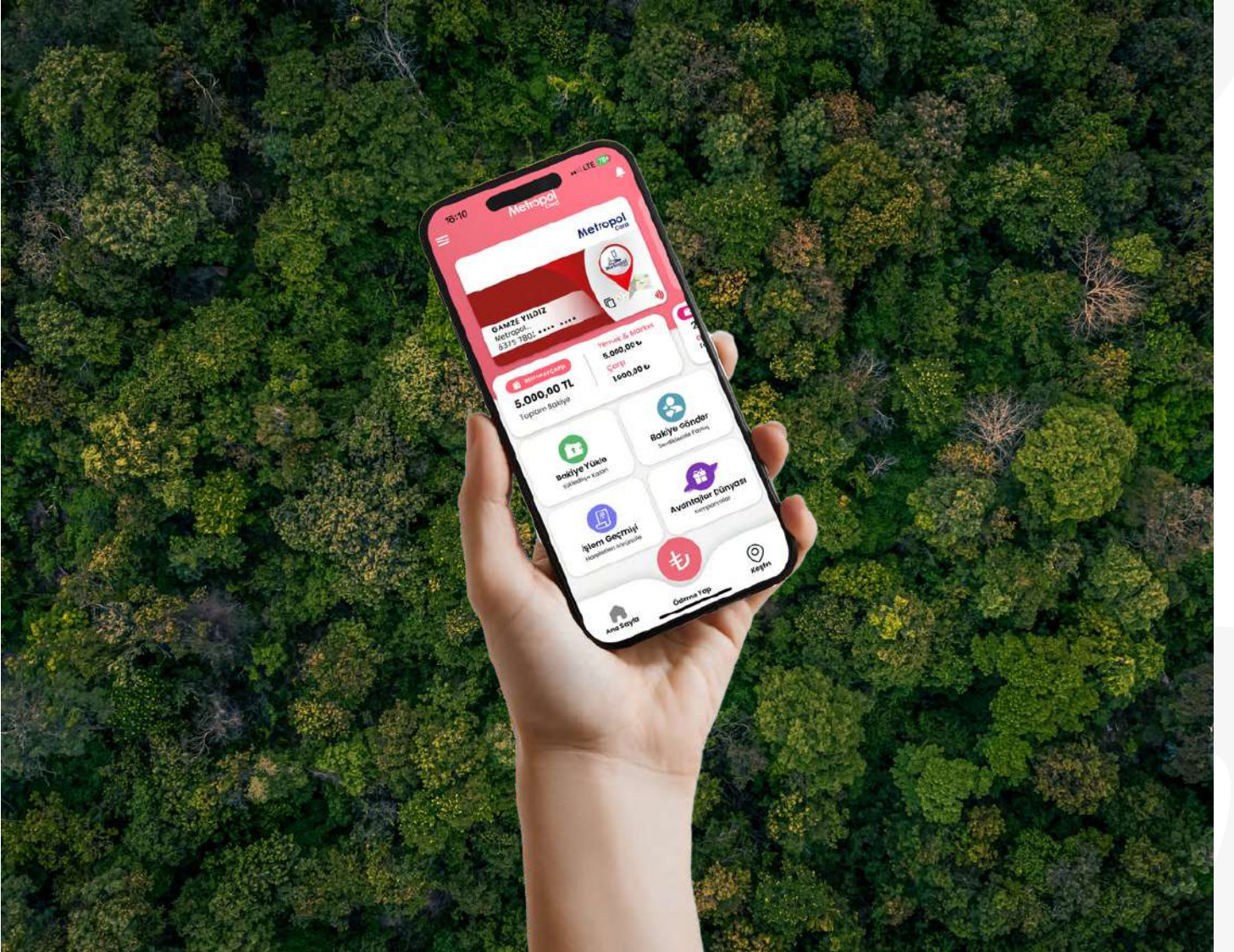




SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2023



01. Rapor Hakkında

02. CEO Mesajı

03. İş Geliştirme Müdürü Mesajı

04. MetropolCard Hakkında

Vizyon, Misyon, Değerler, Kilometre Taşları, Faaliyet Gösterdiğimiz Alanlar, Ürünler, Kurumsal Üyeliklerimiz ve İş Birliklerimiz

05. Kurumsal Yönetişim

Kurumsal Yönetişim, İş Etiği ve Uyum, Şeffaflık ve İzlenebilirlik, Yolsuzlukla ve Rekabete Aykırı, Davranışlarla Mücadele, Etkin Risk Yönetimi, Risklerimiz ve Aksiyonlarımız

06. Sürdürülebilirlik Yönetimi

Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, Paydaş Analizi, Önemlilik Analizi Değer Zinciri Modeli

07. İklim Değişikliği ile Mücadele

Çevre ve İklim Değişikliği Yönetimi, Enerji Verimliliği ve Yönetimi Emisyon Yönetimi, Atık Yönetimi, Su Yönetimi

08. Toplumsal Fayda

İnsan Hakları Yaklaşımımız, Kapsayıcılık, Çeşitlilik ve Cinsiyet Eşitliği, Çalışan Memnuniyeti, Bağlılığı ve Refahı, Çalışan Katılımı Yetenek Gelişimi, İş Sağlığı ve Güvenliği

09. Etik Yönetişim

Müşteri Memnuniyeti, Ar-Ge ve İnovasyon, Dijitalleşme ve Yenilikçi Çözümler, Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik, Veri Gizliliği ve Siber Güvenlik

RAPOR HAKKINDA

2023 Sürdürülebilirlik Raporu'muz, 1 Ocak 2023 ile 31 Aralık 2023 tarihleri arasındaki faaliyetlerimizi ayrıntılı bir şekilde ele alarak, şirketimizin vizyonunu ve değerlerini yansıtmaktadır. Bu rapor, çevresel ve sosyal performansımızı, sürdürülebilirlik hedeflerimize ulaşma yolundaki ilerlemelerimizi ve önceki yıllarla karşılaştırılabilir performans sonuçlarımızı içermektedir.

Raporumuz, Küresel Raporlama Girişimi (GRI)'ne uygun olarak hazırlanmıştır ve Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA) ile uyumlu olduğumuzu göstermektedir. Bu doğrultuda, 2023 Sürdürülebilirlik Raporu'muz paydaşlarımıza karşı olan şeffaflık ve hesap verebilirlik taahhüdümüzü vurgulamakta, sürdürülebilir bir geleceğe katkı sağlama yolundaki kararlılığımızı yansıtmakta ve bu yolda gösterdiğimiz çabaları ortaya koymaktadır.

Raporumuzda, sürdürülebilirlik yaklaşımımız kapsamında çevresel alanda; enerji verimliliği, emisyonların etkin yönetimi ve iklim değişikliğiyle mücadele konularında somut ilerlemeleri detaylandırmaktayız. Ekonomik ve toplumsal sürdürülebilirlik alanında ise müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik uygulamalarımızdan, dijital dönüşüm süreçlerimizden, Ar-Ge yatırımlarımızdan, çalışan memnuniyetine öncelik veren insan kaynakları politikalarımızdan ve sürdürülebilir ekonomik büyüme hedeflerimiz doğrultusundaki çalışmalarımızdan bahsetmekteyiz. Tüm bu alanlardaki gelişmeler, genel sürdürülebilirlik etkimizin bütüncül ve güçlü bir şekilde raporumuza yansımaları sağlamaktadır.

Sürdürülebilirlik raporumuz, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda tüm paydaşlarımızın erişimine açıktır. Görüşlerinizi bizimle paylaşmak için www.metropolcard.com adresini ziyaret edebilir veya destek@metropolcard.com üzerinden bizimle iletişime geçebilirsiniz. Dünyanın geleceği için birlikte çalışmaya ve üretmeye devam edeceğimize olan inancımızla, 2023 Sürdürülebilirlik Raporu'muzu sizlerle paylaşmaktan gurur duyuyoruz.

CEO MESAJI

Nasıl bugünümüz geçmişte yaptıklarımızla şekillendiyse geleceğimiz de bugünden itibaren atacağımız adımlarla şekilleniyor olacak. Attığımız her adım, verdiğimiz her karar ve sunduğumuz her hizmet, yalnızca bugünü değil, yarını da etkiliyor.

MetropolCard çatısı altında bizler, bu bilinçle çalışıyor; teknolojiyi daha yaşanabilir bir dünya için kullanmaya gayret gösteriyoruz. Gelecekte de bu şekilde davranacağımıza söz veriyoruz. Hayata geçirdiğimiz sözde değil “özde” adımlarla sektörde “Türkiye’nin ilk çevreye duyarlı dijital yemek kartı” olmanın gururunu yaşarken; bu unvanın yalnızca bir sıfat değil, büyük bir sorumluluk olduğunu çok iyi biliyoruz.

Kurulduğumuz günden bu yana yalnızca ödeme sistemleri tasarlamamızın da ötesinde aynı zamanda sürdürülebilirlik kavramını sektörümüze kazandırmak ve kullanıcı alışkanlıkları dönüştürmek için var gücümüzle çalışıyoruz. Karbon ayak izini ölçümleyen altyapımız ve sürdürülebilirlik partnerimiz 3pmetrics’in destekleri sayesinde, kullanıcılarımızın yaptıkları her harcamanın doğaya nasıl bir iz bıraktığını ölçümleyebiliyoruz.

Kullanıcılarımızın günlük deneyimlerini daha hızlı, güvenli ve konforlu bir hale getirmek adına faaliyete geçtiğimiz ilk günden itibaren sektörde öncü olarak ilk kez hayata geçirdiğimiz fakat bugün herkes tarafından kullanılıp tercih edilen dijitaldeki başta QR kod ile ödeme yöntemimiz başta olmak üzere Türkiye’nin en gelişmiş, kartsız, temassız ödeme seçenekleri ve Mobil POS uygulamamızla sürdürülebilir bir ekonomi, toplum ve çevre yaratmaya katkı sağlıyoruz. Ancak bizim için sürdürülebilirlik yalnızca çevresel hassasiyetle sınırlı değil. Sosyal fayda, içinde bulunduğu eko sistemde yer alan tüm paydaşlara fayda ve ekonomik kapsayıcılık da bu yolculuğun temel taşları.

Her kullanıcının, her iş ortağımızın, her çalışanın bu dönüşümün bir parçası olmasını önemsiyoruz. Günü kurtarmak yerine geleceğe değer katmaya inanıyoruz. Bu rapor, yalnızca bir faaliyet özeti değil; bizim hayalini kurduğumuz dünyanın, hep birlikte yazmaya başladığımız sürdürülebilir başarı hikayesinin ilk sayfasıdır.

MetropolCard olarak önceliğimiz sadece güzel ülkemiz için değil aynı zamanda içinde bulunduğumuz Dünya’nın geleceği için çalışmaya ve üretmeye; daha yeşil, daha dijital ve daha bilinçli bir gelecek için birlikte yürümeye devam etmektir. Çünkü biliyoruz ki sürdürülebilirlik bir hedef değil; bir yaşam biçimi, bir insanlık görevidir.

Yeşilin yanındayız.

Sevgi ve saygılarımla,

Uğur Yıldırım, CEO



İŞ GELİŞTİRME MÜDÜRÜ MESAJI

Bir fikre inanmak kolaydır. Onu sürdürülebilir, ölçeklenebilir ve anlamlı hale getirmek ise gerçek bir yolculuktur. Çünkü sürdürülebilirlik; yalnızca büyük hedeflerin değil, günlük küçük adımların da toplamıdır.

MetropolCard olarak bu yolculuğa dijital bir yemek kartı geliştirmenin çok ötesinde bir bakışla çıktık. Değer yaratan, çevreye duyarlı ve insan odaklı bir sistem kurmayı hedefledik ve bunu başardık. Bugün geldiğimiz noktada; “Türkiye’nin ilk çevreye duyarlı dijital yemek kartı” olmanın gururuyla; sektörde çevresel dönüşümü tetikleyen öncü bir oyuncu olmanın sorumluluğunu taşıyoruz.

Geliştirdiğimiz her çözümde, kullanıcılarımızın hayatını kolaylaştıran her yeni hizmette kendimize daima şu soruyu soruyoruz: “Bu yenilik, kullanıcılarımıza fayda sağlarken dünyayı da biraz daha iyi hale getiriyor mu?”

Değerli kullanıcılarımızın ve paydaşlarımızın katkısıyla; dijital altyapımızı güçlendirdik, karbon ayak izini görünür kılan modüller tasarladık. Bu çözümler yalnızca operasyonel verimliliği değil, uzun vadeli çevresel ve toplumsal etkiyi de artırmak için hayata geçirildi.

Ayrıca “döngüsel ekonomi” prensipleri doğrultusunda yürüttüğümüz projelerle, atık yönetimi ve kaynakların verimli kullanımı konularında önemli adımlar attık. Bu bağlamda, belediyelerle iş birliği yaparak sıfır atık sistemleri ve sürdürülebilir projelere katkı sağladık. Hem yerel yönetimlerle hem de akademik kurumlarla gerçekleştirdiğimiz iş birlikleri, sürdürülebilir bir geleceği inşa etme yolundaki kararlılığımızı pekiştirmektedir.

Çünkü biz sürdürülebilirliği yalnızca bir başlık olarak değil, iş stratejimizin kalbi olarak görüyoruz.

Ve biliyoruz ki bu yolda yalnız değiliz. Bu raporu okuyan, geleceğe inanan sizlerle birlikte; hem finansal büyümeyi hem de dünyaya karşı olan sorumluluğumuzu aynı anda taşıyabiliriz.

Yeşilin yanındayız.

Damla Ataş Ural, İş Geliştirme Müdürü



METROPOLCARD HAKKINDA



MetropolCard olarak, 2009 yılından bu yana Türkiye'nin lider dijital ödeme sistemleri sağlayıcılarından biri olarak, şirketlerin kurumsal harcamalarını verimli ve güvenli bir şekilde yönetebilmelerini sağlayan yenilikçi çözümler sunmaktayız. Yerli sermayeli bir şirket olarak, dijital ödeme çözümleri ve yemek kartı hizmetlerinde sektördeki gelişmeleri yakından takip etmekte ve teknolojik altyapımızı sürekli olarak yenileyerek sektördeki liderliğimizi pekiştirmektediriz.

Sadece yemek kartı hizmeti sunmakla kalmayıp, birçok farklı alanda da çözümler geliştiren geniş bir ürün yelpazesıyla faaliyet göstermektediriz. Aynı yardım, ödüllendirme, yakıt, konaklama, kapı giriş-çıkış sistemleri ve filo kiralama gibi birçok sektörel ihtiyaca hitap eden çözümlerle, işletmelerin günlük operasyonel ihtiyaçlarına pratik ve güvenli çözümler sunmaktayız. Bu çeşitlilik, şirketlerin farklı ihtiyaçlarına esnek bir şekilde cevap verme kapasitemizi artırırken, sektördeki rekabetçi avantajımızı da güçlendirmektedir.

Şirketimiz, Türkiye genelinde 50.000'i aşkın üye işyeri ile 75.000'den fazla POS cihazında restoranlar, marketler, akaryakıt istasyonları ve çeşitli perakende satış noktalarında hizmet vermektedir. Bu güçlü altyapımızla, işletmelerin harcamalarını kolayca takip etmelerini ve yönetmelerini sağlamakta, aynı zamanda çalışanlarına yönelik faydalı ve verimli çözümler sunmaktayız. Dijital ödeme sistemleri ile, şirketlerin finansal verimliliklerini artırmalarına yardımcı olmakta ve çalışan memnuniyetini en üst düzeye çıkarmaktayız.

Sektördeki yerli sermaye gücümüzle hızla büyüyen ağıımızı her geçen gün genişletmekte ve dijitalleşme yolunda büyük bir adım atmaktayız. Yalnızca Türkiye'deki işletmeler için değil, global ölçekte de inovatif ödeme çözümleri ve dijitalleşme adımlarıyla dikkat çekmekteyiz. Şirket içindeki süreçlerden müşteri hizmetlerine kadar her alanda sürdürülebilirlik ilkesine sadık kalmakta ve çevresel etkilerimizi minimuma indirmeye yönelik adımlar atmaktayız.

Ayrıca, MetropolCard olarak teknolojiyi sadece finansal hizmetlerde değil, çalışan odaklı uygulamalarda da kullanarak, dijital dönüşümü desteklemekteyiz. Akıllı ödeme çözümleri ve çevre dostu ürünlerle, her zaman yenilikçi ve sürdürülebilir adımlar atmaya devam etmekteyiz. Müşterilerimiz, hizmetlerimizi kullanarak maliyetlerini verimli bir şekilde yönetmekte ve çevreye duyarlı ve sürdürülebilir bir iş yapma modelini benimsemektedir. Bu anlamda, yalnızca bir ödeme sistemleri şirketi olmanın ötesinde, çalışanların yaşam kalitesini iyileştirmeyi ve şirketlerin sosyal sorumluluk anlayışını güçlendirmeyi amaçlayan bir kurumsal vatandaş olarak, toplumun refahına katkı sağlamaktayız.

VİZYONUMUZ, MİSYONUMUZ VE DEĞERLERİMİZ

VİZYONUMUZ

Sektörümüzde, ilklerin uygulayıcısı olarak, ürün çeşitliliğini ve kaliteli hizmet anlayışını sürdürülebilir kılmayı hedeflemekteyiz. Küresel ölçekte büyüyerek güvenilir ve saygın bir marka olmayı amaçlamaktayız.

MİSYONUMUZ

Şirketlerin kurumsal harcamalarını tek kart üzerinden yönetebilmelerini sağlama ve kurumlara yönelik yenilikçi çözümler üretme misyonumuz ile etik değerleri gözeterek bilgi ve paylaşımı en üst seviyede tutmakta, tüm paydaşlarımız için hayatı kolaylaştıran çözümler sunmaktayız.

DEĞERLERİMİZ

Şirketlere, çalışanlara ve üye kuruluşlara yaşamı kolaylaştıran butik çözümler sunmakta ve sorunsuz hizmet anlayışını benimsemekteyiz. Bu yaklaşım ile kamu, özel sektör, KOBİ'ler, holdingler ve üniversiteler gibi geniş bir yelpazede faaliyet gösteren kurumlarla iş birliği içinde hareket etmekteyiz. Tüm süreçlerimizi yüksek kalite standartlarına uygun şekilde yürütürken, kamu ihale kanunu, iş kanunu, maliye bakanlığı, sosyal güvenlik kurumu ve ilgili yasal otoriteler tarafından belirlenen tüm düzenlemelere tam uyum sağlamaktayız. Sürekli iyileştirme ve geliştirme anlayışıyla hareket ederek, maksimum müşteri memnuniyeti sağlamayı taahhüt etmekteyiz.

**Butik Çözümler ve
Sorunsuz Hizmet**

**Geniş Yelpazede İş
Birlikleri**

Müşteri Memnuniyeti

**Yüksek Kalite Standartları
ve Yasal Uyum**

**Sürekli İyileştirme ve
Geliştirme**

KİLOMETRE TAŞLARIMIZ

2013

•GiftPay kapsamında giyim sektörü üyelendirmeleri tamamlanarak aynı yardım kapsamında sosyal yardım ihalelerine telklif verilmeye başlandı.

•FiloPay kapsamında kiralamak için araç alınmaya başlandı.

•MetroCar projesi kapsamında filo kiralama faaliyetleri için araç alımı yapıldı.

•2013 yılında faaliyetlerimize başlandı.

•PassPay ile PDKS Personel Devam Sistemi ürünü hizmete sunuldu.

•RestoPay ile yemek kartı sektörüne girildi.

2014-2015

•PetroPay kapsamında bir akaryakıt firması ile anlaşma sağlandı.

•ISO 21001:2013 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Sertifikası alındı.

•ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemi Sertifikası alındı.

2017-2019

•Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı tarafından verilen Ar-Ge merkezi olma hakkı kazanıldı.

•Merkez Ofis satın alındı.

2020-2021

•Mevcut Pay sahipleri tarafından, Metropol ödeme Hizmetleri'ndeki tüm paylar şirkete devredildi.

•KarbonPay projesi dahilinde kurumsal karbon ayak izi azaltım faaliyetlerine destek sağlandı.

2022

•Yıldız Teknik Üniversitesi ile Yeşil Bina kaspamında anlaşma imzalandı.

•Sera gazı hesaplama ve sürdürülebilirlik raporu süreçlerine başlandı.

2023

FAALİYET GÖSTERDİĞİMİZ ALANLAR

MetropolCard olarak, 2009 yılından bu yana Türkiye'nin önde gelen ödeme sistemleri sağlayıcılarından biri olarak faaliyet göstermekteyiz. Şirketimiz, dijital ödeme çözümleri ve sürdürülebilirlik odaklı uygulamalarla pek çok farklı sektörde geniş bir hizmet yelpazesi sunmakta olup, her geçen gün etkimizin daha da arttığı alanlarda faaliyet göstermekteyiz.



Yemek Kartı ve Çalışan İhtiyaçları: Yemek kartı sektöründe uzun yıllara dayanan tecrübemizle, kurumsal müşterilerimize ve çalışanlarımıza finansal esneklik sunmakta, çalışanların yemek ve sosyal yardımlarını dijital ortamda kolayca yönetmelerini sağlamaktayız. Geliştirdiğimiz çözümlerle, şirketlerin maliyet yönetimlerini iyileştirirken, çalışan memnuniyetini de artırmaktayız. Türkiye genelinde binlerce kurumsal müşteriye hizmet sunmakta, sektörün en güvenilir yemek kartı sağlayıcılarından biri olarak, iş ortaklarımızın ihtiyaçlarını karşılamaktayız.



Bireysel Ödeme Sistemleri ve Dijital Cüzdanlar: Bireysel ödeme sistemleri ve dijital cüzdan çözümleri ile kullanıcılarına her türlü harcama için hızlı ve güvenli ödeme deneyimi sunmaktayız. Yenilikçi NFC teknolojisini kullanan akıllı yüzükler gibi ödeme çözümleriyle, kullanıcılarımızın hayatını kolaylaştırmakta ve dijital dönüşümü hızlandırmaktayız. Bu sayede bireysel kullanıcılarımıza ve kurumsal müşterilerimize pratik ödeme yöntemleri sunmakta, modern yaşamın gereksinimlerine yanıt vermekteyiz.



Sıfır Atık ve Çevre Dostu Uygulamalar: "Yeşilin Yanındayız" manifestosu doğrultusunda, plastik kullanımını azaltmakta ve çevre dostu ürünler sunmaktayız. Ayrıca, şirket içi operasyonlarımızda sıfır atık yönetimini benimsemekte ve çevresel etkilerimizi minimize etmeye yönelik projeler geliştirmekteyiz. Bu çabalar, yalnızca şirket içi süreçlerle sınırlı kalmayıp, aynı zamanda tüm tedarik zincirimizde de çevre dostu uygulamaların yaygınlaştırılmasına katkı sağlamaktadır.



Finansal Hizmetler ve Yatırımcı İlişkileri: Finansal hizmetler sektöründe de önemli bir oyuncu olarak, şirketlerin ödeme sistemleri, dijital finans ve kurumsal çözümlerle ilgili ihtiyaçlarını karşılamakta ve aynı zamanda yatırımcılara sunduğumuz şeffaf raporlama ile güvenilir bir iş ortağı olmaktayız. Kurumsal finansal yönetim çözümlerimiz, işletmelerin bütçelerini daha verimli bir şekilde yönetmelerine yardımcı olmakta ve yatırımcı ilişkilerimizi güçlendirmektedir.



Dijital Dönüşüm ve Teknolojik İnovasyon: Teknolojiyi en verimli şekilde kullanarak, her zaman yenilikçi çözümler geliştirmekteyiz. Akıllı kartlar, dijital cüzdanlar, mobil ödeme sistemleri gibi ürünlerle, dijital dönüşümün öncüsü olmaya devam etmekteyiz. Teknolojik altyapımızı sürekli olarak güncelleyerek, müşterilerimize en yüksek kalitede hizmet sunmayı amaçlamakta ve bu alandaki inovasyonlarla sektöre değer katmaktayız.



Yemek Kartı ve Çalışan İhtiyaçları

RestoPay
GiftPay



Bireysel Ödeme Sistemleri ve Dijital Cüzdanlar

NFC Akıllı Yüzük



Sıfır Atık ve Çevre Dostu Uygulamalar

KarbonPay



Finansal Hizmetler ve Yatırımcı İlişkileri

PetroPay
FiloPay
OtelPay
PassPay
OkulPay



Dijital Dönüşüm ve Teknolojik İnovasyon

Cashback Uygulaması

ÜRÜNLERİMİZ

RestoPay

Kurumların çalışanlarına sağlanan yemek ödeneklerinin fiziki ya da dijital kartlara yüklenerek muhasebeleştirilebilmesine, denetlenebilmesine ve etkin bir şekilde yönetilebilmesine olanak tanıyan gelişmiş bir elektronik ödeme sistemidir. RestoPay çözümümüz, %100'e varan vergi avantajı sayesinde şirket maliyetlerini azaltmakta; çalışanlar için ise hızlı, güvenli ve ayrıcalıklı bir yemek kartı deneyimi sunmaktadır.

PetroPay

Şirket araçlarına yönelik akaryakıt harcamalarında nakit veya kredi kartı gibi güvenlik riski taşıyan ve suistimale açık ödeme yöntemlerini ortadan kaldırmakta, yakıt alımlarının denetlenebilmesini ve sınırlandırılabilmesini mümkün kılmaktadır. EPDK onaylı akaryakıt dağıtım şirketlerinin finansal aracısı olan PetroPay ile, araç sayısından bağımsız olarak tüm şirketler gelişmiş ödeme ayrıcalıklarından faydalanabilmektedir.

FiloPay

Şirket araçlarının finansman, bakım, onarım ve sigorta gibi tüm operasyonel süreçlerinin tek bir kanal üzerinden yönetilebilmesine olanak tanıyan kapsamlı bir filo kiralama hizmetidir. FiloPay ile zaman ve maliyet tasarrufu sağlanmakta ister tek bir araç ister geniş bir filo kiralanarak, araç yönetimi gerçekleştirilmekte ve MetropoCard güvencesi ile desteklenmektedir.

OtelPay

MetropolCard'ın sağladığı avantajlı fiyatlarla şirket çalışanlarının seyahatlerinde, konaklama ve ekstra harcamalarının tek bir fatura üzerinden muhasebeleştirilebildiği, limitlendirilebildiği, raporlanabildiği ve de denetlenebildiği konaklama hizmetidir.

OkulPay

Personel ve öğrencilerin eğitim kurumlarına giriş-çıkışlarının ve okul içi harcamalarının kontrol edilebildiği, okul kimlik kartı olma özelliği haricinde personellere, öğrencilere özel avantaj ve indirim imkânı sağlayan güvenli bir hizmettir.

GoldPay

Altın yatırımlarına, kuyumcuya gitmeye gerek kalmaksızın, 7/24 erişim imkânı sunarak hızlı, zahmetsiz ve rekabetçi fiyatlarla başlanabilmesini sağlayan dijital hediye çeki çözümüdür.

EsnekPay

MetropolCard'ın ayrıcalıklarla dolu kurumsal modüler hediye platformu EsnekPay ile kurumsal ödüllendirme ve aynı yardım ihtiyaçlarına hızlı, güvenli ve dijital çözümler sunmaktayız. *"İstediğin senin olsun..."* mottosuyla hazırladığımız EsnekPay ile şirket çalışanlarına seçkin markalar arasından dilediklerini seçme imkanı tanımaktayız.

PassPay

Şirket çalışanlarının ve misafirlerinin giriş-çıkış hareketlerinin tanımlı kartlar aracılığıyla kontrol edilebilmesini, raporlanabilmesini ve denetlenebilmesini mümkün kılan giriş-çıkış yönetim hizmetidir. PassPay, operasyonel süreçleri kolaylaştırmakta ve kurumların ihtiyaçlarını eksiksiz şekilde karşılamaktadır.

NFC Akıllı Yüzük

Temassız ödeme imkanı sunmakta, çevre dostu malzemelerden üretilmiş akıllı yüzük ile hızlı ve güvenli ödemeler gerçekleştirilebilmektedir.

GiftPay

Gıda, giyim, kırtasiye gibi birçok alanda kullanılabilen hediye kartıdır ve vergi avantajları sunmaktadır.

KarbonPay

Sosyal sorumluluk projelerine katkı sağlayan ve topluma fayda odaklı bir ödeme çözümüdür.

KURUMSAL ÜYELİKLERİMİZ VE İŞ BİRLİKLERİMİZ

2023 yılı itibarıyla, 2 kurumsal üyelik, 70 üye market, 44 mağaza alışveriş markası, 21 dijital kod ve fiziksel kart markamız ile sürdürülebilir iş birliklerimizi güçlendirmekteyiz. Kurumsal üyeliklerimiz ve iş birliklerimiz, farklı sektörlerden paydaşlarımızla ortak değerler yaratma ve yenilikçi çözümler geliştirme hedeflerimizi desteklemektedir.



İSTANBUL
TİCARET
ODASI 1882



ÜYE MARKETLERİMİZ



MAĞAZA ALIŞVERİŞ MARKALARIMIZ



DİJİTAL KOD VE FİZİKSEL KART MARKALARIMIZ





KURUMSAL YÖNETİŞİM

- Kurumsal Yönetişim
- İş Etiği ve Uyum
- Şeffaflık ve İzlenebilirlik
- Yolsuzlukla ve Rekabete Aykırı
- Davranışlarla Mücadele
- Etkin Risk Yönetimi
- Risklerimiz ve Aksiyonlarımız



KURUMSAL YÖNETİŞİM

Kurumsal yönetim anlayışımız, şirketimizin misyon ve vizyonu doğrultusunda, şeffaflık, hesap verebilirlik, sorumluluk, müşteri odaklılık ve sürekli iyileştirme ilkelerine dayanmaktadır. Bu anlayışla, sadece ekonomik başarıyı değil, aynı zamanda çevresel ve sosyal sorumluluklarımızı da gözeterek sürdürülebilir bir başarıyı amaçlamaktayız.

Kurumsal yönetim yapımızı güçlendirerek, operasyonel süreçlerimizi ve faaliyetlerimizi sürdürülebilirlik prensiplerine uygun şekilde tasarlamakta ve her geçen gün bu süreçleri daha verimli hale getirmek için sürekli bir iyileştirme çabasında bulunmaktayız. Bu doğrultuda, paydaşlarımızın çıkarlarını korumak, toplumsal sorumluluklarımızı yerine getirmek ve çevresel etkilerimizi minimize etmek için kapsamlı stratejiler geliştirmekteyiz.

Yönetim Kurulumuz, şirketimizin sürdürülebilirliğini sağlamak ve kurumsal yönetim süreçlerini güçlendirmek için aktif bir şekilde çalışmaktadır. Kurulumuz, karar alma süreçlerinde çeşitlilik ve bağımsızlık ilkelerini esas almakta, bu sayede daha dengeli ve objektif bir yönetim anlayışı sergilemektedir. Her seviyede şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerini benimseyerek, tüm paydaşlarımıza karşı sorumluluklarını yerine getiren, açık ve dürüst bir iletişim politikası izlemekteyiz. Bu yaklaşımla, ekonomik hedeflerimize ulaşmakla kalmayıp, çevresel ve toplumsal sorumluluklarımızı da yerine getirmekteyiz.

Yönetim Kurulumuz, kurumsal yönetim süreçlerimizi, sürdürülebilirlik stratejilerimizi ve şirket kültürümüzü şekillendirirken, tüm bu süreçlerin paydaşlarımızın çıkarlarını göz önünde bulunduracak şekilde tasarlanmasına büyük önem vermektedir. Bu bağlamda, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerini tüm organizasyonel düzeylerde uygulayarak, şirket içindeki her bireyin ve dış paydaşların güvenini kazanmayı hedeflemekteyiz. Aynı zamanda, çevresel ve sosyal etkilerimizi minimize etmek adına projeler geliştirmekte ve bu projeleri sürekli olarak gözden geçirmekteyiz.

Yönetim Kurulumuz

Yönetim Kurulu Başkanı	Hak Teknoloji Yatırım A.Ş.
Yönetim Kurulu Başkanı Temsilcisi	Ömer Faruk AKBULUT
Yönetim Kurulu Başkan Vekili	Bilgesan Elektrik Taahhüt İmalat ve Sanayi A.Ş.
Yönetim Kurulu Başkan Vekili Temsilcisi	Uğur YILDIRIM
Yönetim Kurulu Üyesi	Önder AKINCI
Bağımsız Yönetim Kurulu Üyeleri	Habip Osmanoğlu Recep Aktaş

İŞ ETİĞİ VE UYUM

MetropolCard olarak, iş süreçlerimizin tamamında etik ilkelere ve yasal düzenlemelere tam uyum sağlama konusunu öncelikli bir kurumsal sorumluluk olarak görmekteyiz. İş etiğine bakış açımız, yalnızca hukuki yükümlülüklerin yerine getirilmesiyle sınırlı kalmayıp, tüm paydaşlarımızla şeffaf, adil ve güvene dayalı ilişkiler tesis etmeyi esas alan bütüncül bir yaklaşıma dayanmaktadır. Bu yaklaşım, kurum kültürümüzün her düzeyine yerleşmiş olup, tüm iş yapış biçimimizi şekillendiren temel değerlerden biri haline gelmiştir.

Etik iş uygulamalarına olan bağlılığımız, ulusal mevzuatın yanı sıra uluslararası standartlara da tam uyum sağlanarak yürütülmektedir. Bu çerçevede, sadece yerel düzenlemelere değil, aynı zamanda küresel çapta kabul gören etik ve yasal gerekliliklere de uygunluğumuzu gözetmekte; böylece uluslararası arenada güvenilir, saygın ve sorumlu bir kurum kimliğiyle öne çıkmaktayız.

Bu anlayışı desteklemek amacıyla şirket genelinde düzenli iç denetim süreçleri yürütmekte; politika ve prosedürlerimizi sürekli olarak güncellenmekteyiz. Denetim süreçlerimiz, yasal yükümlülüklerin eksiksiz şekilde yerine getirilmesini sağlamanın ötesinde; etik değerlerin tüm operasyonlarımızda etkin ve tutarlı biçimde hayata geçirilip geçirilmediğini değerlendirmeye ve gelişim alanlarını sistematik biçimde tespit etmeye odaklanmaktadır. Bu yaklaşım ile, kurumsal kültürümüzün derinleşmesine katkı sunmakta; paydaş ilişkilerimizin daha sağlam ve sürdürülebilir temeller üzerine inşa edilmesini desteklemekteyiz.

Çalışanların etik farkındalığını artırmak adına, düzenli eğitim ve bilgilendirme programları organize etmekteyiz. Bu programlar, tüm ekip üyelerine iş etiği ve uyum konularındaki bireysel sorumluluklarını hatırlatmakta; her seviyede doğru karar alma süreçlerini teşvik etmektedir. Ayrıca, etik ihlallerin tespitine yönelik güvenli bildirim kanalları sunarak, çalışanlara açık bir iletişim ortamı sağlamaktayız. Böylece olası uygunsuzluklara hızlı ve etkili şekilde müdahale edilmesi mümkün hale getirmekteyiz.

Etik ilke ve politikalarımızı, dijital hizmet süreçlerimizde de aynı hassasiyetle uygulamaktayız. Müşteri bilgilerinin gizliliği ve güvenliği, dijital dönüşüm stratejimizin temel bileşenleri arasında yer almaktadır.

Tüm dijital platformlarımızı, veri koruma mevzuatına tam uyumlu şekilde yönetmekteyiz. En güncel teknolojik altyapıları kullanarak, kullanıcı hakları ve bilgi güvenliğini azami düzeyde korumaktayız. İş etiği ve uyum ilkelerimiz, sürdürülebilir iş modelimizi şekillendiren vazgeçilmez yapı taşlarımızdır. Bu ilkeler doğrultusunda yürüttüğümüz her bir faaliyetimiz, kurumsal başarımıza katkı sunmakla kalmamakta; aynı zamanda topluma karşı olan sorumluluğumuzu da yerine getirmemizi mümkün kılmaktadır.

ŞEFFAFLIK VE İZLENEBİLİRLİK

Kurumsal güvenin temel yapı taşlarından biri olan şeffaflığı, tüm faaliyetlerimizde esas almaktayız. Süreçlerimizi açık, anlaşılır ve denetlenebilir şekilde yürütmekte; iş yapış biçimlerimizi şeffaf bir yapıda sürdürmekteyiz. Bu doğrultuda her iş adımını kayıt altına almakta; operasyonel süreçlerden tedarik zinciri yönetimine kadar tüm hizmet döngümüzü izlenebilir hale getirmekteyiz. Süreç yönetimimizi rastlantısallıktan uzak, sistematik ve belgelenmiş yöntemlerle gerçekleştirmekteyiz. Kurumsal veri akışını belirli prosedürler doğrultusunda düzenlemekte; bilgi güvenliği ve erişilebilirlik konularında yüksek standartlar uygulamaktayız. Bu sayede iç kontrol mekanizmalarımızı güçlendirmekte, paydaşlarımızın bilgiye zamanında ve güvenilir şekilde ulaşmasını sağlamaktayız.

Benimsediğimiz şeffaflık ilkesi, yönetim anlayışımızın bir unsuru değil, sürdürülebilirlik stratejimizin ayrılmaz bir parçasıdır. Faaliyetlerimizi çevresel, sosyal ve yönetim (ESG) performans hedeflerimizle uyumlu şekilde yürütmekteyiz. İzlenebilirlik ilkesini yalnızca mevzuata uyum açısından değil, aynı zamanda sürdürülebilir bir kurumsal yapı oluşturmak adına da kritik bir unsur olarak görmeye devam etmekteyiz. Dijital altyapımız, süreç izlenebilirliğini destekleyen güçlü bir zemin sunmaktadır. Tüm dijital platformlarımızda bilgi bütünlüğünü korumakta; ulusal ve uluslararası düzenlemelere uygun biçimde veri güvenliği, kullanıcı hakları ve bilgi gizliliği alanlarında titizlik göstermekteyiz. Teknolojik denetim mekanizmalarını entegre ederek, sistemsel güvenilirliğimizi sürekli geliştirmekteyiz.

Şeffaflık ve izlenebilirlik ilkelerini yalnızca kurumsal zorunluluklar çerçevesinde değil; etik değerlere dayalı yönetim kültürümüzün bir gereği olarak içselleştirmekteyiz. Bu anlayışla uzun vadeli güven inşa etmekte; etik davranışı sürdürülebilirliğin temeli olarak görmeye devam etmekteyiz. Etik ve yasal uyumun sürekliliğini sağlamak adına tüm operasyonel süreçlerimizi, kurum içi politika ve prosedürlerimizle uyumlu biçimde periyodik olarak denetlemekteyiz. Bu denetim süreçlerimizi; finansal kontroller, sözleşme yönetimi, tedarik zinciri uygulamaları, veri güvenliği ve çalışan davranışları gibi yüksek risk taşıyan alanlara odaklanarak yapılandırmaktayız.

İç denetim faaliyetlerimizi risk temelli bir yaklaşımla sürdürmekte; tespit edilen uygunsuzluklar karşısında düzeltici ve önleyici faaliyet planları geliştirmekteyiz. Elde ettiğimiz bulguları yönetim kurulumuz ve ilgili yönetim komiteleriyle paylaşmakta; böylece kurumsal uyum performansımızı bütünsel olarak ölçümlmekteyiz. Denetim bulgularımızı aynı zamanda eğitim ve farkındalık stratejilerimizin geliştirilmesinde veri kaynağı olarak değerlendirmekteyiz. Bu yaklaşım sayesinde yalnızca sorunlara müdahale etmeyi değil, aynı zamanda sürekli gelişim alanlarımızı tanımlamayı ve iyileştirme süreçlerini başlatmayı mümkün kılmaktayız.

YOLSUZLUKLA VE REKABETE AYKIRI DAVRANIŞLARLA MÜCADELE

MetropolCard olarak, tüm iş faaliyetlerimizde yolsuzluk ve rekabete aykırı uygulamalara karşı sıfır tolerans ilkesini benimsemektediriz. Yolsuzluk ve haksız rekabetin, yalnızca şirketimizin itibarı üzerinde olumsuz etkiler yaratmakla kalmayıp, aynı zamanda sektörün sağlıklı işleyişini sekteye uğratmakta ve toplumsal güveni zedelemekte olduğunu bilincindeyiz. Bu kapsamda, tüm çalışanlarımızla, iş ortaklarımızla ve tedarikçilerimizle yürüttüğümüz ilişkilerde dürüstlük, adalet ve şeffaflık ilkelerini temel değerlerimiz olarak kabul etmekteyiz.

Yolsuzlukla mücadeleye yönelik kurumsal yaklaşımımız doğrultusunda, şirket içi kontrol ve denetim mekanizmalarını sürekli olarak güçlendirmektediriz. Kurumsal faaliyetlerimizin her aşamasında, yürürlükteki yasal düzenlemelere, etik ilkelere ve şirket değerlerimize tam uyum göstermekte; rüşvet, çıkar sağlama, nüfuz ticareti ve benzeri etik dışı davranışlara karşı açık ve kararlı bir duruş sergilemekteyiz.

Rekabete aykırı davranışların önlenmesi amacıyla, faaliyet gösterdiğimiz tüm alanlarda yürürlükte olan rekabet kurallarına tam bir uyum içerisinde hareket etmekteyiz. Rekabeti sınırlayıcı ya da bozucu nitelikteki uygulamalara kesinlikle yer vermemekte; ilgili düzenleyici otoritelerce belirlenen kuralları dikkatle takip etmekte ve uygulamaktayız. Adil rekabet ortamının korunmasını, yasal bir zorunluluk olarak değil, sektörümüzün sürdürülebilirliği açısından stratejik bir sorumluluk olarak görmektediriz.

Herhangi bir yolsuzluk veya rekabete aykırı davranışın tespiti durumunda, derhal iç soruşturma süreçlerini başlatmakta; şeffaflık ilkesi doğrultusunda gerekli yaptırımları uygulamakta ve ilgili tüm tarafları bilgilendirmektediriz. Çalışanlarımızın, karşılaştıkları etik dışı davranışları güvenli biçimde bildirebilmeleri amacıyla anonim raporlama kanalları oluşturmakta; bu bildirimlerin gizlilik çerçevesinde ve titizlikle değerlendirilmesini sağlamaktayız.

Raporlama dönemi içerisinde herhangi bir yolsuzluk, çıkar çatışması veya tröstleşme vakasına rastlanmamıştır.

RİSKLERİMİZ VE AKSİYONLARIMIZ

Dünya Ekonomik Forumu'nun 2025 Global Risk Raporu'nda ortaya konulan bulgular doğrultusunda, şirketlerin giderek daha karmaşık ve birbirine bağlı risk unsurlarıyla karşı karşıya kaldığını görmekteyiz. Özellikle ekonomik dalgalanmalar, iklim krizinin etkileri, dijital güvenlik açıkları ve toplumsal kırılganlıklar, kurumsal risk profillerini derinlemesine etkilemekte ve yönetim yaklaşımlarında köklü dönüşümleri gerekli kılmaktadır. Bu küresel eğilimler ışığında, geleneksel risk yönetimi modellerinin yetersiz kaldığını; daha bütüncül, öngörülü ve entegre yaklaşımların geliştirilmesi gerektiğini savunmaktayız. Kurumların yalnızca mevcut tehditlere karşı değil, aynı zamanda ortaya çıkabilecek sistemsel kırılganlıklara karşı da dirençli olabilmeleri adına, risk yönetimini stratejik karar alma süreçlerimizin merkezine konumlandırmaktayız.

MetropolCard olarak, faaliyet gösterdiğimiz sektör ve hizmet alanlarının dinamiklerini dikkate alarak, karşılaşılması muhtemel belirsizlikleri öngörmekte ve risklerimizi bu doğrultuda yönetmeyi hedeflemekteyiz. Bu kapsamda, erken uyarı mekanizmaları ile desteklenen bütüncül bir risk yönetimi anlayışını benimsemekte; riskleri yalnızca bertaraf edilmesi gereken tehditler değil, fırsatlara dönüştürülebilecek gelişim alanları olarak da değerlendirmekteyiz.

Her ay düzenli olarak toplanmakta ve müşteri şikayetleri ile olası dolandırıcılık vakalarını değerlendirmekteyiz. Bu doğrultuda, şirketimizce alınacak aksiyonlar belirlenmekte, işlem limitleri ve akışlarına ilişkin kararlar alınmaktadır. Komite çalışmalarımız, Riskin Erken Saptanması Komitesi'ne düzenli olarak raporlanmaktadır.

Makroekonomik gelişmeler, iklim değişikliği, mevzuat ve regülasyonlardaki değişiklikler, teknolojik dönüşüm ve dijital tehditler başta olmak üzere pek çok alandaki risk unsurlarını düzenli aralıklarla izlemekteyiz. Bu doğrultuda, yılda bir kez gerçekleştirdiğimiz kurumsal risk değerlendirme çalışmalarıyla risklerimizi olasılık ve etki düzeylerine göre analiz etmekte; elde edilen veriler doğrultusunda öncelikli aksiyon planları hazırlamakta ve süreçlerimizi bu planlara uygun şekilde güncelleyerek uygulamaktayız. Risk yönetimi stratejimiz, şirketimizin tüm operasyonel alanlarında geçerli olmakta; başta finansal riskler, operasyonel riskler, çevresel riskler, yasal uyum riskleri ve itibar riskleri olmak üzere birçok farklı kategoriye kapsamaktadır. Risk değerlendirmeleri, her bir riskin gerçekleşme olasılığı ve şirket faaliyetlerine olası etkileri göz önünde bulundurularak değerlendirilmektedir.

Şirketimizin kurumsal risk yönetimi yapısı içinde kritik bir rol üstlenen Riskin Erken Saptanması Komitesi, Türk Ticaret Kanunu ve Sermaye Piyasası Kurulu düzenlemeleri çerçevesinde faaliyet göstermektedir. Komitemiz ile olası riskleri zamanında belirlemekte; bu risklere yönelik stratejik ve operasyonel düzeyde etkili yönetim planları geliştirmekteyiz. Komitenin tespit ve önerilerini düzenli raporlarla yönetim kuruluna sunmakta; yönetim kurulumuzda da bu doğrultuda karar alma süreçlerini şekillendirmektedir.

2023 yılı itibarıyla, çevresel, sosyal ve yönetim (ESG) başta olmak üzere toplam 70 risk başlığı değerlendirilmiş; olasılık ve etki skorlaması yapılan bu risklerden 41'i öncelikli olarak belirlenerek detaylı biçimde raporlanmıştır.

RİSKLERİMİZ VE AKSİYONLARIMIZ

ÇEVRESEL RİSKLER

Risk Alanı	Risk	Olasılık	Etki	Risk Yönetimi
İklim Değişikliği	Aşırı Hava Olayları, Şiddetli Rüzgarlar, Şiddetli Yağışlar ve Sel	Yüksek	Yüksek	İş sürekliliğini sağlamak adına tedarik zinciri yönetimi güçlendirilmekte, lojistik ve operasyonel süreçler için esnek planlamalar yapılmaktadır. Lojistik ve tedarik zinciri süreçlerinde hava olaylarının etkileri göz önünde bulundurularak esnek ve dirençli sistemler oluşturulmaktadır. Altyapı yatırımları ile su baskınlarına karşı koruyucu önlemler alınmakta, sigorta politikaları güncellenmektedir.
	Ortalama Sıcaklık Artışı	Yüksek	Yüksek	Operasyonel verimliliği artırmak için soğutma ve havalandırma sistemlerinde enerji verimli teknolojiler tercih edilmekte, karbon ayak izi azaltılmaktadır.
	Enerji Maliyetlerinde Artış	Orta	Yüksek	Yenilenebilir enerji kaynaklarına yatırım yapılmakta, enerji verimliliği artırıcı önlemler alınmaktadır.
	Su Stresi ve Kıtlığı	Orta	Yüksek	Su tüketimini azaltan uygulamalar önceliklendirilmekte ve sorumlu su tüketimi konusunda çalışanlar bilinçlendirilmektedir.
	Düzenleyici Riskler	Yüksek	Yüksek	Mevzuat değişiklikleri yakından takip edilmekte, raporlama süreçleri ulusal ve uluslararası standartlarla uyumlu şekilde yürütülmekte, düzenleyici otoritelerle proaktif iletişim sağlanmaktadır.
	Ar-Ge Yatırımları	Orta	Orta	Ar-Ge projeleri titizlikle planlanmakta, sürdürülebilirlik odaklı inovasyonlar teşvik edilmekte ve yatırım öncesi fizibilite çalışmaları ile riskler minimize edilmektedir.
	Paydaş Beklentilerindeki Değişimler	Yüksek	Yüksek	Paydaş diyalogu süreçleri güçlendirilmek için düzenli geri bildirim anketleri yapılmakta, tüm iç ve dış paydaşlarla düzenli olarak iletişime geçilmekte, paydaş beklenti ve talepleri takip edilmektedir.
	Sürdürülebilir Finansman	Orta	Yüksek	ESG kriterlerine uyum sağlanmak için atık yönetimi, enerji ve emisyon yönetimi üzerine çalışmalar sürdürülmekte, şeffaf finansal raporlamalar yapılmakta ve sürdürülebilir finansman kaynaklarına erişim için stratejik iş birlikleri geliştirilmektedir.
	Sürdürülebilirlik	Orta	Yüksek	Dijital iletişim kanallarında kullanıcılara çevresel farkındalık sağlayan "Yeşilin Yanındayız" içerik serisi başlatılmıştır. MetropolCard mobil uygulamasındaki çevre ve kullanıcı ödeme yöntemlerinin kullanımlarına dair özel içeriklerle farkındalık yaratılmaktadır.

ÇEVRESEL RİSKLER

Risk Alanı	Risk	Olasılık	Etki	Risk Yönetimi
Atık Yönetimi	Personel Bilincinin Düşük Olması	Orta	Orta	Sfır atık sistemine geçiş için personele düzenli eēitimler verilmekte, bilinçlendirme çalışmaları yürütülmekte ve çevrenin korunmasına yönelik farkındalık artırılmaktadır. Ayrıca, belediyeler ile iş birliēi yapılarak atıkların kaynaēında ayrıştırılmasına yönelik projeler uygulanması için çalışılmaktadır.
	Atık Oluşumunun Artması ve Atıkların Etkin Ayrıştırılmaması	Yüksek	Yüksek	Sfır atık sistemi kurulmakta, atıkların etkin ayrıştırılması için altyapı ve süreçler iyileştirilmekte, dijital ödeme sistemleri teşvik edilerek atık oluşumu azaltılmaktadır. Atık Kazanç Projesi ile geri dönüşüm süreçleri desteklenmektedir. Ayrıca pos rulo kullanımının azaltılmaktadır.
Enerji ve Emisyon Yönetimi	Sera Gazı Emisyonlarının Takibinin Yapılmaması	Yüksek	Yüksek	Sera gazı emisyonları GHG Protocol'ne göre hesaplanmakta, ISO14064 standardına uygun şekilde raporlanmakta ve düzenli olarak takip edilmektedir.
	Enerji Tüketiminin İzlenmemesi ve Tasarruf Yöntemlerinin Olmaması	Yüksek	Orta	Enerji tüketimi düzenli olarak izlenmekte, enerji verimliliēi için projeler geliştirilmekte ve enerji tasarrufu saēlamak için ekipman ve süreçlerde iyileştirmeler yapılmaktadır.
	Ekipman Seçiminde Enerji Verimliliēinin Dikkate Alınmaması	Orta	Yüksek	Enerji verimliliēi yüksek ekipman seçimleri yapılmakta, yeni ekipman alımlarında enerji verimliliēi kriterleri göz önünde bulundurulmaktadır.
	Temiz Enerji Fırsatlarının Deēerlendirilmemesi	Orta	Orta	Temiz enerji kaynaklarına yönelik yatırımlar teşvik edilmekte, yenilenebilir enerji kullanımı artırılmaktadır.

SOSYAL RİSKLER

Risk Alanı	Risk	Olasılık	Etki	Risk Yönetimi
Çalışan	Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık	Orta	Yüksek	Cinsiyet, yaş, etnik köken, engellilik, cinsel yönelim ve diğer kimlik faktörlerinden bağımsız olarak tüm çalışanlara adil bir çalışma ortamı sunulmaktadır. Kadın ve erkek çalışanlara eşit fırsatlar sunulmakta ve kariyer gelişimlerinde aynı desteği almalarını sağlanmaktadır. Bu kapsamda, çalışan kadın sayısı her yıl bir önceki yıla göre artırılmaktadır. Çalışanların kimlikleri ve geçmişleri ne olursa olsun, farklılıkları kucaklamakta, herkesin kendisini değerli hissettiği bir çalışma ortamı yaratılmaktadır.
	Çalışan Hakları	Orta	Yüksek	Çalışan haklarına saygı gösterilmekte, yasal gereklilikler doğrultusunda düzenlemeler yapılmakta ve çalışan hakları ihlallerine karşı sıfır tolerans yaklaşımı benimsenmektedir.
	İşgücü Yönetimi	Orta	Yüksek	İşgücü planlaması yapılmakta, esnek çalışma saatleri ve hibrit çalışma modelleri uygulanmaktadır. Çalışanların kariyer gelişim süreçleri desteklenmektedir.
	Çalışan Katılımı ve Yetenek Kaybı	Orta	Yüksek	Çalışanlarımızın katılımını teşvik etmek amacıyla ödüllendirme sistemleri ve kariyer gelişim fırsatları sunulmakta; ayrıca, çalışan memnuniyetini artırıcı programlar ve etkileşimli geri bildirim süreçleri düzenlenmektedir. Çalışanlarımızın fikir ve görüşlerini almak amacıyla düzenli olarak anketler ve geri bildirim mekanizmaları kullanılmaktadır.
	Çalışan Bağlılığı ve Kurum Kültürü Zayıflaması	Orta	Yüksek	Çalışan motivasyonunu ve kuruma aidiyeti artırmak amacıyla şirketin 10. yıl dönümüne özel organizasyonlar düzenlenmiş, iç iletişimi güçlendirmek için yalnızca çalışan çocuklarının katılımına açık olan Geleneksel 23 Nisan Resim Yarışması organize edilmiştir. Bu tür etkinlikler, çalışanların şirkete olan bağlılığını artırarak iş yerindeki motivasyonu ve verimliliği desteklemektedir.
	Adil Ücretlendirme	Orta	Orta	Adil ücretlendirme politikaları izlenmekte, performansa dayalı ücretlendirme sistemleri ve piyasa analizleri ile adil maaş seviyeleri belirlenmektedir.
	Çalışan memnuniyeti ve çalışma saatleri	Yüksek	Yüksek	Çalışan memnuniyeti düzenli olarak takip edilmekte, çalışan geribildirimleri dikkate alınarak iş yerinde olumlu bir ortam yaratılmakta ve çalışan bağlılığını artırıcı etkinlikler düzenlenmektedir. Esnek çalışma saatleri ve iş-yaşam dengesi politikaları uygulanmakta, fazla mesai gereksinimleri en aza indirilmektedir. Ayrıca, uzaktan çalışma opsiyonları da sunulmakta, çalışanların farklı yaşam koşullarına ve tercihlerine göre çalışma düzenleri esnetilmektedir. Bu yaklaşım, verimliliği artırmakta ve çalışan memnuniyeti ile motivasyonu desteklemektedir.

SOSYAL RİSKLER

Risk Alanı	Risk	Olasılık	Etki	Risk Yönetimi
Ekonomi	Alım gücünde azalma/daralma Ekonomik Durgunluk ve Enflasyon	Yüksek	Yüksek	Kullanıcılara ve kurumsal müşterilere çeşitli avantajlar, kampanyalar ve programlar sunulmaktadır. Dijitalleşme ve sadakat programları ile kullanıcı bağlılığı artırılmaktadır. Alternatif ödeme çözümleri ve birebirinden farklı paketler sunularak kurumsal müşterilerin bütçelerine uygun seçenekler oluşturulmaktadır. Müşteri ihtiyaçlarına uygun modüler çözümler sunularak farklı bütçelere hitap edilmektedir. Maliyet optimizasyonu çalışmaları yürütülerek operasyonel verimlilik artırılmaktadır.
	Likidite Riski	Orta	Yüksek	Düzenli finansal analizler ve nakit akışı yönetimi ile likidite riski azaltılmaktadır. Operasyonel giderler kontrol edilerek sürdürülebilir büyüme sağlanmaktadır.
	Politik ve Ekonomik İstikrarsızlık	Orta	Yüksek	Pazar koşulları ve regülasyon değişiklikleri yakından takip edilerek proaktif aksiyonlar alınmaktadır.
Teknoloji	Erişim ve Veri Kaybı	Orta	Yüksek	Veri yedekleme süreçleri düzenli olarak uygulanmakta, kritik veriler için çok katmanlı güvenlik protokolleri ve erişim kontrol sistemleri devreye sokulmaktadır. Verilerin güvenliğini sağlamak adına, veri yönetimi ve güvenliği konusunda çalışanlara gerekli eğitimler verilmektedir.
	Yazılım Kalite Riski	Orta	Orta	Yazılım geliştirme süreçlerinde kalite kontrol mekanizmaları uygulanmakta, kod incelemeleri ve test süreçleri ile hatalar minimize edilmektedir. Kullanıcı geri bildirimleri düzenli olarak değerlendirilerek sistem sürekli iyileştirilmektedir. Online ödeme sistemi geliştirmeleri yapılarak yaygınlaştırma çalışmaları yapılmaktadır.
	Yanlış Bilgi ve Dezenformasyon	Orta	Orta	Şirket web sitesi ve resmi sosyal medya hesaplarından doğru ve şeffaf bilgi paylaşımı sağlanmakta, olası yanlış bilgileri engellemek için proaktif medya yönetimi yürütülmektedir. Çalışanlar ve paydaşlar düzenli olarak gerek bilgilendirme toplantıları gerek iletişim kanalları ile doğru kaynaklara yönlendirilmektedir.
	Siber Güvensizlik	Orta	Yüksek	Güvenlik protokolleri güncellenmekte, çalışanlar siber güvenlik hakkında bilinçlendirilmektedir.
	Teknolojik Altyapı Yetersizlikleri, Uygulama Hataları Nedeniyle Verimlilik Kaybı	Orta	Yüksek	Ar-Ge ve dijitalleşme yatırımları artırılmakta ve sektördeki yeniliklere uyum sağlamak için stratejik iş ortaklıkları geliştirilmektedir. Saha ekibimizdeki personellerin rut planlarını daha kolay takip edebilmesi, üye işyeri bilgilerine daha kolay ulaşım Üye İşyerleri için gerekli işlemleri yapabilmesi için Saha Mobil uygulaması geliştirilmiştir. Fiziki pos cihazlarının sayısının azaltılması amacıyla üye işyerlerine Cep Pos Uygulaması ve yazarkasa ortak poslara kurulumlar yapılmıştır.

SOSYAL RİSKLER

Risk Alanı	Risk	Olasılık	Etki	Risk Yönetimi
Yönetişim	İtibar Riskleri	Orta	Yüksek	Şirketin itibarı düzenli olarak izlenmekte, kriz yönetimi planları oluşturulmakta ve şeffaf iletişimle paydaşlara doğru bilgi aktarılmaktadır.
	İş Kazaları	Orta	Yüksek	Çalışan sağlığı ve güvenliği için düzenli eğitimler ve risk analizleri yapılmakta, güvenli çalışma ortamları sağlanmaktadır.
	Müşteri Şikayetleri	Orta	Yüksek	Müşteri memnuniyeti düzenli olarak ölçülmekte ve takip edilmektedir. Tüm müşteri şikayetleri titizlikle incelemekte ve gerekli tüm aksiyonları hızlı bir şekilde alınmaktadır. Üye işyeri sorun ve taleplerine 48 saat içerisinde müdahale edilmektedir. Ayrıca, Çarşı Cüzdanı ve telesatış ekibinin kurulmasıyla, müşterilere değer yaratma süreci güçlendirilmiştir.
	Paydaş Beklentilerindeki Değişimler	Orta	Yüksek	Düzenli olarak paydaşlarla iletişim kurulmakta, anketler ve geri bildirimlerle değişen beklentiler takip edilmekte ve stratejik yönelimler buna göre güncellenmektedir.
	Ürün ve Hizmet Kalitesi	Orta	Yüksek	2023 yılında ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi başarıyla kurularak iş süreçleri uluslararası standartlara uygun hale getirmiş ve ürün ve hizmet kalitesini sürekli iyileştirmek için gerekli altyapı sağlanmıştır. Ayrıca düzenli kalite kontrol süreçleri uygulanmakta ve müşteri geri bildirimlerine dayalı iyileştirmeler yapılmaktadır.
	Müşteri Alışkanlıklarındaki Değişiklikler	Orta	Orta	Pazar trendleri ve müşteri alışkanlıkları takip edilmekte, inovatif çözümler ve AR-Ge çalışmaları ile değişen taleplere uyum sağlanmaktadır.
	Stratejik Marka Algısı ve Pazar Payı Kaybı	Orta	Yüksek	Rekabet analizi ve hedef kitleye yönelik etkili iletişim stratejileri ile marka algısı ve pazar payı korunmaya yönelik sürekli iyileştirmeler yapılmaktadır.
Tedarik Zinciri Yönetimi	Tedarik zinciri yönetimi	Orta	Yüksek	Belirli tedarikçilere bağımlılığı azaltmak adına farklı lokasyonlardan ve hizmet sağlayıcılardan tedarik alternatifleri değerlendirilmektedir.
	Tedarik zinciri sosyal uygunluk	Orta	Orta	Tedarikçiler ile yapılan sözleşmelerde etik çalışma koşulları, çocuk işçi çalıştırmama ve iş sağlığı ve güvenliği kriterleri yer almakta, tedarikçilerin bu standartlara uyumu periyodik olarak denetlenmektedir.
Düzenlemeler / Uyum	Raporlama standartları ve regülasyonlar	Orta	Orta	Finansal, çevresel ve operasyonel raporlama süreçleri ulusal ve uluslararası standartlara uygun olarak yürütülmektedir. Regülasyon değişiklikleri düzenli olarak takip edilmekte, gerekli güncellemeler ilgili departmanlarla koordineli şekilde yapılmaktadır.
	Yasal uyumsuzluk ve kısıtlamalar	Orta	Yüksek	Hukuki risklerin önlenmesi amacıyla tüm sözleşmeler ve süreçler ilgili departmanlar tarafından izlenmekte ve denetlenmekte, mevzuata tam uyum sağlanmaktadır. Ayrıca, olası yasal uyumsuzluklar için önleyici kontroller uygulanmaktadır.



SÜRDÜREBİLİRLİK YÖNETİMİ

- Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız
- Paydaş Analizi
- Önemlilik Analizi
- Değer Zinciri Modeli



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ

Türkiye'nin ilk çevreye duyarlı dijital yemek kartı olan MetropolCard olarak, iş dünyasında yalnızca finansal başarıya değil; çevresel, sosyal ve yönetim sorumluluklarıyla da değer yaratmaya odaklanan bir yaklaşımla hareket etmekteyiz. Gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakma sorumluluğu ile şekillendirdiğimiz sürdürülebilirlik anlayışımız doğrultusunda; iklim değişikliği ile mücadele etmekte, doğal kaynakların korunmasına katkı sunmakta, toplumsal fayda sağlamaya yönelik projeler geliştirmekte ve etik yönetim ilkelerini benimsemekteyiz. Kurumsal stratejilerimizi, küresel ölçekte benimsenen Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA) ile uyumlu hale getirmekte; sürdürülebilir büyümeyi iş yapış şeklimizin merkezine yerleştirmekteyiz. Karbon ayak izimizi azaltmaya yönelik dijital çözümler geliştirmekte, sıfır atık politikamız doğrultusunda döngüsel ekonomiyi desteklemekte ve yenilenebilir enerji yatırımlarıyla çevresel etkimizi minimize etmekteyiz. Aynı zamanda, çalışanlarımız ve iş ortaklarımızla birlikte kapsayıcı, eşitlikçi ve etik değerler üzerine kurulu bir kurum kültürü inşa etmekteyiz. Sürdürülebilirlik hedeflerimiz doğrultusunda, çevreye duyarlı uygulamaları iş süreçlerimize entegre etmeye ve sektörde dönüşümün öncüsü olmaya devam etmekteyiz.



MetropolCard olarak, 2050 yılına kadar tüm kurum ekosistemimizi karbon nötr hale getirme hedefimiz doğrultusunda; yalnızca kendi operasyonel çevresel etkilerimizi azaltmakla yetinmemekte, aynı zamanda iş ortaklarımızı, müşterilerimizi ve tüm paydaşlarımızı da bu sürdürülebilir dönüşüm sürecine aktif olarak dahil etmekteyiz.



Sürdürülebilirlik yaklaşımımız, bir yan faaliyet ya da proje değil; kurum kültürümüzün ve iş modelimizin temelinde yer alan, uzun vadeli değer yaratmayı amaçlayan stratejik bir odak alanıdır. Bu anlayışla, çevre dostu teknolojilere, dijital çözümlere, yenilenebilir enerji kaynaklarına ve döngüsel ekonomi prensiplerine yönelik yatırımlarımızı kararlılıkla sürdürmekteyiz. Sürdürülebilirlik alanında attığımız her adımda; kaynak verimliliğini artırmakta, karbon emisyonlarını azaltmakta ve iş süreçlerimizi daha çevreci, şeffaf ve dirençli hale getirmekteyiz. Bu kapsamda geliştirdiğimiz inovatif uygulamalarla yalnızca yemek kartı sektöründe değil, iş dünyasında da sürdürülebilirlik dönüşümünün öncüsü olmayı hedeflemekteyiz. Geleceğin iş dünyasında çevresel ve sosyal sorumlulukların belirleyici güç olduğuna inanıyor; bu doğrultuda her yeniliği, toplumsal faydayı gözeterek ve gezegenin sınırlarına saygı duyarak hayata geçirmekteyiz.

Bu anlayış doğrultusunda, 2022 yılında kamuoyuyla paylaştığımız “Yeşilin Yanındayız” manifestosu; çevresel ve sosyal etkilerimizi pozitif yönde dönüştürme kararlılığımızın güçlü bir simgesi olarak konumlanmaktadır. Bu manifesto, yalnızca değerlerimizi yansıtan bir beyan değil; aynı zamanda sürdürülebilirlik vizyonumuzu somut adımlarla hayata geçirdiğimiz, stratejik ve bütüncül bir yol haritasıdır. “Yeşilin Yanındayız” yaklaşımıyla, çevre dostu uygulamaları teşvik etmekte; kaynakların verimli kullanımı, atıkların azaltılması, dijitalleşme, toplumsal fayda ve etik yönetim alanlarında kalıcı etkiler yaratmayı hedeflemekteyiz. Bu çerçevede yürüttüğümüz tüm projeleri; uzun vadeli sorumluluk bilinciyle, topluma ve gezegenimize değer katacak şekilde planlamakta ve uygulamaktayız.



PAYDAŞ ANALİZİ

Paydaş iletişimini kurumsal yönetimin temel unsurlarından biri olarak görmekte; bu iletişimi şeffaflık, süreklilik ve karşılıklı güven ilkeleri doğrultusunda yapılandırmaktayız. İletişim süreçlerini sadece bilgi aktarımı olarak değil, beklentilerin yönetilmesi, iş birliklerinin güçlendirilmesi ve ortak değer yaratımının sürdürülebilir kılınması açısından stratejik bir fonksiyon olarak ele almaktayız. Tüm faaliyetlerimizi sürdürülebilirlik ilkeleri doğrultusunda yürütürken, paydaşlarımızın beklenti ve ihtiyaçlarını düzenli ve titizlikle analiz etmekteyiz.

Paydaşlarımızı, iç ve dış paydaşlar olarak iki ana kategoriye ayırmaktayız;

İç Paydaşlar

Çalışanlarımız, yönetim ekibimiz ve hissedarlarımız iç paydaşlarımızı oluşturmaktadır. Çalışanlarımız, şirketimizin en önemli değer kaynağını teşkil etmekte olup, onların memnuniyeti, gelişimi ve motivasyonu, iş etiğimizin ve sürdürülebilirlik hedeflerimizin başarılı bir şekilde uygulanmasında kritik rol oynamaktadır.

Yönetim ekibimiz ve hissedarlarımız ise, stratejik kararlar ve finansal sürdürülebilirlik açısından şirketin geleceğini şekillendiren paydaşlardır.

Dış Paydaşlar

Müşterilerimiz, üye işyerlerimiz, tedarikçilerimiz, iş ortaklarımız, düzenleyici otoriteler, topluluklar ve sivil toplum kuruluşları dış paydaşlarımızı kapsamaktadır. Müşterilerimizin güvenliği, memnuniyeti ve beklentileri, sunduğumuz dijital kart hizmetlerinin sürekli iyileştirilmesini gerektirmektedir.

Tedarikçilerimizle olan ilişkilerimizde, sürdürülebilir kaynak kullanımı ve tedarik zinciri şeffaflığına büyük önem vermekteyiz. Ayrıca, düzenleyici otoriteler ve ilgili yasa ve yönetmeliklere uyum sağlamak, şirketimizin operasyonlarını sürdürülebilir bir şekilde yürütebilmesi için kritik bir unsur olmaktadır.

Tüm iç ve dış paydaşlarımızla kurduğumuz diyalogları açık, dengeli ve zamanında bilgi paylaşımını esas alacak şekilde yürütmekteyiz. Paydaş haritalaması ve önceliklendirme yöntemlerini kullanarak, her bir paydaş grubunun kuruma olan etkisini ve beklentilerini düzenli olarak analiz etmekte; iletişim yöntemi ve sıklığını bu analizlere uygun biçimde belirlemekteyiz. Kurum içi iletişimden yatırımcı ilişkilerine, müşteri deneyiminden kamu otoriteleriyle yürütülen temaslara kadar her temas noktasını ortak anlayış ve uzun vadeli güven üzerine inşa etmekteyiz. Geri bildirim mekanizmalarını, iki yönlü iletişimi teşvik edecek şekilde yapılandırmakta; elde edilen içgörülerini stratejik karar alma süreçlerimize entegre etmekteyiz. Böylece yalnızca tepki veren değil, aynı zamanda dinleyen, değerlendiren ve harekete geçen bir kurum refleksi geliştirmekteyiz. Paydaş beklentilerini, çevresel, sosyal ve yönetim (ESG) hedeflerimizle birlikte ele almakta; sürdürülebilirlik performansımıza ilişkin verileri erişilebilir ve denetlenebilir biçimde paylaşmaktayız. Bu bağlamda, düzenli olarak yayımladığımız raporlar ve performans bildirileri ile hesap verebilirliğimizi ve güvenilirliğimizi artırmaktayız.

MetropolCard olarak, kurumsal itibarımızı güçlendiren, stratejik ilişkilerimizi pekiştiren ve iş sonuçlarımıza doğrudan katkı sağlayan bir iletişim anlayışını benimsemekteyiz. Tüm iş süreçlerimizi, paydaşlarımızla kurduğumuz bu güven temelli ilişkinin sürekliliğini sağlayacak şekilde kurgulamakta; şeffaf, tutarlı ve katılımcı bir iletişim kültürünü kurumsal yapımızın ayrılmaz bir parçası haline getirmekteyiz.

İÇ PAYDAŞ: ÇALIŞANLAR

Paydaş Alt Grupları	Önem Derecesi	Değişiklik Etkisi	İletişim Yöntemi	İletişim Sıklığı	Paydaş Önemi	Paydaş Beklentisi	Nasıl Yönetiliyor ?
Satış ve Saha Ekipleri	4	4	Yüz Yüze Toplantılar	Gerektiğinde	Çalışanlar, şirketimizin en önemli iç paydaşlarındandır çünkü organizasyonun başarısı, doğrudan onların iş gücüne, bağlılıklarına ve verimliliklerine dayanır	·Adil Çalışma Koşulları ·İş Güvençesi ·Ücretlendirme ve Yan Hak ·İş-Yaşam Dengesi ·Kurumsal Sorumluluk	·Eğitim ve Gelişim Programları ·Güçlü İç İletişim ve Katılım ·Adil Ücretlendirme ·Çalışma Koşullarının İyileştirilmesi ·Sosyal Sorumluluk Projeleri
Müşteri Hizmetleri ve Destek Temsilcileri	4	4	Telefon Görüşmeleri	Gerektiğinde			
Araştırma ve Geliştirme (Ar-Ge) Personeli	4	4	E-posta	Gerektiğinde			
İcra Kurulu Üyeleri CEO, CFO, COO, CTO vb.)	5	5	Yüz Yüze Toplantılar	Gerektiğinde			
Teknik Uzmanlar (Mühendisler, IT Uzmanları, Veri Analistleri vb.)	4	4	Çevrim İçi Toplantılar	Gerektiğinde			

DIŞ PAYDAŞ: MÜŞTERİLER

Paydaş Alt Grupları	Önem Derecesi	Değişiklik Etkisi	İletişim Yöntemi	İletişim Sıklığı	Paydaş Önemi	Paydaş Beklentisi	Nasıl Yönetiliyor ?
Kurumsal Müşteriler	5	5	Telefon görüşmeleri, E-posta, Saha Ziyaretleri ve Gözlem Turları	Gerektiğinde	Kurumsal müşteriler, şirketimizin gelir yapısında önemli paya sahip olan ve uzun vadeli iş birlikleriyle operasyonel sürdürülebilirliği destekleyen temel paydaşlarımızdır. Sunduğumuz hizmetlerin kalitesi, çeşitliliği ve kurumsal beklentilere uyumu, şirketimizin itibarını ve büyüme potansiyelini doğrudan etkileyebilmektedir.	·Hızlı ve Çözümsel Yaklaşım ·Hızlı Ödeme ·Yüksek Kalite ve Güvenilir Hizmet ·Hizmet Çeşitliliği ve Esneklik	·Sürdürülebilirlik Odaklı Hizmetler ·Şeffaflık ve Düzenli Raporlama ·Esnek ve Kapsamlı Hizmet Paketleri ·Çevre Dostu ve Sosyal Sorumluluk Projeleri
Bireysel Müşteri	5	5	E-posta, SMS, Push Bildirim	Gerektiğinde	Müşterilerimiz şirketimizin nihai kullanıcılarıdır ve bu nedenle şirketin sürdürülebilirliği ve başarısı için büyük bir rol oynarlar. Bireysel müşteriler, hizmeti doğrudan kullanan kişiler olduklarından, kullanıcı memnuniyeti ve deneyimi şirketin başarısını doğrudan etkileyebilir.	·Kolay Kullanım ve Erişilebilirlik ·Çevre Dostu ve Etik Hizmetler ·Gizlilik ve Kolay İletişim ve Müşteri Hizmetleri	·Kullanıcı Dostu Dijital Platformlar ·Esnek Kullanım ve Ödeme Seçenekleri ·Müşteri Memnuniyeti ve Destek ·Gizlilik ve Güvenlik Önlemleri

DIŞ PAYDAŞ: FİNANS TOPLULUĞU

Paydaş Alt Grupları	Önem Derecesi	Değişiklik Etkisi	İletişim Yöntemi	İletişim Sıklığı	Paydaş Önemi	Paydaş Beklentisi	Nasıl Yönetiliyor?
Kurumsal Müşteriler	5	5	Telefon görüşmeleri , E-posta, Saha Ziyaretleri ve Gözlem Turları	Gerektiğinde	Kurumsal müşteriler, şirketimizin gelir yapısında önemli paya sahip olan ve uzun vadeli iş birlikleriyle operasyonel sürdürülebilirliği destekleyen temel paydaşlarımız dandır. Sunduğumuz hizmetlerin kalitesi, çeşitliliği ve kurumsal beklentilere uyumu, şirketimizin itibarını ve büyüme potansiyelini doğrudan etkileyebilme ktedir.	·Hızlı ve Çözümsel Yaklaşım ·Hızlı Ödeme ·Yüksek Kalite ve Güvenilir Hizmet Hizmet Çeşitliliği ve Esneklik	·Sürdürülebilirlik Odaklı Hizmetler ·Şeffaflık ve Düzenli Raporlama ·Esnek ve Kapsamlı Hizmet Paketleri Çevre Dostu ve Sosyal Sorumluluk Projeleri

DIŞ PAYDAŞ: MEDYA VE BASIN

Paydaş Alt Grupları	Önem Derecesi	Değişiklik Etkisi	İletişim Yöntemi	İletişim Sıklığı	Paydaş Önemi	Paydaş Beklentisi	Nasıl Yönetiliyor ?
Sosyal Medya Kanalları	5	5	Telefon, Yüz yüze ve Online Toplantılar, E-posta, Raporlama , Organizasyon	Gerektiğinde	Medya ve basın kanalları, yemek kartı şirketinin marka imajını oluşturan ve kamuoyuyla iletişimini sağlayan önemli paydaşlardır. Medya, şirketin sürdürülebilirlik çabalarını, sosyal sorumluluk projelerini, finansal başarılarını ve toplumsal etkilerini geniş bir kitleye duyurabilir. Ayrıca, medya ve basın, şirketin kriz yönetimi ve itibar yönetiminde de önemli bir rol oynar	·Şeffaflık ve Doğruluk ·İtibar Yönetimi Hızlı ve Etkili Yanıtlar	·Düzenli Basın Bültenleri ve İletişim ·Şeffaf Raporlama ve Açıklık ·Kriz İletişimi ve Hızlı Yanıt Medya İlişkileri Yönetimi ve Basınla İş birliği
Ulusal Basın Ajansları	4	4					
Haber Siteleri	3	4					

ÖNEMLİLİK ANALİZİ

Sürdürülebilirlik stratejilerimizi geliştirmek ve uzun vadeli değer yaratma süreçlerimizi şeffaf bir şekilde paydaşlarımızla paylaşmak amacıyla kapsamlı ve sistematik bir önemlilik analizi süreci yürütmekteyiz. Gerçekleştirdiğimiz bu analiz süreci sayesinde, kurumsal stratejimizde odak noktalarımızı netleştirmekte ve geleceğe yönelik yönümüzü belirlemekteyiz.

Analiz sürecimizi, iç ve dış paydaşlarımızla kurduğumuz güçlü ve katılımcı bir etkileşim zemininde şekillendirmekteyiz. Çeşitli kanallar üzerinden aldığımız geri bildirimlerin sayısı 200'ü aşmış olup; bu veriler yalnızca mevcut sürdürülebilirlik uygulamalarımızın değerlendirilmesine ışık tutmakla sınırlı kalmamakta, aynı zamanda geleceğe yönelik stratejik hedeflerimizin oluşturulmasında rehberlik edecek nitelikli içgörüler sunmaktadır.

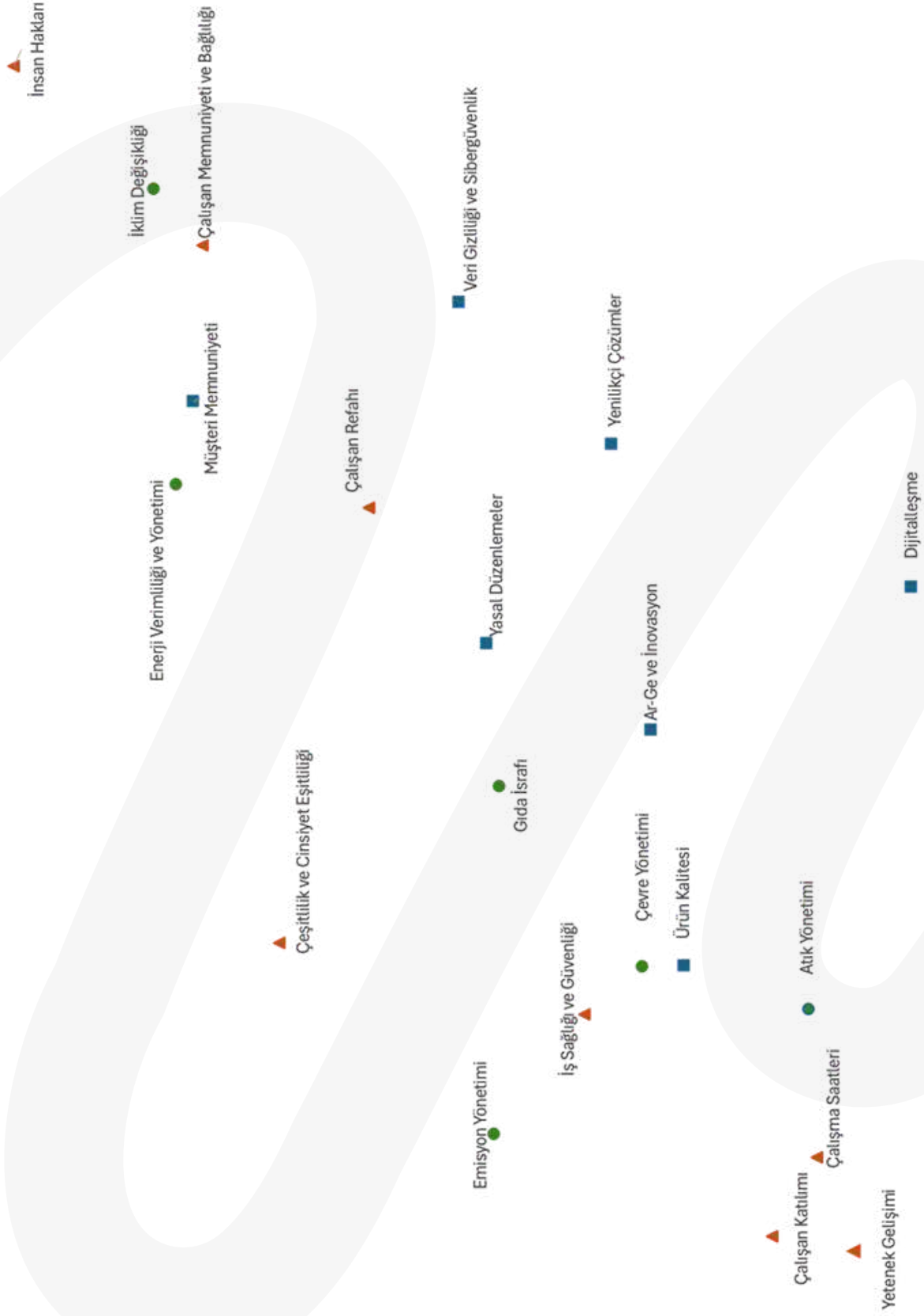
200+
Paydaş Görüşü

Paydaşlarımızın önceliklerini daha derinlemesine anlayabilmek adına anket uygulamaları, birebir görüşmeler ve odak grup çalışmaları gibi çeşitli nitel ve nicel veri toplama yöntemlerinden faydalanmaktayız. Bu kapsamlı yaklaşım sayesinde, farklı paydaş gruplarının ihtiyaçlarını, beklentilerini ve endişelerini çok yönlü bir perspektifle analiz etme imkânı bulmaktayız.

Aynı zamanda, sektörümüzün dinamiklerini yakından izlemek ve stratejik konumlanmamızı güçlendirmek amacıyla rakip analizlerini de önemlilik analizimize entegre etmekteyiz. Rakiplerimizin sürdürülebilirlik yaklaşımlarını detaylı bir biçimde inceleyerek sektördeki en iyi uygulamalar konusunda farkındalığımızı artırmakta ve bu doğrultuda, sektör genelindeki eğilimleri stratejilerimize entegre etmekteyiz. Bu analizler, çevresel, sosyal ve ekonomik performansımızı daha etkin bir şekilde yönetebilmemize, aynı zamanda sürdürülebilirlik alanında farklılaşmamıza olanak sağlamaktadır.

Tüm bu çalışmaların çıktısı olarak, elde ettiğimiz veriler doğrultusunda önemlilik matrisimizi oluşturmaktayız. Bu matris, iç ve dış paydaşlarımızın önceliklerini ve beklentilerini görsel ve sistematik bir biçimde ortaya koymakta; böylece sürdürülebilirlik stratejilerimizi daha bütüncül ve veri odaklı bir yaklaşımla yapılandırmamıza katkı sağlamaktadır.

Paydaşlarımızın beklentilerine duyarlı ve sorumlu bir yaklaşımla hareket ederken; sürdürülebilirlik hedeflerimizi iş hedeflerimizle entegre ederek hem kurumsal itibarımızı güçlendirmeyi hem de uzun vadeli rekabet gücümüzü artırmayı amaçlamaktayız.



DEĞER ZİNCİRİ MODELİMİZ

Sunduğumuz hizmetlerin her aşamasında katma değer yaratmayı hedeflemekteyiz. Stratejik planlamadan kullanıcı deneyimine kadar tüm süreçlerimizi, sürdürülebilirlik ilkeleri doğrultusunda şekillendirmekteyiz. Bu bağlamda, çevresel, sosyal ve yönetim sorumluluklarımızı göz önünde bulundurarak faaliyetlerimizi yönetmekteyiz. Bu model hem şirketimizin hem de paydaşlarımızın uzun vadeli başarısını destekleyecek şekilde tasarlanmış olup, her bir değer zinciri adımıyla sürdürülebilirlik odaklı kararlar almaya özen göstermekteyiz.

Değer zinciri modelimizin temel adımları ve 2023 yılında gerçekleştirilen önemli aksiyonlar aşağıdaki tabloda yer almaktadır. Değer zincirimiz, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA) ile doğrudan ilişkili olup, her bir adımda belirli sürdürülebilirlik hedeflerini desteklemeyi amaçlamaktayız.

Değer Zinciri Adımı	2023 Yılındaki Aksiyonlarımız	Etkilenen Paydaşlar	İlgili SKA'lar
Ürün ve Hizmet Geliştirme	2023 yılında, hizmet geliştirme süreçleri kapsamında dijitalleşmeye yönelik önemli adımlar atılmıştır. Mobil uygulama ile hizmetlerin mobil cihazlar üzerinden de kullanılabilmesi sağlanmış, PowerPay projesi ile elektrikli araç şarj istasyonlarında kullanım hedeflenmiştir. Ayrıca, muhasebe süreçlerinde robot otomasyon teknolojisi devreye alınarak e-fatura süreçlerinin dijital ortamda takibi ve girişi sağlanmıştır. Kart üretimi ve dağıtımı kalite standartlarına uygun şekilde gerçekleştirilirken, kaynak verimliliğini artırmak ve çevresel etkileri minimize etmek için çalışmalara devam edilmiştir.	· Müşteriler · İş Geliştirme Departmanı · Muhasebe · Üye İşyerleri · Kart Kullanıcısı Adını Verdiğimiz Bireysel Kullanıcılar · Müşterilerin Çalışanları · Mobil Uygulama ile Sunduğumuz Ek Hizmetleri Geliştirdiğimiz İş Ortakları · Tedarikçiler	
Tedarik ve Altyapı Yönetimi	Kart, teknik altyapı, yazılım ve donanım tedarikine yönelik süreçler 2023 yılı boyunca kalite ve sürdürülebilirlik kriterleri gözetilerek yürütülmüştür. Tedarikçi ilişkileri etkin bir şekilde yönetilmiş, teknik altyapının sürekliliğini ve güvenilirliğini sağlamak adına gerekli yatırımlar gerçekleştirilmiştir. Dijital altyapının güvenli, hızlı ve kullanıcı dostu bir şekilde yönetmek, veri güvenliğini sağlamak, mobil uygulamamızı geliştirmek ve dijitalleşmeyi hızlandırmak için çalışmalar sürdürülmüştür.	· Tedarikçiler · İş Ortakları · Hizmet Sağlayıcılar	

Değer Zinciri Adımı	2023 Yılındaki Akisyonlarımız	Etkilenen Paydaşlar	İlgili SKA'lar
Satış ve Pazarlama	Müşteri deneyimini geliştirmeye yönelik çeşitli iyileştirmelerle güçlendirilmiştir. Mobil uygulamanın yeni versiyonu hayata geçirilmiş ve bu versiyonla birlikte bireysel kartvizit oluşturma özelliği eklenmiştir. Uygulamanın keşfet alanındaki işletme verileri güncellenmiş, ayrıca çarşı cüzdanı oluşturularak kullanıcılar için daha fazla avantaj sağlanmıştır. Kurumsal ekran iyileştirmeleri ve bakiye transferi geliştirmeleri ile kullanıcı deneyimi artırılmıştır. Yoğun müşteri ziyaretleri ve hızlı geri dönüşlerle, müşterilerin ihtiyaçlarına en kısa sürede cevap verilmiştir. Ayrıca, Key Account departmanı kurularak özel müşterilere daha iyi hizmet sunulmuş ve mevcut müşteri yönetimi deneyimi iyileştirilmiştir. Gift ekibi oluşturularak marka iş birliği süreçleri bu ekibin sorumluluğuna alınmıştır. Çarşı cüzdanı kurularak istisna rakamı üzeri yüklemeler için müşterilere artı değer yaratılmıştır. Tele satış ekibi kurularak, satış sürecine daha fazla odaklanılmıştır.	· Müşteriler · Müşteri Hizmetleri Departmanı · IT Departmanı · Satış Ekibi · Tele Satış Ekibi · Medya Müşteriler	 
Kurumsal İletişim ve Değer Yönetimi	Kurumsal iletişim stratejileri, marka itibarını ve kurumsal sorumluluğu güçlendirmeye yönelik çeşitli projelerle desteklenmiştir. "Yeşilin Yanındayız" projesi gibi çevresel farkındalık yaratma çalışmaları, sosyal medya platformlarında geniş bir etki yaratmıştır. Deprem felaketi sonrası AFAD ve TOKTUT ile iş birliği yapılarak yardım projeleri koordine edilmiştir. Ayrıca, Türk Telekom erkek basketbol takımı sponsorluk projesi ile Türk sporuna destek verilmiştir. Bu projeler, şirketimizin toplumsal sorumluluk ve değer odaklı iletişimini güçlendirmiştir.	· Medya · Kamu Kurum ve Kuruluşları · Sivil Toplum Kuruluşları · Toplum · Kurumsal Ortaklar Sporcular	   

Değer Zinciri Adımı	2023 Yılındaki Akisyonlarımız	Etkilenen Paydaşlar	İlgili SKA'lar
Müşteri Hizmetleri ve Destek	Müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik olarak, teknik destek, geri bildirim toplama ve şikâyet takibi süreçleri 2023 yılı boyunca sürekli iyileştirilmiştir. Müşteri destek hattı üzerinden gelen talepler hızlı ve etkili bir şekilde yanıtlanmış, müşteri geri bildirimleri doğrultusunda hizmet kalitesi artırılmıştır. Ayrıca, müşteri şikâyetleri ve önerileri sistematik olarak izlenerek, kullanıcı deneyimi geliştirilmiştir. Müşteriler MetropolCard'ın akıllı cüzdan özelliği sayesinde tek bir kart ile tüm harcamalarını yapabilmiş ve online olarak anlık takip edebilmişlerdir	· Müşteriler · Destek Ekibi - Satış ve Pazarlama Ekibi	
Finans ve Hukuk Yönetimi	Kurumsal iletişim stratejileri, 2023 yılında Mreports sistemi üzerinden düzenli ödeme listeleri alınarak, üye işyerleri yönelik ödemelerin hatasız ve zamanında gerçekleştirilmesi sağlanmıştır. Ayrıca ödeme sistemleri ve mevzuata uygunluk kapsamında gerekli kontroller ve planlamalar sürdürülmüştür	· Üye İşyerleri · Regülatör Kurumlar · Finansal İş Ortakları - Çalışanlar	
İnsan Kaynakları Yönetimi	İnsan kaynakları süreçleri, 2023 yılında çalışan memnuniyetini ve bağlılığını artırmaya yönelik etkin uygulamalarla güçlendirilmiştir. Ayrıca, işe alım ve yetenek yönetimi süreçlerinde çeşitlilik ve kapsayıcılığa önem verilmiştir. Çalışan geri bildirimleri düzenli olarak toplanarak, iş gücü verimliliği ve iş tatmini sağlanmıştır	· Tüm Çalışanlar · Sendikalar · Eğitim Kurumları · İş Ortakları	



İKLİM DEĞİŞİKLİLİĞİYLE MÜCADELE

- Çevre ve İklim Değişikliği Yönetimi
- Enerji Verimliliği ve Yönetimi
- Emisyon Yönetimi
- Atık Yönetimi
- Su Yönetimi



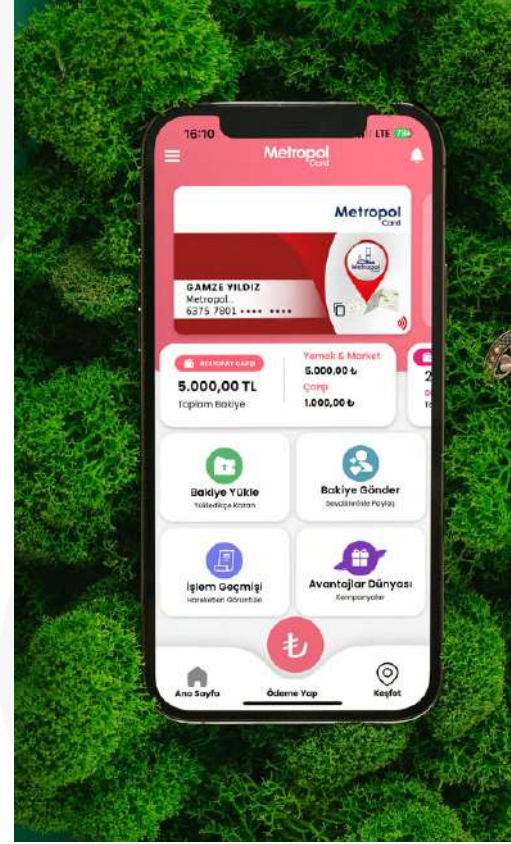
ÇEVRE VE İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ YÖNETİMİ

İklim değişikliğinin yol açtığı kriz, günümüzde yalnızca çevresel etkilerle sınırlı kalmamakta; ekonomik yapıların kırılganlığını artırmakta ve toplumsal dinamiklerde derin dönüşümlere yol açmaktadır. Bu çok boyutlu kriz, enerji, ulaşım, tarım, sanayi ve finans başta olmak üzere birçok sektörde radikal değişiklikleri zorunlu kılarken; kurumların uzun vadeli stratejilerini, risk yönetim yaklaşımlarını ve yatırım önceliklerini doğrudan etkilemektedir.

Küresel risk haritalarında çevresel tehditlerin ilk sıralarda yer alması bu durumu açıkça ortaya koymaktadır. Dünya Ekonomik Forumu'nun 2023 tarihli Global Risk Raporu, önümüzdeki on yıl içinde en yüksek etkiye sahip riskler arasında aşırı hava olayları, doğal kaynak kıtlığı ve çevre kirliliği gibi çevresel faktörleri göstermektedir. Bu tablo, iklim krizini yalnızca doğaya yönelik bir tehdit olmaktan çıkararak; iş dünyası için operasyonel sürdürülebilirlik, tedarik zinciri dayanıklılığı ve kurumsal itibara yönelik çok yönlü bir sınav haline getirmektedir.

Aynı zamanda, iklim değişikliği artık yatırımcıların, regülatörlerin ve tüketicilerin de gözünde kurumsal performansın ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir. Dünya Sürdürülebilir Kalkınma İş Konseyi'nin (WBCSD) 2022 tarihli Reporting Matters raporu, Avrupa'daki şirketlerin %91'inin ve Amerika kıtasındaki şirketlerin %87'sinin iklim değişikliğini sürdürülebilirlik raporlarında en öncelikli konu başlığı olarak ele aldığını ortaya koymaktadır. Bu oranlar, yalnızca çevreyle sınırlı kalmayan; aynı zamanda finansal piyasalarda kurumsal değerlemeyi etkileyen bir etki alanından söz ettiğimizi göstermektedir.

İklim krizi karşısında proaktif aksiyon alma zorunluluğu artık net bir biçimde ortadadır. Karbon emisyonlarını azaltma taahhütlerinden yeşil enerji yatırımlarına, tedarik zinciri optimizasyonundan dijital dönüşüme kadar geniş bir yelpazede geliştirilen stratejiler, hem iklimle mücadeleyi hem de rekabet gücünü destekleyen temel araçlar haline gelmektedir.



MetropolCard olarak, iklim değişikliğiyle mücadeleyi kurumsal sorumluluğumuzun temeline koymakta, sürdürülebilirlik çalışmalarımızı bu bilinçle şekillendirmekteyiz. Çevresel etkilerimizi düzenli olarak takip edip yöneterek ve iklim değişikliğiyle mücadelede yerimizi alarak çalışmalarımızı sürdürmekteyiz. Çevresel etkimizi düzenli olarak takip etmekte, azaltmakta ve uluslararası standartlara uyum sağlamaktayız.



Sürdürülebilir iş modellerine yatırım yapmakta, enerji tüketimimizi ve karbon ayak izimizi düzenli olarak izlemekte ve raporlamaktayız. 2023 yılında, kurumsal karbon ayak izimizi 3pmetrics ile hesaplamış olup, ISO 14064 standardındaki kurumsal karbon ayak izi raporumuzla uluslararası standartlara uygunluk sağlamış bulunmaktayız. Aynı zamanda, dijitalleşme, ödeme yöntemleri ve Ar-Ge alanındaki yeniliklerimizle iş süreçlerimizden kaynaklanan emisyonlarımızı minimize ederek çevre dostu bir iş modeli benimsemektediriz. Kaynak verimliliğini artırarak ve atıkları kaynağında azaltarak hareket etmekteyiz. Ofislerimizde sıfır atık felsefesini benimseyerek süreçlerimizi yönetmekte, kâğıt tüketimini minimize etmek adına dijital çözümleri teşvik etmekteyiz. Müşterilerimizi de fiziksel işlemler yerine dijital işlemlere yönlendirerek atık oluşumunun önüne geçmeyi hedeflemekteyiz. Ayrıca, 2023 yılı boyunca çevresel farkındalık yaratmak amacıyla çeşitli kampanya ve etkinlikler düzenleyerek atıkların kaynağında ayrıştırılmasına yönelik bilinçlendirme çalışmalarımızı da sürdürmüş bulunmaktayız.



Enerji, emisyon, atık ve su yönetimi olmak üzere çevre yönetimi üzerine titizlikle çalışmaktayız. Çevresel yönetim süreçlerimizi sürekli iyileştirmek amacıyla uluslararası yönetim sistemleri standartlarını benimsemektediriz. Bu doğrultuda; ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi'ni uygulamaya geçirerek çevresel etkilerimizi sistematik bir şekilde yönetmekteyiz. Ayrıca ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi'ni başarıyla kurarak süreçlerimizi sürekli iyileştirmeye yönelik çalışmaktayız. Bu kapsamda 2023 yılında ISO 14001:2015 ve 9001:2015 Yönetim sistemleri için RoyalCert tarafından sertifikalandırıldık. Ayrıca, 2023 yılında Yıldız Teknik Üniversitesi'nden Yeşil Bina Sertifikası almaya hak kazandık. Bu sertifika, bina tasarımı, enerji verimliliği ve doğal kaynakların verimli kullanımı konularında sürdürülebilir uygulamaları benimsediğimizi göstermektedir.

MetropolCard olarak yaşamın her alanındaki tüm paydaşlarımıza değer odaklı hizmetler sunarak, hayata geçirdiğimiz her yenilikte çevre üzerindeki etkimizi dikkate alarak gerçekleştiriyoruz. Türkiye'nin ilk çevreye duyarlı dijital yemek kartı olmaktan gurur duyuyoruz.

Dijitalleşme



2021 yılında fiziksel kart yerine dijital ödeme çözümlerine geçişi teşvik ederek, işlem başına karbon ayak izimizi %10 oranında azaltmayı başardık. Evrak, sözleşme ve iş takibi gibi tüm süreçleri otomasyon ve yapay zeka destekli sistemlerle dijitale taşıyarak hem kaynak kullanımını azalttık hem de operasyonel çevikliğimizi artırdık.

Yenilenebilir Enerji



Ana hizmet binamızın çatısına 2024 yılında güneş enerji santrali kurulumu ile elektrik ihtiyacımızın büyük bir bölümünü çevre dostu kaynaklardan karşılamaya başlamayı hedeflemekteyiz. Böylece karbon salımını azaltarak sürdürülebilir enerji kullanımında örnek bir model oluşturmayı planlamaktayız.

Yeşil Ulaşım



Saha satış ekiplerimizin kullandığı tüm araçlar, %100 elektrikli Renault Zoe modelleri ile değiştirildi. Bu dönüşümle hem karbon emisyonlarımızı düşürdük hem de çevreci ulaşım anlayışını kurum kültürümüze entegre ettik.

Atık Yönetimi ve Toplumsal Katkı



Zeytinburnu ve Sancaktepe Belediyeleri başta olmak üzere çeşitli yerel yönetimlerle birlikte "Atık Kazanç Projesi"ni başlattık. Bu projeyle bireylerin atık ayrıştırma konusundaki bilinç düzeyini artırmayı, döngüsel ekonomiye katkı sağlamayı ve toplumsal davranış dönüşümünü teşvik etmeyi amaçlamaktayız.

Kurumsal Farkındalık ve Eğitim



Tüm MetropolCard çalışanlarına yönelik düzenlediğimiz Sıfır Atık ve sürdürülebilirlik eğitimleri ile, içselleştirilmiş bir çevre bilinci oluşturmayı hedefledik. Kurum içinde sürdürülebilir davranış modellerinin benimsenmesi için kapsayıcı iletişim ve sürekli eğitim uygulamaları geliştirmekteyiz.

ENERJİ VERİMLİLİĞİ VE YÖNETİMİ

Enerji verimliliği ve sürdürülebilir enerji yönetimi, çevresel etkimizi azaltma hedefimiz doğrultusunda önceliklendirmekte olduğumuz alanların başında gelmektedir. Yürütmekte olduğumuz operasyonların enerji tüketimini en aza indirmeye yönelik çalışmalarımızı kararlılıkla sürdürmekteyiz.

Teknoloji altyapımız özelinde, veri merkezlerimizdeki enerji yoğunluğunu azaltmaya yönelik önemli adımlar atmış bulunmaktayız. Sanallaştırma teknolojilerini yaygınlaştırmakta, enerji verimliliği yüksek donanımlara yatırım yapmakta ve sistem izleme araçları ile anlık enerji tüketim verilerini analiz etmekteyiz. Bu sayede, tüketim kaynaklı karbon ayak izimizi minimize etmeyi amaçlamaktayız. Bununla birlikte, yenilenebilir enerji kullanımını artırmaya yönelik çalışmalarımızı da sürdürmekteyiz. Pilot projeler aracılığıyla yeşil enerji tedarikine yönelik uygulamaları devreye almakta; enerji sağlayıcılarımızla bu doğrultuda iş birlikleri geliştirmekteyiz. Önümüzdeki dönemde, enerji teminimizin daha büyük bir kısmını yenilenebilir kaynaklardan sağlamayı hedeflemekteyiz. Enerji performansımızı düzenli olarak izlemekte, gelişim alanlarını belirlemekte ve sürdürülebilirlik hedeflerimize ulaşmak adına sürekli iyileştirme anlayışıyla hareket etmekteyiz.



2023 yılında toplam enerji kullanımımız 47.243 kWh olarak gerçekleşmiş olup, 2024 yılında yapılan ve yapılacak çalışmalar ile enerji tüketimimizin azaltılmasını hedeflemekteyiz.

ELEKTRİKLİ ARAÇ DÖNÜŞÜMÜ VE ENERJİ VERİMLİLİĞİ

Enerji kaynaklarımızı verimli kullanmak, karbon salımını azaltmak ve çevresel sürdürülebilirlik hedeflerimize ulaşmak amacıyla 2023 yılı itibarıyla önemli bir dönüşüm süreci başlatmış bulunmaktayız. Bu kapsamda, şirket araç filomuzu düşük emisyonlu elektrikli araçlarla yenileyerek hem çevresel etkimizi azaltmayı hem de daha sürdürülebilir bir ulaşım altyapısı oluşturmayı hedeflemekteyiz.

2023 yılı içerisinde, 50'den fazla şirket aracımızı elektrikli araçlarla değiştirerek karbon ayak izimizi kayda değer ölçüde azaltmış bulunmaktayız. Bu dönüşüm, yalnızca çevre dostu ulaşımı desteklemekle kalmamakta, aynı zamanda enerji verimliliği ve operasyonel sürdürülebilirlik açısından da kurumsal sorumluluğumuzu güçlendirmektedir.

Ayrıca, çalışanlarımızın elektrikli araç kullanımını desteklemek amacıyla genel müdürlük otoparkımıza elektrikli araç şarj cihazları kurmuş bulunmaktayız. Bu altyapı yatırımı sayesinde, şirket içinde enerji verimliliği konusundaki farkındalığı artırmakta ve sürdürülebilir ulaşım kültürünü teşvik etmekteyiz.

EMİSYON YÖNETİMİ

İklim değişikliğiyle mücadele kapsamında operasyonel faaliyetlerimizden kaynaklanan sera gazı emisyonlarımızı azaltmak ve karbon ayak izimizi minimize etmek adına bütüncül bir emisyon yönetimi yaklaşımı benimsemekteyiz. Faaliyetlerimizden kaynaklanan çevresel etkileri sorumlu bir şekilde yönetmeyi önceliklendirmekteyiz. Operasyonlarımızın karbon ayak izini azaltmak amacıyla kapsamlı bir emisyon yönetimi yaklaşımı geliştirmekte ve bu doğrultuda sürekli iyileştirme prensibiyle hareket etmekteyiz.

Merkez ofisimizden saha operasyonlarımıza, kart üretim süreçlerinden dijital platformlarımızın altyapısına kadar tüm faaliyet alanlarımızda enerji verimliliği ve kaynak optimizasyonuna odaklanmaktayız. Ayrıca, fiziksel kart üretimini azaltmaya ve dijital çözümlerimizi yaygınlaştırmaya yönelik attığımız adımlar sayesinde hem kullanıcı deneyimini geliştirmekte hem de karbon yoğunluğumuzu düşürmekteyiz. Bu dönüşüm karbon ayak izi miktarımızın azaltımında önemli bir etki yaratmaktadır.

Kapsam	Toplam Emisyon (ton CO ₂ e)
Kapsam 1	978,38
Kapsam 2	98,57
Kapsam 3	19,89



MetropolCard olarak, 2023 yılı sera gazı emisyonlarımızı kapsamlı bir şekilde analiz etmekteyiz. Hesaplamalarımıza göre, en yüksek emisyon oranını Kapsam 1 altında 978,38 ton CO₂e ile gerçekleştirdik. Bu veri, doğrudan kontrolümüzdeki kaynaklardan örneğin şirket araçları ve sabit yakıt tüketimi kaynaklanan emisyonların ciddi bir seviyede olduğunu göstermektedir. Bu nedenle, doğrudan emisyonları azaltmaya yönelik sürdürülebilir uygulamaları önceliklendirmekteyiz. *Kapsam 2 emisyonlarımız 98,57 ton CO₂e olarak gerçekleşmiş olup kullandığımız elektrik enerjisinin büyük ölçüde yenilenebilir kaynaklardan temin edildiğini ortaya koymaktadır.*

Kapsam 3 emisyonlarımız ise 19,89 ton CO₂e olarak ölçülmekte ve dolaylı faaliyetlerden kaynaklanan çevresel etkimizin nispeten daha düşük olduğunu göstermektedir. Ancak bu alanda veri erişimindeki sınırlamaları dikkate alarak, Kapsam 3 kaynaklı emisyonları daha doğru ölçebilmek adına kapsamlı bir izleme ve raporlama sistemi kurmayı hedeflemekteyiz. Tüm bu veriler ışığında, çevresel etkimizi azaltmak adına doğrudan emisyonlara odaklanmakta, enerji verimliliğini artırmakta ve sürdürülebilirlik hedeflerimize emin adımlarla ilerlemekteyiz.

DİJİTALLEŞME İLE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞE: CEP POS DÖNÜŞÜMÜNÜN ÇEVRESEL KATKISI

Cep POS kullanımındaki artış, dijital dönüşüm vizyonumuzun somut bir göstergesi olmasının yanı sıra, çevresel sürdürülebilirlik hedeflerimize doğru kararlılıkla ilerlediğimizi de ortaya koymaktadır. 2023 yılı itibarıyla, Metropol fiziki pos cihazının kullanımının azaldığı ve fiziksel POS rulolarının kullanımının sona erdiği bu dönüşüm sürecinde toplam 40.010 Cep POS kullanıcılarına ulaşmış bulunmaktayız. Her işlemde ortalama 15-20 santimetre uzunluğundaki kâğıt rulolarının tüketiminin tamamen ortadan kaldırılmasıyla birlikte hem operasyonel verimliliğimizi artırmış hem de ciddi düzeyde kâğıt israfını önlenmiş bulunmaktayız.



Bu önemli dijitalleşme adımı sayesinde süreçlerimizi kolaylaştırmakla kalmamakta; çevresel etkilerimizi de azaltmaktayız. Gerçekleştirilen bu dönüşümle birlikte,

2023 yılında yaklaşık 97 ton CO₂e

emisyonunun önüne geçilmiştir. 97 ton CO₂e emisyon tasarrufu, çevresel etkilerin anlaşılması açısından şu çarpıcı örneklerle eşdeğerdir:



ATIK YÖNETİMİ

Çevreye duyarlı hizmetler sunmaya ve sürdürülebilir bir geleceğe katkı sağlamaya odaklanmaktayız. Gerçekleştirmeyi planladığımız her proje ve yenilikte çevresel etkimizi göz önünde bulundurmaya önceliklendirmekte, bu bilinci tüm paydaşlarımıza yaymak ve paydaşlarımızı buna ortak etmek için çeşitli çalışmalar yürütmekteyiz.

İş süreçlerimizde atık yönetim hiyerarşisini temel alarak, atık oluşumunu minimize etmeyi hedeflemekteyiz. Büyük ölçekli üretim faaliyetlerimiz olmadığından dolayı atık üretimimiz sınırlı olsa da atık oluşumunu azaltmak ve çalışanlarımızı atık yönetimi konusunda bilinçlendirmek adına çeşitli çalışmalar gerçekleştirdik. **Sadece 2023 yılında, 14.286 adet fiziksel kartı imhaya göndererek dijital kart kullanımını yaygınlaştırdık.** Bu sayede dijitalleşme süreçlerimizle atık oluşumunu azaltmayı, çevresel etkimizi minimuma indirmeyi hedefleyerek sürdürülebilir bir iş modeli oluşturmak için çalışmalarımızı sürdürmekteyiz. Ayrıca çalışanlarımızın atık yönetimi ve sıfır atık sistemi konusunda bilinçlendirilmesi için gerekli iç iletişim çalışmalarımıza devam etmekteyiz.

Atık yönetimindeki temel önceliğimiz, atıkları kaynağında azaltmak ve geri kazanım süreçlerini en etkin şekilde yönetmektir. Atık yönetimimizi bütünsel bir yaklaşımla ele almakta, Atık Yönetimi Yönetmeliği gibi yasal düzenlemelere tam uyum sağlamaktayız. Ayrıca, ofislerimizde sıfır atık felsefesiyle süreçlerimizi yönetmekte ve kâğıt atığının önüne geçmek için sürekli olarak iyileştirmeler yapmaktayız. Önümüzdeki yıl, sıfır atık yönetmeliği çerçevesinde sıfır atık sistemimizi kurarak sıfır atık belgesi almayı hedeflemekteyiz.

Atık Kazanç Projesi

Çevrenin korunmasına yönelik farkındalığın artırılması ve atıkların kaynağında ayrıştırılması gibi konularda olumlu davranış değişikliklerinin kazandırmak adına Zeytinburnu, Sancaktepe Belediyesi gibi pek çok belediye ile Atık Kazanç Projesi'ni hayata geçirmiş bulunmaktayız. Proje kapsamında, kullanıcılar geri kazanılabilir atıklarını evlerinde ayrı biriktirerek, atık kazanç noktalarına teslim etmişlerdir. Teslim edilen atıklar doğrultusunda, özel kartlara yüklemeler yapılarak kullanıcılar için bakiyeler oluşturulmuştur.

Dijitalleşme ve Ödeme Yöntemleri ile Sorumlu Hizmet

Türkiye'nin ilk çevreye duyarlı yemek kartı olarak, fiziksel kartların ve işlemlerin çevresel etkisinin farkındayız. Özellikle fiziksel kartların üretiminden teslimatına, kullanımından imhasına kadar geçen süreçte ortaya çıkan emisyonları en aza indirmek, atık oluşumunu azaltmak ve kaynakları verimli kullanmak için müşterilerimizi dijital kartlara ve mobil işlemlere yönlendirmekteyiz. Böylece, kullanım sonrası oluşan atıkları engellemekte ve sıfır atık felsefesi ile iş süreçlerimizi yönetmekteyiz. "Beşikten mezara" yaklaşımıyla hizmetlerimizin çevresel etkilerini tüm yaşam döngüsü boyunca değerlendirmek ve sürdürülebilir bir iş modeli oluşturmak için çalışmalarımızı sürdürmekteyiz.

Üretimde Sadeleşme ve Çevre Dostu Dönüşüm

Çevresel sürdürülebilirlik hedeflerimiz doğrultusunda, üretim süreçlerimizde sadeleşmeye giderek operasyonel verimliliği artırma ve çevresel etkilerimizi azaltma yönünde önemli adımlar atmaktayız. Bu kapsamda, 2023 yılı itibarıyla chipli kart üretiminden chipsiz kartlara geçiş sürecini başlatmış bulunmaktayız. Gerçekleştirilen bu dönüşüm, kart üretiminde kullanılan hammadde ve enerji tüketimini önemli ölçüde azaltmakta, aynı zamanda üretim sürecini hızlandırarak daha erişilebilir ve çevre dostu çözümler sunmamıza olanak tanımaktadır. Bu sayede operasyonel verimlilikle birlikte, kurumsal çevre sorumluluğumuzu da güçlendirmekteyiz. Sadeleşen üretim modeliyle, kaynakların daha etkin kullanılmasını sağlayarak sürdürülebilir üretim anlayışımızı pekiştirmekteyiz.

SU YÖNETİMİ

Su kaynaklarının korunması ve verimli kullanımı, sürdürülebilirliğin temel unsurlarından biridir. Sorumlu su tüketimi kapsamında yalnızca gereksiz su tüketiminin önüne geçerek israfı engellemek değil, aynı zamanda ekosistem dengesini korumak ve suyun gelecekteki erişilebilirliğini güvence altına almak büyük önem taşımaktadır. Birleşmiş Milletler'in sürdürülebilir kalkınmayı teşvik etmek amacıyla yayımladığı Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'nın (SKA) 6. Amaç: Temiz Su ve Sanitasyon ile 12. Amaç: Sorumlu Tüketim ve Üretim hedefleri doğrultusunda, suyun etkin kullanımı, israfın önlenmesi, geri kazanımı ve korunmasına yönelik uygulamalar iş süreçlerimizin ayrılmaz bir parçasıdır. Operasyonlarımızın su tüketimi üzerindeki etkisini en aza indirmek amacıyla çeşitli önlemler almakta ve süreçlerimizi optimize etmekteyiz. Doğrudan üretim ve büyük ölçekli su tüketimi yapan bir işletme olmadığımızdan daha çok ofislerimizde ve hizmet süreçlerimizde su tüketimimizi azaltmaya yönelik aksiyonlar almaktayız. Bu doğrultuda:

Ofis içi su tüketimini azaltmak amacıyla verimli ekipmanlar kullanmaktayız. Su tasarruflu bataryalar ve sensörlü musluklar gibi düşük tüketimli sistemleri önceliklendirerek gereksiz su kullanımının önüne geçmekteyiz. Ayrıca, su tesisatında akıntı veya sızıntı olup olmadığını düzenli olarak kontrol etmekte, tespit edilmesi durumunda ise ilgili birimleri hızlı aksiyon almaları için yönlendirmekteyiz. Çalışan farkındalığını artırmaya yönelik eğitim ve bilgilendirme çalışmaları yürütmekteyiz.

Tedarik zinciri süreçlerimizde su yönetimine önem vermekteyiz. İş ortaklarımızın çevresel standartlara uyumunu göz önünde bulundurarak, su tüketimi konusunda sorumlu davranan tedarikçilerle çalışmaya özen göstermekteyiz.

İyileştirme alanlarının belirlenmesi ve çevre dostu uygulamaların geliştirilmesi için çalışmalarımızı sürdürmekteyiz. Sorumlu su tüketimi ve su yönetimi alanlarındaki en iyi uygulamaları takip ederek, süreçlerimizi sürekli olarak iyileştirmekteyiz.

Su ve atıksu yönetimi ile ilgili tüm yasal gerekliliklere ve ulusal/uluslararası standartlara uyum sağlamak ve su tüketimimizi düzenli olarak takip etmekteyiz. 2023 yılında toplam su tüketimimiz 19.449 m³ olarak gerçekleşmiş olup, 2024 yılında yapılan ve yapılacak çalışmalar ile su tüketimimizin azaltılmasını hedeflemekteyiz.



TOPLUMSAL FAYDA

- İnsan Hakları Yaklaşımımız
- Kapsayıcılık, Çeşitlilik ve Cinsiyet Eşitliği
- Çalışan Memnuniyeti, Bağlılığı ve Refahı
- Çalışan Katılımı
- Yetenek Gelişimi
- İş Sağlığı ve Güvenliği



İNSAN HAKLARI YAKLAŞIMIMIZ

İnsan haklarına saygı göstermek ve bu hakları korumak, tüm faaliyetlerimizin merkezinde yer almakta; iş yapış biçimimizi şekillendirmektedir. Uluslararası kabul görmüş insan hakları ilkeleri ile yerel yasal düzenlemelere tam uyum sağlamaktayız. Çalışanlarımız, tedarikçilerimiz ve diğer tüm paydaşlarımızla kurduğumuz ilişkilerde, her bireyin onuruna, eşitliğine ve özgürlüklerine saygı göstermekteyiz. İnsan haklarının korunmasını kurumsal bir zorunluluk değil, daha adil, kapsayıcı ve sürdürülebilir bir toplum inşa etmenin ön koşulu olarak görmekteyiz. İnsan hakları ihlallerinin önüne geçmek adına, tüm çalışanlarımızı ve iş ortaklarımızı bu alanda bilinçlendirmekte, düzenli eğitimler aracılığıyla sorumluluk almalarını teşvik etmekteyiz. Böylece, hak temelli bir çalışma kültürünü hep birlikte güçlendirmekteyiz.

İNSAN HAKLARI POLİTİKAMIZ

Şirketimiz, insan haklarının evrenselliğine ve bölünemezliğine inanmakta; tüm faaliyetlerinde bu değerlere sıkı sıkıya bağlı kalmaktadır. İnsan hakları politikamız aşağıdaki temel ilkeleri kapsamaktadır. Bu ilkeler doğrultusunda hareket ederek, yalnızca yasal yükümlülüklerimizi yerine getirmekle kalmamakta; aynı zamanda insan haklarının korunmasına yönelik sorumluluğumuzu da en üst düzeyde yerine getirmekteyiz. Amacımız hem kurum içinde hem de tüm iş ilişkilerimizde insan haklarına saygıyı esas alan sürdürülebilir ve adil bir değer zinciri oluşturmaktır. Şirket olarak, insan haklarının korunması konusunda en yüksek standartları hedeflemekte ve tüm tedarik zincirimizde olası ihlallerin önlenmesi adına kararlılıkla hareket etmekteyiz. İnsan haklarına ilişkin her türlü şikâyet veya ihbar durumunda, hızlı ve etkin çözümler üretebilmek amacıyla şeffaf ve güvenli raporlama mekanizmaları sunmaktayız. Bu alandaki en iyi uygulamaları sürekli olarak takip etmekte ve insan haklarına ilişkin sorumluluklarımızı yalnızca yasal bir gereklilik değil, aynı zamanda sürdürülebilir bir iş kültürünün temel taşı olarak görmekteyiz. İş süreçlerimizde insan haklarına saygı göstermeyi, toplumsal ilerlemenin vazgeçilmez bir unsuru olarak değerlendirmekteyiz.





Çocuk İşçiliği ve Zorla Çalıştırma



Çocuk işçiliği ve zorla çalıştırma uygulamalarına kesinlikle karşı durmaktayız. Tüm tedarikçilerimiz ve iş ortaklarımızdan da aynı duyarlılığı beklemekteyiz. Bu tür uygulamaların tespiti halinde, derhal müdahale edilmekte ve ilgili kişi ya da kurumlarla olan iş ilişkileri gözden geçirilmektedir.

Eşitlik ve Ayrımcılık Yapmama



İrk, renk, cinsiyet, dil, din, etnik köken, engellilik durumu, yaş, cinsel yönelim veya diğer hiçbir ayırım gözetmeksizin tüm bireylerin eşit haklara sahip olduğuna inanmaktayız. Çalışma ortamımızda çeşitliliği teşvik etmekte ve kapsayıcı bir kültür oluşturmak için çaba göstermekteyiz.

Çalışma Koşulları ve İş Güvenliği



Çalışanlarımızın sağlığı ve güvenliği, öncelikli sorumluluk alanlarımız arasında yer almaktadır. Güvenli, sağlıklı ve insan onuruna yaraşır çalışma koşulları sağlamak adına gerekli tüm önlemleri almakta, iş sağlığı ve güvenliği eğitimlerini düzenli olarak gerçekleştirmekteyiz.

Özgürlük ve Temel Haklar



Çalışanlarımızın toplu pazarlık yapma ve görüşlerini özgürce ifade etme haklarını tanımakta ve bu hakları desteklemekteyiz. Katılımcı bir yönetim anlayışını benimsemekte, çalışanlarımızın sesinin duyulmasını önemseyişimizi her fırsatta göstermekteyiz.

KAPSAYICILIK, ÇEŞİTLİLİK VE CİNSİYET EŞİTLİĞİ

Kapsayıcılık, çeşitlilik ve cinsiyet eşitliği konularına önem vermekteyiz. Çalışanlarımızın farklı geçmişlere, deneyimlere ve perspektiflere sahip olmalarını, şirketimizin en değerli zenginliklerinden biri olarak kabul etmekteyiz. Çalışma ortamımızda herkesin eşit fırsatlara sahip olduğu bir kültür yaratmayı hedeflemekteyiz. Bu bağlamda, kapsayıcılığı kültürümüzün ayrılmaz bir parçası olarak görmekteyiz ve bu değerleri sürekli olarak yaşatmak adına çeşitli girişimlerde bulunmaktayız. Çalışanlarımıza, cinsiyet, yaş, etnik köken, engellilik durumu, cinsel yönelim veya diğer kimlik faktörlerinden bağımsız olarak adil ve eşit bir çalışma ortamı sunmayı taahhüt etmekteyiz.

Cinsiyet eşitliği konusunda, kadın ve erkek çalışanlarımıza kariyer gelişimlerinde eşit fırsatlar sunmakta ve kadın liderlerin sayısını artırmayı hedefleyerek yönetim ve liderlik pozisyonlarında da cinsiyet dengesini sağlamaya yönelik somut adımlar atmakta, organizasyonel yapımızda cinsiyet çeşitliliğini artırmak için sistematik çalışmalar yürütmekteyiz. Çeşitlilik ve kapsayıcılık stratejilerimizi uygularken, tüm çalışanlarımıza eşit eğitim fırsatları sunmakta, farklı topluluklarla iş birlikleri yaparak daha geniş bir etki alanı yaratmakta ve toplumsal sorumluluk projelerimize çeşitliliği entegre etmekteyiz.

Kapsayıcı İletişim Kültürü İçin Sosyal Beceri Eğitimleri

Çalışanlarımıza teknik bilgi kazandırmakla yetinmemekte, sosyal sorumluluk ve kapsayıcılık perspektifinden hareketle işaret dili gibi sosyal becerileri de içeren çeşitli eğitim programları sunmaktayız. Bu eğitimler aracılığıyla, çalışanlarımızın farklı iletişim biçimlerine karşı duyarlılığını ve anlayışını artırmayı, böylece iş yerinde empati temelli, kapsayıcı ve çok yönlü bir iletişim kültürü inşa etmeyi hedeflemekteyiz. Farklılıkların bir zenginlik olarak kabul edildiği bu anlayış, hem kurumsal etkileşimimizi güçlendirmekte hem de daha bütüncül ve sürdürülebilir bir çalışma ortamı oluşturulmasına katkı sağlamaktadır.

Cinsiyete Göre Çalışan Sayısı	2021	2022	2023
Kadın	54	61	67
Erkek	82	87	87
Toplam	136	148	155

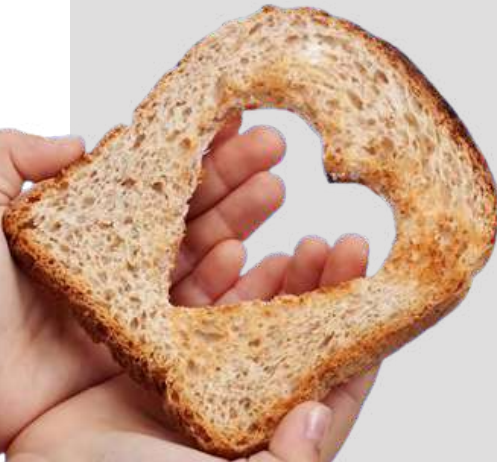


Şirketimizde cinsiyet çeşitliliği ve eşitliği hedeflerimize ulaşmak amacıyla, kadın çalışan sayımızda yıllar içinde anlamlı bir artış gözlemlenmektedir. 2021 yılında kadın çalışan sayımız 54 iken, 2022 yılında bu rakam %13 artarak 61'e ulaşmıştır. 2023 yılı itibarıyla ise, kadın çalışan sayımız 2022'ye göre %9,8 oranında bir artış göstererek 84'e çıkmıştır. Toplam çalışan sayısına baktığımızda ise, 2021'de 136 olan çalışan sayımız, 2022'de %8,8 artarak 148'e yükselmiş, 2023'te ise 2022 yılına göre %4,7'lik bir artışla 155'e çıkmıştır. **Kadın çalışan oranında da benzer bir artış yaşanmış ve 2021 yılı itibarıyla %39,7 olan kadın çalışan oranı, 2022'de %41,2'ye, 2023 yılı itibarıyla ise %43,2'ye yükselmiştir.**

Bu artış, sadece şirketimizin genel büyümesini değil, aynı zamanda kapsayıcı bir çalışma kültürü oluşturma ve çalışanlarımıza kariyer gelişimlerinde eşit fırsatlar sunma noktasındaki kararlı çabalarımızın bir yansımasıdır. Kadın çalışan oranındaki yükseliş, çeşitliliği artırmaya yönelik stratejilerimizin etkili bir şekilde hayata geçirildiğini ve şirketimizde kadınların daha fazla yer bulduğunu göstermektedir. Bu süreçte, cinsiyet eşitliğini sağlamak adına attığımız adımlar, şirketimizin kültürünü daha kapsayıcı ve dinamik hale getirmekte ve tüm çalışanlarımızın potansiyelini en verimli şekilde ortaya koymalarını teşvik etmektedir.

GIDA DAYANIŞMASI: ASKIDA BİR ÖĞÜN İLE GELECEĞE DESTEK

Toplumsal dayanışma kültürümüzün güçlü bir yansıması olan sosyal gıda destek projeleri kapsamında, TOKTUT iş birliğiyle "İlkokul Öğrencilerimiz İçin Askıda Bir Öğün" projesini hayata geçirmiş bulunmaktayız. Bu proje ile gıda güvenliği ve erişimi gibi temel konularda hassasiyet göstererek, özellikle dezavantajlı bölgelerdeki öğrencilerin sağlıklı beslenme yoluyla eğitim süreçlerine daha güçlü bir şekilde devam edebilmelerini amaçlamaktayız.



MetropolCard mobil uygulamasının kampanyalar sekmesinde ve tüm sosyal medya kanallarımızda gerçekleştirilen bilgilendirme çalışmalarıyla, bağışçılar ile ihtiyaç sahibi öğrenciler arasında dijital bir dayanışma köprüsü kurulmuştur. "Askıda Bir Öğün" projesi, hem bireysel hem de kurumsal bağışçılar tarafından büyük bir ilgi görmüş, bu sayede daha fazla çocuğa erişim sağlanarak somut bir sosyal fayda oluşturulmuştur.

Bu ve benzeri projelerle, toplumsal sorumluluk anlayışımız doğrultusunda sürdürülebilir sosyal etki yaratmayı ve geleceğe umutla bakan nesillerin yanında olmayı sürdürmekteyiz.



ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ, BAĞLILIĞI VE REFAHI

Şirketimizin sürdürülebilir başarısının temelinde, çalışanlarımızın memnuniyeti, kuruma olan bağlılığı ve genel refah düzeyleri yer almaktadır. İnsan odaklı yaklaşımımız doğrultusunda, her bir çalışanımızın fiziksel, zihinsel ve sosyal iyilik halini destekleyen politikalar geliştirmekte; kapsayıcı, adil ve motive edici bir çalışma ortamı oluşturmak için sürekli iyileştirme süreçleri yürütmekteyiz.

MEMNUNİYET ANKETLERİ VE GERİ BİLDİRİM

Çalışan memnuniyetini ölçmek ve iyileştirmek adına düzenli olarak memnuniyet anketleri gerçekleştirmekteyiz. Bu anketler, çalışanlarımızın iş yerindeki genel deneyimlerini, kültürel uyumlarını, iş yüklerini, yöneticileriyle olan ilişkilerini, kariyer gelişim fırsatlarını ve iş-yaşam dengelerini değerlendirmelerine olanak tanımaktadır. Anketler sonucunda elde edilen veriler, çalışanlarımızın ihtiyaçlarına ve beklentilerine yönelik daha iyi stratejiler geliştirmemize yardımcı olmakta ve sürekli iyileştirme sağlamak için bize somut veriler sunmaktadır. Geri bildirim süreçlerine büyük önem veriyor ve çalışanlarımızın sesini duymak için her fırsatta açık iletişim kanalları sunuyoruz. Çalışanlarımız, anonim olarak ya da birebir görüşmeler aracılığıyla, iş yerindeki deneyimlerini paylaşabilmekte ve gelişim alanlarına dair önerilerde bulunabilmektedir. Bu açık diyalog ortamı, hem çalışanlarımızın kendilerini değerli hissetmelerini sağlamakta hem de şirket kültürümüzün sürekli olarak evrilmesine olanak tanımaktadır.

BAĞLILIK VE KARIYER GELİŞİMİ

Çalışan bağlılığı, bir organizasyonun sürdürülebilir başarı için en kritik unsurlarından biridir. Çalışanlarımızın şirkete olan bağlılıklarını artırmak adına, kariyer gelişimlerine büyük yatırım yapmaktayız. Şirketimizde çalışanlarımızın kariyer yolculuklarını desteklemek için eğitim ve gelişim fırsatları sunmaktayız. Düzenlediğimiz eğitim programları, liderlik gelişim seminerleri ve mentorluk fırsatları ile çalışanlarımızın yetkinliklerini artırmakta ve onların potansiyellerini en üst düzeye çıkarmaktayız.

Ayrıca, performans değerlendirme sistemlerimizde adil ve şeffaf bir yaklaşım sergileyerek, çalışanlarımızın başarılarını takdir etmekte ve onların kariyer hedeflerine ulaşmaları için gerekli desteği sunmaktayız. İç terfi fırsatları, çalışanlarımızın şirketteki uzun vadeli kariyer yolculuklarında ilerlemelerini teşvik etmekte ve onları şirketimize olan bağlılıklarını güçlendirmeye yönlendirmektedir.



TANIMA VE ÖDÜLLENDİRME SİSTEMLERİ

Çalışanlarımızın çabalarını takdir etmek, onların motivasyonunu artırmak ve bağlılıklarını pekiştirmek adına güçlü bir ödüllendirme ve tanıma sistemine sahibiz. Başarıyı ödüllendirmek ve emeklerinin karşılığını en iyi şekilde vermek, çalışanlarımızın kendilerini değerli hissetmelerini sağlamaktadır. Çeşitli ödül programları, çalışanlarımızın başarılarını takdir etmekte ve onları daha büyük hedeflere yönlendirmektedir. Ayrıca, yapılan katkılar düzenli olarak şeffaf bir şekilde paylaşmakta ve tüm ekip tarafından takdir edilmektedir.

İLETİŞİM VE ŞEFFAFLIK

Şirketimizin iç iletişimi, çalışan memnuniyetini ve bağlılığını artırmada kritik bir rol oynamaktadır. Çalışanlarımızın, üst yönetimle doğrudan iletişim kurabilmesi için düzenli toplantılar, geri bildirim oturumları ve açık ofis günleri düzenlenmektedir. Bu iletişim kanalları, çalışanlarımızın düşüncelerini özgürce ifade etmelerini sağlamakta ve şirketin karar alma süreçlerine daha fazla dahil olmalarını teşvik etmektedir.

KURUM KÜLTÜRÜNÜ GÜÇLENDİREN ÖZEL ORGANİZASYONLAR

Haziran 2023'te, MetropolCard'ın 10. kuruluş yıldönümüne özel olarak hem bilgilendirme hem de hediye çalışmaları gerçekleştirilmiş; çalışanlarımızın motivasyonunu artırmak ve kurumsal aidiyeti pekiştirmek amacıyla özel bir organizasyon düzenlenmiştir. Ayrıca kurum kültürümüzü destekleyen ve çalışanlarımızın ailelerini de iç iletişim süreçlerimize dahil etmeyi amaçlayan "Geleneksel 23 Nisan Resim Yarışması" organizasyonumuz da bu yıl yeniden düzenlenmiş; sadece kurum çalışanlarımızın çocuklarının katılımına açık olan bu etkinlik, iç iletişimde sürdürülebilir bir gelenek haline gelmiştir.

ÇALIŞAN KATILIMI

ÇALIŞAN KATILIMI

Çalışanlarımızın memnuniyeti, motivasyonu ve sağlığı bireysel ve toplu başarıyı doğrudan etkilemektedir. Bu anlayışla, çalışan katılımı ve refahı konularında sürdürülebilir stratejiler geliştirmekteyiz ve bu süreçleri sürekli olarak iyileştirmeyi hedeflemekteyiz.

ÇALIŞAN KATILIMI: GÜÇLÜ BİR BAÇ KURMAK

Çalışanlarımızın şirketin hedeflerine ulaşmasına katkı sağlayacak fikir ve öneriler sunabilmesi için katılımcı bir ortam yaratmaktayız. Her çalışanımızın görüşlerinin değerli olduğunu kabul etmekte ve bu görüşleri toplamak için düzenli geri bildirim mekanizmaları kurmaktayız. Anketler, birebir görüşmeler, takım toplantıları ve fikir paylaşım platformları gibi çeşitli araçlar ile çalışanlarımızın sesini duymakta, bu geri dönüşleri raporlama süreçlerimize entegre etmekteyiz. Ayrıca, çalışanlarımızın katılımını teşvik etmek amacıyla ödüllendirme sistemleri ve kariyer gelişim fırsatları sunmaktayız. Bu sayede, çalışanlarımızın şirket stratejilerimize olan bağlılıklarını artırmakta ve onları karar alma süreçlerine daha aktif bir şekilde dahil etmekteyiz.

ÇALIŞAN REFAHI: FİZİKSEL VE ZİHİNSEL SAĞLIK

Çalışanlarımızın hem iş yerinde hem de iş dışında refahlarını önemsemekteyiz. Bu doğrultuda, iş yerindeki ortamı, çalışanların fiziksel ve psikolojik sağlıklarını destekleyecek şekilde tasarlamaktayız. Stresli iş ortamlarından kaçınmak amacıyla çalışanlarımızın iş yüklerini dengelemekteyiz. İyi bir iş-yaşam dengesi sağlamak adına esnek çalışma saatleri ve uzaktan çalışma opsiyonları sunmaktayız. Çalışanlarımızın psikolojik sağlığını desteklemek için profesyonel destek hizmetleri ve danışmanlık programları da sağlamaktayız. Çalışanların, iş yerindeki stresle baş edebilmesi için zihinsel sağlıklarını destekleyici çalışmalar yürütmekteyiz. Çalışanlarımızın sağlıklarını desteklemek adına, düzenli sağlık taramaları, ergonomik çalışma alanları, spor salonu imkanları ve sağlıklı yaşam programları sunmaktayız. Ayrıca, iş yerinde düzenli olarak sağlıklı yaşam seminerleri ve stres yönetimi eğitimleri düzenleyerek çalışanlarımızın fiziksel sağlığını sürekli olarak gözetmekteyiz.



ÇALIŞMA SAATLERİ: ESNEK VE VERİMLİ ÇALIŞMA

Çalışanlarımızın iş-yaşam dengesini en üst seviyeye çıkarabilmek amacıyla, esnek çalışma saatleri uygulamaktayız. Çalışanlarımıza, işlerini en verimli şekilde tamamlayabilmeleri için gereken esnekliği sunmakta, bu sayede hem iş hem de özel hayatlarını dengeleyebilmelerine olanak tanımaktayız. Ayrıca, uzaktan çalışma opsiyonları da sunarak, çalışanlarımızın farklı yaşam koşullarına ve tercihlerine göre çalışma düzenlerini esnetmekteyiz. Bu yaklaşım verimliliğimizi artırmakta ve çalışanlarımızın memnuniyetini ve motivasyonunu desteklemekteyiz.

YETENEK GELİŞİMİ

Geleceğe yönelik başarılı bir yol haritası çizmenin ve sürdürülebilir bir büyüme sağlamanın temelinde çalışanlarımızın sürekli gelişiminden geçtiğine inanmaktayız. Bu doğrultuda, yetenek gelişimini şirket kültürümüzün bir parçası olarak kabul etmekte ve çalışanlarımıza kariyerlerini her alanda geliştirebilmeleri için çeşitli fırsatlar sunmaktayız. Çalışanlarımızı, hedeflenen gelişim alanlarında kişiselleştirilmiş eğitimler ve mentorluk programları ile desteklenmekteyiz. Bu eğitimler, teknik becerilerden liderlik gelişimine kadar geniş bir yelpazeyi kapsamakta, böylece çalışanlarımız kariyer basamaklarında sağlam bir ilerleme kaydedebilmektedirler.

Şirket içindeki yetenek havuzumuzu güçlendirmek adına iç ve dış eğitim programları, seminerler, sertifikalı kurslar ve iş başı öğrenme fırsatları sunmaktayız. Bu sayede, çalışanlarımız sadece şirket içindeki süreçlerde değil, sektördeki en yeni gelişmelerle de uyumlu hale gelmektedirler. Ayrıca, yüksek potansiyelli çalışanlarımıza özel gelişim programları ve liderlik eğitimleri sunarak, geleceğin liderlerini yetiştirmeye odaklanmaktayız. Çalışanlarımızın gelişen iş dünyasında daha güçlü bir şekilde yer alabilmesi ve organizasyonumuzun stratejik hedeflerine katkı sağlaması için yetenek gelişim programlarımızı sürekli olarak gözden geçirmek ve güncellemekteyiz. Bu anlayışla, her çalışanımızın potansiyelini en yüksek seviyeye çıkararak, şirketimizin başarısını sürdürülebilir kılmayı hedeflemekteyiz.

Eğitimler	2021	2022	2023
Toplam Katılım Sayısı	-	671	875
Ortalama Kişi Başı Eğitim Sayısı			6
Kişi başı Eğitim Saati	8	8	12

2022 yılında 671 kişi, 2023 yılında ise 875 kişi eğitim programlarımıza katılmıştır. **2022 yılına göre katılım sayısında %30 oranında bir artış gözlemlenmiştir.** Bu artış, eğitim programlarımızın daha fazla kişi tarafından tercih edildiğini ve şirketimizin çalışan gelişimi noktasında başarılı bir strateji izlediğini göstermektedir. Kişi başı eğitim saati, 2021 ve 2022 yıllarında 8 saat olarak belirlenmişken, 2023 yılında bu rakam 12 saate yükselmiştir. Bu da %50 oranında bir artış anlamına gelmektedir.

Kişi başına düşen eğitim saati artışı, çalışanlarımızın eğitim programlarından daha fazla faydalandığını ve kişisel gelişimlerine daha fazla zaman ayırdığını göstermektedir. Bu değişim, yalnızca eğitimlerin daha derinlemesine ve kapsamlı hale geldiğini değil, aynı zamanda şirketimizin çalışanların gelişimine olan bağlılığını da net bir şekilde ortaya koymaktadır.



Sporun Gücüne ve Gençliğe Destek

Toplumsal gelişimin temel unsurlarından biri olarak gördüğümüz spora, hem fiziksel hem de sosyal kazanımları açısından değer vermekteyiz. Bu doğrultuda, 7Days EuroCup Finalleri'nde ülkemizi başarıyla temsil eden Türk Telekom Erkek Basketbol Takımı'na sponsorluk desteğinde bulunarak Türk sporuna, sporcusuna ve gençliğe olan desteğimizi somutlaştırdık.

Sporun birleştirici, ilham verici ve kapsayıcı gücüne olan inancımızla; gençleri destekleyen, onlara ilham veren ve başarılarını görünür kılan iş birliklerine önem vermekteyiz. Bu tür destekleri yalnızca sponsorluk olarak değil, aynı zamanda toplumsal sorumluluğumuzun parçası olarak görmekte; sağlıklı, özgüvenli ve aktif bir gençliğin inşasına katkıda bulunmayı hedeflemekteyiz.

Şirketimiz, sosyal sorumluluk anlayışıyla sadece iş süreçlerinde değil, çalışanlarımızın fiziksel ve zihinsel sağlığını desteklemek amacıyla sportif faaliyetlere de aktif katkı sağlamaktayız. Bu kapsamda, şirketler arası düzenlenen BusinessCup Futbol Turnuvası'na katılım göstererek takım ruhumuzu güçlendirmekle kalmayıp, sporun birleştirici gücüne de katkıda bulunmaktayız.

Afet Duyarlılığı ve Hızlı Kurumsal Tepki

6 Şubat 2023 tarihinde meydana gelen ve geniş bir bölgede derin yıkımlara yol açan Kahramanmaraş merkezli deprem felaketinin ardından, şirketimiz kurumsal duyarlılık ve toplumsal sorumluluk bilinciyle hızlı ve etkin bir şekilde harekete geçmiştir.

Felaketin hemen ardından, AFAD ve TOKTUT gibi sivil toplum kuruluşlarının yardım çağrılarına tüm iletişim kanallarımız aracılığıyla destek vererek kamuoyuna ulaştırılmasını sağlamış bulunmaktayız. Aynı zamanda AFAD, Kızılay ve TÜRES başta olmak üzere çeşitli yardım kuruluşlarına aynı ve maddi destekler sunarak bölgedeki yardım çalışmalarına kurumsal düzeyde katkı sağlamaktayız.

Kriz anlarında hızlı tepki vermeyi bir refleks haline getirmiş kurum kültürümüz doğrultusunda, kamusal fayda ve dayanışma için tüm kaynaklarımızı seferber etmeye, toplumun yanında olmaya ve afetlere karşı duyarlılığı artırmaya kararlılıkla devam etmekteyiz.

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

Çalışanlarımızın iş sağlığı ve güvenliğini en üst düzeyde korumayı ve dijital çalışma ortamımızı güvenli bir atmosfere taşımayı temel önceliklerimiz arasında konumlandırmaktayız. Bu doğrultuda, teknolojik altyapımızı sürekli olarak güncellemekte, gelişen tehditlere karşı proaktif güvenlik çözümleri geliştirmekte ve riskleri minimize edecek önleyici adımlar atmakta; çalışanlarımızın hem fiziksel hem de dijital güvenliğini desteklemekteyiz. Çalışanlarımızın bilinçli ve hazırlıklı olmalarını sağlamak amacıyla düzenli olarak iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri ile dijital güvenlik farkındalık programları düzenlemekteyiz.

Ayrıca, ergonomik çalışma koşullarını iyileştirmek amacıyla hem ofis alanlarımızda hem de uzaktan çalışma düzeninde çalışanlarımıza uygun ve sağlıklı ekipmanlar sağlamaktayız. Dijital ortamda karşılaşılabilecek siber tehditlere karşı ileri düzey koruma sistemleri uygulamakta, fiziksel sağlık açısından da ergonomi, hijyen ve iş güvenliği standartlarına uygun bir çalışma kültürü oluşturmaktayız.

İş Sağlığı ve Güvenliği	2021	2022	2023
Çalışan Başına İş Güvenliği Eğitim Saatleri	8	8	12
Kurulu İSG Komitelerinde Toplam Üye Sayısı	6	8	8
Kurulu İSG Komitelerinde Çalışan Temsilci	3	5	5

Çalışanlarımızın iş sağlığı ve güvenliği (İSG) konusunda daha donanımlı olmalarını sağlamak amacıyla sürekli olarak eğitim saatlerini artırmakta ve İSG süreçlerine daha fazla dahil olmalarını teşvik etmekteyiz. 2021 ve 2022 yıllarında, her bir çalışan başına verilen iş güvenliği eğitim saati 8 saat olarak belirlenmişken, 2023 yılında bu rakamı %50 oranında artırarak 12 saate yükseltmiş bulunmaktayız. Bu artış, iş güvenliği kültürünün şirket genelinde daha fazla benimsenmesi ve uygulama seviyesinin artırılması adına önemli bir adımdır.

Ayrıca, İSG komitelerimizin etkinliğini artırmak adına komite üyelerinin sayısını her yıl artırmaktayız. 2021 yılında 6 olan komite üye sayısını 2022'de 8'e çıkararak, 2023 itibarıyla bu sayıyı stabilize etmiş bulunmaktayız. Bu artış, iş sağlığı ve güvenliği süreçlerine daha fazla uzman katılımını ve iş birliğini teşvik ederek, işyerindeki risklerin daha etkin bir şekilde yönetilmesini sağlamaktadır.

Çalışan temsilcilerinin sayısındaki artış da bu sürecin bir başka önemli göstergesidir. 2021 yılında 3 olan çalışan temsilci sayısı, 2022'de 5'e çıkmış ve 2023 yılında da aynı seviyede kalmıştır. Bu artış, çalışanlarımızın İSG süreçlerine daha fazla dahil edilmesi gerektiği bilinciyle attığımız bir diğer önemli adımdır. Çalışanlarımızın iş sağlığı ve güvenliği konusunda daha aktif bir rol üstlenmesi, güvenli bir çalışma ortamının sağlanmasında kritik bir rol oynamaktadır.

Geleceğe yönelik hedeflerimiz arasında, uluslararası kabul görmüş ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi sertifikasını alarak, iş sağlığı ve güvenliği performansımızı daha da güçlendirmek ve sektörde örnek bir kurum olmak yer almaktadır. Bu hedef doğrultusunda, süreçlerimizi ISO 45001 standartlarıyla uyumlu hale getirme çalışmalarımızı hızlandırmakta ve çalışanlarımızın güvenli çalışma ortamı taleplerine tam karşılık vermekteyiz.

Bu süreçlerde, çalışanlarımızı sürekli olarak eğitmek ve İSG konusundaki farkındalıklarını artırmak adına her yıl farklı eğitim modülleri eklemekte, güvenli çalışma koşullarını iyileştirmeye yönelik etkin stratejiler geliştirmekteyiz.





ETİK YÖNETİŞİM

- Müşteri Memnuniyeti
- Ar-Ge ve İnovasyon
- Dijitalleşme ve Yenilikçi Çözümler
- Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik
- Veri Gizliliği ve Siber Güvenlik



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Müşteri memnuniyetini her zaman önceliğimiz olarak görmekte ve değer odaklı hizmet anlayışımızla müşterilerimize katma değerli çözümler sunmaktayız. Bu yaklaşım doğrultusunda, kaliteli ve hızlı hizmet anlayışımızla müşterilerimizin ihtiyaçlarına yönelik, operasyonel süreçlerini kolaylaştıran ve zaman kazandıran yenilikçi çözümler geliştirmekteyiz. Müşterilerimizin beklentilerini aşmayı hedefleyerek, her adımda onlara güvenilir, etkin ve sürdürülebilir hizmet deneyimleri sunmayı ilke edinmekteyiz.

2023 yılı itibarıyla restoran ve market sektöründeki üye iş yeri sayımız 28.937'ye ulaşmış bulunmaktadır. Hizmet ağıımızı her geçen gün daha da genişletmekte ve sektördeki varlığımızı güçlendirmekteyiz.

Üye iş yeri sayımız, 2022 yılına göre %11,2, 2021 yılına göre ise %24,7 oranında artış göstermiştir. Yıl boyunca yürüttüğümüz operasyonel verimlilik çalışmaları ve müşteri odaklı iyileştirme projeleri sayesinde, müşteri memnuniyet oranımız %80 seviyesine yükselmiştir. Bu oran, 2022 yılına göre %2,6'lık ve 2021 yılına göre %6,7'lik bir artışı temsil etmektedir.

Üye iş yeri sayısındaki ve müşteri memnuniyet oranlarındaki bu istikrarlı artış, müşterilerimizin beklentilerini doğru şekilde anladığımızın ve onlara değer katacak çözümler sunduğumuzun önemli bir göstergesi olmuştur. Önümüzdeki dönemde de müşteri odaklı yaklaşımımızı sürdürerek, hem üye iş yeri ağıımızı büyütmeyi hem de müşteri memnuniyetini en üst seviyeye taşımayı hedeflemekteyiz.

Müşteri Memnuniyeti	2021	2022	2023
Üye İş Yeri Sayısı*	23.200	26.017	28.937
Müşteri Memnuniyet Oranı (%)	%75	%78	%80

Ar-Ge ve inovasyon faaliyetlerine sürekli olarak yatırım yapmakta, dijital dünyadaki liderliğimizi güçlendirmekte ve rekabet avantajımızı her geçen gün artırmaktayız. 2021 ile 2023 yılları arasında yapılan toplam Ar-Ge harcamalarındaki kayda değer artış, bu alandaki kararlılığımızı ve vizyoner yaklaşımımızı açık bir şekilde ortaya koymaktadır.

2021 yılında 3.690.635,73 TL olan Ar-Ge harcamamız, 2022 yılında %95'lik bir artışla 7.201.087 TL'ye yükselmiş; 2023 yılı itibarıyla ise 2022'ye kıyasla %175 oranında artarak 19.827.608,26 TL seviyesine ulaşmıştır. Bu önemli artış, yalnızca Ar-Ge çalışmalarımıza olan bağlılığımızı pekiştirmekle kalmamakta, inovatif ürün ve hizmetlerin geliştirilmesine yönelik güçlü bir zemin oluşturmaktadır.

AR-GE VE İNOVASYON

Sürdürülebilir başarıyı yakalamak ve dijital dünyada rekabet üstünlüğümüzü sürekli artırmak adına Araştırma, Geliştirme ve İnovasyon faaliyetlerine büyük önem vermekteyiz. Yenilikçi çözümler üretmek, sektördeki teknolojik gelişmeleri yakından takip etmek ve dijital dönüşüme öncülük etmek stratejimizin önemli adımlarını oluşturmaktadır. Bu doğrultuda, Ar-Ge süreçlerimizi kesintisiz destekleyerek hem iş süreçlerimizi mükemmelleştirmek hem de müşteri deneyimini her aşamada daha ileriye taşımak için sürekli yenilik yapmayı hedeflemekteyiz.

Ar-Ge departmanımız, dijital teknolojilerdeki en son trendleri ve inovasyonları analiz etmekte; yazılım geliştirme, yapay zekâ, veri analitiği, bulut teknolojileri ve siber güvenlik gibi alanlarda özgün projeler hayata geçirmektedir. Bu projeler, mevcut ürün ve hizmetlerimizin verimliliğini artırmanın yanı sıra, yeni nesil dijital çözümler üretmemiz için de güçlü bir zemin hazırlamaktadır. Böylece hem kullanıcılarımızın beklentilerine daha etkin yanıt verebilmekte hem de sektördeki yenilikçi konumumuzu sürekli pekiştirmektedir. Ayrıca, Ar-Ge ve inovasyon faaliyetlerimizde sürdürülebilirlik hedeflerimizi de öncelikli olarak göz önünde bulundurmaktayız. Geliştirdiğimiz dijital çözümlerle çevresel etkimizi azaltmaya, enerji verimliliği sağlamaya ve sürdürülebilir iş modelleri oluşturmaya odaklanmaktayız.

AR-GE VE İNOVASYON YATIRIMLARI

Ar-Ge/ İnovasyon/Tasarım	2021	2022	2023
Toplam AR-GE Harcaması	3.690.635	7.201.087	19.827.608
Yıllık Üretilen Ar-Ge / Tasarım Niteliğinde Proje Sayısı	6	3	1
Yurtiçi/Yurtdışı Fuar, Bilimsel Etkinlik Değeri Olan Sempozyum,	5	1	6

Ar-Ge ve inovasyon faaliyetlerine sürekli olarak yatırım yapmakta, dijital dünyadaki liderliğimizi güçlendirmekte ve rekabet avantajımızı her geçen gün artırmaktayız. 2021 ile 2023 yılları arasında yapılan toplam Ar-Ge harcamalarındaki kayda değer artış, bu alandaki kararlılığımızı ve vizyoner yaklaşımımızı açık bir şekilde ortaya koymaktadır.

2021 yılında 3.690.635,73 TL olan Ar-Ge harcamamız, 2022 yılında %95'lik bir artışla 7.201.087 TL'ye yükselmiş; 2023 yılı itibarıyla ise 2022'ye kıyasla %175 oranında artarak 19.827.608,26 TL seviyesine ulaşmıştır. Bu önemli artış, yalnızca Ar-Ge çalışmalarımıza olan bağlılığımızı pekiştirmekle kalmamakta, inovatif ürün ve hizmetlerin geliştirilmesine yönelik güçlü bir zemin oluşturmaktadır.

SEKTÖRDE BİR İLK: METROPOLCARD BAKİYE TRANSFERİ

Ar-Ge ve inovasyon çalışmalarına verdiğimiz önem doğrultusunda sektörde bir ilke daha imza atarak MetropolCard Bakiye Transferi özelliğini kullanıcılarımızın hizmetine sunmuş bulunmaktayız. Bu yenilikçi özellik, kullanıcılarımızın günlük finansal işlemlerini daha hızlı, esnek ve güvenli bir şekilde gerçekleştirmelerine imkân tanımakta, dijital ödeme deneyimini bir üst seviyeye taşımaktadır.

MetropolCard Bakiye Transferi ile kullanıcılar; kartlar arası bakiye aktarma işlemlerini kolaylıkla gerçekleştirebilmekte, finansal ihtiyaçlara anında çözüm üretebilmekte ve dijitalleşen dünyada ödeme alışkanlıklarını daha özgür bir şekilde yönetebilmektedir.

KULLANICILARA SUNULAN BAŞLICA AVANTAJLAR

Hızlı ve Pratik Para Transferi

Kullanıcılarımız, MetropolCard uygulaması üzerinden diledikleri kişilere anında bakiye gönderebilmekte, acil nakit ihtiyaçlarını zaman kaybetmeden karşılayabilmektedir. Böylece finansal işlemler, birkaç adımda güvenli şekilde tamamlanmaktadır.

Esnek Finansal Yönetim

Beklenmedik harcamalar, kampüs içi ödemeler veya günlük ihtiyaçlar için kullanıcılarımız kartları arasında bakiye transferi yapabilmekte, kendi bütçelerini daha etkin şekilde yönetebilmektedir. Bu özellik, bireysel finansal planlamayı güçlendirmekte ve kullanıcıların harcama esnekliğini artırmaktadır.

Geniş Paylaşım Ağı

MetropolCard kullanıcıları yalnızca diğer MetropolCard sahiplerine değil, cep telefonu numarası aracılığıyla farklı kişilere de bakiye transferi gerçekleştirebilmektedir. Bu sayede ödeme ağını genişleten kullanıcılarımız, sevdiklerine destek olma süreçlerini dijital olarak kolaylaştırmaktadır.

İyilik Cebinde

Yeni özellik sayesinde kullanıcılarımız, mobil uygulamamız üzerinden sosyal sorumluluk projelerine katkı sunabilmekte, diledikleri vakıflara ve ihtiyaç sahiplerine anında bağış yapabilmektedir. Böylece toplumsal dayanışmayı destekleyen pratik bir çözüm sunulmakta, dijital iyilik hareketi yaygınlaştırılmaktadır.

Sektörde Bir İlk Olmanın Gururu

MetropolCard, sektörde bakiye transferi hizmetini hayata geçiren ilk ve tek marka olmanın gururunu taşımaktadır. Bu öncü yaklaşımımız ile kullanıcılarımızı her zaman bir adım önde tutmayı, sektöre yenilikçi çözümler kazandırmayı sürdürmekteyiz.

Dijitalleşmenin sağladığı imkânlarla kâğıt tüketimini azaltmakta, nakit taşımaya bağlı karbon ayak izini düşürmekteyiz. Aynı zamanda, sosyal dayanışmayı kolaylaştıran teknolojik altyapılar geliştirerek, toplumsal sorumluluğu dijital dünyanın bir parçası hâline getirmekteyiz. Ar-Ge ve inovasyon çalışmalarımıza yaptığımız yatırımlarla, kullanıcılarımızın değişen ihtiyaçlarına en hızlı şekilde yanıt verebilmekte, finansal teknolojiler alanında sektöre öncülük etmekteyiz.

Önümüzdeki süreçte de dijital ödeme sistemlerinde yenilikçi uygulamalar geliştirmeye, kullanıcı deneyimini sürekli olarak iyileştirmeye ve sürdürülebilir büyüme hedeflerimize kararlılıkla ilerlemeye devam etmekteyiz.



DİJİTALLEŞME VE YENİLİKÇİ ÇÖZÜMLER

Sanayi 4.0 ile birlikte dijitalleşme, günümüz iş dünyasında kaçınılmaz bir gereklilik haline gelmiştir. MetropolCard olarak biz de müşterilerimiz ve kullanıcılarımız için bu dönüşümün öncülerinden biri olmayı hedeflemekteyiz. Yapay zekâ, veri analitiği, nesnelerin interneti (IoT) ve diğer teknolojik yenilikleri iş süreçlerimize entegre etmekte; hizmet kalitemizi ve operasyonel verimliliğimizi sürekli olarak artırmaktayız.

Teknolojiye yaptığımız stratejik yatırımlar ve inovasyona olan sarsılmaz inancımız sayesinde, sektörde yerinde Ar-Ge lisansına sahip firma olarak öne çıkmakta; kullanıcılarımıza en iyi ve en güncel hizmetleri sunmayı sürdürmekteyiz. Dijitalleşme stratejimizi, kullanıcı deneyimini merkezine alarak sürekli güncellemekte; değişen teknoloji trendlerine hızla uyum sağlayarak sektördeki liderliğimizi güçlendirmekteyiz.

2023 yılı, MetropolCard için dijitalleşme yolculuğunda önemli bir kilometre taşı olmuştur. Gerçekleştirdiğimiz 5 dijital dönüşüm projesi ile kullanıcılarımıza daha hızlı, güvenli ve erişilebilir hizmetler sunarak sektördeki konumumuzu sağlamlaştırmakta ve müşteri memnuniyetini artırmış bulunmaktayız. Bu projelerle birlikte, dijital çözümlerimizin toplam sayısı 40.010'a ulaşmıştır. **2022 yılına kıyasla %56, 2021 yılına kıyasla ise %71 oranında artan dijital çözüm sayımız, MetropolCard olarak, teknolojiye yaptığı yatırımların ve dijitalleşmeye olan güçlü bağlılığının somut bir göstergesidir.** Bu artış, sadece dijital çözümlerin sayısının değil, aynı zamanda sunduğumuz hizmetlerin kalitesinin ve erişilebilirliğinin de her geçen gün güçlendiğini ortaya koymaktadır.

Dijitalleşme	2021	2022	2023
Gerçekleştirilen Dijital Dönüşüm Projesi - İyileştirmeler	10	6	5
Dijital Çözümlerin Toplam Sayısı (Cep Pos Kullanıcı Sayısı)	14.953	25.586	40.010

2023 YILINDA GELİŞTİRİLEN VE YAYGINLAŞTIRILAN DİJİTAL ÇÖZÜMLER



Saha Mobil Uygulaması

Saha ekibimizin üye işyeri ziyaretlerini daha verimli ve organize bir şekilde gerçekleştirebilmesi amacıyla, IT ekibimizin geliştirdiği Saha Mobil Uygulaması kullanıma sunulmuştur. Bu uygulama sayesinde saha personelimiz, rut planlarını daha kolay bir şekilde takip edebilmekte, üye işyeri bilgilerine anlık olarak erişebilmekte ve gerekli işlemleri hızlıca gerçekleştirebilmektedir. Saha operasyonlarında dijitalleşmeyi destekleyen bu adım, hem iş süreçlerimizin etkinliğini artırmış hem de üye işyerlerine sunulan hizmetlerin kalitesini yükseltmiştir.

Online Ödeme Entegrasyonları

Web sitesi üzerinden online ödeme hizmeti sunan tüm üye işyerleri ile başarılı bir şekilde entegrasyon sağlanmıştır. Bu entegrasyon çalışmaları sayesinde, kullanıcı deneyimi önemli ölçüde iyileştirilmiş ve online ödeme sistemlerinin kullanım oranı artırılmıştır. Aynı zamanda, bu çalışmalar kapsamında üye işyerlerine dijital ödeme çözümlerinin avantajları anlatılarak, sistemin yaygınlaştırılması yönünde etkili adımlar atılmıştır.

Yeni Mobil Uygulama

IT ekibimizin özverili çalışmalarıyla, 2023 yılında mobil uygulamamızın ilk versiyonu başarıyla kullanıma sunulmuştur. Kullanıcı dostu arayüzü ve gelişmiş işlevselliği ile dikkat çeken bu uygulamamız, hem son kullanıcılarımız hem de iş ortaklarımız için dijital deneyimi bir üst seviyeye taşımayı hedeflemektedir. Önümüzdeki dönemde, kullanıcı ve paydaş geri bildirimleri doğrultusunda uygulamamızı sürekli geliştirmeyi; işlevsellik, performans ve kullanıcı memnuniyetini en üst düzeye çıkaracak yeni özellikler eklemeyi planlamaktayız.

Robot Destekli Finansal Süreçler

Fatura girişleri ve doğrulama süreçlerindeki manuel yükü azaltmak ve operasyonel verimliliği artırmak amacıyla, robot destekli otomasyon sistemleri devreye alınmıştır. Geliştirilen bu sistemler sayesinde, e-fatura süreçleri tamamen dijital ve otomatik bir şekilde yönetilmekte, hata oranı minimuma indirilerek süreçlerin hız ve doğruluğu önemli ölçüde artırılmaktadır. Robotik otomasyon çözümleri ile finansal işlemler daha güvenilir, daha hızlı ve daha etkin bir yapıya kavuşmuştur.

ServisPay Uygulaması

2023 yılı itibarıyla hayata geçirdiğimiz ServisPay uygulaması, üniversite kampüslerindeki öğrencilerin ring araçlarına binerken dijital ödeme yapabilmelerini sağlayan yenilikçi bir mobil çözüm olarak geliştirilmiştir. İlk fazı başarıyla tamamlanan uygulama, kullanıcı dostu arayüzü ve güvenli ödeme altyapısıyla kampüs içi ulaşımı kolaylaştırmış ve dijitalleşme vizyonumuz doğrultusunda önemli bir adım olmuştur. Önümüzdeki süreçte, ServisPay'ın kullanım alanlarının genişletilmesi ve daha fazla kullanıcıya ulaşması hedeflenmektedir.

Fraud Kontrol Sistemi

Sahtekârlık girişimlerine karşı daha etkin bir savunma mekanizması oluşturmak amacıyla, mevcut teknolojilere alternatif, gelişmiş bir Fraud Kontrol Sistemi geliştirilmiştir. Bu yeni sistem, yalnızca belirli dolandırıcılık desenlerini değil, aynı zamanda daha karmaşık ve yeni ortaya çıkan sahtekârlık türlerini de tespit edebilecek şekilde tasarlanmıştır. Gerçek zamanlı izleme, hızlı alarm mekanizmaları ve anında müdahale yetenekleriyle donatılan sistem sayesinde, dolandırıcılık risklerine karşı proaktif bir yaklaşım benimsenmiş; müşteri güvenliği ve işlem güvenilirliği üst düzeye çıkarılmıştır.



IVR Projesi

Müşteri deneyimini iyileştirmek ve çağrı merkezi süreçlerindeki verimliliği artırmak amacıyla, IVR (Interactive Voice Response) sistemimiz geliştirilmiştir. Bu sistem sayesinde, müşteriler taleplerine daha hızlı ve kolay bir şekilde ulaşabilmekte; müşteri temsilcilerinin üzerindeki yoğunluk önemli ölçüde azalmaktadır. Otomatikleştirilen çağrı merkezi işlemleri ile, hem hizmet kalitesi artırılmış hem de işlem süreleri kısaltılarak müşteri memnuniyeti üst düzeye çıkarılmıştır. Geliştirilen IVR altyapısı, ihtiyaçlara göre sürekli güncellenerek daha geniş kapsamlı hizmet sunma kapasitesine sahiptir.

Nakitsiz ve Kredi Kartsız Ödeme

2023 yılı itibarıyla, üniversite ve kolejlerle gerçekleştirilen stratejik iş birlikleri çerçevesinde kampüslerde nakitsiz ve kredi kartsız ödeme çözümleri devreye alınmıştır. Bu kapsamda, bazı kampüslerde restoran ve kantinlerde yalnızca MetropolCard ile ödeme yapılması teşvik edilmiş; bazı okullarda ise çamaşırhane hizmetleri ve servis ödemeleri gibi farklı alanlarda da dijital ödeme çözümlerimiz başarıyla uygulanmaya başlanmıştır. Bu yenilikçi model, öğrencilerin kampüs içindeki tüm harcamalarını hızlı, güvenli ve temassız bir şekilde gerçekleştirmelerine imkân tanıyarak dijitalleşme vizyonumuzu bir adım daha ileri taşımıştır. Önümüzdeki dönemde, bu modelin daha fazla kampüse yaygınlaştırılması ve kullanım alanlarının genişletilmesi hedeflenmektedir.

TEDARİK ZİNCİRİNDE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

MetropolCard olarak, tedarik zincirimizde sürdürülebilirlik ilkesini benimsemekte; çevresel ve sosyal etkilerimizi minimize etmek ve değer zincirimizin tüm aşamalarında sorumlu uygulamaları desteklemek amacıyla güçlü bir taahhütte bulunmaktayız. Sürdürülebilir tedarik zinciri yönetiminin yalnızca şirketimizin değil, aynı zamanda tedarikçilerimizin, müşterilerimizin ve tüm paydaşlarımızın uzun vadeli refahını güvence altına alacak stratejik bir unsur olduğuna inanmaktayız. Bu anlayışla, tedarik zincirimizin her aşamasında çevresel, sosyal ve ekonomik sorumluluklarımızı önceliklendirmekteyiz.

Tedarikçi seçiminde yalnızca fiyat ve kalite kriterlerini değil, aynı zamanda çevresel ve sosyal sürdürülebilirlik ölçütlerini de dikkate almaktayız. Tedarikçilerimizle uzun vadeli iş birlikleri kurarken, sürdürülebilirlik performanslarını yakından izlemekte ve sürekli iyileştirmelerini teşvik etmekteyiz. Tedarikçilerimizin çevresel yönetim, işçi hakları, sosyal sorumluluklar ve etik uygulamalar gibi alanlarda belirlediğimiz standartları karşılamalarını beklemekteyiz. Bu standartlara uyumu düzenli denetimlerle kontrol etmekte, gelişim alanlarında destekleyici çalışmalar sunarak tedarikçilerimizin ilerlemelerine katkı sağlamaktayız.

Sürdürülebilirlik stratejimizin bir diğer önemli bileşeni, kullanılan kaynakların çevresel etkilerini minimize etmek ve doğal kaynakları verimli bir şekilde yönetmektir. Doğal kaynak kullanımında verimliliği artırmakta, atık üretimini en aza indirmek ve karbon salımını azaltmak için kararlı adımlar atmakta; bu prensipleri tedarik zincirimizin temel yapı taşları olarak benimsemekteyiz. Tedarik zincirimiz boyunca, sürdürülebilir malzeme kullanımını teşvik etmekte; geri dönüştürülebilir malzemelerin tercih edilmesini, yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanılmasını ve çevre dostu üretim yöntemlerinin benimsenmesini desteklemekteyiz. Tedarikçilerimize bu alanlarda rehberlik etmekte, bilgi ve uygulama desteği sunarak çevresel performanslarını sürekli geliştirmelerine katkıda bulunmaktayız. Ayrıca, tedarik zincirimizde kullanılan ambalaj malzemelerinin geri dönüştürülebilir olmasına ve atık yönetimi süreçlerinin optimize edilmesine özel önem vermekteyiz.





Tedarikçi Yönetimi	2021	2022	2023
Aktif Tedarikçi Sayısı	537	632	611
Yazarkasa Pos Anlaşmalı Tedarikçi Firma Sayısı	3	3	5
Üye Sayısı	23.200	26.017	28.937
Yurt İçi Satın Alma Tedarikçi Oranı	%100	%100	%100

Üye sayımızı 2021 yılında 23.200'den 2022 yılında 26.017'ye, 2023 yılında ise 28.937'ye yükseltmiş bulunmaktayız. Her yıl ortalama %12-13 oranında artış sergileyen bu büyüme ile müşteri tabanımızı istikrarlı bir şekilde genişletmekte, tedarik zincirimizin sunduğu hizmetlerin daha fazla kullanıcıya ulaşmasını sağlamaktayız.

Üye büyümemiz, sürdürülebilir tedarik yönetimi anlayışımızın ve tedarikçilerimizle kurduğumuz güçlü iş birliklerinin somut bir yansıması niteliğini taşımaktadır. Diğer yandan, 2021-2023 yılları arasında %100 yurt içi tedarik oranını korumakta, yerel tedarikçilerle iş birliğimizi güçlendirmekteyiz. Yerel ekonomiyi desteklemekte, tedarik süreçlerimizde daha düşük karbon ayak izi hedefiyle hareket etmekteyiz. Böylece, çevresel ve toplumsal sürdürülebilirlik ilkelerimiz doğrultusunda değer zincirimizi sürekli olarak güçlendirmekteyiz.



VERİ GİZLİLİĞİ VE SİBER GÜVENLİK

MetropolCard olarak, veri güvenliğini dijital altyapımızın temel bileşeni olarak konumlandırmaktayız. Tüm bilgi işleme süreçlerimizi güvenilirlik, bütünlük ve gizlilik ilkeleri çerçevesinde yürütmekteyiz.

Kurumsal bilgi varlıklarının korunmasını yalnızca teknik bir gereklilik değil, itibarımızı, yasal uyumumuzu ve paydaş güvenimizi doğrudan etkileyen stratejik bir zorunluluk olarak görmekteyiz. Bu bilinçle, tüm dijital sistemlerimizi güçlü siber güvenlik protokolleri ile yapılandırmakta; veri erişimini rol bazlı yetkilendirme esasına göre sınırlandırmakta ve sistemsel açıklıkları düzenli denetimlerle kontrol altında tutmaktayız.

Veri güvenliği politikalarımızı, ulusal mevzuat, uluslararası standartlar (KVKK, GDPR, ISO 27001) ve sektörel gereklilikler doğrultusunda sürekli olarak güncellemekteyiz. Politikalarımız yalnızca müşteri bilgilerini değil; iş ortaklarına ait verileri, çalışan bilgilerimizi ve tüm operasyonel kayıtlarımızı da kapsamaktadır. Ağ güvenliği, erişim kontrolü, şifreleme teknolojileri, güvenlik duvarları ve gelişmiş antivirüs çözümleri ile dijital varlıklarımızı ve müşteri verilerimizi çok katmanlı bir koruma altına almaktayız. Tüm dijital platformlarımızda en güncel güvenlik protokollerini uygulamakta, sistemlerimizi düzenli olarak güncellemekte ve potansiyel zafiyetlere karşı hızlı önlemler almaktayız.

Bilgiye erişimi kısıtlamaktan ziyade; izinsiz, amaç dışı ve kontrolsüz erişimi önlemeyi hedeflemekteyiz. Bilgi sistemlerimize yönelik tüm tehditler karşısında proaktif bir güvenlik yaklaşımı benimsemekte; tehdit tespiti, risk analizi ve olay müdahale planlarını sistematik şekilde uygulamaktayız. Veri şifreleme uygulamalarımızı sadece dış veri transferlerinde değil, kurum içi veri akışlarında da kullanmaktayız. Tüm veriler, yalnızca yetkilendirilmiş personelin erişebileceği şekilde şifrelenmekte ve veri sızıntılarını önlemeye yönelik en güçlü güvenlik önlemleri alınmaktadır. Ayrıca, çalışanlarımıza sadece görev tanımları kapsamında gerekli erişim izinleri verilerek, veri güvenliği ihlallerine karşı ek bir koruma katmanı oluşturulmaktadır. Süreçlerimizi sadece reaktif değil, aynı zamanda önleyici ve öngörücü bir yapıda kurgulamakta; böylece veri bütünlüğümüzü koruyarak iş sürekliliğimizi riske atmadan sürdürülebilirlik hedeflerimize hizmet etmekteyiz.

Olası siber saldırılara karşı hazırlıklı olmak adına, detaylı olay yönetimi ve acil müdahale planları geliştirmiş bulunmaktayız. Kurduğumuz erken tespit sistemleriyle ağlarımızı ve sistemlerimizi 7/24 izlemekte, düzenli sızma testleri ve güvenlik denetimleriyle savunma mekanizmalarımızı sürekli güçlendirmekteyiz. Böylece, veri kaybı, siber hırsızlık ve diğer güvenlik tehditleri karşısında riskleri minimize etmekteyiz.

MetropolCard olarak, dijitalleşmenin sunduğu fırsatları değerlendirirken veri güvenliği ilkesini operasyonel verimlilikten ve teknolojik yenilikten bağımsız düşünmemekteyiz. Tüm iş süreçlerimizi, güvenli bilgi akışını garanti edecek şekilde tasarlamakta; böylece sürdürülebilir ve güvenilir bir dijital hizmet altyapısı oluşturmaktayız.

GRI STANDARTLARI	AÇIKLAMA	KONUM
GRI 2: GENEL AÇIKLAMALAR 2021	2-1 Organizasyon Detayları	Rapor Hakkında MetropolCard Hakkında
	2-2 Organizasyonun Sürdürülebilirlik Raporlamasına Dahil Edilen Birimleri	Rapor Hakkında
	2-3 Raporlama Dönemi, Sıklığı ve İletişim Noktası	Rapor Hakkında
	2-5 Dış Güvence	Yok
	2-6 Faaliyetler, Değer Zinciri ve Diğer İş İlişkileri	Faaliyet Gösterdiğimiz Alanlar Değer Yaratma Modelimiz
	2-7 Çalışanlar	Sosyal performans göstergeleri
	2-8 Çalışan Olmayan İşçiler	Sosyal performans göstergeleri
	2-9 Yönetişim Yapısı ve Kompozisyonu	Kurumsal Yönetişim
	2-10 En Yüksek Yönetişim Organının Aday Gösterilmesi ve Seçimi	Kurumsal Yönetişim
	2-11 En Yüksek Yönetişim Organının Başkanı	Kurumsal Yönetişim
	2-12 En Yüksek Yönetişim Organının Etkilerin Yönetimini Denetlemedeki Rolü	Kurumsal Yönetişim
	2-13 Etkilerin Yönetim Sorumluluğunun Devri	Kurumsal Yönetişim
	2-15 Çıkar Çatışmaları	İş Etiği ve Uyum Yolsuzlukla ve Rekabete Aykırı Davranışlarla Mücadele
	2-16 Kritik Endişelerin İletilmesi	Paydaş Analizi
	2-17 En Yüksek Yönetişim Organının Kolektif Bilgisi	Faaliyet Raporu
	2-18 En Yüksek Yönetişim Organının Performansının Değerlendirilmesi	Yönetişim Yapımız Şeffaflık ve İzlenebilirlik
	2-19 Ücret Politikaları	Şeffaflık ve İzlenebilirlik
	2-20 Ücretin Belirlenme Süreci	Şeffaflık ve İzlenebilirlik
	2-23 Politika Taahhütleri	Çevre Politikası ve Sürdürülebilirlik Taahhüdü

EKLER

GRI 3: ÖNEMLİ KONULAR 2021	3-1 Önemli Konuların Belirlenme Süreci	Paydaş Analizi
	3-2 Önemli Konular Listesi	Önemlilik Analizi
GRI 201: EKONOMİK PERFORMANS 2016	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Faaliyet Raporu
	201-1 Yaratılan ve Dağıtılan Doğrudan Ekonomik Değer	Faaliyet Raporu
	201-2 İklim Değişikliği Nedeniyle Finansal Etkiler ve Diğer Riskler ile Fırsatlar	Risklerimiz ve Aksiyonlarımız
GRI 202: PAZAR VARLIĞI 2016	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Faaliyet Gösterdiğimiz Alanlar
	202-2 Yerel Topluluktan İstihdam Edilen Üst Düzey Yönetim Oranı	Yok
GRI 203: DOLAYLI EKONOMİK ETKİLER 2016	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Uluslararası Pazarda Rolümüz
	203-1 Altyapı Yatırımları ve Desteklenen Hizmetler	Faaliyet Raporları
	203-2 Önemli Dolaylı Ekonomik Etkiler	Uluslararası Pazarda Rolümüz
GRI 204: SATIN ALMA UYGULAMALARI 2016	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik
	204-1 Yerel Tedarikçilere Yapılan Harcamaların Oranı	Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik
GRI 205: YOLSUZLUKLA MÜCADELE 2016	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Yolsuzlukla ve Rekabete Aykırı Davranışlarla Mücadele
	205-1 Yolsuzlukla İlgili Riskler İçin Değerlendirilen Operasyonlar	Yolsuzlukla ve Rekabete Aykırı Davranışlarla Mücadele
	205-2 Yolsuzlukla Mücadele Politikaları ve Prosedürleri Hakkında İletişim ve Eğitim	Yok
	205-3 Doğrulanmış Yolsuzluk Olayları ve Alınan Önlemler	Yolsuzlukla ve Rekabete Aykırı Davranışlarla Mücadele
GRI 206: REKABET KARŞITI DAVRANIŞ 2016	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	İş Etiği ve Uyum Yolsuzlukla ve Rekabete Aykırı Davranışlarla Mücadele
	206-1 Rekabet Karşiti Davranış, Tekelcilik ve Tekelleşme Uygulamaları İçin Açılan Davalar	Yolsuzlukla ve Rekabete Aykırı Davranışlarla Mücadele

EKLER

GRI 207: VERGİ 2019	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Şeffaflık ve İzlenebilirlik
	207-1 Vergiye Yaklaşım	Şeffaflık ve İzlenebilirlik
	207-2 Vergi yönetişimi, kontrolü ve risk yönetimi	Şeffaflık ve İzlenebilirlik
	207-3 Paydaş katılımı ve vergi ile ilgili endişelerin yönetimi	Şeffaflık ve İzlenebilirlik
GRI 301: MALZEMELER 2016	GRI 301: Malzemeler 2016	Çevre Performans Göstergeleri
	301-2 Geri dönüşüm malzemelerinin kullanımı	Atık Yönetimi
	301-3 Geri kazanılan ürünler ve ambalaj malzemeleri	Atık Yönetimi Çevre Performans Göstergeleri
GRI 302: ENERJİ 2016	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Enerji Verimliliği ve Yönetimi
	302-1 Kuruluş içinde enerji tüketimi	Enerji Verimliliği ve Yönetimi Çevre Performans Göstergeleri
	302-2 Kuruluş dışında enerji tüketimi	Çevre Performans Göstergeleri
	302-3 Enerji yoğunluğu	Enerji Verimliliği ve Yönetimi Çevre Performans Göstergeleri
	302-4 Enerji tüketiminin azaltılması	Enerji Verimliliği ve Yönetimi
	302-5 Ürün ve hizmetlerin enerji gereksinimlerinde azalma	Enerji Verimliliği ve Yönetimi
GRI 303: SU VE ATIKSULAR 2018	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Su Yönetimi
	303-1 Suyla paylaşılan bir kaynak olarak suyla etkileşim	Su Yönetimi Çevre Performans Göstergeleri
	303-3 Su çekimi	Su Yönetimi Çevre Performans Göstergeleri
	303-4 Su deşarjı	Çevre Performans Göstergeleri
	303-5 Su tüketimi	Su Yönetimi Çevre Performans Göstergeleri
GRI 305: EMİSYONLAR 2016	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Emisyon Yönetimi
	305-1 Doğrudan (Kapsam 1) sera gazı emisyonları	Emisyon Yönetimi Performans Göstergeleri
	305-2 Enerji dolaylı (Kapsam 2) sera gazı emisyonları	Emisyon Yönetimi Çevre Performans Göstergeleri
	305-3 Diğer dolaylı (Kapsam 3) sera gazı emisyonları	Emisyon Yönetimi Çevre Performans Göstergeleri

EKLER

	305-4 Sera gazı emisyon yoğunluğu	Emisyon Yönetimi Performans Göstergeleri
	305-5 Sera gazı emisyonlarının azaltılması	Emisyon Yönetimi
GRI 306: ATIK 2020	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Atık Yönetimi
	306-1 Atık üretimi ve önemli atıkla ilişkili etkilerin yönetimi	Atık Yönetimi
	306-2 Önemli atıkla ilişkili etkilerin yönetimi	Atık Yönetimi
	306-3 Oluşan atık	Atık Yönetimi
	306-4 Bertaraf edilmeyen atık	Atık Yönetimi Çevre Performans Göstergeleri
	306-5 Bertaraf edilen atık	Atık Yönetimi Çevre Performans Göstergeleri
GRI 308: TEDARİKÇİ ÇEVRESEL DEĞERLENDİRMESİ 2016	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik
	308-1 Çevresel kriterlere göre eleme yapılan yeni tedarikçiler	Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik
	308-2 Tedarik zincirindeki negatif çevresel etkiler ve alınan önlemler	Risklerimiz ve Aksiyonlarımız
GRI 401: İSTİHDAM 2016	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Kapsayıcılık, Çeşitlilik ve Cinsiyet Eşitliği
	401-1 Yeni çalışan işe alımları ve çalışan devir oranı	Sosyal Performans Göstergeleri
	401-3 Ebeveyn izni	Sosyal Performans Göstergeleri
GRI 402: İŞÇİ/YÖNETİM İLİŞKİLERİ 2016	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Kapsayıcılık, Çeşitlilik ve Cinsiyet Eşitliği
	402-1 Operasyonel değişikliklere ilişkin minimum bildirim süreleri	Kapsayıcılık, Çeşitlilik ve Cinsiyet Eşitliği
GRI 403: İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ 2018	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	İş Sağlığı ve Güvenliği
	403-1 İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi	İş Sağlığı ve Güvenliği
	403-2 Tehlike belirleme, risk değerlendirmesi ve olay incelemesi	İş Sağlığı ve Güvenliği
	403-3 İş sağlığı hizmetleri	İş Sağlığı ve Güvenliği
	403-4 İşçilerin iş sağlığı ve güvenliği konusunda katılımı, danışması ve iletişimi	İş Sağlığı ve Güvenliği Sosyal Performans Göstergeleri
	403-5 İş sağlığı ve güvenliği eğitimi	İş Sağlığı ve Güvenliği Sosyal Performans Göstergeleri

EKLER

	403-6 İşçi sağlığının teşviki	İş Sağlığı ve Güvenliği
	403-7 İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili iş ilişkileri yoluyla doğrudan bağlantılı etkilerin önlenmesi ve hafifletilmesi	İş Sağlığı ve Güvenliği
	403-8 İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi ile kapsanan işçiler	İş Sağlığı ve Güvenliği
	403-9 İş ile ilgili yaralanmalar	İş Sağlığı ve Güvenliği Sosyal Performans Göstergeleri
	403-10 İş ile ilgili sağlık sorunları	İş Sağlığı ve Güvenliği Sosyal Performans Göstergeleri
404: EĞİTİM VE ÖĞRETİM	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Yetenek Gelişimi
	404-1 Yıllık başına çalışan başına ortalama eğitim saati	Sosyal Performans Göstergeleri
	404-2 Çalışan becerilerini geliştirme ve geçiş yardım programları	Yetenek Gelişimi
	404-3 Düzenli performans ve kariyer geliştirme değerlendirmesi alan çalışanların yüzdesi	Sosyal Performans Göstergeleri
405: ÇEŞİTLİLİK VE EŞİT FIRSATLAR	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Kapsayıcılık, Çeşitlilik ve Cinsiyet Eşitliği
	405-1 Yönetim organlarının ve çalışanların çeşitliliği	Sosyal Performans Göstergeleri
406: AYRIMCILIK YASAĞI	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	İnsan Hakları Yaklaşımımız İş Etiği ve Uyum
	406-1 Ayrımcılık olayları ve alınan düzeltici önlemler	Raporlama döneminde rastlanmamıştır
407: SENDİKA ÖZGÜRLÜĞÜ VE TOPLU İŞ SÖZLEŞMESİ	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	İnsan Hakları Yaklaşımımız İş Etiği ve Uyum
	407-1 Sendika özgürlüğü ve toplu iş sözleşmesi hakkının risk altında olabileceği işlemler ve tedarikçiler	Raporlama döneminde rastlanmamıştır
408: ÇOCUK İŞÇİLİK 2026	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	İnsan Hakları Yaklaşımımız İş Etiği ve Uyum
	408-1 Çocuk işçilik olayları için önemli risk altındaki işlemler ve tedarikçiler	Raporlama döneminde rastlanmamıştır
409: ZORUNLU VEYA ZORUNLU İŞÇİLİK 2016	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	İnsan Hakları Yaklaşımımız İş Etiği ve Uyum
	409-1 Zorla veya zorunlu işçilik olayları için önemli risk altındaki işlemler ve tedarikçiler	Raporlama döneminde rastlanmamıştır

EKLER

417: PAZARLAMA VE ETİKETLEME 2016	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik
	417-1 Ürün ve hizmet bilgileri ile etiketleme için gereksinimler	Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik
	417-2 Ürün ve hizmet bilgileri ile etiketleme konusunda uyumsuzluk olayları	Raporlama döneminde rastlanmamıştır
	417-3 Pazarlama iletişimleri konusunda uyumsuzluk olayları	Raporlama döneminde rastlanmamıştır
418: MÜŞTERİ GİZLİLİĞİ 2016	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Veri Gizliliği ve Siber Güvenlik Yolsuzluk ve Rekabete Aykırı Davranışlarla Mücadele
	418-1 Müşteri gizliliği ihlalleri ve müşteri verisi kayıpları ile ilgili ispatlanmış şikayetler	Raporlama döneminde rastlanmamıştır

PERFORMANS GÖSTERGELERİ

ÇEVRE PERFORMANS GÖSTERGELERİ

ENERJİ YÖNETİMİ	2023	Birim
Toplam Elektrik Tüketimi	47.243	kWh

EMİSYON YÖNETİMİ	2023	Birim
Kapsam 1	978,38	Ton CO2
Kapsam 2	98,57	Ton CO2
Kapsam 3	19,89	Ton CO2

SU YÖNETİMİ	2023	Birim
Toplam Su Ayak İzi m ³	19449,251	m ³
Mavi Su m ³	2041,997	m ³
Gri Su m ³	17354,1918	m ³

SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

CİNSİYETE GÖRE ÇALIŞAN SAYISI	2021	2022	2023	Birim
Çalışan Sayısı - Kadın	54	61	67	Kişi
Çalışan Sayısı - Erkek	82	87	88	Kişi
Çalışan Sayısı - Toplam	136	148	155	Kişi

İSTİHDAM TÜRÜNE VE CİNSİYETE GÖRE ÇALIŞAN SAYISI	2021	2022	2023	Birim
Çalışan Sayısı - Beyaz Yaka	136	146	155	Kişi
Çalışan Sayısı - Beyaz Yaka Kadın	54	61	67	Kişi
Çalışan Sayısı - Beyaz Yaka Erkek	82	85	88	Kişi

SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

YÖNETİCİ KAPSAMINDA CİNSİYET VE YAŞA GÖRE DAĞILIM	2023	Birim
30 Yaş Altı - Kadın	1	Kişi
30 Yaş Altı - Erkek	1	Kişi
30 - 50 Yaş Arası - Kadın	8	Kişi
30-50 Yaş Arası - Erkek	10	Kişi
30-50 Yaş Arası - Toplam	18	Kişi
50 yaş üzeri - Kadın	0	Kişi
50 yaş üzeri - Erkek	7	Kişi
50 yaş üzeri - Toplam	7	Kişi
Toplam	27	Kişi

SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

İŞE YENİ ALINAN ÇALIŞANLARIN CİNSİYETE VE YAŞA GÖRE DAĞILIM	2021	2022	2023	Birim
50 Yaş ve Üzeri - Kadın	0	0	0	Kişi
50 Yaş ve Üzeri - Erkek	0	2	7	Kişi
30-50 Yaş Arası - Kadın	10	10	16	Kişi
30-50 Yaş Arası - Erkek	16	11	21	Kişi
30 Yaş Altı - Kadın	22	25	28	Kişi
30 Yaş Altı - Erkek	20	35	17	Kişi
Toplam	68	83	89	Kişi

SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

İŞTEN AYRILAN ÇALIŞANLARIN CİNSİYETE VE YAŞA GÖRE DAĞILIM	2021	2022	2023	Birim
50 Yaş ve Üzeri - Kadın	0	0	0	Kişi
50 Yaş ve Üzeri - Erkek	1	0	1	Kişi
30-50 Yaş Arası - Kadın	4	11	11	Kişi
30-50 Yaş Arası - Erkek	14	15	27	Kişi
30 Yaş Altı Altı - Kadın	15	17	26	Kişi
30 Yaş Altı Altı - Erkek	13	28	17	Kişi
Gönüllü Ayrılan Çalışan Devir Oranı	24%	32%	35%	%
Toplam	47	71	82	Kişi

SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

ÇALIŞMA SÜRELERİ VE CİNSİYETE GÖRE DAĞILIM	2021	2022	2023	Birim
0-5 Yıl Arası Çalışan Sayısı - Kadın	53	55	61	Kişi
0-5 Yıl Arası Çalışan Sayısı - Erkek	64	62	72	Kişi
5-10 Yıl Arası Çalışan Sayısı - Kadın	1	6	7	Kişi
5-10 Yıl Arası Çalışan Sayısı - Erkek	18	25	15	Kişi

DOĞUM İZNİNE AYRILMA ORANLARI	2021	2022	2023	Birim
Doğum İznine Ayrılan Çalışanlar - Kadın	1	2	2	Kişi
Doğum İznine Ayrılan Çalışanlar - Erkek	0	0	0	Kişi
Doğum İzninden Dönen Çalışanlar - Kadın	1	2	0	Kişi
Doğum İzninden Dönen Çalışanlar - Erkek	0	0	0	Kişi

DİĞER	2021	2022	2023	Birim
Personel Devir Hızı	%35	%49	%53	%

SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ	2021	2022	2023	Birim
Kayıp Zaman (İş Kazası + Hastalık)	0	0	0	Saat
İş Kazası Sebebiyle Kayıp Zaman	0	0	0	Gün
Kaza Ağırlık Oranı	0	0	0	%
Kaza Sıklık Oranı	0	0	0	%
Meslek Hastalığı Oranı (ODR)	0	0	0	%
Ölümlü Kaza Sayısı	0	0	0	Adet
Kayıp Günlü Kaza Sayısı	0	0	0	Adet
Kısıtlı İş Göremezlik Sayısı	0	0	0	Adet
Tıbbi Müdahale Sayısı	0	0	0	Adet
İlk Yardım Vaka Sayısı	0	0	0	Adet
Kaydedilebilir Kaza Sayısı	0	0	0	Adet
Çalışanlara verilen İSG Eğitimi Toplam Saati	160	488	588	Saat
İSG Eğitimlerine Katılan Toplam Çalışan Sayısı	20	61	49	Kişi
Çalışan Başına İş Güvenliği Eğitim Saatleri	8	8	12	saat/Kişi
Kurulu İSG Komitelerinde Toplam Üye Sayısı	6	8	8	Kişi
Kurulu İSG Komitelerinde Çalışan Temsilci Sayısı	3	5	5	Kişi
Ek / Özel / Tamamlayıcı	%100	%100	%100	%

SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

TOPLUMA FAYDA	2021	2022	2023	Birim
Sosyal sorumluluk Programları ile Dokunulan Toplam Kişi Sayısı	-	-	136	Kişi
İşbirliği Yapılan Kurum Sayısı	-	-	2	Kişi
Bağış ve Sponsorluk Miktarı	77.000	1.339.680	830.384	TL
Kurumsal Üyelik Sayısı (Komite, Dernek, Oda vs)	1	2	2	Adet

TEDARİKÇİ YÖNETİMİ	2021	2022	2023	Birim
Aktif Tedarikçi Sayısı	537	632	611	Adet
Yazarkasa pos anlaşmalı tedarikçi firma sayısı	3	3	5	Adet
Üye Sayısı	23.200	26.017	28.937	Adet
Tedarikçi Oranı - Yurt İçi Satın Alma	%100	%100	%100	%
Tedarikçi Oranı - Yurt Dışı Satın Alma	%0	%0	%0	%
Yerel Tedarik Edilen Ham Madde Miktarı (pos rulo sayı)	-	-	-	Adet
Yerel Tedarik Edilen Ham Madde Miktarı (Üye işyeri cam sticker sayı)	-	-	-	Adet
Sürdürülebilir Tedarik Konusunda Eğitim Almış Satın Alma Çalışanlarının Yüzdesi	-	%6,00	-	%

YÖNETİŞİM PERFORMANS GÖSTERGELERİ

ARGE / TASARIM / İNOVASYON	2021	2022	2023	Birim
Toplam Arge Harcaması	3.690.635,73	7.201.087,24	19.827.608,26	TL
Yıllık Üretilen Arge/Tasarım Niteliğinde Proje Sayısı	6	3	1	Adet
Yurtiçi/Yurtdışı Fuar, Bilimsel Etkinlik Değeri Olan Sempozyum, Kongrelere Katılım Sayısı	5	1	6	Adet

OPERASYONEL VERİMLİLİK	2021	2022	2023	Birim
Üye İşyeri Sayısı	23.200	26.017	28.937	Adet

DİJİTALLEŞME	2021	2022	2023	Birim
Gerçekleştirilen Dijital Dönüşüm Projesi - İyileştirmeler	10	6	5	Adet
Dijital Çözümlerin Toplam Sayısı (Cep Pos Kullanıcı Sayıları)	14.953	25.586	40.010	Adet



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2023

