz **6 temel kanalımız** aracılığıyla, çalışanlarımıza dijital olarak öğrenme ve gelişme deneyimi sağlıyoruz.

Teknosa Akademi ile her çalışanımızın eşit şartlarda eğitim alma hakkını göz önünde bulundurarak 2018'den bu yana çalışanlarımıza her yıl ortalama 20 saat sınıf içi ya da online eğitim fırsatı sunuyoruz. 2021 yılında "Etik İlkeler", "Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele", "Eşitlik, Fırsat Eşitliği ve Kapsayıcılık" ve "Sürdürülebilirlik ve Çevre" konularında toplamda 840 saat eğitim gerçekleştirdik. Etik, yolsuzlukla mücadele, eşitlik vb. eğitimlere ek olarak operasyonel eğitimler, İSG eğitimleri ile birlikte 2021 yılında toplam 37.710 saat eğitim saatiyle bilinçli ve sürekli gelişen bir çalışma ortamı oluşturulmasında katkı sağladık. Teknosa Akademi olarak, yarattığımız eğitim fırsatlarının yanı sıra, her ay 12 ürün videosu, 10 gelişim videosu, 10 blog yazısı ve 2 dijital kitapla çalışanlarımızın gelişimine online katkı sağlamaya devam ediyoruz. Bu kapsamda, 2021 yılında Teknosa Akademi aracılığıyla çalışanlarımız 2.750 saatten fazla dijital kitap ve blog yazısı okumuştur.

2021 yılında, çalışanlarımıza* tüm eğitim kategorilerinden toplam 37.710 saat eğitim sağladık.

Çalışanlarımıza bu kapsamda sağladığımız imkân ve desteklerden bazıları şu şekildedir:

- Microsoft Office uygulamalarını geliştirmek için PowerPoint ve Excel eğitimi
- Operasyonel süreçlerin iyileştirilmesi için Agile danışmanlık ve eğitimi
- İş geliştirme alanında gelişim için PMP ve SQL eğitimi
- Tüm çalışanların iletişimini güçlendirmek için Sosyal Davranış Stilleri eğitimi
- Uygun pozisyonlara yönelik Sunum Tasarımı ve Veri Görselleştirme eğitimi
- E-ticaret çalışanlarımız için Kullanıcı Deneyimi eğitimi
- Tüm çalışanlarımızın sosyal platformlarda tecrübe kazanmaları amacıyla için seminer, söyleşi ve zirvelere katılım

*Genel Müdürlük çalışanları, mağaza çalışanları için e-eğitim ve fiziksel eğitim saatleri dahildir

ÇALIŞAN YETENEK VE GELİŞİM PROGRAMLARIMIZ



X-Teams Programı ile Sabancı Holding Yürütme Kurulu'nun liderliğinde ve Üst Yönetim sponsorluğunda Topluluk Şirket çalışanlarından karma takımlar oluşuyor. Projelere katılan çalışanlarımız Sabancı Topluluğu'nun gelecek stratejisini daha iyi anlamakla birlikte **çevik iş yapma modelleri** ile ilgili bilgi ve beceri kazanıp çevik proje yönetimi sertifikası almaya hak kazanıyor.

X-Lab Programı ile çalışanlarımıza inovasyon için gereken en yeni bilgiler, yöntemler, gerçek iş problemleri ve tasarım odaklı uygulamalar sunularak Yeni Neslin Sabancı kültürel dönüşümü ışığında yeni yetkinlikler kazandırılıyor.

Sabancı Holding X-Teams ve X-Labs Gelişim Programları'na ait detaylı bilgiye [buradan ulaşabilirsiniz.](#)

Yüksek Lisans Desteği ile uzman ve üzeri rollere sahip belirli yaş ve kıdemdeki çalışanlarımıza Şirketimizin ihtiyaçlarını da göz önünde bulundurarak destek sağlıyoruz. Stratejimiz ve ihtiyaçlarımız kapsamında, uygulama kriterlerine uyum gösteren ve yüksek lisans başvurusunda bulunan çalışanlarımız için %50 maddi destek sağlıyoruz.

Business Coaching Advantage ile yöneticilerimize yönelik koçluk zihniyet ve bakış açısının geleneksel yönetim bakış açısından farkı ve faydalarının ortaya konması amacıyla programlar geliştirerek etkin birer lider olmalarını sağlıyoruz.

Aday Eğitim Oryantasyon Programımız ile mağazalarımızda her ay yeni işe başlayan çalışanlarımızın görev kapsamını, mağaza iş süreçlerini ve satış mesleğini, mağaza yöneticisi rehberliğinde öğrenmesini amaçlıyor, çalışan performansına bağlı olarak sorumluluklarını artırarak mesleki, teknik ve kişisel becerilerini artırmaya önem veriyoruz.

Management Trainee Programlarımız ile mağazalarımızın potansiyel yöneticileri için geniş konu aralığı içeren eğitimler vererek Mağaza Yöneticisi yetiştiriyoruz.

Mağaza Yöneticisi Gelişim Programımız ile mağaza yöneticilerimizin "durumsal liderlik, zaman yönetimi, delegasyon, motivasyon, başkalarını geliştirme, ekip içi iletişim, koçvari yöneticilik, geribildirim verme" vb. konularda kendilerini geliştirmelerine olanak sağlıyoruz.

All Star ve Yetkin Yönetici Programımız ile yönetsel roller için modüler olarak düzenlenen spesifik eğitimler veriyor, simülasyon çalışmaları ile destekliyoruz.

İngilizce Eğitimi Programımız ile çalışanlarımızın mesleki, teknik ve kişisel gelişimlerine katkı sağlıyoruz. Konuyla ilgili çalışmalarımızın kapsamını her geçen yıl daha da artırma hedefiyle yola çıktığımız yabancı dil eğitimi için başvuruda bulunan çalışanlarımızın seviyelerini belirledikten sonra çalışanlarımıza haftada 4 saat olacak şekilde toplamda 40 saatlik İngilizce eğitimi veriyoruz.

HR Next Mentee - Mentorluk Programımız ile her yıl programa seçilen mentee'ler ile gelişim noktalarına paralel olarak belirleyecekleri farklı mentorların eşleşmesini sağlıyor, bir araya gelerek birbirlerini tanımaları için görüşmeler düzenliyoruz.

Dijital Kütüphane uygulamamızı 2021 yılında Teknosa Akademi kapsamında hayata geçirdik. Dijital Kütüphane'de her ay en az Teknosa patentli 4 kitap özeti paylaşarak toplamda 60 kitap ile çalışanlarımızın bilgi birikimine katkı sağladık.

Rising Star Programımız ile Şirketimizdeki genç çalışma arkadaşlarımıza, ihtiyaçları ve gelişim alanları dahilinde farkındalık ve bütünsel bakış kazandırmayı amaçlıyoruz.

İç Eğitimlik Programımızı şirket içi eğitim kültürünün devamlılığını ve gelişimini desteklemek, bilgi ve deneyimlerin paylaşılmasını sağlamak amacıyla 2018 yılında hayata geçirdik. 2021 yılında bu kapsamda, unvan fark etmeksizin çalışanlarımızı bir araya getirdik ve 19 İç Eğitimimiz 5.000 saatin üzerinde eğitim verdi.

Yöneticinin Sahne Sanatı eğitim programımız ile yöneticilerimizin sunum becerilerini geliştirecek özel eğitimler sunuyoruz.

ÇALIŞANLARIMIZIN SAĞLIK VE GÜVENLİĞİ

(GRI 103-1; 103-2; 103-3; 404-1; 404-1; 404-2; 404-3)

6 dakika

Çalışma ortamındaki sağlık ve güvenliği sağlamanın en öncelikli sorumluluklarımızdan biri olduğunun bilinci ile İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) uygulamalarımıza her geçen gün daha fazla yoğunluk veriyor, Teknosa çatısı altındaki tüm çalışan, alt işveren, ziyaretçi ve tüm ilgili paydaşlarımızın sağlığını ve güvenliğini tehlikeye atabilecek her türlü riski minimize etmek için çalışıyoruz.

İş Sağlığı ve Güvenliği Politikamız kapsamında faaliyet gösterdiğimiz tüm bölgelerde, çalışanlarımızla birlikte sağlık ve güvenlik ilkelerini eksiksiz olarak benimseyerek hareket ediyoruz.

İş Sağlığı ve Güvenliği Politikamız ve İş Sağlığı Güvenliği İç Yönergemiz kapsamında iş sağlığı ve güvenliği uygulama ve ilkelerimizi göz önünde bulundurarak, mevzuata uygun şekilde süreçlerimizi gerçekleştiriyoruz. İş güvenliği uzmanlarımız ve bu kapsamda hizmet aldığımız firmanın İSG profesyonellerince çalışanlarımıza güvenilir ve sağlıklı bir çalışma ortamı sağlamak için tehlike ve risk analizleri ve saha kontrolleri yaparak

uygunsuzlukları belirliyor, uygunsuz durumları ilgili birimlerimizle paylaşarak, aksiyonların takibini gerçekleştiriyoruz.

İş Sağlığı Güvenliği Risk Değerlendirme Prosedürümüze istinaden gerçekleştirdiğimiz risk değerlendirmesi sonuçlarına göre, çalışanlarımızı etkileyebilecek tehlikeli durum ve riskleri tüm çalışanlarımızla paylaşıyoruz. Entegre Yönetim Sistemimiz'de bulunan farklı formlar aracılığıyla (Depo Güvenlik Kontrol Formu, İSG İşyeri Denetim Formu, İSG İşyeri Değerlendirme Formu, Yangın Söndürme Cihazı Aylık Kontrol Formu, İSG Ramak Kala Olay ve Tehlike Tespit Raporu vb.) uygunsuzluklar ortaya çıkmadan tehlikeleri tespit etmeye çalışıyor ve gerekli aksiyonların alınmasını sağlıyoruz. 2021 yılında kesici aletler, malzeme düşmesi ve duran cisimlere çarpma gibi nedenlerden kaynaklı 14 çalışmamız ufak çaplı iş kazası geçirmiştir. Benzer durumlarla tekrar karşılaşmamak adına, faaliyetlerimiz sırasında gerçekleşen iş kazaları ve meslek hastalıklarını titizlikle inceleyerek gerekli tedbirleri alıyoruz. Bir sonraki yıl için hedefler belirlerken mevcut durum analizleri gerçekleştirerek gelişime açık noktaları belirliyoruz.

✓ Kaza Sayısı



✓ Kaza Sıklık Oranı (IR)



“Kayıpsız ve kazadan uzak” çalışma hedefimize ulaşmak için iş kazalarımızı her geçen yıl azaltmak adına çalışanlarımızla oluşturduğumuz İSG kültürümüz kapsamında, çalışanlarımızın raporladığı ramak kala olay veya tehlike tespit durumlarını takip ederek çalışanlarımızın geri bildirimlerini dikkate alıyoruz. Gerçekleşen ufak çaplı iş kazaları için Genel Müdürlük, Lojistik Merkezi ve İstanbul Şişli Cevahir ve İstanbul Bayrampaşa Forum Mağazalarımızda bulunan revirlerimizde ilk

müdahaleyi yapıyor, Genel Müdürlük ve Lojistik Merkezimiz'de bulunan işyeri hekimi ve iş yeri hemşirelerimiz ile sağlık hizmetleri sunuyoruz.

Çalışanlarımız özel sağlık sigortası kapsamında, hastane hizmetlerine ek olarak, online diyetisyen ve psikolog hizmetlerinden de yararlanabiliyorlar. Çalışanlarımızın büyük çoğunluğunu oluşturan mağaza çalışanlarımız için Mağaza Sağlık ve Güvenlik Yönetimi Talimatı ile mağazalarda karşılaşılabilecek risklere dair dikkat edilmesi gereken noktalara dikkat çekiyoruz. Bu kapsamda depomuzda ve belirli mağazalarımızda yaptırdığımız ergonomi risk değerlendirmelerinde yüksek riskli bir bulguya rastlamadık.

Çalışanlarımız İSG ile ilgili tüm politika, prosedür, form vb. dokümanlara, doküman yönetim sistemi olan Entegre Yönetim Sistemi üzerinden erişebiliyor, gerekli aksiyonların takibini platform üzerinden gerçekleştirebiliyorlar.

Entegre Yönetim Sisteminin yanı sıra tespit, şikâyet ya da iyileştirme önerilerini paylaşabildikleri **☆ TeknoBox Öneri Sistemi** ile de geri bildirim sağlayabiliyorlar.

Seçilen çalışan temsilcilerimizle gerçekleştirdiğimiz İSG Kurul Toplantıları, Genel Müdürlük ile İstanbul Şişli Cevahir ve İstanbul Bayrampaşa Forum Mağazalarımız'da üç ayda bir, Lojistik Merkezimiz'de ise iki ayda bir toplanarak kararlar almaktadır. Tüm işyeri ve çalışanlarımızı ilgilendirebilecek İSG gündemleri yine Genel Müdürlük kurul toplantıları kapsamında kurul üyelerince değerlendirilmektedir.

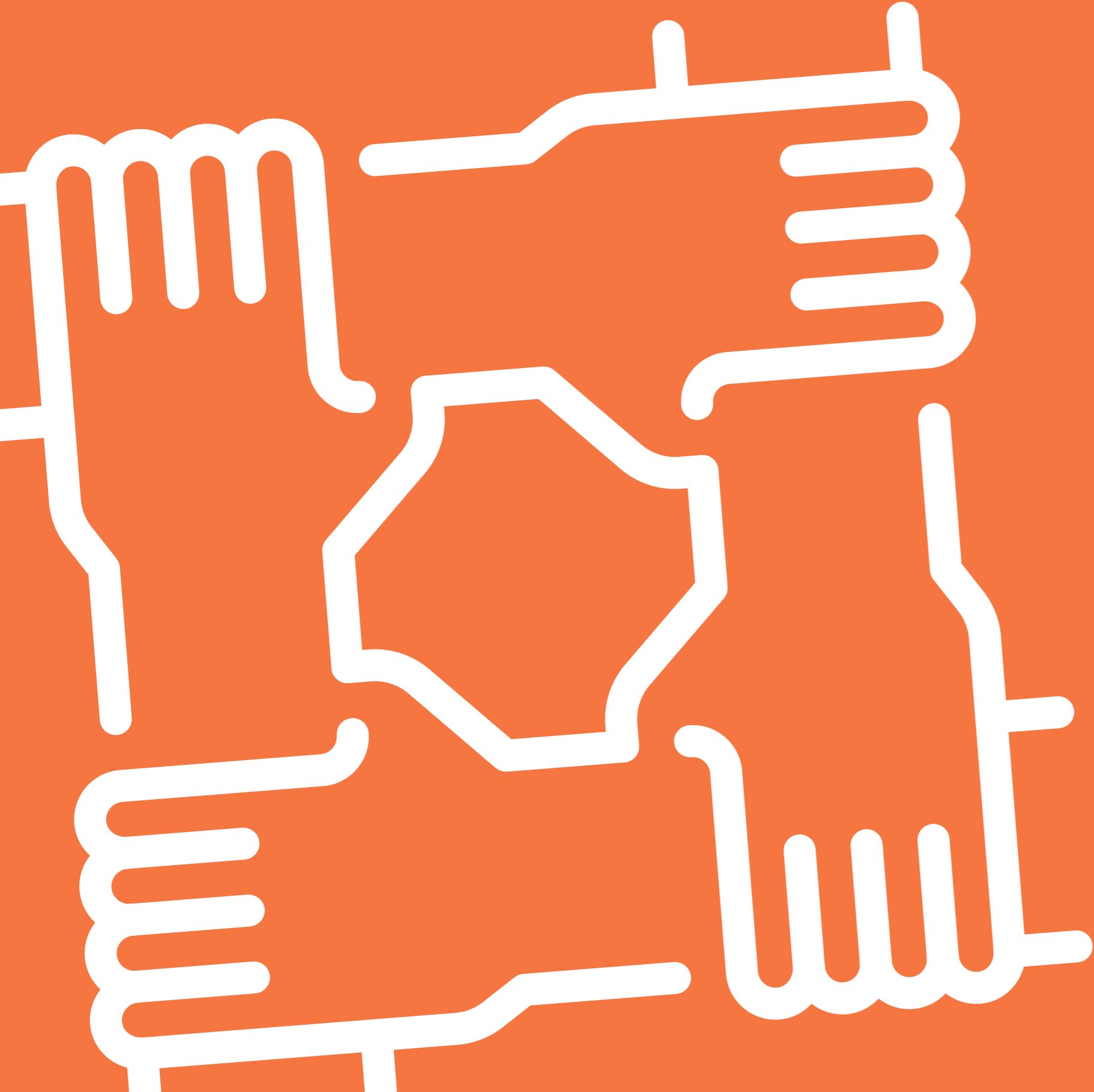
Bakım, tamir ve tadilat gibi destek hizmet olarak yürüttüğümüz süreçlerde gerekli İSG dokümanlarının kontrollerini gerçekleştiriyor, firmalardan **Yapı İnşaat ve Bakım Onarımı Prosedürümüze** uygun çalışacaklarına dair taahhütlerini alıyoruz.

Çalışanlarımız ve paydaşlarımızla güvenli davranış ve ortam bilincini benimseyebilmek adına İSG eğitimleri ile ilgili mevzuat ve standartlara uygunluğun öneminin farkındayız. Gerçekleştirdiğimiz temel İSG eğitimlerine ek olarak; çalışanlarımıza acil durumlara müdahale, yüksekte güvenli çalışma, iş başı iş sağlığı ve güvenliği, ilk yardım bilgi tazeleme vb. eğitimleri de vererek çalışanlarımızı bilinçlendiriyoruz. 2021 yılında, bu kapsamda gerçekleştirdiğimiz **1.248 saat İSG eğitimi** ile Teknosa'da İSG kültürümüzün devamlılığını sağlıyoruz.

COVID-19 SALGINI DÖNEMİNDE TEKNOSA'DA ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

Tüm dünyayı etkisi altına alan COVID-19 salgını ile ilgili tüm konuları etkin bir şekilde yönetmek ve hızlı aksiyon almak için, ülkemizde henüz vaka görülmemişken başlattığımız çalışmalarını geliştirerek üst yönetim liderliğinde kriz ekipleri oluşturarak süreci yönettik. Ekiplerimiz, salgının olası etkilerini her açıdan değerlendirerek gerekli tedbirleri alarak; çalışma alanlarında dezenfeksiyon, bilgilendirme ve uyarı afişleri, sosyal mesafe etiketleri, temizlik sıklığının artırılması, detaylı yakın temaslı sorgulama ve karantina takibi gibi bütün önlemlerin uygulanmasını sağladı. Titizlikle yönettiğimiz bu süreçte, **TSE COVID-19 Güvenli Hizmet Belgesi'ni alan ilk teknoloji perakendeciliği şirketi** olarak çalışan ve müşterilere yönelik önlemler, iş ortamı temizliği gibi pek çok başlıktaki denetimlerden başarı ile geçtiğimizi paylaşmanın gururunu yaşıyoruz.





TOPLUMA DEĞER

PAYDAŞLARIMIZLA ETKİLEŞİM

TOPLUMSAL KATKILARIMIZ

BENZERSİZ MÜŞTERİ DENEYİMİ



PAYDAŞLARIMIZLA ETKİLEŞİM

(GRI 102-40; 102-42; 102-43)

← 2 dakika

21 yıldır faaliyet gösterdiğimiz teknoloji perakendeciliği sektöründe, paydaşlarımızın ihtiyaç ve beklentilerini faaliyetlerimizin merkezine alarak heyecanlı, çevik ve azimli yapımızla yenilikçiliğin öncüsü olduk. Yenilikçiliğe duyduğumuz heyecanı ve artan başarılarımızı; saygı ve güven odağında geliştirdiğimiz samimi paydaş ilişkilerimize borçlu olduğumuzun bilincindeyiz.

Bu bilincimiz doğrultusunda, iletişim kanallarımız aracılığı ile paydaşlarımızla devamlı etkileşimde kalarak aldığımız geri bildirimleri süreçlerimizi iyileştirmek ve stratejiler oluşturmak için değerlendiriyoruz. Her yıl daha fazla paydaşımıza ulaşarak başarılarımızı devam ettirme isteğimizin paralelinde, paydaşlarımızla diyalogumuzu güçlendirecek uygulamalar ve yöntemler geliştiriyoruz.

“Herkes için Teknoloji” felsefemizle içinde bulunduğumuz toplumun ve tüm paydaşlarımızın her zaman yanında olarak sürdürülebilir değer yaratmaya devam edeceğiz.

KİLİT PAYDAŞLAR

Çalışanlar	Sabancı Holding	Yetkili Servis ve Bayiler	Yatırımcılar ve Hissedarlar	Müşteriler	Kamu ve Akreditasyon Kuruluşları	Sivil Toplum Kuruluşları ve Dernekler	Tedarikçiler	Medya	Üniversiteler
Eğitimler Toplantılar Bültenler Teknobox Intranet Memnuniyet Anketleri İç Denetim	Toplantılar Beyanlar X-Lab / X-Teams Projeleri Raporlar Bültenler Dijital Platformlar	Toplantılar Icecat Platformu Dijital Platformlar Yatırımcı İlişkileri Web Sitesi	Raporlar Yatırımcı İlişkileri Web Sitesi Genel Kurul Toplantısı Dijital Platformlar	Raporlar Çağrı Merkezi teknosa.com SMS E-posta Memnuniyet Anketleri Dijital Platformlar	Toplantılar Beyanlar Dijital Platformlar	Stratejik İş Birlikleri Konferanslar Paneller Dijital Platformlar	Toplantılar Raporlar Icecat Platformu E-posta Denetimler Dijital Platformlar	Basın Bültenleri	Kariyer Günleri ve Etkinlikleri Step Staj Programı Sponsorluklar
→ Haftada en az 1	→ Ayda en az 1	→ Ayda en az 1	→ İhtiyaç durumunda	↩ Haftada en az 1	↩ Ayda en az 1	↩ Günlük	↩ Ayda en az 1	↩ Günlük	↩ Ayda en az 1

→ Doğrudan etkileşim

↩ Dolaylı etkileşim

TOPLUMSAL KATKILARIMIZ

(GRI 103-1; 103-2; 103-3; 203-1; 203-2; 413-1)

10 dakika

Topluma sağlayacağımız **sosyal ve pozitif etkiyi artırmaya** verdiğimiz önemle, kurumsal sosyal sorumluluk çalışmalarımızı hız kesmeden **toplumsal sorunlara çözüm üretme odağında** gerçekleştiriyoruz. Toplumsal yatırımlarımızla topluma hizmet etmeyi ve geniş kitlelerin teknolojiye faydalanmasını sağlamayı amaçlıyoruz. Her geçen yıl toplumsal cinsiyet eşitliği, teknoloji, eğitim, dijital dönüşüm, yetenek gelişimi, çevre ve toplum odaklı kurumsal sosyal sorumluluk projelerimize ve toplumsal yatırım faaliyetlerimize devam ederek bu alanlardaki somut çıktılar ile bireylerin yaşamlarını iyileştirmeye ve ülkemizin kalkınma düzeyini artırmaya destek oluyoruz.

Kurumsal sosyal sorumluluk anlayışımız doğrultusunda sektöre örnek olmak hedeflerimiz arasında yer alıyor. Bu kapsamda gerçekleştirdiğimiz çalışmalarımızda ve toplum ile olan ilişkilerimizde **doğruluk ve güvenilirliği temel ilkelerimiz** olarak kabul ediyoruz. Bu doğrultuda 2021 yılında, hayırseverlik kapsamında 573.704 TL bağış gerçekleştirdik.

Bağış ve yardımlarımızı ve kurumsal sosyal sorumluluk projelerimizi **Sabancı Holding Sosyal Sorumluluk Politikası ve İlkeleri**

paralelinde **Bağış ve Yardım Politikamıza** uygun, benimsediğimiz etik ilkeleri göz önünde bulundurarak gerçekleştiriyoruz.

Toplumun sürdürülebilir kalkınmasını sağlamak için, **herkes için eşit fırsatları** önceliklendiren, Sivil Toplum Kuruluşları (STK), uluslararası kuruluşlar ve yerel topluluklarla ortak projeler yürütüyoruz. Çalışanlarımızın **sosyal etki ve sosyal sorumluluk projelerine** gönüllü olarak katılım sağlamalarına olanak veriyor; onları maddi ve manevi destekliyoruz. Kurumsal sosyal sorumluluk alanında 2021 yılında 193.501 TL yatırım yaptık.

KADIN İÇİN TEKNOLOJİ

Teknosa olarak, içinde bulunduğumuz dijital çağın, toplumsal cinsiyet eşitliği için bir dönüm noktası olduğuna inanıyoruz. Bu çerçevede kadınlarımızın aktif olarak dijital okuryazar olmasına katkı sağlamak ve teknoloji erkek işidir algısını yıkmak adına 2007 yılından beri Habitat Derneği iş birliği içerisinde **"Kadın için Teknoloji"** projesini sürdürüyoruz. Proje ile **toplumsal cinsiyet eşitliğine** katkıda bulunmak adına ülkemizde bilgisayar ve internet kullanımında düşük yetkinlik seviyesine sahip olan kadınların dijital okuryazar olmasına teknoloji eğitimleri ile destek oluyoruz.

Zamanın niteliklerine uygun ve kadınların ihtiyaçlarına göre sürekli güncellediğimiz teknoloji eğitimlerimizle kadınların teknoloji kullanım kapasitelerini artırmayı hedefliyoruz. Son 13 yılda, eğitim içeriklerimize, temel bilgisayar kullanımı ve Microsoft Office programlarının kullanımının yanı sıra sosyal medya, e-hizmetler, güvenli internet ve mobil cihaz kullanımlarını da dahil ederek eğitim içeriklerimizin zenginleştirilmesini sağladık.

2021 yılında, Kadın için Teknoloji projesi kapsamında Ekim 2020 - Eylül 2021 dönemi arasında gerçekleştirdiğimiz çevrimiçi eğitimlerle yarattığımız sosyal etkiyi ölçmek için, **"Yatırımın Sosyal Getirisi (Social Return on Investment-SROI)*"** metodolojisini kullanarak yaptığımız çalışmada projemizin sosyal etki değerlendirmesini gerçekleştirdik. Yapılan analiz sonucunda, projeye yapılan **her 1 TL'lik yatırımın 3,96 TL değerinde** sosyal getirisi olduğu tespit edildi. Böylelikle Kadın için Teknoloji projesi ile **yarattığımız sosyal etkimiz ve başarımız kanıtlandı.**

* Sosyal, ekonomik ve çevresel faktörler dahil olmak üzere mali tablolara geleneksel olarak yansıtılmayan değerleri ölçmek için kullanılan bir yöntem olan SROI, toplam etkinin finansal değere dönüştürülmesi ile hesaplanan toplam yaratılan değerler projeye yapılan yatırım miktarına oranı ile hesaplanmaktadır. SROI değeri 1'in üzerinde olması, toplumsal programın etkili olduğu anlamına gelmektedir.

Bugüne kadar **22.000'den fazla kadını teknoloji ile buluşturan projemiz kapsamında, 2021 yılında COVID-19 salgını sebebiyle online olarak devam eden eğitimlere Türkiye'nin dört bir yanından 2.450 kadın katılım gösterdi.**





KADIN İÇİN TEKNOLOJİ, HEPİMİZ İÇİN DAYANIŞMA

2021 yılında Kadın için Teknoloji çatısı altında **Sabancı Vakfı ve TKDF** iş birliğiyle şiddet gören ve teknolojiye erişimi kısıtlı kadınlar için **"Kadın için Teknoloji, Hepimiz için Dayanışma"** adlı bir toplumsal dayanışma hareketi başlattık. İlgili projemiz kapsamında, isteyen herkesin kullanmadığı akıllı telefonlarını bağışlayıp, şiddet gören kadınların seslerini duyurabilmelerine katkı sağlanmasını hedefliyoruz.

Bu süreç dahilinde, mağazalarımıza getirilen ya da Teknosa Çağrı Merkezi aranarak evlerden teslim alınan akıllı telefonların Teknosa'nın iş ortakları tarafından gerekli bakımları yapıldıktan sonra ihtiyaç sahiplerine ulaştırılmak üzere TKDF'ye teslim edilmesini sağlıyoruz. Proje kapsamında toplanan telefonlara **TKDF Aile İçi Şiddet Acil Yardım Hattı Aplikasyonu** yüklenmekte ve böylece kadınlar maruz kaldıkları şiddet anlarında veya şiddet riski altındayken tek tuş ile kolayca yardım talebinde bulunabilmektedirler.

✓ Sosyal Sorumluluk ve Kapsayıcılık Programlarımız ile Ulaştığımız Kadın Sayısı*



*2021 yılında "Kadın için Teknoloji" projesi ile toplam 2.450 kadına ulaşılmış; "Kadın için Teknoloji, Herkes için Dayanışma" hareketi ile 201 kadına akıllı telefon bağışı gerçekleştirilmiştir.



Cumhuriyetimizin 98. kuruluş yıl dönümünde Sabancı Holding tarafından başlatılan Cumhuriyet'in değerlerinin çalışarak ve çevreye değer katarak yaşatılacağına dair verilen sözü destekleyen **"Sabancı Cumhuriyet Seferberliği"** etkinliklerine katılım gösterdik. 29 Ekim - 10 Kasım tarihleri arasında 11 ilde düzenlenen etkinlikler kapsamında çalışanlarımız aracılığıyla **okul yenileme, biyoçeşitliliğe destek, fidan dikimi, toprak canlandırma ve çevre temizliği** gibi birçok gönüllü çalışma gerçekleştirdik.

Sabancı Üniversitesi Kurumsal Yönetim Forumu tarafından yürütülen **"İş Dünyası Aile İçi Şiddete Karşı" (Business Against Domestic Violence - BADV)** projesinin katılımcıları arasında yer alıyoruz. İlgili proje kapsamında Sabancı Topluluğu genelinde **Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Eğitimi** verilmektedir.

Üniversite etkinliklerine teknolojik destek vererek, sosyal hayatın canlı tutulmasına ve faaliyetlerin aktif olarak devam etmesine katkıda bulunuyoruz.

2021 yılında, toplumsal cinsiyet eşitsizliğine yol açan her türlü etken ve ön yargıyla mücadele amaçlı kurulan Yanındayız Derneği tarafından düzenlenen **"Kadın Erkek Eşittir Nokta"** konferansına teknoloji sponsoru olduk.

2018 yılından bu yana Türkiye'nin üniversite öğrencilerine yemek, kıyafet, tiyatro bileti, konser bileti, kitap, yurtdışı staj gibi ürün ve hizmetlerin ücretsiz sunulmasını sağlayan bir sosyal girişim olan **Askıda Ne Var**'ın destekçileri arasında yer almaktayız. Askıda Ne Var platformu üzerinden üniversite öğrencileri ile ihtiyaç duydukları teknoloji ürünlerini buluşturmaya devam ediyoruz.

Tarafımıza okullardan ve sivil ağlardan gelen özellikle online eğitim ihtiyaç talepleri doğrultusunda tablet ve bilgisayar desteklerinde bulunarak gençlerimizin eğitim hayatlarında yanında oluyoruz. 2021 yılında toplam **150 gencimize** ikinci el tablet bağışında bulduk.



Teknosa Gönüllüleri

Sosyal sorumluluk projeleriyle toplumda faydalar yaratmayı hedefleyen Teknosa Gönüllüleri, **80 çalışma arkadaşımızın** katılımından oluşuyor. Kulübümüzde STK iş birlikleri ile çocuk, genç ve kadından, sağlık, çevre ve patili dostlarımıza kadar farklı konularda gönüllü çalışmalarda bulunuyor ve kadınların toplumsal hayatta eşit fırsatlara erişmesi ve güçlenmesine katkıda bulunmak için toplumsal cinsiyet eşitliğine odaklanan Sabancı Gönüllüleri projelerine katkı sağlıyoruz.

Bu kapsamda raporlama yılı olan 2021 yılında;

- 6 çalışmamız **Parıltı Görmeyen Çocuklar Derneği**; 10 çalışmamız ise **Koruncuk Vakfı** iş birliğiyle **İstanbul Sanal Yarı Maratonu**'na katılım gösterdi ve maraton sonunda elde ettiğimiz bağışlar ile derneklere destek olduk.
- **Değiştiren Adımlar Derneği** iş birliğiyle **Renkli Kampüs Online Kariyer Günleri**'ne katılım gösterdik. İşe alımdan sorumlu çalışma arkadaşlarımız öğrenciler ile birebir mülakatlar gerçekleştirdi. Böylece geleceğin iş insanı olan öğrencilere mülakat deneyimi kazandırdık.
- Ocak ayında **Serebral Palsili Çocuklar Derneği**'ne (**SERÇEV**) bağışta bulunarak Serebral Palsili çocuklara destek olduk.

- **Darüşşafaka Cemiyeti** iş birliğiyle anneler gününde annesi veya babası hayatta olmayan, maddi olanakları yetersiz öğrencilerin eğitimine katkıda bulunduk.
- Babalar gününde **Toplum Gönüllüleri Vakfı**'na bağışta bulunarak gençlerimize destek olduk.
- **SMA Hastalığı ile Mücadele Derneği** tarafından öğrencilere yönelik gerçekleştirilen SMA ile Yaşamak konulu resim yarışmasında kazanan öğrencilere çeşitli hediyeler verdik.
- **Koruncuk Vakfı** ile yaptığımız iş birliği kapsamında çocuklara Preo akıllı saat, kulaklık, hoparlör gibi ürünler hediye ettik.

- Şanlıurfa Bakımlı İlkokulu'nda okuyan ihtiyaç sahibi çocuklar için **Herkese Kitap Vakfı** aracılığıyla kitap bağışında bulunduk.
- İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin başlatmış olduğu **Anne-Bebek desteği** paketine katkıda bulunma amacıyla 0-4 yaş arası 1 bebeği olan 10 annenin ihtiyaçlarını karşıladık.
- **Anne Çocuk Eğitim Vakfı**'nın (**AÇEV**) **Okuyan Bir Gelecek** projesi dahilinde ihtiyaç sahibi 25 öğrencimize kitap setleri hediye ettik.
- **Çorbada Tuzun Olsun Derneği** iş birliğiyle sokakta yaşayan ihtiyaç sahibi insanlara yemek temin edilmesine destek olduk.



BENZERSİZ MÜŞTERİ DENEYİMİ

9 dakika

Teknosa'da değer zincirimizde yer alan ve **en önemli paydaşlarımızdan olan müşterilerimize** sunduğumuz benzersiz müşteri deneyimi servis ve uygulamalarımız ile gurur duyuyoruz. Müşteri odaklı yaklaşımımızı öncelikli konularımızdan bir olarak değerlendiriyoruz. Operasyonlarımızı sektörel gelişmeler ve müşterilerimizin istek ve beklentilerine uygun şekilde geliştiriyor ve rekabet avantajı sağlıyoruz. **"Benzersiz Müşteri Deneyimi"** odağında her an ve her yerde müşterilerimizin yanında olarak müşterilerimizin teknolojiye erişimini kolaylaştırarak onlara keyifli bir alışveriş deneyimi ve ortamı sunuyoruz.



Müşteri deneyimi çalışmalarımızı gerçekleştirirken yerel ve uluslararası mevzuat ve iyi uygulamaları takip ediyor. Şirket kurallarımız ve yasal çerçevelerin gerekliliklerini uyguluyoruz. Müşteri memnuniyetini etkin yönetebilmek adına çalışmalarımızda iç politikalarımız olan **Kalite Politikamız** ve **Şikâyet Yönetimi Politikamız**ı temel alıyoruz.

"Dünyanın teknolojisini herkesle buluşturarak mutlu anlar yaşatmak" amacımız doğrultusunda müşterilerimizin alışveriş deneyimini pek çok kanaldan güçlendirmeyi hedefliyoruz. Markamıza ve çalışanlarımıza yaptığımız yatırımlarımızla, yetiştirdiğimiz uzman insan kaynağımızla, müşterilerimizin memnuniyeti için yenilikçi hizmetlere öncülük ediyor ve tüketicilerin ihtiyaçlarına göre en uygun kanal yapısı ile ürün karmasını oluşturarak ve cesur adımlar atarak sektördeki öncü konumumuzu sürdürüyoruz.

Teknoloji marketi konseptini Türkiye'deki tüketicilerle ilk defa tanıştırmak; geniş mağaza ağıımız, **teknosa.com** web sitemiz ve mobil platformlarımızla müşterilerine en yakın olan teknoloji perakende zinciri konumunda yer alıyoruz. Müşterilerimizin beklentileri ve değişen ihtiyaçları, sektörün dönüşümüne en hızlı şekilde

cevap verme isteğimiz ve çoklu kanal modelimizin odağı doğrultusunda farklı iş modelleri ve özel hizmetler geliştirerek sektöre yön veriyor ve müşterilerimize yenilikçi hizmetler sunuyoruz.

TEKNOSA .COM

ONLINE PLATFORMLARI KULLANAN AKTİF MÜŞTERİ SAYISI

2019	2020	2021
100.858.704	139.059.692	113.609.393

Mağazalarımız, **teknosa.com** web sitemiz ve mobil platformumuzla kesintisiz ve entegre bir alışveriş deneyimi sunarak, Türkiye'de öncüsü olduğumuz çoklu kanal modelini derinleştirmek üzere yatırımlarımızı artırıyoruz. Müşterilerimizin memnuniyeti artırmak ve onlara sunduğumuz deneyimi en iyi hale getirmek için yeni uygulamalar hayata geçiriyoruz. Yatırımlarımız kapsamında çevrimiçi ve çevrimdışı deneyimleri birleştirerek oluşturduğumuz satış öncesi, satış sonrası ve sonrası yenilikçi uygulamalarımızla sektörde fark yaratmaya devam ediyoruz.



18,6 Milyon
TEKNOSA MÜŞTERİSİ

Çoklu kanallarımızda sunduğumuz kesintisiz deneyim, hızlı ve kaliteli hizmetlerimiz, müşteri hizmetleri programımız ve çalışanlarımıza verdiğimiz hizmet odaklı eğitimlerle müşterilerimizin memnuniyetini her geçen gün daha da artırmak için çalışmalarımıza devam ediyoruz. Kuruluşumuzdan bu yana **"Herkes için Teknoloji"** felsefesiyle hareket ediyor, dijitalleşme ve müşteri odaklı dönüşüm adımlarımızla sektörde fark yaratıyoruz.

Müşterilerimizin doğru ürüne, doğru zamanda, doğru noktada ve uygun fiyata erişebilmesi için yapay zekâ algoritmalarıyla veriyi analiz ediyor ve akıllı, geleceği tahmin eden veriye dayalı bir sistem oluşturarak müşterilerimize sunduğumuz deneyimi en iyi hale getirmeyi hedefliyoruz.

Mağaza Müşteri Sayımız

2019	16.569.516
2020	17.573.000
2021	18.616.600

Müşteri odaklı dönüşüm hedefimiz doğrultusunda dijitalleşme alanında müşterilerimize sunduğumuz çözümleri raporumuzun “Dijital Dönüşüm Yolculuğumuz” bölümünden detaylı olarak inceleyebilirsiniz.

Katma değerli servislerimizi kapsayan yeni servis markamız **Tekno Hizmet** ile; tüketicilerimizin tercihine göre mağazada, telefonda, evde ve iş yerinde faydalanılabilecekleri, kurulumdan teknik desteğe ve korumaya kadar teknolojiyle ilgili geniş kapsamlı servis hizmetleri sunuyoruz. **“TeknoGaranti”, “Mağazada Hizmet”, “Yerinde Kurulum”, “Uzaktan Teknoloji Destek Hizmeti”** ve **“Full Destek Servis Paketleri”** gibi farklı alanlarda hizmet paketlerimiz ile müşterilerimizin sadece satış anında değil, satış sonrasında da oluşabilecek her türlü ihtiyaçlarında yanlarında olacağımıza dair garanti veriyoruz.

Teknosa olarak, müşteri odaklı iş yapış biçimimize paralel olarak 2021 yılında yeni sadakat programı **TeknoClub**'ı müşterilerimizin hizmetine sunduk. TeknoPlus, TeknoPro ve TeknoElit üyelik seviyelerine



dahil olabilen müşterilerimiz, avantajlı kampanyalar, doğum gününe özel indirimler ve üçüncü parti markalarda ayrıcalıklar elde ederken ücretsiz kargo, çağrı merkezi ve servis hizmetlerinde öncelik gibi ayrıcalıklı hizmetlere de sahip oluyorlar.

Teknosa çağrı merkezimiz ile müşterilerimizin her türlü bilgi ihtiyacını karşılamak üzere tüm süreci büyük bir titizlikle analiz ederek müşteri memnuniyetini artırmayı hedefliyoruz. Bu doğrultuda müşterilerimize daha iyi bir deneyim sunmak amacıyla iletişim kanallarımızı çeşitlendirdik. 2020 yılında çağrı merkezi ve Webchat kanallarından sipariş oluşturma ve ödeme alma hizmetini başlatarak, müşterilerimize daha iyi bir satın alma deneyimi sunmayı hedefledik. Teknolojik gelişmeleri yakından takip ediyor ve Teknosa Müşteri Hizmetlerimiz aracılığıyla verdiğimiz hizmetlere, müşterilerimizin memnuniyetini en üst seviyede tutmak için büyük bir özveri ile devam ediyoruz.

MÜŞTERİ İLETİŞİM KANALLARIMIZ

Müşterilerimiz ile satış öncesi ve sonrasında telefon, Webchat, WhatsApp, e-mail, web iletişim formu ve sosyal medya mecraları gibi 17 farklı kanaldan iletişim sağlıyoruz!

İLETİŞİM KANALI	İLETİŞİM ADRESİ	ALDIĞIMIZ AKSIYONLAR
Teknosa Müşteri Hizmetleri	0850 222 55 99	Müşteri Hizmetleri çağrı merkezimize gelen tüm talep ve şikâyetleri haftanın 7 günü 09:00-23:00 saatleri arasında yanıtıyoruz.
Teknosa WhatsApp Destek Hattı	0850 222 55 99	Teknosa Whatsapp Destek Hattı üzerinden ulaşan tüm iletileri Müşteri Hizmetleri ekibimizle haftanın 7 günü 09:00-00:00 saatleri arasında cevaplıyoruz.
Genel Müdürlük Müşteri Hizmetleri	0216 468 3636	Genel Müdürlük santral numarasını arayan müşterimizin taleplerini hafta içi her gün 08:30-17:00 saatleri arasında yanıtıyoruz.
Teknosa WebChat	teknosa.com	Teknosa web sitesi ve mobil site üzerinden ulaşan tüm chat görüşmelerini Müşteri Hizmetleri ekibimizle haftanın 7 günü 09:00-00:00 saatleri arasında cevaplıyoruz.
Kurumsal E-Mail Adresleri	https://www.sabanci.com/tr/iletisim https://www.teknosa.com/kurumsal/iletisim/ bilgilendirme@teknosa.com yatirimciiliskileri@teknosa.com	Teknosa.com üzerinden web iletişim formu, kurumsal e-mail adreslerimiz ve Sabancı web sitesi iletişim formu üzerinden gelen tüm geri bildirimleri yanıtıyoruz.
Sosyal Medya Hesapları	App Store / Google Play / Twitter / Facebook / Instagram / LinkedIn / Youtube / Google My Bussiness	Teknosa Mobil Uygulamasından ve Teknosa sosyal medya hesaplarından aldığımız tüm geri bildirimleri yanıtıyoruz.
Diğer Dijital Mecralar	Şikâyetvar	Şikâyetvar kurumsal üyesi olarak bu platformdan paylaşılan, Teknosa, İklimsa, Preo şikâyetlerini yanıtılıyor ve çözümlüyoruz.
	Ekşi Sözlük	Ajans iş ortağımız ile her iki platformda yer alan müşteri yorumlarını takip ediyor ve en hızlı uygun çözümler sunuyoruz.

Doğru ürünleri doğru yollardan en hızlı ve kesintisiz şekilde müşterilerimizle buluşturmak, müşteri beklentilerine göre hizmetlerimizi çeşitlendirmek ve kişiselleştirilmiş öneriler sunmak adına yaptığımız geliştirmelerle artırdığımız müşteri memnuniyetini tüm platformlarımız üzerinden ölçmeye önem veriyoruz. Müşterilerimizin memnuniyet seviyesini düzenli olarak takip etmek ve olabilecek en üst seviyede tutmak için aldığımız çağrılar sonrasında

sunduğumuz kesintisiz deneyim sayesinde **Net Promoter Score - Net Tavsiye Edilme Skorumuz (NPS) 2020 yılına göre %8,7 artırarak 67,3'e** yükselttik. Bu anketler ile müşterilerimize sunduğumuz hizmet ve iletişimin kalitesini artırmayı hedefliyoruz. Müşterilerimizden gelen olumlu geri bildirimlerle NPS skorumuzu global standartların üzerine taşıdık ve her geçen yıl daha da yükseltmeye odaklanıyoruz.

Memnuniyet Değişim Uygulaması

Sektörümüzde bir ilk olarak ve 2018 yılında hayata geçirdiğimiz ve günümüzde de sürdürdüğümüz, Memnuniyet Değişim Uygulaması ile müşterilerimiz Teknosa mağazalarından ve [teknosa.com](https://www.teknosa.com) web sitesi üzerinden satın aldıkları ürünleri "kullanılmış olsa dahi" 1 ay içerisinde değiştirme hakkına sahiptirler. Uygulama TV, monitör, notebook, tablet, masaüstü bilgisayar, ütü, süpürge ve Preo küçük ev aletlerinde geçerlidir.

Uygulama ile ilgili ayrıntılı bilgi için [web sitemizi ziyaret edebilirsiniz.](https://www.teknosa.com)

Müşterilerimizin memnuniyetine verdiğimiz önemle en iyi hizmeti sunmak için çalışmalarımıza devam ediyoruz. 2021 yılında bu kapsamda müşteri deneyimi uygulamalarımızla kazandığımız ödüllerimizi **Öne Çıkan Gelişmeler ve Ödüller** bölümünde inceleyebilirsiniz.

2021 yılında, altyapı ve müşterilere erişim kanallarına 70 milyon TL yatırım gerçekleştirdik.





DÜNYAYA DEĞER

İKLİM KRİZİYLE MÜCADELEMİZ
ATIK YÖNETİMİMİZ VE DÖNGÜSEL EKONOMİ
ÇEVREYE DUYARLI ÜRÜN VE HİZMETLERİMİZ



İKLİM KRİZİYLE MÜCADELEMİZ

(GRI 103-1; 103-2; 103-3; 302-1; 302-3; 302-4; 302-5; 303-1; 303-2; 303-4; 303-5; 305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-5; 307-1)

6 dakika

Dünyamızın karşı karşıya olduğu en büyük sorunlardan biri olan **iklim krizini öncelikli konularımız** arasında değerlendiriyoruz. Tüm paydaşlarımızı aksiyonlar almaya ve çözüme ortak olmaya davet ediyoruz.

İklim krizi sonucunda ortaya çıkabilecek su kıtlığı, kuraklık, yüksek sıcaklıklar, zorlu hava koşulları ve doğal afetlerin hem paydaşlarımız hem de operasyonlarımız için pek çok riski beraberinde getirdiğinin bilincinde olarak faaliyetlerimizde sürdürülebilirliği göz önünde bulunduruyoruz.

İklim Krizi ile mücadele kapsamında aldığımız aksiyonlarda Türkiye'deki ve globaldeki en son trendleri yakından takip ediyor ve kendimize rehber ediniyoruz. Sahip olduğumuz çevresel sürdürülebilirlik duyarlılığı ile yaygın mağaza ağımla, iklim değişikliğinin etkilerinin azaltılmasını sağlayacak projeler geliştirip hayata geçiriyoruz. Çevresel sürdürülebilirlik ve iklim değişikliğinin olumsuz etkilerini azaltmak amacıyla **doğal kaynakların tasarruflu kullanımı ve enerji verimliliği** çalışmalarımıza raporlama döneminde de devam ettik.

Çevresel harcamalarımızı kanunen zorunlu olanlar ve olmayanlar olarak ele alıyoruz. 2021 yılında çevre odaklı harcamalar yaparak hem yasal uyum gerekliliklerini yerine getirdik hem de kaynak verimliliği performansımızı arttırdık. 2021 yılında, çevresel uyumsuzluk barındıran herhangi bir faaliyet gerçekleştirmedik ve bunun sonucunda cezai bir yaptırım ile karşılaşmadık.

Teknosa olarak, doğal kaynakların korunması ve iklim değişikliği ile mücadeleyi çevresel yönetim anlayışımızın merkezine alarak bu konularda üzerimize düşeni yapma noktasında çalışmalarımızı sürdürüyoruz. İklim krizi ile mücadelemiz kapsamında ürün ve hizmetlerimiz sonucu oluşan sera gazı salımını azaltmaya çalışıyoruz.

Detaylı performans tablolarımızı ["Ekler"](#) bölümünde inceleyebilirsiniz.





Genel Müdürlüğümüz için **Doğal Hayatı Koruma Vakfı (World Wide Fund for Nature - WWF) Türkiye** ile yaptığımız iş birliği sonucunda **Yeşil Ofis Diplomasına** başvurduk. Bu kapsamda ilgili hedeflerimizi belirleyerek 1 yıllık değerlendirme sürecini başlattık. Diploma gerekliliklerine göre yeşil ofise geçiş sürecinde alacağımız önlemler doğrultusunda Genel Müdürlüğümüzün ekolojik ayak izini en aza indirmeyi planlıyoruz.



Enerjisa iş birliği ile **15 mağazamızda** enerji verimliliğine olanak sağlayan ESCO modelini yürütüyoruz. Ayrıca **Yenilenebilir Enerji Tedarik Anlaşması** (Power Purchase Agreement - PPA) ile **Lojistik Merkezimiz** ve **80 Mağazamızın** tüketiminin tamamını yenilenebilir enerji kaynaklarından tedarik etmeyi planlıyoruz.



Genel Müdürlük'te kullanmakta olduğumuz güneş ışığına duyarlı LED armatürler ile iş ortamımızdaki ideal aydınlık seviyesini koruyarak hem gereksiz enerji tüketiminin önüne geçiyor hem de çalışanlarımızın konforunu değiştirmeyecek şekilde aydınlatma optimizasyonu sağlıyoruz.



Kurduğumuz otomasyon sistemleri ile ısıtma, soğutma ve aydınlatma sistemlerinin otomatik sensörler aracılığıyla gerçekleştiği **mağaza sayımızı 63'e** çıkartarak **yaklaşık 1,9 milyon kW enerji tasarrufu** sağladık.



Aydınlatma armatürlerini LED aydınlatmaya dönüştürdüğümüz **mağaza sayımızı 171'e** çıkarttık. Enerji verimli aydınlatma dönüşümü ile mağazalarımızdaki LED dönüşüm uygulamalarına devam edeceğiz.



Genel Müdürlük binamızda LEED Gold Score Card'da 110 puan üzerinden aldığımız 67 puan ile 2015 yılından beri **LEED sertifikamız** mevcut.



Enerji Performans Modeli ile Adana Sabancı İş Merkezi'mizin çatısına kurulan **174.931 kWh kapasiteli GES*** ile enerji tasarrufu konusunda sektörümüzde rol model olma amacıyla kendi elektriğimizi üreteceğiz. Bu kapsamda **320 adet panel** kurulumunu tamamladık ve yıllık yaklaşık **58 hanenin tüketimine** eşdeğer olacak şekilde elektrik üretimini ve **94 ton CO₂e** salımı engellemeyi planlıyoruz.

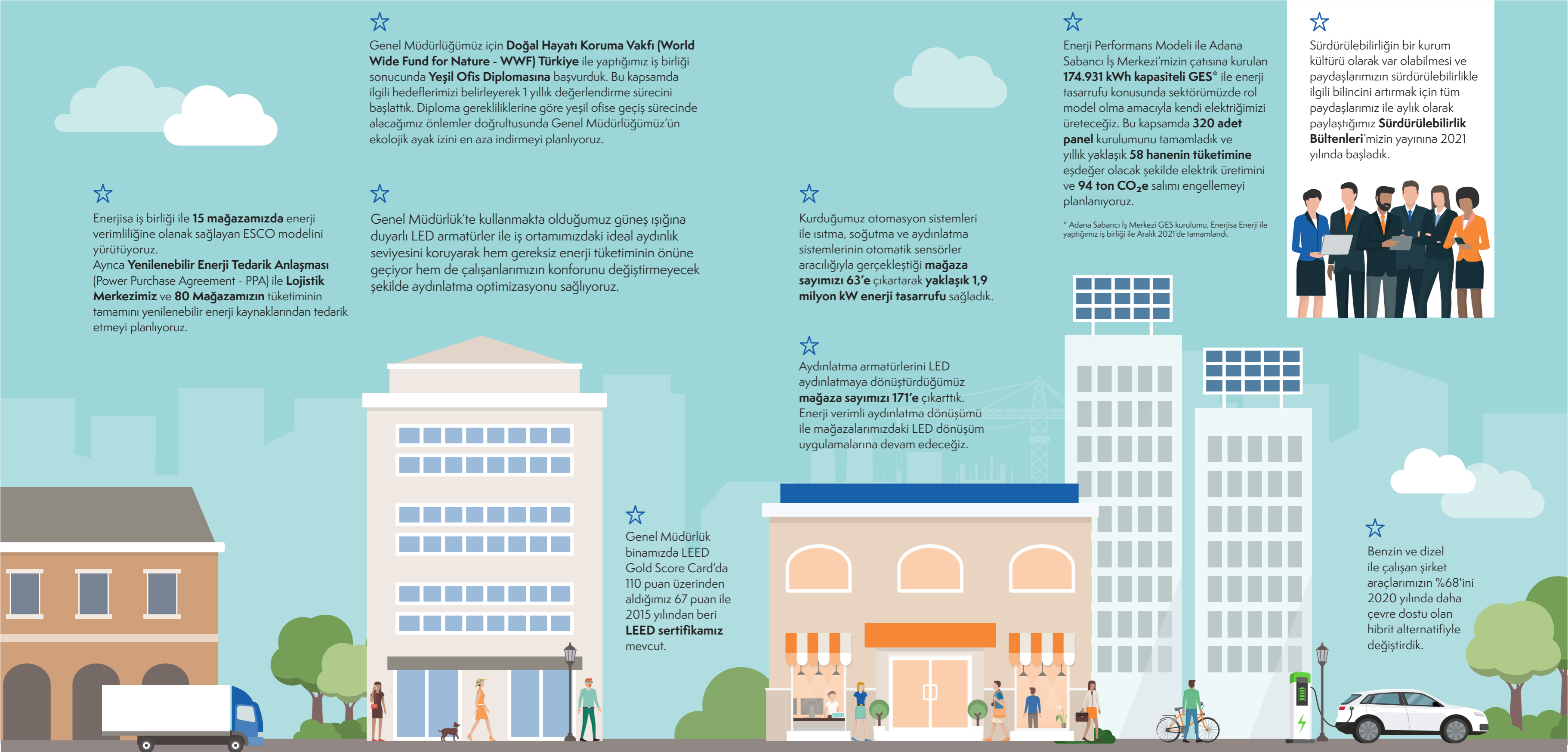
* Adana Sabancı İş Merkezi GES kurulumu, Enerjisa Enerji ile yaptığımız iş birliği ile Aralık 2021'de tamamlandı.

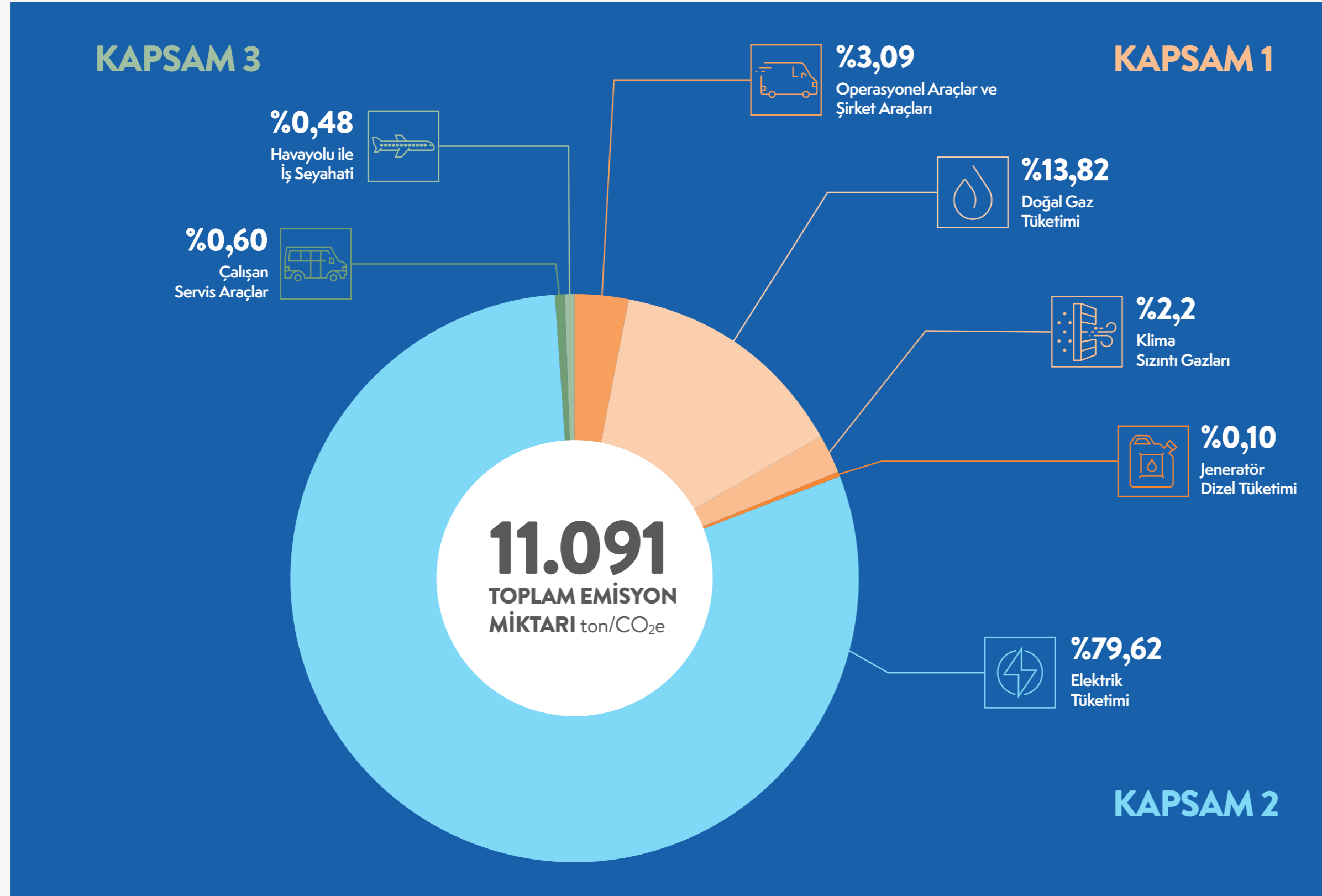


Sürdürülebilirliğin bir kurum kültürü olarak var olabilmesi ve paydaşlarımızın sürdürülebilirlik ilgili bilincini artırmak için tüm paydaşlarımız ile aylık olarak paylaştığımız **Sürdürülebilirlik Bültenleri**'mizin yayınına 2021 yılında başladık.



Benzin ve dizel ile çalışan şirket araçlarımızın %68'ini 2020 yılında daha çevre dostu olan hibrit alternatifleriyle değiştirdik.





Topluluğumuzun “Net Sıfır Emisyon” hedefi paralelinde tüm operasyonlarımızda 2050 yılına kadar net sıfır olmayı taahhüt ediyoruz.

✓ SERA GAZI SALIMLARI* (TON CO ₂ e)	2019	2020	2021
Kapsam 1 (doğrudan)	3.776	1.722	✓ 2.141
Kapsam 2 (dolaylı)	13.205	9.347	✓ 8.831
Kapsam 3 (dolaylı)	375	183	✓ 119
Toplam Sera Gazı Salımları	17.355	11.252	✓ 11.091

* Hesaplamalar dahilinde ISO 14064-1 standardı, Sera Gazı Protokolü (The Greenhouse Gas Protocol); Kurumsal Muhasebe ve Raporlama Standardı ve Ulusal Sera Gazı Envanterleri için Hükümetlerarası İklim Değişikliği Paneli (IPCC) Yönergeleri'nden faydalanılmıştır.



3.117661
TOPLAM ENERJİ
TASARRUFU (kWh)



1.304.461
TOPLAM SERA GAZI
AZALTIMI (ton/CO₂e)



27.728
TOPLAM ENERJİ
TÜKETİMİ* (MWh)



3.273.543,95
TOPLAM ENERJİ
TASARRUFU (TL)



1.679.479
TOPLAM ÇEVRE
HARCAMALARI** (TL)



*Doğalgaz ve elektrik tüketim miktarıdır.

**Kanunen zorunlu ve kanunen zorunlu olmayan harcamalar dahildir.

✓ Sera Gazı Yoğunluğu (tCO₂e/TL Gelirler)

2019 **0,0042**

2020 **0,002**

2021 **0,0015** ✓

✓ Enerji Yoğunluğu (MWh/TL Gelirler)

2019 **0,0099**

2020 **0,00454**

2021 **0,00369** ✓



TOPLAM SERA GAZI
EMİSYON HEDEFİMİZ
(ton/CO₂e)

2022 **6.402**

2023 **6.210**

2024 **6.023**

Ekosistemdeki doğal kaynaklarımıza saygı duyuyor; su tüketimi azaltım hedeflerimizle paralel olacak iyileştirme alanlarını tespit ederek aksiyonlar alıyoruz. Suyun **etkin ve verimli kullanılmasına** özen gösteriyoruz. Mağaza ve depolarımızdaki su kullanımını sayaçlarla takip ediyor, su tüketimimizi aylık bazda izliyoruz. Suyu sadece bireysel günlük tüketim amaçlı kullanıyoruz ve bu kapsamda oluşan atık suyun tamamını kanalizasyon sistemine deşarj ediyoruz.

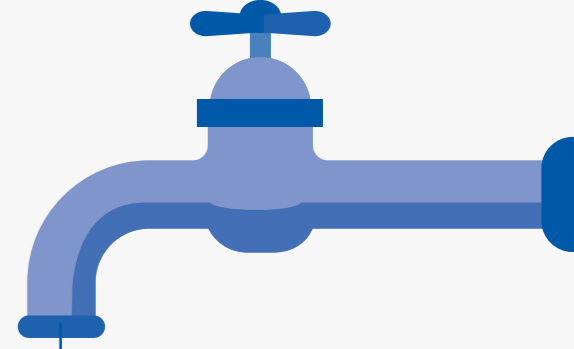


✓ Su Tüketimi (m³)

12.629
2019

15.115
2020

✓ **16.443**
2021



12.629
2019

15.115
2020

✓ **16.443**
2021



ATIK YÖNETİMİMİZ VE DÖNGÜSEL EKONOMİ

(GRI 103-1; 103-2; 103-3; 306-1; 306-2; 306-3; 306-4; 306-5)

6 dakika



Yaygın satış kanallarımız, zengin ürün gamımız ve geniş hizmet seçeneklerimizle müşterilerimizin talep ve ihtiyaçlarını karşılarken ortaya çıkan atıkların çevreye olumsuz etkisini azaltabilmek için atıkları bütüncül bir yaklaşımla yönetiyoruz. Doğal kaynakların kısıtlı olduğunun bilincinde olarak faaliyetlerimizden kaynaklanan atıkların önlenmesini ve azaltılmasını önceliklendiriyoruz.

Bununla birlikte, atık oluşumunun önüne geçilemeyen durumlarda mevcut yasal mevzuatın öngördüğü şekilde atıkların ayrı toplanıp geri dönüştürülmesi ve yeniden kullanılması için paydaşlarımızı bilinçlendirerek döngüsel ekonomi modeli paralelinde çeşitli çalışmalar yürütüyoruz. Aynı zamanda, Türkiye Döngüsel Ekonomi Platformu tarafından organize edilen ve katılımcısı olduğumuz Döngüsel İş Tasarımı Eğitimi ışığında; kaynağında ayrı toplanan atıkların ve atık ürünlerin döngüsel ekonomi yaklaşımıyla ekonomiye yeniden kazandırılma alternatiflerini değerlendiriyoruz.

Genel Müdürlüğümüz, Lojistik Merkezimiz ve Mağazalarımızda oluşan atıkların azaltılması ve önlenmesi konusunda belirlediğimiz hedefler doğrultusunda hareket ediyoruz. Ölçülebilir ve takip edilebilir hedefler belirleyebilmek ve etkin bir atık yönetimi gerçekleştirebilmek adına operasyonlarımızdan kaynaklanan atık miktarlarını izliyor, gerekli önlemleri proaktif bir şekilde alıyoruz.

Genel Müdürlüğümüz'de kurduğumuz Sıfır Atık Sistemi'ni önümüzdeki dönemlerde mağazalarımızda da kurmayı ve oluşan atıkların kaynağında ayrılarak toplanması çalışmalarımızı artırmayı planlıyoruz.

	✓ 2019	✓ 2020	2021*
Toplam tehlikeli atık miktarı (ton)	3	1	11
Toplam tehlikeli olmayan atık miktarı (ton)	188	155	500
Toplam atık miktarı (ton)	191	156	511

*2021 yılında hesaplamaya düzenli depolamaya giden atık miktarı da dahil edildiği için artış söz konusudur.

GERİ KAZANILAN/DÖNÜŞTÜRÜLEN ATIK MİKTARI	2021
Kâğıt (ton)	135
Karışık Ambalaj (ton)	126
Plastik (ton)	37
Hurda (ton)	12
Elektronik (ton)	3,5
Pil, Akü ve Toner (ton)	7,5

	2021
Düzenli depolama / katı atık sahasına giden (ton)*	190
✓ Tekrar kullanılan veya geri dönüştürülen atıklar (ton)	317

*Hesaplama günlük kişi başı atık miktarı 1,13 kg/kişi olarak alınmıştır.

Genel Müdürlük ve mağazalarımızda yaptığımız çalışmalar ile kâğıt atık üretiminin önüne geçmeyi hedefliyoruz. Genel Müdürlük'te kâğıt kullanımının yoğun olduğu departmanlarla toplantılar yapılmış olup, ilgili süreçlerin dijitalleştirilmesi üzerine çalışmalar devam etmektedir. Ayrıca, Genel Müdürlük'te plastik atık miktarını azaltmak adına, tek kullanımlık PET kullanımına son vererek cam şişe su ve porselen tabak kullanmaya başladık.



Tüm mağazalarımızda kullandığımız **dijital etiket** teknolojisi ile mağaza başına yılda:

- 30.000 adet kâğıt tasarrufu
- 24 adet toner kullanımının önüne geçilmesi

6 mağazamızda kullandığımız **elektronik etiket** teknolojisi ile de mağaza başına yılda:

- 80.000 adet kâğıt tasarrufu
- 96 adet toner kullanımının önüne geçilmesi



2022 YILI HEDEFLERİMİZ*

2022 yılında,
dijitalleşme ile merkez ofis
kâğıt kullanım miktarında

%5
AZALTIM

2022 yılında,
Genel Müdürlük
plastik kullanım miktarında

%50
AZALTIM

*2021 yılına kıyasla.

2023 YILI HEDEFLERİMİZ

Genel Müdürlük'te tek kullanımlık
plastik kullanımının kaldırılması

Mağazalarda

%100

biyobozunabilir/ kompostlanabilir
poşet kullanımına geçilmesi

Mağazalarımızın en az %10'unda
“**PLATİN SIFIR ATIK**”
konseptine uygun mağaza modelinin
hayata geçirilmesi

Yeniden kullanılmayan **elektronik atıkların**, anlaşmalı olunan lisanslı işleme tesisine gönderimi sağlanarak, bileşenlerine ayrılarak değerlendirilmeleri sağlanmaktadır. Elektronik atık yönetimimize ek olarak, **SKD (Sürdürülebilir Kalkınma Derneği) Türkiye Döngüsel Ekonomi Platformu** iş birliği ile elektronik atıkların toplama miktarının artırılmasına yönelik bir ön değerlendirme raporu hazırladık. **Atık pillerin** geri dönüşümü ise Taşınabilir Pil Üreticileri ve İthalatçıları Derneği (TAP) Derneği aracılığıyla sağlanmaktadır.

Yılda yaklaşık **6.000 adet** iade edilmiş hasarlı ürünü hasar oranına bağlı olarak değer zincirimizin farklı noktalarından faaliyetlerimize tekrar dahil ediyoruz. Uzman ekibimizle, ürünlerin hasar oranını inceleyerek müşterilerimizi ürün hasarına dair detaylı bir şekilde bilgilendiriyoruz. Değerlendirme sonucu; ürünlerin bir bölümünü outlet ürünlerimiz için yedek parça ve onarım hizmetlerinde kullanırken, bir bölümünü teknosa.com/outlet web sitesinde ve Şişli Cevahir mağazamızdaki outlet katında **yeniden satışa sunarak** müşterilerimizle buluşturuyoruz. Hasar oranı yüksek ürünleri ihale yöntemiyle satışa sunup, farklı şirketler tarafından yeni ürünlerde yedek parça olarak değerlendirilmesini ve bu vasıta ile tekrar ekonomiye kazandırılmasını sağlıyoruz.

ÇEVREYE DUYARLI ÜRÜN VE HİZMETLERİMİZ

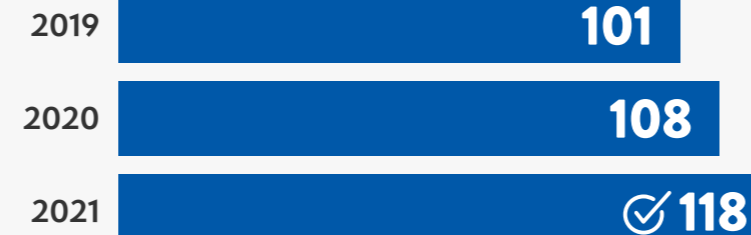
(GRI 103-1; 103-2; 103-3; 302-5; 305-5)

7 dakika

Tüketicilerin sürdürülebilirliği satın alma kararı olarak görmesiyle birlikte, elektronik ürünlerin alışverişlerinde **daha az enerji tüketen ve düşük emisyonlu** ürünlere olan talep de artış gösteriyor. Bu noktada, sektör trendlerine uyum göstermek ve müşterilerimizin beklentilerini karşılamak amacıyla sunduğumuz çevreye duyarlı ürün ve hizmetlerimiz ile çevresel etkimizi en aza indirmeyi hedefliyoruz.

Çevreye duyarlı ürün ve hizmetlerimizi tüm faaliyetlerimiz için güç aldığımız sürdürülebilirlik strateji evimizin müşterilerimize açılan penceresi olarak konumlandırıyoruz. Sürdürülebilirlik stratejimizde önceliklendirdiğimiz **“Dünyaya Değer”** yaklaşımımızla paralel olarak her yıl daha fazla miktarda sürdürülebilir ürün ve hizmetlerimizi müşterilerimizle buluştururken, tüm paydaşlarımız için çevresel ve sosyal değer yaratıyoruz.

Çevreye Duyarlı Ürün ve Hizmet Sayısı



Müşterilerimize sunduğumuz çevreye duyarlı ürün ve hizmet sayısı 2020 yılında 108 iken 2021 yılında 118'e yükselttik.

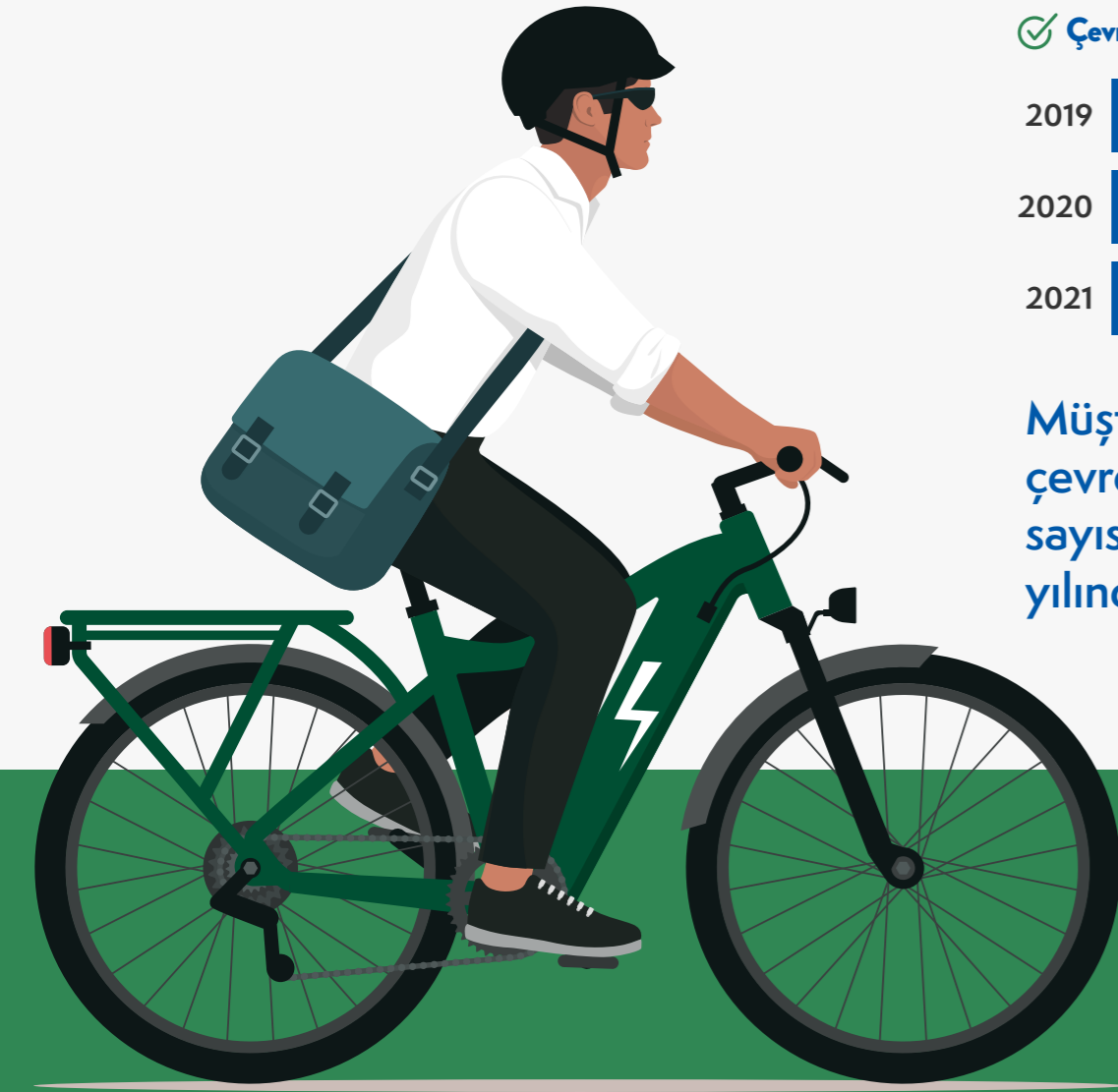
ÇEVRESEL ETKİYİ AZALTAN ÜRÜNLER

Çevresel etkiyi azaltan ürünlerimizle, müşterilerimizin enerji kaynaklarını verimli kullanarak bir yandan tasarruf etmelerini sağlarken bir yandan da karbon ayak izlerini yüksek oranda azaltmalarına yardımcı oluyoruz.

Tüm satış kanallarımızdan müşterilerimize; A+++ enerji etiketine sahip 86 adet beyaz eşya ve 12 adet klima, yeni enerji etiketi regülasyonuna göre A enerji etiketine sahip 18 adet beyaz eşya sunuyoruz. Yüksek enerji verimliliğine sahip ürünlerimiz hakkında müşterilerimizi bilgilendirerek, kampanyalarla sorumlu tüketimi destekliyoruz.

2025 yılında sürdürülebilir ürün ve hizmet sayımızı 135'e çıkarmayı hedefliyoruz!

Yine bu doğrultuda, **İklimsa** çatısı altında önümüzdeki yıldan itibaren **GES** faaliyetlerimize başlıyoruz. Bu girişim sayesinde müşterilerimiz ile el ele verip iklim değişikliğine karşı mücadele ederken sürdürülebilirlik çerçevesinde katma değer yaratacağız. İhtiyaca uygun GES projeleriyle, geniş bir sektör yelpazesinde kurumsal ve bireysel tüm paydaşlarımıza hizmet vereceğiz.



ÇEVRESEL ETKİNİN AZALTILMASINA KATKIDA BULUNAN HİZMETLER

Teknosa olarak, sunduğumuz çevreye duyarlı ürün ve hizmetlerimiz ile sürdürülebilirlik yolculuğumuza müşterilerimizi de dahil ediyoruz.

Çevresel etkinin azaltılmasına katkıda bulunan hizmetlerimizle, ürünlerin kullanım ömürlerini artırırken, döngüsellik kapsamında sürdürülebilir sektörlere girdi sağlayarak müşterilerimizin çevresel ayak izlerini azaltmalarını doğrultusunda uygun zemini hazırlıyoruz.

Oluşturduğumuz geniş **"Tekno Hizmet"** ekosistemi ile müşterilerimize uçtan uca satış sonrası hizmeti sağlıyoruz. Müşterilerimize holistik bir teknoloji deneyimi sağlamak adına **TeknoGaranti** ve **Bakım-Onarım** hizmet paketlerimizi Tekno Hizmet markamızın altında topladık. Tekno Hizmet ile sunduğumuz, Tekno Garanti ve geniş servis ağıımızın sağladığı Bakım-Onarım hizmetlerimiz sayesinde ürünlerimizin kullanım ömürlerini uzatırken performanslarını artırıyoruz. Bu doğrultuda bakım onarım hizmetlerimizle yılda **200.000 ürünün** performansını artırarak atıl hale gelmesinin önüne geçiyor, sürdürülebilir tüketimi teşvik ediyoruz.



Teknoloji Destek Paketi

Elektronik ürünlerin kullanımında karşılaşılan problemlere, 7/24 telefondan teknik yardım, uzaktan bağlantı ve destek yöntemleriyle çözüm sunuyoruz.

Mağazada Hizmet Paketi

Mağaza içerisinden satın alınan ürüne ilk kurulum, yazılım yükleme/güncelleme, anti virüs yükleme gibi hizmetleri sağlıyoruz.

Ürün Sağlık Ve Performans Testi

Cihaz kullanım süresine bağlı olarak oluşan teknik ve yazılımsal sorunlara çözüm sunarak, performans artırıcı ve cihaz ömrünü uzatıcı uygulama hizmetleri sağlıyoruz.

TeknoGaranti

Müşterilerimizin satın aldıkları ürünlerin garanti sürelerine ek olarak, TeknoGaranti seçenekleri (1-2-3 yıl) ile 3 yıla kadar ilave garanti süresi imkânı sağlayarak ürünlerimizin olabilecek en uzun süre boyunca maksimum verim ile çalışmasını sağlıyoruz. Müşterilerimiz ürünlerini TeknoGaranti ile 2 yıl boyunca elektrik, rutubet, nem ve tozlanmaya karşı; 1 yıl boyunca kırılmalara, sıvı temasına ve çalınmalara karşı koruma altına alıyor.

Full Destek Paketleri

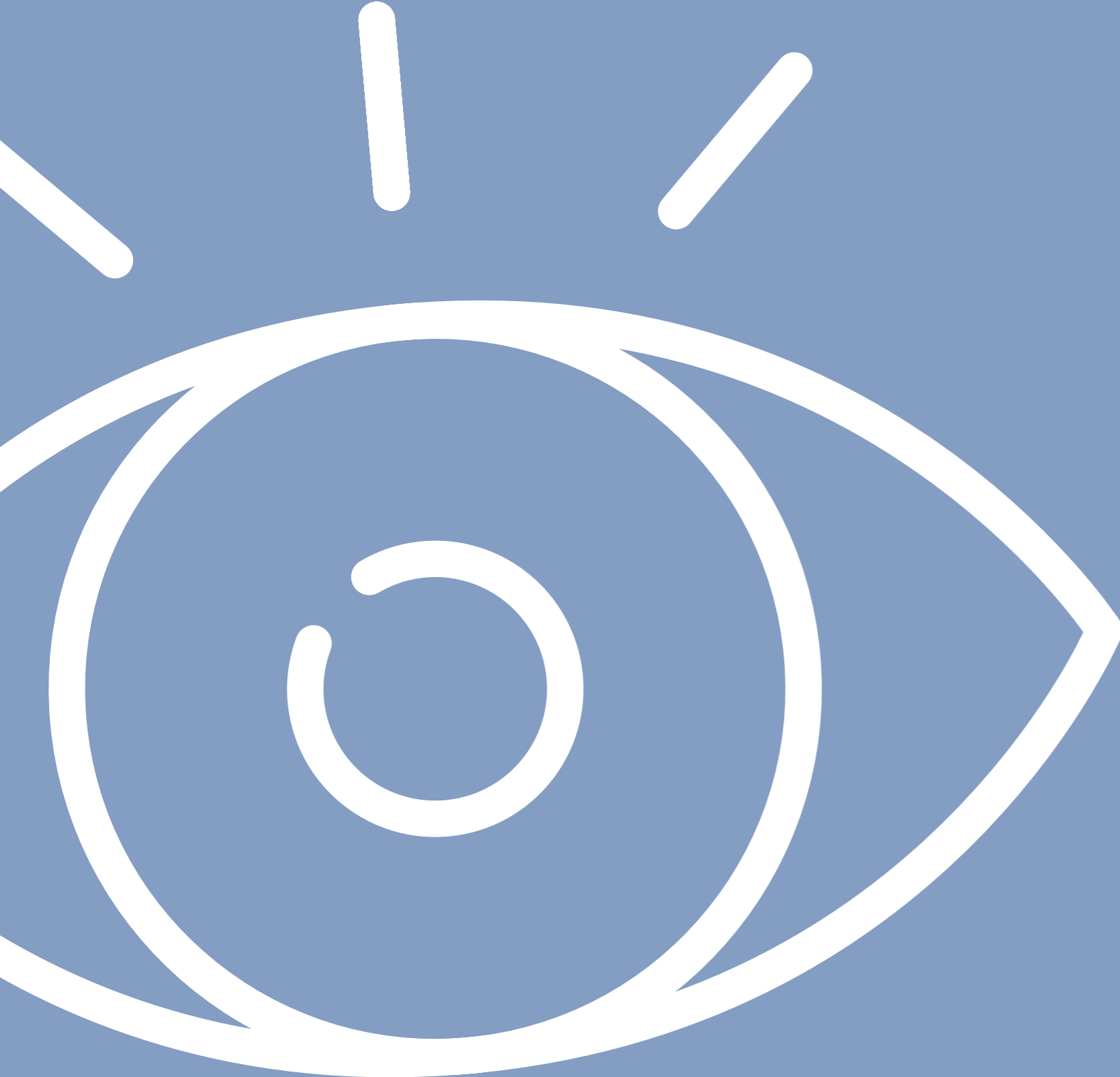
Müşterilerimize tek bir paket ile mağazada kurulum, uzaktan destek, yerinde kurulum, ürün sağlık performans testi ve ücretsiz basit onarım gibi farklı hizmetleri bir arada sunarken; TeknoGaranti ve garanti dışı onarım hizmetlerinden de indirimli faydalanma imkânı sunuyoruz.

Portföyümüzde bulunan çevreye duyarlı ürün ve hizmetlerden elde ettiğimiz gelir 2021 yılında yaklaşık **214 milyon TL** seviyesine yükseldi. Enerji etiketine sahip **116 adet etki azaltan ürünümüzden** yaklaşık **34 milyon TL** ve etki azaltılmasına katkıda bulunan **Tekno Hizmet kapsamında, Tekno Garanti** ve **bakım-onarım** hizmetlerinden yaklaşık **180 milyon TL** gelir elde ettik.



Önceki yıllarda çevreye duyarlı ürün ve hizmetlerimizden elde ettiğimiz gelir bilgisine raporumuzun "Performans Göstergeleri" bölümünden ulaşabilirsiniz.

Portföyümüzde bulunan ürünlere ek olarak özel marka ürünlerimizde de inovasyon çalışmalarımızı sürdürüyoruz. **Preo ve Sigma**'nın bazı modellerinde; dayanıklılık, malzeme kalitesi, enerji sınıfı gibi ürünleri kullanım ömrü ve performans açısından geliştirecek noktalara odaklanarak çeşitli çalışmalar gerçekleştiriyoruz.



GELECEĞE DEĞER

DİJİTAL DÖNÜŞÜM YOLCULUĞUMUZ

RİSK VE FIRSAT YÖNETİMİMİZ

SEKTÖR KONUMUMUZ, TRENDLER VE GELECEK BEKLENTİLERİMİZ



DİJİTAL DÖNÜŞÜM YOLCULUĞUMUZ

(GRI 103-1; 103-2; 103-3; 418-1)

8 dakika

Günlük yaşantımızda ve iş hayatımızda yeni bir dönem başlangıcına sebep olan COVID-19 salgını ile tüm dünyada dijital dönüşüm süreçlerinin hızlanmasıyla; teknolojiye erişim, değişen ihtiyaçlara hızlı cevap verebilmek, e-ticarette ve çoklu kanalda güçlü olmak, kapsamlı deneyim sunmak ve güvenilirlik konuları daha fazla önem kazandı.

Teknosa olarak, dijital dönüşüm süreçlerinde bu hızlanmayı bir fırsata çevirip, müşterilerimizin hayatlarını kolaylaştırmak ve onlara sunduğumuz hizmet kalitesini artırmak adına birçok yenilikçi uygulama hayata geçirdik. Müşteri deneyiminde bizi farklılaştıran dijital dönüşüm çalışmalarımızı Şirketimizin güçlü bir şekilde büyümesi için ana stratejik odak noktalarımızdan biri olarak kabul ediyoruz.

Tüm dünyada ve Türkiye’de salgınının olumsuz etkilerinin devam ettiği 2021 yılında, dijital dönüşüme odaklanan yatırımlarımız ile sektörümüzde öncü konumumuzu sürdürmeye devam ettik. Dijital dönüşümü tedarik zincirimizden başlatıp, ürünün son tüketiciye ulaşması ve satış sonrası da kapsayacak şekilde gerçekleştiriyor ve bu şekilde veriye dayalı bir yönetim kültürünü benimsiyoruz.

Teknosa’da geleneksel fiziksel mağaza satışlarının yanı sıra dijital kanalların satış süreçlerine dahil olduğu ve müşteri iletişiminin entegre bir şekilde yürütüldüğü **çoklu kanal modelini** benimsiyoruz. Böylece müşterilerimize birbirine entegre olan pek çok **çevrimiçi** kanaldan ulaşıyoruz. Satış öncesi, satış sonrası süreçlerimizde kullandığımız telefon, Webchat, WhatsApp, e-mail, web iletişim formu ve sosyal medya platformları gibi **17 farklı çevrimiçi kanalımız** aracılığıyla fiziksel mağazalarımızın yanında dijital hizmetlerimizle müşterilerimize **tamamlayıcı, ihtiyaçlara ve dijital dünyaya uygun** bir alışveriş deneyimi sunuyoruz.

Yatırımlarımızda dijital dönüşüme odaklanarak **yapay zekâ algoritmaları** ve **veri analitiğinde** derinlemesine çalışmalar gerçekleştiriyoruz. Böylelikle, müşteri deneyimini iyileştirirken, operasyonel verimliliğimizi artırmayı hedefliyoruz. Müşterilerimize daha iyi bir alışveriş deneyimi sunmak için çoklu kanal altyapısını ve hizmet çatısını güçlendirmeye ve bu kapsamda veri analitiği ve yapay zekâ algoritma projelerine yatırım yapmaya devam ediyoruz.

2018 yılı sonunda, [teknosa.com](https://www.teknosa.com)’un altyapısını güçlendirerek dünyanın **en iyi e-ticaret platformlarından biri** haline getirdik. Son yıllarda tüm dünyada yükselişe geçen e-ticareti çoklu kanal modelimizin odağına alarak, çalışmalarımızı daha da iyiye götürmek için dijital dönüşüm yolculuğumuzu ve güçlü büyümemizi raporlama yılında da sürdürdük. Dinamik büyümemizi sürdürdüğümüz 2021 yılında, online satışlarımızın perakende cirosu içindeki payı **%15,3** olarak gerçekleşti.

Online Hizmetler ve Elektronik Satış Platformlarımızı Aktif Olarak Kullanan Müşterilerimizin Sayısı

2019	100.858.704
2020	139.059.692
2021	113.609.393

Teknosa olarak, dijital kanallardaki geliştirmelerimiz ve yatırımlarımızın yanında mağazalarımızda dijital deneyimlerin iyileştirilmesi, operasyonların daha akıllı hale getirilmesi, şirket içerisindeki tüm süreçlerin yalınlaştırılması ve bilgi güvenliği konularına da öncelik veriyoruz.



2021’DE ONLINE SATIŞLARIN PERAKENDE CİROSU İÇİNDEKİ PAYI

%15,3

Mağazalarımızda dijital yetkinliklerin geliştirilmesiyle operasyonel verimlilik ve müşteri deneyimini iyileştirmeye yönelik kazanımlarımızı artırıyoruz. Bu kapsamda 2021 yılında, mağaza içi dijitalleşme projelerimiz olan **temassız ödeme** ve **dijital etiket sistemi** altyapımızı tamamladık ve sistemi tüm mağazalarımızda müşterilerimize sunduk. Bunlara ek olarak, 6 mağazamızda elektronik etiket uygulamasını hayata geçirdik.

2021 yılında, mağazalarımızda tüm saha ekiplerimizin operasyonlarını yalınlaştırmak ve müşterilerimize daha kapsamlı bir alışveriş deneyimi sunmak amacıyla **Mobil Satış/El Terminali (TeknoGO)** ile hizmet vermeye başladık. El terminalleri aracılığıyla; ekiplerimizin mağazada stok kontrol, etiket basma gibi operasyonlarını hızlandırıyor, ürün, fiyat, stok ve promosyon bilgilerine kolayca erişip müşterilere özel bilgi ve önerileri anlık olarak paylaşıyoruz. Mobil satış uygulamamız ile; mobil pos entegrasyonunu hayata geçirerek sıcak hizmet ve satışın güçlendirilmesi adına müşterilerimizin kasaya gitmeden hızlı şekilde alışverişlerini tamamlayabilmelerini sağlıyoruz.

Sektörümüzde bir ilk olarak devreye aldığımız, sanal ortamda mağaza deneyimi sunan **Video-chat** uygulaması ile müşterilerimiz mağazalara gitmeden teknik özellikler, performans, ürün boyutu ve tüm hizmetler için detaylı yönlendirmeler alabiliyor ve akıllarında oluşan herhangi bir soruyu kolayca sorarak ürünü kanal üzerinden detaylıca taniyabiliyorlar. Video-chat uygulaması kapsamında, mağazalarımızdaki görevli ekiplere yönelik eğitimler ve altyapı iyileştirmeleri geliştirdik.

2021 yılında Video Chat uygulamamız ile toplam 885.700 TL ciro elde ettik.

Bununla birlikte, web sitemiz üzerinden anlık destek sağlayan Web-chat, whatsapp hizmetleri, **“Mağazadan Al (Click & Collect)”** ve sektörde bir ilk olan **“Araçta Teslimat (Click & Drive)”** gibi öncü uygulamalarımızla müşterilerimizin artan teknoloji alışverişi ihtiyaçlarına dijital ve yenilikçi uygulamalarımızla cevap veriyoruz. Mağazadan Al ile web sitemizden satın alınan ürünlerin teslimatını mağazalarımız üzerinden yaparken Araçta Teslimat hizmetimizle müşterilerimiz anlaşmalı teslimat/otopark noktasından ürünlerini teslim alabiliyor. 2021 yılında, Mağazadan Al seçeneği ile yapılan alışverişlerde bir önceki yıla göre %44'lük bir artış gözlemlenmiştir. Devreye aldığımız dijital uygulamalarımızla müşteri odaklı yönetim ve dijital dönüşüm sürecini ileriye taşıyacak yatırımlarımıza devam ediyoruz.



**MİNİMUM TEMASLA
ARAÇTA TESLİMAT
TEKNOSA'DA!**

Teknosa'da AR-GE ve inovasyon çalışmalarımıza hız kesmeden devam ediyoruz. Bilgi Teknolojileri birimimizde 58; dijital ticaret birimimizde ise 31 ekip arkadaşımız dijitalleşme üzerine katma değer yaratma odaklı çalışmalara devam ediyor.

Mevcut ürün ve hizmetlerimizi geliştirebilmek adına Sürdürülebilirlik odaklı AR-GE ve inovasyon çalışmalarımız için yaklaşık **1,5 milyon TL** yatırım gerçekleştirdik.

Teknosa'da tüm AR-GE ve inovasyon çalışmalarımız için toplam **29 Milyon TL** yatırım gerçekleştirdik.

Önümüzdeki yıllarda Teknosa'da dijital dönüşüm çalışmalarımız kapsamında çevrimiçi yetkinliklerimizi artırmayı, mağazalarımız dahilinde hem fiziksel hem de dijital deneyim sunmayı ve böylece benzersiz müşteri deneyimimizi ve tüm operasyonlarımızı akıllı ve verimli hale getirmeyi hedefliyoruz. Sektörümüzde bir ilki gerçekleştirerek pazaryeri iş modelini müşterilerimizle buluşturmayı planlıyoruz.

Dijitalleşme ile ilgili ödüllerimize raporumuzun “Öne Çıkan Gelişmeler ve Ödüller” bölümünden ulaşabilirsiniz.



VERİ GİZLİLİĞİ VE GÜVENLİĞİ

Pek çok ürün ve servisin dijital süreçlerle gerçekleştirildiği günümüz perakendeciliğinde, hassas verilerin (müşterilerimizin ve çalışanlarımızın verileri, stratejik planlar, yatırım ve bütçe planları, vb.) güvenliğini sağlamak bizler için oldukça önem teşkil ediyor. Bu kapsamda, yaşanabilecek herhangi bir ihlali engelleyebilmek veya etkisini minimum düzeyde tutabilmek adına çalışmalarımızı titizlikle yürütüyoruz. Bilgi gizliliği ve güvenliği için üst düzey uygulamalar gerçekleştiriyor, ihlallere karşı önlemler alıyoruz. Şirketimiz genelinde 2021 yılında herhangi bir veri sızıntısı veya kaybı yaşanmamıştır.

Çağrı Merkezimiz üzerinden aldığımız veri gizliliği ve güvenliği ile ilgili bildirimleri en kısa zamanda Hukuk, Bilgi Güvenliği ve CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi) birimlerimiz tarafından inceleme altına alıyoruz. Mağaza kaynaklı hatalarda ise sorun çözme sürecimize mağazalarımız da dahil oluyor. 2021 yılında, Çağrı Merkezimiz üzerinden müşteri gizliliğinin ihlali yaşanma potansiyeli taşıyan toplam 265 bildirim aldık. Aldığımız tüm bildirimlerin %90'ını ilk 24 saat içerisinde inceleyerek çözümlendirdik.



RİSK VE FIRSAT YÖNETİMİMİZ

(GRI 102-11; 201-2)

11 dakika

COVID-19 salgını ve yıpratıcı dış faktörler, küresel tedarik zincirinde aksamalara sebep olmakla beraber Avrupa Birliği Yeşil Mutabakatı (EU Green Deal) gibi küresel regülasyonlar da şirketlerin daha dayanıklı ve sürdürülebilir bir tedarik zincirine sahip olmaları gerektiğini işaret ediyor. Sürdürülebilir büyümenin, risklerin ve fırsatların etkin olarak ele alınması, ölçülmesi ve yönetilmesiyle sağlanacağını farkında olarak operasyonlarımızı sürdürmeye devam ediyoruz. Teknosa olarak, risklerimizi ele alırken aynı zamanda riski yönetmek için aldığımız önlemlerimizi ve fırsatlarımızı da göz önünde bulunduruyoruz.

İlgili paydaşlarımız ile analizlerimiz sonucu tespit ettiğimiz riskleri etkin bir biçimde yönetebilmek amacıyla, sürekli ve sistematik olarak kurumsal risk yönetimini uyguluyoruz. Doğru işin doğru miktarda risk alınarak gerçekleştirilmesi noktasında güvence sağlayarak risk kültürünün Şirketimiz genelinde yaygınlaştırılması için çalışıyoruz. Şirketimizin risk yönetimi, **Yönetim Kurulumuz** adına **Riskin Erken Saptanması Komitesi** tarafından yürütülüyor.

Genel Müdürlük departmanlarımıza ait süreç denetimlerini ise İç Denetim Müdürlüğümüz tarafından, risk analizleri gerçekleştirilerek oluşturulan denetim evrenimiz çerçevesinde belirlenen ve Sabancı Holding (SAHOL) Denetim

Başkanlığı tarafından iletilen konular özelinde gerçekleştiriyoruz. İç Denetim Müdürlüğümüz süreç denetimlerini tamamlandıktan sonra Denetim Komitesi'ne raporlama yapmaktadır.

İSG risklerinin takibini gerçekleştirebileceğimiz bir yazılımımız bulunuyor. Risklerin yanı sıra tüm İSG süreçlerimizi de dijitalleştirerek eğitim ve kaza kayıtlarımızı, işyerlerimizin İSG mevzuatına uygunluk durumunu ve dokümantasyon takibimizi bu yazılım üzerinden gerçekleştirebiliyoruz. Ayrıca iş sağlığı ve güvenliği birimi riskleri güncel olarak takip eder ve ilgili birimler ile paylaşır.

2021 yılı içerisinde Şirketimizin maruz kaldığı riskleri **çevresel, toplumsal, ekonomik, teknolojik, politika ve yasal ve operasyonel risk** ana başlıklarında ele alarak risklere karşılık gelen önlem ve bertaraf yöntemlerini ve fırsatları; ilgili departmanlardan çalışanlarımızın interaktif katılımıyla **Risk ve Fırsat Belirleme Çalıştayı** gerçekleştirerek belirledik. Nihai duruma getirdiğimiz risklerin önlenmesi noktasında operasyonlarımızı güçlendirmek adına alacağımız aksiyonları belirleyerek fırsatlardan yararlanmayı hedefliyoruz. Önümüzdeki yıllarda, **İklimle Bağlantılı Finansal Beyan Görev Gücü (Task Force on Climate Related Financial Disclosures - TCFD)** tavsiyelerini dikkate alarak belirleyeceğimiz risklerin ve fırsatların finansal karşılıklarının belirlenmesi odağında çalışmalarımızı sürdüreceğiz.

RİSK ALANI	İLGİLİ SERMAYE ÖGESİ	RİSK VE TANIMI	RİSKLERE KARŞI ALDIĞIMIZ AKSİYONLAR	OLASI FIRSATLAR
ÇEVRESEL	Doğal Sermaye Finansal Sermaye	<p>Aşırı Hava Olayları ve Doğal Afetler;</p> <ul style="list-style-type: none"> Yoğun yağış sebebiyle mağaza ya da lojistik merkezini su basması Deprem, yangın gibi afet sebebiyle operasyonların aksaması <p>Küresel Sıcaklık Artışı ve Hava Kirliliği;</p> <ul style="list-style-type: none"> Doğal kaynakların tükenmesiyle ham madde ve ürün tedarikindeki güçlükler Yüksek ve beklenmedik sıcaklık artışlarının yaşanması 	<ul style="list-style-type: none"> Sel riski gözetmeyen bölgelerde operasyonel faaliyetlerin yapılması Kasko ve sigorta gibi araçlarla risk etkisinin azaltılması İklimlendirme, yalıtım gibi riskin fiziksel etkisini azaltıcı uygulamaların hayata geçirilmesi Doğru stok yönetimi ve kontrolü Hava tahminlerine göre sipariş oluşturma ve ürün gamının yönetilmesi Tedarik zincirinin daha dirençli hale getirilmesi Kriz yönetimi ekibinin oluşturulması Ürün tedariki için farklı tedarikçiler ile çalışılması İklim kriziyle mücadele için 2050 Net-Zero hedefi belirlenmesi 	<ul style="list-style-type: none"> Online satış cirosunun artması Kriz karşı proaktiflik İklimlendirme ürünlerine duyulacak rağbetin artması ve satışların yükselmesi Hava temizleyici ürün satışlarında artış Çevre dostu ürün ve hizmetlerin artırılması Gerçekleştirilen su ve enerji tasarrufu çalışmalarının emisyon azaltımı ve ekonomik fayda sağlaması
TOPLUMSAL	Sosyal ve İlişkisel Sermaye İnsan Sermayesi Finansal Sermaye	<p>Yeteneklerin Elde Tutulması ve Yetenekli Çalışan Eksikliği;</p> <ul style="list-style-type: none"> Çalışanların rakip firmalara geçmesi, know-how transferinin gerçekleşmesi Rakiplerin gerisinde kalma sebepli müşteri talebinde azalma Operasyonel mükemmelliği zedeleyecek aksamaların yaşanması Artan personel giderleri <p>Yönetim ve İş Devamlılığı Planlama;</p> <ul style="list-style-type: none"> Etkili kaynak ve proje planlamasının yapılmaması sebebiyle stratejik yatırımların yapılamaması <p>Bulaşıcı Hastalıklar;</p> <ul style="list-style-type: none"> COVID-19 gibi bir salgının yaşanması 	<ul style="list-style-type: none"> Etkin insan kaynakları yönetimi (eğitim ve kariyer gelişim fırsatlarının sunulması) Ücret ve menfaat yönetimi İşe alım süreçlerinin iyileştirilmesi Etkin kurumsal risk yönetimi Kurumsal kültürün yayılması ve iklim iyileştirme çalışmaları Organizasyonel çalışan yedekleme sisteminin devamlılığı ve geliştirilmesi Online satışın güçlendirilmesi için yapılan çalışmalar Tedarik zincirinin daha dirençli hale getirilmesi Kriz yönetimi ekibinin oluşturulması 	<ul style="list-style-type: none"> Topluluk şirketleri arası geçişlerin sağlanması Teknosa Akademi ile çalışanların gelişimleri için eğitimler sağlamak Yüksek lisans desteği, Teknosalı Anne Mentorlar gibi çalışan gelişimi ve memnuniyetini artıracak uygulamalar Online satış cirosunun artması Kriz karşı proaktiflik
EKONOMİK	Finansal Sermaye	<p>Kur Riski ve Finansal Belirsizlik;</p> <ul style="list-style-type: none"> Enflasyonda meydana gelen değişim ve fiyat politikasının sürekli güncellenmesi <p>Nakit Akışı;</p> <ul style="list-style-type: none"> Gelirlerin enflasyonist ortamda zamanında toplanamaması sebebiyle gelir gider dengesinin bozulması <p>Faiz Oranları;</p> <ul style="list-style-type: none"> Kurumsal finansman yönetiminde belirsizliklerin olması ve yatırım kararlarının geç verilmesi <p>Finansal Varlıkların Değerinin Düşmesi;</p> <ul style="list-style-type: none"> Rakiplerin gerisinde kalma sebepli müşteri talebinde azalma <p>Kira Artış Oranları;</p> <ul style="list-style-type: none"> Kura dayalı yapılan kira sözleşmeleri 	<ul style="list-style-type: none"> Etkin finansal risk yönetimi Kur anlaşmalarının yapılmasıyla sabit kur belirlenmesi Şirket risk yönetimi sürecinin gözden geçirilmesi Finans yönetimi konusunda danışmanlık alınması Kur anlaşmalarının yapılmasıyla operasyonel giderlerin kontrol altına alınması 	<ul style="list-style-type: none"> Sabit kur sebebiyle ürün fiyatının avantajlı olması Sürdürülebilirlik çalışmaları ile yatırımcı ilişkilerini güçlendirmek
TEKNOLOJİK	Fikri Sermaye Finansal Sermaye	<p>Siber Saldırıları;</p> <ul style="list-style-type: none"> Kişisel Verileri Koruma Kanunu (KVKK), Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) vb. yasal gerekliliklerin sağlanmaması Satışların durması sebebiyle zarar edilmesi <p>Dijital Dönüşümde Rekabetin Yoğunlaşması;</p> <ul style="list-style-type: none"> Rakiplerin gerisinde kalma sebepli müşteri talebinde azalma Dijital Etiket uygulamasındaki artan operasyonel maliyetler <p>Bilgi Güvenliği;</p> <ul style="list-style-type: none"> Marka itibar ve güveninin zedelenmesi <p>Sosyal Medya;</p> <ul style="list-style-type: none"> Sosyal medyanın yükselişiyle paydaş endişesi veya olumsuz paydaş geri dönüşlerinin kolaylıkla paylaşılması Marka itibarını ve güvenilirliğini sarsacak sosyal medya yorumlarının alınması 	<ul style="list-style-type: none"> Daha fazla yatırım yapılması, insan kaynağının artırılması Şirket risk yönetimi sürecinin gözden geçirilmesi Dijital dönüşüm stratejilerinin belirlenmesi Gerekli durumlarda danışmanlık alınması Teknik altyapının sürekli geliştirilmesi Organizasyonel dijital yetkinliğin geliştirilmesi ve inovasyon kültürünün aşılanması IT ve CRM süreçlerinin yetkinliğinin artırılması Sosyal medya ve itibar yönetiminin yapılması 	<ul style="list-style-type: none"> Yeni nesil dijital teknolojilere yatırım yapılması Dijital dönüşüm süreçlerinde Teknosa'ya özel yazılım, araçlarının geliştirilmesi Patent ya da telif başvuruları Tedarikçilerle ortak anlaşmalar ve iş birlikleri yapılabilmesi Yazılım ve donanım becerilerinin geliştirilmesi Sosyal medyanın kolay ve hızlı iletişim ortamı sunarak paydaş ilişkilerinin güçlendirilmesine olanak tanınması Operasyonel verimliliğin sağlanmasıyla kaynakların daha doğru kullanılması

RİSK ALANI	İLGİLİ SERMAYE ÖGESİ	RİSK VE TANIMI	RİSKLERE KARŞI ALDIĞIMIZ AKSİYONLAR	OLASI FIRSATLAR	
POLİTİKA VE YASAL	Doğal Sermaye	<p>Yasalara ve Düzenlemelere Uyum;</p> <ul style="list-style-type: none"> Yasal düzenlemelere uyumsuzluk sebebiyle ceza ödemek zorunda kalınması <p>Gelişmekte Olan Yasalar (Karbon fiyatlandırma mekanizmaları);</p> <ul style="list-style-type: none"> İklim yasası ve karbon fiyatlandırma gibi yasal düzenlemelere uyum için operasyonel dönüşüm Ek vergiler sebebiyle giderlerde artış <p>Kanun ve Yönetmeliklerle İlgili Riskler;</p> <ul style="list-style-type: none"> EYT (Emeklilikte Yaşa Takılanlar) ile çalışan kaybı ve yönetimi Aracı hizmet sağlayıcıların artmasıyla hayata geçen yeni mevzuatlara uyulmaması durumunda idari cezaların alınması <p>Yurt Dışı Ticari Faaliyetlerle İlgili Riskler;</p> <ul style="list-style-type: none"> Avrupa Yeşil Mutabakatı kapsamında ürün gamında yapılacak güncellemeler <p>Haksız Fiyat Değerlendirme Kurulu (HFDK) Düzenlemeleri Kapsamında Fiyat Denetimi;</p> <ul style="list-style-type: none"> Rekabete karşı davranış sergilenmesi ceza ödemek zorunda kalınması <p>Veri Koruma Yasalarının İhlali, Gizli Verilerin Sızdırılması;</p> <ul style="list-style-type: none"> Kişisel Verileri Koruma Kanunu (KVKK), Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) vb. yasal gerekliliklerin sağlanamaması Marka itibar ve güveninin zedelenmesi 	<ul style="list-style-type: none"> Yasa ve yönetmeliklerin takibi için danışmanlık alınması Emisyonların azaltılması Çevreye duyarlı ürünler üretilmesi Yasa tasarisına ilişkin gündemin yakından takip edilmesi Derneklerle çalışmalar yapıp yasa taslağına görüş verilmesi Çevreye duyarlı ürünler üretilmesi İlgili paydaşlara eğitim verilmesi IT ve CRM süreçlerinin yetkinliğinin artırılması Yetkin insan kaynağının artırılması 	<ul style="list-style-type: none"> Yasa ve yönetmeliklerin yakından takip edilmesi ve hazırlanması sürecinde görüş sunma imkanının elde edilmesi Operasyonel mükemmelliğin sağlanması 	
	Sosyal ve İlişkisel Sermaye				
	İnsan Sermayesi				
	Finansal Sermaye				
OPERASYONEL	Üretilmiş Sermaye	<p>Müşteri Tercihlerindeki Değişiklikler;</p> <ul style="list-style-type: none"> Sürdürülebilirliğin alım kararlarında etkin olmaya başlaması <p>Artan Ham Madde Maliyetleri ve Ürün Bulunurluğunun Riske Girmesi;</p> <ul style="list-style-type: none"> Ürün tedarikinin azalması ve müşteri talebinin karşılanamaması <p>Piyasalardaki Belirsizlik, Yeni Rakipler ve Potansiyel İş Kayıpları;</p> <ul style="list-style-type: none"> Rakiplerin gerisinde kalma sebebiyle müşteri talebinde azalma Sektördeki yeni rakiplerin müşteri portföyünü etkilemesi <p>İş Sürekliliği;</p> <ul style="list-style-type: none"> Küresel tedarik zincirinin sekteye uğraması sebebiyle stokların kritik seviyenin altına düşmesi Yasal gerekliliklerin ihlali sebebiyle operasyonlarda aksama IT operasyonlarının aksaması <p>İş Kazaları;</p> <ul style="list-style-type: none"> Operasyonel devamlılığı ve çalışan sağlığı ve güvenliğini tehlikeye sokacak olayların gerçekleşmesi <p>Tedarik Zinciri;</p> <ul style="list-style-type: none"> Küresel tedarik zincirinin sekteye uğraması sebebiyle stokların kritik seviyenin altına düşmesi <p>Ürün Stok Durumu;</p> <ul style="list-style-type: none"> Stok kontrol mekanizmalarının/araçlarının etkin kullanılmaması <p>Müşteri Memnuniyeti;</p> <ul style="list-style-type: none"> Marka itibarının ve güvenilirliğini sarsacak sosyal medya yorumlarının alınması 	<ul style="list-style-type: none"> Sürdürülebilir ürün ve hizmetlerin genişletilmesi Şirket risk yönetimi sürecinin gözden geçirilmesi ve iyileştirilmesi Yasa ve yönetmeliklerin takibi için danışmanlık alınması İş sağlığı ve güvenliği (İSG) için önlemlerin alınması Şirket içi İSG kültürünün yaygınlaştırılması İş Sağlığı Güvenliği Risk Değerlendirmesi Prosedürümüz Tedarik zincirinin genişletilmesi ve fazla tedarikçi ile çalışılması Tedarik zincirinin daha dirençli hale getirilmesi, farklı tedarikçilerden alımların yapılması Kurumsal kaynak yönetimi sistemlerinin geliştirilmesi Sosyal medya ve itibar yönetiminin yapılması 	<ul style="list-style-type: none"> Sürdürülebilir ürün ve hizmet cirosunun artışı Tedarik ağını genişleterek tedarik zincirini güçlendirmek Rakip firmalarda da iş kayıplarının yaşanması ve personel havuzunun değerlendirilmesi Satın alımlarda pazarlık gücünün elde edilmesi Yasa ve yönetmeliklerin yakından takip edilmesi ve hazırlanması sürecinde görüş sunulma imkanının elde edilmesi Operasyonel verimliliğin sağlanmasıyla kaynakların daha doğru kullanılması 	
	Sosyal ve İlişkisel Sermaye				
	Finansal Sermaye				

SEKTÖR KONUMUMUZ, TRENDLER VE GELECEK BEKLENTİLERİMİZ

8 dakika

SEKTÖR KONUMUMUZ

2020 yılında tüm dünyayı etkisi altına alan COVID-19 salgını ile müşterilerimizin ihtiyaçları ve talepleri değişti ve online alışveriş hayatımızda ön plana çıktı. Sürecin başlangıcından itibaren hijyen ve mesafe kurallarını belirleyerek çalışanlarımızı

ve müşterilerimizi COVID-19 salgınının olumsuz etkilerine karşı koruduk ve bilinçlendirdik. Bununla birlikte, mağazalarımızda ve online kanallarımızda artan ve değişen müşteri taleplerine ve salgın koşullarına adaptasyonunu sağlayabilmek adına

çalışmalar gerçekleştirdik. Bu kapsamda, müşterilerimizin ihtiyaçlarına paralel olarak, sağlam ve güçlü altyapımızla oluşturduğumuz [teknosa.com](https://www.teknosa.com) ile müşterilerimize online alışveriş hizmeti sağlayarak kesintisiz müşteri deneyimini korumuş olduk.



TÜKETİCİ TEKNOLOJİSİ ÜRÜNLERİ PAZAR YAPISI (PANEL MARKET)

Zincir Mağazalar

Geleneksel Kanal

Bilgisayar Mağazaları

Telekom Bayileri

Teknoloji Marketleri



2021 yılında, normalleşme süreci ile salgın nedeniyle küçülmeye giden geleneksel teknoloji perakendeciliğinin yeniden büyümeye başladığına bununla birlikte e-ticaret payının da yıl boyunca arttığına şahit olduk. Böylece 2021 yılı boyunca hem online platformlarımız hem de mağazalarımızla müşterilerimize hizmet vermeyi sürdürdük. Raporlama yılındaki zorlu pazar koşullarına rağmen dijitalleşme ve dönüşüm adımlarımızı derinleştirerek yatırımlarımıza ara vermeden devam ettik.

Bağımsız araştırma şirketinin gerçekleştirdiği **Teknoloji Perakende Panel Araştırması'na** göre 2021 yılında beyaz eşya ve küçük ev aletleri de dâhil olmak üzere, tüketici elektroniği pazarı %27,2 büyüme gösterdi.

Buna paralel Teknosa'da 2021 yılında;

- Ürün çeşitleri incelendiğinde tüketici teknolojisi ürünleri pazarında en fazla büyüme %45,4 oran ile küçük ev aletleri kategorimizde gerçekleşti,
- Bu büyümeyi büyük beyaz eşya %34,9 (klima dâhil), tüketici elektroniği %26,9 telekom %26,9 ve bilgi teknolojileri kategorimiz %26,9 ile takip etti.

Kurulduğumuz günden bu yana her yıl sayısı artan dijitalleşme ve müşteri odaklı dönüşüm programlarımızla sektörümüzde fark yaratmaya devam ediyoruz. Pek çok paydaşımıza fayda

sağladığımız, sektörde ilk olarak başlattığımız ürün ve hizmetlerimiz ile küresel ekonomide hâkim olan belirsizlik ve zorlu koşullar ortamında **Türkiye'de geniş mağaza ağımız, [teknosa.com](https://www.teknosa.com) ve mobil platformlarımızla** müşterisine en yakın teknoloji perakende zinciri konumumuzu güçlendirmeye devam ediyoruz.

TRENDLER VE GELECEK BEKLENTİMİZ

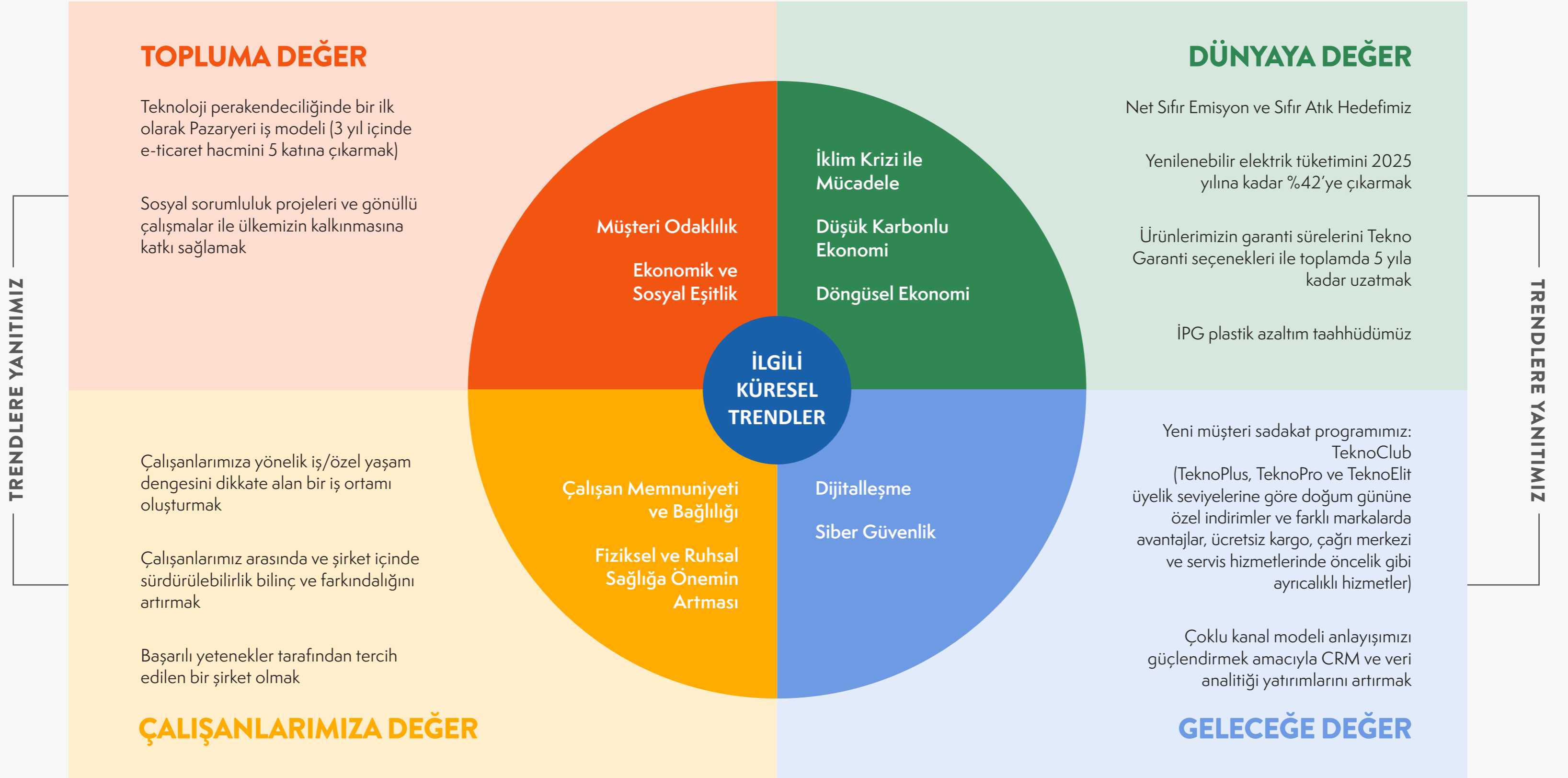
Teknosa olarak, dünyada ve ülkemizde teknoloji perakendeciliği sektörünü ilgilendiren çalışmaları inceleyerek sektöre yön veren trendlerin ve gerekliliklerin yakın takipçisi oluyoruz. Yasal mevzuatlara uyum çerçevesinde, gerçekleşen

yönetmelik değişikliklerini ve yeni yönetmeliklerin müşterilerimizi hangi yönde etkileyeceğinin analizlerini gerçekleştiriyoruz. Yıl içinde Resmî Gazete'de yayımlanan "Banka Kartları ve Kredi Kartları Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına İlişkin Yönetmelik" ve "Bankaların Kredi İşlemlerine İlişkin Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına İlişkin Yönetmelik" kapsamında farklı ürün türlerine göre yapılan yasal taksitlendirme sürelerindeki değişikliklerin müşterilerimizin taleplerini etkilediğini yakından gözlemledik.

Bununla birlikte, gelecek beklentilerimizi yerel ve küresel trendleri göz önünde bulundurarak oluşturuyoruz ve önümüzdeki yıllarda Teknosa'da

bu trendlere uyum içerisinde faaliyetlerimizi sürdürmeyi taahhüt ediyoruz. Teknosa'da geleceğe dair beklentilerimizi, Çalışanlarımıza Değer, Topluma Değer, Dünyaya Değer ve Geleceğe Değer sürdürülebilir odak alanlarımız altında sektörümüze etki eden temel trendlere yanıt verecek şekilde "Yeni Neslin Teknosa'sı" vizyonumuz ile belirliyoruz. Hedef ve beklentilerimizi oluştururken ürün ve hizmetlerimizin geleceğin dinamiklerine tam uyumlu olmasını önceliklendiriyoruz. Gelecek dönemlerde müşterilerimiz ve çalışanlarımız başta olmak üzere tüm paydaşlarımız için sürdürülebilir değer oluşturan bir iş ortağı olarak konumlanmayı hedefliyoruz.







EKLER

PERFORMANS TABLOLARI

ÜYELİKLER VE İŞ BİRLİKLERİMİZ

GRI İÇERİK ENDEKSİ

GÜVENCE BEYANI

PERFORMANS TABLOLARI

(GRI 102-8; 201-1; 201-4; 204-1; 205-2; 302-1; 302-3; 302-4; 302-5; 305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 306-3; 306-4; 306-5; 401-1; 401-3; 403-2; 403-5; 403-9; 403-10; 404-1; 404-3)

7 dakika

ÇEVRESEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

✓ ENERJİ TASARRUFU	2019	2020	2021
Yıllık Toplam Enerji Tasarrufu (kWh)	219.041	2.174.746	2.617.526
Yıllık Toplam Sera Gazı Azaltımı (ton CO ₂ e)	91.274	906.217	1.090.723
Yıllık Toplam Enerji Tasarrufu (TL)	153.041	1.748.280	2.766.725

EÇEVRESEL YATIRIMLARA BAĞLI ELDE EDİLEN TASARRUF VE AZALTIM	2019	2020	2021
Çevresel Fayda (kWh)	219.041	2.174.746	2.617.526
Çevresel Fayda (ton CO ₂ e)	91.274	906.217	1.090.723
Finansal Tasarruf (TL)	153.328	1.748.280	2.766.725

✓ ÇEVREYE DUYARLI ÜRÜN VE HİZMETLERDEN ELDE EDİLEN GELİR (TL)	2019	2020	2021
Çevresel Etkiyi Azaltan Ürünlerden Elde Edilen Toplam Gelir	19.909.390	28.952.354	✓ 33.768.918
Çevresel Etkinin Azaltılmasına Katkıda Bulunan Hizmetlerden Elde Edilen Toplam Gelir	99.891.253	119.736.424	✓ 179.450.519
Toplam	119.800.643	148.688.778	213.219.437

SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

CİNSİYETE VE KATEGORİYE GÖRE ÇALIŞANLAR	2019		2020		2021	
	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK
Genel Müdürlük Çalışanları	138	234	146	250	179	269
Mağaza Çalışanları	407	1.491	429	1.512	407	1.446
Engelli Çalışan Sayısı	5	41	5	41	5	43

YAŞ GRUBU VE CİNSİYETE GÖRE ÇALIŞANLAR	2019		2020		2021	
	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK
30 Yaş Altı	254	554	247	482	205	409
30-50 Yaş Arası	289	1.164	326	1.270	378	1.295
50 Yaş Üstü	2	7	2	10	3	11

ORTALAMA ÇALIŞAN SAYILARI*	2019		2020		2021	
	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK
Genel Müdürlük	131	233	137	243	160	262
Mağaza	397	1.437	425	1.525	412	1.453

* Her Ayın Sonundaki Çalışan Sayıları Alınarak 12'ye Bölünmesiyle Elde Edilen Ortalama Çalışan Sayısını Temsil Etmektedir.

YÖNETİCİ SEVİYESİNE GÖRE KADIN YÖNETİCİ ORANLARI (%)	2019	2020	2021
İlk Düzey Kadın Yönetici	24	22	☑ 10
Orta Düzey Kadın Yönetici	☑ 38	☑ 34	☑ 43
Üst Düzey Kadın Yönetici	☑ 15	☑ 21	☑ 37

YÖNETİCİ SAYILARI	2019		2020		2021	
	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK
30 Yaş Altı	20	14	16	8	3	1
30-50 Yaş	93	356	108	372	62	104
50 Yaş Üstü	1	7	1	7	0	7
Toplam	114	377	125	387	65	112

KADIN ÇALIŞAN SAYILARI	2019	2020	2021
☑ Gelir Getiren Fonksiyonlarda Çalışan Kadın Yönetici*	21	20	☑ 21
☑ STEM (IT, Mühendislik vb.) Rollerde Çalışan Kadın Yönetici	7	6	☑ 10

* Mağaza Kanalından Mağaza Yöneticileri Alınmıştır ve Genel Müdürlük'te C Segment Olan Bölge Yöneticileri De Dahil Edilmiştir.

SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

YILLARA GÖRE ÇALIŞAN SAYISI	2019		2020		2021	
	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK
0-5 Yıl Süreyle	313	888	317	808	326	807
5-10 Yıl Süreyle	135	511	153	591	143	474
10 Yıl ve Üzeri	97	326	105	363	117	434

YAŞA GÖRE İŞE ALIM SAYISI	2019		2020		2021	
	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK
30 Yaş Altı	108	294	109	190	97	219
30-50 Yaş Arası	35	157	33	122	59	147
50 Yaş Üstü	0	1	0	2	0	2
Toplam	143	452	142	314	156	368

YÖNETİCİ SEVİYESİNE GÖRE İŞE ALIM SAYISI	2019		2020		2021	
	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK
İlk Seviye	6	12	10	10	21	15
Orta Seviye	3	6	5	5	8	12
Üst Seviye	0	2	0	2	1	2
Toplam	9	20	15	17	30	29

YAŞA GÖRE İŞTEN AYRILMALAR	2019		2020		2021	
	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK
30 Yaş Altı	95	221	69	150	82	176
30-50 Yaş Arası	57	245	43	127	63	238
50 Yaş Üstü	0	2	0	2	0	1
Toplam	152	468	112	279	145	415

YÖNETİCİ SEVİYESİNE GÖRE İŞTEN AYRILAN ÇALIŞAN SAYISI	2019		2020		2021	
	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK
İlk Kademe (N-1)	1	2	1	1	2	0
Orta Kademe (N-2)	0	7	1	0	0	1
Kıdemli (N-3)	3	4	2	1	6	10
Toplam	4	13	4	2	3	8

KENDİ İSTEĞİYLE İŞTEN AYRILMALAR	2019		2020		2021	
	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK
30 Yaş Altı	58	107	47	88	64	121
30-50 Yaş Arası	23	84	23	91	28	131
50 Yaş Üstü	0	0	0	0	0	1
Toplam	81	191	70	179	92	253

SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

✓ YÖNETİCİ SEVİYESİNE GÖRE KENDİ İSTEĞİYLE İŞTEN AYRILMALAR	2019		2020		2021	
	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK
İlk Kademe (N-1)	0	1	0	0	✓ 0	✓ 0
Orta Kademe (N-2)	0	2	3	0	✓ 0	✓ 0
Kıdemli (N-3)	2	0	2	1	✓ 0	✓ 3
Toplam	2	3	5	1	0	3

✓ TOPLAM ÇALIŞAN DEVİR ORANLARI (%)	2019	2020	2021
30 Yaş Altı	39	30	✓ 39
30-50 Yaş Arası	21	11	✓ 19
50 Yaş Üstü	22	17	✓ 7
Kadın	28	19	✓ 25
Erkek	27	16	✓ 24
İlk Kademe (N-1) Yönetici	18	11	✓ 20
Orta Kademe (N-2) Yönetici	11	1	✓ 2
Üst Kademe (N-3) Yönetici	3	1	✓ 13

✓ KENDİ İSTEĞİYLE AYRILAN ÇALIŞAN DEVİR ORANLARI (%)	2019	2020	2021
30 Yaş Altı	20	19	✓ 30
✓ 30-50 Yaş Arası	✓ 7	✓ 7	✓ 10
✓ 50 Yaş Üstü	✓ 0	✓ 0	✓ 7
✓ Kadın	✓ 15	✓ 12	✓ 16
✓ Erkek	✓ 11	✓ 10	✓ 15
✓ İlk Kademe (N-1) Yönetici	✓ 6	✓ 0	✓ 0
✓ Orta Kademe (N-2) Yönetici	✓ 0	✓ 0	✓ 0
✓ Üst Kademe (N-3) Yönetici	✓ 1	✓ 1	✓ 3

✓ DOĞUM/EBEVEYNLİK İZİNİ	2019		2020		2021	
	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK
Doğum/Babalık İznine Ayrılan Çalışan Sayısı	32	146	22	67	✓ 30	✓ 95
Doğum/Babalık İzninin Sona Ermesinden Sonra İşe Dönen Çalışan Sayısı	29	131	22	67	✓ 28	✓ 95
Doğum/Babalık İzninden Sonra İşe Dönen ve Minimum 12 Ay Çalışmaya Devam Eden Çalışan Sayısı	25	131	17	60	✓ 21	✓ 89

SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

ÇALIŞANLARIN ALDIĞI EĞİTİM SAATLERİ (KİŞİ*SAAT)	2021	
	KADIN	ERKEK
Genel Müdürlük Çalışanları	4.215	15.309
Mağaza Çalışanları- E-Eğitim	1.762	6.521
Genel Müdürlük Çalışanları	2.658	4.896
Genel Müdürlük Çalışanları E-Eğitim	256	1.805
Üst Yönetim	0	265
Üst Yönetim E-Eğitim	0	24

ÇALIŞANLARIN ALDIĞI EĞİTİM SAATLERİ	2021	
	KADIN	ERKEK
Etik İlkeler Eğitim Saati*	12	3
Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Eğitim Saati*	12	3
Eşitlik, Fırsat Eşitliği, Kapsayıcılık Eğitim Saati**	330	428
Sürdürülebilirlik ve Çevre Eğitim Saati	0	52

* Sabancı Akademi Tarafından İletilen SA-Etik Eğitimleridir.

** Korn Ferry Firmasından Alınan Eğitimlerdir.

EĞİTİM MALİYETLERİ (TL)	2021
Toplam Eğitim Maliyeti	2.621.721
Çalışan Başına Yıllık Ortalama Eğitim Maliyeti	1.139

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ	2019	2020	2021
Toplam Çalışma Saati	4.718.153	3.795.704	4.394.477
Kaza Sayısı	22	21	14
Ölümlü Vaka Sayısı	0	0	0
Meslek Hastalığı Sayısı	0	0	0
Kazadan Kaynaklı Devamsızlık (Gün)	56	18	33
Devamsızlık (Gün)	18.199	14.744	49.947
Kayıp İş Günü Oranı (%)	2,3	0,94	1,5
Kaza Sıklık Oranı*	0,9	1,1	0,6

* (Toplam İş Kazası*200.000/Toplam Çalışma Saati) Formülü ile Hesaplanmıştır

SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ TAŞERON ÇALIŞANLARI (KİŞİ*SAAT)	2019	2020	2021
Kaza Sayısı	3	7	3
Ölümlü Vaka Sayısı	0	0	0
Meslek Hastalığı Sayısı	0	0	0
Kazadan Kaynaklı Devamsızlık (Gün)	0	15	7
Devamsızlık (Gün)	0	0	0

MÜŞTERİ GİZLİLİĞİNİN İHLALİ VE MÜŞTERİ VERİLERİNİN KAYBI İLE İLGİLİ ŞİKÂyet SAYILARI	
HATA KAYNAĞI	BİLDİRİM SAYISI
Mağaza	97
Müşteri	59
Sistemsel	38
Tespit Edilemedi	29
Hata Bulunmuyor	19
Depo	9
Çağrı Merkezi	7
CRM	5
Yetkili Servis	2
Genel Toplam	265

EKONOMİK PERFORMANS GÖSTERGELERİ

✓ ÇEVRESEL YATIRIMLAR VE HARCAMALAR	2019	2020	2021
Çevresel Harcamalar (TL)	220.101	2.458.774	✓ 1.679.479
Kanunen Zorunlu Harcamalar (TL) *	128.607	927.631	✓ 1.294.479
Kanunen Zorunlu Olmayan Harcamalar (TL) **	91.494	1.531.143	✓ 385.000
Çevresel Yatırımlar (TL) ***	12.662.723	11.457.782	11.534.172

* Geri Kazanım Katılım Payı (GEKAP),

** LED ve otomasyon harcamaları,

*** GEKAP, LED ve Otomasyon, teknosa.com yatırımları

ÜRETİLEN VE DAĞITILAN EKONOMİK DEĞERİMİZ	MİKTAR (TL)	DAĞILIM (%)
Üretilen Ekonomik Değer	7.520.078.845	100
Toptan-B2B Satışlar Sonucu Elde Edilen Ciro	97.301.447	1,29
Diğer Satışlarla Elde Edilen Ciro	7.422.777.398	98,71
Dağıtılan Ekonomik Değer*	9.658.427.320	100
Toplam İşletme Giderleri	764.714.148	7,92
Pazarlama, Reklam Giderleri	66.205.787	0,69
Tedarikçilere Yapılan Toplam Ödemeler**	8.574.504.435	88,78
Çalışan Giderleri ve Yan Hak Ödemeleri	244.062.342	2,53
Devlete Yapılan Ödemeler (Vergi vb.)	7.941.953	0,08
Toplumsal Yatırımlar ve Bağışlar***	998.655	0,01
Devletten Alınan Mali Yardımlar****		13.156.452

* Sermaye sağlayıcılara yapılan ödemeler (temettü ödemesi) bulunmamaktadır.

** Yerel tedarikçilere 8.303.026.074 TL ödeme yapılmıştır.

*** Hayırseverlik kapsamında yapılan bağışlar, kurumsal sosyal sorumluluk alanındaki yatırımlar ve sponsorluklar konsolide edilmiştir.

































**** Devletten alınan mali yardımların kapsamında SSK vergi teşviki yer almaktadır.


ÜYELİKLER VE İŞ BİRLİKLERİMİZ

(GRI 102-12; 102-13)

6 dakika

İLGİLİ PAYDAŞ	TEKNOSA'NIN ROLÜ	ELDE EDİLEN ÇIKTI	İLGİLİ ÖNCELİKLİ KONU	KATKI SAĞLANAN SKA
Sabancı Holding	Proje Geliştirme Aktif Katılımcı	Sabancı Holding Cumhuriyet Seferberliği Sabancı Gönüllüleri İş Dünyası Plastik Girişimi Taahhüdü	Toplumsal Değer Yaratma, Etkin Atık Yönetimi, İklim Kriziyle Mücadele, Paydaş Etkileşimi ve İş Birlikleri	     
EURONICS	Üyelik	Aktif Katılım	İklim Kriziyle Mücadele, Paydaş Etkileşimi ve İş Birlikleri	 
Kategori Mağazacılığı Derneği (KMD)	Üyelik	Aktif Katılım	Güçlü Finansal Performans, Paydaş Etkileşimi ve İş Birlikleri	
Birleşmiş Markalar Derneği (BMD)	Üyelik	Aktif Katılım	Güçlü Finansal Performans, Paydaş Etkileşimi ve İş Birlikleri	
Elektronik Ticaret İşletmecileri Derneği (ETİD)	Üyelik	Aktif Katılım	Güçlü Finansal Performans, Paydaş Etkileşimi ve İş Birlikleri	
Kurumsal İletişimciler Derneği (KİD)	Üyelik	Aktif Katılım	Müşteri Odaklı Yaklaşımımız, Paydaş Etkileşimi ve İş Birlikleri	
Reklam Verenler Derneği (RVD)	Üyelik	Aktif Katılım	Müşteri Odaklı Yaklaşımımız, Paydaş Etkileşimi ve İş Birlikleri	

İLGİLİ PAYDAŞ	TEKNOSA'NIN ROLÜ	ELDE EDİLEN ÇIKTI	İLGİLİ ÖNCELİKLİ KONU	KATKI SAĞLANAN SKA
Türkiye Yatırımcı İlişkiler Derneği (TÜYİD)	Üyelik	Aktif Katılım	Güçlü Finansal Performans, Paydaş Etkileşimi ve İş Birlikleri	
Ticaret Odaları	Üyelik	Aktif Katılım	Güçlü Finansal Performans, Paydaş Etkileşimi ve İş Birlikleri	
Enerjisa Enerji	Proje Geliştirme	LED Aydınlatma Dönüşümü Adana Sabancı İş Merkezi Çatı GES Projesi	İklim Kriziyle Mücadele, Paydaş Etkileşimi ve İş Birlikleri	   
Birleşmiş Milletler Kadın Güçlendirme İlkeleri (WEPEs)	İmzacısı	Düzenli Raporlama	Toplumsal Değer Yaratma, Eşitlik ve Kapsayıcılık, Paydaş Etkileşimi ve İş Birlikleri	   
Yönetim Kurulunda Kadın Derneği (YKKD)	Aktif Katılımcı	Mentee Olarak Katılım	Toplumsal Değer Yaratma, Eşitlik ve Kapsayıcılık, Paydaş Etkileşimi ve İş Birlikleri	   
Yanımdayız Derneği	Üyelik	Aktif Katılım	Toplumsal Değer Yaratma, Eşitlik ve Kapsayıcılık, Paydaş Etkileşimi ve İş Birlikleri	   
Lead Network	Üyelik	Aktif Katılım	Toplumsal Değer Yaratma, Eşitlik ve Kapsayıcılık, Paydaş Etkileşimi ve İş Birlikleri	   
Sabancı Vakfı	Proje Geliştirme	Kadın için Teknoloji, Herkes için Dayanışma	Toplumsal Değer Yaratma, Eşitlik ve Kapsayıcılık, Paydaş Etkileşimi ve İş Birlikleri	    
Türkiye Kadın Dernekleri Federasyonu	Proje Geliştirme	Kadın için Teknoloji, Herkes için Dayanışma	Toplumsal Değer Yaratma, Eşitlik ve Kapsayıcılık, Paydaş Etkileşimi ve İş Birlikleri	    

İLGİLİ PAYDAŞ	TEKNOSA'NIN ROLÜ	ELDE EDİLEN ÇIKTI	İLGİLİ ÖNCELİKLİ KONU	KATKI SAĞLANAN SKA
Habitat Derneği	Proje Geliştirme	Kadın için Teknoloji Projesi	Toplumsal Değer Yaratma, Eşitlik ve Kapsayıcılık, Paydaş Etkileşimi ve İş Birlikleri	    
Sabancı Üniversitesi Kurumsal Yönetim Forumu	Aktif Katılımcı	İş Dünyası Aile İçi Şiddete Karşı	Toplumsal Değer Yaratma, Paydaş Etkileşimi ve İş Birlikleri	   
Askıda Ne Var	Aktif Katılımcı	Gençler için Teknoloji Desteği	Toplumsal Değer Yaratma, Paydaş Etkileşimi ve İş Birlikleri	 
Türk Sanayici ve İş İnsanları Derneği (TUSİAD) / Çevre ve İklim Değişikliği Çalışma Grubu	Aktif Katılımcı	Aktif Katılım	İklim Kriziyle Mücadele, Paydaş Etkileşimi ve İş Birlikleri	 
İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği / Döngüsel Ekonomi Platformu (SKD Türkiye)	Proje Geliştirme	E-atık Toplama Miktarının Artırılmasına Yönelik Ön Değerlendirme Raporu	Etkin Atık Yönetimi, İklim Kriziyle Mücadele, Paydaş Etkileşimi ve İş Birlikleri	 
İklimlendirme Soğutma Klima İmalatçıları Derneği (İSKİD)	Üyelik	Aktif Katılım	Güçlü Finansal Performans, Paydaş Etkileşimi ve İş Birlikleri	
The Boston Consulting Group (BCG)	Proje Geliştirme	Pazaryeri Modeli	Dijitalleşme, Paydaş Etkileşimi ve İş Birlikleri	 
Serabral Palsili Çocuklar Derneği (SERÇEV)	Bağışçı	Çocuklara Eğitim ve Sağlık Desteği	Toplumsal Değer Yaratma, Paydaş Etkileşimi ve İş Birlikleri	 
SMA Hastalığı ile Mücadele Derneği	Bağışçı	Çocuklar için Teknolojik Ürün Desteği	Toplumsal Değer Yaratma, Paydaş Etkileşimi ve İş Birlikleri	 

İLGİLİ PAYDAŞ	TEKNOSA'NIN ROLÜ	ELDE EDİLEN ÇIKTI	İLGİLİ ÖNCELİKLİ KONU	KATKI SAĞLANAN SKA
Türkiye Korunmaya Muhtaç Çocuklar Vakfı (Koruncuk Vakfı)	Bağışçı	Çocuklar için Teknolojik Ürün Desteği Eğitime El Ver, Hayalim Gerçek Olsun Projesi'ne destek	Toplumsal Değer Yaratma, Paydaş Etkileşimi ve İş Birlikleri	   
İstanbul Büyükşehir Belediyesi (İBB)	Bağışçı	Anne-Bebek Desteği Paketine Katkı	Toplumsal Değer Yaratma, Paydaş Etkileşimi ve İş Birlikleri	 
Çorbada Tuzun Olsun Derneği	Gönüllü Katılımcı	İhtiyaç Sahiplerine Gıda Dağıtımı	Toplumsal Değer Yaratma, Paydaş Etkileşimi ve İş Birlikleri	   
Toplum Gönüllüleri Vakfı (TOG)	Bağışçı	Toplum Gönüllüsü Gençlere Destek	Toplumsal Değer Yaratma, Paydaş Etkileşimi ve İş Birlikleri	 
Darüşşafaka Cemiyeti	Bağışçı	Eğitimde Fırsat Eşitliğine Destek	Toplumsal Değer Yaratma, Paydaş Etkileşimi ve İş Birlikleri	  
Anne Çocuk Eğitim Vakfı (AÇEV)	Bağışçı	Okuyan Bir Gelecek Projesi'ne Destek	Toplumsal Değer Yaratma, Paydaş Etkileşimi ve İş Birlikleri	  
Herkese Kitap Vakfı	Bağışçı	İhtiyacı Olan Çocuklara Kitap Bağışı	Toplumsal Değer Yaratma, Paydaş Etkileşimi ve İş Birlikleri	  
Parıltı Görmeyen Çocuklara Destek Derneği	Bağışçı	Görmeyen ve Az Gören Çocuklara Destek	Toplumsal Değer Yaratma, Paydaş Etkileşimi ve İş Birlikleri	 

GRI İÇERİK ENDEKSİ

(GRI 102-41; 102-48; 102-49; 102-55)

15 dakika

GRI Hizmetleri Ekibi, Materiality Disclosures Service kapsamında GRI İçerik Endeksinin açık bir şekilde raporda yer aldığını ve 102-40 - 102-49 arası bildirimlerin referanslarının rapor içeriğinde ilgili yerlerde bulunduğunu incelemiştir.

Bu hizmet raporun Türkçe versiyonu üzerinde gerçekleştirilmiştir.



GRI STANDARDI	BİLDİRİMLER	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR
GRI 101: Temel Esaslar 2016		
GRI 102: Genel Bildirimler 2016		
Kurumsal Profil		
	102-1 Kuruluşun adı	Rapor Hakkında, s.4
	102-2 Birincil markalar, ürünler ve hizmetler	Bir Bakışta Teknosa, s.13
	102-3 Kuruluşun genel merkezinin bulunduğu yer	İletişim, arka kapak
	102-4 Kuruluşun faaliyet gösterdiği ülke sayısı ve kuruluşun belirgin faaliyetlerinin olduğu ya da raporda anlatılan sürdürülebilirlik konu başlıklarıyla ilgili olan ülkelerin adları	Bir Bakışta Teknosa, s.13
	102-5 Mülkiyetin ve kanuni yapının niteliği	Güçlü Finansal Performansımız, s.32
	102-6 Hizmet verilen pazarlar	Bir Bakışta Teknosa, s.13
	102-7 Kuruluşun ölçeği	Bir Bakışta Teknosa, s.13; Güçlü Finansal Performansımız, s.32
	102-8 Çalışanlar ve diğer işçiler ile ilgili bilgiler	Bir Bakışta Teknosa, s.13; Performans Tabloları, s.76

GRI STANDARDI	BİLDİRİMLER	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR
GRI 101: Temel Esaslar 2016		
GRI 102: Genel Bildirimler 2016		
Kurumsal Profil		
	102-9 Tedarik Zinciri	Tedarik Zincirimiz, s.24
	102-10 Kuruluş ve tedarik zinciriyle ilgili gerçekleşen değişiklikler	GRI İçerik Endeksi: Teknosa 2021 Sürdürülebilirlik Raporu Teknosa'nın ilk sürdürülebilirlik raporudur.
	102-11 İhtiyati yaklaşım veya ihtiyatlılık ilkesi	Risk ve Fırsat Yönetimimiz, s.69
	102-12 Harici girişimler	Üyelikler ve İş Birliklerimiz, s.83
	102-13 Dernek üyelikleri	Üyelikler ve İş Birliklerimiz, s.83
Strateji		
	102-14 En üst düzey karar mercii beyanı	Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı, s.6; Genel Müdür'ün Mesajı,s.8; İnsan Kaynakları ve Sürdürülebilirlik Genel Müdür Yardımcısı'nın Mesajı, s.10
Etik ve Dürüstlük		
	102-16 Değerler, ilkeler, standartlar ve davranış normları	Bir Bakışta Teknosa, s.13; Etik İş Yapış Şeklimiz, s.34
Yönetişim		
	102-18 Yönetim yapısı	Kurumsal Yönetimimiz, s.27; Sürdürülebilirlik Yönetimimiz, s.30
Paydaş Katılımı		
	102-40 Paydaş gruplarının listesi	Paydaşlarımızla Etkileşim, s.49
	102-41 Toplu iş sözleşmesi anlaşmaları	GRI İçerik Endeksi: Teknosa'da toplu iş sözleşmesi bulunmamaktadır.

GRI STANDARDI	BİLDİRİMLER	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR
GRI 101: Temel Esaslar 2016		
GRI 102: Genel Bildirimler 2016		
Paydaş Katılımı		
	102-42 Paydaşların belirlenmesi ve seçilmesi	Paydaşlarımızla Etkileşim, s.49
	102-43 Paydaş katılımı yaklaşımı	Paydaşlarımızla Etkileşim, s.49
	102-44 Kilit konular ve kaygılar	Öncelikli Konularımız, s.19
Raporlama		
	102-45 Konsolide bilançolara veya eşdeğer belgelere dahil edilen bütün kurumlar	Rapor Hakkında, s.4
	102-46 Rapor içeriği ve konu sınırlarının tanımlanması	Rapor Hakkında, s.4
	102-47 Öncelikli konuların listesi	Öncelikli Konularımız, s.19
	102-48 Önceki dönem raporuna ait düzeltmeler	GRI İçerik Endeksi: Teknosa 2021 Sürdürülebilirlik Raporu Teknosa'nın ilk sürdürülebilirlik raporudur.
	102-49 Raporlamadaki değişiklikler	GRI İçerik Endeksi: Teknosa 2021 Sürdürülebilirlik Raporu Teknosa'nın ilk sürdürülebilirlik raporudur.
	102-50 Raporlama periyodu	Rapor Hakkında, s.4
	102-51 Önceki raporun tarihi	GRI İçerik Endeksi: Teknosa 2021 Sürdürülebilirlik Raporu Teknosa'nın ilk sürdürülebilirlik raporudur.
	102-52 Raporlama sıklığı	Rapor Hakkında, s.4
	102-53 Rapor ve içeriği ile ilgili sorular için iletişim bilgileri	Rapor Hakkında, s.4

GRI STANDARDI	BİLDİRİMLER	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR
GRI 101: Temel Esaslar 2016		
GRI 102: Genel Bildirimler 2016		
Raporlama		
	102-54 GRI Standartlarına göre seçilen uyumluluk seçeneği	Rapor Hakkında, s.4
	102-55 GRI içerik dizini	GRI İçerik Endeksi, s.87
	102-56 Dış güvence	Güvence Beyanı, s.101
GRI 200: EKONOMİK STANDART SERİLERİ		
Ekonomik Performans		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Güçlü Finansal Performansımız, s.32
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Güçlü Finansal Performansımız, s.32
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Güçlü Finansal Performansımız, s.32
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-1 Üretilen ve dağıtılan ekonomik değer	Güçlü Finansal Performansımız, s.32; Performans Tabloları, s.76
	201-2 İklim değişikliğinden kaynaklanan finansal sonuçlar ve diğer riskler ve fırsatlar	Risk ve Fırsat Yönetimimiz, s.69
	201-4 Devletten alınan mali yardım	Güçlü Finansal Performansımız, s.32; Performans Tabloları, s.76
Pazar Varlığı		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Kurumsal Yönetimimiz, s.27
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Kurumsal Yönetimimiz, s.27
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Kurumsal Yönetimimiz, s.27

GRI STANDARDI	BİLDİRİMLER	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR
GRI 200: EKONOMİK STANDART SERİLERİ		
Pazar Varlığı		
GRI 202: Pazar Varlığı 2016	202-1 Standart başlangıç seviyesi ücretlerinin cinsiyet ve yerel asgari ücrete göre oranı	Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık, s.40
	202-2 Yerel topluluktan işe alınan üst düzey yönetimin oranı	Kurumsal Yönetimimiz, s.27
Dolaylı Ekonomik Etkiler		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Toplumsal Katkılarımız, s.50
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Toplumsal Katkılarımız, s.50
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Toplumsal Katkılarımız, s.50
GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etkiler 2016	203-1 Altyapı yatırımları ve desteklenen servisler	Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık, s.40; Toplumsal Katkılarımız, s.50
	203-2 Belirgin dolaylı etkiler	Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık, s.40; Toplumsal Katkılarımız, s.50
Satın Alma Uygulamaları		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Tedarik Zincirimiz, s.24
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Tedarik Zincirimiz, s.24
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Tedarik Zincirimiz, s.24
GRI 204: Satın Alma Uygulamaları 2016	204-1 Yerel tedarikçilere yapılan harcamaların oranı	Tedarik Zincirimiz, s.24; Performans Tabloları, s.76

GRI STANDARDI	BİLDİRİMLER	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR
GRI 200: EKONOMİK STANDART SERİLERİ		
Yolsuzlukla Mücadele		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Etik İş Yapış Şeklimiz, s.34
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Etik İş Yapış Şeklimiz, s.34
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Etik İş Yapış Şeklimiz, s.34
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-1 Yolsuzlukla ilgili riskler bakımından değerlendirilen faaliyetler	Etik İş Yapış Şeklimiz, s.34
	205-2 Yolsuzlukla mücadele politika ve prosedürleri ile ilgili iletişim ve eğitim	Etik İş Yapış Şeklimiz, s.34; Performans Tabloları, s.76
	205-3 Teyit edilmiş yolsuzluk vakaları ve alınan önlemler	Etik İş Yapış Şeklimiz, s.34
Rekabete Aykırı Davranış		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Etik İş Yapış Şeklimiz, s.34
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Etik İş Yapış Şeklimiz, s.34
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Etik İş Yapış Şeklimiz, s.34
GRI 206: Rekabete Aykırı Davranış 2016	206-1 Rekabete aykırı davranışlara ve faaliyetlere ilişkin davaların toplam sayısı ve sonuçları	Etik İş Yapış Şeklimiz, s.34
Vergi		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Güçlü Finansal Performansımız, s.32
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Güçlü Finansal Performansımız, s.32
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Güçlü Finansal Performansımız, s.32

GRI STANDARDI	BİLDİRİMLER	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR
GRI 200: EKONOMİK STANDART SERİLERİ		
Vergi		
GRI 207: Vergi 2019	207-1 Vergi Yaklaşımı	Güçlü Finansal Performansımız, s.32
	207-2 Vergi yönetimi, kontrolü ve risk yönetimi	Güçlü Finansal Performansımız, s.32
	207-3 Paydaş katılımı ve vergi ile ilgili kaygıların yönetimi	Güçlü Finansal Performansımız, s.32
GRI 300: ÇEVRESEL STANDART SERİLERİ		
Enerji		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	İklim Kriziyle Mücadelemiz, s.57; Çevreye Duyarlı Ürün ve Hizmetlerimiz, s.63
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İklim Kriziyle Mücadelemiz, s.57; Çevreye Duyarlı Ürün ve Hizmetlerimiz, s.63
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	İklim Kriziyle Mücadelemiz, s.57; Çevreye Duyarlı Ürün ve Hizmetlerimiz, s.63
GRI 302: Enerji 2016	302-1 Kurum içi enerji tüketimi	İklim Kriziyle Mücadelemiz, s.57; Performans Tabloları, s.76
	302-3 Enerji yoğunluğu	İklim Kriziyle Mücadelemiz, s.57; Performans Tabloları, s.76
	302-4 Enerji tüketiminin azaltılması	İklim Kriziyle Mücadelemiz, s.57; Performans Tabloları, s.76
	302-5 Ürün ve hizmetlerin enerji gereksinimlerinde azalma	İklim Kriziyle Mücadelemiz, s.57; Çevreye Duyarlı Ürün ve Hizmetlerimiz, s.63; Performans Tabloları, s.76
Su ve Atık Sular		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	İklim Kriziyle Mücadelemiz, s.57
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İklim Kriziyle Mücadelemiz, s.57
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	İklim Kriziyle Mücadelemiz, s.57

GRI STANDARDI	BİLDİRİMLER	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR
GRI 300: ÇEVRESEL STANDART SERİLERİ		
Su ve Atık Sular		
GRI 303: Su ve Atık Sular 2018	303-1 Paylaşılan kaynak olan suyla etkileşim	İklim Kriziyle Mücadelemiz, s.57
	303-2 Su deşarjına bağlı etkilerin yönetimi	İklim Kriziyle Mücadelemiz, s.57
	303-4 Su deşarjı	İklim Kriziyle Mücadelemiz, s.57
	303-5 Su tüketimi	İklim Kriziyle Mücadelemiz, s.57
Emisyonlar		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	İklim Kriziyle Mücadelemiz, s.57; Çevreye Duyarlı Ürün ve Hizmetlerimiz, s.63
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İklim Kriziyle Mücadelemiz, s.57; Çevreye Duyarlı Ürün ve Hizmetlerimiz, s.63
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	İklim Kriziyle Mücadelemiz, s.57; Çevreye Duyarlı Ürün ve Hizmetlerimiz, s.63
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1 Doğrudan sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 1)	İklim Kriziyle Mücadelemiz, s.57; Performans Tabloları, s.76
	305-2 Dolaylı enerji sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 2)	İklim Kriziyle Mücadelemiz, s.57; Performans Tabloları, s.76
	305-3 Diğer dolaylı sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 3)	İklim Kriziyle Mücadelemiz, s.57; Performans Tabloları, s.76
	305-4 Sera gazı emisyon yoğunluğu	İklim Kriziyle Mücadelemiz, s.57; Performans Tabloları, s.76
	305-5 Sera gazı (GHG) emisyonlarının azaltılması	İklim Kriziyle Mücadelemiz, s.57; Çevreye Duyarlı Ürün ve Hizmetlerimiz, s.63

GRI STANDARDI	BİLDİRİMLER	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR
GRI 300: ÇEVRESEL STANDART SERİLERİ		
Atıklar		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Atık Yönetimimiz ve Döngüsel Ekonomi, s.61
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Atık Yönetimimiz ve Döngüsel Ekonomi, s.61
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Atık Yönetimimiz ve Döngüsel Ekonomi, s.61
GRI 306: Atık 2020	306-1 Atık üretimi ve atıkla ilgili önemli etkiler	Atık Yönetimimiz ve Döngüsel Ekonomi, s.61
	306-2 Atıkla ilgili etkilerin yönetimi	Atık Yönetimimiz ve Döngüsel Ekonomi, s.61
	306-3 Üretilen atık	Atık Yönetimimiz ve Döngüsel Ekonomi, s.61; Performans Tabloları, s.76
	306-4 Bertaraf edilen atıklar	Atık Yönetimimiz ve Döngüsel Ekonomi, s.61; Performans Tabloları, s.76
	306-5 Bertaraf edilecek atıklar	Atık Yönetimimiz ve Döngüsel Ekonomi, s.61; Performans Tabloları, s.76
Uyum		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	İklim Kriziyle Mücadelemiz, s.57
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İklim Kriziyle Mücadelemiz, s.57
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	İklim Kriziyle Mücadelemiz, s.57
GRI 307: Çevresel Uyum 2016	307-1 Çevre kanunu ve düzenlemelerine uyulmaması	İklim Kriziyle Mücadelemiz, s.57

GRI STANDARDI	BİLDİRİMLER	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR
GRI 400: SOSYAL STANDART SERİSİ		
İstihdam		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Çalışan Odaklı Yaklaşımımız, s.38
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Çalışan Odaklı Yaklaşımımız, s.38
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Çalışan Odaklı Yaklaşımımız, s.38
GRI 401: İstihdam 2016	401-1 İşe yeni alınan çalışanlar ve çalışan devri	Performans Tabloları, s.76
	401-2 Geçici veya yarı zamanlı çalışanlara sağlanmayan ve tam zamanlı çalışanlara sağlanan yan haklar	Çalışan Odaklı Yaklaşımımız, s.38
	401-3 Doğum izni	Çalışan Odaklı Yaklaşımımız, s.38; Performans Tabloları, s.76
Yönetim Çalışan İlişkileri		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Çalışan Odaklı Yaklaşımımız, s.38
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Çalışan Odaklı Yaklaşımımız, s.38
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Çalışan Odaklı Yaklaşımımız, s.38
GRI 402: Yönetim Çalışan İlişkileri 2016	402-1 Operasyonel değişikliklerle ilgili minimum ihbar süreleri	Çalışan Odaklı Yaklaşımımız, s.38
İş Sağlığı ve Güvenliği		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği, s.46
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği, s.46
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği, s.46

GRI STANDARDI	BİLDİRİMLER	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR
GRI 400: SOSYAL STANDART SERİSİ		
İş Sağlığı ve Güvenliği		
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	403-1 İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi	Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği, s.46
	403-2 Yaralanma türleri ve yaralanma oranları, meslek hastalıkları, kayıp günler, devamsızlık ve işle bağlantılı ölüm sayısı	Çalışan Odaklı Yaklaşımımız, s.38; Performans Tabloları, s.76
	403-3 İş sağlığı hizmetleri	Çalışan Odaklı Yaklaşımımız, s.38
	403-4 İş sağlığına ve güvenliğine çalışan katılımı, danışma ve iletişim	Çalışan Odaklı Yaklaşımımız, s.38
	403-5 İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili çalışan eğitimi	Çalışan Odaklı Yaklaşımımız, s.38; Performans Tabloları, s.76
	403-6 Çalışan sağlığının teşviki	Çalışan Odaklı Yaklaşımımız, s.38
	403-7 İş ilişkileriyle doğrudan bağlantılı iş sağlığı ve güvenliği etkilerinin önlenmesi ve azaltılması	Çalışan Odaklı Yaklaşımımız, s.38
	403-9 İş kaynaklı yaralanmalar	Çalışan Odaklı Yaklaşımımız, s.38; Performans Tabloları, s.76
	403-10 İş kaynaklı hasta vakaları	Çalışan Odaklı Yaklaşımımız, s.38; Performans Tabloları, s.76
	Eğitim ve Öğretim	
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Performans ve Yetenek Yönetimi, s.42
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Performans ve Yetenek Yönetimi, s.42
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Performans ve Yetenek Yönetimi, s.42
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016	404-1 Çalışan başına yıllık ortalama eğitim saati	Performans ve Yetenek Yönetimi, s.42; Performans Tabloları, s.76
	404-2 Çalışan gelişimini destekleyen yetenek yönetimi ve yaşam boyu öğrenim programları	Performans ve Yetenek Yönetimi, s.42
	404-3 Düzenli performans gelişim değerlendirmelerinden geçen çalışan yüzdesi	Performans ve Yetenek Yönetimi, s.42; Performans Tabloları, s.76

GRI STANDARDI	BİLDİRİMLER	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR
GRI 400: SOSYAL STANDART SERİSİ		
Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık, s.40
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık, s.40
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık, s.40
GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği 2016	405-1 Yönetişim organlarının ve çalışanların çeşitliliği	Kurumsal Yönetimimiz, s.27; Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık, s.40
	405-2 Taban maaş oranı ve kadınların ücretlerinin erkeklere oranı	Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık, s.40
Ayrımcılığın Önlenmesi		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık, s.40
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık, s.40
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık, s.40
GRI 406: Ayrımcılığın Önlenmesi 2016	406-1 Ayrımcılık vakalarının ve alınan düzeltici önlemlerin toplam sayısı	Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık, s.40
Çocuk İşçiliği		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Çalışan Odaklı Yaklaşımımız, s.38
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Çalışan Odaklı Yaklaşımımız, s.38
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Çalışan Odaklı Yaklaşımımız, s.38
GRI 408: Çocuk İşçiliği 2016	408-1 Çocuk işçiliği olayları bakımından önemli riske sahip faaliyetler ve tedarikçiler	Çalışan Odaklı Yaklaşımımız, s.38

GRI STANDARDI	BİLDİRİMLER	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR
GRI 400: SOSYAL STANDART SERİSİ		
Yerel Topluluklar		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Toplumsal Katkılarımız, s.50
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Toplumsal Katkılarımız, s.50
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Toplumsal Katkılarımız, s.50
GRI 413: Yerel Toplular 2016	413-1 Yerel toplum katılımı, etki değerlendirmeleri ve gelişim programlarının uygulandığı operasyonların yüzdesi	Toplumsal Katkılarımız, s.50
Pazarlama ve Etiketleme		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Etik İş Yapış Şeklimiz, s.34
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Etik İş Yapış Şeklimiz, s.34
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Etik İş Yapış Şeklimiz, s.34
GRI 417: Pazarlama İletişimi ve Ürün ve Hizmet Etiketlemesi 2016	417-1 Kuruluşun ürün ve hizmet bilgileri ve etiketleme prosedürlerince zorunlu tutulan ürün ve hizmet bilgileri türü ve bu bilgi gereklerine tabi belirgin ürün ve hizmet kategorilerinin yüzdesi	Etik İş Yapış Şeklimiz, s.34
	417-2 Ürün ve hizmet bilgileri ve etiketlemeyle ilgili uyumsuzluk vakaları	Etik İş Yapış Şeklimiz, s.34
	417-3 Pazarlama iletişimleriyle ilgili uyumsuzluk vakaları	Etik İş Yapış Şeklimiz, s.34
Müşteri Gizliliği		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Dijital Dönüşüm Yolculuğumuz, s.66
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Dijital Dönüşüm Yolculuğumuz, s.66
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Dijital Dönüşüm Yolculuğumuz, s.66

GRI STANDARDI	BİLDİRİMLER	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR
GRI 400: SOSYAL STANDART SERİSİ		
Müşteri Gizliliği		
GRI 418: Müşteri Gizliliği 2016	418-1 Müşteri gizliliğinin ihlali ve müşteri verilerinin kaybı ile ilgili doğrulanmış şikâyetler	Dijital Dönüşüm Yolculuğumuz, s.66
Sosyoekonomik Uyum		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Etik İş Yapış Şeklimiz, s.34
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Etik İş Yapış Şeklimiz, s.34
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Etik İş Yapış Şeklimiz, s.34
GRI 419: Sosyoekonomik Uyum 2016	419-1 Sosyal ve ekonomik alandaki kanun ve düzenlemelere uyulmama durumu	Etik İş Yapış Şeklimiz, s.34



Inherent Limitations

Non-financial performance information is subject to more inherent limitations than financial information, given the characteristics of the subject matter and the methods used for determining such information.

The absence of a significant body of established practice on which to rely to predict and measure non-financial information allows for different, but acceptable, measures and measurement techniques and can affect comparability between entities. The precision of different measurement techniques may also vary. Furthermore, the nature and methods used to determine such information, as well as the measurement criteria and the precision thereof, may change over time. It is important to read the Selected Information in the context of the Reporting Guidance.

In particular, the conversion of different energy measures to megawatt-hour (MWh) and energy used to carbon emissions is based upon, *inter alia*, information and factors generated internally and/or derived by independent third parties as explained in the Reporting Guidance. Our assurance work has not included examination of the derivation of those factors and other third-party information.

Our Independence and Quality Control

We have complied with the independence and other ethical requirements of the Code of Ethics for Professional Accountants issued by the International Ethics Standards Board for Accountants, which is founded on fundamental principles of integrity, objectivity, professional competence and due care, confidentiality and professional behavior.

Our firm applies International Standard on Quality Control 1 and accordingly maintains a comprehensive system of quality control including the issued policies and procedures regarding compliance with ethical requirements, professional standards and applicable legal and regulatory requirements.

Our Responsibility

Our responsibility is to form a conclusion, based on limited assurance procedures, on whether anything has come to our attention that causes us to believe that the Selected Information has not been properly prepared in all material respects in accordance with the Reporting Guidance. We conducted our limited assurance engagement in accordance with International Standard on Assurance Engagements 3000 (Revised), Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, and, in respect of greenhouse gas emissions, International Standard on Assurance Engagements 3410, Assurance Engagements on Greenhouse Gas Statements, issued by the International Auditing and Assurance Standards Board.

A limited assurance engagement is substantially less in scope than a reasonable assurance engagement under ISAE 3000 and ISAE 3410. Consequently, the nature, timing and extent of procedures for gathering sufficient appropriate evidence are deliberately limited relative to a reasonable assurance engagement.

The procedures we performed were based on our professional judgment and included inquiries, observation of processes performed, inspection of documents, analytical procedures, evaluating the appropriateness of quantification methods and reporting policies, and agreeing or reconciling with underlying records.



Given the circumstances of this engagement, in performing the procedures listed above we:

- made inquiries of the persons responsible for the Selected Information;
- understood the process for collecting and reporting the Selected Information. This included analyzing the key processes and controls for managing and reporting the Selected Information;
- evaluated the source data used to prepare the Selected Information and re-performed selected examples of calculation;
- performed limited substantive testing on a selective basis of the preparation and calculation of the Selected Information prepared by the Company and
- undertook analytical procedures over the reported data.

Limited Assurance Conclusion

Based on the procedures we have performed and the evidence we have obtained, nothing has come to our attention that causes us to believe that Company's Selected Information for the year ended 31 December 2021, is not properly prepared, in all material respects, in accordance with the Reporting Guidance.

Restriction of Use

This report, including the conclusion, has been prepared for the Board of Directors of the Company as a body, to assist the Board of Directors in reporting Teknosa İç ve Dış Ticaret A.Ş.'s performance and activities related to the Selected Information. We permit the disclosure of this report within the 2021 Sustainability Data Table for the year ended 31 December 2021, to enable the Board of Directors to demonstrate they have discharged their governance responsibilities by commissioning a limited assurance report in connection with the Selected Information. To the fullest extent permitted by law, we do not accept or assume responsibility to anyone other than the Board of Directors of Teknosa İç ve Dış Ticaret A.Ş. as a body and Teknosa İç ve Dış Ticaret A.Ş. for our work on this report save where limits are expressly agreed and with our prior consent in writing.

PwC Başmüfettişleri ve
Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.

Alihan Çelik Uzm. İYMM
Yerli

İstanbul, 23 July 2022

TİCARİ SİCİL BİLGİSİ

Ticaret Sicil Numarası: 434426-0, İstanbul

Ticari Unvanı: Teknosa İç ve Dış Ticaret A.Ş.

Borsa İstanbul İşlem Kodu: TKNSA

Genel Müdürlük Adres: Carrefoursa Plaza Cevizli Mah. Tugay Yolu Cad.

No:67 Blok B 34846 Maltepe-İstanbul

Mersis No: 0-8360-1443-9300012

İLETİŞİM

Telefon: +90 (216) 468 36 36

Faks: +90 (216) 478 53 47

Web Sitesi: <https://yatirimci.teknosa.com/>

Mail: bilgilendirme@teknosa.com

Yatırımcı İlişkileri: yatirimciiliskileri@teknosa.com

Sürdürülebilirlik Raporu ve ÇSY: surdurulebilirlik@teknosa.com

Rapor Danışmanlığı: EY Türkiye Sürdürülebilirlik Hizmetleri

YASAL UYARI

Teknosa Sürdürülebilirlik Raporu'nda (rapor) yer alan veriler, bilgiler ve analizler raporlama döneminde doğru ve güvenilir olduğuna inanılan kaynaklar ve bilgiler kullanılarak yalnızca bilgilendirme amaçlı olarak yazılmıştır. Herhangi bir yatırım kararı için temel oluşturma amacı taşımaz. Şirket, yöneticileri, çalışanları ve Rapor'a katkıda bulunan diğer tüm şahıslar ve kurumlar, bu Raporda yer alan bilgilerin kullanımı nedeniyle doğabilecek zararlardan sorumlu tutulamazlar. Raporun her hakkı Teknosa'ya aittir.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2021

TEKNO **SA**