

TEKNO SA

# 2022

## Sürdürülebilirlik Raporu



Yarının Farkında



# TÜRKİYE

TÜM DEPREMZEDELERE VE ÜLKEMİZE GEÇMİŞ OLSUN.

6 Şubat tarihinde Kahramanmaraş'ta meydana gelen ve birçok ilimizi derinden etkileyen tarihimizin en yıkıcı deprem felaketinde hayatını kaybedenlere Allah'tan rahmet diliyor, milletimize başsağlığı temennisinde bulunuyoruz.

Bu zor zamanlarda birlik ve dayanışma ruhuyla hareket ederek, yaraları birlikte sarmak için çaba gösteriyoruz. Yetkili koordinasyon merkezleri ile sürekli iletişim halinde olarak, bölgedeki teknolojik ekipman ihtiyacını tespit ettik ve malzemeleri Teknosa Yardım Tırı ile bölgeye ulaştırdık.

Teknolojik ekipmanların yanı sıra, kışlık giysiler ve temel ihtiyaç malzemelerini de bölgeye ulaştırdık.

Ticaret Bakanlığı'nın başlattığı Deprem Yardımlaşma Seferberliği'ne katılarak, AFAD koordinasyonunda gerçekleşen teknolojik temel ihtiyaç malzemesi siparişlerini, herhangi bir ticari amaç gütmekten bölgeye ulaştırdık.

Ayrıca, SEV Vakfında düzenlenen Afet Sonrası Eğitim Programı'na katılan depremzede öğretmenlere teknolojik ürün bağışı gerçekleştirdik. Yanındayız Derneği'nin 'Yanımdayız Karavanı' projesine bilgisayar desteği sağladık. Mimoza Kadın Derneği aracılığı ile depremzedelerin ihtiyaç duyduğu gıda ve hijyen paketlerini bağışladık. Zincir Mağazalar Derneği aracılığıyla Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı koordinasyonunda bölgeye yapılan oyuncak yardımının bir parçası olduk.

2007 yılından bu yana Habitat Derneği ile iş birliği içinde yürüttüğümüz 'Kadın için Teknoloji' projesini deprem bölgesine uygun hale getirerek, özellikle kadınlar ve gençler için fayda sağlayacak kalıcı bir proje haline getirmek için çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

Teknosa olarak inanıyoruz ki birlikte daha güçlüyüz, bu inancımız ile bundan sonraki süreçte de bölge halkına destek sağlamaya devam edeceğiz.



# İçindekiler

## Teknosa Hakkında

- 11 İlk Bakışta Teknosa
- 15 Kurumsal Yönetişim Yaklaşımımız
- 19 Etik İş Yapış Şeklimiz
- 22 Finansal ve Operasyonel Performansımız
- 24 Risk Yönetimimiz
- 27 Sektör Konumumuz, Trendler ve Gelecek Beklentilerimiz

10

## Geleceğin Değerinin Farkında

- 31 Sürdürülebilirlik Kilometre Taşlarımız
- 32 Sürdürülebilirlik Yönetimimiz
- 34 Öncelikli Konularımız
- 36 Sürdürülebilirlik Stratejimiz
- 37 Değer Yaratma Modelimiz

30

## Dünyanın Değerinin Farkında

- 40 İklim Kriziyle Mücadelemiz
- 42 Atık Yönetimimiz ve Döngüsel Ekonomi Yaklaşımımız
- 44 Çevreye Duyarlı Ürün ve Hizmetlerimiz
- 45 Dijital Dönüşüm Yolculuğumuz

39

## Çalışanlarımızın Değerinin Farkında

- 48 Çalışan Odaklı Yaklaşımımız
- 50 Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık
- 53 Performans ve Yetenek Yönetimi
- 57 Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği

47

## Yönetim Mesajları

- 7 Yönetim Kurulu Başkanımız'ın Mesajı
- 8 Genel Müdürümüz'ün Mesajı

6



## Rapor Hakkında

4

## Ekler

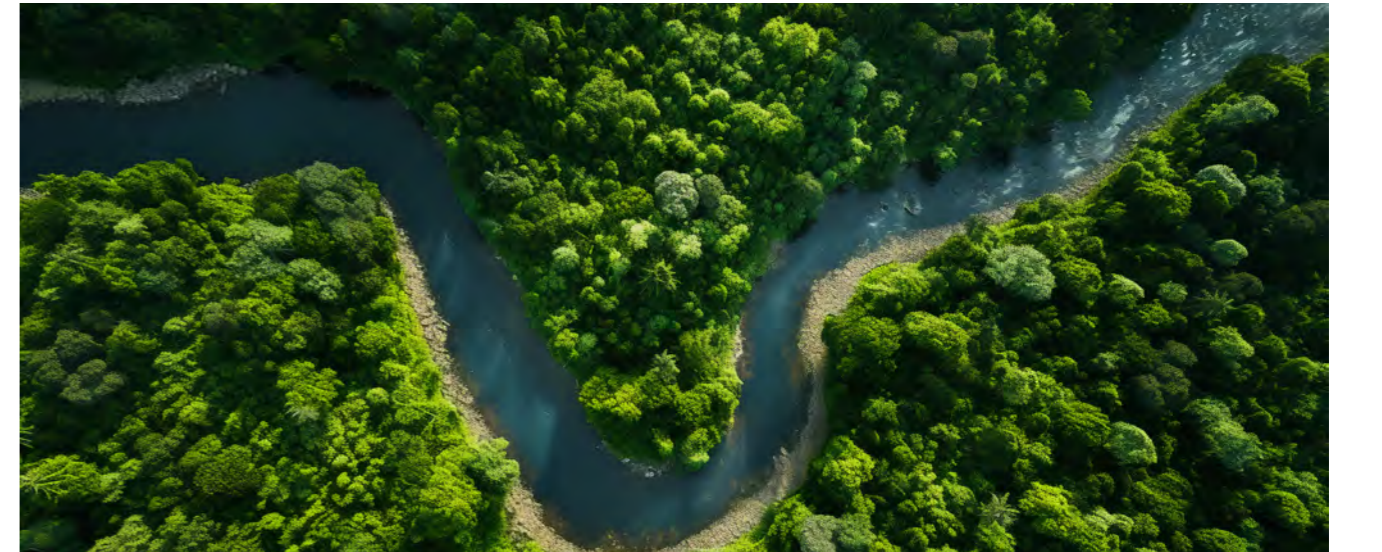
- 73 Kilit Performans Göstergeleri
- 76 Performans Tabloları
- 82 Üyelikler ve İş Birliklerimiz
- 87 Ödüllerimiz ve Başarılarımız
- 88 Teknik Terimler Sözlüğü
- 89 GRI İçerik Endeksi
- 97 Raporlama Kılavuzu
- 107 Güvence Beyanı

72

## Toplumun Değerinin Farkında

- 59 Paydaşlarımızla Etkileşimimiz
- 60 Toplumsal Katkılarımız
- 65 Benzersiz Müşteri Deneyimi
- 68 Tedarik Zincirimiz
- 71 Bilinçlendirme Çalışmalarımız

58



# Rapor Hakkında





# Rapor Hakkında

(GRI 2-2, 2-3, 2-4)

1,5  
Dakika

**Teknosa İç ve Dış Ticaret A.Ş. (Teknosa)** olarak, bu yıl ikincisini yayımladığımız sürdürülebilirlik raporumuz ile 2022 yılında gerçekleştirdiğimiz faaliyetlerimizden kaynaklanan etkilerimizi, yarattığımız değeri ve bu değerini yönetilmesi konusundaki yaklaşımımızı, sürdürülebilirlik önceliklerimizi, finansal ve finansal olmayan performansımızı tüm paydaşlarımızın görüşüne sunmayı amaçlıyoruz.

Sürdürülebilirlik raporumuzda paylaştığımız veriler aksi belirtilmediği takdirde, **1 Ocak 2022- 31 Aralık 2022** tarihleri arasındaki Teknosa mağazalarımız (Teknosa, Teknosa Extra, Teknosa Exxtra), [teknosa.com](http://teknosa.com), İklimsa (bayi grubu markamız) yetkili bayilerimiz/servislerimiz, güneş enerji santrali (GES) kurulumu hizmetlerimiz ve [iklimsa.com](http://iklimsa.com) faaliyetlerimizin tamamını kapsamaktadır. Bu rapor **Küresel Raporlama İnisyatifi (Global Reporting Initiative - GRI) Standartları 2021 versiyonuna** uyumlu olarak hazırlanmıştır. Bununla birlikte, **Değer Raporlama Vakfı (Value Reporting Foundation - VRF) Entegre Raporlama Çerçevesi'nde** belirtilen temel kriterler de dikkate alınarak entegre düşünce yapısıyla **6 sermaye ögesi** kapsamında yarattığımız değer sunulmuştur.

Raporumuz kapsamında **Birleşmiş Milletler (BM) Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (Sustainable Development Goals - SDGs)** ile **Kadının Güçlenmesi Prensipleri'ne (Women's Empowerment Principles- WEPs)** katkılarımıza da yer verilmiştir. Raporumuzun içeriği; departmanlarımızın paylaştığı veriler ve görüşlere istinaden hazırlanmış olup, Sürdürülebilirlik Komitesi tarafından onaylanmıştır.

Raporlama periyodu boyunca ortaya çıkan sera gazı emisyonu, sürdürülebilir ürün ve hizmet, atık miktarı, enerji tüketimi, tasarrufu, yatırımlar, çalışanlar vb. sürdürülebilirlik performansı ile 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.

Elde ettiğimiz sürdürülebilirlik performansımızı sürekli olarak daha iyi seviyelere ulaştırmak için ortaya koyduğumuz çabayı ve paydaşlarımız için yarattığımız pozitif katma değeri, şeffaf ve hesap verebilir bir şekilde önümüzdeki raporlama döneminde de siz paydaşlarımızla raporumuz aracılığıyla paylaşmaya devam edeceğiz.

Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Çerçevesi kapsamındaki 2022 yılına ait yanıtlarımıza [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

Bağımsız Güvence Beyanı'nın detaylarına raporumuzun **"Ekler"** bölümünden ulaşabilirsiniz.



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

Raporumuz dünyaya değer yaratma anlayışımız paralelinde sadece dijital olarak üretilmiştir.



## Rapor Kılavuzu



Güvence beyanı kapsamında doğrulanmış veriler



Tahmini okuma süresi



Paydaş görüşleri



İyi uygulamalar



# Yönetim Mesajları

- Yönetim Kurulu Başkanımız'ın Mesajı
- Genel Müdürümüz'ün Mesajı





Rapor  
Hakkında

Yönetim  
Mesajları

Teknosa  
Hakkında

Geleceğin  
Değerinin Farkında

Dünyanın  
Değerinin Farkında

Çalışanlarımızın  
Değerinin Farkında

Toplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# Yönetim Kurulu Başkanımız'ın Mesajı



## Max Speur

Teknosa Yönetim Kurulu Başkanı

### Saygıdeğer Paydaşlarımız,

Devam eden küresel tedarik sorunları, yüksek enflasyon ortamı, Rusya-Ukrayna savaşı ve iklim krizi gibi birçok olumsuz gelişme hayatın tüm alanlarını ve dünya ekonomisini kötü şekilde etkilerken finansal belirsizlikleri artırmıştır. İş dünyasını etkileyen tüm bu olumsuzluklara rağmen bu zorlu dönemin alınacak etkili önlemlerle, esnek ve değişime hızlı adapte olma yetisiyle geride bırakabileceğimize inanıyoruz ve operasyonlarımıza bu inancımız ile devam ediyoruz.

Teknosa olarak, bu zorlu dönemde sürdürülebilir iş modelimiz paralelinde proaktif önlemler olarak **192 milyon TL'lik yatırım** yaptık ve başarılı bir yılı daha geride bıraktık. Faaliyet gösterdiğimiz sektör ortalaması üzerinde %132'lik bir büyüme ile **ciromuzu 17,4 milyar TL'ye** çıkardık. Şubat 2022'de, dijital bir platforma dönüşme hedefimiz doğrultusunda önemli bir adım atarak, bir **pazaryerine dönüştürdüğümüz teknosa.com** ile e-ticarette brüt işlem hacmimizi (GMV) 2021'e göre **%136 artırarak 3,3 milyar TL'ye** ulaştırdık. Aynı dönemde yeni konsept mağazalarımızı da tüketicilerimizle buluşturarak müşteri deneyimini bir üst seviyeye çıkardık.

Faaliyetlerimizden elde ettiğimiz tüm bu başarılı finansal sonuçlar yanı sıra çalışanlarımız, toplum ve dünyamız için değer yaratmaya ve hayata geçirdiğimiz öncü uygulamaların odağında sürdürülebilirliğe yer vermeye özen gösteriyoruz. Bunun göstergesi olarak, küresel karbonsuzlaşmaya yönelik belirlemiş olduğumuz **2050 net-sıfır emisyon hedefimiz için** geliştirdiğimiz dekarbonizasyon stratejimiz çerçevesinde operasyonlarımızı yenilikçi bir yaklaşımla ve çevik bir şekilde dönüştürüyoruz.

Bununla birlikte, eşit haklara sahip bir toplum olabilmek için tüm paydaşlarımızla birlikte çözümün parçası olmamız gerektiğine inanıyoruz. **"Daha eşit ve kapsayıcı bir gelecek için toplumsal cinsiyet eşitliğinin sağlanması"** hedefimiz doğrultusunda kadın çalışanlarımızın kariyerlerinde yükselmelerini sağlayan, becerilerini ve deneyimlerini geliştirebilecekleri bir iş ortamı sağlıyoruz. Kadınların dijital okuryazar olması ve teknolojiye erişmesi amacıyla sürdürdüğümüz **"Kadın için Teknoloji"** projemizin etki alanını her geçen yıl genişletiyoruz.

Türkiye'nin en geniş katılımlı sosyal sorumluluk hareketi olan **"Sabancı Cumhuriyet Seferberliği"** ile 2022 yılında, etkimizin olduğu tüm coğrafyalarda toplum, dünyamız ve gelecek için değer yaratmak adına

gençlerin geleceğe hazırlanması, kadınların iş gücüne katılımı, iklim acil durumu ile kalıcı mücadele ve biyoçeşitliliğe destek ana alanlarında çeşitli gönüllülük çalışmalarında bulunduk. Önümüzdeki yıllarda da yaratmış olduğumuz sosyal faydayı artırmak için çalışmalarımıza devam edeceğiz.

Okumakta olduğunuz **ikinci sürdürülebilirlik raporumuz** ile sürdürülebilirlik performansımızı ve yarattığımız değeri siz değerli paydaşlarımızın görüşüne sunmaktan büyük mutluluk duyuyorum. Bu performansı mümkün kılan tüm paydaşlarımıza teşekkürlerimi sunarım.

Saygılarımla.



Rapor  
Hakkında

Yönetim  
Mesajları

Teknosa  
Hakkında

Geleceğin  
Değerinin Farkında

Dünyanın  
Değerinin Farkında

Çalışanlarımızın  
Değerinin Farkında

Toplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# Genel Müdürümüz'ün Mesajı

5,5  
Dakika



## Sitare Sezgin

Teknosa Genel Müdürü

### Değerli Paydaşlarımız,

**Sürdürülebilirliğin geleceğin başarısının anahtarı olduğunu biliyoruz.** 2022, küresel ve yerel zorluklara rağmen Teknosa olarak başarı ile tamamladığımız, birçok alanda değer yarattığımız ve sürdürülebilir büyüme hedefimize paralel olarak birçok yeniliği hayata geçirdiğimiz bir yıl oldu. Bu başarılarımızı ve uygulamalarımızı, finansal ve finansal olmayan performansımızı sizlere 2022 Sürdürülebilirlik Raporumuz kapsamında

**“Yarının Farkında”** mottosuyla sunarken, bu kritik konuya olan bağlılığımızı ve kararlılığımızı vurgulamak istiyorum.

Dünya çapında karşı karşıya olduğumuz çevresel tehditler her geçen gün artıyor. İşte bu yüzden, **dünyamıza değer vermeyi** stratejimizin merkezine yerleştiriyoruz. **2050 net-sıfır emisyon hedefimiz** paralelinde enerji verimliliğini artırma, karbon ayak izini düşürme ve yenilenebilir enerji kaynaklarına yatırım yapma, sürdürülebilir ürünler ve hizmetler sunma konularında büyük ilerlemeler kaydediyoruz. Doğal kaynakları koruma taahhüdümüzü sürdürerek gelecek nesillere daha iyi bir dünya bırakma sorumluluğumuzu yerine getirmek için çalışıyoruz.

Bu kapsamda 2022 yılında sürdürülebilirlik ve dekarbonizasyon strateji geliştirme çalışmalarına başladık ve bu stratejiler doğrultusunda hareket etmek için önemli adımlar attık. İlk kez raporlama yaptığımız **CDP İklim Değişikliği** programındaki performansımız, global perakende sektör ortalaması olan C skorunun üzerinde olan **B- (yönetim seviyesi)** skoru ile öne çıktı. Aynı zamanda, Genel Müdürlüğümüz için Doğal Hayatı Koruma Vakfı (World Wide Fund for Nature - WWF) Türkiye ile gerçekleştirdiğimiz iş birliği sonucunda **Yeşil Ofis Diploması** aldık.

İklim krizi ile mücadelede enerji verimliliği konusundaki çalışmalarımız büyük önem taşıyor. Mağazalarımızda kurduğumuz otomasyon sistemleri sayesinde ısıtma, soğutma ve aydınlatma alanlarında yaklaşık **3,65 milyon KW enerji tasarrufu** sağladık. Lojistik merkezimiz ve 80 mağazamızın enerji tüketiminin tamamını yenilenebilir enerji kaynaklarından karşılamaya başladık. Ayrıca, Adana Sabancı mağazamızın çatısına kurduğumuz Güneş Enerjisi Santrali ile yıllık yaklaşık 58 hanenin tüketimine eşdeğer elektrik üretiyoruz ve toplamda **94 ton CO<sub>2</sub> e salımını** engelliyoruz. Çevreye olumsuz etkimizi azaltmak ve enerji verimliliğini artırmak için

176 mağazamızda yüksek enerji tasarruflu LED aydınlatma dönüşümü gerçekleştirdik.

Ayrıca sürdürülebilirlik çalışmalarımız kapsamında müşterilerimizin değişen bilinçli tüketim alışkanlıklarına da hizmet ediyoruz. **Yenilenmiş telefon satışı, elektronik ürün kiralama, Eski Getir Yeni Götür, TeknoGaranti, arıza ve onarım hizmetleri** sunarak sera gazı emisyon salımımızı ve elektronik atıkları azaltmaya da katkı sağlıyoruz. **Yenilenmiş telefonlar**, kullanılmış cihazların Ticaret Bakanlığı onaylı yenileme merkezleri tarafından profesyonelce yeniden değerlendirilmesi ve bakımıyla elde ediliyor. Böylece hem müşterilere uygun maliyetli seçenekler sunuyor hem de elektronik atıkların çevreye olan etkisini azaltıyoruz. Ayrıca elektronik ürünleri **kiralama** seçeneği, tüketicilere ihtiyaçlarına göre daha esnek ve sürdürülebilir bir kullanım modeli sunuyor. Böylece ürünlerin daha uzun süre kullanılmasını teşvik ediyoruz. Eski Getir Yeni Götür programımız, kullanılmayan elektronik cihazların geri dönüşümünü teşvik ediyor ve bu sayede atık yönetimi konusunda sorumluluk sahibi bir yaklaşım benimsiyoruz. **TeknoGaranti** hizmetimiz, müşterilerimize aldıkları ürünlerle ilgili ek güvence sağlayarak uzun vadeli memnuniyetlerini ve cihazların uzun süreli kullanımını destekliyor. **Arıza ve onarım** hizmetlerimiz ise ürünlerin ömrünü uzatmayı hedefliyor ve böylece daha fazla kaynak tasarrufu sağlıyor. Bu hizmetler, firmamızın sürdürülebilirlik vizyonunu güçlendirmek ve sektörümüzde daha iyi gelecek inşa etme yolculuğu için sadece bir başlangıç olup, önümüzdeki yıllarda sürdürülebilir ürün ve hizmetlerimizin daha geniş kitlelere ulaşması için çabalayacağız.

Dünyamız için değer yaratma misyonumuzun yanı sıra toplumsal ihtiyaçları anlamak, yerel topluluklara katkı sağlamak ve gelecek nesillere daha iyi bir dünya bırakmak yani **toplumsal değer yaratmak** da bizler için





Rapor  
Hakkında

Yönetim  
Mesajları

Teknosa  
Hakkında

Geleceğin  
Değerinin Farkında

Dünyanın  
Değerinin Farkında

Çalışanlarımızın  
Değerinin Farkında

Toplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# Genel Müdürümüz'ün Mesajı

5,5  
Dakika

oldukça önemli. Bu misyonumuz sadece kâr odaklı bir yaklaşımdan çok daha fazlasını ifade ediyor. Biz, toplumumuzun bir parçası olarak, sadece ekonomik faydayı değil, aynı zamanda toplumumuza ve çevremize de katkı sağlamak için çalışıyoruz. Bu kapsamda yürütmüş olduğumuz kurumsal sosyal sorumluluk projelerimiz ile eğitim, sağlık, çevre koruma, dezavantajlı grupların desteklenmesi gibi çeşitli alanlarda etkili çalışmalar gerçekleştiriyoruz.

Bunun paralelinde toplumsal gelişimi desteklemek amacıyla, Cumhuriyetimizin 99. kuruluş yıl dönümünde Sabancı Holding tarafından başlatılan, **Sabancı Cumhuriyet Seferberliği** kapsamında sürdürülebilirlik, iklim değişikliği, çevre bilinci, dijital karbon ayak izi, atık ve e-atık konularında farkındalık yaratmak amacıyla **"Yarının Farkında"** eğitim projesini başlattık. Aynı zamanda, Ege Orman Vakfı iş birliğiyle Dünya Çevre Günü'nde alışveriş yapan her TeknoClub üyemiz için 1 fidan bağışı yaparak Manisa'nın Soma ilçesinde **"Teknosa Hatıra Ormanı"** oluşturduk. Ormanımızı elektronik atık getiren her müşterimiz için 1 adet fidan bağışlayarak büyümeye devam ediyoruz.

Ayrıca 2007 yılından bu yana Habitat Derneği iş birliğiyle sürdürdüğümüz **"Kadın için Teknoloji"** projesi kapsamında verdiğimiz teknoloji eğitimleriyle kadınların dijital okuryazarlık seviyelerini artırmalarına katkı sağlıyoruz. 2022 yılında devam ettirdiğimiz eğitimlere Türkiye'nin dört bir yanından **2.039 kadın** katılım sağladı. Teknosa olarak, toplumun ihtiyaçlarına duyarlı projelerle katkıda bulunmaya devam ederek, birlikte yaşadığımız dünyada olumlu bir iz bırakmaya kararlıyız.

**Ekonomik sürdürülebilirliğin** ise uzun vadeli hedeflerimize ulaşmada ve gelecek için değer yaratma vizyonumuzu gerçekleştirmede kilit faktörlerden biri olduğunu biliyoruz. Son zamanlarda, dünya genelinde

ve ülkemizde yaşanan pandemi, savaş, deprem, enerji krizi ve tedarik sorunları gibi zorlu koşullara rağmen hızlı aksiyonlar almamız, doğru adımlar atmamız ve doğru iş birlikleri kurmamız, iş faaliyetlerimizin sürekliliğini sağlamanın yanı sıra kârlı büyümemizi devam ettirmemize de olanak sağladı. Bu zorlu koşullara rağmen, **%104 büyüyerek** 266 milyar TL'lik bir hacme ulaşan sektörümüzde **%132'lik büyüme ve 17,4 milyar TL ciromuz** ile pazar payımızı artırmanın gururunu yaşıyoruz. Bu başarılar, dirençli ve adapte olabilen bir organizasyon olduğumuzun bir göstergesidir.

2022 yılının başında büyüyen e-ticaret pazarındaki yerimizi sağlamlaştırmak ve bu pazarda daha yüksek bir pay elde edebilmek amacıyla mevcut dijital kanallarımızda **pazaryeri iş modelini hayata geçirdik**. Ürün çeşitliliğimizi 22 katına çıkardığımız bu model ile teknoloji ekosistemindeki tüm ürün ve hizmetleri bütünsel bir deneyim ve Teknosa güvencesiyle müşterilerimize sunmaya başladık. Bu önemli gelişmelerin bir sonucu olarak 2021 yılına göre **%136 büyüme ile 3,3 milyar TL** brüt işlem hacmi (GMV) seviyesine ulaştık.

Tohumlarını 2021 yılında attığımız ve ilk örneklerini 2022 yılında hayata geçirdiğimiz müşteri odaklı **yeni mağaza konseptimiz** ile müşterilerimize daha **dijital, erişilebilir ve sürdürülebilir** bir deneyim sunmaya başladık. Müşterilerimize daha dijital bir deneyim sunan ve sektörde bir ilk olan insanı odağına alan yeni konsept mağazalarımız birçok ürün grubu için oluşturulan deneyim alanları ile müşterilerimize aradıkları ürünlere daha kolay ulaşım, ev konforunda deneyimleme fırsatı sunuyor. Bunun yanı sıra, konsept mağazalarımızda bulunan **sürdürülebilirlik etkileşim alanlarındaki** ekranlar aracılığıyla enerji tasarrufu, karbon ayak izi, e-atıklar, sürdürülebilirlik çalışmalarımız gibi birçok konuda müşterilerimizi bilinçlendirmeyi hedefliyoruz. Müşterilerimiz aynı zamanda

mağazalarımızdaki geri dönüşüm ünitelerine atıklarını getirerek daha temiz bir doğa için gerçekleştirdiğimiz çalışmalarımıza destek olabiliyor.

İklimlendirme sektöründeki markamız **İklimsa ile Güneş Enerjisi Sistemleri (GES)** alanında önemli projelerle anlaşma sağlarken, müşterilerimize finansman desteği sağlamak için bankalarla iş birliklerine imza attık. Böylelikle, stratejik odak noktalarımızdan biri olan sürdürülebilirlik alanında önemli bir katma değer yaratacak GES faaliyetlerimiz ile iklim değişikliğiyle mücadeleye katkı sunarak dünya için yarattığımız pozitif etkiyi artırmayı amaçlıyoruz.

Sadece kısa vadeli kâr ve fayda değil, aynı zamanda tüm paydaşlarımız için uzun vadeli değer yaratma vizyonuyla hareket ediyoruz. Bu vizyonumuzu paylaşan ve bize ilham veren değerli paydaşlarımız ile birlikte, daha güçlü ve sürdürülebilir bir gelecek için çalışmaya devam edeceğiz. Sürdürülebilirlik yolcuğumuzdaki çalışmalarımıza, performansımıza, hedeflerimize ve yarattığımız değere detaylı bir şekilde yer verdiğimiz **ikinci sürdürülebilirlik raporumuzu** sizlere sunmaktan gurur duyuyorum. Bu yolculukta bize eşlik eden ve katkılarıyla başarılarımızı mümkün kılan tüm paydaşlarımıza en içten teşekkürlerimi sunuyorum.

Saygılarımla.

# Teknosa Hakkında

- İlk Bakışta Teknosa
- Kurumsal Yönetişim Yaklaşımımız
- Etik İş Yapış Şeklimiz
- Finansal ve Operasyonel Performansımız
- Risk Yönetimimiz
- Sektör Konumumuz, Trendler ve Gelecek Beklentilerimiz





# İlk Bakışta Teknosa

(GRI 2-1)



Dakika

Rapor  
Hakkında

Yönetim  
Mesajları

Teknosa  
Hakkında

Geleceğin  
Değerinin Farkında

Dünyanın  
Değerinin Farkında

Çalışanlarımızın  
Değerinin Farkında

Toplumun  
Değerinin Farkında

Ekler



**Teknosa İç ve Dış Ticaret A.Ş.** olarak 2000 yılında Sabancı Holding çatısı altında başladığımız faaliyetlerimize, **“Herkes için Teknoloji”** felsefemiz ve sürekli geliştirdiğimiz süreçlerimiz ve eklediğimiz iş kollarımız ile mağazacılık ve e-ticaret ([teknosa.com](http://teknosa.com)) alanında tüketici elektroniği, görüntüleme, bilgi teknolojisi, telekom ürünleri ve ev aletleri perakendeciliği şeklinde devam ediyoruz. Bununla birlikte, 2006 yılından beri **bayi grubu markamız İklimsa** ile yetkili bayiler, yetkili servisler ve [iklimsa.com](http://iklimsa.com) üzerinden iklimlendirme sektöründe ve GES alanında 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. Müşterilerimizin memnuniyetini ön planda tutarak, ürünlerimizin ömrünü uzatmayı, sorunları çözmeyi ve yeni teknolojilere geçişi kolaylaştırmayı hedefliyoruz. Bu kapsamda, ürünlerin garanti

sürelerinin uzatılması, ihtiyaç duyulması halinde bakım ve onarımının yapılması, teknolojik ürün kiralama hizmeti, Eskisini Getir Yenisini Götür uygulaması ve model yükseltmeye kadar çok yönlü fırsatlar sunuyoruz.

**Türkiye’nin ilk teknoloji perakendecisi** olarak, bugün omnichannel (çoklu kanal) modelinde geniş mağaza ağı, [teknosa.com](http://teknosa.com) ve mobil platformlarıyla müşterisine en yakın teknoloji perakende zinciri konumundayız. **Benzersiz müşteri deneyimi, sürdürülebilirlik ve müşteri odaklı dijital dönüşümü** odağına alarak; markamıza ve çalışanlarımıza yatırımlar yaparak, uzman insan kaynağı yetiştirerek ve yenilikçi hizmetlere öncülük ederek sektörde fark yaratmayı sürdürüyoruz.

2022 yılında sektörün ilk teknoloji odaklı pazaryerini ve müşteri odaklı konsept mağazalarını hayata geçirerek, önümüzdeki dönemde yatırımları ile perakendede bütünsel deneyimin öncüsü olmaya ve paydaşlarımız için değer yaratmaya devam edeceğiz.

## Vizyon, Misyon ve Değerlerimiz

Müşteri memnuniyetini ön planda tutan, sürdürülebilir değer yaratmaya odaklanan, etik kuralların ve sosyal sorumluluklarının bilincinde, gelişime ve geliştirmeye açık, yenilikçiliğin öncüsü genç bir firmayız.



### Vizyonumuz:

“Yenilikçi” ve “fark yaratan” ürün ve hizmetlerle faaliyet gösterilen coğrafyalarda liderliği sürdürmek.



### Misyonumuz:

Dünyanın teknolojisini herkesle buluşturarak mutlu anlar yaşatmak için var olmak.



### Değerlerimiz:

İş Birliği, Halden Anlamak, Proaktivite, Mutluluk, Samimiyet, Güven

## Rakamlarla Teknosa



17,4  
Milyar TL  
Ciro

2021 yılına göre  
%132’lik büyüme



525  
Milyon TL  
Net Kâr

2021 yılına göre  
%300’lük büyüme



3,3  
Milyar TL  
e-ticarette brüt  
işlem hacmi

2021 yılına göre  
%136’lık büyüme

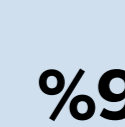


2.458  
Çalışan

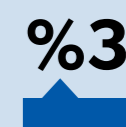
%26 Kadın %74 Erkek



16.472  
Adet Ürün Sayısı



%9  
İlk Düzey  
Kadın  
Yönetici



%32  
Üst Düzey  
Kadın  
Yönetici



%42  
Orta Düzey  
Kadın  
Yönetici



# İlk Bakışta Teknosa

(GRI 2-1)



Dakika

Rapor  
Hakkında

Yönetim  
Mesajları

Teknosa  
Hakkında

Geleceğin  
Değerinin Farkında

Dünyanın  
Değerinin Farkında

Çalışanlarımızın  
Değerinin Farkında

Toplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

## Hizmet Bölgelerimiz

100 bin m<sup>2</sup> mağaza alanı  
18.709.000  
mağaza müşteri sayısı  
1 milyon+ Teknoclub üyesi

TEKNOSA

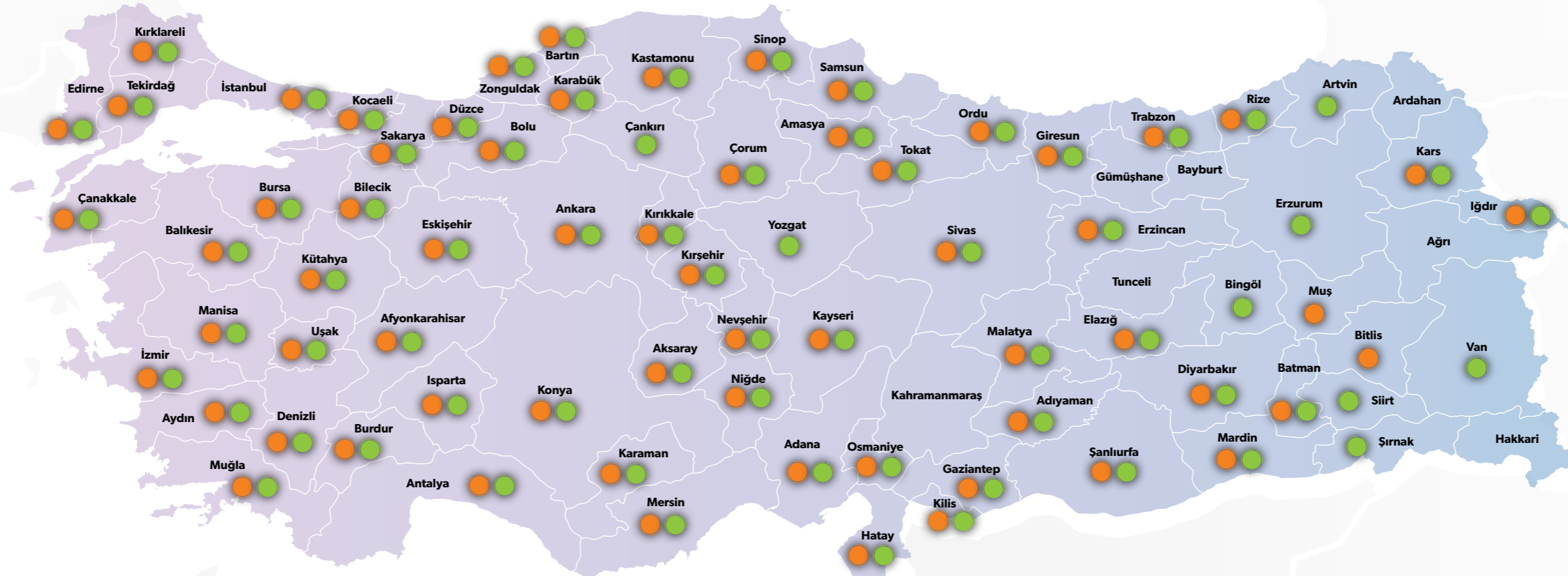
67 şehirde  
189 mağaza

HİZMET  
BÖLGELERİ

İKLİMSA

68 şehirde  
352 yetkili  
satıcı

71 şehirde 286  
iklimlendirme servisi  
68 şehirde 166  
beyaz eşya servisi





# İlk Bakışta Teknosa

(GRI 2-1)



Rapor  
Hakkında

Yönetim  
Mesajları

Teknosa  
Hakkında

Geleceğin  
Değerinin Farkında

Dünyanın  
Değerinin Farkında

Çalışanlarımızın  
Değerinin Farkında

Toplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

## Markalarımız

# preo

### Preo bir Teknosa Markasıdır.

2015 yılında müşterilerimizle tanıştırdığımız özgün markamız Preo, 2022 yılının sonunda 1.000'den fazla ürün çeşidi ve 2,4 milyon adet ürün satışıyla sektörün en kapsamlı "öz markası" haline geldi. Preo markası altında; giyilebilir teknolojilerden akıllı oyuncaklara, kişisel bakım ürünlerinden küçük ev aletlerine, oyun aksesuarlarından notebook ve akıllı telefon aksesuarlarına kadar geniş bir ürün yelpazesi sunuyoruz. 2022 yılında akıllı saatler, tabletler, televizyonlar ve Türk kahvesi makineleri gibi yeni ürün gruplarını portföyümüze ekleyerek, Preo markamızı zenginleştirdik. Preo markamız aracılığıyla, müşterilerimize uygun fiyatlarla, yenilikçi, güvenilir ve son teknoloji ürünleri sunmaya devam edeceğiz.



# TEKNOSA CELL

### Teknosa'nın Mobil İletişim Markası Teknosacell

Türkiye'deki teknoloji perakendeciliğinde ilk ve tek mobil iletişim hizmeti olan Teknosacell ile müşterilerimize uygun fiyatlı ve zengin içerikli tarifeler, faturalı ve faturasız hat seçenekleri ve teknoloji ürünlerinde özel fırsatlar sunuyoruz. Abone tabanını genişleterek 400 bin kişiye ulaşan Teknosacell, 2022 yılında mobil iletişim ve eskisini getir yenisi götür hizmetlerinin yanı sıra, bünyesine kattığı bulut servisi ve Türk Telekom internet hizmeti ile faaliyet alanını genişletmiştir.

# İKLİMSA

Türkiye'nin İklimlendirme Merkezi

### Sıcaksa Soğuksa İklimsa!

İklimlendirme sektöründe 37 yıldır faaliyet gösteren Sabancı Holding'in bu alandaki birikimini bünyesinde taşıyan İklimsa çatısı altında, dünyanın önde gelen markalarına ait ev tipi ve profesyonel kullanıma uygun ürünleri müşterilerimizin beğenisine sunuyoruz. "Türkiye'nin İklimlendirme Merkezi" sloganı ile hizmet veren İklimsa, güneş enerjisi sistemlerinde (GES) de faaliyetlerine başlamıştır. Beş farklı marka ve 200'den fazla model sunan İklimsa, bugün Türkiye genelinde 68 ilde 352 noktada yetkili satıcısı, 71 ilde 286 iklimlendirme servisi ve 68 ilde 166 beyaz eşya servisi ile hizmet vermektedir.

# SİGMA

### Havanızı Değiştiren Teknoloji Sigma

İklimsa'nın öz markası Sigma ürünleri ile müşterilerimize; yüksek enerji verimliliğine sahip, çevreye duyarlı seçenekler ve aynı zamanda inverter teknolojisi ile konforlu bir iklimlendirme deneyimi yaşatıyoruz. Sigma markamız ile profesyonel klima seçenekleriyle büyük alanlar için çözümler üretirken, ısı pompaları ile elektrik veya fosil yakıt kullanan ısıtma sistemlerine alternatifler sunuyoruz.





# İlk Bakışta Teknosa

(GRI 2-1)



Dakika



Rapor  
Hakkında

Yönetim  
Mesajları

Teknosa  
Hakkında

Geleceğin  
Değerinin Farkında

Dünyanın  
Değerinin Farkında

Çalışanlarımızın  
Değerinin Farkında

Toplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

## 2022'de Öne Çıkan Gelişmeler



**Teknoloji odaklı ilk pazaryerini tüketicilerimizle buluşturduk.**



**Dijital kanallarımızı uçtan uca yeniledik.**



**Yenilenmiş telefon piyasasına giriş yaptık.**



**İklimsa çatısı altında GES alanında faaliyete başladık.**



**Müşteri odaklı yeni konsept dijital mağazalar açtık.**



**Sadakat programımız TeknoClub'da 1 milyonun üzerinde üye sayısına eriştik.**



**Sektörde ilk olarak kiralama hizmetini hayata geçirdik.**



**Canlı yayın satışını başlattık.**



**Teknosacell'de 400 bin abone sayısına ulaştık.**



**Blindlook ile iş birliği gerçekleştirdik.**



**Teknolojik Eller destek hattını devreye aldık.**



**Teknosa Hatıra Ormanı'nı kurduk.**



**"Yarının Farkında" döngüsel ekonomi ve e-atık eğitimleri projesini başlattık.**



Rapor  
Hakkında

Yönetim  
Mesajları

Teknosa  
Hakkında

Geleceğin  
Değerinin Farkında

Dünyanın  
Değerinin Farkında

Çalışanlarımızın  
Değerinin Farkında

Toplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# Kurumsal Yönetişim Yaklaşımımız



Sağlam bir yapı ve kurum kültürü temelinde şekillenen kurumsal yönetim uygulamalarının, iş dünyasında sürdürülebilir büyüme için vazgeçilmez olduğunun bilincindeyiz. Bu bilincimiz paralelinde Teknosa olarak, kurumsal yönetim yaklaşımımızı, Sabancı Holding'in vizyonuna ve uluslararası ilkelere paralel olarak yapılandırıyor, tüm iş süreçlerimizde paydaşlarımızın haklarını, beklentilerini ve ihtiyaçlarını en üst düzeyde gözetiyoruz. Bu doğrultuda kurumsal yönetimin 4 ana prensibi olan şeffaflık, adillik, sorumluluk ve hesap verebilirlik odağında çalışmalarımızı şekillendiriyor, Sermaye Piyasası Kurulu tarafından belirlenen kurumsal yönetim ilkelerine uyum gösteriyor, dünyadaki iyi kurumsal yönetim uygulamaları rehberliğinde mevcut yapımızı iyileştirmek için çabalıyoruz.

**Kurumsal Yönetim Uyum Raporları** ve **Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Raporları**'na web sitemizden erişebilirsiniz.

Yönetim Kurulumuz, Şirketimizin uzun vadeli çıkarlarını her zaman öncelikli olarak gözetir ve kamuya açıkladığımız operasyonel ve finansal performans hedeflerine ulaşılmasından sorumludur. Bu bağlamda, ilgili hedeflerin gerçekleşme durumu düzenli olarak Yönetim Kurulu tarafından değerlendirilir ve ulaşılamayan hedeflerin nedenleri yıllık faaliyet raporumuzda açıklanır.

Yönetim Kurulumuz; Başkan, Başkan Vekili ve 4 üye olmak üzere toplamda 6 kişiden oluşur. Yönetim Kurulu Başkanlığı ve Genel Müdürlük görevleri farklı kişiler tarafından yürütülür. Yönetim Kurulu üyelerimizin görev süresi en fazla 3 yıl olup, görev süresi biten üye tekrardan seçilebilir. Yönetim Kurulu üyelerimize yönelik ücret ve yan hakların yönetimi konusunda **Ücret Politikamız** esas alınır.

## Komitelerimiz

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 [2022 Faaliyet Raporumuz](#)'dan ulaşabilirsiniz.



# Kurumsal Yönetişim Yaklaşımımız



Dakika

## Yönetim Kurulumuz



### Hakan Timur

Yönetim Kurulu Başkanı

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 **TÜSİAD** İstihdam ve Sosyal Güvenlik Çalışma Grubu Başkanlığını da yürütmektedir.



### Enver Doğuş Kuran

Yönetim Kurulu Üyesi

SEM Yönetim Kurulu Başkanı; TEMSA, Startup Borsa, Bulutistan, Radiflow ve TÜBİSAD Yönetim Kurulu Üyesi; Heloland Danışma Kurulu Üyesi, SabancıDx Genel Müdürü ve DxBV'de Baş Portfolyo Sorumlusu olarak görev almaktadır.



### Özlem Kalkan

Yönetim Kurulu Üyesi

SabancıDx ve DxBV Satış ve Ürün Yönetimi Genel Müdür Yardımcısı, Teknolojide Kadın Derneği Yönetim Kurulu Üyesi olarak görev almaktadır.



### Burak Turgut Orhun

Yönetim Kurulu Başkan Vekili

Akçansa, Çimsa, Sabancı Building Solutions BV ve Afyon Çimento'da Yönetim Kurulu Başkanı; CarrefourSA ve SabancıDx şirketlerinde Yönetim Kurulu Üyeliği ve Sabancı Holding Yapı Malzemeleri Grup Başkanlığı görevini yürütmektedir.



### Nevğül Bilsel Safkan

Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi

Sabancı Vakfı Genel Müdürlüğü görevini yürütmektedir. TÜSEV Başkan Yardımcısı ve ERG Yönetim Kurulu Üyesidir. Engelli hakları alanında çalışan Avusturya merkezli Essl Vakfı'nın Zero Project Elçisi'dir. SU Gender'da danışma kurulu üyesidir.

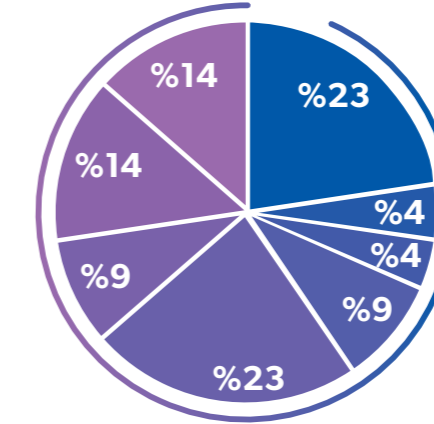


### Temel Cüneyt Evirgen

Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi

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.

## Tecrübe Alanı



- Strateji ve Planlama
- İnsan Kaynakları Yönetimi
- Sürdürülebilirlik
- Pazarlama
- Uluslararası Deneyim
- Finans, denetim
- Perakende deneyimi
- Risk yönetimi

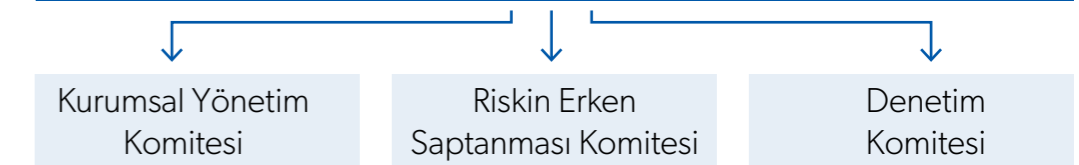
## Eğitim Durumu



## Cinsiyet Dağılımı



## Yönetim Kuruluna Bağlı Komiteler



## Yönetim Kurulu Komite Katılım Durumu



- \* **ÖSGD:** Özel Sektör Gönüllüleri Derneği
- \* **SKDT:** Sürdürülebilir Kalkınma Derneği Türkiye
- \* **WBSCD:** Dünya Sürdürülebilir İş ve Kalkınma Konseyi

- \* **YKÜD:** Yönetim Kurulu Üyeleri Derneği
- \* **STK:** Sivil Toplum Kuruluşları
- \* **TÜSİAD:** Türk Sanayicileri ve İş İnsanları Derneği

Teknosa Yönetim Kurulu Üyelerinin özgeçmişlerine [Yatırımcı İlişkileri web sitemizden](#) ulaşabilirsiniz.



# Kurumsal Yönetişim Yaklaşımımız



Dakika

## Üst Yönetimimiz



**Sitare Sezgin**

Genel Müdür

**Toplam İş Tecrübesi**  
27 yıl



**Ümit Kocagil**

Finans Genel  
Müdür Yardımcısı

**Toplam İş Tecrübesi**  
28 yıl



**Ersen Gelçin**

Teknoloji Genel  
Müdür Yardımcısı

**Toplam İş Tecrübesi**  
22 yıl



**Tansu Özturun**

İklimsa İş Birimi Genel  
Müdür Yardımcısı

**Toplam İş Tecrübesi**  
31 yıl



**Doğa Oran**

Stratejik Büyüme  
Alanları Genel  
Müdür Yardımcısı

**Toplam İş Tecrübesi**  
25 yıl



**Ersin Aydın**

İnsan Kaynakları ve  
Sürdürülebilirlik Genel  
Müdür Yardımcısı

**Toplam İş Tecrübesi**  
25 yıl



**Nail Enver Yelkenci**

Perakende Satış Genel  
Müdür Yardımcısı

**Toplam İş Tecrübesi**  
27 yıl



**Emre Kurtoğlu**

Dijital Ticaret ve  
Pazarlama Genel  
Müdür Yardımcısı

**Toplam İş Tecrübesi**  
25 yıl

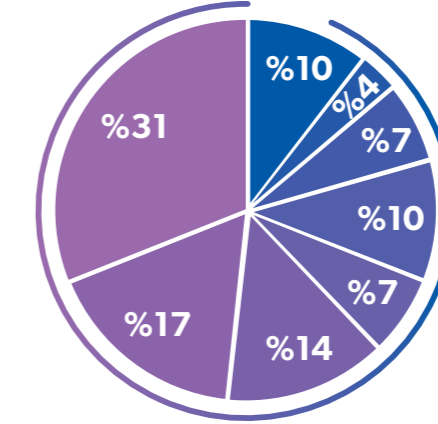


**Cenk Yenginer**

Kategori Yönetimi ve  
Tedarik Zinciri  
Genel Müdür Yardımcısı

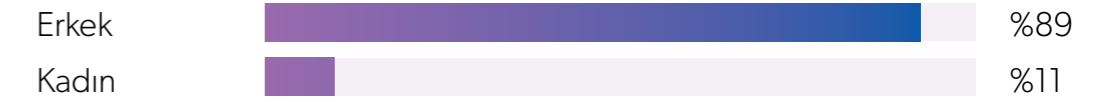
**Toplam İş Tecrübesi**  
26 yıl

## Tecrübe Alanı



- Strateji ve Planlama
- İnsan Kaynakları Yönetimi
- Sürdürülebilirlik
- Pazarlama
- Uluslararası Deneyim
- Finans, denetim
- Perakende deneyimi
- Risk yönetimi

## Cinsiyet Dağılımı



## Üst Yönetim Üyeleri Eğitim Durumu



Üst Yönetim istihdamının tamamını yerel toplumdaki sağlıyoruz.

Üst Yönetimimizin özgeçmişlerine [Yatırımcı İlişkileri web sitemizden](#) ulaşabilirsiniz.

# Kurumsal Yönetişim Yaklaşımımız

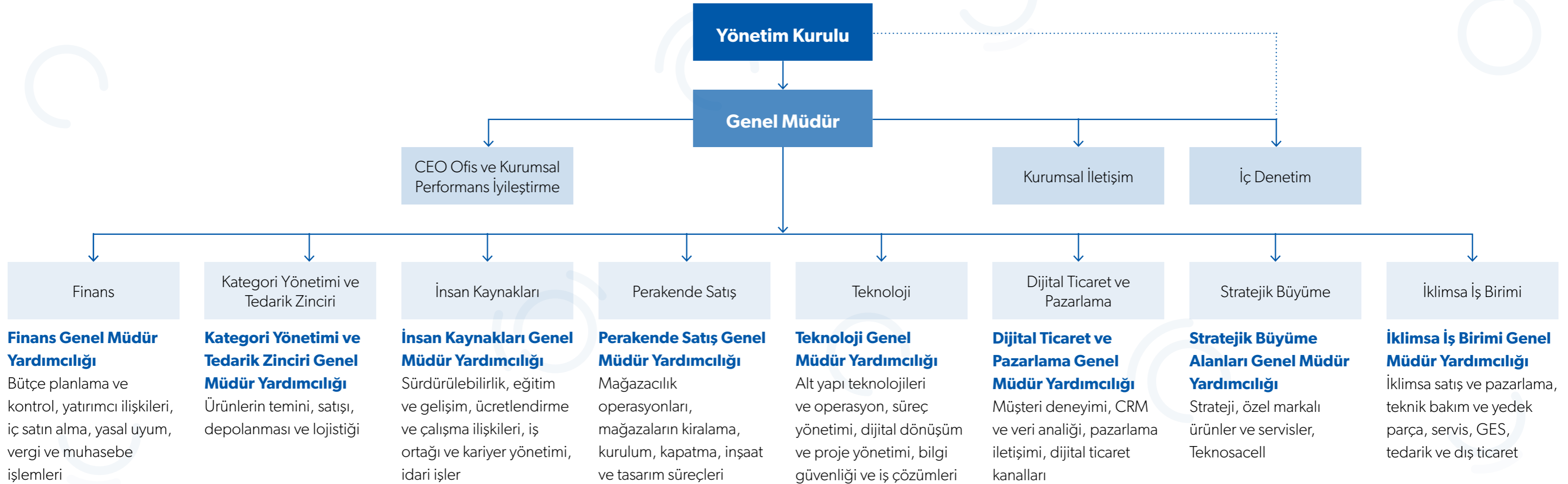


Dakika

## Organizasyon Yapımız

Teknosa olarak, kuruluşumuzdan itibaren paydaşlarımızın beklentilerine ve ihtiyaçlarına odaklanmayı kendimize ilke edindik. Bu odak noktasıyla, sürekli gelişerek değer yaratma yolunda ilerliyoruz. Teknolojik yenilikleri hızla benimseme yeteneğimiz ve değişime açık, samimi, cesur ve tutkulu yönetim anlayışımız, sürekli gelişmemizin temelini oluşturuyor. Dünya genelindeki en iyi uygulamaları izleyerek yetkinliklerimizi her yıl daha da iyileştiriyoruz. Sürdürülebilirlik Raporumuzda, alanlarında uzman yöneticilerimizin yeteneklerini açık ve şeffaf bir şekilde paylaşıyoruz.

Üst yönetimimiz; Yönetim Kurulu'na bağlı Genel Müdür ve Genel Müdür'e bağlı Genel Müdür Yardımcıları olmak üzere toplam 9 kişiden oluşur. Genel Müdür Yardımcıları'na bağlı departmanların yanı sıra, Genel Müdür'e doğrudan bağlı olan birimlerden CEO Ofis ve Kurumsal Performans İyileştirme Müdürlüğü kurumun hedeflenen dönüşüme devam etmesi için gerekli ana stratejik girişimlerin takibini ve koordinasyonunu sağlarken, Kurumsal İletişim Müdürlüğü kurum itibarını korumak ve yükseltmek için kurumsal iletişim faaliyetleri, çeşitli raporlamalar ve basın çalışmaları yürütür. Benzer pozisyondaki İç Denetim Müdürlüğü ise, Denetim Komitesi İç Tüzüğü çerçevesinde mağazalarımızda ve Genel Müdürlük departmanlarında denetim, soruşturma ve inceleme çalışmaları yürütür.





Rapor  
Hakkında

Yönetim  
Mesajları

Teknosa  
Hakkında

Geleceğin  
Değerinin Farkında

Dünyanın  
Değerinin Farkında

Çalışanlarımızın  
Değerinin Farkında

Toplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# Etik İş Yapış Şeklimiz



## Etik İkelere Uyum

Etik iş yapış biçimimizin, operasyonlarımızda uygulanması sürecinde Sabancı Topluluğu genelinde uygulanan **Sabancı Holding İş Etiği Kuralları (SA-Etik)**, **Sabancı Davranış ve Yönetim İlkeleri ile Teknosa Etik İlkeler Politikası'nı** (TSA-Etik) rehber alıyoruz. İşe alım sözleşmelerine eklediğimiz Teknosa Etik Yönetmeliği ile yeni işe başlayan çalışanlarımızdan iş etiği konularına uyum göstermeleri hususunda kabul beyanı alıyoruz. İş 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, alkol ve uyuşturucu madde kullanımı ve uygulanacak disiplin hükümleri konuları başta olmak üzere; kurumsal politikalara, çalışma ilkelerine ve yasal yükümlülüklerle uyum yer alır.

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

Teknosa'da tüm paydaşlarımız etik ile ilgili olduğunu düşündükleri konuları Teknosa Etik Kural Danışmanı'na danışabilir. Etik ilkelerimizin ihlali durumlarında ise tüm paydaşlarımız gizlilik esası içerisinde **SA-Etik ve TSA-Etik Hattı** aracılığı ile bildirimde bulunabilir. İç Denetim Müdürlüğü ile iletilen tüm bildirimlere ilişkin inceleme/soruşturma çalışmalarını yürütür. Çalışma akabinde bildirim konusu ile ilgili departman tarafından gerekli aksiyonlar başlatılır.

İç Denetim Müdürlüğü'ne iletilen tüm etik ihlaller hakkında belirli periyotlar halinde Sabancı Holding Etik Kurulu bilgilendirilir. İhlal konularının müdür ve üzeri unvanlara ilişkin olması durumunda, Sabancı Holding Etik Kurulu bilgisi ve yönlendirmesi doğrultusunda gerekli önlemler alınır. Bu doğrultuda ihlaller, gerekli önlemler alınıp çözüme kavuşturuluyor. 2022 yılında, Teknosa'da çalışanlarımızdan 3 adet etik kural ihlali bildirim alınmıştır. Bu bildirimlerden ikisi için soruşturma yapıldı ve gelen diğer bildirim için ise Bölge Müdürlüğü'nün gerekli incelemeleri gerçekleştirmesinin ardından Sabancı Holding Etik Kurulu konuyla ilgili bilgilendirildi.



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 iletebilir.

Holding ve Teknosa İnsan Kaynakları ve Sürdürülebilirlik departmanı; etik kurallarımız hakkında bilgilendirmeler yapılmasından, kuralların uygulanmasının takibinden ve ilgili eğitimlerin yılda en az 1 kere verilmesinden sorumludur. 2022 yılında da bu doğrultuda, çalışanlarımıza rüşvet ve yolsuzlukla mücadele ile etik ilkeler konusunda eğitimler vermeye devam ettik.

## Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele

Teknosa olarak, **Sabancı Holding Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası** ile **Teknosa Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası** ışığında, yasa ve düzenlemelere tam uyum sağlamayı en önemli sorumluluklarımız arasında kabul ediyoruz. Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikamız'da konuyla ilgili görev ve sorumluluklarımızı detaylı bir şekilde açıklıyor, ilgili politika, prosedür ve talimatlarımızın güncel versiyonlarını Doküman Yönetim Sistemi üzerinden tüm çalışanlarımızın erişimine sunuyoruz.

Tüm işyerlerimiz için rüşvet ve yolsuzlukla mücadele konusundaki risklerimizi düzenli olarak değerlendiriyor, yolsuzlukla ilgili belirgin risklerimizi **finansal kayıp, suistimal, çalışan ve müşteri memnuniyetsizliği, itibar ve prestij kaybı, bilgi güvenliği ihlali, KVKK uyum ihlali, mevzuata aykırılık ve cezai müeyyide** olarak tanımlıyoruz. Yolsuzlukla mücadele alanında proaktif bir yaklaşım sergiliyoruz, veri analitiği çalışmalarımız aracılığıyla, mağazalarımızda ve Genel Müdürlük'te iş süreçlerine yönelik senaryolar üreterek, sistemsel kontroller yapıyoruz. Bu çerçevede gerçekleştirdiğimiz **140 adet senaryomuza** ilişkin periyodik olarak raporlar oluşturuyoruz.

2022 yılında prosedürlere aykırı olarak gerçekleştirilen 3 adet satış ve satın alma vakası (personel indirim kullanımı ve toplu satış işlemleri) incelenmiş, çeşitli kanallardan tarafımıza iletilen konular dahilinde de mağazalarımızda 16 adet soruşturma/inceleme çalışması yapılmıştır. 12 vaka ile ilgili olarak çalışanlar hakkında disiplin süreçleri (yazılı uyarı, işten çıkarma vb.) işletilmiş, 1 vakada ise yapılan soruşturma çalışması akabinde çalışan kendi rızasıyla işten ayrılmıştır.

## İç Denetim ve Kontrol

Teknosa'da iç denetim ve kontrol süreçlerini etkin bir şekilde yürütüyoruz. 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, 2022 yılında 4 kez toplanmış olup; toplantı gündem başlıkları bağımsız denetim raporunun gözden geçirilmesi ile İç Denetim Müdürlüğü'nün denetim faaliyetlerinin değerlendirmesi konularından oluşmuştur.

İç Denetim Müdürlüğü ise Genel Müdürlük'te ve mağazalarımızda denetimlerin gerçekleştirilmesinden sorumludur. Mağaza Satış ve Operasyon ile Genel Müdürlük departmanlarına ait süreç denetimleri, sırasıyla Mağazalar Denetim & Soruşturma/İnceleme Müdür Yardımcılığı

ve Süreç Denetimi Müdür Yardımcılığı tarafından gerçekleştirilir. Denetim sonuçları ile soruşturma ve inceleme çalışmalarına ait bilgiler yılda 4 kez yapılan Denetim Komitesi toplantısında İç Denetim Müdürlüğü tarafından paylaşılır.

Mağaza denetimlerimizi, her yıl departmanlarla yapılan görüşmelerin ardından güncellenen Mağaza Denetim Raporumuz (MDR) kapsamında; eğitim ve farkındalık, hizmet, güvenlik, kasa, matbu belge, belge ve stok bölümleri konuları çerçevesinde yürütüyoruz. Her mağazayı yılda en az 1 kez denetliyor, denetimlerde 10 üzerinden 7,5 puanın altında kalan mağazalarımıza iyileştirme alanlarını tespit etmek üzere yıllık plan çerçevesinde 2 veya gerekli olursa daha fazla ziyaret gerçekleştiriyoruz. Denetimlerimiz sonrasında, Entegre Yönetim Sistemi üzerinden tespit ettiğimiz gelişim alanlarını ve aksiyon planlarını, İç Denetim Müdürlüğü aracılığıyla ilgili sorumlu Mağaza Müdürü ile paylaşıyor ve Üst Yönetimimizi bilgilendiriyoruz.





Rapor  
Hakkında

Yönetim  
Mesajları

Teknosa  
Hakkında

Geleceğin  
Değerinin Farkında

Dünyanın  
Değerinin Farkında

Çalışanlarımızın  
Değerinin Farkında

Toplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# Etik İş Yapış Şeklimiz



Dakika

## Sorumlu Pazarlama

Ürünlerimizi sorumlu pazarlama anlayışı ile müşterilerimize sunuyor, pazarlama, etiketleme ve reklam faaliyetlerimizi gerçekleştirirken ilgili yasal gereklilikleri dikkate alıyoruz.

2022 yılında Fiyat Etiketli Yönetmeliği'ne ve Mesafeli Satış Yönetmeliği'ne aykırılık nedeniyle sırasıyla 9 adet ve 1 adet idari para cezası uygulanmıştır. Uyarıyla sonuçlanan ve gönüllü kurallara uyumsuzluktan kaynaklanan vaka tespit edilmemiştir. Reklam, tanıtım vb. pazarlama iletişimiyle ilgili yönetmeliklere uyum kapsamında ise 2 ayrı düzenlemeden toplamda 3 adet idari para cezası<sup>1</sup> uygulanmıştır. Uyarı ile sonuçlanan ceza bulunmamaktadır.

Sorumlu pazarlama anlayışımızın paralelinde, iş ilişkilerimizde rekabete aykırı davranışları önlemek için çalışmalar yürütüyoruz. Faaliyetlerimiz kapsamında paydaşlarımızla güçlü ve şeffaf ilişkiler kurmayı önemsiyor, rakiplerimiz ile yasalara aykırı ve etik olmayan rekabete dayalı ilişkilerden kaçınıyoruz.

<sup>1</sup> 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun ve 29417 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik maddelerine aykırılık nedeniyle, toplamda 9.750 TL para cezası tebliğ edilmiştir. 24-30 Kasım 2021 tarihlerinde geçerli "Tekno Cuma Teknosa'da" başlıklı reklamların 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 61.'ci maddesine ve Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliğine aykırı olması nedeniyle 114.326 TL para cezası kararı tebliğ edilmiştir.



Rekabet Kurallarına Uyum E-egitim programı ile 2022 yılında **çalışanlarımız** toplam **439 saat** eğitim aldı.

Rekabete aykırı davranışlar kapsamında, 2022 yılında Rekabetin Korunması Hakkında Kanun'un ihlal edilip edilmediğinin tespitine yönelik olarak soruşturma başlatılmış olup, süreç devam etmektedir. Ayrıca 2015 yılında iş ortaklarımızdan biri ile olan ilişkimizde ihlal durumu sonrasında Rekabet Kurulu tarafından başlatılan inceleme sonucunda ilgili firma ve Teknosa para cezasına tabi olmuştur.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> 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 ödenmiş, kararın iptali için Danıştay nezdinde dava açılmıştır. Dava sonucunda talebimiz tedarikçi bakımından kısmen kabul edilmiş, Teknosa bakımından ise reddedilmiştir. Tarafımızca temyize başvurulmuştur.



Rapor  
HakkındaYönetim  
MesajlarıTeknosa  
HakkındaGeleceğin  
Değerinin FarkındaDünyanın  
Değerinin FarkındaÇalışanlarımızın  
Değerinin FarkındaToplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# Finansal ve Operasyonel Performansımız

2  
Dakika

Teknoloji perakendeciliğinde, dijitalleşme ve müşteri odaklı dönüşüm çabalarımızla sürdürülebilir büyümeyi hedefliyoruz. Güçlü finansal temellere dayanarak, ekosistemimizi dikkatle yönetiyor ve finansal performansımızın güçlendirilmesine öncelik veriyoruz.

Şirket Unvanı/Adı Soyadı	Sermaye Payı (TL)	Sermaye Payı (%)
Hacı Ömer Sabancı Holding A.Ş.	100.500.001,44	50
Diğer	100.499.998,56	50
<b>Toplam</b>	<b>201.000.000</b>	<b>100</b>

\* 31 Aralık 2022 itibarıyla Teknosa'nın onaylanmış ve çıkarılmış sermayesi her biri 1 Kr kayıtlı nominal bedeldeki 20.100.000.000 hisseden oluşmaktadır.

Güvenilir marka itibarımız, geniş satış ağıımız, güçlü kanal deneyimimiz, geniş kapsamlı ekosistem iş birliklerimiz ve deneyimli iş gücümüz sayesinde, 2022 yılında da tüm paydaşlarımız için değer yaratma amacımız doğrultusunda küresel riskleri etkin bir şekilde yöneterek büyümeye devam ettik.


## 2022 yılında;

  
**%132'lik ciro bazında büyüme**

  
**17,4 milyar TL'lik ciro**

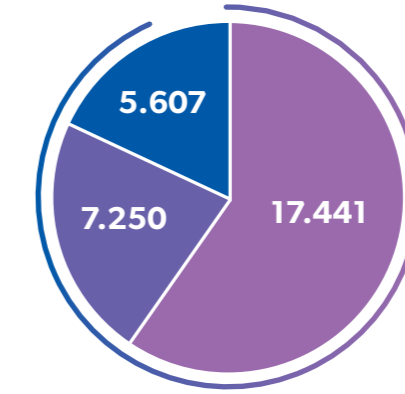
  
**131,5 milyon TL'lik net kâr**

  
**192 milyon TL'lik yatırım**

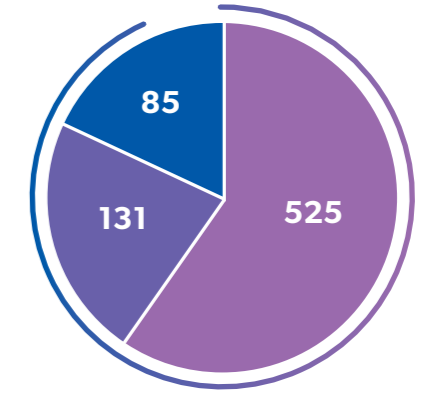
  
**3,3 milyar TL'lik e-ticaret brüt işlem hacmi (%136'lık büyüme)**

  
**%18'lik online satış cirosu payı**

## Ciro (milyon TL)



## Net Kâr (milyon TL)



● 2020

● 2021

● 2022

## Teknosa.com Satışları (milyon tl)



Tüm paydaşlarımız için değer yaratan, güçlü finansal yapısıyla sürdürülebilir bir geleceğe odaklanan Teknosa" hedefimize ulaşmak için başlattığımız "Yeni Nesil Teknosa Dönüşüm Programı" ile mağaza operasyonlarından satış gücü etkinliğine, kategori yönetiminden tedarik zincirine ve harcama verimliliğine kadar pek çok alanı kapsayan kapsamlı bir dönüşüm sürecini genişleterek devam ediyoruz.



# Finansal ve Operasyonel Performansımız



Rapor  
Hakkında

Yönetim  
Mesajları

Teknosa  
Hakkında

Geleceğin  
Değerinin Farkında

Dünyanın  
Değerinin Farkında

Çalışanlarımızın  
Değerinin Farkında

Toplumun  
Değerinin Farkında

Ekler



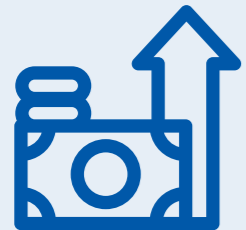
Mağaza ve Bayi Sayısı	2020	2021	2022
Teknosa Mağazaları	211	198	189
İklimsa Yetkili Satıcı	291	339	352
İklimsa İklimlendirme Servisi	266	275	286
İklimsa Beyaz Eşya Servisi	154	163	166

Çevresel yatırım ve harcamalarımız ile yaratılan ekonomik değerimize ilişkin ayrıntılı bilgilere raporumuzdaki **“Performans Göstergeleri”** bölümünden ulaşabilirsiniz.

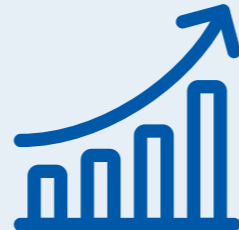
Vergi yükümlülüklerimize, ülkemizdeki vergi mevzuatı ve uygulamalarına tam uyum sağlama ve değerlerimize olan hassasiyetimizi koruma amacıyla büyük bir özenle yaklaşıyoruz. Bu bağlamda, sorumluluklarımızı etkin bir şekilde yönetiyor, kontrol altında tutuyor ve yasal vergi yükümlülüklerimizi eksiksiz yerine getiriyoruz. 2022 yılında, Sermaye Piyasası Kanunu, **Türk Ticaret Kanunu ve Vergi Mevzuatı**’nda yapılan değişikliklerin faaliyetlerimize potansiyel etkilerini ayrıntılı bir şekilde değerlendirdik. Aynı zamanda, vergi otoriteleriyle açık, yapıcı ve şeffaf bir diyalog kurarak talep edilen bilgi ve belgeleri en kısa sürede sağlıyoruz. Yükümlülüklerimize dair tüm belgeleri yasal süreler içinde erişilebilir şekilde muhafaza ediyoruz.

Finansal performansımız ile ilgili detaylı bilgiye **2022 Faaliyet Raporumuz**’dan ulaşabilirsiniz.

Çevre ve doğal kaynakların korunması sorumluluğumuzun bilincinde olarak, büyümeyi sadece finansal büyüme olarak değil aynı zamanda sürdürülebilir değer yaratma perspektifiyle ele alıyoruz. Sorumlu yatırımlarımızla faaliyetlerimizi daha sürdürülebilir bir şekle dönüştürme ve çevresel performansımızı artırarak geleceğin gereksinimlerine uyum sağlama amacıyla çalışmalarımıza devam ediyoruz.



Sorumlu harcama ve yatırımlarımızın sonucunda geçen yıla oranla %178’lik bir artış göstererek 9 milyon TL’nin üzerinde tasarruf sağladık!



Çevre odaklı projelere verdiğimiz önemi ve sürdürülebilirlik hedeflerimize olan bağlılığımızın göstergesi olarak 2022 yılında çevre yatırımlarımızı %123 artırdık ve 25 milyon TL’ye ulaştı.

Rapor  
HakkındaYönetim  
MesajlarıTeknosa  
HakkındaGeleceğin  
Değerinin FarkındaDünyanın  
Değerinin FarkındaÇalışanlarımızın  
Değerinin FarkındaToplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# Risk Yönetimimiz

5,5  
Dakika

Kurumsal stratejimiz içinde önemli bir konuma sahip olan risk yönetimi çalışmalarımız ile ürünlerimizin, operasyonlarımızın, çalışanlarımızın, itibarımızın ve finansal gücümüzün sürdürülebilirliğini sağlamak ve bu yolla paydaşlarımız için en yüksek değeri yaratmayı hedefliyoruz. Bu doğrultuda, ilgili paydaşlarımız ile gerçekleştirdiğimiz analizler sonucunda risklerimizi ve fırsatlarımızı tespit ediyor, söz konusu risk ve fırsatlara yönelik sürekli ve sistematik bir kurumsal risk yönetimi uyguluyoruz.

Teknosa'da risk yönetimi, Yönetim Kurulu'na bağlı Riskin Erken Saptanması Komitesi tarafından yürütülür. Genel Müdürlük departmanlarımıza ait süreç denetimleri ise İç Denetim Müdürlüğümüz tarafından, risk analizleri gerçekleştirilerek oluşturulan denetim evrenimiz çerçevesinde belirlenen ve Sabancı Holding Denetim Başkanlığı tarafından iletilen konular özelinde gerçekleştirilir. İç Denetim Müdürlüğümüz süreç denetimlerini tamlandıktan sonra, Denetim Komitesi'ne raporlama yapar.

İSG alanındaki risklerimizi ise bir yazılım aracılığıyla takip ediyoruz. Risklerin yanı sıra, tüm İSG süreçlerimizi dijitalleştirerek eğitim ve kaza kayıtlarımızı, işyerlerimizin İSG mevzuatına uygunluk durumunu ve dokümantasyon takibimizi de yine bu yazılım üzerinden gerçekleştiriyoruz. Ayrıca İSG birimimiz aracılığıyla da riskleri güncel olarak takip edip, ilgili birimler ile paylaşıyoruz.

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 katılımıyla Risk ve Fırsat Belirleme Çalıştayı gerçekleştirerek belirledik. Nihai duruma getirdiğimiz risklerin önlenmesi noktasında operasyonlarımızı güçlendirmek adına alacağımız aksiyonları belirleyerek fırsatlardan yararlanmayı hedefliyoruz.

Önümüzdeki yıl, İklimle Bağlantılı Finansal Beyan Görev Gücü (Task Force on Climate Related Financial Disclosures - TCFD) tavsiyeleri ışığında, risklerimizin ve fırsatlarımızın finansal karşılıklarının belirlenmesi odağında çalışmalarımızı sürdüreceğiz.

Risk Alanı	İlgili Sermaye Ögesi	Risk ve Tanımı	Risklere Karşı Aldığımız Aksiyonlar	Fırsatlar
<b>Toplumsal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sosyal ve İlişkisel Sermaye</li> <li>İnsan Sermayesi</li> <li>Finansal Sermaye</li> </ul>	<p><b>Yeteneklerin Elde Tutulması ve Yetenekli Çalışan Eksikliği;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Çalışanların rakip firmalara geçmesi, know-how transferinin gerçekleşmesi</li> <li>Rakiplerin gerisinde kalma sebepli müşteri talebinde azalma</li> <li>Operasyonel mükemmelliği zedeleyecek aksamaların yaşanması</li> <li>Artan personel giderleri</li> </ul> <p><b>Yönetim ve İş Devamlılığı Planlama;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Etkili kaynak ve proje planlamasının yapılmaması sebebiyle stratejik yatırımların yapılamaması</li> <li>Yüksek ve beklenmedik sıcaklık artışlarının yaşanması</li> </ul> <p><b>Bulaşıcı Hastalıklar;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>COVID-19 gibi bir salgının yaşanması</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Etkin insan kaynakları yönetimi (eğitim ve kariyer gelişim fırsatlarının sunulması)</li> <li>Ücret ve menfaat yönetimi</li> <li>İşe alım süreçlerinin iyileştirilmesi</li> <li>Etkin kurumsal risk yönetimi</li> <li>Kurumsal kültürün yayılması ve iklim iyileştirme çalışmaları</li> <li>Organizasyonel çalışan yedekleme sisteminin devamlılığı ve geliştirilmesi</li> <li>Online satışın güçlendirilmesi için yapılan çalışmalar</li> <li>Tedarik zincirinin daha dirençli hale getirilmesi</li> <li>Kriz yönetimi ekibinin oluşturulması</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Topluluk şirketleri arası geçişlerin sağlanması</li> <li>Teknosa Akademi ile çalışanların gelişimleri için eğitimler sağlamak</li> <li>Yüksek lisans desteği, Teknosalı Anne Mentorlar gibi çalışan gelişimi ve memnuniyetini artıracak uygulamalar</li> <li>Online satış cirosunun artması</li> <li>Krize karşı proaktiflik</li> </ul>



Rapor  
HakkındaYönetim  
MesajlarıTeknosa  
HakkındaGeleceğin  
Değerinin FarkındaDünyanın  
Değerinin FarkındaÇalışanlarımızın  
Değerinin FarkındaToplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# Risk Yönetimimiz

5,5  
Dakika

Risk Alanı	İlgili Sermaye Ögesi	Risk ve Tanımı	Risklere Karşı Aldığımız Aksiyonlar	Fırsatlar
<b>Çevresel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doğal Sermaye</li> <li>Finansal Sermaye</li> </ul>	<p><b>Aşırı Hava Olayları ve Doğal Afetler;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Yoğun yağış sebebiyle mağaza ya da lojistik merkezini su basması</li> <li>Deprem, yangın gibi afet sebebiyle operasyonların aksaması</li> </ul> <p><b>Küresel Sıcaklık Artışı ve Hava Kirliliği;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Doğal kaynakların tükenmesiyle ham madde ve ürün tedarikindeki güçlükler</li> <li>Yüksek ve beklenmedik sıcaklık artışlarının yaşanması</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sel riski gözetmeyen bölgelerde operasyonel faaliyetlerin yapılması</li> <li>Kasko ve sigorta gibi araçlarla risk etkisinin azaltılması</li> <li>İklimlendirme, yalıtım gibi riskin fiziksel etkisini azaltıcı uygulamaların hayata geçirilmesi,</li> <li>Doğru stok yönetimi ve kontrolü</li> <li>Hava tahminlerine göre sipariş oluşturma ve ürün gamının yönetilmesi</li> <li>Tedarik zincirinin daha dirençli hale getirilmesi</li> <li>Kriz yönetimi ekibinin oluşturulması</li> <li>Ürün tedariki için farklı tedarikçiler ile çalışılması</li> <li>İklim kriziyle mücadele için 2050 Net-Zero hedefi belirlenmesi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Online satış cirosunun artması</li> <li>Krize karşı proaktiflik</li> <li>İklimlendirme ürünlerine duyulacak rağbetin artması ve satışların yükselmesi</li> <li>Hava temizleyici ürün satışlarında artış</li> <li>Çevre dostu ürün ve hizmetlerin artırılması</li> <li>Gerçekleştirilen su ve enerji tasarrufu çalışmalarının emisyon azaltımı ve ekonomik fayda sağlaması</li> </ul>
<b>Ekonomik</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finansal Sermaye</li> </ul>	<p><b>Kur Riski ve Finansal Belirsizlik;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Enflasyonda meydana gelen değişim ve fiyat politikasının sürekli güncellenmesi</li> </ul> <p><b>Nakit Akışı;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gelirlerin enflasyonist ortamda zamanında toplanamaması sebebiyle gelir gider dengesinin bozulması</li> </ul> <p><b>Faiz Oranları;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kurumsal finansman yönetiminde belirsizliklerin olması ve yatırım kararlarının geç verilmesi</li> </ul> <p><b>Finansal Varlıkların Değerinin Düşmesi;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rakiplerin gerisinde kalma sebebi müşteri talebinde azalma</li> </ul> <p><b>Kira Artış Oranları;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kura dayalı yapılan kira sözleşmeleri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Etkin finansal risk yönetimi</li> <li>Kur anlaşmalarının yapılmasıyla sabit kur belirlenmesi</li> <li>Şirket risk yönetimi sürecinin gözden geçirilmesi</li> <li>Finans yönetimi konusunda danışmanlık alınması</li> <li>Kur anlaşmalarının yapılmasıyla operasyonel giderlerin kontrol altına alınması</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sabit kur sebebi ürün fiyatının avantajlı olması</li> <li>Sürdürülebilirlik çalışmaları ile yatırımcı ilişkilerini güçlendirmek</li> </ul>
<b>Teknolojik</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fikri Sermaye</li> <li>Finansal Sermaye</li> </ul>	<p><b>Siber Saldırıları;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kişisel Verileri Koruma Kanunu (KVKK), Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) vb. yasal gerekliliklerin sağlanmaması</li> <li>Satışların durması sebebi zarar edilmesi</li> </ul> <p><b>Dijital Dönüşümde Rekabetin Yoğunlaşması;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rakiplerin gerisinde kalma sebebi müşteri talebinde azalma</li> <li>Dijital Etiket uygulamasındaki artan operasyonel maliyetler</li> </ul> <p><b>Bilgi Güvenliği;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Marka itibar ve güveninin zedelenmesi</li> </ul> <p><b>Sosyal Medya;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sosyal medyanın yükselişyle paydaş endişesi veya olumsuz paydaş geri dönüşlerinin kolaylıkla paylaşılması</li> <li>Marka itibarını ve güvenilirliğini sarsacak sosyal medya yorumlarının alınması</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Daha fazla yatırım yapılması, insan kaynağının artırılması</li> <li>Şirket risk yönetimi sürecinin gözden geçirilmesi</li> <li>Dijital dönüşüm stratejilerinin belirlenmesi</li> <li>Gerekli durumlarda danışmanlık alınması</li> <li>Teknik altyapının sürekli geliştirilmesi</li> <li>Organizasyonel dijital yetkinliğin geliştirilmesi ve inovasyon kültürünün aşılması</li> <li>IT ve CRM süreçlerinin yetkinliğinin artırılması</li> <li>Sosyal medya ve itibar yönetiminin yapılması</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yeni nesil dijital teknolojilere yatırım yapılması</li> <li>Dijital dönüşüm süreçlerinde Teknosa'ya özel yazılım, araçlarının geliştirilmesi</li> <li>Patent ya da telif başvuruları</li> <li>Tedarikçilerle ortak anlaşmalar ve iş birlikleri yapılabilmesi</li> <li>Yazılım ve donanım becerilerinin geliştirilmesi</li> <li>Sosyal medyanın kolay ve hızlı iletişim ortamı sunarak paydaş ilişkilerinin güçlendirilmesine olanak tanınması</li> <li>Operasyonel verimliliğin sağlanmasıyla kaynakların daha doğru kullanılması</li> </ul>

Rapor  
HakkındaYönetim  
MesajlarıTeknosa  
HakkındaGeleceğin  
Değerinin FarkındaDünyanın  
Değerinin FarkındaÇalışanlarımızın  
Değerinin FarkındaToplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# Risk Yönetimimiz

5,5  
Dakika

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



Rapor  
Hakkında

Yönetim  
Mesajları

Teknosa  
Hakkında

Geleceğin  
Değerinin Farkında

Dünyanın  
Değerinin Farkında

Çalışanlarımızın  
Değerinin Farkında

Toplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# Sektör Konumumuz, Trendler ve Gelecek Beklentilerimiz

3,5  
Dakika



Güvenilir marka imajımız, geniş satış ağıımız, güçlü kanal deneyimimiz, kapsayıcı ekosistem iş birliklerimiz ve yetkin iş gücümüz sayesinde küresel riskleri olabildiğince etkin bir şekilde yönetiyoruz.

## Sektör Konumumuz

Geride bıraktığımız 2022 yılı, küresel pandeminin izleri üzerine ekonomik dalgalanmaların ve jeopolitik risklerin eklendiği bir yıl oldu. Tedarik zincirinde devam eden problemlerin yanı sıra, Rusya-Ukrayna savaşının etkisiyle artan enerji ve emtia fiyatları üretim maliyetlerini yükseltirken, gelişmiş ülke ekonomilerindeki resesyon endişesi ve talep azalması birçok sektörü doğrudan etkiledi. Tüm bu faktörlerle beraber Avrupa Birliği Yeşil Mutabakatı (EU Green Deal) gibi küresel regülasyonlar da şirketlerin daha dayanıklı ve sürdürülebilir bir iş yapış şekline sahip olmaları gerektiğinin altını çizdi.

Faaliyet gösterdiğimiz teknoloji perakendeciliği sektörü ise, pandemiyle birlikte teknolojinin temel bir ihtiyaç haline gelmesiyle güçlü bir büyüme trendi yakaladı. Bağımsız bir araştırma şirketinin gerçekleştirdiği Teknoloji Perakende Panel Araştırması'na göre 2022 yılında tüketici elektroniği pazarı %104 oranında büyüyerek, 266 milyar TL'lik bir hacme ulaştı. Kategoriler bazında incelendiğinde en fazla büyüme %140,5 ile Küçük Ev Aletleri kategorisinde yaşanırken, bunu %107,3 ile Büyük Beyaz Eşya, %101,6 ile Telekom, %97,8 ile Bilgi Teknolojileri ve %79,8 ile Tüketici Elektroniği kategorileri takip etti.

Teknosa olarak, 2022 yılında hem online platformlarımız hem de mağazalarımızla müşterilerimize hizmet vermeyi sürdürdük ve yatırımlarımıza ara vermeden devam ettik. Yeni Neslin Teknosa'sı vizyonumuz doğrultusunda dijitalleşme, müşteri deneyimi ve sürdürülebilirlik odağıyla hayata geçirdiğimiz yeniliklerle sektörün üzerinde büyümeyi başardık. Doğru zamanda yaptığımız doğru yatırımlarla %132 büyüyerek, ciromuzu 17,4 milyar TL seviyesine ulaştırdık.

## Paydaş Görüşü



**Ersin Aydın**

İnsan Kaynakları ve Sürdürülebilirlik Genel Müdür Yardımcısı

"Sürdürülebilirlik stratejimizin bileşenlerinden biri olan "Geleceğe Değer" teması ile öncelikli olarak dijital dönüşüme odaklanıyoruz. Günümüzde iş yapış biçimlerini kökten bir şekilde değiştiren dijitalleşme alanındaki çalışmalarımızın; çalışanlarımız, toplum ve dünya için pozitif yönde etki yarattığını görüyoruz. Başka bir deyişle, "Geleceğe Değer" stratejimiz; diğer stratejik alanlarımız olan Topluma Değer, Dünyaya Değer ve Çalışanlarımıza Değer temalarının bir nevi kesişim noktası. Örneğin dijital kanallardaki yetkinliklerimizi geliştirerek, mağaza içi dijital deneyimleri iyileştirerek operasyonel verimliliği (Dünyaya Değer) ve müşteri memnuniyetini (Topluma Değer) artırıyoruz. Dijitalleşmeyi entegre ettiğimiz Blindlook iş birlikli projemiz ile yine toplum için değer yaratıyoruz. Teknosa Akademi ile çalışanlarımızın gelişimini (Çalışanlarımıza Değer) destekliyoruz.

Tüm bunları yaparken, operasyonel süreçlerimizin devamlılığını sağlamak, sektördeki konumumuzu daha da güçlendirmek için risk ve fırsatlarımızı da etkin bir şekilde ele alıyoruz. Bu çerçevede hem sektörel hem de sürdürülebilirlik alanındaki küresel ve yerel regülasyonları titizlikle takip ediyoruz. Veriye dayalı yönetim sistemimiz kapsamında dijitalleşmenin avantajlarını kullanarak müşterilerimizin doğru ürüne, doğru zamanda, doğru noktada ve uygun fiyatla erişebilmelerini sağlıyoruz."

# Sektör Konumumuz, Trendler ve Gelecek Beklentilerimiz

5,5  
Dakika

## Trendler ve Gelecek Beklentimiz

Teknosa olarak, dünyada ve ülkemizde teknoloji perakendeciliği sektörünü ilgilendiren çalışmalarını 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.



# Sektör Konumumuz, Trendler ve Gelecek Beklentilerimiz

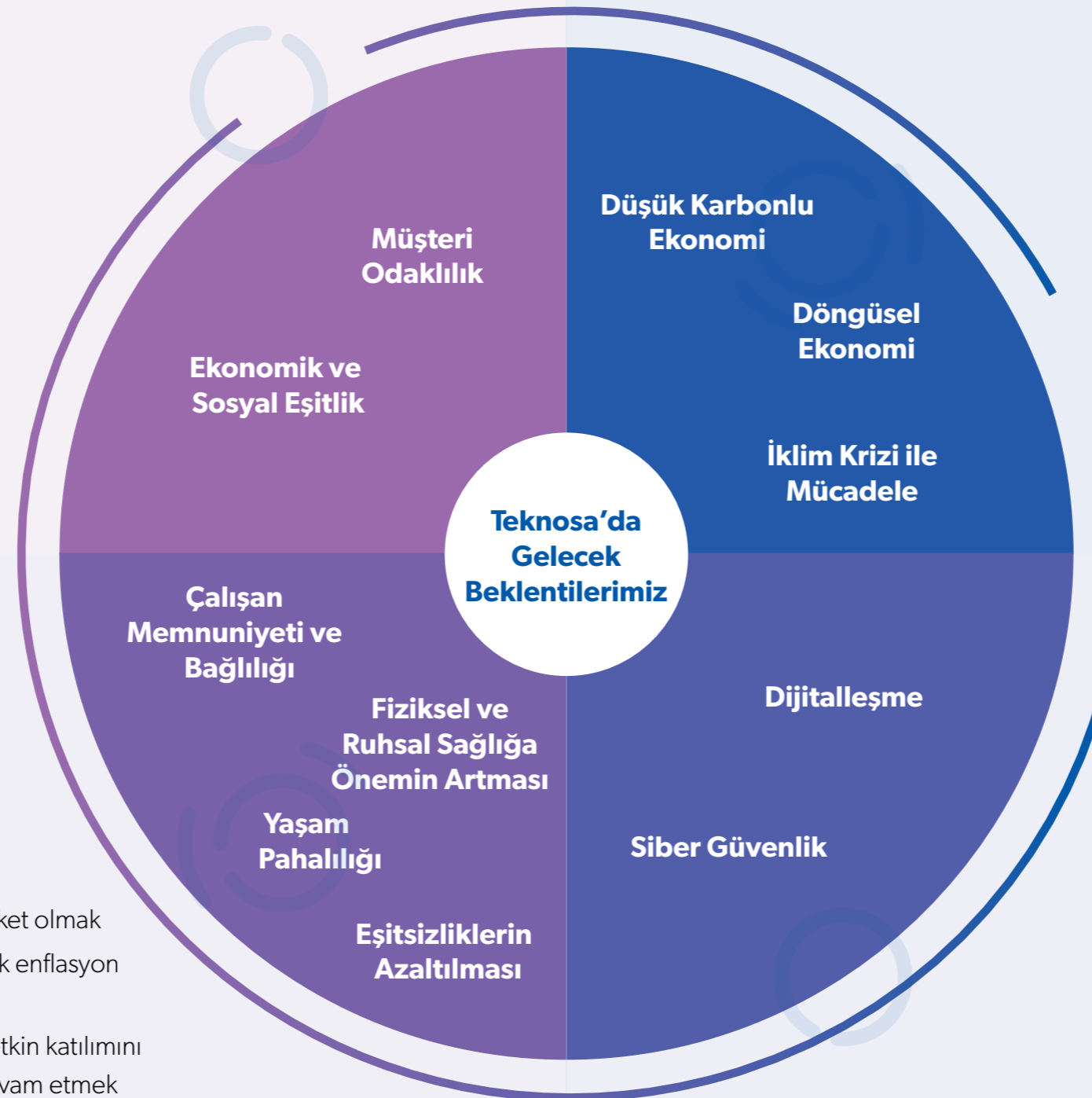
3,5  
Dakika

## Toplumun Değerinin Farkında

- Teknoloji perakendeciliğinde bir ilk olarak Pazaryeri iş modeli (3 yıl içinde e-ticaret hacmini 5 katına çıkarmak)
- Sosyal sorumluluk projeleri ve gönüllü çalışmalar ile ülkemizin kalkınmasına katkı sağlamak

## Çalışanlarımızın Değerinin Farkında

- Çalışanlarımıza yönelik iş/özel yaşam dengesini dikkate alan bir iş ortamı oluşturmak
- Çalışanlarımız arasında ve şirket içinde sürdürülebilirlik bilinç ve farkındalığını artırmak
- Başarılı yetenekler tarafından tercih edilen bir şirket olmak
- Ücret dengelerini düzenli olarak değerlendirerek enflasyon etkisini azaltmak
- Kadınların, gençlerin ve engellilerin iş hayatına etkin katılımını sağlamak için uygulamalar hayata geçirmeye devam etmek



## Dünyanın Değerinin Farkında

- Net Sıfır Emisyon ve Sıfır Atık Hedefimiz
- Yenilenebilir elektrik tüketimini 2025 yılına kadar %42'ye çıkarmak
- Ürünlerimizin garanti sürelerini Tekno Garanti seçenekleri ile 5 yıla kadar uzatmak
- İPG plastik azaltım taahhüdünü imzalamak
- Mağazalarımızam elektronik atık getiren her müşteri için Teknosa Ormanı'na fidan bağışlamak

## Geleceğin Değerinin Farkında

- Yeni müşteri sadakat programımız: TeknoClub (TeknoPlus, TeknoPro ve TeknoElit üyelik seviyelerine göre doğum gününe özel indirimler ve farklı markalarda avantajlar, ücretsiz kargo, çağrı merkezi ve servis hizmetlerinde öncelik gibi ayrıcalıklı hizmetler)
- Çoklu kanal modeli anlayışımızı güçlendirmek amacıyla CRM ve veri analitiği yatırımlarını artırmak

Trendlere Yanıtımız

Trendlere Yanıtımız

# Geleceğin Değerinin Farkında

- Sürdürülebilirlik Kilometre Taşlarımız
- Sürdürülebilirlik Yönetimimiz
- Öncelikli Konularımız
- Sürdürülebilirlik Stratejimiz
- Değer Yaratma Modelimiz



# Sürdürülebilirlik Kilometre Taşlarımız



Dakika



# Sürdürülebilirlik Yönetimimiz



Dakika

Teknosa olarak sürdürülebilirliği iş yapış şeklimizin temel bileşenlerinden biri olarak konumlandırıyor, çevresel, sosyal ve yönetim alanlarında uluslararası standartların gerekliliklerini yerine getirmeyi hedefliyoruz. Bu doğrultuda, yerel ve küresel gelişmeleri yakından takip ediyor, faaliyetlerimizi parçası olduğumuz Sabancı Topluluğu'nun sürdürülebilirlik yaklaşımı ve hedeflerine uyumlu bir şekilde gerçekleştiriyoruz.

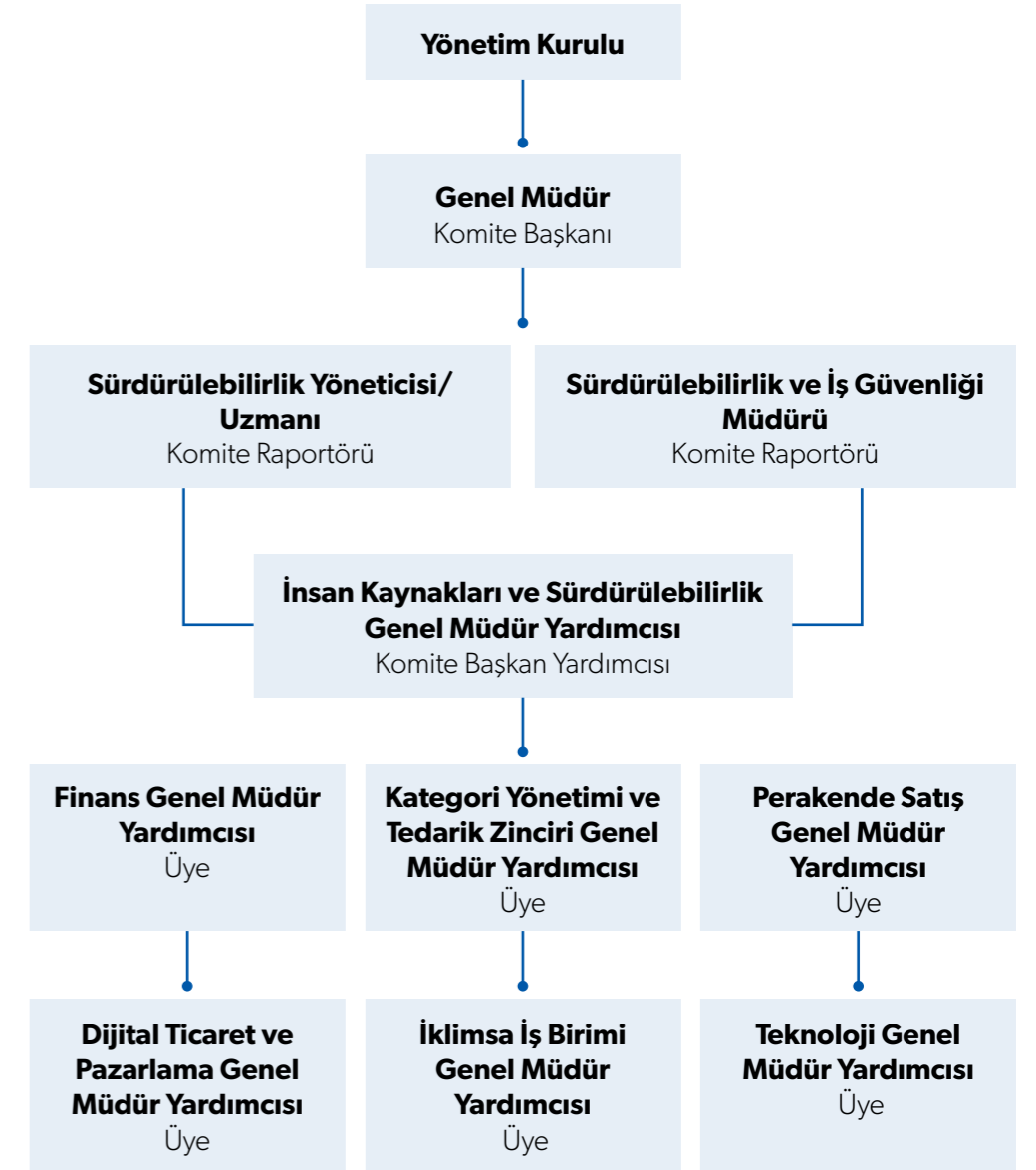
2023 yılında çevresel, sosyal ve yönetim alanlarındaki sürdürülebilirlik stratejisinin belirlenmesi, ilgili politika, hedef ve uygulama planlarının oluşturularak yürütme, izleme, denetleme, gözden geçirme ve geliştirme görevlerini yerine getirilmesi ve Yönetim Kurulu'nu gereken durumlarda çalışmalarla desteklemek amacıyla **Sürdürülebilirlik Komitesi** kurulmuştur. Sürdürülebilirlik Komitemiz, yılda en az 2 kez toplanır ve toplantılar, Komite üye sayısının en az üçte ikisinin katılımı ile gerçekleştirilir. Bununla birlikte, Komite kararları salt çoğunluk ile alınır ve eşitlik halinde Komite Başkanı'nın oyu 2 oy sayılır.



## Komitenin görevleri şu şekildedir:

- Sürdürülebilirlik kavramının kurumun tüm iş süreçlerine entegre edilip tüm çalışanların sürdürülebilirlik süreçlerine dahil olmasını sağlamak.
- Sürdürülebilir ürün, hizmet ve iş fırsatları geliştirilmesini teşvik edip ekonomik, çevresel ve sosyal değer yaratılmasını sağlamak ve perakende sektörü başta olmak üzere iş dünyası genelinde sürdürülebilirlik bilincini artırmak.
- Kurumsal sürdürülebilirlik stratejisinin tasarlanmasını, sürecin ve uygulamaların izlenmesini, denetimlerin takip edilmesini ve gerekli durumlarda Yönetim Kurulu'na raporlanmasını sağlamak.
- Şirket'in sürdürülebilirlik performans ölçütlerini ve hedeflerini belirlemek. Bu hedeflerin yerine getirilmesi için gereken kaynaklar noktasında destek olmak.
- Şirket ÇSY standartlarının gelişimine katkıda bulunmak.
- Şirket'in; ÇSY ile ilgili etki alanlarının, zorlukların, risklerin ve fırsatların belirlenmesini, takip edilmesini, kayıt altına alınmasını ve raporlanmasını sağlamak.
- İklim kriziyle mücadele kapsamındaki faaliyetlerde karbon salımını azaltmaya yönelik projelerin hayata geçirilmesini sağlamak, düşük karbonlu ve dögüsel ekonomiye geçişi desteklemek.
- Yönetim Kurulu'na sürdürülebilirlikle ilgili yönetim ve gözetim sorumluluklarını yerine getirirken alacağı kararlarda yardımcı olmak.
- Sürdürülebilirlik kapsamındaki politikaları, hedefleri, uygulamaları, çalışma esaslarını ve yönetim sistemlerini yürütmek, izlemek, denetlemek, düzenli olarak gözden geçirmek, yasal düzenlemeleri takip etmek ve gerekli durumlarda Yönetim Kurulu'nun onayına sunmak.

## Sürdürülebilirlik Komitemiz'in yapısı:





# Sürdürülebilirlik Yönetimimiz



Rapor  
Hakkında

Yönetim  
Mesajları

Teknosa  
Hakkında

Geleceğin  
Değerinin Farkında

Dünyanın  
Değerinin Farkında

Çalışanlarımızın  
Değerinin Farkında

Toplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

**Sürdürülebilirlik Çalışma Gruplarımız**, Şirketimiz'in ÇSY alanlarındaki inisiyatiflerin uygulanmasına yönelik program ve proje tasarımlarını yapar ve faaliyetlerini çevik çalışma mantığı ile yerine getirir. **İklim kriziyle mücadele, sürdürülebilir stratejik iş modelleri ve toplumsal değer yaratma** olmak üzere 3 adet çalışma grubumuz bulunmaktadır. Şirket bünyesinde farklı fonksiyonlarda çalışan kişilerden oluşan çalışma gruplarımız, her biri üç ayda bir olmak üzere yılda en az 4 kez toplanır. Bu gruplar çalışmalarını sonucundaki önemli çıktıları Sürdürülebilirlik ve İş Güvenliği Müdürlüğümüz aracılığıyla Sürdürülebilirlik Komitesi'ne raporlar.

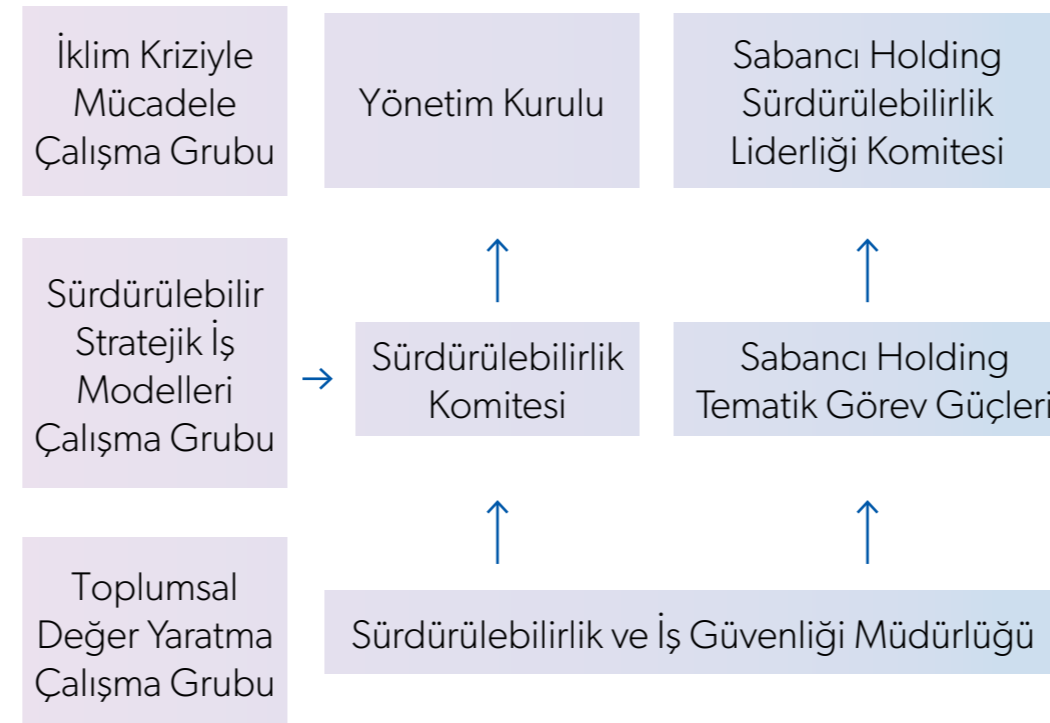
Sürdürülebilirlik konularının yönetimi; İnsan Kaynakları ve Sürdürülebilirlik Genel Müdür Yardımcısı'na bağlı olarak çalışmalarını yürüten ve gerekli durumları Genel Müdür, İcra Kurulu veya Sürdürülebilirlik Komitesi'ne raporlayan **"Sürdürülebilirlik ve İş Güvenliği Müdürlüğü"** birimi tarafından gerçekleştirilir. Birim, sürdürülebilirlik hedeflerinin belirlenmesi ve ilerlemenin takip edilmesi, stratejiler geliştirilmesi, farkındalık çalışmalarının yapılması, ilgili iş birliklerinin kurulması, iklim ile ilgili trendlerin takip edilmesi ve mevzuatlara uyumun sağlanması, risk ve fırsatların belirlenmesi ve gerekli aksiyonların hayata geçirilmesinden sorumludur.

Sürdürülebilirlik konularının yönetiminde en yetkili kişi ve konunun sözcüsü ise Genel Müdürümüz Sitare Sezgin'dir. Şirketimiz finansal performansını etkileyen, emisyon azaltımı, sürdürülebilir ürün hizmetler, yenilenebilir enerji tedariki ve plastik kullanımına ilişkin Kilit Performans Göstergeleri Genel Müdür ve Genel Müdür Yardımcıları seviyesinde değerlendirilir.

Sabancı Holding Sürdürülebilirlik Direktörlüğü koordinasyonunda, **"Sürdürülebilirlik Liderliği Komitesi"** ile topluluğun sürdürülebilirlik yol haritasında yer alan hedef ve eylemlerdeki ilerlemenin takibi yapılır

ve Holding'in sürdürülebilirlik alanlarındaki itibarını ve operasyonlarını olumsuz yönde etkileyebilecek risklerin yönetilmesi adına çalışmalar hayata geçirilir. Komite, sürdürülebilirlik konusunda uluslararası gelişmeleri ve yasal düzenlemeleri izler ve gerektiğinde bünyesinde yer alan ve sürdürülebilirlik yol haritasının odak alanlarını destekleyen **"Tematik Görev Güçleri"** ne tavsiyelerde bulunur. Tematik Görev Güçleri, İklim Acil Durumu, Sürdürülebilir İş Modelleri, İnsan ve Toplum başlıkları altında yıl boyunca belirli aralıklarla bir araya gelerek gündemdeki gelişmeler ve belirlenen hedeflerin güncel durumları hakkında bilgi paylaşımında bulunur. Bu kapsamda Teknosa olarak, 2022 yılında gerçekleşen toplam 9 Tematik Görev Gücü toplantısının tamamına katılım gösterdik.

Detaylı bilgiye [Sürdürülebilirlik Prosedürümüz](#) ve [Sürdürülebilirlik Komitesi Prosedürümüz](#)'den ulaşabilirsiniz.





# Öncelikli Konularımız

(GR 3-11)



Rapor  
Hakkında

Yönetim  
Mesajları

Teknosa  
Hakkında

Geleceğin  
Değerinin Farkında

Dünyanın  
Değerinin Farkında

Çalışanlarımızın  
Değerinin Farkında

Toplumun  
Değerinin Farkında

Eklere

Sürdürülebilirlik önceliklerimiz, yarattığımız etkiyi gözlemlemek ve performansımızı daha ileri seviyelere ulaştırabilmek için belirlediğimiz önemli bir yönetim aracıdır. Bu kapsamda öncelikli konularımızı aktif olarak değerlendiriyor, konjonktürel değişiklikleri, risk ve trendleri gözlemleyerek performansımızı sürekli olarak gözden geçiriyoruz.

2021 yılında, operasyonlarımızın gerekliliklerini analiz ederek ve sektörümüzde yer alan paydaşlarımızın ve rakiplerimizin raporlarını inceleyerek oluşturduğumuz 23 adet öncelikli konunun yer aldığı uzun listeyi kısaltarak iş yapış şeklimiz ile iç ve dış paydaşlarımızın ortak önceliklerini göz önünde bulundurarak öncelikli konularımızı belirledik. Uluslararası standartları gözeterek katılımcı bir yaklaşımla ulaştığımız 963 paydaşımızdan %48,4'ünün sağladığı geri bildirimler ve paydaş gruplarımızı Teknosa için önemini değerlendirerek derecelendirmemiz sonucunda önceliklendirme matrisimizi oluşturduk. Matrisimizi üst yönetimimizin de son görüşleri ile nihai hale getirdik.

Raporlama döneminde de paydaşlarımızdan yıl boyunca aldığımız geri bildirimler kapsamında öncelikli konu evrenimizi yeniden gözden geçirdik. Önümüzdeki dönemlerde de bu periyodik çalışmayı gerçekleştirerek, öncelikli konularımızın kapsamını ve konulara ilişkin çalışmalarımızı geliştirmeyi amaçlıyoruz.

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

## Öncelikli Konularımız

## Teknosa için

## Paydaşlarımız için

### Çok Yüksek Öncelikli

- Müşteri Odaklı Yaklaşımımız
- Şeffaf, Adil ve Etik İş Anlayışımız
- Eşitlik ve Kapsayıcılık
- Çalışanlarımızın Sağlığı ve Güvenliği

- Müşteri Odaklı Yaklaşımımız
- Güçlü Finansal Performans
- Paydaş Etkileşimi ve İş Birlikleri
- Eşitlik ve Kapsayıcılık
- Çalışanlarımızın Sağlığı ve Güvenliği

### Yüksek Öncelikli

- Toplumsal Değer Yaratma
- Güçlü Finansal Performans
- Etkin Atık Yönetimi
- Çevre Dostu Ürün ve Hizmetler
- Paydaş Etkileşimi ve İş Birlikleri
- Dijitalleşme

- Sorumlu Tedarik Zinciri
- Dijitalleşme
- Çevre Dostu Ürün ve Hizmetler
- Toplumsal Değer Yaratma
- Şeffaf, Adil ve Etik İş Anlayışımız

### Öncelikli

- Risk ve Kriz Yönetimi
- İklim Kriziyle Mücadele
- Çalışanlarımızın Gelişimi ve Memnuniyeti
- Sorumlu Tedarik Zinciri

- Çalışanlarımızın Gelişimi ve Memnuniyeti
- İklim Kriziyle Mücadele
- Etkin Atık Yönetimi
- Risk ve Kriz Yönetimi



# Sürdürülebilirlik Stratejimiz



Rapor  
Hakkında

Yönetim  
Mesajları

Teknosa  
Hakkında

Geleceğin  
Değerinin Farkında

Dünyanın  
Değerinin Farkında

Çalışanlarımızın  
Değerinin Farkında

Toplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

Sürdürülebilirlik stratejisi çalışmalarımız kapsamında paydaşlarımızla birlikte öncelikli konularımızı, risk ve fırsatlarımızı, değer yaratma modelimizi ve sürdürülebilirlik strateji evimizi oluşturduk. İş yapış şeklimizi ve stratejimizi, organizasyonumuzun temelini oluşturan yetkinlerimizle uyumlu bir şekilde tasarlıyoruz ve sürdürülebilirlik ilkesini tüm iş süreçlerimize entegre ediyoruz.

Sürdürülebilirlik stratejimizi öncelikli konularımız, sermaye öğelerimiz ve Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA) paralelinde "Çalışanlarımızın Değerinin Farkında, Toplumun Değerinin Farkında, Dünyanın Değerinin Farkında ve Geleceğin Değerinin Farkında" ana başlıklarındaki 4 ana odak alanında konumlandırıyoruz. Bu kapsamda oluşturduğumuz stratejimiz; özel markalarımız, ürün portföyümüz ve çok yönlü müşteri deneyimimizle "mevcut işi korumak", servis ve satış sonrası hizmetler, yenilenmiş ürünler, yenilenebilir enerji yatırımları ve iş birliklerimizle "yeni işlerle büyüyüp işi dönüştürmek" ve ÇSY çalışmaları ve sürdürülebilir ürün ve hizmet portföyümüzün gelişimi ile "iş değeri odaklı gerçekleştirmek"tir.

## TEKNOSA SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK STRATEJİ EVİ

### Yarının Farkında!

Değer Alanlarımız	Çalışanlarımızın Değerinin Farkında	Toplumun Değerinin Farkında	Dünyanın Değerinin Farkında	Teknosa Hakkında
<b>Sürdürülebilirlik Odak Alanlarımız ve Öncelikli Konularımız</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Eşitlik ve Kapsayıcılık</li><li>Çalışanlarımızın Sağlığı ve Güvenliği</li><li>Çalışanlarımızın Gelişimi ve Memnuniyeti</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Müşteri Odaklı Yaklaşımımız</li><li>Toplumsal Değer Yaratma</li><li>Paydaş Etkileşimi ve İş Birlikleri</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>İklim Kriziyle Mücadele</li><li>Çevre Dostu Ürün ve Hizmetler</li><li>Etkin Atık Yönetimi</li><li>Dijitalleşme</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Güçlü Finansal Performans</li><li>Şeffaf, Adil ve Etik İş Anlayışımız</li><li>Sorumlu Tedarik Zinciri</li><li>Risk ve Kriz Yönetimi</li></ul>
<b>Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na Katkımız</b>				
<b>İlgili Sermaye Öğeleri</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>İnsan Sermayesi</li><li>Sosyal ve İlişkisel Sermaye</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>İnsan Sermayesi</li><li>Sosyal ve İlişkisel Sermaye</li><li>Fikri Sermaye</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Doğal Sermaye</li><li>Fikri Sermaye</li><li>Üretilmiş Sermaye</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Finansal Sermaye</li><li>İnsan Sermayesi</li><li>Sosyal ve İlişkisel Sermaye</li><li>Üretilmiş Sermaye</li><li>Doğal Sermaye</li></ul>
<b>Sürdürülebilirlik Kilometre Taşlarımız - Sürdürülebilirlik Yönetimimiz - Değer Yaratma Modelimiz</b>				
<b>Stratejimiz</b>	<b>MEVCUT İŞİ KORUMAK</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Bütünsel Müşteri Deneyimi</li><li>Çok Kanallı Müşteri Deneyimi</li><li>Gelişmiş çevrimdışı ve e-ticaret parekende satış yetenekleri</li></ul> <b>İklimsa Klima</b>	<b>YENİ İŞLERLE BÜYÜMEK VE İŞİ DÖNÜŞTÜRMEK*</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Yeni İnişyatiflerle Servis ve Satış Sonrası Hizmetler</li><li>Yenilenmiş Ürünler</li><li>B2B Gelişimi</li><li>İklimsa Güneş Enerjisi Sistemleri Çözümleri</li><li>E-Ticaret Dönüşümü</li><li>Dijital ve Veriyle Dönüşüm</li></ul>	<b>İŞİ DEĞER ODAKLI GERÇEKLEŞTİRMEK</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Sürdürülebilirlik</li><li>Sosyal Sorumluluk Projeleri</li><li>Teknosa Akademi</li><li>Plastik Kullanımının Azaltılması</li><li>Etkin Atık Yönetimi</li></ul> <b>Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet Portföyü Geliştirme</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Teknosa Outlet</li></ul>	
<b>Yetkinliklerimiz</b>	<b>Sürdürülebilir Odağı - Değerleme Odağı - Yangın Satış Ağı - İnsan Kaynağı - Güçlü IT Altyapısı - Güçlü Marka</b>			



Rapor  
Hakkında

Yönetim  
Mesajları

Teknosa  
Hakkında

Geleceğin  
Değerinin Farkında

Dünyanın  
Değerinin Farkında

Çalışanlarımızın  
Değerinin Farkında

Toplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# Değer Yaratma Modelimiz



Kurulduğumuz günden bu yana, tüm paydaşlarımız için değer yaratma hedefimizi sürdürülebilir bir yaşamı destekleme vizyonumuzla uyumlu şekilde gerçekleştiriyoruz. Türkiye ve dünyayı birleştirme anlayışımızla örtüşen öncü girişimlerimizle bu hedefe katkıda bulunuyoruz. İş yapış şeklimizin temelinde, geniş bir satış ağına sahip olmamız, sunduğumuz zengin ve yüksek kaliteli teknolojik ürünlerimizle müşterilerimize her zaman en iyi hizmeti sunmayı amaçlıyoruz.

Teknosa olarak amacımız değer yaratma modelimizdeki kaynaklarımızı ve sermaye öğelerimizi verimli bir şekilde kullanarak paydaşlarımız ve işimizin başarısı için yarattığımız değeri her geçen gün istikrarlı bir şekilde artırmaktır. Değer yaratma modelimiz; sürdürülebilirlik stratejimizi, odak alanlarımızı, risk ve fırsatlarımızı belirlemek için gerçekleştirdiğimiz detaylı çalışmalar kapsamında oluşturulmuştur. Değer yaratma modelimizdeki girdiler/kaynaklar, bu girdi ve kaynakların değerlendirildiği faaliyetler ve sonuç olarak yarattığımız değer periyodik olarak takip edilir ve elde ettiğimiz performans etkin bir şekilde değerlendirilerek yaratılan faydanın artması için çalışmalar hayata geçirilir. Bu yapının devamlılığının sağlanması adına önümüzdeki yıllarda da çalışmalarımıza devam edeceğiz.



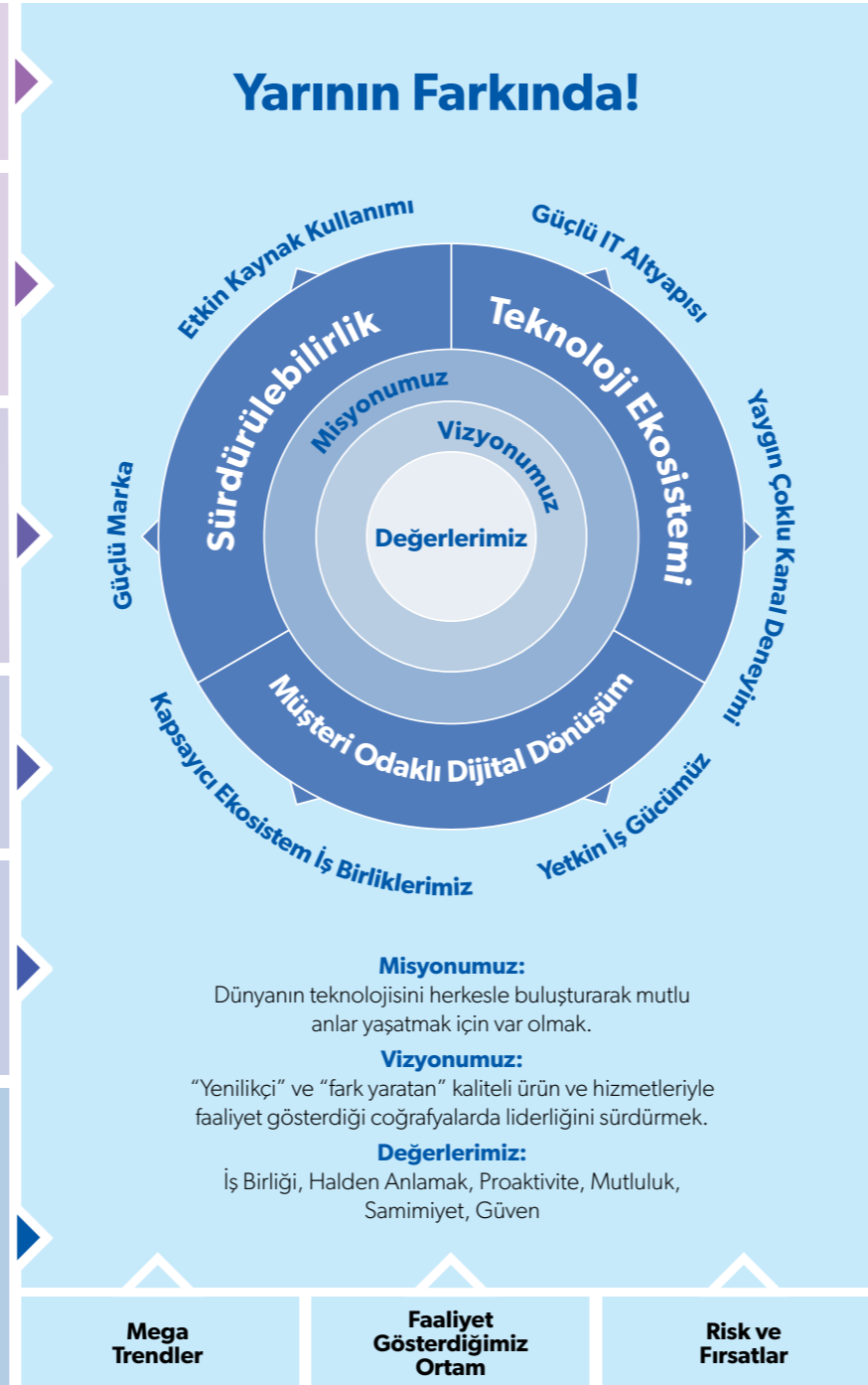
Çalışanlarımız, dünyamız, toplum ve gelecek için değer yaratmaya devam edeceğiz çünkü **"Yarının Farkındayız!"**



# Değer Yaratma Modelimiz

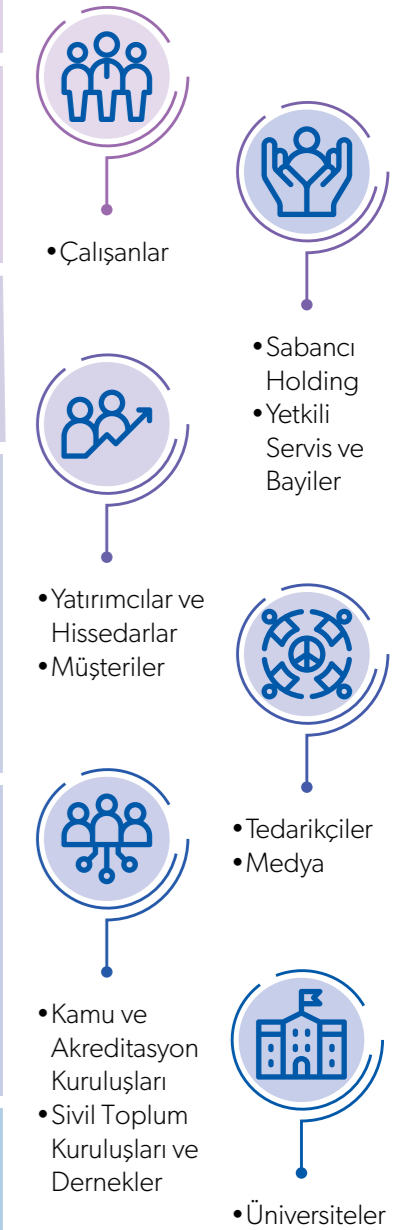


Girdiler/Kaynaklar	Faaliyetler
<b>Finansal Sermaye</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Operasyonlardan elde ettiğimiz gelirlerimiz</li> <li>192 milyon TL yatırım</li> <li>201 milyon TL sermayemiz</li> <li>275,7 milyon TL sermaye artırım</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reklam ve pazarlama çalışmalarımız</li> <li>Yürüttüğümüz kampanya ve promosyonlar</li> <li>Fiyatlandırma</li> </ul>
<b>Üretilmiş Sermaye</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>67 ilde 189 mağazamız, 102.000 m<sup>2</sup> satış alanımız</li> <li>Online/çoklu kanallarımız</li> <li>60.000 m<sup>2</sup> alana sahip lojistik merkezimiz</li> <li>İklimsa; 352 noktada yetkili satıcısı, 286 iklimlendirme servisi ve 166 beyaz eşya servisi</li> <li>Özgün pazaryeri iş modeli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Farklı ihtiyaçlara yönelik mağaza konseptlerimiz</li> <li>Pazaryeri dönüşümümüz</li> <li>Güçlü lojistik altyapımız</li> <li>Online alışverişlerde "Mağazadan Al" (Click &amp; Collect) ve araçta teslimat (Click &amp; Drive) hizmeti seçeneği</li> <li>Video-Chat uygulaması</li> <li>Carrefoursa mağazalarındaki satış noktaları</li> </ul>
<b>Fikri Sermaye</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Preo ve Sigma öz markalarımız</li> <li>Teknosacell mobil hat ve iletişim hizmetleri markamız</li> <li>Tekno Hizmet katma değerli hizmet markamız</li> <li>Yenilenmiş ürün satışı</li> <li>İç denetim metodolojimiz</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Çalışanlarının görüşlerinin toplandığı öneri sistemi: TeknoBox</li> <li>TeknoGO mağaza içi dijitalleşme projeleri</li> <li>Ürün ve süreç geliştirme süreçleri</li> <li>- Tekno Hizmet çatısı altında sunduğumuz "TeknoGaranti", "Mağazada Hizmet", "Yerinde Kurulum", "Uzaktan Teknoloji Destek Hizmeti" ve "Full Destek Servis Paketleri" hizmet paketleri</li> <li>- Süreçlerimiz ve mağazalarımız nezdinde gerçekleştirilen iç denetim faaliyetleri</li> </ul>
<b>İnsan Sermayesi</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>2.458 çalışmamız</li> <li>% 26 Kadın çalışan, % 74 Erkek çalışan</li> <li>Şirket kültürü ve değerlerimiz</li> <li>Etik iş yapış şeklimiz ve politikalarımız</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yüksek Lisans Desteği</li> <li>Teknosalı Anne Mentorlar</li> <li>Teknosa Akademi</li> <li>Stüdyo Canlı</li> <li>Eşitlik ve kapsayıcılık yaklaşımı</li> <li>Şirket içi etik hattımız</li> </ul>
<b>Sosyal ve İlişkisel Sermaye</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Toplumsal cinsiyet eşitliği yaklaşımımız</li> <li>Yaklaşık 3,3 milyon TL toplumsal yatırım ve bağış</li> <li>Müşteri memnuniyeti yaklaşımımız</li> <li>Sosyal medya kanallarımız</li> <li>Stratejik iş birliklerimiz</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Müşteri deneyim yönetimi (CRM)</li> <li>Müşterilerin Teknosa ile iletişim sağlayabileceği 19 farklı kanal</li> <li>Kurumsal sosyal sorumluluk ve gönüllülük çalışmaları</li> <li>Tedarikçilerle güçlü iletişim</li> <li>Teknosa Gönüllüleri</li> <li>Yeni Neslin Teknosa'sı Dönüşüm Programı</li> </ul>
<b>Doğal Sermaye</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Atık yönetiminiz</li> <li>Mağazalarda yenilenebilir enerji kullanımı</li> <li>Enerji ve su verimliliği uygulamalarımız</li> <li>- 25 milyon TL çevre yatırımı</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mağazaların kaynak tüketimini uzaktan izleme ve yönetme imkanı veren sensör sistemleri</li> <li>Mağazalarda dijital etiket uygulaması</li> <li>Atık yönetimi</li> <li>Genel merkezde plastik tüketimi azaltım çalışmaları</li> <li>İPG plastik azaltım taahhüdü</li> <li>Sürdürülebilir ürün ve hizmetler</li> <li>176 mağazada enerji verimliliği yüksek aydınlatma dönüşümü</li> <li>12 mağazada elektronik etiket, tüm mağazalarda dijital uygulamalar</li> <li>63 mağazada ısıtma, soğutma ve aydınlatma sistemlerinin otomatik sensörler aracılığıyla yönetilmesi</li> </ul>



Yaratılan Değer	Yaratılan Değer
<ul style="list-style-type: none"> <li>17,4 milyar TL ciro</li> <li>1.447 milyon TL FAVÖK</li> <li>525 milyon TL net kâr</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cirodaki %132'lük artışla güçlü ekomik büyüme</li> <li>Kâr'da %300'lük artış</li> <li>Güven odaklı marka itibarı</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>174,6 milyon mağaza ve teknosa.com ziyaretçi sayısı</li> <li>Perakende ciro su içindeki e-ticaret payında %15 artış</li> <li>1,9 milyar TL E-ticaret ciro su</li> <li>Toplam 16.472 adet ürün</li> <li>Online/çoklu kanallarda sunulan 108.581 adet ürün</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>170 adet sürdürülebilir ürün</li> <li>24 ilde aynı gün ve ertesi gün teslimat hizmeti</li> <li>Sektördeki en büyük lojistik merkeziyle müşteri taleplerine hızlı cevap verebilme</li> <li>Sürdürülebilir hizmetlerden elde edilen gelirlerde %172 büyüme</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Preo markamız altında 1000'den fazla ürün çeşidi ve 2,4 milyon adet ürün satışı</li> <li>400.000'den fazla Teknosacell abonesi</li> <li>Tekno hizmette servis hizmeti verilen 161.854 adet ürün</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mağaza ziyaretçi sayısında artış</li> <li>Online satış platformlarını aktif olarak kullanan 150 milyondan fazla müşteri</li> <li>AR-GE ve inovasyon yatırımlarında %54 artış</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Çalışan başına ortalama 25 saat sınıf içi ve online eğitim</li> <li>Teknosa Akademi'de yaklaşık 10 saat dijital kitap ve blog yazısı okunma süresi</li> <li>Toplam 11 saatin üzerinde 23 kişiden oluşan Teknosalı Anne Mentorlar görüşmesi</li> <li>WEPs (Kadının Güçlenmesi Prensipleri) doğrultusunda 7 ilkeye taahhüt</li> <li>Çalışan bağlılığı ve memnuniyetinin artırılması</li> <li>Doğum izninden sonra işe dönen çalışan sayısında %27,3 artış</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Çalışan kariyer ve yetenek gelişimi için ayrılan eğitim bütçesinde %127 artış</li> <li>Teknosa Akademi'yle 17 yılda 1.790.600 saati aşan eğitim ve 19.500'den fazla mezun çalışan</li> <li>Çalışanların güvenli ve sağlıklı çalışabilmesi için yapılan yatırımların %225 artırılması</li> <li>STEM (Fen, teknoloji, mühendislik ve matematik) alanında çalışan kadın sayısında %27 artış</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>78 Tavsiye Edilme Skoru (NPS)</li> <li>Tavsiye Edilme Skoru'nun (NPS) 11 puan artırılması</li> <li>Kadın için Teknoloji eğitimlerine katılan 2039 kişi</li> <li>Kadın için Teknoloji Hepimiz için Dayanışma kapsamında ulaşılan 178 kadın</li> <li>Yarının Farkında projesi eğitimlerine katılan 1020 genç</li> <li>FixFest'e katılan 845 genç</li> <li>Okul yenileme, biyoçeşitliliğe destek, fidan dikimi, toprak canlandırma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ve çevre temizliği için gönüllü çalışmalar</li> <li>Kamu menfaatine yararlı kurumlara bağlı</li> <li>5.997 yerel tedarikçi</li> <li>- Toplam 6.062 tedarikçi</li> <li>Hayırseverlik odağındaki katkıların %127 oranla artırılması</li> <li>Sosyal sorumluluk projelerine ayrılan bütçede 5 kat artış</li> <li>Kadın için Teknoloji projesiyle her 1 TL'lik yatırım için 3,96 TL sosyal getiri</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>4,6 milyon kW enerji tasarrufu</li> <li>Dijital etiket uygulaması ile mağaza başı yıllık 30.000 adet kağıt ve 24 adet toner tasarrufu</li> <li>Elektronik etiket uygulamasıyla mağaza başı yıllık yaklaşık olarak 80.000 adet kağıt ve 96 adet toner tasarrufu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>6.672 MWh yenilenebilir enerji tedariki (I-REC)</li> <li>Sürdürülebilir ürün ve hizmet %44 artış</li> <li>Kağıt tüketiminde azaltım</li> <li>Sürdürülebilirlik faaliyetleri sonucu elde edilen finansal tasarrufun %231 artması</li> </ul>

## Kilit Paydaşlarımız



# Dünyanın Değerinin Farkında

- İklim Kriziyle Mücadelemiz
- Atık Yönetimimiz ve Döngüsel Ekonomi Yaklaşımımız
- Çevreye Duyarlı Ürün ve Hizmetlerimiz
- Dijital Dönüşüm Yolculuğumuz





Rapor  
Hakkında

Yönetim  
Mesajları

Teknosa  
Hakkında

Geleceğin  
Değerinin Farkında

Dünyanın  
Değerinin Farkında

Çalışanlarımızın  
Değerinin Farkında

Toplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# İklim Kriziyle Mücadelemiz



İnsanlık olarak karşı karşıya olduğumuz en önemli sorunlardan biri olan iklim krizi, etkisini her geçen gün biraz daha fazla hissettiriyor. Biz de bu sorunu sürdürülebilirlik önceliklerimiz arasında değerlendiriyoruz ve Yarının Farkındayız diyoruz. Çözümün bir parçası olmak için elimizden gelen tüm çabayı ortaya koyuyoruz. İklim değişikliğinin faaliyetlerimiz üzerinde yaratabileceği olumsuz etkileri değerlendiriyor, iklim krizi özelinde risk ve fırsat değerlendirmesi yaparak atılacak adımları belirliyoruz. Bu kapsamda tüm küresel trendleri yakından takip ediyor, tabi olduğumuz tüm yükümlülükleri eksiksiz bir şekilde hayata geçiriyoruz.

Yarattığımız ve yaratacağımız pozitif değeri artırmak ve çevresel etkimizi azaltmak amacı ile mağaza ağıımızda iklim değişikliğinin etkilerini azaltacak projeleri geliştirerek hayata geçiriyoruz. Bu kapsamdaki sera gazı azaltım, enerji verimliliği ve doğal kaynakların verimli kullanılması çalışmalarımıza 2022 yılında da devam ettik.

Çevresel harcamalarımızı, yasal zorunluluklar ve gönüllü çevre odaklı girişimler olarak iki ana kategoriye ayırıyoruz. 2021 yılında, çevreye duyarlı harcamalar yaparak, sadece yasal uyum gerekliliklerini karşılamakla kalmadık, aynı zamanda kaynak verimliliği performansımızı artırdık. Bu süreçte, çevresel uyumsuzluğa yol açan herhangi bir faaliyette bulunmadık ve bu sayede herhangi bir cezai yaptırımla karşılaşmadık.



Raporlama döneminde **11.379.520 TL** çevre harcaması yapılmıştır.

İklim Krizi ile Mücadele ve Çevre performansımızın detaylarına "**Ekler**" bölümünden ulaşabilirsiniz.

## 2022 yılında;

- Genel Müdürlük binamız, 2015 yılından itibaren LEED sertifikasına sahip olup, LEED Gold Score Card'da 110 puan üzerinden 67 puan almıştır.
- Yenilenebilir Enerji Tedarik Sertifikası (I-REC) ile Lojistik Merkezi ve 80 mağazamızın enerji tüketiminin tamamı yenilenebilir enerji kaynaklarından tedarik ediyoruz.
- Enerji Performans Modeli ile Adana Sabancı İş Merkezi mağazamızın çatısına 320 adet panel ile çalışan 175.000 kWh kapasiteli bir Güneş Enerji Santrali kurduk. 58 hanenin tüketimine eş değer elektrik üreterek, 94 ton CO<sub>2</sub>e salımını engelledik.
- 63 mağazamızda kurulu olan, ısıtma, soğutma ve aydınlatma sistemlerinin otomatik sensörler aracılığıyla harekete geçirildiği çözümler sayesinde 2022 yılında 3,65 milyon kWh enerji tasarrufu sağladık.
- İlk kez raporlama yapılan CDP İklim Değişikliği programından global perakende sektör ortalaması olan C skorunun da üzerinde olan B- (yönetim seviyesi) skoru elde ettik.
- Genel Müdürlük için Doğal Hayatı Koruma Vakfı (World Wide Fund for Nature - WWF) Türkiye ile yapılan iş birliği sonucunda Yeşil Ofis Diploması aldık. WWF Yeşil Ofis Programı kapsamında Genel Müdürlük için belirlenen yıllık %5 elektrik tüketimi tasarrufu hedefini %27 olarak gerçekleştirdik.
- Sabancı Topluluğu'nun "Net Sıfır Emisyon" hedefi paralelinde tüm operasyonlarımızda 2050 yılına kadar net sıfır olmayı taahhüt ediyoruz. 2022 yılında bu hedef için strateji geliştirme çalışmalarına başladık.
- Aydınlatma armatürlerinin LED aydınlatmaya dönüştürüldüğü mağaza sayısı 176'ya ulaştı. 2023 yılında tüm mağazaların LED aydınlatmaya dönüşümünü tamamlamayı hedefliyoruz.

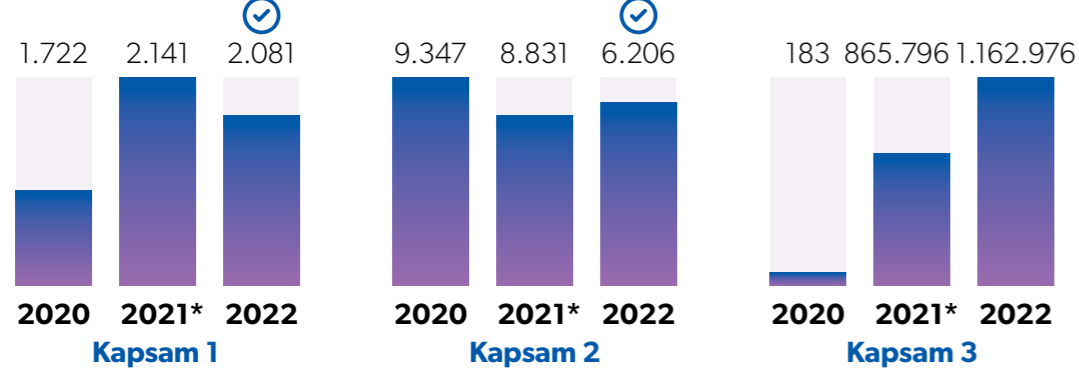




# İklim Kriziyle Mücadelemiz



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



## Kapsam 1, 2 ve 3 (ton CO<sub>2</sub>e)



\*Detaylı kapsam 3 emisyon hesaplamalarına 2021 yılında başlamıştır.



**Toplam Enerji Tüketimi:**  
27.470 MWh ✓

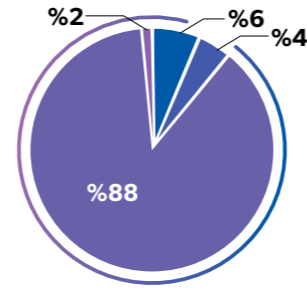
**Enerji Tasarrufunun Finansal Karşılığı:**  
9.170.154 TL

**Enerji Yoğunluğu:**  
0.00000158 MWh/  
Toplam Gelirler ✓

**Enerji Tasarrufu:**  
4.585.077 kWh

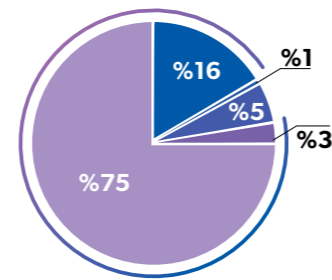
**Sera Gazı Azaltımı:**  
1.910.602 ton CO<sub>2</sub>

## Kapsam 1-2 Toplam tCO<sub>2</sub>e (lokasyon kırılımı)



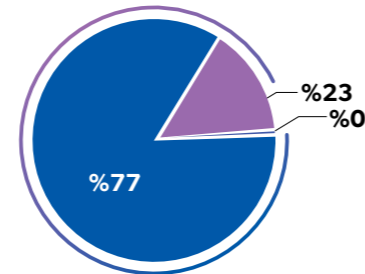
- Merkez
- Gebze Depo
- Mağazalar
- İklimsa Bölge Ofisleri

## Kapsam 1-2 Emisyon Dağılımı (tCO<sub>2</sub>e)



- Doğalgaz
- Motorin on-road
- Benzin on-road
- Motorin off-road
- Motorin (Jeneratör)
- Soğutucu Gaz Kaçakları
- Yangın Söndürme Cihazları
- Elektrik

## Kapsam 3 Emisyon Dağılımı (tCO<sub>2</sub>e)



- Satılan ürünlerin kullanımı
- Operasyonlarda üretilen atık
- İş seyahati
- Personel servisi
- Taşıma ve dağıtım
- Satın alınan mal ve hizmetler

## Toplam Su Tüketimi m<sup>3</sup>

Teknosa olarak, suyun verimli kullanılması hedefiyle, azaltım hedeflerimize paralel olarak iyileştirme alanlarını belirleyerek verimlilik projelerini hayata geçiriyoruz. Suyu sadece bireysel günlük tüketim amaçlı kullanıyoruz ve bu kapsamda oluşan atık suyun tamamını kanalizasyon sistemine deşarj ediyoruz. Mağaza ve depolarımızdaki su kullanımını sayaçlarla takip ediyor, su tüketimimizi aylık bazda izliyoruz. Bu takip mekanizmamız ile 2022 yılında su tüketimimizdeki artışın sebebinin bazı lokasyonlardaki sızıntılar olduğunu tespit ettik ve gerekli aksiyonları aldık.

15.115  
2020

16.443  
2021

25.067 ✓  
2022



Teknosa'da yenilenebilir elektrik tüketimi oranını **2025 yılına kadar %42'ye çıkarmayı** hedefliyoruz.

Rapor  
HakkındaYönetim  
MesajlarıTeknosa  
HakkındaGeleceğin  
Değerinin FarkındaDünyanın  
Değerinin FarkındaÇalışanlarımızın  
Değerinin FarkındaToplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# Atık Yönetimimiz ve Döngüsel Ekonomi Yaklaşımımız



Teknosa olarak yarattığımız çevresel etkinin bilinci ile bu etkimizi azami seviyelere çekerek ilgili performansımızı sürekli olarak iyileştirmek için çalışıyoruz. Bu anlayışın önemli bir sonucu da faaliyetlerimiz sonucunda oluşan atık miktarını azaltmaktır. Bu kapsamda Genel Müdürlüğümüz, lojistik merkezimiz ve mağazalarımızda oluşan atıkların azaltılması ve önlenmesine yönelik belirlediğimiz hedefler doğrultusunda atık performansımızı titizlikle takip ederek gerekli önlemleri hayata geçiriyoruz. Genel Müdürlüğümüz'de kurduğumuz Sıfır Atık Sistemi'ni mağazalarımızda da kurmayı ve oluşan atıkların kaynağında ayrılarak toplanması çalışmalarımızı artırmayı planlıyoruz.

Döngüsel ekonomiyi destekleyen uygulamalarımız kapsamında; Türkiye Döngüsel Ekonomi Platformu tarafından düzenlenen Döngüsel İş Tasarımı Eğitimi ışığında; kaynağında ayrı toplanan atıkların ve atık ürünlerin döngüsel ekonomi yaklaşımıyla ekonomiye yeniden kazandırılma alternatiflerini değerlendiriyoruz.

Yıllara Göre Atık Miktarı (ton)	2020	2021	2022
Tehlikeli Atık Miktarı	1	11	5
Tehlikeli Olmayan Atık Miktarı	155	500	484
<b>Toplam</b>	<b>156</b>	<b>511</b>	<b>489</b>

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



Toplam atık miktarımızın **%98,98**'ini tekrar tekrar **kullanıyor veya geri dönüştürüyoruz.**

## 2023 Yılı Hedeflerimiz



Genel Müdürlük'te tek kullanımlık plastik kullanımının kaldırılması



Mağazalarda %100 biyobozunabilir/kompostlanabilir poşet kullanımına geçilmesi



Mağazalarımızın en az %10'unda "Platin Sıfır Atık" konseptine uygun mağaza modeline geçilmesi



# Atık Yönetimimiz ve Döngüsel Ekonomi Yaklaşımımız



Dakika



## Geri Kazanılan/Dönüştürülen Atık Miktarı

2022

Kağıt (ton)	120
Karışık Ambalaj (ton)	127
Plastik (ton)	48
Hurda (ton)	3,1
Elektronik (ton)	2
Pil, Akü ve Toner (ton)	2,6

## 2022

Düzenli depolama / katı atık sahasına giden (ton)*	174
Tekrar kullanılan veya geri dönüştürülen atıklar (ton)**	315

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

\*\* Toplam atık miktarımızın %64,4'ünü tekrar tekrar kullanıyor veya geri dönüştürüyoruz.

## 2022 yılında;

- Dijitalleşme ile kağıt kullanım miktarında 2021 yılına kıyasla %10,46 azaltım gerçekleştirdik.
- Genel Müdürlük'te plastik ve cam şişeler ile tek kullanımlık ürünleri kullanımdan kaldırarak, termos ve geri dönüştürülmüş malzemeden üretilmiş bardak kullanımına geçtik. Azaltım uygulamalarımız sayesinde plastik kullanımında %30 oranında azaltım gerçekleştirdik.
- Elektronik atık, atık pil ve geri dönüştürülebilir ambalaj toplama faaliyetlerimiz kapsamında yerel yönetimler ve yetkilendirilmiş kuruluşlarla çalışmaya devam ettik.
- Mağaza çalışanlarımızın kıyafetlerinde geri dönüştürülmüş ve çevre dostu malzemeler tercih ettik.
- İşe yeni başlayan çalışanlarımıza dağıttığımız hoş geldin kitlerinin içeriğini geri dönüştürülmüş malzemeden üretilmiş, geri dönüştürülebilir ve sürdürülebilir çevre dostu ürünler ile yeniledik.
- İklimsa yetkili satıcılarına ve servislerine her yıl düzenli olarak dağıttığımız defter, takvim vb. promosyon ürünlerinde geri dönüştürülebilir materyaller tercih etmeye başladık.
- E-ticaret operasyonlarında tercih edilen koli bandı dışındaki tüm ambalajlarda geri dönüştürülmüş malzemeler kullanmaya devam ettik. Merkez ofiste hayata geçirilen sıfır atık sisteminin mağazalar, lojistik merkezi ve İklimsa bölge ofislerinde de hayata geçirilmesi için çalışmalara başladık ve lojistik merkezi ile cadde mağazaları için atık üniteleri temin ettik.
- 12 mağazada kullanılan elektronik etiket teknolojisi ile 1,1 milyon adet kağıt tasarrufu sağladık ve 220 adet toner kullanımının önüne geçtik.
- Bakım ve onarım hizmetlerimizle 188.000 ürünün performansını artırarak atıl hale gelmesini önledik. Tüketicilerimizi bilinçlendirmek ve atık kirliliğini önlemek için "VARTA & TEMA Vakfı ile atık piller fidana dönüşsün!" projesinde VARTA ile iş birliği yapıyoruz.



# Çevreye Duyarlı Ürün ve Hizmetlerimiz

3,5  
Dakika



İklim krizi ile mücadele çevreye duyarlı ürün ve hizmetlere olan talebi de artırıyor. Biz de Teknosa olarak, hem bu talebe cevap verebilme hem de çevresel etkimizi azaltma hedefiyle raporlama döneminde çevreye duyarlı ürün ve hizmetlerimizin sayısını artırmaya devam ettik. Bu kapsamda 2025 yılı için belirlediğimiz 135 sürdürülebilir ürün ve hizmet hedefimizi 2022 yılında gerçekleştirdik ve bu sayıyı 170'e çıkardık.



2022 yılında çevreye duyarlı ürün ve hizmet sayımızı **%44 oranında artırdık.**

## Çevreye Duyarlı Ürün ve Hizmet Sayısı

2020	108
2021	118
2022	170

Sürdürülebilir ürün ve hizmetlerden elde ettiğimiz gelir, bir önceki raporlama dönemine göre 416 milyon TL'lik bir artışla yaklaşık 630 milyon TL olarak gerçekleşti. Bu gelirin 114 milyon TL'si portföyümüzdeki 165 adet etki azaltan üründen, 516 milyon TL'si ise etki azaltılmasına katkıda bulunan Tekno Hizmet kapsamında, TeknoGaranti ve bakım-onarım hizmetlerinden elde edilmiştir.



### Yüksek Enerji Verimliliğine Sahip Ürünler:

Tüm satış kanallarımız üzerinden müşterilerimize; yüksek enerji verimliliğine sahip 148 adet beyaz eşya ve 17 adet klima sunduk. Yüksek enerji verimliliğine sahip ürünlerimiz hakkında müşterilerimizi bilgilendirerek, A Enerji Sınıfı Beyaz Eşyalarda 250 TL, Ekran Koruma ve TeknoGaranti Hizmetlerinde %25'e varan indirim sağlayarak sorumlu tüketimi teşvik ediyoruz.



### Yenilenmiş Telefon Satışı: [Teknosa.com](https://www.teknosa.com)

üzerinden başlattığımız yenilenmiş telefon satışı uygulamamız kapsamında; Ticaret Bakanlığı onaylı Yenileme Merkezleri ile çalışarak gerekli tüm bakım, onarım ve testlerden geçmiş, %100 çalışır ve bir yıl garantili telefonları tüketicilerimizle buluşturuyor ve 14 gün içinde iade garantisi veriyoruz. Sürdürülebilirliğin desteklenmesine yardımcı olurken, elektronik atıkların azalmasına da katkı sağlıyoruz. [Detaylı bilgi için tıklayın.](#)



### Eskisini Getir Yenisini Götür:

Eski cihazlarını Teknosa mağazalarına getiren ya da [teknosa.com](https://www.teknosa.com) üzerinden gönderen müşterilerimize satın aldıkları cihazlarda indirim sunarak kullanılmayan elektronik cihazların geri dönüşümüne katkı sağlıyoruz. 2031 yılına kadar 500.000 adet cihazı geri almayı hedefliyoruz. [Detaylı bilgi için tıklayın.](#)



**Kiralama Hizmeti:** 200 elektronik ürün için müşterilerimize Kiralabunu iş birliğiyle [teknosa.com](https://www.teknosa.com) üzerinden tek tıkla veya seçili mağazalarımız aracılığı ile kiramala hizmeti sunuyoruz. [Detaylı bilgi için tıklayın.](#)



**Arıza ve Onarım Hizmetleri:** Teknosa'dan satın alınmış olsun ya da olmasın, telefon, tablet, ve dizüstü bilgisayar gibi tüm mobil cihazlar ile küçük ev aletleri gibi taşınabilir elektronik cihazlar dahil olmak üzere tüm elektronik cihazlar için tamir hizmeti sunuyoruz. Bu hizmetimiz ile iade edilen ve hasar gören yılda yaklaşık 6.000 ürünü, hasarın derecesine bağlı olarak değer zincirlerinin farklı noktalarına yeniden dahil ediyoruz. Uzman ekibimiz hasarın derecesini inceledikten sonra ürünün hasarıyla ilgili müşterilerimiz detaylı bir şekilde bilgilendirir. Değerlendirmenin sonucunda, bazı ürünleri yedek parça ve Outlet ürünlerine ilişkin tamir hizmetleri için kullanıyor ve bazılarını [teknosa.com/outlet](https://www.teknosa.com/outlet) web sitesinde ve Şişli Cevahir mağazasının outlet katında yeniden satışa sunuyoruz. [Detaylı bilgi için tıklayın.](#)



**Mağazada Hizmet Paketi:** Mağaza içerisinden satın alınan ürüne ilk kurulum, yazılım yükleme/güncelleme, anti virüs yükleme gibi hizmetleri sağlıyoruz.

**Preo ve Sigma'nın** bazı modellerinde; dayanıklılık, malzeme kalitesi, enerji sınıfı gibi ürünleri kullanım ömrü ve performans açısından geliştirecek noktalara odaklanarak çeşitli çalışmalar gerçekleştiriyoruz.



**İklimsa GES İş Modeli:** Raporlama döneminde, İklimsa ile Güneş Enerjisi Sistemleri (GES) alanında faaliyete başladık. Konut, tarımsal sulama ve endüstriyel tesisleri kapsayan birçok önemli proje ile anlaşma sağlamanın yanı sıra, müşterilerimize finansman desteği verebilmek adına Akbank, Garanti ve Vakıf Katılım bankaları ile iş birliği yaptık. [Detaylı bilgi için tıklayın.](#)



**TeknoGaranti:** Müşterilerimizin satın aldıkları ürünlerin garanti sürelerine ek olarak, TeknoGaranti seçenekleri ile 3 yıla kadar ilave garanti süresi imkanı sağlayarak ürünlerimizin olabilecek en uzun süre boyunca maksimum verim ile çalışmasını sağlıyoruz. [Detaylı bilgi için tıklayın.](#)



**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 imkanı sunuyoruz. [Detaylı bilgi için tıklayın.](#)



**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. [Detaylı bilgi için tıklayın.](#)



**Teknoloji Destek Paketi:** Elektronik ürünlerin kullanımında karşılaşılan problemlere, 7/24 telefondan teknik yardım, uzaktan bağlantı ve destek yöntemleriyle çözüm sunuyoruz. [Detaylı bilgi için tıklayın.](#)



Rapor  
Hakkında

Yönetim  
Mesajları

Teknosa  
Hakkında

Geleceğin  
Değerinin Farkında

Dünyanın  
Değerinin Farkında

Çalışanlarımızın  
Değerinin Farkında

Toplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# Dijital Dönüşüm Yolculuğumuz

3,5  
Dakika

Dijital dönüşümümüzü, 2019 yılından bu yana kararlıkla sürdürdüğümüz Yeni Neslin Teknosa'sı dönüşüm programımız kapsamında; tedarik zincirimizden başlatıp, ürünün son tüketiciye ulaşması ve satış sonrasını da kapsayacak şekilde gerçekleştiriyoruz. Mevcut ürün ve hizmetlerimizi geliştirebilmek adına Teknoloji ile Dijital Ticaret ve Pazarlama fonksiyonlarımız ile dijitalleşme üzerine katma değer yaratma odaklı çalışmalar gerçekleştiriyoruz. Kısaca "geleceğin arkasında biz varız" diyoruz.



2022 yılında tüm Ar-Ge ve inovasyon çalışmalarımız için toplam 45 milyon TL, sürdürülebilirlik odaklı Ar-Ge ve inovasyon çalışmalarımız için ise 17 milyon TL'nin üzerinde yatırım gerçekleştirdik.

Dijital dönüşüm alanında; dijital kanallardaki yetkinliklerimizin artırılması, mağaza içi dijital deneyimlerin iyileştirilmesi, veriye dayalı yönetim ve bilgi güvenliği konularına odaklanıyoruz. 2022 yılında da zorlu pazar koşullarına rağmen odak alanlarımıza yönelik çalışmalarımız ile fark yaratmaya ve işimizi dönüştürerek etki alanımızı büyütmeye devam ettik.



## Dijital Kanallar

Online ve mobil platformlarımızla müşterilerimize benzersiz bir alışveriş deneyimi yaşatma hedefimiz doğrultusunda, 2022 yılında dijital kanallarımızı mağazalarımızla entegre olacak şekilde uçtan uca yenileyerek, müşterilerimize arkasında yapay zeka teknolojisi olan daha sade, daha hızlı ve daha bilgilendirici bir deneyim sunmaya başladık. Web sitemize sesli haritalama özelliği ekleyerek, görme engelli müşterilerimizin erişebilirliğini artırdık. Dijital kanallarımızda müşterilerimizi odağa alarak kişiselleştirilmiş deneyimi güçlendiren fonksiyonlar eklemeye devam edeceğiz.



Yine dönem içerisinde, Teknosa'yı mağazaları olan dijital bir platforma dönüştürme konusunda güçlü bir adım atarak, sektörümüzün ilk teknoloji odaklı pazaryeri modelini Teknosa uzmanlığı ve güvencesiyle hayata geçirdik. Teknosa pazaryeri modelini müşterilerimizin tüm teknolojik ihtiyaçlarına en kapsamlı cevabı verecek biçimde, mevcut dijital kanallarımıza entegre bir yapıda oluşturduk. Pazaryeri modeli entegrasyonu ile 2022 yılı sonunda [teknosa.com](https://teknosa.com)'daki ürün sayımızı 22 kat artırarak, 100 binin üzerine çıkardık. 2024 yılında en az 400 bin ürün çeşidine ulaşmayı planlıyoruz. Akbank ile iş birliği yaparak, pazaryeri modeline dahil olan satıcılarımız için farklı finansman çözümleri geliştirdik ve çeşitli avantajlara sahip olmalarını sağladık. Aynı zamanda pazaryeri satıcılarımızın ürünlerini seçili mağazalarımızda müşterilerimizin beğenisine sunduk. Pazaryerimizi müşterilerimize ve tüm ekosistemimize daha fazla değer yaratacak şekilde geliştirmeye devam edeceğiz.





Rapor  
Hakkında

Yönetim  
Mesajları

Teknosa  
Hakkında

Geleceğin  
Değerinin Farkında

Dünyanın  
Değerinin Farkında

Çalışanlarımızın  
Değerinin Farkında

Toplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# Dijital Dönüşüm Yolculuğumuz

3,5  
Dakika

## Mağaza İçi Dijitalleşme Çalışmaları

Mağazalarımızda dijital yetkinlikleri geliştirerek, operasyonel verimlilik ve müşteri deneyimini iyileştirmeye yönelik kazanımlarımızı artırıyoruz. Elektronik etiket uygulamalarımızla tüketilen kağıt miktarını azaltarak sürdürülebilirliğe katkıda bulunmaya devam ediyoruz. Mağazalarımızın kasa altyapısını mobil platformlara uyumlu hale getirmek için geliştirdiğimiz TeknoGO hizmetimiz çerçevesinde, ekiplerimizin kullandığı mobil el terminalleri aracılığıyla etiket basma gibi operasyonları hızlandırırken, diğer yandan müşterilerimize ürün, stok, fiyat ve kampanya bilgilerini doğru ve hızlı bir şekilde aktarabiliyor, kasa ödeme alanından bağımsız ve güvenilir bir şekilde alışveriş yapılmasını sağlıyoruz. 2022 yılında mobil kasa uygulamamızı tüm mağazalarımızda devreye aldık.

Yeni konsept mağazalarda konumlandığımız led ekranlar ile mağaza içi kampanyaları ve yeni gelen ürünleri müşterilerimize online olarak tanıtıyor, mağaza girişlerinde yerleştirdiğimiz dokunmatik info ekranlar sayesinde müşterilerimizin ilgilendikleri ürün bilgilerine, görsellerine ve videolarına erişimlerini, ürün fiyat okuma ve kıyaslama işlemlerini kendilerinin yapabilmesini sağlıyoruz.



## Veriye Dayalı Yönetim Sistemi

Müşteri deneyimini en iyi hale getirme ve operasyonel verimliliğimizi artırma hedefimiz doğrultusunda, akıllı ve geleceği tahmin eden veriye dayalı bir yönetim anlayışını benimsiyoruz. İleri veri analitiği ve yapay zeka algoritmalarıyla, sistemimizde bulunan 18 milyonu aşkın müşteri verisini analiz ederek, müşterilerimizin doğru ürüne, doğru zamanda, doğru noktada ve uygun fiyatla erişebilmelerini sağlıyoruz.

Raporlama döneminde hayata geçirdiğimiz sıcaklık haritaları uygulamamız ile Teknosa mağazalarını ziyaret eden ya da önünden geçen müşterilere ait kişisel olmayan verileri bir araya getirip müşterilerin davranışlarını analiz ederek, ürünlerin mağaza içerisinde daha çok etkileşim alabileceği alanları belirliyor ve kampanyaların daha etkili olması için yol gösterici verilerden yararlanıyoruz.



## Bilgi Güvenliği



Günümüz perakendeciliğinde iş süreçlerinin dijitalleşmesine paralel olarak önem kazanan bilgi güvenliği alanında üst düzey uygulamalar gerçekleştirerek, ihlallere karşı önlemler alıyoruz. 2022 yılında bilgi güvenliği konusundaki çalışmalara devam ederek, kullanıcı farkındalığına yönelik eğitimler ve sosyal mühendislik testleri gerçekleştirdik. Ayrıca ana veri merkezinde yaşanacak kesinti durumunda iş sürekliliğinin sağlanması adına, farklı bir ilde veri merkezi altyapısı hazırladık.

Çağrı Merkezimiz üzerinden aldığımız bilgi gizliliği ve güvenliği ile ilgili bildirimleri en kısa zamanda Hukuk, Bilgi Güvenliği ve CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi) birimlerimiz aracılığıyla inceleme altına alıyoruz. Mağaza kaynaklı hatalarda ise sorun çözme sürecimize mağazalarımız da dahil oluyor. 2022 yılında, müşteri gizliliğinin ihlali yaşanma potansiyeli taşıyan toplam 398 bildirim aldık ve tüm bildirimleri inceleyerek çözümlendirdik. Bununla birlikte, müşteri gizliliğinin ihlali kapsamında, Kişisel Verileri Koruma Kurumu kararı ile Şirketimize para cezası<sup>3</sup> verilmiştir.

<sup>3</sup> Tarafımızın veri ihlali bildiriminde bulunduğu dosyada 21/07/2022 tarih ve 2022/716 sayılı Kişisel Verileri Koruma Kurumu Kararı ile Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun 12.maddesine aykırılık nedeniyle 750.000 TL idari para ceza kararı tebliğ edilmiştir.

# Çalışan- larımızın Değerinin Farkında

- Çalışan Odaklı Yaklaşımımız
- Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık
- Performans ve Yetenek Yönetimi
- Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği





Rapor  
Hakkında

Yönetim  
Mesajları

Teknosa  
Hakkında

Geleceğin  
Değerinin Farkında

Dünyanın  
Değerinin Farkında

Çalışanlarımızın  
Değerinin Farkında

Toplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# Çalışan Odaklı Yaklaşımımız

4,5  
Dakika



“Yeni Neslin Sabancı’sı” vizyonu, “Sabancı Topluluğu İnsan Kaynakları Politikası” ve “İşin Geleceğine Uyum Programı” doğrultusunda oluşturduğumuz **Teknosa İnsan Kaynakları Politikası** ile Şirket stratejimizin ve kurum kültürümüzün en önemli değeri olan çalışanlarımızın haklarını güvence altına alarak, gelişimlerini artırmak, memnuniyet ve bağlılıklarını en üst seviyede tutmak için çalışmalarımıza her geçen gün daha fazla yoğunluk veriyoruz.

Teknosa’da adil, objektif, yüksek performansı destekleyen, çalışanların iş sonuçlarına katkısını ve yetkinliklerini merkeze alan, motive edici, rekabetçi ücret, tanıma ve takdir uygulamalarımız bulunuyor. Tanıma, Takdir ve Toplam Ödül Yönetimi içinde yer alan tüm bu uygulamaları, piyasa analizleri ve kıyaslama çalışmaları ile düzenli olarak gözden geçiriyor ve yeniliyoruz.

Çalışanlarımızın ihtiyaçları ve rollerini göz önünde bulundurarak, sağlık sigortası, hayat sigortası, işveren katkılı bireysel emeklilik sistemi ve benzeri yan hak uygulamaları ile çalışanlarımızın sağlık ve huzurunu güvence altına alıyoruz.<sup>1</sup>

Çalışanlarımızın iş yoğunluğunu dengelemek ve verimli çalışabilmelerine destek sağlamak amacıyla haftada 6 saat “Toplantısız Saat” uygulamamız mevcut. Bununla birlikte, çalışanlarımıza “Hibrit Çalışma Modeli” ile uzaktan çalışabilme, “Esnek Çalışma Saatleri” ile belirlenen ortak saatlerin dışında, istedikleri saatlerde çalışabilme imkanı sunuyoruz. Bu çalışma modelleri ile birlikte, evdeki çalışma ortamının daha konforlu olabilmesi adına internet ve elektrik faturası ve ergonomi desteği sağlıyoruz.

<sup>1</sup> Engellilik ve maluliyet sigortası, hayat sigortası kapsamında bulunmaktadır.

## Çalışanlarımıza Sağladığımız Yan Haklar

**Doğum Yardımı:** Anne ve anne adayı çalışanlarımıza verdiğimiz destek çalışmaları kapsamında, doğum yapan çalışanlarımızın yasal haklarını gözeterek sağladığımız 6 aylık doğum izinleri, eşi doğum yapan çalışanlarımızın ise 5 günlük babalık izni bulunuyor. 2022 yılında 31 çalışanımız doğum izni, 138 çalışanımız babalık izni kullandı. İzinlerin yanı sıra, 2022 yılında, 169 çalışanımıza 169.000 TL’lik doğum yardımı sağladık. Ayrıca, 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 arkadaşlarımıza destek oluyoruz. 2022 yılında evlenme yardımı kapsamında, 49 çalışanımıza yaklaşık 29.700 TL’lik destek sağladık.

**Kreş Yardımı:** Genel Müdürlük ve Gebze Lojistik Merkezi’nde görev alan kadın çalışanlarımızın çocukları için kreş yardımı gerçekleştiriyoruz. 2022 yılında 30 çalışanımıza toplam 278.574 TL’lik kreş yardımı sağladık.

**Öğrenim Bursu ve Desteği:** 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. 2022 yılında; 3 çalışanımıza öğrenim bursu ve 23 çalışanımız için de öğrenim desteği sağlayarak toplamda 107.351 TL’lik katkıda bulduk.

**Kira Yardımı:** Mağaza ve merkez ofiste görevlendirme sebebi ile farklı ilde yaşamak zorunda olan çalışanlar için 2 yıl süreli kira yardımı yapıyoruz. 2022 yılında 26 çalışanımıza toplam 457.950 TL’lik kira yardımında bulduk.

**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 2022 yılında masa, sandalye, kulaklık vb. ihtiyaçlarını karşılamak için 101 çalışanımıza 182.021 TL’lik destek sağladık.





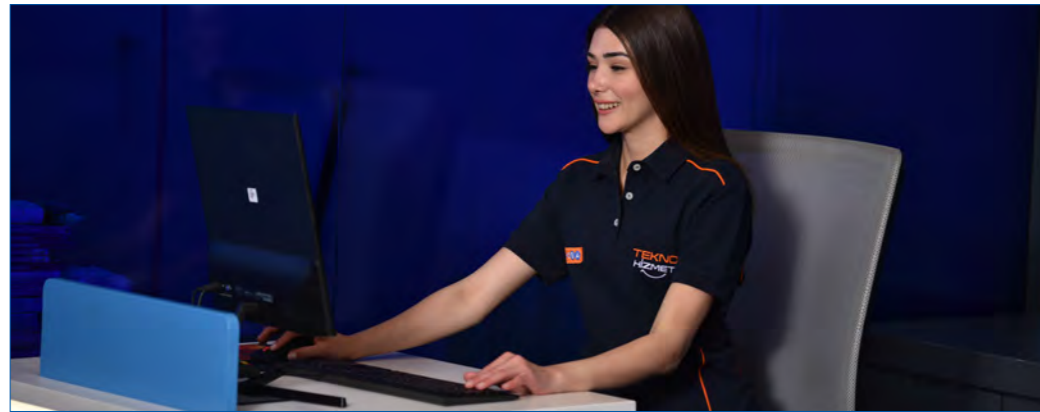
# Çalışan Odaklı Yaklaşımımız

4,5  
Dakika



Teknosa'da katılımcı bir iş ortamını hem çalışan memnuniyetinin sağlanmasının hem de kurumsal başarının anahtarı olarak görüyoruz. Bu doğrultuda, çalışanlarımızın Şirket içinde yılda en az iki kere yapılan periyodik toplantılar ile yıllık hedef belirleme ve performans değerlendirmesi toplantılarına katılarak yönetim süreçlerine dahil olmalarını sağlıyoruz. Ayrıca, 360 derece geri bildirim mekanizması ile çalışanlarımızın yönetime ve çalışma arkadaşlarına verdikleri geri bildirimleri çeşitli yönetim toplantılarında ele alarak, aksiyon planları için girdi oluşturuyoruz.

Çalışanlarımızın görüşlerinin dikkate alındığı, iş ve özel hayat dengesinin kurulduğu, etik, güvenli, huzurlu ve sağlıklı çalışma ortamına sahip bir organizasyonel iklim yaratma hedefimiz doğrultusunda, bağımsız şirketler aracılığıyla çalışan bağlılığı ve memnuniyeti araştırması gerçekleştiriyoruz. Bu araştırmaların dışında, çalışanlarımızın organizasyonel yapıya yönelik algıları ve yönetim ekibinin liderlik stillerini de bağımsız kuruluşların desteği ile düzenli aralıklarla ölçüyoruz. İnsan Kaynakları iş ortaklarımız vasıtasıyla da çalışanlarımız ile birebir görüşmeler gerçekleştirerek, geri bildirimler alıyoruz. Tüm bu değerlendirmelerin sonucunda ortaya çıkan fırsat ve gelişim alanlarını inceliyor; İnsan Kaynakları ve yönetim ekiplerimiz ile gerekli aksiyon planlarını hayata geçirerek takibini sağlıyoruz.



## 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

Kurum içi iletişimimizi artırma hedefiyle devreye aldığımız TeknoBülten uygulamamız ile ayda 2 kere e-posta yoluyla başarılarımızı ve projelerimizi çalışanlarımızla paylaşıyoruz.



## Studio Canlı

Çalışanlarımızın mindfulness, meditasyon, yoga, fitness, beslenme, psikoloji, kişisel gelişim ve koçluk, güzellik ve bakım, aile ve çocuk konularında yüz yüze ve online derslerle kendilerini geliştirebilmeleri adına hayata geçirdiğimiz Studio Canlı platformundan 2022 yılında 374 çalışanımız faydalandı.



## TeknoYaşam

Çalışanlarımız arasındaki etkileşim artması ve çalışanlarımızın ilgi duyduğu alanlarda gelişimlerinin sağlanması amacıyla kulüpler aracılığıyla spor, kültür ve sanat alanlarında etkinlikler düzenleyen TeknoYaşam Grubu, aynı zamanda çeşitli firmalarla çalışanlarımızın iş ve sosyal hayatlarında faydalanabilecekleri indirim anlaşmaları yapıyor.

## Referans Teşvik Ödülü

İşe alım ilanları için arkadaşlarını önerenleri, arkadaşlarının işe alınması ve 6 ay süreli çalışmaları durumunda ödüllendiriyoruz.

## Multisport

Çalışanlarımızın iş-yaşam dengesini kurabilmeleri ve hareketlerini artırmalarına destek olabilmek amacıyla, farklı lokasyonlardaki anlaşmalı kurumlarda spor / esenlik imkanlarından yararlanabildikleri platformdur (spor, sauna, fitness, dans).

## Mono

Çalışanlarımızın yararlanabileceği firma indirimlerinin yer aldığı mobil uygulamadır.



2022 yılında çalışan bağlılık skorumuz **%56** olarak gerçekleşti.



Rapor  
Hakkında

Yönetim  
Mesajları

Teknosa  
Hakkında

Geleceğin  
Değerinin Farkında

Dünyanın  
Değerinin Farkında

Çalışanlarımızın  
Değerinin Farkında

Toplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# Eşitlik, Çeşitlilik, Kapsayıcılık



Dakika



Çalışanlarımızın bireysel farklılıklarını önemsiyor ve bu farklılıkların kurumsal başarımıza olumlu katkı sağlayabileceğine yürekten inanıyoruz. Yönetim yaklaşımımız ve uygulamalarımız, her bir çalışanın kendi potansiyelini gerçekleştirmesine olanak tanıyan, adil ve eşit koşullara dayalı bir çalışma ortamının oluşturulmasına odaklanmaktadır. Ayrıca, çeşitliliği teşvik ederek her çalışanın benzersiz bakış açılarından yararlanmanın değer yaratacağına inanıyoruz.

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. **Etik İlkeler Politikamız** ve **İnsan Kaynakları Politikamız** ile eşitlik ve çeşitliliği destekleyen çalışma kültürümüz hakkında çalışanlarımızı güncel olarak bilgilendiriyor, konuya yönelik farkındalığın artırılması adına eğitimler düzenliyoruz.

Teknosa'da işe alım, terfi, ücretlendirme gibi tüm insan kaynakları süreçlerinde çalışanlarımız arasında dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, inanç, din, mezhep, yaş, fiziksel engel veya herhangi bir grup kimliğine karşı ayrımcılık yapılmasına izin vermiyoruz. 2022 yılında, Teknosa'da herhangi bir ayrımcılık vakası gerçekleşmemiştir. Bununla birlikte, zorla çalıştırma ve çocuk işçiliği konusunun da şiddetle karşısında duruyoruz. 2022 yılında bu konu ile ilgili herhangi bir soruşturma veya inceleme açılmamıştır.

Daha eşit ve kapsayıcı bir gelecek için toplumsal cinsiyet eşitliğinin sağlanması hedefimiz doğrultusunda kadın çalışanlarımızın kariyerlerinde yükselmelerini sağlayan, becerilerini ve deneyimlerini geliştirebilecekleri bir iş ortamı sağlıyoruz. Kadın liderler yetiştirmeye atfettiğimiz önem doğrultusunda, kadın çalışanlarımızın 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.

TAM  
TEKNOSALI  
ANNE  
MENTÖRLER

## Teknosalı Anne Mentorlar (TAM)

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

2019 yılında hayata geçirdiğimiz "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. 2022 yılında 23 Anne Mentorumuz menteeleri ile 11 saatin üzerinde görüşme gerçekleştirdi.



## Paydaş Görüşü



### Hatice Saylak

Teknosalı Anne Mentorumuz

TAM Projesi, çalışan kadınların karşılaştıkları zorlukları bir araya gelerek çözebilmelerine olanak tanıyan harika bir girişim. Bu projenin bir parçası olarak, çalışan kadınlar yaşadıkları zorlukları paylaşmanın yanı sıra, bu sorunların ortak olduğunu fark etmelerine de yardımcı oluyor.

Bir kadının hayatına dokunmak, yol göstermek ve iş hayatına kazandırmak inanılmaz bir haz. Her kadın çalışmalı ve ayakları üzerinde durabilmeli. TAM Projesi, çalışan kadınların iş hayatında karşılaştıkları sorunları birlikte çözmelerine olanak sağlayan bir proje. Bu proje sayesinde çalışan kadınlar yaşadıkları sorunları sadece kendilerinin yaşamadığının farkına varıyorlar. Mentör olarak mentee görüşmelerinde çözümler ve yaşanmışlıklar sunarken bu sorunlara verdiğim bazı kişisel tepkilerimin gereksiz olduğunun anlamama da yardımcı oldu. Yani proje benim de farkındalığımı arttırdı. Teknosa'da çalışan kadınlarına yol gösterebiliyor olmaktan, yol gösterirken kendi yönümü bulmamda yardımcı olan bu proje için teşekkürler. Mutlu bir kadın yüksek performans ve başarı demektir."



# Eşitlik, Çeşitlilik, Kapsayıcılık

5  
Dakika

2022 yılında Genel Müdürlük'te; kadın çalışan oranımızı %41'e, yönetici pozisyonlarındaki kadın çalışan oranımızı ise %47'ye yükselttik. Yönetim Kurulu'nda, kadın üye oranı için asgari %25'lik bir hedef belirleyerek, bu amaca ulaşmak için politika oluşturduk.



## Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Alanında Desteklediğimiz İnişiyatifler

- 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)"** imzacısı olarak Şirketimizde toplumsal cinsiyet eşitliğini ilerletecek politikaları oluşturmaya yönelik 7 ilkeye taahhüt verdik. Böylece Türkiye'de WEPs imzacısı olan ilk teknoloji perakende şirketi unvanını aldık.
- Toplumsal cinsiyet eşitliği mücadelesinde erkeklerin de aktif rol almasını amaçlayan **Yanıdayız Derneği** ile 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.
- Sabancı Üniversitesi Kurumsal Yönetim Forumu tarafından aile içi şiddete karşı iş yerlerinde destek mekanizmaları oluşturup, kadına uygulanan şiddeti daha görünür hale getirmek amacıyla yürütülen **"İş Dünyası Aile İçi Şiddete Karşı"** (Business Against Domestic Violence- BADV) projesinin katılımcıları arasında yer alıyoruz.

Fırsat eşitliği ilkesi doğrultusunda, engelli çalışanlarımızın var olan potansiyellerini ortaya koyan, karşılaşılabileceği olumsuzlukları en aza indiren bir iş ortamı yaratmaya çalışıyoruz. Bu doğrultuda, uygun fiziksel imkanlar sağlıyor, düzenli aralıklarla ilgili imkanları gözden geçiriyor ve gerekli iyileştirmeleri yapıyoruz. . 2022 yılında mevzuatın üzerinde toplam 54 engelli bireye istihdam imkanı sağladık.



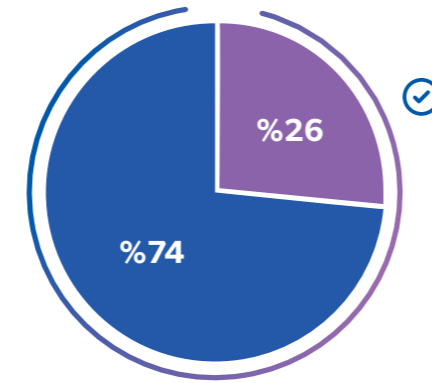
Rapor  
HakkındaYönetim  
MesajlarıTeknosa  
HakkındaGeleceğin  
Değerinin FarkındaDünyanın  
Değerinin FarkındaÇalışanlarımızın  
Değerinin FarkındaToplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

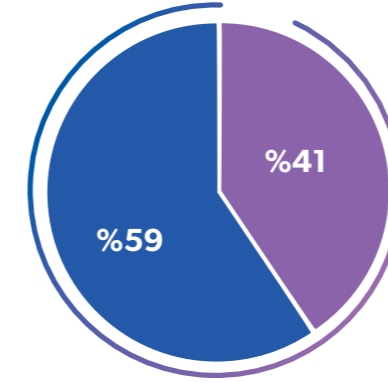
# Eşitlik, Çeşitlilik, Kapsayıcılık

5  
Dakika

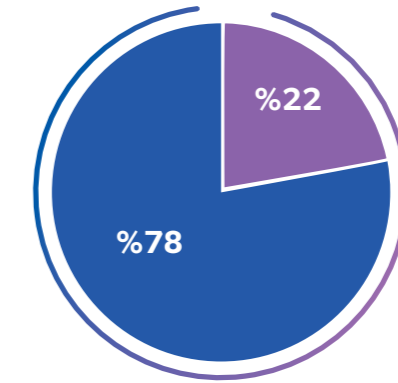
## Cinsiyete Göre Çalışan Oranı\* (%)



## Cinsiyete Göre Genel Müdürlük Çalışan Oranı\* (%)



## Cinsiyete Göre Mağaza Çalışan Oranı\*\* (%)



● Kadın  
● Erkek

## Kadın Yönetici Oranı\*\*\*



## Gelir Getirici Fonksiyonlarda Çalışan Kadın Yönetici Oranı



## STEM Rollerindeki Kadın Çalışan Oranı



Çalışanlarımızın detaylarına "[Sosyal Performans Göstergeleri](#)" bölümünden ulaşabilirsiniz.

\*Genel Müdürlük çalışanlarımız şirketimizdeki beyaz yaka çalışanlarımızı ifade etmektedir.

\*\*Mağaza çalışanlarımız şirketimizdeki mavi yaka çalışanlarımızı ifade etmektedir.

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

Rapor  
HakkındaYönetim  
MesajlarıTeknosa  
HakkındaGeleceğin  
Değerinin FarkındaDünyanın  
Değerinin FarkındaÇalışanlarımızın  
Değerinin FarkındaToplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# Performans ve Yetenek Yönetimi



Teknosa olarak, performans ve yetenek yönetimi faaliyetleri çerçevesinde; çalışanlarımızın başarılarını, kurum kültürü ve değerlerine uygun davranışlarını ve yüksek performanslarını takip ediyor, güvenilen ve tercih edilen bir işveren markası olma amacıyla performans ve yetenek yönetimi sistemimizi sürekli geliştiriyoruz. Çalışanlarımıza ihtiyaç duydukları ve gelişime açık oldukları her alanda kendilerini geliştirebilecekleri öğrenme ve gelişim platformları sunuyoruz.

Yılın başında belirlenen yetkinlik ve iş hedeflerinin kapsamlı değerlendirildiği Performans Yönetimimiz ile çalışanlarımızın gelişimine odaklanıyor, yıl sonunda yöneticileri ile birebir görüşmeler sağlayarak geri bildirim almalarını sağlıyor ve gelişime açık noktaları tespit ederek, eğitim ihtiyaçlarını değerlendiriyoruz. Ücret yönetimi, yetenek yönetimi ve kariyer planlaması konularında da, Performans Yönetimi Sistemi çıktılarını dikkate alıyoruz.



2022 yılı içerisinde 772 çalışanımızı performans değerlendirme sistemine tabi tuttuk.

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”** ile çalışanlarımızın performanslarını bir adım daha ileri taşıyoruz.

Yetkinlik Modeli		
<p><b>Değerleri Yaşatan Yetkinlikler</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Farklılıklara Değer Vermek</li> <li>• Dayanıklı Olmak</li> <li>• Cesur Olmak</li> <li>• Deneyimlerden Öğrenmek</li> </ul>	<p><b>Liderliği Oluşturan Yetkinlikler</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Global Bakış Açısıyla ve Uzun Vadeli Düşünmek</li> <li>• Yeniye ve Daha İyiyi Aramak</li> <li>• Paydaşları Dengeli Yönetmek</li> <li>• Çevik Karar Almak</li> <li>• Vizyon ve Amaç Yaratmak</li> <li>• Etkili Takımlar Oluşturmak</li> </ul>	<p><b>Performans Geliştiren Yetkinlikler</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Müşteriye Odaklanmak</li> <li>• Sonuca Ulaşmak</li> </ul>

Teknosa’da çalışanlarımıza departmanlar arası ve mağaza rollerinden Genel Müdürlük rollerine geçiş imkanı sağlıyor, yıllık bazda performansa dayalı terfiler gerçekleştiriyoruz. Bununla birlikte Sabancı Topluluğu İnsan Kaynakları ile entegre olarak yürüttüğümüz Organizasyonel Başarı Planı (OBP) sürecimizde her sene tüm yönetim seviyesi ve kritik pozisyonlar için yedekleme ve kariyer planları oluşturuyoruz.

İşe alım süreçlerimizi, **İnsan Kaynakları Politikamız** kapsamında, Sabancı Holding değerleri ile kurum kültürü ve stratejisine uyum sağlayabilecek, donanımı ve yetkinlikleri pozisyona uygun yetenekleri değerlendirerek gerçekleştiriyoruz. İç başvuru sistemimiz sayesinde öncelikli olarak Şirketimizdeki yetenekleri ilgili pozisyon gereklilikleri doğrultusunda değerlendiriyoruz. 2022 yılında 11 pozisyonumuzu iç kaynaklarımızdan tamamladık.

İşe alım süreçlerimizi geliştirebilmek adına yılda 1 kere İşe Alım Değerlendirme Anketi gerçekleştiriyoruz. 2022 yılı sonunda bu kapsamda gerçekleştirdiğimiz değerlendirme anketimiz hedeflediğimiz 4,5 puanın üzerinde 4,59 olarak sonuçlanmıştır.

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 kullanıyoruz. Şirketimizde gerçekleşen iyi uygulamaları, açık pozisyonları, ilanları ve haberleri kariyer sayfalarımızda eş zamanlı bir şekilde paylaşıyoruz.

## Teknosa Akademi

**“Eğitimde Fırsat Eşitliği”** ve **“Eğitim ve Gelişimin Sürekliliği”** ilkelerimiz doğrultusunda 2015 yılında kurduğumuz Türkiye teknoloji perakendeciliğinin ilk akademisi olan Teknosa Akademi aracılığıyla çalışanlarımıza eğitim ve gelişim fırsatları yaratıyoruz. Eğitim ve gelişim planlarımızı hazırlarken, çalışmalarımızın Şirketimiz ve çalışanlarımız için değer yaratmasına ve Topluluk ile Şirketimizin stratejik hedeflerine uyumlu olmasına özen gösteriyoruz.

### Teknosa Akademi’de son 17 yılda verilen

Eğitim saati: **+1.790.600**

Mezun Sayısı: **+19.500**



Karma öğrenme (blended learning) modeli üzerine kurulmuş olan Teknosa Akademi’yi, teknolojik altyapısı ve kullanıcı deneyimi açısından her daim geliştirerek, eğitim ve gelişimin sürekliliğini sağlıyoruz. Sınıf eğitimlerinin yanı sıra, [teknosaakademi.com](https://teknosaakademi.com) platformu çatısı altında birleştirdiğimiz 6 temel kanalımız aracılığıyla çalışanlarımıza dijital öğrenme ve gelişme deneyimi sağlıyoruz.

### E-egitim, e-sınav ve anketlerin sunulduğu mecrada;

- Teknosa Eğitim Platformu (LMS),
- Video bazlı öğrenme platformu TeknoTube,
- İletişim platformu TeknoBlog,
- Başvuru kaynağı e- Oryantasyon,
- Perakende ve Teknosa’ya özel kullanılan kelime ve kısaltmaların açıklandığı TeknoSözlük
- İşbaşı eğitimleri, koçluk ve mentorluk görüşmelerinin takip edildiği TeknoRehber, bulunuyor.



**TEKNO SA AKADEMI**

Teknosa Akademi ile her çalışmamızın 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. 2022 yılında Etik, Yolsuzlukla Mücadele, Eşitlik vb. eğitimlere ek olarak Operasyonel Eğitimler (İSG eğitimleri hariç) 2022 yılında çalışanlarımıza 62.537  saat eğitim sağladık. Toplam eğitim maliyeti ise 6.387.474 TL  olarak gerçekleşti.

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, 2022 yılında Teknosa Akademi aracılığıyla çalışanlarımız 11 saatten fazla dijital kitap ve blog yazısı okumuştur. Bununla birlikte TeknoTube alanında yayımlanan ürün videoları çalışanlarımız tarafından 2022 yılında toplamda 33 saat izlenmiştir.

<sup>5</sup> Genel Müdürlük çalışanları, mağaza çalışanları için e-egitim ve fiziksel eğitim saatleri dahildir.





Rapor  
Hakkında

Yönetim  
Mesajları

Teknosa  
Hakkında

Geleceğin  
Değerinin Farkında

Dünyanın  
Değerinin Farkında

Çalışanlarımızın  
Değerinin Farkında

Toplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# Performans ve Yetenek Yönetimi



## Öne Çıkan Gelişim Odaklı Programlarımız

**X-Teams Programı** ile Sabancı Holding Yürütme Kurulu'nun liderliğinde ve Üst Yönetim sponsorluğunda Topluluk Şirket çalışanlarından karma takımlar oluşturularak, çalışanların Sabancı Topluluğu'nun gelecek stratejisini daha iyi anlaması ve çevik iş yapma modelleri ile ilgili bilgi ve beceri kazanması amaçlanıyor. Program sonunda katılımcılar çevik proje yönetimi sertifikası almaya hak kazanıyor.

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

Sabancı Holding X-Teams ve X-Lab Gelişim Programları için [tıklayınız.](#)

**Talent Pool of Next (TP-X) Programı**, 2019 yılında Sabancı Topluluğu'nda iş dünyasına yeni adım atan, yüksek potansiyele sahip bireylerin liderlik yeteneklerini geliştirmeyi amaçlayan bir inisiyatiftir. TP-X Programı, toplamda üç aşamadan oluşur ve 1,5 yıl süren bir deneyimi içermektedir. Bu program kapsamında, tanınmış eğitmenler tarafından düzenlenen çevrimiçi seminerler, gelişim koçluğu oturumları ve iş simülasyonlarına ek olarak çeşitli öğrenme yöntemleri de kullanılmaktadır.

**X-POSURE Programı**, 2019 yılında Sabancı Topluluğu tarafından geliştirilmiş olup orta kademe yöneticilerin liderlik potansiyellerini geliştirmeyi amaçlayan bir inisiyatif olarak hayata geçirilmiştir. Bu program, toplamda üç aşamadan oluşmakta olup 1,5 yıl süren bir eğitim sürecini içermektedir. Program, katılımcılara sınıf içi eğitimlerin yanı sıra tanınmış eğitmenlerle çevrimiçi seminerler, bireysel koçluk oturumları ve iş simülasyonları gibi çeşitli öğrenme yöntemlerini sunmaktadır.

**All Star ve Yetkin Yönetici Programlarımız** ile yönetsel roller için modüler olarak düzenlenen spesifik eğitimler veriyor, simülasyon çalışmaları ile destekliyoruz. 2022 yılında 33 yöneticimiz All Star programına katılım gösterdi.

**Mağaza Yöneticisi Gelişim Programımız** ile mağaza yöneticilerimizin mağazayı ve ekiplerini yönetirken kullandığı araçların farkındalığını artırarak yönetim ve koçluk becerilerini geliştirmeyi amaçlıyoruz. "Durumsal Liderlik, Zaman Yönetimi, Delegasyon, Motivasyon, Başkalarını Geliştirme, Ekip İçi İletişim, Koçvari Yöneticilik ve Geri Bildirim Verme" konularının yer aldığı programa, 2022 yılında 36 çalışmamız katıldı.

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

**Yöneticinin Sahne Sanatı** eğitim programımız ile yöneticilerimizin sunum becerilerini geliştirecek özel eğitimler sunuyoruz. 2022 yılında 32 yöneticimiz programdan faydalandı.

**Business Coaching Advantage** ile yöneticilerimize yönelik koçluk zihniyet ve bakış açısının geleneksel yönetim bakış açısından farkı ve faydalarının ortaya konması amacıyla programlar geliştirilerek etkin birer lider olmalarını sağlıyoruz. 2022 yılında programa 24 yöneticimiz katıldı.

**Rising Star Programımız** ile potansiyeli olan Genç Teknosallılar'a genç çalışma ihtiyaçları ve gelişim alanları dahilinde farkındalık ve bütünsel bakış kazandırmayı amaçlıyoruz. 2022 yılında 14 çalışmamız programa dahil oldu.



# Performans ve Yetenek Yönetimi



Dakika



**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. 2022 yılında 187 çalışmamız programa katıldı.

**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. 2022 yılında 50 çalışmamız programa dahil oldu.

**Dijital Kütüphane** uygulamamızda erişilebilir 100'e yakın içerik bulunmaktadır. 2022 yılında ayda en az 6 kısa kitap / makale yayınlanmış olup, toplamda 27 kitap özeti paylaşarak çalışanlarımızın bilgi birikimine katkı sağladık.

**Yüksek Lisans Desteği** ile uzman ve üzeri rollere sahip, uygun kıdemdeki çalışanlarımıza destek sağlıyoruz. Stratejimiz ve ihtiyaçlarımız kapsamında, uygulama kriterlerine uyum gösteren ve yüksek lisans başvurusunda bulunan çalışanlarımız için %50 maddi destek sağlıyoruz. Bu kapsamda 2022 yılında 4 çalışmamız için 52.750 TL maddi destek sağladık.

**İç Eğitimlik Programımızı** şirket içi eğitim kültürünün devamlılığını ve gelişimini desteklemek, bilgi ve deneyimlerin paylaşılmasını sağlamak amacıyla 2018 yılında hayata geçirdik. 2022 yılında 13 iç eğitimimiz 209 saatin üzerinde eğitim verdi.





Rapor  
HakkındaYönetim  
MesajlarıTeknosa  
HakkındaGeleceğin  
Değerinin FarkındaDünyanın  
Değerinin FarkındaÇalışanlarımızın  
Değerinin FarkındaToplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği

2,5  
Dakika

Çalışma ortamında sağlık ve güvenliği sağlamak, en temel sorumluluklarımız arasında yer alıyor. Tüm İSG süreçlerimizi; **İş Sağlığı ve Güvenliği Politikamız** ile İş Sağlığı Güvenliği İç Yönergemiz kapsamında mevzuata uygun şekilde yürütüyoruz. Bununla birlikte, Teknosa'nın tüm iş yerlerinde çalışma yapacak alt işverenlerin de İş Sağlığı Güvenliği ve Çevre Protokolü'ne uymasını bekliyoruz.

**İş Sağlığı ve Güvenliği Politikamızı** uluslararası standartlara ve trendlere uygun olarak yılda bir kez güncelliyoruz. İSG ile ilgili tüm politika, prosedür, form ve talimatların yönetimini Entegre Yönetim Sistemi üzerinden sağlıyoruz ve yıllık doküman kontrolü yaparak gerekli revizyonları gerçekleştiriyoruz. Ayrıca Performans Yönetim Prosedürümüz kapsamında; her sene, denetim ve risk değerlendirme raporları, ramak kala olay verileri, iş kazası verileri, iş kazası kaynaklı iş gücü kayıp oranlarını göz önünde bulundurarak, Teknosa İş Sağlığı ve Güvenliği Performans Hedeflerimizi güncelliyoruz.

"Kayıpsız ve kazadan uzak" çalışma hedefimiz doğrultusunda oluşturduğumuz Teknosa İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulu, ilgili mevzuatlara tam uyumun sağlanmasından, iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerinin belirlenmesinden ve uygulanmasından sorumludur. İşveren vekili, iş güvenliği uzmanı, işyeri hekimi, çalışan temsilcileri ve insan kaynakları yetkilisinden oluşan Kurul; Genel Müdürlük ile İstanbul Şişli Cevahir ve İstanbul Bayrampaşa Forum Mağazalarımızda üç ayda bir, Lojistik Merkezimizde ise iki ayda bir toplanarak genel süreçler ile anlık kritik gelişmeleri değerlendirir ve kararlar alır.

İş Sağlığı Güvenliği Risk Değerlendirme Prosedürümüz çerçevesinde; Teknosa çatısı altındaki tüm çalışan, alt işveren, ziyaretçi ve tüm ilgili

paydaşlarımızın sağlığını ve güvenliğini tehlikeye atabilecek her türlü riski minimize etmek için tehlike ve risk analizleri ile saha kontrolleri yaparak uygunsuzlukları belirliyor, uygunsuz durumları ilgili birimlerimizle paylaşarak, aksiyonların takibini gerçekleştiriyoruz. Çalışanlarımızın Entegre Yönetim Sistemi ve TeknoBox Öneri Sistemi aracılığıyla raporladığı ramak kala olay veya tehlike tespit durumları ile şikayet ve iyileştirme önerilerini de titizlikle inceliyoruz. Çalışanlarımız özel sağlık sigortası kapsamında, hastane hizmetlerine ek olarak, online diyetisyen ve psikolog hizmetlerinden de yararlanabiliyorlar.

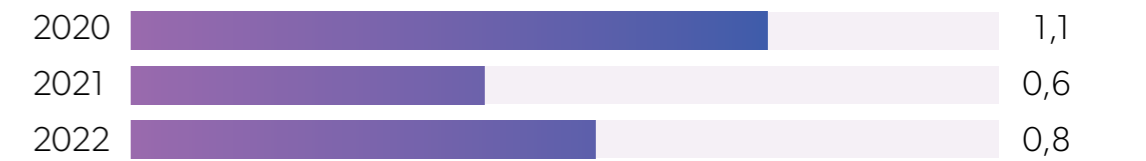
Çalışanlarımızın büyük çoğunluğunu oluşturan mağaza çalışanlarımız için Mağaza Sağlık ve Güvenlik Yönetimi Talimatı ile mağazalarda karşılaşılabilecek risklere dair dikkat edilmesi gereken noktalara dikkat çekiyoruz. Bu kapsamda depomuzda ve belirli mağazalarımızda yaptırdığımız risk değerlendirmelerinde yüksek riskli bir bulguya rastlamadık.

Gerçekleşen ufak çaplı iş kazaları sonucunda Genel Müdürlük, Lojistik Merkezi ve İstanbul Şişli Cevahir ve İstanbul Bayrampaşa Forum Mağazalarımızda bulunan revirlerimizde çalışanlarımıza ilk müdahaleyi yapıyor, Genel Müdürlük ve Lojistik Merkezimizde bulunan işyeri hekimi ve işyeri hemşirelerimiz ile sağlık hizmetleri sunuyoruz. Benzer durumlarla tekrar karşılaşmamak adına, gerçekleşen iş kazaları ve meslek hastalıklarını titizlikle inceleyerek gerekli tedbirleri alıyoruz. 2022 yılında kesici aletler, malzeme düşmesi ve duran cisimlere çarpma gibi nedenlerden kaynaklı 22 çalışanımız ufak çaplı iş kazası geçirmiştir.

## Kaza Sayısı



## Kaza Sıklık Oranı



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, işbaşı iş sağlığı ve güvenliği, ilk yardım bilgi tazeleme vb. eğitimleri de vererek çalışanlarımızı bilinçlendiriyoruz. 2022 yılında, bu kapsamda gerçekleştirdiğimiz 15.191 saat İSG eğitimi ile Teknosa'da İSG kültürümüzün devamlılığını sağlıyoruz.



# Toplumun Değerinin Farkında

- Paydaşlarımızla Etkileşim
- Toplumsal Katkılarımız
- Benzersiz Müşteri Deneyimi
- Tedarik Zincirimiz
- Bilinçlendirme Çalışmalarımız



Rapor  
HakkındaYönetim  
MesajlarıTeknosa  
HakkındaGeleceğin  
Değerinin FarkındaDünyanın  
Değerinin FarkındaÇalışanlarımızın  
Değerinin FarkındaToplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# Paydaşlarımızla Etkileşimimiz



Dakika

Sürdürülebilirlik performansımızın paydaşlarımızın katkıları ile mümkün olduğunun bilincindeyiz. Bu nedenle paydaş beklenti ve ihtiyaçlarını doğru bir şekilde belirlemek bizim için çok önemli.

Bu yaklaşımımızın önemli bir sonucu da paydaşlarımızdan aldığımız geri bildirim ve iletişim kanallarını aktif bir şekilde yöneterek bu kanalları iyileştirmenin yollarını aramaktır. Böylelikle süreçlerimizi sürekli olarak iyileştirebileceğimizi ve daha etkin stratejiler geliştirebileceğimize inanıyoruz. Bu anlayışla paydaşlarımızla diyalogumuzu güçlendirecek uygulamalar ve yöntemler geliştiriyoruz.



## Kilit Paydaşlar

Çalışanlar	Sabancı Holding	Yetkili Servis ve Bayiler	Yatırımcılar ve Hissedarlar	Üniversiteler	Kamu ve Akreditasyon Kuruluşları	Sivil Toplum Kuruluşları ve Dernekler	Tedarikçiler	Müşteriler	Medya
Eğitimler Toplantılar Bültenler Teknobox İntranet 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	Kariyer Günleri ve Etkinlikleri Step Staj Programı Sponsorluklar	Toplantılar Beyanlar Dijital Platformlar	Stratejik İş Birlikleri Konferanslar Paneller Dijital Platformlar	Toplantılar Raporlar Icecat Platformu E-posta Denetimler Dijital Platformlar	Raporlar Çağrı Merkezi teknosa.com SMS E-posta Memnuniyet Anketleri Dijital Platformlar	Basın Bültenleri
<b>Haftada en az 1 kez</b>	<b>Haftada en az 1 kez</b>	<b>Ayda en az 1 kez</b>	<b>Ayda en az 1 kez</b>	<b>Ayda en az 1 kez</b>	<b>Ayda en az 1 kez</b>	<b>Ayda en az 1 kez</b>	<b>Günde en az 1 kez</b>	<b>Günde en az 1 kez</b>	<b>İhtiyaç durumunda</b>



Doğrudan Etkileşim



Dolaylı Etkileşim



Rapor  
Hakkında

Yönetim  
Mesajları

Teknosa  
Hakkında

Geleceğin  
Değerinin Farkında

Dünyanın  
Değerinin Farkında

Çalışanlarımızın  
Değerinin Farkında

Toplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# Toplumsal Katkılarımız



Dakika



Türkiye'nin lider teknoloji perakendecisi olmanın getirdiği sorumlulukla, topluma hizmet etmeyi ve geniş kitlelerin teknolojiden faydalanmasını sağlamayı amaçlıyoruz. Sivil Toplum Kuruluşları (STK), uluslararası kuruluşlar ve yerel topluluklar iş birliğinde; toplumsal cinsiyet eşitliği, teknoloji, eğitim, dijital dönüşüm, yetenek gelişimi ve çevre alanlarında yürüttüğümüz kurumsal sosyal sorumluluk projelerimiz ve gönüllülük esaslı çalışmalarımızla topluma ve insana değer katarken, ülkemizin kalkınmasına yardımcı oluyoruz.

Kurumsal sosyal sorumluluk projelerimiz ile bağış ve yardımlarımızı **"Sabancı Holding Sosyal Sorumluluk Politikası ve İlkeleri"** paralelinde, **"Teknosa Bağış ve Yardım Politikası"**na uygun bir şekilde gerçekleştiriyoruz.



2022 yılında kurumsal sosyal sorumluluk alanında 1.325.724 TL yatırım yaparken, hayırseverlik kapsamında 1.300.000 TL bağış gerçekleştirdik.

## Paydaş Görüşü



**Gamze Çiftçi**  
Mağaza Müdürümüz

"18 yaşında üniversite hazırlık sürecinde marka promotörü olarak başladığım ve mağaza yöneticisi olarak devam ettiğim Teknosa hayatım sürekli bir şekilde gelişerek 19 yıldır devam ediyor. Teknosa'nın kurumsallığı ve profesyonel yaklaşımı bu süreci keyifli hale getiren en önemli unsurlardan biri. Teknosa bu süreçte sürekli yanımda olarak gelişimime önemli bir katkı sağladı. Teknosa üniversite hayatımda olduğu gibi şimdi de yüksek lisans eğitimi sürecimde yanımda.

Ülkemizde değişen sosyo-kültürel yapı gerek benim gerekse büyüyen ekibim için sürekli bir gelişim ve değişim sürecini zorunlu kılıyor. Bu noktadaki en büyük şansımız Teknosa'nın iş süreçlerimize sağladığı destek ve gelişimimiz için sağladığı eğitim olanakları oldu. Böylelikle

hem başarılı ekiplerle çalışma fırsatım hem de farklılaşan sorumlulukları konforlu bir şekilde tecrübe etme fırsatını buldum. Kadın yöneticilerin iş dünyasına getirdiği farklı bakış açıları ve deneyimler daha çeşitli ve kapsayıcı kararlar alınmasında yardımcı olabiliyorken bunu sürekli ortaya koyacak bir işe sahip olmanız da ayrıca büyük şans.

Özellikle biz kadın yöneticilerin duygusal zekalarının ve empati yeteneklerinin daha fazla olmasının ve daha detaycı olmalarının işe daha fazla katma değer sağladığını düşünüyorum. Teknosa bu konuda asla kendinizi tekrar etmenize izin vermeyen ve sürekli gelişimizi destekleyen bir yapıya sahip."



Rapor  
Hakkında

Yönetim  
Mesajları

Teknosa  
Hakkında

Geleceğin  
Değerinin Farkında

Dünyanın  
Değerinin Farkında

Çalışanlarımızın  
Değerinin Farkında

Toplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# Toplumsal Katkılarımız



Dakika



## Kurumsal Sosyal Sorumluluk Çalışmalarımız



### Kadın İçin Teknoloji

2007 yılından bu yana Habitat Derneği iş birliğiyle sürdürdüğümüz Kadın için Teknoloji projesi ile "teknoloji erkek işidir" algısını kırıyor, verdiğimiz teknoloji eğitimleriyle kadınların dijital okuryazarlık seviyesinin artmasına katkıda bulunuyoruz. Temel bilgisayar ve Microsoft Office programları kullanımı, sosyal medya, e-hizmetler, güvenli internet ve mobil cihaz kullanımları gibi geniş bir yelpazede sunulan eğitim içeriklerini, zamanın nitelikleri ve kadınların ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak güncelliyoruz.

Son 15 yılda 25.000'e yakın kadını teknoloji ile buluşturan projemiz kapsamında, 2022 yılında online ve fiziksel olarak devam eden eğitimlere Türkiye'nin dört bir yanından 2.039 kadın katılım sağladı. Yıl içerisinde 15 online eğitim ve 8 yüz yüze atölye çalışması gerçekleştirildi.

## Paydaş Görüşü

### Abide Tuncer

Kadın için Teknoloji Projesi Gönüllü Eğitmeni

"Kadınların sosyal medya ve internet konusunda yaşadıkları zorlukların farkındaydım ve kendi çevremde bulunan kadınlara bu konuda yardımcı olmaya çalışıyordum. Fakat bu çabanın yeterli olmadığını ve daha fazla kadına ulaşım onların dijital dünya hakkındaki farkındalıklarını artırdığı motivasyonunu hep taşıyordum.

Kadın İçin Teknoloji projesini gördüğümde detaylı bir şekilde inceledim. Zaman kaybetmeden projeye dahil oldum ve geçen bir yıl içerisinde yüzlerce kadının hayatına dokunmanın verdiği mutluluk ve onların gözündeki öğrenme azminin sağladığı motivasyon ile projenin gönüllüsü olarak durmadan çalıştım.

Projenin etkisini sadece eğitimler ve sonrasında değil çevremde de görmeye başladım. Projede eğitimler veriyor olmam çevremdeki teknolojiyi doğru kullanma bilincini de artırdı. Ailem, arkadaşlarım hatta sadece bir defa görüştüğüm insanlar bile projenin ismini duyduğunda projeden bahsetmem konusunda ısrarcı oluyorlardı.



Verdiğim her eğitimin başında gönüllünün sadece ben olmadığını, kadınların da bu eğitimde gönüllü olduklarını vurgularım. Bizler birbirimizden öğrenebilen, tecrübelerinden yola çıkabilen varlıklarız. Bilmediğim, görmediğim birçok detayı yine eğitimdeki kadınlardan öğrendiğim zamanlar oldu. Kadınların birbirlerinin sorularını cevaplamaları, birbirlerine destek olmaları, en önemlisi birbirlerini anlayabilmeleri ve empati kurabilmeleri bu projenin sadece eğitimlerden ibaret olmadığını en büyük göstergeleridir.

Kadın İçin Teknoloji bana gönüllülük bilincini net bir şekilde kazandıran, farklı yaş grupları ile iletişim sağlamayı, hayat boyu öğrenmenin hızlı gelişen ve değişen dünyadaki önemini ve en önemlisi kadınların dayanışmasının ne kadar güçlü olduğunu öğreten bir projeydi.

İyiliğin en kolay yolu olan gönüllülüğü yine iyiliğin en anlamlı yerlerinden biri olan "Kadın İçin Teknoloji" projesinde yapmak benim için ömür boyu bitmeyecek bir yolun en güzel başlangıcı oldu."

Rapor  
HakkındaYönetim  
MesajlarıTeknosa  
HakkındaGeleceğin  
Değerinin FarkındaDünyanın  
Değerinin FarkındaÇalışmalarımızın  
Değerinin FarkındaToplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# Toplumsal Katkılarımız



Dakika



## Kadın için Teknoloji, Hepimiz için Dayanışma

En uzun soluklu ve sürdürülebilir sosyal sorumluluk projelerinden biri olan Kadın için Teknoloji

Projesi çatısı altında, Sabancı

Vakfı ve Türkiye Kadın Dernekleri Federasyonu (TKDF) iş birliğiyle, şiddet gören ve sesini duyurabileceği teknolojiye erişimi kısıtlı kadınları ihtiyaç duydukları teknolojiye buluşturuyoruz.

Mağazalarımıza getirilen ya da Teknosa Çağrı Merkezi aranarak evlerden teslim alınan akıllı telefonları, iş ortaklarımız tarafından gerekli bakımları yapıldıktan sonra, ihtiyaç sahiplerine ulaştırmak üzere TKDF'ye teslim ediyoruz. Telefonlara yüklenen TKDF Aile içi Şiddet Acil Yardım Hattı Aplikasyonu ile kadınların şiddete maruz kaldıkları anlarda veya şiddet riski altındayken tek tuş ile kolayca yardım talebinde bulunabilmelerini sağlıyoruz. 2022 yılında TKDF'ye yapılan 345 telefon bağışından 178'i kadınlara ulaştırıldı.

**KADIN İÇİN  
TEKNOLOJİ,  
HEPİMİZ İÇİN DAYANIŞMA.**

## Sosyal Sorumluluk ve Kapsayıcılık Programlarımız ile Ulaştığımız Kadın Sayısı\*

2020		2.543
2021		2.651
2022		2.217

\*2022 yılında "Kadın için Teknoloji" projesi ile toplam 2.039 kadına ulaşılmış; "Kadın için Teknoloji, Herkes için Dayanışma" hareketi ile 178 kadına akıllı telefon bağışı gerçekleştirilmiştir.

## Yarının Farkında

Yarının Farkında projemiz ile dünya genelinde artan nüfus ve sınırlı kaynakların farkında olarak dögüsel ekonomiye yönelik dönüşümü hedefliyoruz. Bu önemli projeyi Habitat Derneği ve DCube işbirliği ile 2022 yılında başlattık. Günümüzde sürdürülebilir üretim modellerine geçişin vurgulandığı bir dönemde hayata geçirdiğimiz bu proje, sürdürülebilirlik, iklim değişikliği, atık yönetimi ve e-atık gibi konularda bireylerin bilinçlenmesinde büyük bir rol oynuyor.

Projenin çerçevesinde, uzmanlar ve çevreci etkileyici isimlerin katılımıyla "FixFest" etkinlikleri düzenlendik, dögüsel ekonomi eylem planları hakkında konuşmalar yapıldı ve tamirat ve tadilat odaklı atölyeler gerçekleştirdik. Ayrıca, toplumun algılarını ve tüketim alışkanlıklarını dögüsel ekonomi prensipleri doğrultusunda dönüştürmeyi amaçlayan eğitimler gönüllü eğitimci tarafından akran eğitimi yöntemiyle yaygınlaştırılmıştır.



2022 yılında,  
Yarının Farkında projemiz  
ile 4520 kişiye ulaştık!

## Paydaş Görüşü

### Sezai Hazır

HABİTAT Derneği Yönetim Kurulu Başkanı



"Hayatımızın vazgeçilmez bir parçası haline gelen ve gelişen teknolojiyle beraber kullanım ömrü hızlı dolan elektronik cihazların atıkları, içerdikleri zararlı maddeler sebebiyle günümüzde gittikçe büyüyen önemli sorunlardan biri oluyor.

Türkiye, yapılan araştırmalara göre, 2016 yılında yıllık bireysel e-atık üretiminde 7.9 kg, 2020 yılında hane başı e-atık üretiminde ise 41.8 kg. ile maalesef önde gelen ülkeler arasında yerini almakta. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'nın 2017 verilerine göre ise, ülkemizde 55 bin ton elektronik atık geri dönüştürülüyor. Bu miktar maalesef toplam ortaya çıkan atığın sadece yaklaşık yüzde 5'ine denk gelmekte. Bizler de Habitat Derneği olarak üzerimize düşen rolün farkındalığı ile Yarının Farkında projesine katkı sağlıyor ve bu durumu bir nebze de olsa olumlu yönde değiştirmek istiyoruz.

Yarının Farkında projemizde, bir dizi yüz yüze ve/veya çevrim içi eğitimlerin gerçekleştirilmesi, farkındalığın ve tamir kültürünün yaygınlaştırılmasına yönelik "Fixfest Festivallerini" organize ettik. Katılımcılar, bu festivallerde gerçekleşen e-atıkların tamir çalışmaları ile tamir kültürünü yakından tanıdılar, atölye çalışmaları ile sürdürülebilir ürünler tasarladılar ve sergilediler, alanında uzman konuşmacılardan ilham alma fırsatı yakaladılar.

Habitat Derneği, TeknoSA ve D-Cube ortaklığında yürüttüğümüz projemiz özelinde dögüsel ekonomi odağında sürdürülebilirlik, iklim değişikliği, çevre bilinci, atık ve e-atık konularında bireylerin farkındalıklarının artırılması ve toplumsal fayda sağlanmasını amaçlıyoruz. Yarının Farkında projesi kapsamında 15 - 30 yaş arasındaki gençlere İzmir, Ankara, İstanbul, Diyarbakır, Gaziantep Adana illerinde yüz yüze ve 81 il için çevrim içi eğitimleri gönüllü eğitimci aracılığıyla yaygınlaştıracamız."



Rapor  
Hakkında

Yönetim  
Mesajları

Teknosa  
Hakkında

Geleceğin  
Değerinin Farkında

Dünyanın  
Değerinin Farkında

Çalışanlarımızın  
Değerinin Farkında

Toplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# Toplumsal Katkılarımız



Dakika



## Askıda Ne Var

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 alıyoruz. Askıda Ne Var platformu üzerinden üniversite öğrencileri ile ihtiyaç duydukları teknoloji ürünlerini buluşturmaya devam ediyoruz. 2022 yılında platforma 240.000 TL bağış gerçekleştirdik.



## 2022 yılında hayata geçirdiğimiz sosyal sorumluluk çalışmaları kapsamında;

- Cumhuriyetimizin 99. 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 41 şehirde düzenlenen etkinlikler kapsamında "Gençlerin geleceğe hazırlanması", "Kadınların iş gücüne katılımı", "İklim acil durumu ile kalıcı mücadele" ve "Biyçeşitliliğe destek" olarak belirlenen 4 ana başlıkta gönüllü çalışmalar gerçekleştirdik.
- Habitat Derneği iş birliği ile dijital ayak izini azaltmak ve dijital temizlik konusuna dikkat çekerek farkındalık yaratmak amacıyla **"Dijital Temizlik"** konusunda webinarlar gerçekleştirdik. 29 Ekim-10 Kasım tarihleri arasında şirket genelinde e-posta silme seferberliği başlattık ve toplam 661.693 adet e-postanın silinmesini sağladık.
- Ege Orman Vakfı iş birliğiyle 5 Haziran Dünya Çevre Günü'nde alışveriş yapan her TeknoClub üyesi için 1 fidan bağışı yaparak Manisa'nın Soma ilçesinde **"Teknosa Hatıra Ormanı"** oluşturduk. 21 Eylül Sıfır Emisyon Günü'nde de Teknosa'dan alışveriş yapan her TeknoClub üyesi için 1 fidan bağışı daha yaparak hatıra ormanını büyüttük. Bununla birlikte, 14 Ekim Uluslararası E-Atık Günü'nde başlattığımız proje ile mağazalarımıza elektronik atık getiren her bir müşteri için hatıra ormanına bir fidan bağışı yapmaya başladık.





Rapor  
Hakkında

Yönetim  
Mesajları

Teknosa  
Hakkında

Geleceğin  
Değerinin Farkında

Dünyanın  
Değerinin Farkında

Çalışanlarımızın  
Değerinin Farkında

Toplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# Toplumsal Katkılarımız



Dakika



## Teknosa Gönüllüleri

70 gönüllüden oluşan Teknosa Gönüllüleri Kulübümüzde, gerçekleştirdiğimiz STK iş birlikleri ile hem çalışanlarımız arasında sosyal sorumluluk bilincinin artırılmasını hem de toplumsal fayda yaratılmasını amaçlıyoruz. Her ay en az iki sosyal sorumluluk projesi hedefi ile çocuk, genç ve kadından, sağlık, çevre ve patili dostlarımıza kadar farklı birçok konuda gönüllü çalışmalarda bulunuyor ve toplumsal cinsiyet eşitliğine odaklanan Sabancı Gönüllüleri projelerine katkı sağlıyoruz.



## Raporlama döneminde;



Şanlıurfa Bakımlı İlkokulu'nda okuyan ihtiyaç sahibi çocuklar için Herkese Kitap Vakfı aracılığıyla 33 öğrencimize kitap bağışında bulunduk.



Anne Çocuk Eğitim Vakfı'nın (AÇEV) Okuyan Bir Gelecek projesi dahilinde ihtiyaç sahibi 25 öğrencimize kitap setleri hediye ettik.



İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin başlatmış olduğu Anne-Bebek desteği paketine katkıda bulunmak amacıyla 0-4 yaş arası 1 bebeği olan 10 annenin ihtiyaçlarını karşıladık.



Preo ürünleriyle bir iyilik hareketi başlatarak farklı konulara yoğunlaşan çeşitli sivil toplum kuruluşlarına Preo satışından elde ettiğimiz gelir kapsamında 731.740 TL bağışta bulunduk.





# Benzersiz Müşteri Deneyimi



Dakika

“Yeni Neslin Teknosa’sı” vizyonu ile çıktığımız dönüşüm yolculuğunda odaklandığımız alanlardan biri de değer zincirimizde yer alan ve en önemli paydaşlarımızdan olan müşterilerimize sunduğumuz deneyim. “Benzersiz Müşteri Deneyimi” odağında; sektörel gelişmeler, yerel ve uluslararası mevzuat ile müşterilerimizin beklentileri ve değişen ihtiyaçlarını yakından takip ediyor, müşteri memnuniyetini etkin yönetebilmek adına çalışmalarımızda **Teknosa Kalite Politikası ve Şikayet Yönetimi Politikası**’nı esas alıyoruz.

Türkiye’de öncüsü olduğumuz çoklu kanal modeli odağı doğrultusunda, geniş mağaza ağıımız ve online platformlarımızla kesintisiz ve entegre bir alışveriş deneyimi sunuyoruz.



**18,7 milyon**  
Teknosa Müşterisi



**2 milyon**  
Yeni Müşteri

## Mağaza Müşteri Sayımız



## Online Platformları Kullanan Aktif Müşteri Sayımız



2022 yılında mağaza müşterilerimizin sayısı geçen yıla kıyasla %17, online platformlarımızı aktif olarak kullanan müşterilerimizin sayısı ise %38 oranında artış gösterdi.

Müşteri deneyimini güçlendiren satış öncesi, satış sonrası ve sonrası yenilikçi uygulamalarımızla sektöre yön vermeye devam ediyoruz.

Sadakat programımız TeknoClub çatısı altında yer alan TeknoPlus, TeknoPro ve TeknoElit üyelik seviyelerine göre müşterilerimizin, avantajlı kampanyalar, doğum gününe özel indirimler, farklı markalarda avantajlar, ücretsiz kargo, çağrı merkezi ve servis hizmetlerinde öncelik ve fatura taşımaya gerek kalmadan iade, değişim ve servis hizmetleri gibi ayrıcalıklı hizmetlerden faydalanmalarını sağlıyoruz.

“Mağazadan AI (Click & Collect)” ile sektörümüzde bir ilk olarak devreye aldığımız “Araçta Teslimat (Click & Drive)” ve Video-Chat gibi yenilikçi uygulamalarımızla müşterilerimizin artan teknoloji alışverişi ihtiyaçlarına cevap veriyoruz. Mağazadan AI ile web sitemizden satın alınan ürünlerin teslimatını mağazalarımız üzerinden yaparken, Araçta Teslimat hizmetimizle müşterilerimizin anlaşmalı teslimat/otopark noktasından ürünlerini teslim alma seçeneği sunuyoruz. Sanal ortamda mağaza deneyimi sunan VideoChat ile müşterilerimize mağazalara gitmeden ürünü kanal üzerinden detaylıca tanıyabilme imkanı veriyoruz. 2022 yılında Video Chat uygulamamız ile toplam 760.400 TL ciro elde ettik.

Müşterilerimize satış sırasında ürün satın almayı kolaylaştırıcı tüketici finansman alternatifleri olarak mağazalarda ve online kanalda çeşitli bankalar aracılığıyla alışveriş kredisi sunuyoruz. Bu doğrultuda dönem içerisinde 1,3 milyondan fazla kredi kullanımı gerçekleşti.



2022 yılında TeknoClub sadakat programımız 1 milyonu aşkın üyeye ulaştı.

**TEKNO  
CLUB**





Rapor  
Hakkında

Yönetim  
Mesajları

Teknosa  
Hakkında

Geleceğin  
Değerinin Farkında

Dünyanın  
Değerinin Farkında

Çalışanlarımızın  
Değerinin Farkında

Toplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# Benzersiz Müşteri Deneyimi



## 2022 Yılında Hayata Geçirdiğimiz Yenilikçi Hizmetlerimiz

**Canlı Yayınla Ürün Tanıtımı ve Satışı:** Sosyal ticaretin bir kolu olan ve dünyada yükselen bir trende sahip canlı yayın ile ürün tanıtımı ve satışına başladık. Ayda bir kez yapılan yayınlarda başta elektrikli ev aletleri, televizyonlar, aksesuarlar olmak üzere farklı ürün gruplarının tanıtımını yaparak, özel fiyatlarla izleyicilere sunuyoruz.

**Kiralama Hizmeti:** Sektörde bir ilke imza atarak, tüketici elektroniğinde alternatif bir ödeme yöntemi olan kiralama hizmetimizi hayata geçirdik. Kiralabunu.com ile yaptığımız iş birliğimiz kapsamında müşterilerimize teknosa.com üzerinden akıllı telefon, kulaklık, saat, oyun ekipmanları gibi 200'e yakın ürünü kiralayabilme imkanı tanıyoruz.

**Bi'linkle Influencer Sensin:** Pazaryeri iş modelinin yeni bir fazı olarak teknosa.com'u sosyal ağların gücüyle birleştirerek, sektörümüzde bir ilke daha imza attık. Müşteri sadakatini artırmayı hedeflediğimiz Bi'linkle Influencer Sensin projesi kapsamında teknosa.com üzerinden beğendiği herhangi bir ürünü "paylaş kazan" butonuyla mesajlaşma servisleri, bloglar ya da sosyal medya hesapları üzerinden paylaşan kullanıcılarımıza yeni bir kazanç alanı ve alışveriş deneyimi sunuyoruz.

**Premium Servis Paketi:** Premium Servis Paketi ile müşterilerimize yerinde kurulum ve mobil cihaz onarım hizmetini tek bir paket içinde sunarken, müşterilerimizin telefon ve tablet ürünleri onarımdayken onlara kullanmaları için ikame cihaz temin ediyoruz.

**Teknolojik Eller:** "Herkes için Teknoloji" amacımız paralelinde, iletişimde ve teknolojiye erişimde engelleri kaldırmak için sektörde bir ilke imza atarak işitme engelli müşterilerimize özel işaret dili ile hizmet veren "Teknolojik Eller" görüntülü çağrı merkezi hizmetini hayata geçirdik.

**BlindLook İş Birliği:** Blindlook ile yaptığımız iş birliği kapsamında, teknosa.com web sitesinde görme engelli müşterilerimiz için sesli simülasyon teknolojisini devreye alarak, erişilebilir bir marka olma yolunda önemli bir adım daha attık. Gelecek dönemde sesli simülasyon hizmetini, mobil uygulamayı da kapsayacak şekilde genişletmeyi hedefliyoruz.

**Müşteri Odaklı Konsept Mağazalar:** Sektörde bir ilk olarak City's İstanbul, Ankara Nata Vega, Forum Trabzon, İstinyePark ve İzmir Agora AVM'de dijital, sürdürülebilir ve erişilebilir yeni konsept mağazalarımızı müşterilerimizle buluşturduk. Ürün bilgilendirme ekranları, birçok ürün grubu için oluşturulan deneyim alanları, engellilere özel bölümler ve sürdürülebilirlik etkileşim alanı gibi akıllı ve insanı odağa alan yeniliklerimizle benzersiz müşteri deneyimini zenginleştirmeye devam ettik.

Sektörde bir ilk olarak 2018 yılında başlattığımız "Memnuniyet Değişim Uygulaması" ile TV, monitör, notebook, tablet, desktop bilgisayar, ütü, süpürge ve Preo küçük ev aletlerinde, kullanılmış olsa dahi, müşterilerimize 30 gün içinde değişim imkanı sunuyoruz.

Türkiye'de elektronik ürünlerde en büyük servis ekosistemini oluşturmak için önemli adımlar atıyor, müşterilerimizin tercihi göre mağazada, telefonda, evde ve iş yerinde faydalanabilecekleri geniş kapsamlı satış sonrası servis hizmetlerini, Tekno Hizmet çatısı altında gerçekleştiriyoruz. "TeknoGaranti", "Bakım ve Onarım Hizmeti", "Mağazada Hizmet", "Yerinde Kurulum", "Uzaktan Teknoloji Destek Hizmeti" ve "Full Destek Servis Paketleri" gibi çok yönlü hizmet paketlerimiz ile müşterilerimizin sadece satış anında değil, satış sonrasında da oluşabilecek her türlü ihtiyacında yanlarında olacağına dair garanti veriyoruz. Bakım ve onarım hizmetinde, ürünün Teknosa'dan alınması şartı aramıyoruz. Gelecek dönemde Tekno Hizmet çatısı altında çeşitlendireceğimiz servis portföyümüzü dijital kanallarımıza taşıyıp, tek tıkla servis dönemini başlatmayı ve uçtan uca servis kapsamımıza pazaryeri ürünlerini de dahil etmeyi hedefliyoruz.



Rapor  
HakkındaYönetim  
MesajlarıTeknosa  
HakkındaGeleceğin  
Değerinin FarkındaDünyanın  
Değerinin FarkındaÇalışanlarımızın  
Değerinin FarkındaToplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# Benzersiz Müşteri Deneyimi



Teknosa'da müşterilerimizin her türlü bilgi ihtiyacını karşılamak ve onlara daha iyi bir deneyim sunarak müşteri memnuniyetini artırmak amacıyla iletişim kanallarımızı çeşitlendiriyoruz. Satış öncesi, satış sırası ve sonrası süreçlerimizde mağazalarımız, Teknosa Müşteri Hizmetleri, WebChat/canlı destek, WhatsApp destek hattı, e-posta, web iletişim formu ve sosyal

medya platformları gibi birbirine entegre 19 farklı kanaldan müşterilerimizle iletişim sağlıyoruz. Bununla birlikte Teknosa Müşteri Hizmetleri, Webchat ve Whatsapp kanallarından sipariş oluşturma ve ödeme alma hizmeti ile müşterilerimize dijital dünyaya uygun bir alışveriş deneyimi sunuyoruz.

Müşteri memnuniyetini tüm platformlarımız üzerinden ölçmeye önem veriyoruz. Müşterilerimizin memnuniyet seviyesini düzenli olarak takip etmek ve olabilecek en üst seviyede tutmak adına, aldığımız çağrılar sonrasında NPS memnuniyet anketleri gerçekleştiriyoruz. 2022 yılında Net Promoter Score (NPS) - Net Tavsiye Edilme Skorumuzu 2021 yılına göre 11 puan artırdık.

İletişim Kanalı	İletişim Adresi	Alınan Aksiyonlar
Teknosa Müşteri Hizmetleri	0850 222 55 99	Müşteri Hizmetleri çağrı merkezimize gelen tüm talep ve şikayetleri 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 36 36	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 uygulama üzerinden ulaşan tüm chat görüşmelerini Müşteri Hizmetleri ekibimizle haftanın 7 günü 09:00-00:00 saatleri arasında cevaplıyoruz.
Kurumsal E-Posta Adresleri	<a href="https://www.sabanci.com/tr/iletisim">https://www.sabanci.com/tr/iletisim</a> <a href="https://www.teknosa.com/kurumsal/iletisim/bilgilendirme@teknosa.com">https://www.teknosa.com/kurumsal/iletisim/bilgilendirme@teknosa.com</a> <a href="mailto:yatirimciiliskileri@teknosa.com">yatirimciiliskileri@teknosa.com</a>	Teknosa.com üzerinden web iletişim formu, kurumsal e-posta adreslerimiz ve Sabancı web sitesi iletişim formu üzerinden gelen tüm geri bildirimleri yanıtıyoruz.
Sosyal Medya Hesapları	App Store / Google Play / Twitter (X) / Facebook / Instagram / LinkedIn / Youtube / Google My Business	Teknosa mobil uygulamasından ve Teknosa sosyal medya hesaplarından aldığımız tüm geri bildirimleri yanıtıyoruz.
Diğer Dijital Mecralar	Şikayetvar	Şikayetvar kurumsal üyesi olarak bu platformdan paylaşılan Teknosa, İklimsa, Preo şikayetlerini yanıtılıyor ve çözümlüyoruz.
	Ekşi Sözlük	Ajans iş ortağımız ile platformda yer alan müşteri yorumlarını takip ediyor ve en hızlı uygun çözümler sunuyoruz.
Teknolojik Eller	teknosa.com mobil sitemiz	İşitme engelli müşterilerin ihtiyaç duydukları her konuda çözüm sunuyoruz.



2022 yılında çalışanlarımıza toplamda 5.000 saate yakın **benzersiz müşteri deneyimi eğitimi** verdik.

Müşteri memnuniyetini, çoklu kanalda sunduğumuz kesintisiz deneyim, hızlı ve kaliteli hizmetler, müşteri hizmetleri programı ve çalışanlara verdiğimiz hizmet odaklı eğitimlerle artırmaya devam edeceğiz.



Rapor  
Hakkında

Yönetim  
Mesajları

Teknosa  
Hakkında

Geleceğin  
Değerinin Farkında

Dünyanın  
Değerinin Farkında

Çalışanlarımızın  
Değerinin Farkında

Toplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# Tedarik Zincirimiz

2,5  
Dakika

Teknosa'da operasyonlarımızın devamlılığı açısından sürdürülebilir, şeffaf ve izlenebilir tedarik zincirinin önemini bilincinde olarak faaliyetlerimizi gerçekleştiriyoruz. Ürün ve hizmetlerimizi sağlayan tedarikçilerimizin, Sabancı Holding'in ve Şirketimizin değer zinciri boyunca uyulmasını beklediği kurallar çerçevesinde faaliyetlerini sürdürmelerini ve çevre, insan hakları, iş sağlığı ve güvenliği ve iş etiği odağındaki kurallarımızı benimsemelerini bekliyoruz.

Bu anlayışla ve üzerimize düşen sorumluluğun farkındalığı ile Kalite Politikamız doğrultusunda tedarik zinciri süreçlerimizde, kalite yönetim sisteminin sürekliliğini ve etkinliğini ölçüyor ve belirlediğimiz iyileştirilme alanları için aksiyonlar alıyoruz.

Çevik ve sürdürülebilir bir tedarik zinciri için; belirlediğimiz kilit performans göstergelerini (zamanında teslimat, stok ve ürün güvenliği, maliyet bilgileri vb.) hassas bir şekilde takip ediyor, çoklu kanal (omnichannel) modelinde faaliyet gösteriyor, ürün ve hizmetlerimize ilişkin mevzuatlara uyum sağlıyoruz.

Tedarikçi seçimimizde kalite ve çeşitlilik gibi birçok hususu dikkate alıyoruz. 30.000 m<sup>2</sup> açık ve 30.000 m<sup>2</sup> kapalı alana sahip Teknosa Lojistik Merkezi'mizde ürünlerimizi depoluyor ve buradan mağazalarımıza, İklimsa yetkili bayilerine ve online platformlarımız aracılığıyla müşterilerimize sevkiyatını gerçekleştiriyoruz. Nakliye kaynaklı olumsuz etkilerin azaltılması amacıyla araştırmalar yapıyor ve çeşitli çalışmalar yürütüyoruz.



**30.000 m<sup>2</sup>** açık alan ve **30.000 m<sup>2</sup>** kapalı alan  
ile sektörün en büyük lojistik merkezine sahibiz!

2022 yılında, 6.000'in üzerinde tedarikçi ile iş birliklerimizi geliştirdik. Satın alma işlemlerimizin %99'unu yerel tedarikçilerimiz ile gerçekleştirdik. Harcama bazında yerel tedarik oranımız ise %97 olarak gerçekleşti.



Toplam  
tedarikçi sayısı:  
**6.062**



Yerel  
tedarikçi sayısı:  
**5.997**



Yeni  
tedarikçi sayısı:  
**286**

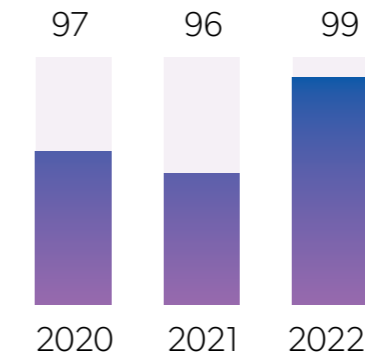


Tedarikçilere yapılan ödemeler:  
**19.962.069.326 TL**

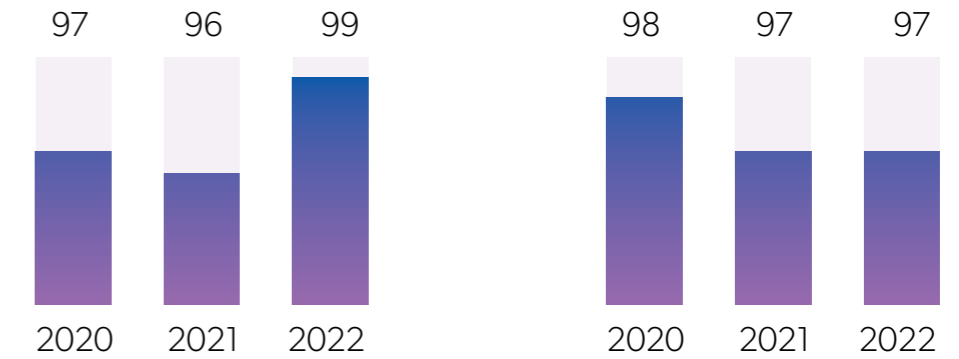


Yerel tedarikçilere yapılan ödemeler:  
**19.360.898.730 TL**

## Yerel Tedarikçi Oranı (%)



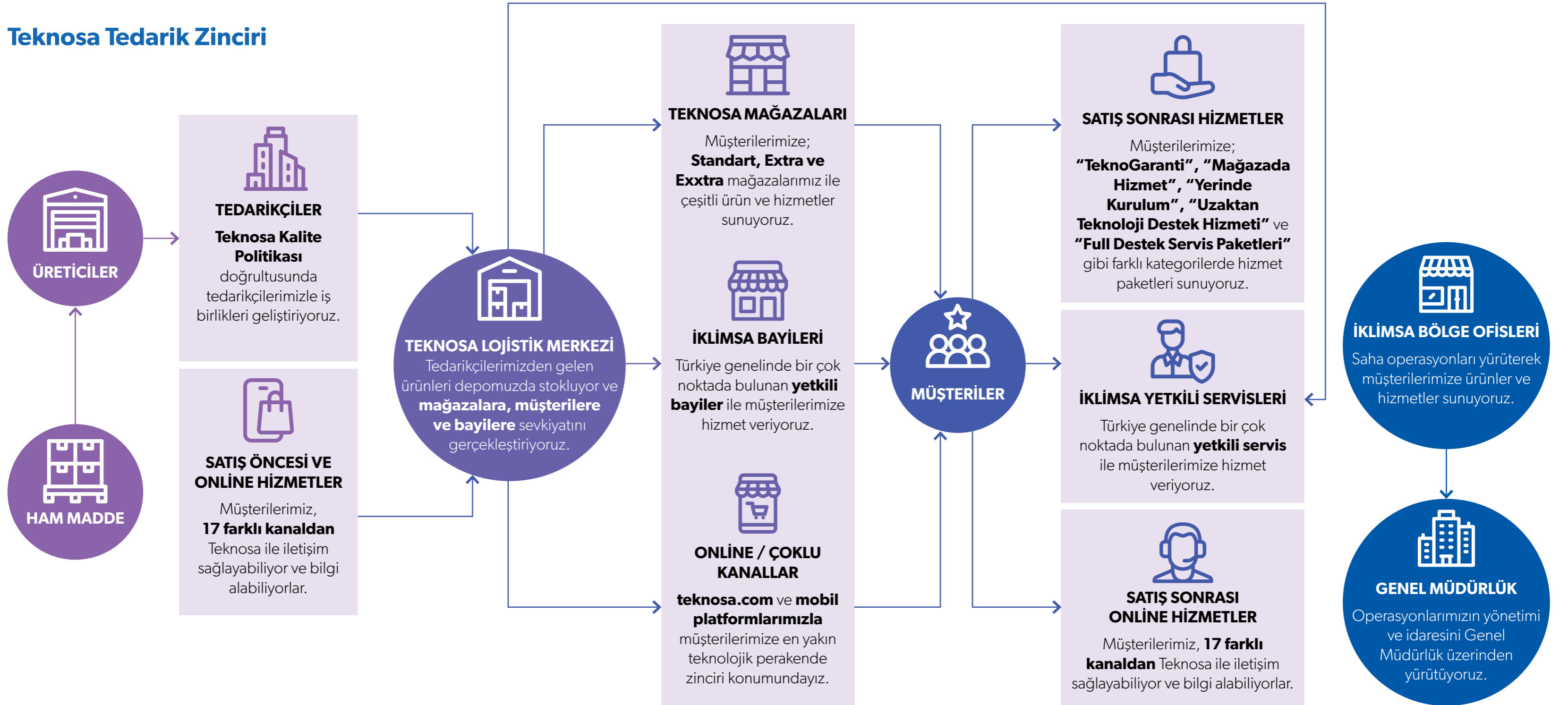
## Harcama Bazında Yerel Tedarik Oranı (%)



# Tedarik Zincirimiz

2,5  
Dakika

## Teknosa Tedarik Zinciri





Rapor  
Hakkında

Yönetim  
Mesajları

Teknosa  
Hakkında

Geleceğin  
Değerinin Farkında

Dünyanın  
Değerinin Farkında

Çalışanlarımızın  
Değerinin Farkında

Toplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# Tedarik Zincirimiz

2,5  
Dakika

## Tedarikçilerimizle Etkileşim

Teknosa olarak, işletmemizin başarısını artırmak ve sürdürülebilir bir gelecek inşa etmek amacıyla tedarikçi ilişkilerini temel bir unsur olarak kabul ediyoruz. Tedarikçilerimizle olan ilişkilerimiz, karşılıklı değer yaratma, sürdürülebilir bir tedarik zinciri oluşturma ve müşterilerimize sunduğumuz ürün ve hizmet kalitesini artırma konularında kritik bir öneme sahiptir.

Bu bağlamda, 2023 yılında tedarikçi ilişkilerimizi daha da güçlendirmek ve sürdürülebilirlik hedeflerimize ulaşmak için çeşitli çalışmalar gerçekleştirdik. İlk olarak, tedarikçilerimizin mevcut durumunu, beklentilerini anlamak ve belirlemek için bir anket çalışması düzenlemeyi hedefliyoruz. Bu anket, tedarikçilerimizin ihtiyaçlarını ve önceliklerini daha iyi anlamamıza yardımcı olacak ve iş birliğimizi daha verimli hale getirecektir.

Ayrıca, tedarikçilerimizin performanslarını değerlendirmek ve sürdürülebilirlik hedeflerimize uygunluğunu ölçmek için performans değerlendirme çalışmaları yapmayı planlıyoruz. Bu çalışmalar, tedarikçilerimizin sürdürülebilir uygulamalarını teşvik etmeye ve iş birliğimizi daha çevreci ve etik bir yönde ilerletmeye yardımcı olacaktır. Teknosa olarak, tedarikçi ilişkilerimizi geliştirmek ve sürdürülebilirlik hedeflerimize ulaşmak için kararlılıkla çalışmaya devam edeceğiz.



Rapor  
HakkındaYönetim  
MesajlarıTeknosa  
HakkındaGeleceğin  
Değerinin FarkındaDünyanın  
Değerinin FarkındaÇalışmalarımızın  
Değerinin FarkındaToplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# Bilinçlendirme Çalışmalarımız



Geleceğimizi korumak için bilinçli ve sorumlu bir toplum oluşturma hedefimize ulaşmak adına 2022 yılında birçok bilinçlendirme çalışması gerçekleştirdik. Bu yıl içinde, sürdürülebilirlik ve çevre eğitimi kapsamında toplamda 790 saat eğitim sunarak, katılımcılarımıza çevresel bilinç kazandırmayı amaçladık. Bu eğitimler, iklim değişikliğinin etkilerini anlama, karbon ayak izini azaltma, geri dönüşüm ve enerji tasarrufu gibi önemli konuları içermektedir.

Konsept mağazamızda yer alan "Sürdürülebilirlik Etkileşim Alanı" adını verdiğimiz platformumuzla; müşterilerimize enerji tasarrufu, karbon ayak izi, plastik kirliliği gibi birçok önemli konuda bilgilendirici içerikler sunmanın yanı sıra, Teknosa'nın sürdürülebilirlik alanındaki güncel çalışmalarını da aktarıyoruz. Ek olarak, atıkların geri dönüşümü için yerel olarak geri dönüşüm kutuları da bulundurarak çevresel sorumluluğumuzu yerine getiriyoruz.

Ayrıca, sürdürülebilirlik kültürümüzün bir parçası olarak Sürdürülebilirlik Bültenleri'ni düzenli olarak yayımladık. Bu bültenler, kurumumuzun sürdürülebilirlik hedeflerini, elde ettiğimiz başarıları ve çevresel etkilerimizi paydaşlarımızla paylaşma, güçlü bir iletişim ve iş birliği aracıdır. Her ay düzenli

olarak yayımlanan bu bültenler aracılığıyla, paydaşlarımızı sürdürülebilirlik konusunda bilgilendirmeyi ve farkındalık yaratmayı hedefledik. Sürdürülebilirlikle ilgili güncel gelişmeleri, projeleri ve inovasyonları da bu bültenler aracılığıyla duyurarak, sürdürülebilirlik bilincinin gelişimine katkı sağladık.



# Ekler

- Kilit Performans Göstergeleri
- Performans Tabloları
- Üyelikler ve İş Birliklerimiz
- Ödüllerimiz ve Başarılarımız
- Teknik Terimler Sözlüğü
- GRI İçerik Endeksi
- Raporlama Kılavuzu
- Güvence Beyanı





Rapor  
HakkındaYönetim  
MesajlarıTeknosa  
HakkındaGeleceğin  
Değerinin FarkındaDünyanın  
Değerinin FarkındaÇalışanlarımızın  
Değerinin FarkındaToplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# Kilit Performans Göstergeleri



Hedef Kırılımı	İlgili Öncelikli Konu	Alt Konu	Hedefler	Birim	Temel Yıl	Hedef Yılı (Kısa Vadeli)	Hedeflenen Performans (Kısa Vadeli)	Hedef Yılı (Orta Vadeli)	Hedeflenen Performans (Orta Vadeli)	Hedef Yılı (Uzun Vadeli)	Hedeflenen Performans (Uzun Vadeli)	2022 Performans
Çevre	İklim Kriziyle Mücadele	Bilinçlendirme Çalışmaları	Tedarikçilere sürdürülebilirlik eğitimi sağlamak	%	2021	2023		2024	20	2030	100	0
Çevre	İklim Kriziyle Mücadele	Enerji Verimliliği	Mağazalarda kullanılan elektrik tüketimini azaltmak	%	2022	2023	5.5 (1.038.810 kWh)			2030	25	20.776.216 kWh ✓
Çevre	İklim Kriziyle Mücadele	Enerji Verimliliği	Genel Müdürlük ve Lojistik Merkezinde kullanılan elektrik miktarını azaltmak	%	2022	2023	5					1.087.177 kWh
Çevre	Çevre Dostu Ürün ve Hizmetler	Etkin Atık Yönetimi	Mağazalarında biyobozunabilir / kompostlanabilir/ geri dönüştürülebilir poşet kullanımının sağlanması	%	2021	2023	100					
Çevre	Etkin Atık Yönetimi	Etkin Atık Yönetimi	Genel Müdürlük tek kullanımlık plastik kullanımını azaltmak	%	2021	2023	100					
Çevre	Etkin Atık Yönetimi	Etkin Atık Yönetimi	Mağazalardaki tek kullanımlık plastik kullanımını azaltmak	%	2021	2024	10 (311 kg)	2025	40 (1.244 kg)			3,11 ton
Çevre	Etkin Atık Yönetimi	Etkin Atık Yönetimi	Mağazalardaki tek kullanımlık plastik kullanımını azaltmak	%	2021	2024	10	2025	40			3,11 ton
Çevre	Etkin Atık Yönetimi	Etkin Atık Yönetimi	E-atık toplama miktarını artırmak için iç ve dış paydaşlara bilinçlendirici paylaşımlar yapmak	Adet	2022	2024	12					E-atık: 1.544 kg (Exitcom) + 3.100 kg (Hurda)
Çevre	Etkin Atık Yönetimi	Etkin Atık Yönetimi	E-atık toplama miktarını artırmak için SMS paylaşımları ve TeknoClub kampanyaları yapmak	Adet	2022	2024	4					2 ton
Çevre	Etkin Atık Yönetimi	Etkin Atık Yönetimi	E-atık toplama miktarını artırmak için kampanyalar yapmak	Adet	2022	2024	2					2 ton
Çevre	Dijitalleşme	Etkin Kaynak Kullanımı	Genel Müdürlük'te kullanılan kağıt miktarını azaltmak	%	2022	2024	30	2025	50			120 ton
Çevre	Dijitalleşme	Etkin Kaynak Kullanımı	Genel Müdürlük'te kullanılan kağıt miktarını azaltmak	%	2022	2024	30	2025	50			120 ton
Çevre	Etkin Atık Yönetimi	Etkin Kaynak Kullanımı	Mağazalarda kullanılan kağıt miktarını azaltmak	%	2022	2024	15	2025	30			
Çevre	Etkin Atık Yönetimi	Etkin Kaynak Kullanımı	Mağazalarda kullanılan kağıt miktarını azaltmak	%	2022	2024	15	2025	30			
Çevre	İklim Kriziyle Mücadele	GHG Azaltımı	Kapsam 1 ve 2 emisyonlarını azaltmak	%	2021	2023	30	2025	36	2030	42	kapsam1: 2.080,95 ton CO <sub>2</sub> e kapsam 2: 9.142,00 ✓

Rapor  
HakkındaYönetim  
MesajlarıTeknoloji  
HakkındaGeleceğin  
Değerinin FarkındaDünyanın  
Değerinin FarkındaÇalışanlarımızın  
Değerinin FarkındaToplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# Kilit Performans Göstergeleri



Hedef Kırılımı	İlgili Öncelikli Konu	Alt Konu	Hedefler	Birim	Temel Yıl	Hedef Yılı (Kısa Vadeli)	Hedeflenen Performans (Kısa Vadeli)	Hedef Yılı (Orta Vadeli)	Hedeflenen Performans (Orta Vadeli)	Hedef Yılı (Uzun Vadeli)	Hedeflenen Performans (Uzun Vadeli)	2022 Performans
Çevre	İklim Kriziyle Mücadele	GHG Azaltımı	Net-sıfır emisyon	ton CO <sub>2</sub> e	2021					2050	0	
Çevre	İklim Kriziyle Mücadele	GHG Azaltımı	Yenilenebilir enerji miktarının toplam enerji miktarı içerisindeki payı	%	2021	2023	45	2024	70	2025	100	6.817 MWh ✓
Çevre	İklim Kriziyle Mücadele	GHG Azaltımı	Şirket araçlarında kullanılan akaryakıt miktarını azaltmak	%	2022	2024	5					192.038 litre ✓ benzin ✓ 15.343 litre ✓ motorin
Çevre	İklim Kriziyle Mücadele	GHG Azaltımı	Genel Müdürlük ve Lojistik Merkezinde tüketilen doğalgaz miktarını azaltmak	%	2022	2023	5					629.075 m <sup>3</sup> ✓
Çevre	İklim Kriziyle Mücadele	Su Verimliliği	Genel Müdürlük ve Lojistik Merkezi'nin su tüketimini azaltmak	%	2022	2024	10			2030	30	25.067 m <sup>3</sup> ✓
Çevre	Çevre Dostu Ürün ve Hizmetler	Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet	Yenilenmiş ürün satış hacmini artırmak	%	2022	2023	26					
Çevre	Çevre Dostu Ürün ve Hizmetler	Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet	İkinci el cep telefonu toplama miktarını artırmak	Adet	2021	2023				2030	500.000 +	42.571
Çevre	Çevre Dostu Ürün ve Hizmetler	Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet	Sürdürülebilir ürün sayısını artırmak	Adet	2022	2023	180	2025	230	2030	385	170 ✓
Çevre	Çevre Dostu Ürün ve Hizmetler	Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet	Kiralama hizmetinin cirosunu artırmak	%	2022	2023	30.000	2025	400.000	2030	12.000.000	21.807 TL
Çevre	Çevre Dostu Ürün ve Hizmetler	Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet	Arıza onarım hizmetinin cirosunu artırmak	%	2022	2023	2.900.000	2025	4.901.000	2030	18.197.070	1.024.436 TL
Çevre	Çevre Dostu Ürün ve Hizmetler	Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet	TeknoGaranti hizmetinin cirosunu artırmak	%	2022	2023	1.093.210.000	2025	1.750.815.000			505.277.000 TL
Sosyal	Çalışanlarımızın Gelişimi ve Memnuniyeti	Bilinçlendirme Çalışmaları	Genel Müdürlük çalışanlarının sürdürülebilirlik eğitim saatini artırmak	saat	2022	2023	870 (%10)					790
Sosyal	Şeffaf, Adil ve Etik İş Anlayışımız	Bilinçlendirme Çalışmaları	Sürdürülebilirlik paylaşım sayısını artırmak	%	2022	2023	10					30
Sosyal	Çalışanlarımızın Gelişimi ve Memnuniyeti	Çalışan Gelişimi	Toplam eğitim saatini artırmak	%	2022	2023	47.000					62.537 ✓

Rapor  
HakkındaYönetim  
MesajlarıTeknoloji  
HakkındaGeleceğin  
Değerinin FarkındaDünyanın  
Değerinin FarkındaÇalışanlarımızın  
Değerinin FarkındaToplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# Kilit Performans Göstergeleri



Hedef Kırılımı	İlgili Öncelikli Konu	Alt Konu	Hedefler	Birim	Temel Yıl	Hedef Yılı (Kısa Vadeli)	Hedeflenen Performans (Kısa Vadeli)	Hedef Yılı (Orta Vadeli)	Hedeflenen Performans (Orta Vadeli)	Hedef Yılı (Uzun Vadeli)	Hedeflenen Performans (Uzun Vadeli)	2022 Performans
Sosyal	Çalışanlarımızın Gelişimi ve Memnuniyeti	Çalışan Memnuniyeti	Çalışan bağlılığı skorunu artırmak	%	2022	2023	65	2025	68	2030	75	56
Sosyal	Şeffaf, Adil ve Etik İş Anlayışımız	Eşitlik, Fırsat Eşitliği, Kapsayıcılık	Eşitlik, fırsat eşitliği, kapsayıcılık eğitimleri vermek	saat	2022	2024	360					0
Sosyal	Çeşitlilik ve Kapsayıcılık	İş Yerinde Çeşitlilik	Genel Müdürlük kadın çalışan oranını artırmak	%	2022	2023	52	2025	53	2030	55	51
Sosyal	Çeşitlilik ve Kapsayıcılık	İş Yerinde Çeşitlilik	Mağazada kadın çalışan oranını artırmak	%	2022	2023	24	2025	26	2030	30	22
Sosyal	Eşitlik ve Kapsayıcılık	İş Yerinde Çeşitlilik	Yönetici düzeyinde kadın çalışan oranını artırmak	%	2022	2023	35	2025	37	2030	40	33%
Sosyal	Risk ve Kriz Yönetimi	Risk Yönetimi	Genel Müdürlük çalışanlarına kurumsal risk yönetimi eğitimi verilmesini sağlamak	%	2021	2024	25					
Sosyal	Risk ve Kriz Yönetimi	Risk Yönetimi	TCFD raporlamasının yapılması		2022	2023						
Sosyal	Toplumsal Değer Yaratma	Sosyal Fayda	Kurumsal sosyal sorumluluk projelerinin sayısını artırmak	adet	2022	2023	1					3
Sosyal	Toplumsal Değer Yaratma	Sosyal Fayda	Kapsayıcılık programları ile ulaşılan kişi sayısını artırmak	kişi	2022	2023	200	2025	2.000	2030	5.000	6.805
Yönetişim	Müşteri Odaklı Yaklaşımımız	Müşteri Memnuniyeti	Net Tavsiye Edilme Skorunu (NPS) artırmak	%	2022	2023	76					78
Yönetişim	Sorumlu Tedarik Zinciri	Sürdürülebilir Tedarik	Tedarikçi ESG değerlendirme anketi gerçekleştirilmek	%	2022	2023	20	2024	50			
Yönetişim	Sorumlu Tedarik Zinciri	Sürdürülebilir Tedarik	Tedarikçi seçim süreçlerine sürdürülebilirlik kriterlerini eklemek		2022	2024						
Yönetişim	Müşteri Odaklı Yaklaşımımız	Müşteri Memnuniyeti	Müşteri talep ve şikayetleri ile ilgili alınan bildirimlere geri dönüş süresini azaltmak	%	2022	2023	%90	0,92	1	0,94	0,95	%90'ını ilk 24 saatte
Yönetişim	Müşteri Odaklı Yaklaşımımız	Müşteri Memnuniyeti	Müşteri talep ve şikayetleri ilk kontakta çözüm sağlamak	%	-	2023	1	0,78	1	0,8	0,82	Çağrı merkezine gelen talep şikayetleri farklı birime aktarmadan ilk kontakta çözümleme

Rapor  
HakkındaYönetim  
MesajlarıTeknosa  
HakkındaGeleceğin  
Değerinin FarkındaDünyanın  
Değerinin FarkındaÇalışanlarımızın  
Değerinin FarkındaToplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# Performans Tabloları



Dakika

## Çevresel Performans Göstergeleri

Enerji Tasarrufu	2020	2021	2022
Yıllık Toplam Enerji Tasarrufu (kWh)	2.174.746	3.117.661	4.585.077
Yıllık Toplam Sera Gazı Azaltımı (ton CO <sub>2</sub> )	906.217	1.304.461	1.910.602
Yıllık Toplam Enerji Tasarrufu (TL)	1.748.280	3.273.544	9.170.154

Çevreye Duyarlı Ürün ve Hizmetlerden Elde Edilen Gelir (TL)	2020	2021	2022
Çevresel Etkiyi Azaltan Ürünlerden Elde Edilen Toplam Gelir	28.952.354	33.768.918	114.152.864
Çevresel Etkinin Azaltılmasına Katkıda Bulunan Hizmetlerden Elde Edilen Toplam Gelir	119.736.424	179.450.519	515.726.698
<b>Toplam</b>	<b>148.688.778</b>	<b>213.219.437</b>	<b>629.879.562</b>

Çevresel Yatırımlara Bağlı Elde Edilen Tasarruf ve Azaltım	2020	2021	2022
Çevresel Fayda (kWh)	2.174.746	3.117.661	4.306.390 ✓
Çevresel Fayda (ton CO <sub>2</sub> )	906.217	1.304.461	1.794.698 ✓
Finansal Tasarruf (TL)	1.748.280	3.273.544	12.490.097 ✓

## Sosyal Performans Göstergeleri

Kategoriye ve Cinsiyete Göre Çalışan Sayısı	2020		2021		2022	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Genel Müdürlük Çalışanları	146	250	179	269	214	311
Mağaza Çalışanları	429	1.512	407	1.446	427	1.506
Engelli Çalışanlar	5	41	5	43	4	50


Kategoriye ve Cinsiyete Göre Ortalama Çalışan Sayısı*	2020		2021		2022	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Genel Müdürlük	137	243	160	262	197	285
Mağaza	425	1.525	412	1.453	412	1.475

\*Her ayın sonundaki çalışan sayıları alınarak 12'ye bölünmesiyle elde edilen ortalama çalışan sayısıdır.

Yaşa ve Cinsiyete Göre Çalışan Sayısı	2020		2021		2022	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 Yaş Altı	247	482	205	409	272	532
30-50 Yaş Arası	326	1.270	378	1.295	367	1.274
50 Yaş Üstü	2	10	3	11	2	11
<b>Toplam</b>	<b>575</b>	<b>1.762</b>	<b>586</b>	<b>1.715</b>	<b>641</b>	<b>1.817</b>

Kıdeme ve Cinsiyete Göre Çalışan Sayısı	2020		2021		2022	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
0-5 Yıl	317	808	326	807	391	957
5-10 Yıl	153	591	143	474	123	367
10 Yıl ve Üzeri	105	363	117	434	127	493
<b>Toplam</b>	<b>575</b>	<b>1.762</b>	<b>586</b>	<b>1.715</b>	<b>641</b>	<b>1.817</b>


Yaşa ve Cinsiyete Göre Yönetici Sayısı	2020		2021		2022	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 Yaş Altı	16	8	3	1	10	18
30-50 Yaş Arası	108	372	62	104	136	389
50 Yaş Üstü	1	7	0	7	1	8
<b>Toplam</b>	<b>125</b>	<b>387</b>	<b>65</b>	<b>112</b>	<b>147</b>	<b>415</b>


Yönetici Seviyesine Göre Kadın Yönetici Oranları (%)	2020	2021	2022
	İlk Düzey Kadın Yönetici	22	10
Orta Düzey Kadın Yönetici	34	43	42
Üst Düzey Yönetici	21	37	32
<b>Toplam Oran</b>	<b>24</b>	<b>37</b>	<b>33</b> 









## Sosyal Performans Göstergeleri









Kadın Yönetici Çalışan Sayıları	2020	2021	2022
Gelir Getiren Fonksiyonlarda Çalışan Kadın Yönetici*	20	21	21
STEM (IT, Mühendisler vb.) Rollerindeki Kadın Çalışan**	6	10	9









\*Mağaza kanalından mağaza yöneticileri alınmış, Genel Müdürlük'te ise C segment olan bölge yöneticileri dahil edilmiştir.


Çalışanlarımızın %10'unu  oluşturmaktadır.

\*\* Çalışanlarımızın %27'ünü  oluşturmaktadır.

Yaşa Göre İşe Alınan Çalışan Sayısı	2020		2021		2022	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 Yaş Altı	109	190	97	219	210 	470 
30-50 Yaş Arası	33	122	59	147	69 	211 
50 Yaş Üstü	0	2	0	2	0 	1 
<b>Toplam</b>	<b>142</b>	<b>314</b>	<b>156</b>	<b>368</b>	<b>279 </b>	<b>682 </b>

Yönetici Seviyesine Göre İşe Alınan Çalışan Sayısı	2020		2021		2022	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
İlk Seviye	10	10	21	15	14 	29 
Orta Seviye	5	5	8	12	6 	9 
Üst Seviye	0	2	1	2	0 	1 
<b>Toplam</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>30</b>	<b>29</b>	<b>20 </b>	<b>39 </b>

Yaşa Göre İşten Ayrılan Çalışan Sayısı	2020		2021		2022	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 Yaş Altı	69	150	82	176	122 	301 
30-50 Yaş Arası	43	127	63	238	101 	283 
50 Yaş Üstü	0	2	0	1	0 	4 
<b>Toplam</b>	<b>112</b>	<b>279</b>	<b>145</b>	<b>415</b>	<b>223 </b>	<b>588 </b>

Yönetici Seviyesine Göre İşten Ayrılan Çalışan Sayısı	2020		2021		2022	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
İlk Kademe (N-3)	1	1	2	0	10 	9 
Orta Kademe (N-2)	1	0	0	1	4 	2 
Kıdemli (N-1)	2	1	1	7	1 	1 
<b>Toplam</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>15 </b>	<b>12 </b>

Yaşa Göre Kendi İsteğiyle İşten Ayrılan Çalışan Sayısı	2020		2021		2022	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 Yaş Altı	47	88	64	121	102	207
30-50 Yaş Arası	23	91	28	131	75	172
50 Yaş Üstü	0	0	0	1	0	4
<b>Toplam</b>	<b>70</b>	<b>179</b>	<b>92</b>	<b>253</b>	<b>177</b>	<b>383</b>

Rapor  
HakkındaYönetim  
MesajlarıTeknosa  
HakkındaGeleceğin  
Değerinin FarkındaDünyanın  
Değerinin FarkındaÇalışanlarımızın  
Değerinin FarkındaToplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# Performans Tabloları



Dakika

## Sosyal Performans Göstergeleri

Yönetici Seviyesine Göre Kendi İsteğiyle İşten Ayrılan Çalışan Sayısı	2020		2021		2022	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
İlk Kademe (N-3)	0	0	0	0	1	1
Orta Kademe (N-2)	3	0	0	0	3	2
Kıdemli (N-1)	2	1	0	3	9	5
<b>Toplam</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>8</b>

Toplam Çalışan Devir Oranı (%)	2020	2021	2022
30 Yaş Altı	30	39	53 ✓
30-50 Yaş Arası	11	19	23 ✓
50 Yaş Üstü	17	7	31 ✓
Kadın	19	25	35 ✓
Erkek	16	24	32 ✓
İlk Kademe (N-3) Yönetici	11	20	18 ✓
Orta Kademe (N-2) Yönetici	1	2	15 ✓
Kıdemli (N-1) Yönetici	1	13	24 ✓

Kendi İsteğiyle Ayrılan Çalışan Devir Oranı (%)	2020	2021	2022
30 Yaş Altı	19	30	38
30-50 Yaş Arası	7	10	15
50 Yaş Üstü	0	7	31
Kadın	12	16	28
Erkek	10	15	21
İlk Kademe (N-3) Yönetici	0	0	18
Orta Kademe (N-2) Yönetici	0	0	0
Kıdemli (N-1) Yönetici	1	3	9

Doğum/Ebeveynlik İznini	2020		2021		2022	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Doğum/Babalık İznine Ayrılan Çalışan Sayısı	22	67	30	95	31 ✓	138 ✓
Doğum/Babalık İzninden Sonra İşe Dönen Çalışan Sayısı	22	67	28	95	13 ✓	138 ✓
Doğum/Babalık İzninden Sonra İşe Dönen ve En Az 12 Ay Çalışmaya Devam Eden Çalışan Sayısı	17	60	21	89	18	122

Rapor  
HakkındaYönetim  
MesajlarıTeknosa  
HakkındaGeleceğin  
Değerinin FarkındaDünyanın  
Değerinin FarkındaÇalışanlarımızın  
Değerinin FarkındaToplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# Performans Tabloları



Dakika

## Sosyal Performans Göstergeleri

Çalışanların Aldığı Eğitim Saatleri	2022	
	Kadın	Erkek
Etik İlkeler Eğitim Saati*	3 ✓	4 ✓
Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Eğitim Saati*	3 ✓	4 ✓
Eşitlik, Fırsat Eşitliği, Kapsayıcılık Eğitim Saati**	0 ✓	0 ✓
Sürdürülebilirlik ve Çevre Eğitim Saati	167 ✓	623 ✓

\*Sabancı Akademi tarafından iletilen SA-Etik eğitimleridir.

\*\*Korn Ferry firmasından alınan eğitimlerdir.

## Müşteri Gizliliğinin İhlali ve Müşteri Verilerinin Kaybı İle İlgili Şikayet Sayıları

Hata Kaynağı	Bildirim Sayısı
Mağaza	132
Müşteri	67
Sistemsel	19
Tespit edilemedi	158
Hata Bulunmuyor	0
Depo	4
Çağrı Merkezi	9
CRM	3
Yetkili Servis	3
Lojistik	3
<b>Toplam</b>	<b>398</b>

Eğitim Maliyetleri (TL)	2022
Toplam Eğitim Maliyeti	6.387.474 ✓
Çalışan Başına Yıllık Ortalama Eğitim Maliyeti	2.599 ✓

İş Sağlığı ve Güvenliği-Şirket Çalışanları	2020	2021	2022
Toplam Çalışma Saati	3.795.704	4.394.477	5.112.217 ✓
Kaza Sayısı	21	14	22 ✓
Ölümlü Vaka Sayısı	0	0	0 ✓
Meslek Hastalığı Sayısı	0	0	0 ✓
Kazadan Kaynaklı Devamsızlık (Gün)	18	33	104 ✓
Devamsızlık (Gün)	14.744	49.947	61.179
Kayıp İş Günü Oranı (%)	0,94	1,50	4,07 ✓
Kaza Sıklık Oranı*	1,1	0,6	0,8

\*Toplam İş Kazası\*200.000/Toplam Çalışma Saati formülü ile hesaplanmıştır.

İş Sağlığı ve Güvenliği-Taşeron Çalışanları	2020	2021	2022
Kaza Sayısı	7	3	7
Ölümlü Vaka Sayısı	0	0	0
Meslek Hastalığı Sayısı	0	0	0
Kazadan Kaynaklı Devamsızlık (Gün)	15	7	0
Devamsızlık (Gün)	0	0	765



Rapor  
HakkındaYönetim  
MesajlarıTeknosa  
HakkındaGeleceğin  
Değerinin FarkındaDünyanın  
Değerinin FarkındaÇalışanlarımızın  
Değerinin FarkındaToplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# Performans Tabloları



Dakika

## Ekonomik Performans Göstergeleri

Çevresel Yatırımlar ve Harcamalar (TL)	2020	2021	2022
Çevresel Harcamalar	2.458.774	1.679.479	4.079.520 ✓
Kanunen Zorunlu Harcamalar*	927.631	1.294.479	2.209.366 ✓
Kanunen Zorunlu Olmayan Harcamalar**	1.531.143	385.000	1.870.154 ✓
Çevresel Yatırımlar***	11.457.782	11.534.172	25.704.728 ✓

\*Geri Kazanım Katılım Payı (GEKAP)

\*\*LED ve otomasyon harcamaları

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

Üretilen ve Dağıtılan Ekonomik Değerimiz	Miktar (TL)	Dağılım (%)
Üretilen Ekonomik Değer		100
Toptan-B2B Satışlar Sonucu Elde Edilen Ciro		
Diğer Satışlarla Elde Edilen Ciro		
Dağıtılan Ekonomik Değer*		100
Toplam İşletme Giderleri	1.737.145.000	
Pazarlama ve Reklam Giderleri	192.393.000	
Tedarikçilere Yapılan Toplam Ödemeler**	19.962.069.326	
Çalışan Giderleri ve Yan Hak Ödemeleri	553.184.552	
Devlete Yapılan Ödemeler (Vergi vb.)	102.361.022	
Toplumsal Yatırımlar ve Bağışlar***	3.255.836	
Devletten Alınan Mali Yardımlar****		

\* Sermaye sağlayıcılara yapılan ödemeler (temettü ödemesi) bulunmamaktadır.

\*\* Yerel tedarikçilere 19.360.898.730 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.

# Üyelikler ve İş Birliklerimiz



Dakika

İlgili Paydaş	Teknosa'nın Rolü	Elde Edilen Çıktı	İlgili SKA'lar
Sabancı Holding	Proje Geliştirme Aktif Katılımcı	Sabancı Holding Cumhuriyet Seferberliği Sabancı Gönüllüleri İş Dünyası Plastik Girişimi Taahhüdü	4 NİTELİKLİ EĞİTİM 10 EŞİTSİZLİKLERİN AZALTILMASI 12 SORUMLU ÜRETİM VE TUKETİM 13 İKLİM EYLEMİ 16 BARIS, ADALET VE GÜÇLÜ KURUMLAR 17 AMAÇLAR İÇİN ORTAKLIKLAR
Euronics	Üyelik	Aktif Katılım	13 İKLİM EYLEMİ 17 AMAÇLAR İÇİN ORTAKLIKLAR
Kategori Mağazacılığı Derneği (KMD)	Üyelik	Aktif Katılım	17 AMAÇLAR İÇİN ORTAKLIKLAR
Birleşmiş Markalar Derneği (BMD)	Üyelik	Aktif Katılım	17 AMAÇLAR İÇİN ORTAKLIKLAR
Elektronik Ticaret İşletmecileri Derneği (ETİD)	Üyelik	Aktif Katılım	17 AMAÇLAR İÇİN ORTAKLIKLAR
Kurumsal İletişimciler Derneği (KİD)	Üyelik	Aktif Katılım	17 AMAÇLAR İÇİN ORTAKLIKLAR
Reklam Verenler Derneği (RVD)	Üyelik	Aktif Katılım	17 AMAÇLAR İÇİN ORTAKLIKLAR
Türkiye Yatırımcı İlişkileri Derneği (TÜYİD)	Üyelik	Aktif Katılım	17 AMAÇLAR İÇİN ORTAKLIKLAR
Ticaret Odaları	Üyelik	Aktif Katılım	17 AMAÇLAR İÇİN ORTAKLIKLAR

# Üyelikler ve İş Birliklerimiz



Dakika

İlgili Paydaş	Teknosa'nın Rolü	Elde Edilen Çıktı	İlgili SKA'lar
Enerjisa Enerji	Proje Geliştirme	LED Aydınlatma Dönüşümü Adana Sabancı İş Merkezi Çatı GES Projesi	
Birleşmiş Milletler Kadını Güçlendirme İlkeleri (WEPEs)	Aktif Katılımcı	Mentee olarak katılım	
Yönetim Kurulunda Kadın Derneği (YKKD)	Aktif Katılımcı	Aktif Katılım	
Yanıdayız Derneği	Üyelik	Aktif Katılım	
Lead Network	Üyelik	Aktif Katılım	
Sabancı Vakfı	Proje Geliştirme	Kadın için Teknoloji Herkes için Dayanışma	
Türkiye Kadın Federasyonu	Bağışçı	Kadına Yönelik Şiddetle Mücadeleye Destek	
WWF - Yeşil Ofis Programı	Bağışçı	Yeşil Ofis Diploması	
LÖSEV	Bağışçı	Kanserli Çocuklara Destek	

Rapor  
HakkındaYönetim  
MesajlarıTeknosa  
HakkındaGeleceğin  
Değerinin FarkındaDünyanın  
Değerinin FarkındaÇalışanlarımızın  
Değerinin FarkındaToplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# Üyelikler ve İş Birliklerimiz



İlgili Paydaş	Teknosa'nın Rolü	Elde Edilen Çıktı	İlgili SKA'lar
Mor Çatı	Bağışçı	Kadına Yönelik Şiddetle Mücadele	5 TOPLUMSAL CİNSİYET EŞİTLİĞİ, 16 BARİS, ADALET VE GÜÇLÜ KURUMLAR, 17 AMAÇLAR İÇİN ORTAKLIKLAR
Çağdaş Yaşamı Destekleme Derneği	Bağışçı	Eğitim Desteği	4 NİTELİMLİ EĞİTİM, 17 AMAÇLAR İÇİN ORTAKLIKLAR
TEMA	Bağışçı	Fidan Bağışı	13 İKLİM EYLEMİ, 15 KARBASAL YAŞAM, 17 AMAÇLAR İÇİN ORTAKLIKLAR
WeWalk	Bağışçı	Görme Engelli Kişilere Baston Desteği	3 SAĞLIK VE KALİTELİ YAŞAM, 10 ESTİSZİKLERİN AZALTILMASI, 17 AMAÇLAR İÇİN ORTAKLIKLAR
Koruncuk	Bağışçı	Çocukların Gelişimi için Bağış	3 SAĞLIK VE KALİTELİ YAŞAM, 4 NİTELİMLİ EĞİTİM, 10 ESTİSZİKLERİN AZALTILMASI, 17 AMAÇLAR İÇİN ORTAKLIKLAR
Girişimci Kurumlar Platformu	Aktif Katılımcı	Paydaş Etkileşimi ve İşbirlikleri	17 AMAÇLAR İÇİN ORTAKLIKLAR
Ege Orman Vakfı	Bağışçı	Fidan Bağışı	13 İKLİM EYLEMİ, 15 KARBASAL YAŞAM, 17 AMAÇLAR İÇİN ORTAKLIKLAR
İklimlendirme Soğutma Klima İmalatçıları Derneği (İSKİD)	Üyelik	Aktif Katılım	17 AMAÇLAR İÇİN ORTAKLIKLAR
İstanbul Büyükşehir Belediyesi- Ugetam	Üyelik	Aktif Katılım	17 AMAÇLAR İÇİN ORTAKLIKLAR

Rapor  
HakkındaYönetim  
MesajlarıTeknosa  
HakkındaGeleceğin  
Değerinin FarkındaDünyanın  
Değerinin FarkındaÇalışanlarımızın  
Değerinin FarkındaToplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# Üyelikler ve İş Birliklerimiz



Dakika

İlgili Paydaş	Teknosa'nın Rolü	Elde Edilen Çıktı	İlgili SKA'lar
Türkiye Kadın Dernekleri Federasyonu	Proje Geliştirme	Kadın için Teknoloji Herkes için Dayanışma	1 YOKSULLUĞA SON, 5 TOPLUMSAL CİNSİYET EŞİTLİĞİ, 8 İNSANA YAKIŞIRIS VE EKONOMİK GÜÇLEME, 10 EŞİTSİZLİKLERİN AZALTILMASI, 17 AMAÇLAR İÇİN ORTAKLIKLAR
Habitat Derneği	Proje Geliştirme	Kadın için Teknoloji Projesi	1 YOKSULLUĞA SON, 5 TOPLUMSAL CİNSİYET EŞİTLİĞİ, 8 İNSANA YAKIŞIRIS VE EKONOMİK GÜÇLEME, 10 EŞİTSİZLİKLERİN AZALTILMASI, 17 AMAÇLAR İÇİN ORTAKLIKLAR
Habitat Derneği	Proje Geliştirme	Yarının Farkında Projesi	4 NİTELİKLİ EĞİTİM, 10 EŞİTSİZLİKLERİN AZALTILMASI, 13 İKLİM EYLEMİ, 15 KARASAL YAŞAM, 17 AMAÇLAR İÇİN ORTAKLIKLAR
Sabancı Üniversitesi Kurumsal Yönetim Forumu	Aktif Katılımcı	İş İş Dünyası Aile İçi Şiddete Karşı	5 TOPLUMSAL CİNSİYET EŞİTLİĞİ, 10 EŞİTSİZLİKLERİN AZALTILMASI, 16 BARIS, ADALET VE GÜÇLÜ KURUMLAR, 17 AMAÇLAR İÇİN ORTAKLIKLAR
Askıda Ne Var	Aktif Katılımcı	Gençler İçin Teknoloji Derneği	4 NİTELİKLİ EĞİTİM, 17 AMAÇLAR İÇİN ORTAKLIKLAR
Türk Sanayici ve İş İnsanları Derneği (TÜSİAD)/ Çevre ve İklim Değişikliği Çalışma Grubu	Aktif Katılımcı	Aktif Katılım	13 İKLİM EYLEMİ, 17 AMAÇLAR İÇİN ORTAKLIKLAR
İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği/ Döngüsel Ekonomi Platformu (SKD Türkiye)	Üyelik	Aktif Katılım	13 İKLİM EYLEMİ, 17 AMAÇLAR İÇİN ORTAKLIKLAR
İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği	Üyelik	Aktif Katılım	5 TOPLUMSAL CİNSİYET EŞİTLİĞİ, 8 İNSANA YAKIŞIRIS VE EKONOMİK GÜÇLEME, 10 EŞİTSİZLİKLERİN AZALTILMASI, 13 İKLİM EYLEMİ, 17 AMAÇLAR İÇİN ORTAKLIKLAR
İklimlendirme Soğutma Klima İmalatçıları Derneği (İSKİD)	Üyelik	Aktif Katılım	17 AMAÇLAR İÇİN ORTAKLIKLAR

# Üyelikler ve İş Birliklerimiz



Dakika

İlgili Paydaş	Teknosa'nın Rolü	Elde Edilen Çıktı	İlgili SKA'lar
The Boston Consulting Group (BCSG)	Proje Geliştirme	Pazaryeri Modeli	9 SANAYİ, YENİLİKÇİLİK VE ALTYAPYI 17 AMAÇLAR İÇİN ORTAKLIKLAR
Serabral Palsili Çocuklar Derneği (SERÇEV)	Bağışçı	Çocuklara Eğitim ve Sağlık Desteği	3 SAĞLIK VE KALİTELİ YAŞAM 17 AMAÇLAR İÇİN ORTAKLIKLAR
Türkiye Korunmaya Muhtaç Çocuklar Vakfı (Koruncuk Vakfı)	Bağışçı	Çocuklar için Teknolojik Ürün Desteği Eğitime El Ver, Hayalim Gerçek Olsun Projesi'ne Destek	3 SAĞLIK VE KALİTELİ YAŞAM 4 NİTELİKLİ EĞİTİM 10 EŞİTSİZLİKLERİN AZALTILMASI 17 AMAÇLAR İÇİN ORTAKLIKLAR
Çorbada Tuzun Olsun Derneği	Gönüllü Katılımcı	İhtiyaç Sahiplerine Gıda Dağıtımı	1 YOKSULLUĞA SON 2 AÇLIĞA SON 10 EŞİTSİZLİKLERİN AZALTILMASI 17 AMAÇLAR İÇİN ORTAKLIKLAR
Toplum Gönüllüleri Vakfı (TOG)	Bağışçı	Toplum Gönüllüsü Gençlere Destek	10 EŞİTSİZLİKLERİN AZALTILMASI 17 AMAÇLAR İÇİN ORTAKLIKLAR
Darüşşafaka Cemiyeti	Bağışçı	Eğitimde Fırsat Eşitliğine Destek	4 NİTELİKLİ EĞİTİM 10 EŞİTSİZLİKLERİN AZALTILMASI 15 KARBASAL YAŞAM
Anne Çocuk Eğitim Vakfı (AÇEV)	Bağışçı	Okuyan Bir Gelecek Projesi'ne Destek	4 NİTELİKLİ EĞİTİM 10 EŞİTSİZLİKLERİN AZALTILMASI 16 BARIS, ADALET VE GÜÇLÜ KURUMLAR
Herkese Kitap Vakfı	Bağışçı	İhtiyacı Olan Çocuklara Kitap Bağışı	4 NİTELİKLİ EĞİTİM 10 EŞİTSİZLİKLERİN AZALTILMASI 17 AMAÇLAR İÇİN ORTAKLIKLAR
Parıltı Görmeyen Çocuklara Destek Derneği	Bağışçı	Görmeyen ve Az Gören Çocuklara Destek	3 SAĞLIK VE KALİTELİ YAŞAM 17 AMAÇLAR İÇİN ORTAKLIKLAR



Rapor  
Hakkında

Yönetim  
Mesajları

Teknosa  
Hakkında

Geleceğin  
Değerinin Farkında

Dünyanın  
Değerinin Farkında

Çalışanlarımızın  
Değerinin Farkında

Toplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# Ödüllerimiz ve Başarılarımız



"Hepimiz için Dayanışma" akıllı telefon başış kampanyası ile "Kadın Dostu Markalar 2022 Farkındalık" Ödülü

MarTech Awards "Tüketici Elektronikte En İyi Teknoloji Kullanımı" Ödülü

International Customer Experience Awards'ta "Best Business Change and Transformation" Altın Ödülü

Istanbul Marketing Awards'ta "Dijital Pazarlama" ve "Performans Pazarlama Kampanyası" kategorilerinde Altın Ödül

Şikayetvar A.C.E Awards (Achievement in Customer Excellence) kapsamında "Teknoloji Market" kategorisinde Diamond Ödül

Brandverse Awards kapsamında Social Brands Veri Analitiği bölümünde "Teknoloji Marketleri" kategorisinde Altın Ödül, Sosyal Medya ve Dijital bölümünde "Teknoloji Aşkınız Hiç Bitmesin" kampanyasıyla "Sosyal CRM Yönetimi" kategorisinde Bronz Ödül

Bilişim 500 araştırması "Yılın Dağıtıcı Donanım Kategorisi Birincisi" ve "Mobil Telefon Kategorisi Birincisi"

Stevie Awards "Perakende" kategorisinde Altın Ödülü, "En İyi Kullanıcı Deneyimi" kategorisinde Bronz Ödül

Capital Türkiye'nin en büyük 500 özel şirketi listesinde Teknosa 107. Sırada

The Hammers Awards'ta "En İyi Search Marketing", "Yılın Dijital Dönüşüm Ekibi", "En İyi Veri Odaklı Pazarlama Takımı", "Perakende Sektöründe En İyi Pazarlama Takımı" kategorilerinde Gümüş Ödül

Kristal Elma Ödülleri'nde "Film-TV & Sinema", "Elektronik, Beyaz ve Dayanıklı Eşya" ve "Sektörel ve Online Film", kategorilerinde 3 Bronz Ödül

Alfa Awards "Elektromarket" kategorisinde yılın "Customer Brand"i olarak Altın Ödül

Secret CV HR Summit – İK'nın Yıldızları Ödülü

Blindlook Eye Brand Ceremony 2022'de "Görme Engelsiz Marka" Ödülü

SAP Dönüşüm Ödülleri'nde "Yılın e-Ticaret Dijital Dönüşüm" Ödülü

Alfa Awards "Elektromarket" kategorisinde yılın "Customer Brand"i olarak Altın Ödül

Secret CV HR Summit – İK'nın Yıldızları Ödülü

Blindlook Eye Brand Ceremony 2022'de "Görme Engelsiz Marka" Ödülü

SAP Dönüşüm Ödülleri'nde "Yılın e-Ticaret Dijital Dönüşüm" Ödülü

MMA Global Smarties Awards'ta, "Kullanıcı Deneyimi (UX) ve Tasarım" kategorisinde Bronz ve Altın Ödül, "Müşteri Deneyimi" kategorisinde Bronz Ödül

AYD 1 Numaralı Markalar Ödülleri'nde "Teknoloji Perakendeciliği" ve "Anchor Mağaza" Ödülü

Altın Lider Ödülleri'nde Genel Müdürümüz Sitare Sezgin'e "Türkiye'nin En Beğenilen CEO" Ödülü ve Ekonomist Dergisi'nin "En Güçlü 50 Kadın CEO" Ödülü

Fast Company 50 CMO 2022 Ödülleri'nde Dijital Ticaret ve Pazarlama Genel Müdür Yardımcımız Emre Kurtoğlu'na "Türkiye'nin En Başarılı 23. Digital CMO" Ödülü ve Altın Lider Ödülleri'nde "Türkiye'nin En Beğenilen CMO" Ödülü

Genel Müdürümüz Sitare Sezgin'in, Avrupa'nın en büyük elektronik satın alma grubu Euronics'in Yönetim Kurulu üyeliğine ilk kadın lider olarak seçilmesi

MMA Global Smarties Awards'ta, "Kullanıcı Deneyimi (UX) ve Tasarım" kategorisinde Bronz ve Altın Ödül, "Müşteri Deneyimi" kategorisinde Bronz Ödül

AYD 1 Numaralı Markalar Ödülleri'nde "Teknoloji Perakendeciliği" ve "Anchor Mağaza" Ödülü

Altın Lider Ödülleri'nde Genel Müdürümüz Sitare Sezgin'e "Türkiye'nin En Beğenilen CEO" Ödülü ve Ekonomist Dergisi'nin "En Güçlü 50 Kadın CEO" Ödülü

Fast Company 50 CMO 2022 Ödülleri'nde Dijital Ticaret ve Pazarlama Genel Müdür Yardımcımız Emre Kurtoğlu'na "Türkiye'nin En Başarılı 23. Digital CMO" Ödülü ve Altın Lider Ödülleri'nde "Türkiye'nin En Beğenilen CMO" Ödülü

Genel Müdürümüz Sitare Sezgin'in, Avrupa'nın en büyük elektronik satın alma grubu Euronics'in Yönetim Kurulu üyeliğine ilk kadın lider olarak seçilmesi

Ödüllerimiz ve başarılarımız ile ilgili detaylı bilgi için [tıklayınız](#).

Rapor  
HakkındaYönetim  
MesajlarıTeknosa  
HakkındaGeleceğin  
Değerinin FarkındaDünyanın  
Değerinin FarkındaÇalışanlarımızın  
Değerinin FarkındaToplumun  
Değerinin Farkında

Etkiler

# Teknik Terimler Sözlüğü



**2050 Net-Sıfır Hedefi:** Birçok ülke, kuruluş ve hükümetin, sera gazı emisyonlarını 2050 yılına kadar net sıfıra indirme amacını ifade eder.

**AÇEV:** Anne Çocuk Eğitim Vakfı

**AR-GE:** Araştırma-Geliştirme

**Avrupa Birliği Yeşil Mutabakatı:** Avrupa Birliği tarafından 2019 yılında açıklanan kapsamlı bir iklim ve sürdürülebilirlik stratejisidir.

**Biyobozunabilir:** Çevre dostu malzemelerden üretilen ve doğada belirli koşullar altında çözünebilir veya parçalanabilen bir madde veya malzeme türünü ifade eder.

**CDP:** Karbon Saydamlık Projesi (Carbon Disclosure Project) 2000 yılında, şirketlerin, yatırımcıların ve hükümetlerin iklim değişikliği tehdidine karşı önlem almalarını sağlayacak bilgileri toplamak ve paylaşmak amacıyla başlatılan girişimdir.

**CEO:** Chief Executive Officer-İcra Kurulu Başkanı

**CRM:** Müşteri İlişkileri Yönetimi

**ÇSY:** Bir şirketin Çevresel, Sosyal ve Yönetişim alanlarına ilişkin kurumsal hedefleri ve faaliyetlerini belirlemeyi, değerlendirmeyi ve ele almayı amaçlayan stratejik bir çerçeve.

**Değer Zinciri:** Bir ürünün veya hizmetin yaratılmasından başlayarak, tedarikçilerden hammaddenin sağlanması, üretim, dağıtım, pazarlama, satış ve sonunda tüketiciye ulaşması gibi tüm aşamaları kapsayan bir iş modelidir.

**Döngüsel Ekonomi:** Klasik tüketim ve atık üretimine dayalı lineer (doğrusal) ekonomik modelin aksine, kaynakları sürdürülebilir bir şekilde kullanarak atıkları en aza indirmeyi ve malzemeleri mümkün olduğunca geri dönüştürmeyi hedefleyen bir ekonomik modeldir.

**E-Eğitim:** Elektronik eğitim

**E-Sınav:** Elektronik sınav

**E-Posta:** Elektronik posta

**E-Ticaret:** Elektronik ticaret

**Ecovadis:** Şirketlerin sürdürülebilirlik performansını değerlendirmek ve iyileştirmek için derecelendirme hizmeti sunan bir platformdur.

**FAVÖK:** Faiz Amortisman ve Vergi Öncesi Kâr, şirketlerin kârlılığını ölçerken vergi ve yatırım maliyetlerini devre dışı bırakarak daha objektif bir değerlendirme edilmesini sağlayan, şirketin net esas faaliyet kârına amortisman giderlerinin eklenmesi ile elde edilen kâr tutarıdır.

**GES:** Güneş Enerjisi Santrali

**GMV:** Gross Merchandise Value-Brüt İşlem Hacmi, e-ticaret ve perakende işletmelerinde belirli bir süre içinde satılan ürünlerin toplam değerini ölçmek için kullanılır.

**GRI:** Küresel Raporlama Girişimi (Global Reporting Initiative)

**HFDK:** Haksız Fiyat Değerlendirme Kurulu

**ISAE 3000:** Tarihi Finansal Bilgilerin Bağımsız Denetimi veya Sınırlı Bağımsız Denetimi Dışındaki Diğer Güvence Denetimleri Standardı

**ISAE 3410:** Sera Gazı Beyanlarına İlişkin Güvence Denetimleri Standardı

**ISO:** International Standardization Organisation -Uluslararası Standardizasyon Kuruluşu

**IT:** Information Technologies- Bilgi Teknolojileri

**IPG:** İş Dünyası Plastik Girişimi

**İSG:** İş Sağlığı ve Güvenliği

**Kompostlanabilir:** Bir malzemenin veya ürünün doğada çürüyebilir veya ayrışabilir nitelikte olması anlamına gelir.

**KVVK:** Kişisel Verileri Koruma Kanunu

**MDR:** Mağaza Denetim Raporu

**NPS:** Net Promoter Score-Net Tavsiye Edilme Skoru, müşteri memnuniyetini ölçmek ve değerlendirmek için kullanılan bir ölçüttür.

**OBP:** Organizasyonel Başarı Planı

**Refinitiv:** LSEG (London Stock Exchange Group) şirketinin bir parçası olarak faaliyet gösteren Refinitiv, dünya genelinde finansal piyasa verileri ve altyapı sağlayıcılarından biridir.

**SA-Etik:** Sabancı Holding İş Etiği Kuralları

**SBTi:** Science-Based Targets Initiative-Bilime Dayalı Hedefler İnisiyatifi, kuruluşların iklim değişikliği ile mücadelede bilimsel dayanaklı hedefler belirlemelerine ve bu hedeflere ulaşmak için çaba göstermelerine yardımcı olan bir inisiyatiftir.

**SDGs:** 2015 yılında Birleşmiş Milletler üye ülkeleri tarafından kabul edilen Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (Sustainable Development Goals), 2030 yılına kadar dünyanın daha sürdürülebilir, adil ve daha iyi bir yer haline getirilmesini amaçlayan 17 hedefi ifade eder.

**SKD Türkiye:** İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği

**SPK:** Sermaye Piyasası Kurulu

**STK:** Sivil Toplum Kuruluşu

**TCFD:** Task Force on Climate Related Financial Disclosures- İklimle Bağlantılı Finansal Beyan Görev Gücü, şirketlerin iklimle ilgili finansal riskleri ve fırsatları daha şeffaf ve anlaşılır bir şekilde açıklamalarını ve raporlamalarını teşvik etmeyi amaçlar.

**TKDF:** Türkiye Kadın Dernekleri Federasyonu

**TSA-Etik:** Teknosa Etik İlkeler Politikası

**VRF:** Value Reporting Foundation- Değer Raporlama Vakfı

**WEPs:** 2010 yılında Birleşmiş Milletler Global İlkeler Sözleşmesi (UN Global Compact) ve Birleşmiş Milletler Kadınlar İçin Özel Temsilci Ofisi (UN Women) tarafından geliştirilen WEPs (Women's Empowerment Principles- Kadının Güçlenmesi Prensipleri), iş dünyasındaki cinsiyet eşitliği ve kadınların güçlenmesi konularında taahhütlerde bulunma ve harekete geçme amacını taşır.

**WWF:** World Wide Fund for Nature- Doğal Hayatı Koruma Vakfı

**Yeşil Ofis:** WWF'nin ofislerde uygulanan tasarruf ve iyileştirme programıdır.



Rapor  
HakkındaYönetim  
MesajlarıTeknosa  
HakkındaGeleceğin  
Değerinin FarkındaDünyanın  
Değerinin FarkındaÇalışanlarımızın  
Değerinin FarkındaToplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# GRI İçerik Endeksi



GRI Hizmetleri, İçerik İndeksi - Temel Hizmeti için, GRI içerik indeksinin Standartlarla tutarlı ve açık bir şekilde sunulduğunu; 2-1 ile 2-5, 3-1 ve 3-2 numaralı açıklamalara ilişkin referansların raporun ilgili bölümlerle uyumlu olduğunu gözden geçirmiştir. Bu hizmet raporun Türkçe versiyonu üzerinden gerçekleştirilmiştir.

**CONTENT INDEX  
ESSENTIALS SERVICE****2023**

<b>Kullanım Beyanı</b>	Teknosa, 1 Ocak 2022-31 Aralık 2022 dönemini kapsayan raporunu GRI Standartları'na göre hazırlamıştır.
<b>GRI 1 Kullanımı</b>	GRI 1: Temel 2021
<b>Uygulanabilir GRI Sektörü Standartları</b>	/

GRI Standardı / Diğer Kaynak	Açıklama	Açıklamalar ve Sayfa Numaraları	Hariç Tutulanlar		
			Hariç Tutulan Gereksinimler	Nedeni	Açıklama
<b>Genel Açıklamalar</b>					
<b>GRI 2: Genel Açıklamalar 2021</b>	2-1 Kuruluşa ait detaylar	İlk Bakışta Teknosa, sayfa: 11-14			
	2-2 Sürdürülebilirlik raporlamasına dahil edilen kuruluşlar	Rapor Hakkında, sayfa: 5			
	2-3 Raporlama periyodu, sıklığı ve irtibat bilgisi	Rapor Hakkında, sayfa: 5; İletişim, Arka Kapak			
	2-4 Bilgilerin yeniden ifade edilmesi	Rapor Hakkında, sayfa: 5			
	2-5 Dış Denetim	Güvence Beyanı, sayfa: 108-110			
	2-6 Faaliyetler, değer zinciri ve diğer iş ilişkileri	Markalarımız, sayfa: 13; Tedarik Zincirimiz, sayfa: 68-69; Değer Yaratma Modelimiz, sayfa: 37-38			
	2-7 Çalışanlar	Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık, sayfa: 52; Sosyal Performans Göstergeleri, sayfa: 77-78			
	2-8 Çalışan olmayan çalışanlar	Sosyal Performans Göstergeleri, sayfa: 80			
	2-9 Yönetim yapısı ve bileşimi	Organizasyon Yapımız, sayfa: 18			

Rapor  
HakkındaYönetim  
MesajlarıTeknosa  
HakkındaGeleceğin  
Değerinin FarkındaDünyanın  
Değerinin FarkındaÇalışanlarımızın  
Değerinin FarkındaToplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# GRI İçerik Endeksi

13  
Dakika

GRI Standardı / Diğer Kaynak	Açıklama	Açıklamalar ve Sayfa Numaraları	Hariç Tutulanlar		
			Hariç Tutulan Gereksinimler	Nedeni	Açıklama
<b>GRI 2: Genel Açıklamalar 2021</b>	2-10 En yüksek yönetim organının adaylığı ve seçimi	GRI İçerik İndeksi: Teknosa 2022 Faaliyet Raporu, sayfa: 79 <a href="https://yatirimci.teknosa.com/Content/Files/tnkfrae2022uyg9-3.pdf">https://yatirimci.teknosa.com/Content/Files/tnkfrae2022uyg9-3.pdf</a>			
	2-11 En yüksek yönetim organının başkanı	<a href="https://yatirimci.teknosa.com/max-speur-eng">https://yatirimci.teknosa.com/max-speur-eng</a>			
	2-12 Etkilerin yönetimini denetlemede en yüksek yönetim organının rolü	Kurumsal Yönetim Yaklaşımımız, sayfa: 15			
	2-13 Etkileri yönetmek için sorumluluk delegasyonu	Kurumsal Yönetim Yaklaşımımız, sayfa: 15-17; Sürdürülebilirlik Yönetimimiz, sayfa: 32-33			
	2-14 Sürdürülebilirlik raporlamasında en yüksek yönetim organının rolü	Sürdürülebilirlik Yönetimimiz, sayfa: 32-33			
	2-15 Çıkar çatışması	Etik İlkeler Uyum, sayfa: 19			
	2-16 Kritik endişelerin iletilmesi	Etik İlkeler Uyum, sayfa: 19; Paydaşlarımızla Etkileşimimiz, sayfa: 59			
	2-17 En yüksek yönetim organının toplu bilgisi	<a href="https://yatirimci.teknosa.com/max-speur">https://yatirimci.teknosa.com/max-speur</a>			
	2-18 En yüksek yönetim organının performansının değerlendirilmesi	<a href="https://yatirimci.teknosa.com/ucret-politikasi">https://yatirimci.teknosa.com/ucret-politikasi</a>			
	2-19 Ücretlendirme politikaları	GRI İçerik İndeksi: "Eşit işe eşit ücret" prensibi uygulanmaktadır.			
2-20 Ücret belirleme süreci	GRI İçerik İndeksi: Makroekonomik veriler, piyasada geçerli ücret politikaları, şirketin uzun vadeli hedefleri dikkate alınarak oluşturulan ücret politikaları kullanılarak, kişilerin iş büyüklükleri, performansları, şirket içi ve şirket dışı ücret dengesi dikkate alınarak yasal yükümlülüklerle uygun olarak yapılmaktadır.				

Rapor  
HakkındaYönetim  
MesajlarıTeknosa  
HakkındaGeleceğin  
Değerinin FarkındaDünyanın  
Değerinin FarkındaÇalışanlarımızın  
Değerinin FarkındaToplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# GRI İçerik Endeksi

13  
Dakika

GRI Standardı / Diğer Kaynak	Açıklama	Açıklamalar ve Sayfa Numaraları	Hariç Tutulanlar		
			Hariç Tutulan Gereksinimler	Nedeni	Açıklama
<b>GRI 2: Genel Açıklamalar 2021</b>	2-21 Yıllık toplam ücret oranı	GRI İçerik İndeksi: Bu bilgi, gizlilik açısından paylaşılmamaktadır.	2-21 a; 2-21 b; 2-21 c	Confidentiality constraints	Teknosa, Türkiye'de ücretlerin açıklanmasına ilişkin bir yasa bulunmadığından bu bilgileri açıklamaz.
	2-22 Sürdürülebilir kalkınma stratejisine ilişkin açıklama	Sürdürülebilirlik Stratejimiz, sayfa: 36			
	2-23 Politika taahhütleri	Sürdürülebilirlik Stratejimiz, sayfa: 36; Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık, sayfa: 51			
	2-24 Politika taahhütlerinin yerleştirilmesi	Sürdürülebilirlik Stratejimiz, sayfa: 36; Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık, sayfa: 51			
	2-25 Olumsuz etkileri iyileştirme süreçleri	Risk Yönetimimiz, sayfa: 24-26; Sürdürülebilirlik Yönetimimiz, sayfa: 32-33			
	2-26 Tavsiye arama ve endişeleri dile getirme mekanizmaları	Etik İlkeler Uyum, sayfa: 19; Paydaşlarımızla Etkileşimimiz, sayfa: 59			
	2-27 Kanun ve yönetmeliklere uyum	Sorumlu Pazarlama, sayfa: 21			
	2-28 Üyelikler	Üyelikler ve İş Birliklerimiz, sayfa: 82-86			
	2-29 Paydaş katılımı yaklaşımı	Paydaşlarımızla Etkileşimimiz, sayfa: 59			
2-30 Toplu İş Sözleşmeleri	GRI İçerik İndeksi: Toplu iş sözleşmesi bulunmamaktadır.				
<b>Öncelikli Konular</b>					
<b>GRI 3: Öncelikli Konular 2021</b>	3-1 Öncelikli konuları belirleme süreci	Öncelikli Konularımız, sayfa: 34			
	3-2 Öncelikli konu listesi	Öncelikli Konularımız, sayfa: 35			

Rapor  
HakkındaYönetim  
MesajlarıTeknosa  
HakkındaGeleceğin  
Değerinin FarkındaDünyanın  
Değerinin FarkındaÇalışanlarımızın  
Değerinin FarkındaToplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# GRI İçerik Endeksi



## Hariç Tutulanlar

GRI Standardı / Diğer Kaynak	Açıklama	Açıklamalar ve Sayfa Numaraları	Hariç Tutulan Gereksinimler	Nedeni	Açıklama
<b>Güçlü Finansal Performans</b>					
<b>GRI 3: Öncelikli Konular 2021</b>	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Öncelikli Konularımız, sayfa: 35; Finansal ve Operasyonel Performansımız, sayfa: 22-23			
<b>GRI 201: Ekonomik Performans 2016</b>	201-1 Yaratılan ekonomik değer	Finansal ve Operasyonel Performansımız, sayfa: 22-23; Ekonomik Performans Göstergeleri, sayfa: 81			
	201-2 İklim değişikliğinden kaynaklanan risk ve fırsatlar	Risk Yönetimimiz, sayfa: 24-25			
	201-4 Devletten alınan teşvik ve destekler	Ekonomik Performans Göstergeleri, sayfa: 81			
<b>GRI 207: Vergi 2019</b>	207-1 Vergi yaklaşımı	Finansal ve Operasyonel Performansımız, sayfa: 23			
	207-2 Vergi yönetimi, kontrol ve risk yönetimi	Finansal ve Operasyonel Performansımız, sayfa: 23			
<b>Şeffaf, Adil ve Etik İş Anlayışımız</b>					
<b>GRI 3: Öncelikli Konular 2021</b>	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Öncelikli Konularımız, sayfa: 35; Etik İş Yapış Şeklimiz, sayfa: 19-21			
<b>GRI 205: Yolsuzluk Karşıtlığı 2016</b>	205-1 Yolsuzlukla ilgili riskler açısından değerlendirilen operasyonlar	Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele, sayfa: 20			
	205-2 Yolsuzlukla mücadele politikaları ve prosedürleri hakkında iletişim ve eğitim	Sosyal Performans Göstergeleri, sayfa: 80			
	205-3 Teyit edilen yolsuzluk vakaları ve alınan önlemler	Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele, sayfa: 20			
<b>GRI 206: Rekabete Aykırı Davranış 2016</b>	206-1 Rekabete aykırı davranış, tröst karşıtı ve tekel uygulamalara yönelik yasal işlemler	Sorumlu Pazarlama, sayfa: 21			
<b>Risk ve Kriz Yönetimi</b>					
<b>GRI 3: Öncelikli Konular 2021</b>	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Öncelikli Konularımız, sayfa: 35; Risk Yönetimimiz, sayfa: 24-26			

Rapor  
HakkındaYönetim  
MesajlarıTeknoloji  
HakkındaGeleceğin  
Değerinin FarkındaDünyanın  
Değerinin FarkındaÇalışanlarımızın  
Değerinin FarkındaToplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# GRI İçerik Endeksi

13  
Dakika

GRI Standardı / Diğer Kaynak	Açıklama	Açıklamalar ve Sayfa Numaraları	Hariç Tutulanlar		
			Hariç Tutulan Gereksinimler	Nedeni	Açıklama
<b>Sorumlu Tedarik Zinciri</b>					
<b>GRI 3: Öncelikli Konular 2021</b>	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Öncelikli Konularımız, sayfa: 35; Tedarik Zincirimiz, sayfa: 68-69			
<b>GRI 204: Satın Alma Uygulamaları 2016</b>	204-1 Yerel tedarikçilere yapılan harcama oranı	Tedarik Zincirimiz, sayfa: 68			
<b>Dijitalleşme</b>					
<b>GRI 3: Öncelikli Konular 2021</b>	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Öncelikli Konularımız, sayfa: 35; Dijital Dönüşüm Yolculuğumuz, sayfa: 45-46			
<b>GRI 418: Müşteri Bilgi Gizliliği 2016</b>	418-1 Müşteri gizliliğinin ihlali ve müşteri verilerinin kaybıyla ilgili doğrulanmış şikayetler	Dijital Dönüşüm Yolculuğumuz, sayfa: 46			
<b>Müşteri Odaklı Yaklaşımımız</b>					
<b>GRI 3: Öncelikli Konular 2021</b>	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Öncelikli Konularımız, sayfa: 35; Benzersiz Müşteri Deneyimi, sayfa: 65-67			
<b>GRI 417: Pazarlama ve Etiketleme 2016</b>	417-1 Ürün ve hizmet bilgileri ve etiketleme gereksinimleri	Sorumlu Pazarlama, sayfa: 21			
	417-2 Ürün ve hizmet bilgileri ve etiketleme ile ilgili uyumsuzluk vakaları	Sorumlu Pazarlama, sayfa: 21			
	417-3 Pazarlama iletişimlerine ilişkin uyumsuzluk vakaları	Sorumlu Pazarlama, sayfa: 21			
<b>Paydaş Etkileşimi ve İş Birlikleri</b>					
<b>GRI 3: Öncelikli Konular 2021</b>	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Öncelikli Konularımız, sayfa: 35; Paydaşlarımızla Etkileşimimiz, sayfa: 59			
<b>İklim Değişikliğiyle Mücadele</b>					
<b>GRI 3: Öncelikli Konular 2021</b>	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Öncelikli Konularımız, sayfa: 35; İklim Değişikliğiyle Mücadelemiz, sayfa: 40-41 Çevreye Duyarlı Ürün ve Hizmetlerimiz, sayfa: 44			

Rapor  
HakkındaYönetim  
MesajlarıTeknoloji  
HakkındaGeleceğin  
Değerinin FarkındaDünyanın  
Değerinin FarkındaÇalışanlarımızın  
Değerinin FarkındaToplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# GRI İçerik Endeksi



GRI Standardı / Diğer Kaynak	Açıklama	Açıklamalar ve Sayfa Numaraları	Hariç Tutulanlar		
			Hariç Tutulan Gereksinimler	Nedeni	Açıklama
<b>GRI 302: Enerji 2016</b>	302-1 Kuruluş içinde enerji tüketimi	İklim Değişikliğiyle Mücadelemiz, sayfa: 41			
	302-3 Enerji yoğunluğu	İklim Değişikliğiyle Mücadelemiz, sayfa: 41			
	302-4 Enerji tüketiminin azaltılması	İklim Değişikliğiyle Mücadelemiz, sayfa: 40-41; Çevresel Performans Göstergeleri, sayfa: 76			
	302-5 Ürün ve hizmetlerin enerji gereksinimlerinde azalma	İklim Değişikliğiyle Mücadelemiz, sayfa: 40; Çevreye Duyarlı Ürün ve Hizmetlerimiz, sayfa: 44			
<b>GRI 305: Emisyonlar 2016</b>	305-1 Doğrudan (Kapsam 1) sera gazı emisyonları	İklim Değişikliğiyle Mücadelemiz, sayfa: 41			
	305-2 Dolaylı (Kapsam 2) sera gazı emisyonları	İklim Değişikliğiyle Mücadelemiz, sayfa: 41			
	305-3 Diğer (Kapsam 3) sera gazı emisyonları	İklim Değişikliğiyle Mücadelemiz, sayfa: 41			
	305-5 GHG emisyonlarının azaltılması	İklim Değişikliğiyle Mücadelemiz, sayfa: 40; Çevreye Duyarlı Ürün ve Hizmetlerimiz, sayfa: 44			
<b>Etkin Atık Yönetimi</b>					
<b>GRI 3: Öncelikli Konular 2021</b>	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Öncelikli Konularımız, sayfa: 35; Atık Yönetimimiz ve Döngüsel Ekonomi Yaklaşımımız, sayfa: 42-43 İklim Kriziyle Mücadelemiz, sayfa: 41			
<b>GRI 306: Atık 2020</b>	306-1 Atık üretimi ve atıkla ilgili önemli etkiler	Atık Yönetimimiz ve Döngüsel Ekonomi Yaklaşımımız, sayfa: 42-43			
	306-2 Atıkla ilgili önemli etkilerin yönetimi	Atık Yönetimimiz ve Döngüsel Ekonomi Yaklaşımımız, sayfa: 42-43			
	306-3 Üretilen atık	Atık Yönetimimiz ve Döngüsel Ekonomi Yaklaşımımız, sayfa: 42			
<b>GRI 303: Su ve Atık Sular 2018</b>	303-1 Ortak bir kaynak olarak suyla etkileşimler	İklim Kriziyle Mücadelemiz, sayfa: 41			
	303-5 Su Tüketimi	İklim Kriziyle Mücadelemiz, sayfa: 41			

Rapor  
HakkındaYönetim  
MesajlarıTeknosa  
HakkındaGeleceğin  
Değerinin FarkındaDünyanın  
Değerinin FarkındaÇalışanlarımızın  
Değerinin FarkındaToplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# GRI İçerik Endeksi



## Hariç Tutulanlar

GRI Standardı / Diğer Kaynak	Açıklama	Açıklamalar ve Sayfa Numaraları	Hariç Tutulan Gereksinimler	Nedeni	Açıklama
<b>Çevre Dostu Ürün ve Hizmetler</b>					
<b>GRI 3: Öncelikli Konular 2021</b>	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Öncelikli Konularımız, sayfa: 35; Çevreye Duyarlı Ürün ve Hizmetlerimiz, sayfa: 50-52			
<b>Eşitlik ve Kapsayıcılık</b>					
<b>GRI 3: Öncelikli Konular 2021</b>	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Öncelikli Konularımız, sayfa: 35; Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık, sayfa: 50-52			
<b>GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği 2016</b>	405-1 Yönetim organlarının ve çalışanların çeşitliliği	Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık, sayfa: 52; Sosyal Performans Göstergeleri, sayfa: 77-78			
	405-2 Kadınların temel maaş ve ücretlerinin erkeklere oranı	Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık, sayfa: 50			
<b>GRI 406: Ayrımcılığın Önlenmesi 2016</b>	406-1 Ayrımcılık olayları ve alınan düzeltici tedbirler	Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık, sayfa: 50			
<b>GRI 408: Çocuk İşçiliği 2016</b>	408-1 Çocuk işçi olayları bakımından önemli riske sahip faaliyetler ve tedarikçiler	Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık, sayfa: 50			
<b>GRI 409: Zorla veya Cebren Çalıştırma 2016</b>	409-1 Cebri veya zorunlu çalışma olayları bakımından önemli riske sahip faaliyetler ve tedarikçiler	Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık, sayfa: 50			
<b>Çalışanlarımızın Gelişimi ve Memnuniyeti</b>					
<b>GRI 3: Öncelikli Konular 2021</b>	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Öncelikli Konularımız, sayfa: 35; Çalışan Odaklı Yaklaşımımız, sayfa: 48-49; Performans ve Yetenek Yönetimi, sayfa: 53-56			
<b>GRI 401: İstihdam 2016</b>	401-1 Yeni işe alımlar ve çalışan devri	Sosyal Performans Göstergeleri, sayfa: 78-79			
	401-2 Tam zamanlı çalışanlara sağlanıp, geçici veya yarı zamanlı çalışanlara sağlanmayan faydalar	Çalışan Odaklı Yaklaşımımız, sayfa: 48			
	401-3 Doğum ve babalık izni	Sosyal Performans Göstergeleri, sayfa: 79			

Rapor  
HakkındaYönetim  
MesajlarıTeknosa  
HakkındaGeleceğin  
Değerinin FarkındaDünyanın  
Değerinin FarkındaÇalışanlarımızın  
Değerinin FarkındaToplumun  
Değerinin Farkında

Ekler

# GRI İçerik Endeksi



GRI Standardı / Diğer Kaynak	Açıklama	Açıklamalar ve Sayfa Numaraları	Hariç Tutulanlar		
			Hariç Tutulan Gereksinimler	Nedeni	Açıklama
<b>GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016</b>	404-2 Çalışan becerilerini yükseltmeye yönelik programlar ve geçiş desteği programları	Performans ve Yetenek Yönetimi, sayfa: 54-56			
	404-3 Düzenli performans değerlendirmesine ve kariyer gelişimi değerlendirmelerine giren çalışanların yüzdesi	Performans ve Yetenek Yönetimi, sayfa: 53			
<b>Çalışanlarımızın Sağlığı ve Güvenliği</b>					
<b>GRI 3: Öncelikli Konular 2021</b>	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Öncelikli Konularımız, sayfa: 35; Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği, sayfa: 57			
<b>GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018</b>	403-1 İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi	Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği, sayfa: 57			
	403-2 Yaralanma türleri ve yaralanma oranları, meslek hastalıkları, kayıp günler, devamsızlık ve işle bağlantılı ölüm sayısı	Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği, sayfa: 57; Sosyal Performans Göstergeleri, sayfa: 80			
	403-3 İş sağlığı hizmetleri	Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği, sayfa: 57			
	403-4 İş sağlığına ve güvenliğine çalışan katılımı, danışma ve iletişim	Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği, sayfa: 57			
	403-5 İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili çalışan eğitimi	Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği, sayfa: 57			
	403-6 Çalışan sağlığının korunması	Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği, sayfa: 57			
	403-7 İş ilişkileriyle doğrudan bağlantılı iş sağlığı ve güvenliği etkilerinin önlenmesi ve azaltılması	Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği, sayfa: 57			
	403-9 İş kaynaklı yaralanmalar	Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği, sayfa: 57			
	403-10 İşle ilgili hastalıklar	Sosyal Performans Göstergeleri, sayfa: 80			
	<b>Toplumsal Değer Yaratma</b>				
<b>GRI 3: Öncelikli Konular 2021</b>	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Öncelikli Konularımız, sayfa: 35; Toplumsal Katkılarımız, sayfa: 60-64			





# Raporlama Kılavuzu



## Ek-1 Teknosa 2022 Sürdürülebilirlik Raporu - Raporlama Kılavuzu

Bu raporlama kılavuzu ("Kılavuz"), Teknosa İç ve Dış Ticaret A.Ş.'nin ("Şirket") Teknosa 2022 yılı Sürdürülebilirlik Raporu'nda (2022 Sürdürülebilirlik Raporu) yer alan bağımsız denetim kapsamındaki göstergelerine ait verilerin hazırlanma, hesaplama ve raporlanma metodolojilerine dair bilgi vermektedir.

Bu göstergeler; ekonomik, sosyal ve çevresel göstergeleri kapsamaktadır. Yukarıda belirtilen bu göstergeleri, her türlü maddi açıdan, Kılavuz doğrultusunda hazırlamak için uygun prosedürlerin uygulandığından emin olmak, Şirket yönetiminin sorumluluğundadır. Bu göstergeleri, her türlü maddi açıdan, Kılavuz doğrultusunda hazırlamak için uygun prosedürlerin uygulandığından emin olmak, Şirket yönetiminin sorumluluğundadır.

Bu kılavuzda yer alan bilgiler 31 Aralık 2022 tarihinde sona eren FY 22 mali yılını (1 Ocak – 31 Aralık 2022) ve "Rapor Hakkında" bölümünde ayrıntılandırıldığı gibi sadece Teknosa'nın sorumluluğunda olan operasyonları kapsamakta olup iştirakler ile ilgili bilgileri hariç tutmaktadır.

### General Reporting Principles

Bu rehber dokümanın hazırlanmasında aşağıdaki prensiplere dikkat edilmiştir:

- Bilgilerin hazırlanmasında- bilginin kullanıcılarına bilginin uygunluk ve güvenilirliğinin temel ilkelerini vurgulamak,
- Bilgilerin raporlanmasında- bilgilerin önceki yıl dahil diğer verilerle karşılaştırılabilirlik / tutarlılık ilkelerini ve kullanıcılara netlik sağlayan anlaşılabilirlik / şeffaflık ilkelerini vurgulamak.

### Temel Tanımlamalar ve Raporlama Kapsamı

Bu raporun amacı doğrultusunda Şirket aşağıdaki tanımlamaları yapmaktadır:

Türü	Gösterge	Kapsam
Sosyal Göstergeler	<b>İş Sağlığı ve Güvenliği</b>	
	Kaza Sayısı (#)	Raporlama döneminde, Şirket çalışanının iş güvenliği kanunları ve yönetmeliklerince tanımlanmış aktiviteler sırasında başına gelen, Sosyal Güvenlik Kurumu'na yapılan bildirimler ile takip edilen kaza sayısını ifade etmektedir.
	Ölümlü Vaka Sayısı (#)	Raporlama döneminde, şirket çalışanlarının iş aktiviteleri sırasında meydana gelen ve ölümlü sonuçlanan, Sosyal Güvenlik Kurumu'na yapılan bildirimler ile takip edilen toplam kaza sayısını temsil etmektedir.
	Meslek Hastalığı Sayısı (#)	Raporlama döneminde, işin niteliğinden ya da işletmenin çalışma koşullarından kaynaklanan, geçici veya kalıcı hastalık, bedensel veya zihinsel engelliliğe sebep olan meslek hastalıklarının toplamını ifade eder. Meslek hastalığı sayısı, Sosyal Güvenlik Kurumu'na yapılan bildirimler ile takip edilmektedir.
	Kazadan Kaynaklı Devamsızlık (Gün)	Raporlama döneminde bu gösterge; makine/ekipman çarpması, kontrolsüz malzeme hareketleri, bıçakla kesme, makine ekipmanları arasına sıkışma, düşme/kayma/takılma, araba çarpması, iniş, sürtünme, araba ile ekipman arasına sıkışma gibi kazalar sonucu meydana gelen ve Sosyal Güvenlik Kurumu'na yapılan bildirimler ile takip edilen devamsızlığı ifade etmektedir.



# Raporlama Kılavuzu

16  
Dakika

Türü	Gösterge	Kapsam
<b>Sosyal Göstergeler</b>	Toplam Çalışma Saati (saat)	Raporlama döneminde, Şirket'in insan kaynakları tarafından takip edilen, çalışanların toplam çalışma saatini yansıtmaktadır.
	Kayıp İş Günü Oranı (%)	Raporlama döneminde; makine/ekipman çarpması, kontrolsüz malzeme hareketleri, bıçakla kesme, makine ekipmanları arasına sıkışma, düşme/kayma/takılma, araba çarpması, iniş, sürtünme, araba ile ekipman arasına sıkışma gibi kazalar sonucu meydana gelen ve Sosyal Güvenlik Kurumu'na yapılan bildirimler ile takip edilen kayıp iş günü oranını ifade eder.
	İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimleri (saat)	Raporlama döneminde bu gösterge, Şirket'in çalışanlarına ve taşeronlara verdiği ve İnsan Kaynakları Eğitim Takip Platformu üzerinden takip edilen iş sağlığı ve güvenliği eğitimlerinin toplam saatini ifade eder.
	<b>Toplam Çalışan Sayısı</b>	
	Toplam Çalışan Sayısı (#)	Raporlama döneminde bu gösterge, Şirket'te çalışan ve Sosyal Güvenlik Kurumu'nda kaydı bulunan toplam erkek ve kadın çalışan sayısını ifade etmektedir.
	<b>Kadın Çalışan Dağılımı</b>	
	Kadın Çalışan Oranı (%)	Raporlama döneminde, bu gösterge, Şirket'te çalışan toplam kadın çalışan sayısının, Şirket'in tüm çalışan sayısına oranını ifade etmektedir.
	Kadın Yönetici Oranı (%)	Raporlama döneminde bu gösterge, Şirket'teki kadın yönetici sayısının (N-1; doğrudan CEO'ya bağlı olan yönetici kademesi, N-2; CEO'ya iki kıdem uzaklıktaki orta kademe ve N-3; CEO'ya üç kıdem uzaklıktaki yönetici kademesi) Şirket'teki toplam yönetici sayısına oranını temsil etmektedir.
	Gelir Getirici Rollerdeki Çalışan Kadın Yönetici Oranı (%)	Raporlama döneminde bu gösterge, Şirket'in gelirini doğrudan etkileyen rollerde görev yapan kadın yöneticilerin oranını ifade etmektedir. Gelir getirici roller, rolün boş olması durumunda Şirket'in herhangi bir gelir elde edemediği roller olarak tanımlanmaktadır.
	STEM (IT, Mühendislik vb.) Rollerindeki Kadın Çalışan Oranı (%)	Raporlama döneminde bu gösterge, Şirket'in insan kaynakları tarafından takip edilen ve STEM (Science, Technology, Engineering, Mathematics) rollerinde çalışan kadın çalışanların oranını temsil etmektedir.
Doğum İznine Ayrılan Çalışan Sayısı (#)	Raporlama döneminde bu gösterge, yönetmelikte belirtilen periyotlar içerisinde doğum iznine ayrılan ve Şirket'in insan kaynakları tarafından takip edilen toplam çalışan sayısını temsil etmektedir.	
Babalık İznine Ayrılan Çalışan Sayısı (#)	Raporlama döneminde bu gösterge, yönetmelikte belirtilen periyotlar içerisinde babalık iznine ayrılan ve Şirket'in insan kaynakları tarafından takip edilen toplam çalışan sayısını temsil etmektedir.	
Doğum/Annelik İzninin Sona Ermesinden Sonra İşe Dönen Çalışan Sayısı (#)	Raporlama döneminde bu gösterge, annelik izni sonrasında işe geri dönen ve İnsan Kaynakları tarafından takip edilen kadın çalışan sayısını ifade etmektedir.	
Babalık İzninin Sona Ermesinden Sonra İşe Dönen Çalışan Sayısı (#)	Raporlama döneminde bu gösterge, babalık izni sonrasında işe geri dönen ve İnsan Kaynakları tarafından takip edilen erkek çalışan sayısını ifade etmektedir.	
Doğum İzninden Sonra İşe Dönüş Oranı (%)	Raporlama döneminde bu gösterge, doğum izni sonrasında işe geri dönen ve İnsan Kaynakları tarafından takip edilen kadın çalışan sayısını ifade etmektedir.	



# Raporlama Kılavuzu

16  
Dakika

Türü	Gösterge	Kapsam
Sosyal Göstergeler	<b>Eğitimler</b>	
	Cinsiyete Göre Toplam Eğitim Saatleri (saat)	Raporlama döneminde bu gösterge, Şirket'in çalışanlarına verilen ve insan kaynakları eğitim platformu üzerinden takip edilen toplam eğitim saatinin cinsiyete göre kırılımını ifade etmektedir.
	Yaşa Göre Toplam Eğitim Saatleri (saat)	Raporlama döneminde bu gösterge, Şirket'in çalışanlarına verilen ve insan kaynakları eğitim platformu üzerinden takip edilen toplam eğitim saatinin 30 yaş altı, 30-50 yaş arası ve 50 yaş üstü olarak kırılımını ifade etmektedir.
	Yönetici Seviyesine Göre Toplam Eğitim Saatleri (saat)	Raporlama döneminde bu gösterge, Şirket'in çalışanlarına verilen ve insan kaynakları eğitim platformu üzerinden takip edilen toplam eğitim saatinin N-1, N-2 ve N-3 yönetici seviyesine göre kırılımlarını ifade etmektedir.
	Eğitim Türüne Göre Toplam Eğitim Saati (saat)	Raporlama döneminde bu gösterge, Şirket çalışanlarına verilen ve Şirket'in İnsan Kaynakları Eğitim Takip Platformu üzerinden takip edilen toplam eğitim saatlerinin eğitim türüne göre (Etik, Çeşitlilik ve Katılım, Sürdürülebilirlik ve Çevre, Rüşvet ve Yolsuzluk) kırılımını ifade etmektedir.
	Toplam Eğitim Maliyeti (TL)	Raporlama döneminde bu gösterge, Şirket çalışanlarına verilen ve İnsan Kaynakları Eğitim Takip Platformu üzerinden takip edilen eğitimlerin toplam maliyetini ifade etmektedir.
	Çalışan Başına Düşen Eğitim Maliyeti (TL)	Raporlama döneminde bu gösterge, çalışan başına ortalama eğitim maliyetini temsil etmektedir.
	<b>İşe Alınan Çalışanlar</b>	
	Cinsiyete Göre İşe Alım Sayısı (#)	Raporlama döneminde bu gösterge, Şirket tarafından işe alınan ve işe giriş bildireleri ile Sosyal Güvenlik Kurumu'na bildirilen toplam kadın ve erkek çalışan sayısını ifade etmektedir.
	Yaşa Göre İşe Alım Sayısı (#)	Raporlama döneminde bu gösterge, Şirket tarafından işe alınan ve işe giriş bildireleri ile Sosyal Güvenlik Kurumu'na bildirilen toplam çalışan sayısının 30 yaş altı, 30-50 yaş arası ve 50 yaş üstü şeklinde kırılımını ifade etmektedir.
Yönetici Seviyesine Göre İşe Alım Sayısı (#)	Raporlama döneminde bu gösterge, Şirket tarafından işe alınan ve işe giriş bildireleri ile Sosyal Güvenlik Kurumu'na bildirilen çalışan sayısının N-3, N-2 ve N-1 yönetici seviyelerine göre kırılımını ifade etmektedir.	
<b>İşten Ayrılan Çalışanlar</b>		
Cinsiyete Göre İşten Ayrılma Sayısı (#)	Raporlama döneminde, Şirket'in Sosyal Güvenlik Kurumu'na raporlama yılı içerisinde İşten Ayrılış Bildirgesi ile beyan edilen kadın ve erkek çalışan sayılarını ifade etmektedir.	
Yaşa Göre İşten Ayrılma Sayısı (#)	Raporlama döneminde, Şirket'in Sosyal Güvenlik Kurumu'na raporlama yılı içerisinde İşten Ayrılış Bildirgesi ile beyan edilen, 30 yaş altı, 30-50 yaş arası ve 50 yaş üstü şeklinde ifade etmektedir.	
Yönetici Seviyesine Göre İşten Ayrılma Sayısı (#)	Raporlama döneminde, Şirket'in Sosyal Güvenlik Kurumu'na raporlama yılı içerisinde İşten Ayrılış Bildirgesi ile beyan edilen çalışanların N-3, N-2 ve N-1 yönetici seviyelerine göre kırılımlarını ifade etmektedir.	



# Raporlama Kılavuzu

16  
Dakika

Türü	Gösterge	Kapsam
Sosyal Göstergeler	<b>Çalışan Devir Oranları</b>	
	Cinsiyete Göre Devir Oranları (%)	Raporlama döneminde bu gösterge, Şirket tarafından Sosyal Güvenlik Kurumu'na bildirilen işten ayrılan çalışan sayısının toplam çalışan sayısına oranının cinsiyete göre kırılımını ifade etmektedir.
	Yaşa Göre Devir Oranı (%)	Raporlama döneminde bu gösterge, Şirket tarafından Sosyal Güvenlik Kurumu'na bildirilen işten ayrılan çalışan sayısının toplam çalışan sayısına oranının 30 yaş altı, 30-50 yaş arası ve 50 yaş üstü şeklinde kırılımını ifade etmektedir.
	Yönetici Seviyesine Göre Devir Oranı (%)	Raporlama döneminde bu gösterge, Şirket tarafından Sosyal Güvenlik Kurumu'na bildirilen işten ayrılan yönetici sayısının toplam yönetici sayısına oranının N-3, N-2, N-1 yönetici seviyelerine göre kırılımını ifade etmektedir.
	Kapsayıcılık Programlarıyla Ulaşılan Hassas Kitlelerin Sayısı (#)	Raporlama döneminde, Şirket'in katılım programlarıyla ulaştığı hassas kitlelerdeki (yaşlılar, gençler, kadınlar, sosyoekonomik açıdan dezavantajlı kişiler, engelliler vb.) kişi sayısını ifade etmektedir.
Çevresel Göstergeler	<b>Yakıt Tipine Göre Enerji Tüketimi</b>	
	<b>Toplam Enerji Tüketimi (MWh)</b>	
	Doğalgaz Tüketimi (m <sup>3</sup> )	Raporlama döneminde bu gösterge, Şirket'in ilgili lokasyonlarında ısıtma, pişirme ve doğalgaz gerektiren diğer iş operasyonlarında kullanılan toplam satın alınan doğalgaz (hacim, m <sup>3</sup> ) tüketimini ifade etmektedir. Doğalgaz, MWh enerji biriminde raporlanmaktadır.
	Dizel Tüketimi (L)	Raporlama döneminde bu gösterge, Şirket'in ilgili lokasyonlarında şirkete ait otomobiller için satın alınan toplam motorin (hacim, litre) tüketimini ifade etmektedir. Jeneratör kullanımı amaçlı satın alınan dizel hariç tutulmuştur. Motorin tüketimi, MWh enerji biriminde raporlanmaktadır.
	Benzin Tüketimi (L)	Raporlama döneminde bu gösterge, Şirket'in ilgili lokasyonlarında şirkete ait otomobiller için satın alınan toplam benzin (hacim, litre) tüketimini ifade etmektedir. Benzin tüketimi, MWh enerji biriminde raporlanmaktadır.
	Elektrik Tüketimi (MWh)	Raporlama döneminde bu gösterge, Şirket'in ilgili lokasyonlarında havalandırma, aydınlatma, elektrikle çalışan ekipman kullanımı ve elektrik gerektiren diğer ticari faaliyetler için kullanılan satın alınan toplam elektrik tüketimini ifade etmektedir. Satın alınan toplam elektrik tüketimi MWh enerji biriminde raporlanmaktadır.
	<b>Yenilenebilir Enerji Tüketiminin Toplam Enerji Tüketimindeki Payı</b>	
	Yenilenebilir Enerji Üretimi (MWh)	Raporlama döneminde bu gösterge, Şirket'in ürettiği yenilenebilir enerji kaynaklı elektriğin toplamını ifade etmektedir. Yenilenebilir enerji üretimi MWh enerji biriminde raporlanmaktadır.
	Yenilenebilir Enerji Tüketimi (MWh)	Raporlama döneminde bu gösterge, Şirket'in raporlama dönemi sonu itibari ile yenilenebilir enerji tüketimini ifade etmektedir. Yenilenebilir enerji tüketimi MWh enerji biriminde raporlanmaktadır.
	Satın alınan Yenilenebilir Enerji (MWh)	Raporlama döneminde bu gösterge, Şirket tarafından satın alınan toplam yenilenebilir enerjiyi (I-REC, YEK – G, sertifikaları vb.) ifade etmektedir. Satın alınan yenilenebilir enerji MWh enerji biriminde raporlanmaktadır.



# Raporlama Kılavuzu

16  
Dakika

Türü	Gösterge	Kapsam
Çevresel Göstergeler	<b>Yoğunluk Göstergeleri</b>	
	Enerji Yoğunluğu (MWh/ milyon TL)	Raporlama döneminde bu gösterge, her milyon TL gelir başına tüketilen enerjiyi ifade etmektedir. Enerji yoğunluğu, MWh/milyon TL biriminde raporlanmaktadır.
	<b>Sera Gazı Emisyonları (ton CO<sub>2</sub>e)</b>	
	Doğrudan (Kapsam 1) Sera Gazı Emisyonları (tCO <sub>2</sub> e)	Raporlama döneminde bu gösterge, Şirket'in ilgili lokasyonlarında doğalgaz, motorin, benzin, SF6 ve soğutucu gazlar ile yangın söndürme cihazlarının kullanımından kaynaklanan sera gazı emisyonlarını ifade etmektedir. Kapsam 1 Sera gazı emisyonları, konsolide bazda tonCO <sub>2</sub> biriminde raporlanmaktadır.
	Dolaylı (Kapsam 2) Sera Gazı Emisyonları (tCO <sub>2</sub> e)	Raporlama döneminde bu gösterge, Şirket'in ilgili lokasyonlarında satın alınan elektriğin kullanımından kaynaklanan sera gazı emisyonlarını ifade etmektedir. Kapsam 2 sera gazı emisyonları, konsolide bazda tonCO <sub>2</sub> biriminde raporlanmaktadır.
	Dolaylı (Kapsam 2) Sera Gazı Emisyonları (tCO <sub>2</sub> e) (Market Bazlı)	Raporlama döneminde bu gösterge, Şirketin ilgili lokasyonları tarafından satın alınan elektrik içerisindeki, yenilenebilir enerji sertifikalandırılması yapılmamış (I-REC, YEK-G vb.) veya yenilenebilir kaynaklardan elde edilmemiş olan elektriğin neden olduğu sera gazı emisyonlarını ifade etmektedir.
	<b>Su Tüketimi</b>	
	Toplam Su Tüketimi (m <sup>3</sup> )	Raporlama döneminde bu gösterge, Şirket'in ilgili lokasyonlarında şebeke suyu, tatlı su, kuyu suyu, üçüncü parti kaynaklarından kullanılan su, yeniden kullanılan suyu temsil etmektedir. Su tüketimi, m <sup>3</sup> hacim biriminde raporlanmaktadır.
	<b>Atık Yönetimi</b>	
	Yeniden Kullanılan/Geri Dönüştürülen Atık Oranı (%)	Raporlama döneminde bu gösterge, geri dönüştürülen atık miktarının tehlikeli ve tehlikesiz atık miktarının toplamına oranını ifade etmektedir.
Toplam Tehlikeli Atık (ton)	Raporlama döneminde bu gösterge, Şirket operasyonlarının sonucunda meydana gelen tehlikeli atık miktarını temsil etmektedir.	
Toplam Tehlikesiz Atık (ton)	Raporlama döneminde bu gösterge, Şirket operasyonlarının sonucunda meydana gelen tehlikesiz atık miktarını temsil etmektedir.	
Toplam Atık Miktarı (ton)	Raporlama döneminde bu gösterge, Şirket'in faaliyet gösterdiği lokasyonlarındaki toplam tehlikeli ve tehlikesiz atık miktarını ifade etmektedir.	
Plastik Tüketimi (ton)	Raporlama döneminde bu gösterge, faturalar ile takip edilen plastik ürünler, pet şişeler, plastik poşetler ve paketlemelerin tüketimini ifade etmektedir.	



# Raporlama Kılavuzu



Türü	Gösterge	Kapsam
Ekonomik Göstergeler	<b>Sürdürülebilir İş Modeli</b>	
	Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet Sayısı (#)	Raporlama döneminde Şirket tarafından sunulan, çevresel ve sosyal fayda sağlayan, azaltım (doğrudan kaynak kullanımı veya karbon emisyonlarını azaltan ürünlerdir. Tartışmasız sürdürülebilir olarak kabul edilen faaliyetleri içerir), geçiş (alternatif hammadde ve/veya yakıt kullanımıyla üretilen çimento ve lastik ürünleri gibi, doğası gereği bütünüyle çevre dostu kabul edilmeyen, ancak daha sürdürülebilir teknolojilere geçiş olarak kabul edilebilecek ürün ve hizmetleri ifade eder) ve kolaylaştırıcı (doğrudan kaynak/karbon emisyonunu azaltım faaliyeti olarak kabul edilmeyen, ancak buna ilişkin teknolojilerin yaygınlaşmasını kolaylaştıran ürünleri ifade eder) ve olumlu sosyal etki yaratan ürün ve hizmet sayısı anlamına gelmektedir.
	Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet Gelirlerinin Tutarı (TL)	Raporlama döneminde Şirket tarafından sunulan, çevresel ve sosyal fayda sağlayan, azaltım, geçiş ve kolaylaştırıcı nitelikteki ürün ve hizmetlerden elde edilen gelir anlamına gelmektedir.
	Sürdürülebilir Odaklı Arge ve İnovasyon Yatırımları (TL)	Raporlama döneminde gerçekleşen, Şirket'in sürdürülebilirlik odaklı AR-GE ve inovasyon yatırımları anlamına gelmektedir.
	<b>Çevresel Yatırım ve Harcamalar</b>	
	Çevresel Yatırımlar (TL)	Raporlama döneminde gerçekleştirilen, çevresel ve sosyal fayda sağlayan, azaltım (doğrudan kaynak kullanımı veya karbon emisyonlarını azaltan ürünlerdir. Tartışmasız sürdürülebilir olarak kabul edilen faaliyetleri içerir), geçiş (alternatif hammadde ve/veya yakıt kullanımıyla üretilen çimento ve lastik ürünleri gibi, doğası gereği bütünüyle çevre dostu kabul edilmeyen, ancak daha sürdürülebilir teknolojilere geçiş olarak kabul edilebilecek ürün ve hizmetleri ifade eder) ve kolaylaştırıcı (doğrudan kaynak/karbon emisyonunu azaltım faaliyeti olarak kabul edilmeyen, ancak buna ilişkin teknolojilerin yaygınlaşmasını kolaylaştıran ürünleri ifade eder) çevresel yatırımlar anlamına gelmektedir.
	Sürdürülebilir Yatırımlar/Faaliyetler Nedeniyle Yapılan Finansal Tasarruf (TL)	Raporlama döneminde Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri ile bağlantılı yatırımlar ve/veya faaliyetler yoluyla elde edilen finansal tasarrufları ve çevresel/sosyal faydaları ifade eder. TL olarak raporlanmaktadır.
	Çevresel Harcamalar (TL)	Raporlama döneminde yasal olarak gerekli olan ve yasal olarak zorunlu olmayan harcamaları ifade eder.



# Raporlama Kılavuzu

16  
Dakika

## Verilerin Hazırlanması

### Sosyal Göstergeler

#### İş Sağlığı ve Güvenliği Verileri

İş kazası ve ölümlü vaka sayıları SGK'ya yapılan bildirimler ile kontrol edilmiştir. Raporlama döneminde 22 iş kazası bulunmaktadır. Meslek hastalığı ve ölümlü vaka meydana gelmemiştir.

Aşağıda belirtilen tanım ve formüller iş sağlığı ve güvenliği göstergelerinin hesaplanmasında kullanılmaktadır.

Formüller:

Kayıp İş Günü Oranı = Kaza Sonucu Devamsızlık / Toplam Çalışma Saati \* 200,000

#### Kadın Çalışan Verilerinin Dağılımı

Toplam çalışan sayısı, şirketlerin raporlama yılı sonu itibariyle bünyesinde bulundurduğu ve 31 Aralık 2022 tarihi itibariyle yayınlanmış olan faaliyet raporlarında veya insan kaynakları sistemlerinde yer alan bilgiler baz alınarak hesaplamalar gerçekleştirilmiştir.

Aşağıda belirtilen tanım ve formüller kadın çalışan dağılımı göstergelerinin hesaplanmasında kullanılmaktadır.

Formüller:

Kadın Çalışan Oranı = Kadın Çalışan Sayısı / Toplam Çalışan Sayısı

Yönetici seviyeleri N-1, N-2 ve N-3 olarak ifade edilmiştir. N-1 (GMY, Fabrika Müdürü, Grup Müdürü seviyesinde çalışanlar) CEO seviyesine raporlayan üst düzey yönetici, N-2 (Müdürler) CEO seviyesinin 2 kademe altı olan orta düzey yönetici, N-3 ise (Yönetici ve Şefler) CEO seviyesine 3 kademe uzakta olan ilk düzey yöneticiyi tanımlamaktadır.

Formüller:

- N-1 seviyesine çalışan kadın yönetici oranı = N-1 seviyesinde çalışan kadın yönetici sayısı / N-1 seviyesinde çalışan toplam yönetici sayısı
- N-2 seviyesine çalışan kadın yönetici oranı = N-2 seviyesinde çalışan kadın yönetici sayısı / N-2 seviyesinde çalışan toplam yönetici sayısı
- N-3 seviyesine çalışan kadın yönetici oranı = N-3 seviyesinde çalışan kadın yönetici sayısı / N-3 seviyesinde çalışan toplam yönetici sayısı

#### Kadın Çalışanların STEM Rollerine Göre Dağılımı

STEM rolleri doğrudan Bilim, Teknoloji, Mühendislik ve Matematik rollerini temsil etmektedir.

Formüller:

STEM (IT, mühendislik, vb.) Rollerinde Kadın Çalışan Oranı = STEM (IT, mühendislik, vb.) Rollerinde Kadın Çalışan Sayısı / STEM (IT, mühendislik, vb.) Rollerinde Toplam Çalışan Sayısı

#### Ebeveynlik İzinleri

Ebeveynlik izinleri, raporlama dönemindeki annelik ve babalık izinlerini kapsamaktadır.

Formüller:

Doğum İzni Sonrası İşe Dönüş Oranı = (Doğum İzninden Dönen Çalışan Sayısı / Doğum İznine Ayrılan Çalışan Sayısı) \* 100

#### Eğitim Verileri

Raporlama döneminde Şirket'in İSG dışında verdiği eğitimlerin cinsiyet (kadın, erkek), yaş (30 yaş altı, 30-50 yaş arası, 50 yaş üzeri), yönetici seviyesi (N-1, N-2 ve N-3) ve eğitim kategorisine (Etik, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele, Sürdürülebilirlik ve Çevre) göre toplam eğitim saatleri uzaktan ve sınıf eğitimleri olmak üzere İK sistemi üzerinden takip edilmiştir.

Toplam eğitim maliyeti, Şirket'in çalışanlarına verdiği eğitimlerin toplam maliyetini ifade etmektedir.

Formüller:

Çalışan başına düşen eğitim maliyeti = toplam eğitim maliyeti / toplam çalışan sayısı

#### İşe Alınan Çalışanlar

Raporlama döneminde işe alınan çalışan sayısı; cinsiyet (kadın-erkek), yaş (30 yaş altı, 30-50 yaş arası ve 50 yaş üstü) ve yönetici seviyesi (N-3, N-2, N-1) şeklinde üç kategoriye ayrılmıştır.

#### İşten Ayrılan Çalışanlar

Raporlama döneminde işten ayrılan çalışan sayısı; cinsiyet (kadın-erkek), yaş (30 yaş altı, 30-50 yaş arası ve 50 yaş üstü) ve yönetici seviyesi (N-3, N-2, N-1) şeklinde üç kategoriye ayrılmıştır.



# Raporlama Kılavuzu

16  
Dakika

## Devir Oranları

Formüller:

Cinsiyete göre çalışan devir oranları:

- Ayrılan kadın çalışan sayısı / toplam kadın çalışan sayısı
- Ayrılan erkek çalışan sayısı / toplam erkek çalışan sayısı

Yaşa göre çalışan devir oranları:

- 30 yaş altı ayrılan çalışan sayısı / toplam 30 yaş altı çalışan sayısı
- 30-50 yaş arası ayrılan çalışan sayısı / toplam 30-50 yaş arası çalışan sayısı
- 50 yaş üstü ayrılan çalışan sayısı / toplam 50 yaş üstü çalışan sayısı

Yönetici seviyesine göre çalışan devir oranları:

- N-1 Yönetici seviyesinde ayrılan çalışan sayısı / Toplam N-1 yönetici seviyesindeki çalışan sayısı
- N-2 Yönetici seviyesinde ayrılan çalışan sayısı / Toplam N-2 yönetici seviyesindeki çalışan sayısı
- N-3 Yönetici seviyesinde ayrılan çalışan sayısı / Toplam N-3 yönetici seviyesindeki çalışan sayısı

## Kapsayıcılık Programlarıyla Ulaşılan Hassas Kitlelerin Sayısı

“Kadın için Teknoloji” projesi kapsamında dijital okur - yazarlık eğitimlerine katılan kadın katılımcı sayıları incelenmiştir. Buna ek olarak, “Yarının Farkında”, “AÇEV” ve “Fixfest” projeleri öğrenciler, genç gruplar ve diğer kesimler için gerçekleştirildi.

## Çevresel Göstergeler

### Yakıt Türüne Göre Enerji Tüketimi

Mağazaların doğalgaz tüketimleri, servis sağlayıcılardan elde edilen faturalardaki TL tutarın birim fiyata bölünmesiyle elde edilmektedir. Doğalgazın birinci ve ikinci dönem için TÜİK’den alınan 1,07 TL/m<sup>3</sup> ve 2,06 TL/m<sup>3</sup> şeklinde iki farklı birim fiyatı kullanılmıştır. Depolarda tüketilen doğalgaz miktarı sayaçlardan, genel merkezde tüketilen doğalgaz ise CarrefourSA ve TeknoSA arasındaki anlaşmalı ortak doğalgaz tüketimi olması ve toplam tüketimin %30’unu TeknoSA’nın karşılaması sebebi ile CarrefourSA’dan elde edilmektedir.

Mağazaların elektrik tüketimi hem EnerjiSA hem de diğer elektrik sağlayıcıları tarafından sağlanmaktadır. Diğer elektrik dağıtıcılarından sağlanan elektrik tüketimi ise 2022 yılı 12 aylık birim fiyatlarının ortalaması olan 2,8019 TL/KWh dikkate alınarak hesaplanmıştır. Buna ek olarak, Enerjisa’dan alınan elektrik tüketiminin takibinde elektrik sayaçları kullanılmaktadır. Depolar için kullanılan elektrik sayaçlardan, genel merkezler için kullanılan elektrik tüketimleri ise tüketimin ortak olması ve toplam tüketimin %30’unu TeknoSA’nın oluşturmasından dolayı CarrefourSA’dan elde edilmektedir.

### Şirket, enerji tüketimleri hesaplamalarında aşağıdaki birim dönüşümlerini kullanmaktadır;

- Elektrik besleme ünitesi kWh olarak faturalandığından, GJ’ye çevirmek için 1 kWh=0,0036 GJ dönüştürme faktörü kullanılır;
- Doğal gaz besleme ünitesi m<sup>3</sup> olarak faturalandığından [1m<sup>3</sup> \* (34,52) MJ/m<sup>3</sup>]/1000 dönüştürme faktörü kullanılır;
- Dizel besleme birimi litre cinsinden faturalandığından, GJ’ye dönüştürme için dönüştürme faktörü [1l \* (35,42) MJ/l] /1000 kullanılır;

- Benzin besleme birimi litre olarak faturalandığından, GJ’ye dönüştürme için dönüştürme faktörü [1l \* (31,98) MJ/l] /1000 kullanılır;
- Tüm yakıt tüketimlerinin birimleri MWh olarak bildirildiğinden, GJ’ye dönüşüm için 1 GJ = 0.277777 MWh dönüştürme faktörü kullanılır.

### Satın Alınan Isı/Buhar/Soğutma

Satın alınan ısı/buhar/soğutma göstergesi kapsamında soğutma amacıyla tüketilen soğutucu akışkan miktarı raporlanmaktadır. Bu gösterge için, R22 gazları ile R410A ve R32 gibi diğer gazların toplam tüketim miktarları bakım/onarım faturaları ve formları esas alınarak hesaplanmıştır. CO<sub>2</sub> gazının tüketim miktarı ise, servis/ürün sağlayıcılardan temin edilmiştir.

Formüller:

Soğutucu Akışkan Sızıntı Miktarı: Envanterdeki Toplam Miktar \* Sızıntı Oranı

### Sera Gazı Emisyonu ve Enerji Yoğunluğu (tCO<sub>2</sub>-e / milyon TL)

Sera gazı yoğunluğu, raporlama döneminde meydana gelen kapsam 1 ve kapsam 2 sera gazı emisyonlarının toplam milyon TL’ye bölünmesi ile hesaplanmaktadır.

Enerji yoğunluğu ise raporlama dönemindeki toplam enerji tüketiminin toplam milyon TL gelire bölünmesi ile hesaplanmaktadır. Toplam gelir TL cinsinden Sabancı Holding Faaliyet Raporu’nda grubun konsolide gelirini ifade etmektedir.

Formüller:

Sera Gazı Emisyonu Yoğunluğu: t CO<sub>2</sub>-e / Milyon TL Gelir  
Enerji Yoğunluğu = Toplam Enerji Tüketimi / Milyon TL Gelir





# Raporlama Kılavuzu

16  
Dakika

## Yenilenebilir Enerji Tüketiminin Toplam Enerji Tüketimi İçindeki Payı

Yenilenebilir enerji tüketimi, Şirket'in satın aldığı yenilenebilir enerji kaynaklı elektrik tüketimini ifade etmektedir. Yenilenebilir enerji tüketimi I-REC sertifikaları kullanılarak takip edilmektedir.

## İş İçin Yapılan Uçak Seyahatlerinin Toplam Yıllık Kilometre Mesafesi

Raporlama döneminde Şirket'in çalışanları tarafından yapılan uçak yolculuklarının toplam kilometre mesafesini ifade etmektedir. Mesafeler, Şirket'in çalıştığı turizm acentesinden elde edilen bilgiler ile takip edilmektedir.

## Personel Servisleri Toplam Yıllık Kilometre Mesafesi

Raporlama döneminde, Şirket'in çalışanlarına sunulan personel servisi hizmeti ile kat edilen toplam mesafeyi ifade etmektedir. Bu veriler, Şirket'in çalıştığı turizm acentesinden elde edilen bilgiler ile takip edilmektedir.

## Kapsam 1,2 ve 3 Sera Gazı Emisyonları

Kapsam 1, kapsam 2 ve kapsam 3 emisyonları ISO 14064-1'e uygun olarak, "Sera Gazları Protokolü: Kurumsal Muhasebe ve Raporlama Standardı" çerçevesinde operasyonel kontrol ilkesiyle hesaplanmıştır.

Sera gazı hesaplamalarında, CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC (SF<sub>6</sub> Soğutucu Gaz), CO<sub>2</sub> eşdeğer emisyon faktörlerinden oluşan CO<sub>2</sub> eşdeğer faktörleri kullanılmıştır. Kullanılan emisyon faktörleri aşağıdaki tabloda belirtilmiştir. Küresel Isınma Potansiyeli (Global Warming Potential, GWP) katsayıları Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC)'nin 5th Assessment Report ve Greenhouse Gas Protocol'den (<https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gasreporting-conversion-factors-2020>) alınmıştır.

## Emisyon Kaynağı – Kapsam 1

Emisyon Kaynağı – Kapsam 1	Emisyon Hesaplama Metodolojisi
Sabit	IPCC 2006 yönergeleri, yakıt Net kalorifik değeri ve yoğunluk değerleri Enerji Bakanlığı'nın yayınladığı yönetmeliklerden alınmıştır. IPCC GWP katsayıları 5. Değerlendirme Raporundan alınmıştır.
Hareketli	IPCC 2006 yönergeleri, yakıt Net kalorifik değeri ve yoğunluk değerleri Enerji Bakanlığı'nın yayınladığı yönetmeliklerden alınmıştır. IPCC GWP katsayıları 5. Değerlendirme Raporundan alınmıştır.
Sızıntı	IPCC 2006 yönergeleri. IPCC GWP katsayıları 5. Değerlendirme Raporundan alınmıştır.
Proses	IPCC yönergeleri, Küresel Çimento ve Beton Birliği – Çimento CO <sub>2</sub> ve Enerji Protokolü V3.1, Çimento Sürdürülebilirlik Girişimi.

## Emisyon Faktörleri – Kapsam 2

Emisyon Faktörleri – Kapsam 2	Ton CO <sub>2</sub> -e/MWh
Türkiye Elektrik (Şebeke)	IEA Emisyon Faktörleri 2022, TEİAŞ 2022 elektrik üretimi verilerini yayınladı.

## Emisyon Faktörleri – Kapsam 3 (Holding)

Emisyon Faktörleri – Kapsam 3 (Holding)	kgCO <sub>2</sub> -e/km
İş Seyahatleri (Yurtiçi) (km)	DEFRA 2022 sera gazı dönüşüm faktörleri
İş Seyahatleri (Uluslararası Uçular – Avrupa) (km)	
İş Seyahatleri (Uluslararası Uçular – Deniz aşırı) (km)	
Personel Servisleri (km)	

## Su Tüketimi

Toplam su tüketimi ve su deşarjı göstergeleri tüketimleri, hizmet sağlayıcılardan elde edilen faturalardaki TL tutarın birim fiyata bölünmesi ile elde edilmektedir. Bu değerlendirme kapsamında, şebeke suyu olarak tüketilen toplam tüketim, deşarj edilen su olarak kabul edinilmiştir.

## Atık

Tehlikeli atıklar, insan sağlığına zararlı ve çevreye zararlı olan veya olma potansiyeline sahip atıklar olarak tanımlanırken tehlikesiz atıklar ise, insan sağlığına ve çevreye herhangi bir zarar vermeyen atıklar olarak tanımlanmıştır. Tehlikeli ve tehlikesiz atıkların toplam miktarları, atık beyannameleri ile takip edilmektedir.

Geri dönüştürülen atık miktarı ise, Şirket'in atık sahasına gönderilen veya kendisi veya başka bir kurum tarafından geri dönüştürülen, enerji amacıyla geri kazanılan ve yeniden kullanılan atık miktarını ifade etmektedir. Geri dönüştürülen atık miktarı atık beyannameleri ile takip edilmektedir.

Formüller:

Yeniden kullanılan / Geri dönüştürülen atık oranı = Geri dönüştürülen atık miktarı / (Toplam tehlikeli atık + Toplam tehlikesiz atık)



# Raporlama Kılavuzu

16  
Dakika

## Ekonomik Göstergeler

Ekonomik göstergelerin hesaplanmasında aşağıdaki tanımlar ve formüller kullanılmaktadır;

### Sürdürülebilir İş Modeli

Sürdürülebilir olarak tanımlanan ürün ve hizmetler;

- Çevresel kaynakların/karbon emisyonlarının doğrudan azaltılması (azaltım) ile ilgili fayda sağlayan ürün ve hizmetler,
- Doğası gereği sürdürülebilir kabul edilmeyen teknoloji ve faaliyetlerde çevresel kaynak kullanımının/karbon emisyonlarının azaltılmasına ilişkin ürün ve hizmetler (geçiş)
- Doğrudan kaynak/karbon emisyonu azaltma faaliyetleri olarak değerlendirilmeyen ancak ilgili teknolojilerin yaygınlaştırılmasını kolaylaştıran (kolaylaştırıcı) ürün ve hizmetler
- Olumlu sosyal etki yaratan ürün ve hizmetler olarak gruplandırılmıştır.

Ürün ve hizmetlerden elde edilen gelirler, ürün bazlı satış listeleri aracılığı ile elde edilmiş olup, ilgili ürün türlerinden elde edilen toplam gelirler bu gösterge kapsamında raporlanmıştır. SKA bağlantılı ürün ve hizmet gelirlerinin toplam gelire oranı kapsamında toplam TL gelirler, 31 Aralık 2022 itibari ile yayımlanan yıllık faaliyet raporlarında belirtilen raporlama yılı sonu ya da bağımsız denetime tabi mali raporlardaki toplam geliri ifade etmektedir. Sürdürülebilir ürün ve hizmet sayısı, hafifletici ve etkinleştirici ürünler olarak kabul edilen 118 ürün ve hizmetten oluşmaktadır. Azaltım ürünleri kapsamında değerlendirilen ürünler, 116 adet enerji verimli ürünlerdir (A+++ beyaz eşya ve klimalar). Etkinleştirici hizmetler kapsamında değerlendirilen hizmetler, müşterilere sağlanan teknoloji destek paketi ve bayi hizmet paketidir. Ar-Ge ve inovasyon

yatırımları kapsamında gerçekleştirilen projeler arasında 2022 mali yılında yürütülen Ar-Ge projeleri yer almaktadır. Raporlama döneminde Şirket'in sürdürülebilir faaliyetleri ile gerçekleşen mali tasarruf ve çevresel/sosyal fayda göstergeleri armatürlerin (LED aydınlatmaya) değiştirilmesi ve otomasyon projelerinin uygulanmasını içermektedir.

Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet Gelirleri Tutarı, Şirketin yukarıda belirtilen sürdürülebilir ürün ve hizmetler kapsamına giren ürün ve hizmetlerden elde ettiği gelirleri ifade etmektedir.

Ürün ve hizmetlerden elde edilen gelirler, ürün bazlı satış listeleri aracılığıyla elde edilmiş olup, ilgili ürün türlerinden elde edilen toplam gelirler bu gösterge kapsamında raporlanmıştır.

Ar-Ge ve inovasyon yatırımı kapsamında bildirilen toplam tutar, Şirket'in onaylanmış bütçesi dahilinde yapılan yatırımlardan oluşmaktadır. Sürdürülebilirlik odaklı Ar-Ge ve inovasyon yatırımı kapsamında bildirilen toplam tutar, Şirketin onaylı Ar-Ge ve inovasyon yatırımı içerisinde yer alan sürdürülebilirlik odaklı yatırımları temsil etmektedir.

Formüller:

Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet Gelirlerinin Toplam Gelire Oranı =

Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet Gelirleri / Toplam Gelir

Tüm AR-GE ve İnovasyon Yatırım Bütçesinin Toplam Gelire Oranı = AR-GE

ve İnovasyon Yatırım Bütçesi/ Toplam Gelir

Sürdürülebilirlik Odaklı AR-GE ve İnovasyon Yatırım Bütçesinin Toplam

Gelire Oranı = Sürdürülebilirlik Odaklı AR-GE ve İnovasyon Yatırım Bütçesi/

Toplam Gelir

## Çevresel Yatırımlar ve Harcamalar

Şirket'in raporlama döneminde yaptığı çevre yatırım ve harcamalarını kapsar. Çevre yatırımları kolaylaştırıcı yatırımlar olarak rapor edilmektedir. Bu kriterde, çevre yatırımı kapsamında kolaylaştırıcı yatırımlar kapsamında teknosa.com'a yapılan yatırım harcamaları değerlendirilmiş olup, çevre harcamaları kapsamında Teknosa mağazalarındaki Geri Dönüşüm Katkı Payı (GEKAP) ve Teknosa'daki LED dönüşüm ve otomasyon sistemi kurulum tutarları değerlendirilmiştir. Çevre yatırımları ve harcamaları ilgili faturalar üzerinden takip edilmektedir.

## Çevresel Yatırımlara Bağlı Finansal Tasarruf ve Azaltma

Çevresel ve finansal tasarruflar 2022 yılında gerçekleştirilen LED projeleri ve ısı yalıtım projelerinden oluşmaktadır. m<sup>3</sup> cinsinden tasarruf miktarı, KWh tasarrufun 10,64'e bölünmesiyle hesaplanmaktadır.

## Yeniden Görüş Beyanı

Doğrulan verilerinin ölçülmesi ve raporlanması kaçınılmaz olarak bir dereceye kadar tahmin içerir. Şirket seviyesinde veriler üzerinde %5'ten fazla bir değişiklik olduğu durumda, yeniden görüş beyanı düşünülebilir.

# Güvence Beyanı

(GRI 2-5)



Dakika



## Sınırlı Güvence Raporu

### Teknosa İç ve Dış Ticaret A.Ş. Yönetim Kurulu'na,

Teknosa İç ve Dış Ticaret A.Ş. ("Teknosa" veya "Şirket") tarafından 31 Aralık 2022 tarihinde sona eren yıl itibarıyla hazırlanan Teknosa 2022 Sürdürülebilirlik Raporu'nda ("2022 Sürdürülebilirlik Raporu") yer alan ve aşağıda listelenmiş Seçilmiş Sürdürülebilirlik Bilgileri ("Seçilmiş Bilgiler") üzerinde bağımsız sınırlı güvence çalışması yürütmek üzere görevlendirilmiş bulunuyoruz.

### Seçilmiş Bilgiler

Sınırlı güvence çalışmamıza konu olan ve 2022 Sürdürülebilirlik Raporu'nun 11., 38., 41., 42., 44., 48., 52., 54., 57., 62., 73., 74., 75., 76., 77., 78., 79., 80. ve 81. sayfalarında bulunan ve "🔍" ile işaretlenmiş göstergelerin kapsamı 31 Aralık 2022 tarihinde sona eren yıl itibarıyla aşağıdaki gibidir:

### Çevresel Göstergeler

- Doğalgaz Tüketimi (m3)
- Dizel Tüketimi (L)
- Benzin Tüketimi (L)
- Elektrik Tüketimi (MWh)
- Yenilenebilir Enerji Üretimi (MWh)
- Yenilenebilir Enerji Tüketimi (MWh)
- Satın alınan Yenilenebilir Enerji (MWh)
- Enerji Yoğunluğu (MWh/ milyon TL)
- Doğrudan (Kapsam 1) Sera Gazı Emisyonları (tCO2e)
- Dolaylı (Kapsam 2) Sera Gazı Emisyonları (tCO2e) (Lokasyon Bazlı)
- Dolaylı (Kapsam 2) Sera Gazı Emisyonları (tCO2e) (Market Bazlı)
- Toplam Su Tüketimi (m3)
- Yeniden Kullanılan/Geri Dönüştürülen Atık Oranı (%)
- Toplam Tehlikeli Atık (ton)
- Toplam Tehlikesiz Atık (ton)
- Toplam Atık Miktarı (ton)
- Plastik Tüketimi (ton)



### Sosyal Göstergeler

- Kaza Sayısı (#)
- Ölümlü Vaka Sayısı (#)
- Meslek Hastalığı Sayısı (#)
- Kazadan Kaynaklı Devamsızlık (Gün)
- Toplam Çalışma Saati (saat)
- Kayıp İş Günü Oranı (%)
- İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimleri (saat)
- Toplam Çalışan Sayısı (#)
- Kadın Çalışan Oranı (%)
- Kadın Yönetici Oranı (%)
- Gelir Getirici Rollerdeki Çalışan Kadın Yönetici Oranı (%)
- STEM (IT, Mühendislik vb.) Rollerindeki Kadın Çalışan Oranı (%)
- Doğum İznine Ayrılan Çalışan Sayısı (#)
- Babalık İznine Ayrılan Çalışan Sayısı (#)
- Doğum/Annelik İzninin Sona Ermesinden Sonra İşe Dönen Çalışan Sayısı (#)
- Babalık İzninin Sona Ermesinden Sonra İşe Dönen Çalışan Sayısı (#)
- Doğum İzninden Sonra İşe Dönüş Oranı (%)
- Cinsiyete Göre Toplam Eğitim Saatleri (saat)
- Yaşa Göre Toplam Eğitim Saatleri (saat)
- Yönetici Seviyesine Göre Toplam Eğitim Saatleri (saat)
- Eğitim Türüne Göre Toplam Eğitim Saati (saat)
- Toplam Eğitim Maliyeti (TL)
- Çalışan Başına Düşen Eğitim Maliyeti (TL)
- Cinsiyete Göre İşe Alım Sayısı (#)
- Yaşa Göre İşe Alım Sayısı (#)
- Yönetici Seviyesine Göre İşe Alım Sayısı (#)
- Cinsiyete Göre İşten Ayrılma Sayısı (#)
- Yaşa Göre İşten Ayrılma Sayısı (#)
- Yönetici Seviyesine Göre İşten Ayrılma Sayısı (#)
- Cinsiyete Göre Devir Oranları (%)
- Yaşa Göre Devir Oranı (%)
- Yönetici Seviyesine Göre Devir Oranı (%)
- Kapsayıcılık Programlarıyla Ulaşılan Hassas Kitlelerin Sayısı (#)

PwC Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.  
Kılıçlı Paşa Mah. Meclis-i Mebusan Cad. No:8 İç Kapı No:301 Beyoğlu/İstanbul  
T: +90 212 326 6060, F: +90 212 326 6050, [www.pwc.com.tr](http://www.pwc.com.tr) Mersis Numaramız: 0-1460-0224-0500015

# Güvence Beyanı



(GRI 2-5)

4  
Dakika



## Ekonomik Göstergeler

- Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet Sayısı (#)
- Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet Gelirlerinin Tutarı (TL)
- Sürdürülebilir Odaklı Arge ve İnovasyon Yatırımları (TL)
- Çevresel Yatırımlar (TL)
- Çevresel Harcamalar (TL)
- Sürdürülebilir Yatırımlar/Faaliyetler Nedeniyle Yapılan Finansal Tasarruf (TL)

Bağımsız güvence raporumuz yalnızca 2022 Sürdürülebilirlik Raporu'nda “” ile işaretlenmiş Seçilmiş Bilgiler için düzenlenmiş olup, önceki dönemlere ya da 2022 Sürdürülebilirlik Raporu'nda “” ile işaretlenmiş Seçilmiş Bilgiler dışında yer alan diğer bilgilere dayalı herhangi bir işlem uygulanmamış ve bu nedenle herhangi bir sonuç bildirilmemiştir.

## Ölçüt

Şirket Seçilmiş Bilgileri hazırlarken 2022 Sürdürülebilirlik Raporu'nun 97. ve 106. sayfaları arasında bulunan Ek-1 Teknosa 2022 Sürdürülebilirlik Raporu -Raporlama Kılavuzu (“Raporlama Kılavuzu”) bölümündeki prensipleri kullanmıştır.

## Şirket'in Sorumlulukları

Şirket, 2022 Sürdürülebilirlik Raporu'nun içeriğinden ve Seçilmiş Bilgiler' in Raporlama Kılavuzu'na uygun olarak hazırlanmasından sorumludur. Şirket, Seçilmiş Bilgiler' in hazırlanmasında kullanılan bilgilerin suistimal veya hatadan kaynaklanan hiçbir maddi yanlış beyan içermemesini sağlayacak şekilde iç kontrollerin tasarlanması, uygulanması ve sürdürülmesinden de sorumludur.

## Sınırlamalar

Konunun özellikleri ve bu tarz bilgileri belirlemede kullanılan metotlar düşünüldüğünde, finansal olmayan bilgiler finansal bilgilerden daha fazla doğal sınırlamalara tabidir. Bir kurum tarafından ortaya koyulmuş uygulamaların olmaması nedeniyle önemli düzeyde farklı ölçümlerin yapılması ve karşılaştırılabilirliği etkileyebilecek şekilde farklı, fakat kabul edilebilir ölçüm tekniklerinin seçilmesi söz konusu olabilir. Farklı ölçüm tekniklerinin hassaslığı da değişkenlik gösterebilir. Bunun dışında, söz konusu bilgilerin mahiyeti ve bunların tespitinde kullanılan yöntemler, aynı zamanda ölçüm kriterleri ile bunların hassasiyeti zaman içinde farklılık gösterebilmektedir. Bu nedenle, Seçilmiş Bilgiler' in Raporlama Kılavuzu çerçevesinde okunması ve incelenmesi önem arz etmektedir.

Diğer hususların yanı sıra, özellikle enerji kaynağı yakıtların tüketimlerinde MWh birimine dönüşüm faktörleri ve karbon emisyonu ile ilgili hesaplamalar konusunda, Raporlama Kılavuzu bölümünde belirtildiği gibi Şirket içinde elde edilen bilgilere ve faktörlere ve/veya bağımsız üçüncü şahıslarla sağlanan bilgilere ve faktörlere bağlıdır. Bu farklı faktörler ve üçüncü taraflarla sağlanan bilgiler çalışmamız kapsamına alınmamıştır.



## Bağımsızlık ve Kalite Yönetim

Muhasebe Meslek Mensupları için Uluslararası Etik Standartları Kurulu (“IESBA”) tarafından yayımlanan; dürüstlük, tarafsızlık, profesyonel yetkinlik ve gerekli özen gösterilmesi, gizlilik ve profesyonel davranış temel ilkelerini belirleyen IESBA Profesyonel Muhasebeciler için Etik Kurallar' ın bağımsızlık ve diğer etik gerekliliklerine uyum göstermekteyiz.

Kalite Yönetime ilişkin Uluslararası Standart 1'i uygulamakta ve bu doğrultuda ilişkili etik ve profesyonel standartlar ve kanun veya yönetmelik gerekliliklerine uygun belgelendirilmiş politikalar ve süreçleri içeren bir kalite yönetim sistemi muhafaza etmekteyiz.

## Bağımsız Denetçinin Sorumlulukları

Sorumluluğumuz, gerçekleştirdiğimiz sınırlı güvence çalışmasına dayanarak Seçilmiş Bilgiler' in, tüm önemli yönleriyle, Raporlama Kılavuzu'na uygun hazırlanmadığı kanaatine varmamıza sebep olacak herhangi bir hususun dikkatimizi çekip çekmediğine ilişkin bir sınırlı güvence bildirmektir. Sınırlı güvence çalışmamız, Uluslararası Denetim ve Güvence Standartları Kurulu tarafından çıkarılmış Uluslararası Güvence Denetimleri Standardı 3000- “Tarihi Finansal Bilgilerin Bağımsız Denetimi veya Sınırlı Bağımsız Denetimi Dışındaki Diğer Güvence Denetimleri Standardı” na (“ISAE 3000” Revize) ve Uluslararası Güvence Denetimi Standardı 3410- “Sera Gazı Beyanlarına İlişkin Güvence Denetimleri Standardı” na (“ISAE 3410”) uygun olarak gerçekleştirilmiştir.

ISAE 3000 (Revize) ve ISAE 3410 standartlarına uygun olarak yürütmüş olduğumuz sınırlı güvencenin kapsamı, makul güvencenin kapsamına kıyasla önemli ölçüde dardır. Bir sınırlı güvence çalışmasında yeterli ve uygun denetim kanıtlarının toplanması kapsamında gerçekleştirilen prosedürlerin niteliği, zamanlaması ve kapsamı makul güvence çalışmalarına oranla çok daha dardır.

Yürütmüş olduğumuz prosedürler profesyonel yargımıza dayanmakta ve araştırmalar, görüşmeler, gerçekleştirilen süreçlerin gözlenmesi, belgelerin incelenmesi, analitik prosedürler, ölçüm yöntemlerinin uygunluğunun ve raporlama politikalarının değerlendirilmesi ve altta yatan kayıtların üzerinde mutabakata varılmasından oluşmaktadır.

Yürütmüş olduğumuz sınırlı güvence prosedürleri şunları içermektedir:

- Şirket yönetimi ve ilgili Seçilmiş Bilgiler' den sorumlu kişiler ile görüşmelerde bulunulmuştur;
- Seçilmiş Bilgiler' in toplanması ve raporlanmasına ilişkin süreç anlaşılmuştur. Bu prosedür Seçilmiş Bilgileri yönetmek ve raporlamak için önemli süreç ve kontrollerin değerlendirilmesini içermektedir;
- Seçilmiş Bilgiler' in hazırlanması için kullanılan kaynak veriler değerlendirilmiştir ve seçilen belirli hesaplama örnekleri yeniden yapılmıştır;
- Şirket tarafından hazırlanan Seçilmiş Bilgiler' in derlenmesi ve hazırlanması için örnekleme bazında sınırlı testler gerçekleştirilmiştir;
- Raporlanan veriler üzerinden analitik prosedürler uygulanmıştır.



Rapor  
Hakkında

Yönetim  
Mesajları

Teknosa  
Hakkında

Geleceğin  
Değerinin Farkında

Dünyanın  
Değerinin Farkında

Çalışanlarımızın  
Değerinin Farkında

Toplumun  
Değerinin Farkında

Ekler



# Güvence Beyanı

(GRI 2-5)



Rapor  
Hakkında

Yönetim  
Mesajları

Teknosa  
Hakkında

Geleceğin  
Değerinin Farkında

Dünyanın  
Değerinin Farkında

Çalışanlarımızın  
Değerinin Farkında

Toplumun  
Değerinin Farkında

Eklere



## Sınırlı Güvence Sonucu

Prosedürlerimizin ve elde ettiğimiz kanıtların sonucunda, Şirket'in 2022 Sürdürülebilirlik Raporu'nda yer alan 31 Aralık 2022 tarihinde sona eren yıl itibarıyla Seçilmiş Bilgiler' in, tüm önemli yönleriyle, Raporlama Kılavuzu'na uygun hazırlanmadığına ilişkin herhangi bir hususa rastlanmamıştır.

## Kullanım Kısıtlaması

Bu rapor, sonucu da dahil olmak üzere, Şirket'in sürdürülebilirlik performansı ve faaliyetlerinin raporlamasına yardımcı olmak amacıyla Teknosa İç ve Dış Ticaret A.Ş. Yönetim Kurulu için hazırlanmıştır. Şirket Yönetim Kurulu'nun Seçilmiş Bilgiler ile ilgili bir sınırlı bağımsız güvence raporu hazırlatarak konuyla ilgili sorumluluklarını yerine getirdiğini gösterebilmesini sağlamak için bu raporun 31 Aralık 2022 tarihinde sona eren yıl için hazırlanan 2022 Sürdürülebilirlik Raporu içinde yer almasına müsaade etmekteyiz. Kanunların izin verdiği ölçüde ve koşulları önceden yazılı onayımız ile açıkça mutabık kalınmış durumlar haricinde, yürütmüş olduğumuz çalışma veya raporumuzla ilgili olarak Teknosa İç ve Dış Ticaret A.Ş. Yönetim Kurulu ve Teknosa İç ve Dış Ticaret A.Ş. haricinde hiçbir kişi veya kuruma karşı sorumluluk kabul etmemekteyiz.

PwC Bağımsız Denetim ve  
Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.



Mehmet Cenk Uslu, SMMM  
Sorumlu Denetçi

İstanbul, 23 Ekim 2023

## 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](mailto:bilgilendirme@teknosa.com)  
Yatırımcı İlişkileri: [yatirimciiliskileri@teknosa.com](mailto:yatirimciiliskileri@teknosa.com)  
Sürdürülebilirlik Raporu ve ÇSY: [surdurulebilirlik@teknosa.com](mailto:surdurulebilirlik@teknosa.com)  
Rapor Tasarımı: Grafidea Reklam ve Danışmanlık

## 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.

# 2022 Sürdürülebilirlik Raporu

TEKNO**SA**