



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2024



01. Rapor Hakkında

02. CEO Mesajı

03. İş Geliştirme Müdürü Mesajı

04. MetropolCard Hakkında

Vizyonumuz, Misyonumuz, Değerlerimiz, Kilometre Taşlarımız, Faaliyet alanlarımız ve Ürünler, Kurumsal Üyeliklerimiz ve Sertifikalarımız

05. Kurumsal Yönetişim

Yönetişim Yapımız, İş Etiği ve Uyum, Şeffaflık ve İç Denetim, Yolsuzlukla ve Rekabete Aykırı Davranışlarla Mücadele, Etkin Risk Yönetimi, Risklerimiz ve Aksiyonlarımız

06. Sürdürülebilirlik Yönetimi

Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, Paydaş Analizi, Önemlilik Analizi Değer Zinciri Modelimiz

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

09. Etik Yönetişim

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

RAPOR HAKKINDA

2024 Sürdürülebilirlik Raporumuz, 1 Ocak 2024 ile 31 Aralık 2024 tarihleri arasındaki faaliyetlerimizi kapsamlı bir şekilde ele alarak, şirketimizin vizyonunu, değerlerini ve sürdürülebilirlik yaklaşımını yansıtmaktadır. Bu rapor, çevresel ve sosyal performansımızı, sürdürülebilirlik hedeflerimize ulaşma yolunda kaydettiğimiz ilerlemeleri ve önceki yıllarla karşılaştırılabilir performans sonuçlarını ortaya koymaktadır.

Raporumuz, Küresel Raporlama Girişimi (GRI) standartlarına uygun olarak hazırlanmış ve Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA) ile uyumlu taahhüdümüzü yansıtmaktadır. 2024 Sürdürülebilirlik Raporumuz; şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda, sürdürülebilir bir geleceğe katkı sağlama kararlılığımızı vurgulamakta ve bu yönde gösterdiğimiz çabaları paydaşlarımızla paylaşmaktadır.

Bu kapsamda; çevresel alanda enerji verimliliği, emisyonların azaltılması ve iklim değişikliğiyle mücadeleye yönelik ilerlemelerimize; ekonomik ve toplumsal alanda ise müşteri memnuniyeti odaklı uygulamalarımıza, dijital dönüşüm ve Ar-Ge yatırımlarımıza, çalışan memnuniyetini temel alan insan kaynakları politikalarımıza ve sürdürülebilir ekonomik büyümeye katkı sağlayan projelerimize yer verilmektedir. Tüm bu gelişmeler, sürdürülebilirlik performansımızın bütüncül ve güçlü bir şekilde değerlendirilmesini sağlamaktadır.

Raporumuz, tüm paydaşlarımızın erişimine açık olup şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda yayımlanmıştır. Görüş ve önerilerinizi bizimle paylaşmak için www.metropolcard.com adresini ziyaret edebilir veya destek@metropolcard.com üzerinden bize ulaşabilirsiniz.

Geleceği birlikte inşa etme inancımızla, 2024 Sürdürülebilirlik Raporumuzu kamuoyu ile paylaşmaktan büyük mutluluk duyuyoruz.

CEO MESAJI

2024 yılı doğru odaklanmalarla kalıcı değer yaratmanın mümkün olduğunu gördüğümüz bir yıl oldu. MetropolCard olarak bu dönemde üç stratejik eksen netleştirdik: insan deneyimi, dijital dönüşüm ve sürdürülebilirlik. Bu eksenler, hem müşterilerimizin hem iş ortaklarımızın beklentilerini daha iyi karşılamamızı sağladı.

Çalışanlarımız ve paydaşlarımız sayesinde; kullanıcı dostu dijital cüzdanlarımızı sade, güvenli ve avantaj odaklı bir deneyimle birleştirdik. İşverenlerin İK süreçlerini kolaylaştırırken, kullanıcılarımıza günlük yaşamda gerçek fayda sağlayan esnek, ölçülebilir bir değer önerisi sunduk.

Kurum kültürü olarak özümsemişimiz sürdürülebilirlik başlığında ise “Yeşilin Yanındayız” duruşumuzu somut eylemlerle güçlendirdik: ISO 14064 standardına uygun karbon ayak izi hesaplamalarımızı sürdürdük. Elektrikli araç kullanımını yaygınlaştırdık. Merkez binamızda enerji verimliliğine ve çatı GES uygulamalarına odaklandık; “Sıfır Atık” yaklaşımı ve seçili STK iş birlikleriyle toplumsal faydayı önceledik. Tüm bu adımlar, çevresel etkimizi azaltırken iş sonuçlarımıza da pozitif yansıyor ve geleceğe güvenle bakmamıza sebep oluyor.

Dijitalleşmede; veriyle karar veren, güvenliği ve hızla ölçeklenebilir mimariyi önceleyen yapımızı güçlendirdik. Kullanıcı mahremiyeti ve KVKK uyumu, altyapı yatırımlarımızın temel parametresi olmaya devam ediyor. İşleme hızları, entegrasyon kabiliyetleri ve analitik yetkinliklerimiz, hem kurumsal müşterilerimiz hem de son kullanıcı deneyimi için belirgin bir fark yaratıyor.

Sadeleşen ürün deneyimi, analitikle derinleşen kişiselleştirilmiş kullanıcı deneyimi, kapsayıcılığımızın arttırılması, Anadolu’da KOBİ ve esnafla iş birliğinin güçlendirilmesi ve şeffaf sürdürülebilirlik raporlaması gibi öncelikli konu başlıklarımızla hedefimiz; Türkiye’nin en güvenilen ve en çevreye duyarlı dijital yemek kartı markası olarak hem sektör standartlarını yükseltmek hem de paydaşlarımızın dönüşümüne katkı sunmak.

Tüm çalışma arkadaşlarıma, müşterilerimize ve iş ortaklarımıza teşekkür ederim.

Birlikte, her öğle yemeğini ve her ödemeyi mutluluk ve umut dolu geleceğe bırakılan iyi bir iz haline getirmeye devam edeceğiz.

Sevgi ve saygılarımla,

Uğur Yıldırım, CEO



İŞ GELİŞTİRME MÜDÜRÜ MESAJI

2024'te iş geliştirme stratejimizi üç prensiple yönettik: etki, verim, şeffaflık. Bu sayede hem kurumsal firmalarla hem de perakende ve hizmet sektöründeki üye iş yerlerimizle ilişkilerimizi daha verimli, daha ölçeklenebilir hale getirdik.

Dijital cüzdanlarımız üzerinden sunduğumuz avantajlar ve esnek kullanım senaryoları, iş ortaklarımızın kampanya kurgularını zenginleştirdi. Online kod, üye iş yeri entegrasyonları ve segment bazlı kampanya tasarımları; kullanıcı başına değeri artırırken, iş ortaklarımız için daha yüksek geri dönüş ve ölçülebilirlik sağladı. Anadolu'daki işletmeler ve esnafla ilişkilerimizi adil, şeffaf ve rekabetçi koşullarla büyötmeye devam ettik.

Sürdürülebilirlik boyutunda, "Yeşilin Yanındayız" yaklaşımını ticari tekliflerin doğal bir parçası haline getirdik. Enerji verimliliği, atık azaltımı ve karbon yönetimine duyarlı süreçler, yalnızca çevresel sorumluluğumuzun değil; aynı zamanda verimlilik ve itibar kazanımlarımızın da kaynağı oldu. Kurduğumuz ortaklıklarda, ölçülebilir etki ve uzun vadeli değer yaratma kriterlerini standart haline getirdik.

Amacımız iş ortaklarımız için MetropolCard'ı büyümenin güvenilir çalışma arkadaşı yapmak. Birlikte çalıştığımız tüm markalara, tedarikçilerimize ve ekibimize teşekkür ederiz. 2025'te de daha fazla kazanımı, daha çok kullanıcı memnuniyetini ve daha güçlü bir ekosistemi birlikte inşa edeceğiz.

Damla Ataş Ural, İş Geliştirme Müdürü



METROPOLCARD HAKKINDA



Vergi ve Maliyet Avantajı Sağlamaktayız

%100'e varan vergi avantajı sağlamaktayız. Tek fatura ile bütçe ve gider kontrolünü sadeleştirmekteyiz.



Dijital Dönüşümü Hızlandırmaktayız

Gelişmiş fintech altyapımızla kurumların dijitalleşme sürecini desteklemekteyiz. Tüm finansal akışları tek bir ekosistemde toplamakta ve operasyonel karmaşıklığı azaltmaktayız. Web servis entegrasyonu ile mevcut ERP ve muhasebe sistemlerinize sorunsuz bağlanmaktayız. Online sipariş ve yükleme fonksiyonlarımızla operasyonel kaynak tasarrufu yaratmaktayız.



Güçlü Raporlama ve Analitik Hizmetleri Sunmaktayız

Gerçek zamanlı, detaylı raporlarla stratejik karar süreçlerini hızlandırmaktayız. KPI takibi ve bütçe optimizasyonu için anlık veri analizleri sağlamaktayız. Raporlanabilir operasyon ve veri yönetimi sayesinde tam şeffaflık sunmaktayız. Gider merkezli bütçe kontrollerini otomatikleştirmekte, mali şeffaflık ve denetim süreçlerini sadeleştirmekteyiz.



Güvenlik ve Uyum Standartlarını Yükseltmekteyiz

7/24 güvenli harcama olanağı ve işlem kolaylığı sunmaktayız. Bireysel özel şifrelendirme ile verilerin bütünlüğünü korumaktayız. Kartsız, Temassız, QR Kod ve T.C. Kimlik kartı gibi gelişmiş ödeme seçenekleriyle kullanım özgürlüğü sağlamaktayız. PCI-DSS uyumluluğuna sahip altyapımızla işlemleri çok katmanlı güvenlik protokolleriyle korumaktayız. Şifreli veri iletimi, sahtekârlık tespit sistemleri ve düzenli penetrasyon testleriyle hem kurumların hem de çalışanların bilgilerinin bütünlüğünü sağlamaktayız.



Sürdürülebilirlik ve İnovasyon Kültürünü Benimsemektediriz

Kağıtsız işlem süreçleri ile çevresel etkimizi azaltmaktayız. AR-GE yatırımlarımızla yeni nesil fintech çözümleri geliştirmektediriz.

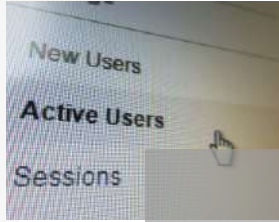


Çalışan Deneyimine Değer Katmaktayız

MetropolCard Mobil Uygulaması ile harcama takibini anlık hâle getirmektediriz. Yaygın üye ağı sayesinde çalışanlara seçme özgürlüğü sunmaktayız. Motivasyonu artıran özel kampanya ve indirimler düzenlemekteyiz.



%100
Müşteri
Memnuniyeti



1.000.000+
Aktif Kullanıcı



%10
Çevre Dostu
Yapımızla Karbon
Ayak İzi Azaltımı



50.000+
Seçkin Üye,
Restoran, Marka
Ağı



%100
Yerli ve Milli



75.000+
Pos cihazı

VİZYONUMUZ, MİSYONUMUZ, DEĞERLERİMİZ

Vizyonumuz

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

Misyonumuz

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.

Kurumsal Değerlerimiz

MetropolCard olarak, yaşamı kolaylaştıran butik çözümler sunmakta ve sorunsuz hizmet anlayışını benimsemekteyiz. Bu doğrultuda; kamu kurumları, özel sektör işletmeleri, KOBİ'ler, holdingler ve üniversiteler başta olmak üzere geniş bir yelpazede faaliyet gösteren kuruluşlarla iş birliği içinde çalışmakta ve yüksek kaliteli hizmet sunmayı hedeflemekteyiz. Tüm hizmet süreçlerimizde, yüksek kalite standartlarını esas almakta; Kamu İhale Kanunu, İş Kanunu, Maliye Bakanlığı, Sosyal Güvenlik Kurumu ve diğer ilgili yasal otoritelerce belirlenen mevzuatlara tam uyum sağlamaktayız. Sürdürülebilir başarıyı, sürekli iyileştirme ve gelişim anlayışı ile desteklemekte, bu çerçevede müşteri memnuniyetini en üst düzeyde tutmayı taahhüt etmekteyiz.





Müşteri Odaklılık

Müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerini eksiksiz karşılayan, güvenilir ve tercih edilen bir marka olmayı hedeflemekteyiz.



Ekip Çalışması

Çalışanların yetkinliklerini geliştirmek ve potansiyellerini en üst düzeyde kullanmaları için ekip çalışmasını teşvik etmekteyiz.



Sürdürülebilir İyileştirme

Çevre bilinci ve iş güvenliği anlayışıyla kalite seviyesini sürekli yükseltmekteyiz.



Teknoloji ile Verimlilik

Kaliteden ödün vermeden, teknolojik yenilikleri takip ederek maliyetleri düşürmeyi ve kârlılığı artırmayı amaçlamaktayız



Güvene Dayalı İş Birliği

Paydaşlarla güvene dayalı, uzun vadeli iş birliği kurmaktayız. Müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerini eksiksiz karşılayan, güvenilir ve tercih edilen bir marka olmayı hedeflemekteyiz.



Globalleşme

Teknik, idari ve mali birikimlerini uluslararası platformlara taşıyarak, global ölçekte bir marka olmayı hedeflemekteyiz.



Topluma ve Çevreye Saygı

Çevreye duyarlı ve topluma değer katan bir kuruluş olarak örnek bir duruş sergilemekteyiz. Müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerini eksiksiz karşılayan, güvenilir ve tercih edilen bir marka olmayı hedeflemekteyiz.



Ekonomik Katkı

İş hacmini büyütürük ülke ekonomisine katkıda bulunmayı önceliklerimiz arasında görmekteyiz.

KİLOMETRE TAŞLARIMIZ

2013

Şirket 2013 yılında faaliyetlerine başlamıştır. PassPay ile PDKS personel devam sistemi ürününü hizmete sunmuştur. RestoPay ile yemek kartı sektörüne girmiştir.

2014

GiftPay kapsamında giyim sektörü üyelendirmeleri tamamlanarak aynı yardım kapsamında sosyal yardım ihalelerine teklif vermeye başlanmıştır. FiloPay kapsamında kiralamaya konu araç alımları başlamıştır.

2015

MetroCard projesi kapsamında filo kiralama faaliyetlerine konu araç alımı yapılmıştır.

2017

PetroPay kapsamında bir akaryakıt firması ile anlaşma sağlanmış ve faaliyete başlanmıştır.

2018

ISO 27001:2073 (Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi) sertifikası alınmıştır.

2019

ISO 9001:2015 (Kalite Yönetim Sistemi) sertifikası alınmıştır.

2020

T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı tarafından verilen AR-GE Merkezi olma hakkını kazanmıştır.

2021

Şirket merkezinin bulunduğu gayrimenkul, Mart 2021'de satın alınmıştır. ISO 9001:2015 (Kalite Yönetim Sistemi) sertifikası yenilenmiştir.

2022

Mevcut pay sahipleri, Metropol Ödeme Hizmetleri'ndeki tüm paylarını şirkete devretmiştir. KarbonPay projesi dâhilinde kurumsal karbon ayak izi azaltım faaliyetlerine destek sağlanmıştır.

2023

Yıldız Teknik Üniversitesi ile "yeşil bina" belgesi kapsamında anlaşma imzalanmıştır. Sera gazı emisyon raporu ve sürdürülebilirlik raporlarına hazırlık süreci başlatılmıştır.

2024

Mevcut binanın elektrik enerjisini karşılamak üzere çatı üstü güneş enerjisi sistemi kurulumu için gerekli müracaatlar ve anlaşmalar yapılmıştır. "Sıfır Atık" belgesi almaya hak kazanılmıştır.

FAALİYET ALANLARIMIZ VE ÜRÜNLER

Geniş hizmet yelpazemiz ve güçlü teknolojik altyapımız sayesinde, her geçen gün etkimizin arttığı alanlarda faaliyet göstermeyi sürdürmekteyiz. Yemek kartı sektörü, Türkiye’de halen büyüme potansiyeli taşıyan dinamik bir alandır. Yerli sermayeli bir dijital yemek kartı şirketi olarak, bu gelişim sürecine aktif katkı sağlamakta; ekonomik büyümeye, istihdam artışına ve vergi gelirlerinin yükselmesine destek olmaktayız. Kurumların harcamalarını tek bir kart ya da dijital platform üzerinden kolaylıkla yönetebilmelerini sağlayan yenilikçi altyapımızla, ücret dışı yan hakların yönetimi konusunda 10 yılı aşkın süredir sektörün öncü çözüm ortağıyız.

Faaliyet alanlarımız yemek ödeneğiyle sınırlı kalmamakta; kurumsal yardımlar ve teşvikler, esnek yan haklar, seyahat giderlerinin yönetimi, eğitim sektörü hizmetleri, filo yönetimi, Personel Devam Kontrol Sistemleri (PDKS), siber güvenlik çözümleri ve özel projeler gibi pek çok kurumsal ihtiyaca da kapsamlı çözümler sunmaktayız. Ayrıca, bireysel ödeme sistemleri ve dijital cüzdan çözümlerimizle kullanıcılarımıza güvenli, hızlı ve pratik ödeme deneyimleri sunmaktayız. NFC teknolojisiyle desteklenen akıllı yüzük gibi yenilikçi ürünlerimizle, dijitalleşmeyi hızlandırmakta ve modern yaşamın ihtiyaçlarına uyum sağlamaktayız. Finansal hizmetler alanında sunduğumuz çözümlerle şirketlerin dijital finansman ve ödeme sistemleri ihtiyaçlarını karşılamakta, şeffaf yatırımcı ilişkileri yönetimiyle güvenilir bir iş ortağı olarak faaliyet göstermekteyiz.

2024 yılı sonu itibarıyla, MetropolCard ürünümüz 8.000’den fazla kurum tarafından kullanılmakta; 1 milyonu aşkın tekil kullanıcıya ulaşmış durumdadır. Sistemin aylık işlem hacmi 1 milyar TL’yi aşarken, 50.000’den fazla iş yerinde geçerliliğini koruyarak geniş bir ekosistem oluşturulmuştur.

Türkiye genelindeki bölge ofislerimiz, bayilerimiz, telesatış ekiplerimiz ve dijital kanallarımız sayesinde müşterilerimize kesintisiz ve hızlı hizmet sunmaktayız. Müşteri portföyümüz, başta perakende, telekomünikasyon, akıllı kartlar, dijital cüzdanlar ve mobil ödeme sistemleri gibi inovatif ürünlerimizle müşterilerimize yüksek kaliteli ve yenilikçi çözümler sunmaktayız. ISO kalite standartlarına tam uyumlu, düzenli denetimlerle desteklenen süreçlerimiz sayesinde kalite ve güvenilirlik ilkelerimizden ödün vermeden sektörümüzde öncü konumumuzu sürdürmekteyiz.

RESTOPAY

Çalışanlara sunulan yemek ödeneklerinin fiziki ya da dijital kartlara yüklenerek muhasebeleştirilebilmesine, denetlenebilmesine ve yönetilebilmesine olanak tanıyan, iş yükünü hafifleten gelişmiş elektronik ödeme sistemidir. RestoPay; %100'e varan vergi avantajıyla şirket maliyetini azaltırken, çalışanlar için hızlı, güvenli ve ayrıcalıklı bir yemek kartı çözümü sağlamaktadır.

**PETROPAY**

Şirket araçlarının akaryakıt harcamalarında nakit veya kredi kartı gibi güvenlik riski taşıyan ve suistimal açık ödeme yöntemlerini ortadan kaldıran, yakıt alımlarını denetleyip sınırlandırabilen güvenilir akaryakıt alım hizmetidir. EPDK onaylı akaryakıt dağıtım şirketi finansal aracısı olan PetroPay ile firmalar, araç sayısı sınırsız şekilde ödeme ayrıcalıklarından faydalanabilmektedir.

**GIFTPAY**

İşletmelerin ödüllendirme ve ayni yardım ihtiyaçlarına hızlı, güvenli ve avantajlı çözümler sunan; pek çok kategori ve sayısız hediye alternatifiyle çalışan motivasyonunu artıran bir dijital kod-/hediye kartı hizmetidir. Kartlı veya kartsız çözümlerle saniyeler içinde kullanılabilir. Kartlı veya kartsız çözümlerle saniyeler içinde kullanılabilir.

**FİLOPAY**

Şirket araçlarının finansman, bakım, onarım ve sigorta gibi tüm operasyonel işlemlerini tek kanaldan yönetmeye imkân veren gelişmiş filo kiralama hizmetidir. 7/24 hizmet veren çağrı merkezi ve kaliteli bakım-onarım ağı sayesinde vakit ve maliyet tasarrufu sağlamaktadır. 2024 itibarıyla şirkete ait filoda 456 araç bulunmaktadır.



OTELPAY

Şirket çalışanlarının seyahatlerinde, konaklama ve ekstra harcamalarının tek fatura üzerinden muhasebeleştirilebildiği, limitlendirilebildiği, raporlanabildiği ve denetlenebildiği bir konaklama hizmetidir. Maliyet kontrolü ve zaman tasarrufu sağlayarak verimliliği artırmakta; nakit ihtiyacını ortadan kaldırmakta ve ekstra harcamaları kontrol altına almaktadır.

**PASSPAY**

MetropolCard entegrasyonu ile şirket çalışanlarının ve ziyaretçilerin giriş-çıkış kontrolünü, raporlamasını ve denetimini sağlayan PDKS (Personel Devam Kontrol Sistemi) hizmetidir. Farklı coğrafi noktalardaki personelin giriş/çıkış takibini kolaylaştırmakta, departman bazlı yetkilendirme imkânı sunmakta ve ekstra kart maliyeti gerektirmemektedir.

**OKULPAY**

Çalışanların ve öğrencilerin eğitim kurumlarına giriş-çıkışlarının kontrol edildiği; okul kimlik kartı rolünün yanı sıra kullanıcılara özel avantaj ve indirim sağlayan güvenli bir çözümdür. Personel, öğrenci ve ziyaretçiler için farklı yetki düzeyleri oluşturulabilmekte; online takip imkânı sunmaktadır.



KURUMSAL ÜYELİKLERİMİZ VE SERTİFİKALARIMIZ

2024 yılı itibarıyla; 2 kurumsal üyelik, 70 üye market, 44 mağaza alışveriş markası ile 21 dijital kod ve fiziksel kart markamızla sürdürülebilir iş birliklerimizi güçlendirmekteyiz.

Kurumsal üyeliklerimiz ve stratejik iş birliklerimiz aracılığıyla, farklı sektörlerden paydaşlarımızla ortak değerler yaratmakta ve sektöre yön veren uygulamalar geliştirmekteyiz. Bu sayede hem hizmet kalitemizi artırmakta hem de sürdürülebilir büyümeye katkı sağlamaktayız.

2024 yılı itibarıyla, MetropolCard olarak İstanbul Ticaret Odası (İTO) ve Türkiye Kalite Derneği (KalDer) ile olan kurumsal üyeliklerimizi aktif şekilde sürdürmekteyiz.

İTO üyeliğimiz sayesinde, yerel ve ulusal düzeyde iş çevreleriyle doğrudan etkileşim içinde bulunmakta, iş dünyasının nabzını tutarak ekonomik ve sektörel gelişmelere yön verecek adımlar atabilmekteyiz. KalDer üyeliğimizle ise, kalite yönetimi, kurumsal mükemmellik ve sürdürülebilirlik konularında kurum içi süreçlerimize entegre ettiğimiz değerleri güçlendirmekte, kalite kültürünü tüm paydaşlarımıza yaygınlaştırmaktayız.





KURUMSAL YÖNETİŞİM

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



KURUMSAL YÖNETİŞİM

MetropolCard olarak kurumsal yönetim yapımızı; şeffaflık, hesap verebilirlik, sorumluluk ve eşitlik ilkeleri doğrultusunda yapılandırmakta, tüm iş süreçlerimizde uzun vadeli değer yaratmayı ve paydaş güvenini tesis etmeyi ilke olarak benimsemektediriz. Şirketimizin nihai gözetim ve denetim sorumluluğunu Yönetim Kurulu tarafından yürütülmekte olup, organizasyonel yapılanmamızı da bu çerçevede şekillendirmektediriz.

Yönetim Kurulu bünyesinde faaliyet göstermekte olan Kurumsal Yönetim Komitesi, Riskin Erken Saptanması Komitesi ve Denetimden Sorumlu Komite aracılığıyla yönetim işlevlerini bağımsız, etkin ve sürdürülebilir şekilde yürütmektediriz. Bu komiteler aracılığıyla; finansal ve operasyonel riskleri izlemekte, iç kontrol mekanizmalarını gözetmekte ve etik uyum süreçlerini düzenli olarak takip etmektediriz.

Şirketimizin stratejik ve operasyonel faaliyetlerini, Yönetim Kurulu'na doğrudan bağlı olan CEO tarafından yürütülmekte; organizasyonel bütünlüğü sağlayarak ana iş fonksiyonları koordine edilmektedir. CEO'ya bağlı olarak faaliyet göstermekte olan birimler; satış, bilgi işlem ve Ar-Ge, insan kaynakları, finans, muhasebe, teknik servis, müşteri hizmetleri ve operasyonel destek alanlarını kapsamaktadır. İç Denetim birimimiz, Denetimden Sorumlu Komite'ye bağlı olarak faaliyet göstermekte; şirket genelindeki iç kontrol sistemlerinin etkinliğini, mevzuata uyumu ve süreç güvenilirliğini sürekli olarak değerlendirmekte ve raporlamaktadır.

Yönetim Kurulu

Yönetim Kurulu, 2024 yılı içerisinde toplam 24 toplantı gerçekleştirmiştir.



**Ömer Faruk
AKBULUT**

Hak Teknoloji Yatırım
A.Ş. Temsilen
Yönetim Kurulu
Başkanı



Uğur YILDIRIM

Bilgesan Elektrik
Taahhüt İmalat ve
Sanayi A.Ş. Temsilen
Yönetim Kurulu
Başkan Vekili
CEO



Önder AKINCI

Yönetim Kurulu
Üyesi



Murat KAYIHAN

Bağımsız Yönetim
Kurulu Üyesi



Adem KARAKELLE

Bağımsız Yönetim
Kurulu Üyesi

Yönetim Kurulu üyeleri, ana sözleşmede belirtilen yetki sınırları çerçevesinde görev yapmaktadır. Ağustos 2024 tarihinde gerçekleştirilen Genel Kurul toplantısında, üç yıllık süreyle görev yapmak üzere yeni Yönetim Kurulu üyeleri seçilmiştir. Kurumsal Yönetim Tebliği'ne uyum sağlamak amacıyla, Yönetim Kurulu'nun beş üyeden oluşmasına karar verilmiştir.

YÖNETİŞİM YAPIMIZ

Denetimden Sorumlu Komite

Denetimden Sorumlu Komite, şirketin muhasebe ve finansal raporlama sistemlerinin ilgili mevzuat ve düzenlemelere uygun şekilde yürütülmesini sağlamak, kamuya açıklanan finansal bilgilerin doğruluğunu gözetmek, bağımsız denetim süreçlerinin ve iç kontrol mekanizmalarının işleyişi ile etkinliğini izlemek amacıyla oluşturulmuştur. Komitenin faaliyetleri, yürürlükteki düzenlemelere uygun şekilde sürdürülmekte olup, sorumluluk alanı şirketin finansal şeffaflığını ve hesap verebilirliğini artırmaya yöneliktir. Komite, şirketin muhasebe sistemi, finansal raporlamaları, iç kontrol yapısı ve bağımsız denetim süreçlerinin gözetimini sağlamakla yükümlüdür. Ayrıca, bağımsız denetim kuruluşunun seçimi, denetim sözleşmelerinin hazırlanması ve sürecin tüm aşamalarının takibi komitenin sorumluluk alanındadır.

Komite, şirkete ulaşan muhasebe, iç kontrol ve bağımsız denetimle ilgili şikâyetleri değerlendirerek sonuçlandırmakta; şirket çalışanlarının bu konulardaki bildirimlerini gizlilik çerçevesinde ele almak için uygulanacak yöntem ve kriterleri belirlemektedir. Ayrıca, bağımsız denetim kuruluşundan alınacak hizmetlerin kapsamını belirleyerek, Yönetim Kurulu onayına sunmak da komitenin görevleri arasındadır. Sermaye Piyasası Kurulu düzenlemeleri ve Türk Ticaret Kanunu çerçevesinde kendisine verilen diğer görevleri de yerine getirmektedir. Komite, yılda en az dört defa ve üç ayda bir olmak üzere düzenli olarak toplanmakta, toplantı sonuçlarını tutanakla kayıt altına alarak Yönetim Kurulu'na sunmaktadır.

2024 yılı içerisinde tüm üyelerin katılımıyla

dört kez

toplanmıştır.

Kurumsal Yönetim Komitesi

Kurumsal Yönetim Komitesi, şirket bünyesinde kurumsal yönetim ilkelerine uyumun izlenmesi, bu alanda iyileştirme çalışmalarının gerçekleştirilmesi ve Yönetim Kurulu'na öneriler sunulması amacıyla kurulmuştur. Ayrıca, Aday Gösterme Komitesi ve Ücret Komitesi'ne ilişkin görevlerin yerine getirilmesi de Kurumsal Yönetim Komitesi'nin sorumluluğundadır.

Komitenin temel görevleri arasında, Kurumsal Yönetim İlkeleri'nin şirket bünyesinde uygulanıp uygulanmadığını değerlendirmek, uyumsuzluklar varsa gerekçelerini ve doğabilecek çıkar çatışmalarını tespit etmek ve bu konularda Yönetim Kurulu'na tavsiyelerde bulunmak yer almaktadır. Ayrıca, Yatırımcı İlişkileri Birimi'nin çalışmalarını gözetmekle yükümlü olan Komite, Aday Gösterme ve Ücret Komiteleri'nin oluşturulmadığı durumlarda bu görevleri de üstlenmektedir. Aday Gösterme ve Ücret Komiteleri'ne ilişkin görevler kapsamında Komite; Yönetim Kurulu üyeliği ve üst düzey yöneticilik pozisyonlarına uygun adayların belirlenmesi, değerlendirilmesi ve eğitilmesine yönelik şeffaf bir sistemin oluşturulmasını sağlamakta, politika ve stratejiler geliştirmektedir. Yönetim Kurulu'nun yapısı ve işleyişine yönelik değerlendirmelerde bulunmakta, değişiklik önerileri sunmakta ve üst düzey yöneticilerin ücretlendirme politikalarını şirketin uzun vadeli hedefleri doğrultusunda belirleyerek bu uygulamaların gözetimini yapmaktadır. Kurumsal Yönetim Komitesi, görev alanına giren konularda gerekli sıklıkta toplanmakta ve aldığı kararlarla ilgili olarak Yönetim Kurulu'nu bilgilendirmektedir.

2024 yılı içerisinde tüm üyelerin katılımıyla

üç kez

toplanmıştır.

YÖNETİŞİM YAPIMIZ

Riskin Erken Saptanması Komitesi

Komitenin amacı, şirket bünyesinde risklerin erken tespiti, yönetimi ve önlenmesi konularında görev, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi; bu kapsamda yapılacak çalışma ve faaliyetlerin etkin bir şekilde yürütülmesidir. Komite ve/veya Komite tarafından görevlendirilecek, Komite üyesi olmayan şirket çalışanları tarafından gerçekleştirilecek çalışmalar da bu kapsamda değerlendirilir.

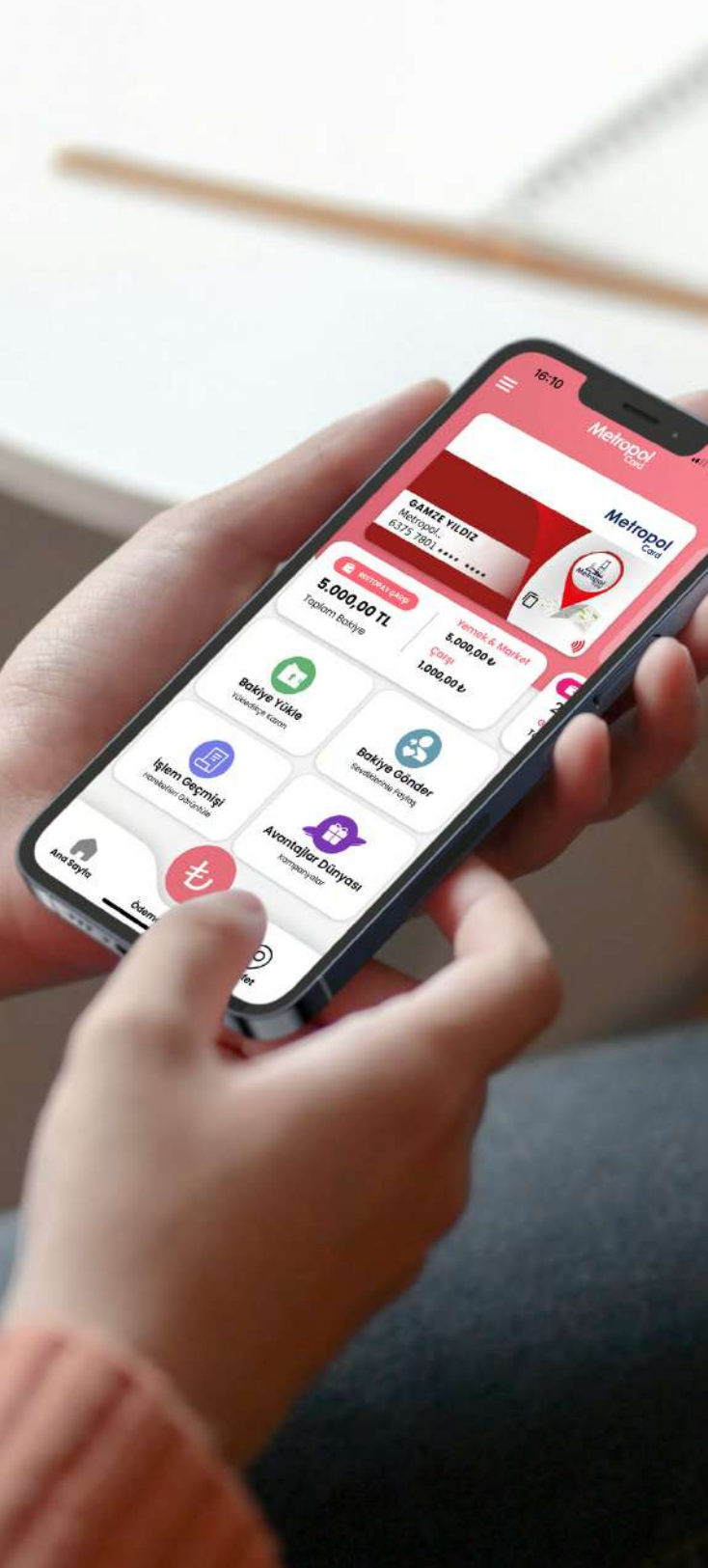
Riskin Erken Saptanması Komitesi; şirketin varlığını, gelişimini ve sürekliliğini tehdit edebilecek risklerin tanımlanması, kriz önleme modellerinin ve risk yönetim sistemlerinin oluşturulması, bu risklerin erken teşhisi ve önlemlerin uygulanmasına yönelik çalışmaları yürütmekle sorumludur. Komite, risk yönetimi sistemlerini en az yılda bir kez gözden geçirmekle ve alınan kararların etkin şekilde uygulanmasını gözetmekle yükümlüdür. Ayrıca, Türk Ticaret Kanunu ve sermaye piyasası düzenlemeleri kapsamında kendisine verilen görevleri de yerine getirmektedir.

Türk Ticaret Kanunu'nun 378. maddesi uyarınca, Komite her iki ayda bir durum değerlendirme raporu hazırlayarak Yönetim Kurulu ve şirket denetçisine sunmaktadır. Ayrıca, ihtiyaç duyduğu konularda şirket çalışanlarını, bağlı ortaklık veya iştirak temsilcilerini ya da uzman kişileri toplantılarına davet ederek bilgi alabilmekte, Yönetim Kurulu'nun bilgisi dâhilinde dış kaynaklı danışmanlık hizmetleri temin edebilmektedir. Komite aynı zamanda, bağlı ortaklıklara veya iştiraklere risk yönetimi konusunda destek sağlayabilmektedir

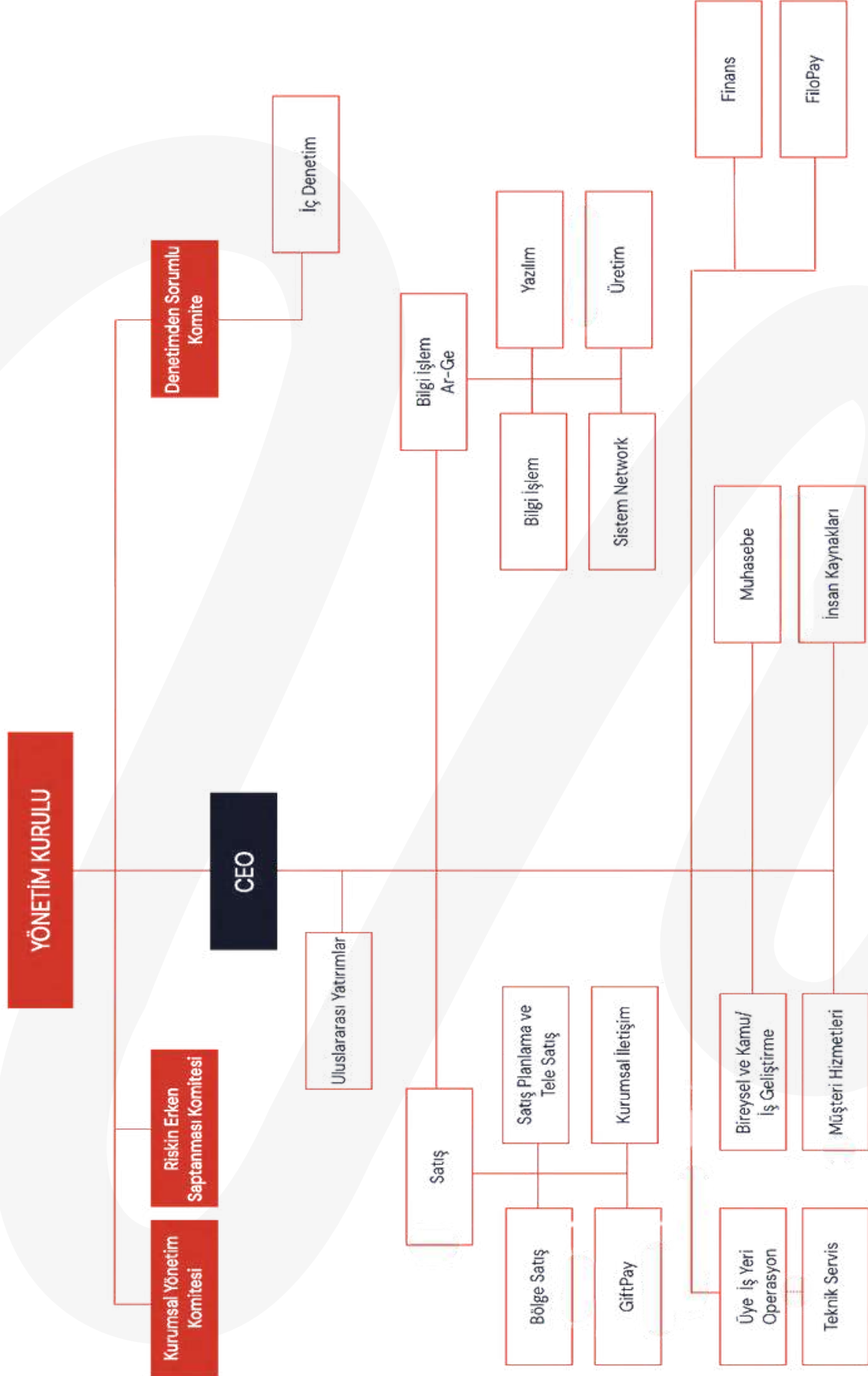
2024 yılı içerisinde tüm üyelerin katılımıyla

bir kez

toplanmıştır.



Yönetim Şeması



İŞ ETİĞİ VE UYUM

Tüm iş süreçlerimizde etik ilkelere ve yürürlükteki yasal düzenlemelere tam uyum sağlamayı, temel kurumsal sorumluluklarımızdan biri olarak görmekteyiz. Etik değerlere yaklaşımımız; şeffaflık, adalet ve güven temelleri üzerine inşa edilmiş, tüm paydaşlarımızla sürdürülebilir ve sağduyulu ilişkiler kurmayı hedefleyen bütüncül bir anlayışı yansıtmaktadır. Bu doğrultuda, karar alma süreçlerimizde etik ilkeleri rehber edinerek, toplumsal sorumluluklarımızın bilinciyle hareket etmekteyiz. Etik iş uygulamalarına olan bağlılığımızı, yalnızca ulusal mevzuata değil, aynı zamanda uluslararası etik standartlara da tam uyum göstererek sürdürmekteyiz. Bu kapsamda, tüm faaliyetlerimizi yerel yasal düzenlemelere uygun olarak yürütürken, küresel ölçekte kabul görmüş etik ilkeleri de iş süreçlerimizin ayrılmaz bir parçası haline getirmekteyiz. Böylece, uluslararası platformlarda güvenilir, itibarlı ve sorumlu bir kurumsal duruş sergileyerek, paydaşlarımız nezdinde uzun vadeli değer yaratmayı hedeflemekteyiz.

Bu ilkesel duruşumuzu güçlendirmek adına, şirket genelinde düzenli ve sistematik iç denetim süreçleri yürütmekteyiz. Etik ilkelere ve yasal düzenlemelere tam uyumu güvence altına almak amacıyla, ilgili politika ve prosedürlerimizi sürekli olarak gözden geçirmekte ve güncellemekteyiz. İç denetim faaliyetlerimizle mevzuata uyumu izlemekle kalmayıp, etik değerlerin tüm operasyonel süreçlerde etkin ve tutarlı bir şekilde uygulanıp uygulanmadığını da değerlendirmekteyiz. Etik farkındalığın kurum kültürünün temel bir unsuru haline gelmesini sağlamak amacıyla, tüm çalışanlarımıza yönelik düzenli eğitim ve bilgilendirme programları hayata geçirmekteyiz. Bu programlar aracılığıyla ekip üyelerimizin etik ilkelere ve uyum standartlarına ilişkin bireysel sorumluluklarını pekiştirmeyi, aynı zamanda organizasyon genelinde bilinçli, tutarlı ve sorumlu karar alma süreçlerini teşvik etmeyi hedeflemekteyiz. Etik kültürün sürdürülebilirliğini desteklemek üzere, olası etik ihlallerin güvenli bir şekilde tespit edilip raporlanmasına imkân tanıyan, şeffaf ve erişilebilir bildirim mekanizmaları oluşturmuş bulunmaktayız.

Etik ilke ve politikalarımızı yalnızca fiziksel operasyonlarımıza değil, dijital hizmet altyapılarımıza da entegre ederek, dijitalleşme stratejimizin merkezine veri güvenliği ve bilgi gizliliği ilkelerini yerleştirmekteyiz. Dijital dönüşüm yolculuğumuzda, etik sorumluluklarımızı ileri teknolojiyle birleştirerek, tüm dijital platformlarımızda ulusal ve uluslararası veri koruma mevzuatına eksiksiz uyum göstermekteyiz.

Kullanıcı verilerinin güvenliğini sağlamak amacıyla, en güncel siber güvenlik uygulamalarını ve yüksek standartlı bilgi güvenliği protokollerini devreye almakta; bireylerin dijital haklarını koruma altına almaya azami özen göstermekteyiz. Bu sayede, dijital hizmet süreçlerimizde şeffaflık, güven ve etik sorumluluk ekseninde şekillenen, sürdürülebilir ve güvenilir bir dijital ekosistem inşa etmekteyiz.

ŞEFFAFLIK VE İÇ DENETİM

Şeffaflık ve İzlenebilirlik

Süreçlerimizi açıklık, anlaşılabilirlik ve denetlenebilirlik prensipleri doğrultusunda yürütmekte; böylece iş yapış biçimimizi sağlam temellere dayanan şeffaf bir zemine oturtmaktayız. Her iş adımını kayıt altına alarak, tedarik zinciri yönetiminden müşteri ilişkilerine kadar tüm operasyonel döngümüzü izlenebilir hâle getirmektediriz. Süreç yönetimimizi rastlantısallıktan uzaklaştırarak, sistematik ve belgelenmiş yöntemlerle gerçekleştirmekte; kurumsal veri akışını belirlenmiş prosedürler doğrultusunda düzenlemekteyiz. Bu çerçevede, bilgi güvenliği ve erişilebilirlik konularında en yüksek standartları uygulayarak, paydaşlarımızın bilgiye zamanında ve güvenilir biçimde erişimini güvence altına almaktayız.

Dijital altyapımız, süreçlerin izlenebilirliğini destekleyen sağlam bir temel sunmakta; ulusal ve uluslararası düzenlemelere uygun şekilde veri güvenliği, kullanıcı hakları ve bilgi gizliliği alanlarında titiz bir yaklaşım sergilemekteyiz. Teknolojik denetim mekanizmalarımız sayesinde, sistemsal güvenilirliğimizi sürekli olarak pekiştirmektediriz. Bu doğrultuda, şeffaflık ve izlenebilirlik ilkelerimizi kurumsal yükümlülükler kapsamında değil; etik değerlere dayalı yönetim kültürümüzün ayrılmaz bir parçası olarak içselleştirmektediriz.

İç Kontrol ve İç Denetim Sistemimiz

Şirketimizin iç kontrol sistemi, tüm faaliyet alanlarında etkin şekilde işlemektedir. Her birim, iç kontrol süreçlerini kendi yöneticisinin sorumluluğunda yürütmekte; işlemlerde dikey kontroller (amirin astını kontrol etmesi), yatay kontroller (çift imza gerekliliği) ve çapraz kontroller (bir birimin başka bir birim tarafından denetlenmesi) uygulanmaktadır. Bu yapı sayesinde, şirket kaynaklarının etkin, verimli ve hedeflere uygun biçimde kullanılması sağlanmaktadır.

İç denetim faaliyetlerimizi, risk temelli bir yaklaşımla yürütmekte; özellikle yüksek risk taşıyan alanlara odaklanmaktayız. Tespit ettiğimiz uygunsuzluklar karşısında düzeltici ve önleyici faaliyet planları geliştirmekte; elde ettiğimiz bulguları Yönetim Kurulumuz ve ilgili yönetim komiteleriyle düzenli olarak paylaşmaktayız.

Bu kapsamda, Ağustos 2024 tarihli Yönetim Kurulu kararı ile Denetimden Sorumlu Komite kurulmuş ve görevlendirmeleri gerçekleştirilmiştir. Komite; muhasebe ve finansal raporlama sistemlerinin ilgili mevzuata uygun şekilde yürütülmesini, finansal bilgilerin kamuya doğru ve zamanında açıklanmasını, iç kontrol sisteminin işleyişini ve etkinliğini gözetmek amacıyla faaliyet göstermektedir. Aralık 2024 tarihli Yönetim Kurulu kararıyla ise , İç Denetim Müdürlüğü kurulmuş ve bu birimin çalışma esaslarını tanımlayan İç Denetim Yönetmeliği onaylanmıştır. İç Denetim Müdürlüğü, Denetimden Sorumlu Komite'ye bağlı olarak çalışmakta; şirketin tüm iş ve işlemlerinin, dış hizmet alımları da dâhil olmak üzere, mevzuat, iç politika ve stratejilere uygun biçimde yürütülmesini sağlamaktadır.

YOLSUZLUKLA VE REKABETE AYKIRI DAVRANIŞLARLA MÜCADELE

MetropolCard olarak, tüm işleyişimizde yolsuzluk ve haksız rekabet pratiklerine karşı sıfır tolerans sergilemekteyiz. Bu tür eylemlerin sadece şirketimizin itibarını zedelemekle kalmayıp, aynı zamanda sektörümüzün sağlığına ve toplumsal güvene zarar verdiğinin bilincindeyiz. Bu nedenle, tüm çalışanlarımız, iş ortaklarımız ve tedarikçilerimizle olan ilişkilerimizde dürüstlük, adalet ve şeffaflığı temel prensiplerimiz olarak kabul etmekteyiz.

Yolsuzlukla mücadeledeki kararlılığımızı pekiştirmek adına, şirket içi kontrol ve denetim mekanizmalarımızı sürekli olarak güçlendirmekteyiz. Kurumsal faaliyetlerimizin her aşamasında, mevcut yasal düzenlemelere, etik kodlarımıza ve şirket değerlerimize tam uyum göstermekteyiz; rüşvet, çıkar çatışması, nüfuz ticareti ve benzeri etik dışı davranışlara karşı tavizsiz bir duruş benimsemekteyiz.

Adil rekabet ortamının sürdürülmesi için, faaliyet gösterdiğimiz tüm alanlarda yürürlükteki ilgili yasal ve etik rekabet kurallarına sıkı sıkıya bağlı kalmaktayız. Rekabeti kısıtlayıcı veya piyasayı manipüle edici hiçbir uygulamaya kesinlikle müsaade etmemekte; ilgili düzenleyici otoritelerce belirlenen kuralları titizlikle takip edip uygulamaktayız. Adil bir rekabet zemininin korunmasını, sadece bir yükümlülük olarak değil, sektörümüzün uzun vadeli sürdürülebilirliği açısından stratejik bir sorumluluk olarak ele almaktayız.

Şirketimizde herhangi bir yolsuzluk veya rekabete aykırı davranışın tespiti durumunda, derhal iç soruşturma süreçlerini başlatmaktayız. Şeffaflık ilkesi gereğince, olayın tüm ilgili taraflarını bilgilendirerek gerekli yaptırımları uygulamaktayız. Çalışanlarımızın, karşılaştıkları etik dışı durumları güvenli bir şekilde bildirebilmeleri amacıyla anonim raporlama kanalları oluşturmakta; bu bildirimleri gizlilik çerçevesinde ve en titiz şekilde değerlendirmekteyiz. Mevcut raporlama dönemi içerisinde şirketimiz bünyesinde herhangi bir yolsuzluk, çıkar çatışması veya tröstleşme vakasıyla karşılaşmamış bulunmaktayız.



ETKİN RİSK YÖNETİMİ

MetropolCard olarak, faaliyet gösterdiğimiz sektörün dinamiklerini dikkate alarak, belirsizlikleri erken aşamada öngörmeyi ve bu doğrultuda etkin risk yönetimi politikaları geliştirmeyi öncelikli hedeflerimiz arasında konumlandırmaktayız. Şirketimizin risk yönetimi yaklaşımı, tüm operasyonel faaliyet alanlarına entegre edilmiştir. Finansal riskler, operasyonel riskler, yasal uyum riskleri, çevresel riskler ve itibar riskleri başta olmak üzere birçok kategori altında risklerimizi değerlendirmekteyiz. Yılda bir kez gerçekleştirdiğimiz kurumsal risk değerlendirme çalışmaları kapsamında, riskleri olasılık ve etki düzeylerine göre analiz etmekte; bu analizlere dayanarak öncelikli aksiyon planları geliştirmekteyiz. Süreçlerimizi, erken uyarı mekanizmaları ile desteklemekte; teknolojik, yasal ve sosyoekonomik gelişmeler ışığında sürekli güncellemelerle dinamik bir yapı içerisinde sürdürmekteyiz. Böylece, mevcut risklere değil, gelecekte ortaya çıkabilecek sistemsel kırılganlıklara karşı da hazırlıklı olmayı hedeflemekteyiz.

Riskin Erken Saptanması Komitesi (RESK)

6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun 378. maddesi ile Sermaye Piyasası Kurulu'nun Kurumsal Yönetim Tebliği çerçevesinde kurulan Riskin Erken Saptanması Komitesi (RESK), şirketimizin stratejik risk yönetimi yapısında merkezi bir rol üstlenmektedir.

RESK tarafından yürütülen temel görevler şunlardır:

- Şirketin varlığını, gelişimini ve sürdürülebilirliğini tehdit edebilecek riskleri tanımlamak,
- Krizlerin önlenmesine yönelik modelleri ve yönetim sistemlerini oluşturmak,
- Riskleri erken teşhis ederek gerekli önlemleri belirlemek ve uygulamak,
- Risk yönetimi sistemlerini en az yılda bir kez gözden geçirmek,
- Risk yönetimi uygulamalarının RESK kararlarına uygun şekilde gerçekleştirilmesini gözetmek,
- Gerektiğinde ilgili yöneticileri toplantılara davet ederek görüşlerine başvurmak.

Bu kapsamda, komitemiz aracılığıyla olası riskleri zamanında belirlemekte; bu risklere karşı stratejik ve operasyonel düzeyde etkin yönetim planları geliştirmekteyiz. Komite tespitleri doğrultusunda alınan kararlarla, kurumsal dayanıklılığımızı sürekli olarak artırmaktayız.

RİSKLERİMİZ VE AKSİYONLARIMIZ

ÇEVRESEL RİSKLER

Risk	Olasılık	Etki	Risk Yönetimi
Aşırı hava olayları, şiddetli rüzgarlar, şiddetli yağışlar ve sel	Yüksek	Yüksek	İklim kaynaklı fiziksel risklerin artan etkilerini göz önünde bulundurarak, altyapılarımızı ve operasyonel planlarımızı iklim dirençli hâle getirmeyi hedeflemekteyiz. Aşırı hava olaylarına karşı kriz senaryoları ve iş sürekliliği planları geliştirmekte; sel ve fırtına gibi ekstrem durumlara yönelik afet hazırlık ve müdahale protokollerini güncellemeye devam etmekteyiz.
Atık oluşumunun artması ve atıkların etkin ayrıştırılmaması	Yüksek	Yüksek	Sıfır 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.
Sera Gazı Emisyonlarının Takibinin Yapılmaması	Yüksek	Yüksek	Emisyon kaynaklarımızı belirlemek ve ölçüme dayalı veri toplamak üzere gerekli altyapıyı kurmakta ve takip sistemlerini devreye almaktayız. Doğrudan ve dolaylı sera gazı emisyonlarımızı ISO 14064 standardı doğrultusunda düzenli olarak izlemekte ve raporlamaktayız.
Enerji Tüketiminin İzlenmemesi ve Tasarruf Yöntemlerinin Olmaması	Yüksek	Orta	Enerji tüketim verilerimizi izlemeye yönelik dijital takip sistemleri kurmakta ve verimliliği artıracak iyileştirme alanlarını belirlemekteyiz.
Enerji Maliyetlerinde Artış	Orta	Yüksek	Enerji verimliliği projeleri ve yenilenebilir enerji çözümlerini önceliklendirerek maliyetleri kontrol altına almayı hedefleriz. Enerji verimliliği projeleri, alternatif enerji kaynaklarına yönelim sayesinde enerji maliyetlerindeki artış riskini minimize etmekteyiz.

EKONOMİK RİSKLER

Risk	Olasılık	Etki	Risk Yönetimi
Alım gücünde Azalma/Daralma	Yüksek	Yüksek	Makroekonomik dalgalanmaların etkisiyle tüketici alım gücünde yaşanan azalmaları yakından takip etmekteyiz. Bu doğrultuda pazar taleplerini analiz ederek fiyatlama stratejilerimizi gözden geçirmekle birlikte, ürün ve hizmet değer önerimizi koruyacak farklılaştırma yöntemleri geliştirmekteyiz. Müşteri segmentasyonu, promosyon planlamaları ve sadakat uygulamaları ile müşteri bağlılığını artırmayı; azalan talep riskine karşı esnek ticari aksiyonlar almayı hedeflemekteyiz.
Likidite Riski	Orta	Yüksek	Finansal sürdürülebilirliğimizi sağlamak amacıyla, nakit akışlarımızı düzenli olarak izlemekte ve likidite pozisyonumuzu dengeleyici kısa-orta vadeli finansal planlar hazırlamaktayız. Gerektiğinde finansal kurumlarla temasa geçerek alternatif kredi limitleri ve esnek ödeme vadeleri gibi araçlarla nakit yönetimini optimize etmekteyiz.
Sürdürülebilir Finansman	Yüksek	Orta	Sürdürülebilir finansman kaynaklarını çeşitlendirmek ve artırmak için stratejik adımlar atmakta ve bu alanda aktif iş birlikleri geliştirmekteyiz. Finansal kaynaklarımızı çevresel ve sosyal etkileri göz önünde bulundurarak yönetmekte ve uzun vadeli sürdürülebilir büyümeyi desteklemekteyiz.

SOSYAL RİSKLER

Risk	Olasılık	Etki	Risk Yönetimi
Çalışan Memnuniyeti ve Çalışan Bağlılığının Düşmesi	Yüksek	Yüksek	Çalışanlarımızın beklentilerini anlamak amacıyla düzenli memnuniyet anketleri ve geri bildirim mekanizmaları uygulamaktayız. İşyeri koşullarını, iletişim ortamını ve kariyer gelişim imkanlarını sürekli iyileştirmekteyiz. Ayrıca tanıma, ödüllendirme ve kişiselleştirilmiş gelişim planlarıyla çalışanlarımızın motivasyonunu artırmayı hedeflemekteyiz.
Çalışan Hakları	Orta	Yüksek	Çalışanlarımızın temel haklarını gözetmekte; ulusal mevzuat ve uluslararası çalışma standartlarıyla tam uyumlu insan kaynakları politikaları yürütmekteyiz. İş sağlığı ve güvenliği, adil ücret, sosyal haklar ve sendikal örgütlenme özgürlüğü gibi konularda şeffaf ve duyarlı bir yönetim anlayışı benimsemekteyiz. Ayrıca tüm çalışanlarımıza açık iletişim kanalları ve etik bildirim mekanizmaları sunarak hak arama süreçlerine destek sağlamaktayız.
İşgücü Yönetimi	Orta	Yüksek	Dinamik piyasa koşullarında sürdürülebilir insan kaynağı yönetimi için stratejik işgücü planlaması gerçekleştirmekteyiz. Yetenek ihtiyacını geleceğe dönük tahminleyerek işe alım, eğitim, performans yönetimi ve kariyer planlaması süreçlerimizi veri odaklı şekillendirmekteyiz.
Enerji Tüketiminin İzlenmemesi ve Tasarruf Yöntemlerinin Olmaması	Orta	Yüksek	Kurumsal aidiyetin güçlendirilmesi ve yetenek kaybının önlenmesi amacıyla çalışanların karar alma süreçlerine katılımını teşvik eden açık ve kapsayıcı bir yönetim anlayışı benimsemekteyiz. Çalışanlarımızın fikirlerinin dikkate alındığı platformlar, geri bildirim sistemleri ve iç girişimcilik programları sayesinde etkileşimi artırmakta; aynı zamanda yüksek potansiyele sahip çalışanlarımız için kariyer yolları ve gelişim fırsatları sunarak kuruma olan bağlılıklarını güçlendirmekteyiz.

TEKNOLOJİK RİSKLER

Risk	Olasılık	Etki	Risk Yönetimi
Siber Güvensizlik	Orta	Yüksek	Dijital altyapımıza yönelik artan siber tehditlere karşı, çok katmanlı güvenlik sistemleri ve sürekli güncellenen bilgi güvenliği politikaları uygulamaktayız. Kritik verilerin korunmasını sağlamak için gelişmiş antivirüs, veri şifreleme ve erişim kontrol sistemleri kullanmakta; çalışanlarımıza yönelik düzenli siber güvenlik farkındalık eğitimleri düzenlemekteyiz.
Likidite Riski	Orta	Yüksek	Vendor teslimat risklerini azaltmak amacıyla tedarikçi seçim süreçlerini dikkatle yürütmekte, sözleşmesel yükümlülükleri net biçimde tanımlamakta ve performans takibini düzenli olarak gerçekleştirmekteyiz
Sürdürülebilir Finansman	Orta	Orta	Vendor veri güvenliği risklerini yönetmek amacıyla bilgi güvenliği standartlarına uyumlu sözleşmeler hazırlamakta, erişim kontrolleri uygulamakta ve düzenli denetim süreçleri yürütmekteyiz.

DÜZENLEME VE UYUM RİSKLERİ

Risk	Olasılık	Etki	Risk Yönetimi
Düzenleyici Riskler	Yüksek	Yüksek	Hızla değişen regülasyonlara karşı kurumsal uyumu güvence altına almak adına, mevzuat izleme süreçlerimizi güncel dijital araçlarla desteklemekteyiz. İlgili tüm departmanlarla iş birliği içinde, yeni düzenlemelerin etkilerini analiz ederek, gerekli iç politika ve prosedür güncellemelerini hızla gerçekleştirmekteyiz.
Yasal Uyuşmazlık ve Kısıtlamalar	Orta	Yüksek	Faaliyetlerimizi yürütürken yasal düzenlemelere tam uyum sağlamayı esas almakta; olası yasal uyuşmazlık ve kısıtlamaları en aza indirmek amacıyla hukuki risk yönetimi süreçlerimizi güçlendirmekteyiz. İlgili kurum ve otoritelerle şeffaf iletişim kurmakta, iç kontrollerimizi ve mevzuat takibimizi düzenli olarak gerçekleştirmekteyiz. Kurum içi denetim ve etik bildirim sistemleri aracılığıyla potansiyel ihlalleri erken aşamada tespit etmekteyiz.
Raporlama Standartları ve Regülasyonlar	Orta	Orta	Şeffaflık ilkemiz doğrultusunda, finansal ve sürdürülebilirlik raporlamalarını ulusal ve uluslararası raporlama standartlarına (TFRS, GRI, IFRS, CSRD vb.) uygun şekilde yürütmekteyiz. Raporlama süreçlerimizi iç kontrol mekanizmalarıyla entegre ederek verilerin doğruluğunu ve zamanında paylaşımını garanti altına almaktayız. Regülasyonlara tam uyum için ilgili ekipleri periyodik olarak bilgilendirmekte; yeni çıkan yükümlülöklere yönelik hazırlık süreçlerini koordineli biçimde yürütmekteyiz.

YÖNETİŞİM RİSKLERİ

Risk	Olasılık	Etki	Risk Yönetimi
Şeffaflık ve İzlenebilirlik	Orta	Yüksek	Şeffaflık ve izlenebilirlik ilkesini tüm operasyonel ve kurumsal süreçlerimizin merkezine konumlandırmaktayız. Paydaş güvenini artırmak adına faaliyetlerimizi açık biçimde raporlamakta, süreçlerimizin her aşamasında izlenebilirliği sağlayacak dijital sistemler geliştirmekteyiz.
Müşteri Şikayetleri	Orta	Yüksek	Tüm şikayetleri sistematik biçimde kayıt altına almakta, analiz etmekte ve çözüm odaklı aksiyonlar geliştirmekteyiz. Üye işyeri sorun ve taleplerine 48 saat içerisinde müdahale etmekteyiz.
Paydaş Beklentilerindeki Değişimler	Orta	Yüksek	Tüm iç ve dış paydaşlarımızın değişen düzenli olarak analiz etmekte; bu beklentileri stratejik planlamamıza entegre etmekteyiz. Paydaş diyalog platformları, anketler, sosyal medya analizleri ve birebir görüşmelerle elde ettiğimiz bulgular doğrultusunda esnek, katılımcı ve uyumlu bir yönetim anlayışı geliştirmekteyiz.
Ürün ve Hizmet Kalitesi	Orta	Yüksek	Müşteri deneyimi ve marka itibarı açısından kritik öneme sahip olan ürün ve hizmet kalitesini, kalite güvence politikalarıyla sürekli izlemekte ve geliştirmekteyiz. ISO kalite yönetim sistemlerine uygunluk, iç kalite denetimleri, tedarikçi kalite kontrolleri ve kullanıcı geri bildirimlerine dayalı güncellemeler ile kalite risklerini minimize etmekteyiz. Kalitedeki sapmaları erken aşamada tespit ederek hızla müdahale edecek sistemler kurmaktayız.
Stratejik Marka Algısı ve Pazar Payı Kaybı	Orta	Yüksek	Marka konumlandırmamızı ve pazar payımızı etkileyebilecek tüm dışsal ve içsel risk faktörlerini düzenli olarak analiz etmekteyiz. Rekabet analizleri, pazar araştırmaları ve trend takibi sayesinde değişen tüketici beklentilerine hızlı uyum sağlamakta; iletişim stratejilerimizi hedef kitle odaklı ve veri destekli biçimde yönetmekteyiz.



Sürdürülebilirlik Yönetimi

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



SÜRDÜRÜBİLİRLİK TAAHÜTLERİMİZ

Kurumsal stratejilerimizi Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ile uyumlu hale getirmekte; kaynak verimliliği, atık azaltımı, yenilenebilir enerji kullanımı ve karbon emisyonlarının azaltılması konularında somut adımlar atmak için çalışmaktayız. Aynı zamanda çalışanlarımızı ve iş ortaklarımızı bu dönüşümün aktif birer parçası haline getirerek kolektif bir etki yaratmaya hedeflemekteyiz.

Vade	ESG Alanı	Hedef	Açıklama	İlgili SKA
Kısa Vadeli	Çevre	Dijitalleşme ve Kâğıt İsrafını Azaltmak	Cep POS sistemleri ve dijital liplerle kâğıt tüketimini azaltmak	 
Kısa Vadeli	Çevre Sosyal	Sıfır Atık Uygulamaları	Atık ayrıştırma, geri dönüşüm ve çalışanlara farkındalık eğitimi	 
Kısa Vadeli	Çevre	Elektrikli Araç Yatırımları	Tüm araç filosunun elektrikli hale getirilmesi	 
Kısa Vadeli	Yönetişim	Sürdürülebilirlik Raporlaması	Uluslararası standartlarda raporlama yapılması	 
Orta Vadeli	Çevre	Karbon Ayak İzi Azaltımı	Ölçüm ve yıllık azaltım hedefleri ile karbon salınımı düşürmek	
Orta Vadeli	Çevre	Yenilenebilir Enerji Yatırımları	Enerji tüketimini yenilenebilir kaynaklardan sağlamak	 
Uzun Vadeli	Çevre	Sıfır Karbon Emisyonu	Tüm iş süreçlerinde karbon nötr hale gelmek	
Uzun Vadeli	Çevre Yönetişim	Sürdürülebilir Finansal Ekosistem	Çevreci dijital ödeme sistemleri ile sektörel dönüşüm sağlamak	 
Uzun Vadeli	Yönetişim	Global Sürdürülebilirlik İnisiyatiflerine Katılım	Uluslararası sürdürülebilirlik programları ve projelerine katılarak, çevresel sorumluluğumuzu global ölçekte artırmak	

PAYDAŞ ANALİZİ

Şeffaf ve güvene dayalı bir iletişim anlayışını esas almakta; etkileşim süreçlerimizi bilgi aktarımının ötesine taşıyarak, ortak değer yaratma, müşteri beklenti yönetimi ve iş birliği geliştirme açısından stratejik bir unsur olarak konumlandırmaktayız. Faaliyetlerimizi çevresel, sosyal ve yönetim (ESG) ilkeleri doğrultusunda yürütürken, iç ve dış paydaşlarımızın beklenti, ihtiyaç ve etkilerini düzenli olarak analiz etmekteyiz. Yatırımcılardan çalışanlara, müşterilerden tedarikçilere, kamu otoritelerinden iş ortaklarına kadar tüm paydaşlarımızla kurduğumuz ilişkileri uzun vadeli güven temelinde yapılandırmakta; temas noktalarını kurumsal itibarımızı güçlendirecek şekilde yönetmekteyiz. Bu doğrultuda yayımladığımız sürdürülebilirlik ve faaliyet raporları ile şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerimizi pekiştirmekteyiz. Bu kapsamda sürdürülebilirlik yaklaşımımızı geliştirmek, müşteri talep ve beklentilerini daha iyi anlamak ve karar alma süreçlerimizi daha kapsayıcı, şeffaf ve etkili hale getirmek amacıyla 2024 yılında kapsamlı bir paydaş analizi gerçekleştirmiş bulunmaktayız.

	Etki Derecesi	Çok Yüksek Etki	Yüksek Etki	Orta Etki	Düşük Etki	Çok Düşük Etki
Önem Derecesi	x	5	4	3	2	1
Çok Yüksek Önem	5	Birinci Derece Paydaş	Birinci Derece Paydaş	İkinci Derece Paydaş	İkinci Derece Paydaş	Üçüncü Derece Paydaş
Çok Yüksek Önem	4	Birinci Derece Paydaş	Birinci Derece Paydaş	İkinci Derece Paydaş	İkinci Derece Paydaş	Üçüncü Derece Paydaş
Orta Önem	3	İkinci Derece Paydaş	İkinci Derece Paydaş	Üçüncü Derece Paydaş	Üçüncü Derece Paydaş	Dördüncü Derece Paydaş
Düşük Önem	2	İkinci Derece Paydaş	Üçüncü Derece Paydaş	Üçüncü Derece Paydaş	Dördüncü Derece Paydaş	Dördüncü Derece Paydaş
Çok Düşük Önem	1	Üçüncü Derece Paydaş	Dördüncü Derece Paydaş	Dördüncü Derece Paydaş	Dördüncü Derece Paydaş	Dördüncü Derece Paydaş



Paydaşların Tespiti ve Etkileşim Yöntemleri

İlk aşamada, doğrudan ve dolaylı olarak etkilenen müşteriler, çalışanlar, finans topluluğu, devlet ve kamu kurumları, medya ve toplum olmak üzere beş ana paydaş grubu belirlenmiştir. Bu ana gruplar altında 16 alt paydaş grubu tanımlanmış ve paydaş beklentilerine göre kategorilere ayrılmıştır. Alt grupların dağılımında çalışanlar %35, finans toplulukları %24, medya ve basın %18, müşteriler %12, devlet ve kamu kurumları ise %12 oranında temsil edilmiştir. Paydaşlarla etkili iletişim kurmak amacıyla yüz yüze görüşmeler, ziyaretler, toplantılar, sosyal medya etkileşimleri ve sosyal etkinlikler gibi çeşitli yöntemler kullanılmaktadır.

Beklentilerin Analizi ve Önceliklendirme Yaklaşımı

Paydaşlardan elde edilen geri bildirimler, ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda titizlikle analiz edilmiştir. Her bir paydaş grubu, kuruma etkileri ve kurumsal faaliyetler üzerindeki önem derecelerine göre 1 (çok düşük) ile 5 (çok yüksek) arasında puanlandırılmıştır. Bu değerlendirme sürecinde, paydaşların MetropolCard üzerindeki etkisi ve önemi bütüncül şekilde ele alınmıştır. Bu değerlendirme sonucunda 3 ve üzeri puan alan paydaş grupları öncelikli olarak ele alınmış, bu gruplar aşağıdaki paydaş analiz tablolarına dahil edilmiştir. Yürütülen bu detaylı paydaş analizi, paydaş gruplarının MetropolCard üzerindeki etkisinin daha iyi anlaşılmasına yardımcı olmuştur. Bu analiz süreci, paydaşlarımızın beklentilerine yönelik etkili çözümler geliştirmemize ve sürdürülebilirlik hedeflerimize ulaşmak için iş birliklerimizi güçlendirmemize olanak tanımaktadır.



İÇ PAYDAŞ: ÇALIŞANLAR

Paydaş Alt Grupları	Önem Derecesi	Değişiklik Etkisi	İletişim Yöntemi	İletişim Sıklığı	Paydaş Önemi	Paydaş Beklentisi	Nasıl Yönetiliyor ?
İcra Kurulu Üyeleri (CEO, CFO, COO, CTO vb.)	5	5	Yüz Yüze Toplantılar	Gerektiğinde	Şirketin stratejik kararlarını alan ve kurumsal yönetimi sağlayan üst düzey yöneticilerdir. Şirketin yönünü belirleyen karar vericilerdir; stratejik başarı açısından kritik öneme sahiptirler.		
Satış ve Saha Ekipleri	4	4	Yüz Yüze Toplantılar	Gerektiğinde	Müşteriyle doğrudan temas kurmaları ve operasyonel geri bildirimleri aktarmaları nedeniyle stratejik bir rol üstlenmektedirler.	• Adil Çalışma Koşulları • İş Güvencesi • Ücretlendirme ve Yan Haklar • İş-Yaşam Dengesi • Kariyer ve Gelişim Olanakları • Kurumsal Değerlerle Uyum • Katılımcı ve Şeffaf İletişim	• Eğitim ve gelişim fırsatları • Güçlü iç iletişim ve geri bildirim mekanizmaları • Adil ücretlendirme • Çalışma koşullarının sürekli olarak iyileştirilmesi • Çalışan katılımının ve memnuniyetinin önceliklendirilmesi • Sosyal sorumluluk projeleriyle değer odaklı bir iş kültürü desteklenmesi
Müşteri Hizmetleri ve Destek Temsilcileri	4	4	Telefon görüşmeleri	Gerektiğinde	Müşteri memnuniyetinin sürdürülebilirliğini doğrudan etkilemektedirler.		
Araştırma ve Geliştirme (Ar-Ge) Personeli	4	5	E-Posta	Gerektiğinde	Yeni ürün ve hizmetlerin geliştirilmesinde kritik rol oynayan Ar-Ge çalışanları, inovasyon kapasiteni artırarak rekabet gücünü desteklemektedir.		
Teknik Uzmanlar (Mühendisler, IT Uzmanları, Veri Analistleri vb.)	4	4	Çevrim İçi Toplantılar	Gerektiğinde	Operasyonel verimlilik, dijitalleşme ve süreç iyileştirmelerinde temel rol oynayan teknik uzmanlar, kurumun sürdürülebilir büyümesine katkı sağlamaktadır.		

DIŞ PAYDAŞ: FİNANS TOPLULUĞU

Paydaş Alt Grupları	Önem Derecesi	Değişiklik Etkisi	İletişim Yöntemi	İletişim Sıklığı	Paydaş Önemi	Paydaş Beklentisi	Nasıl Yönetiliyor ?
Bankalar	3	3	Telefon görüşme ri, e-posta ve yüz yüze görüşme r	Gerektiğind e	Bankalar, finansal kaynakların yönetimi ve denetimind e kritik rol oynayan, şirketlerin sürdürülebili r büyümesi için stratejik öneme sahip paydaşlardır.	• Finansal Sağlık ve Kararlılık • Sürdürülebilirlik Performansı • Şeffaflık ve Raporlama • Sosyal ve Çevresel Sorumluluk	• Finansal verilerin şeffaf ve düzenli paylaşımı • Uzun vadeli ilişki ve kredi yönetimi • Risklerin proaktif yönetimi ve finansal planlamanın titizlikle yapılması •Sürdürülebilirlik hedeflerine yönelik finansal stratejilerin geliştirilmesi

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, şirketin 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 kriz yönetimi süreçlerinde şirketin güvenilirliğinin korumasına katkı sağlamaktadır.	• Şeffaflık ve doğruluk • Hızlı ve etkili yanıtlar • İtibar yönetimi • Zamanında ve erişilebilir bilgi • Tutarlılık ve kurumsal mesaj bütünlüğü • Güncel ve anlamlı içerik • Kriz anlarında açık iletişim	• Düzenli Basın Bültenleri ve İletişim • Şeffaf Raporlama ve Açıklık • Kriz İletişimi ve Hızlı Yanıt • Medya İlişkileri Yönetimi ve • Basınla İş birliği • Güncel ve Tutarlı Kurumsal Söylem
Ulusal Basın Ajansları	4	4					
Haber Siteleri	3	4					

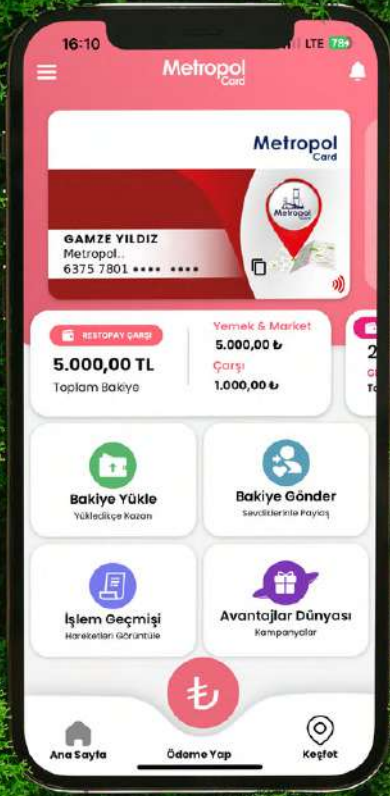
ÖNEMLİLİK ANALİZİ



Sürdürülebilirlik yaklaşımımızı kurumsal stratejimizle daha güçlü bir şekilde entegre edebilmek amacıyla, 2023 yılında gerçekleştirdiğimiz önemlilik analizimizi güncelleyerek geliştirmekteyiz. Bu analiz ile MetropolCard olarak çevresel, sosyal ve yönetim (ESG) alanlarındaki etkilerimizi daha bütüncül ve paydaş beklentilerine duyarlı bir anlayışla yönetebilmekteyiz.

Analiz sürecimizi; iç ve dış paydaşlardan elde ettiğimiz nitel ve nicel veriler, sektör dinamikleri, ulusal ve uluslararası sürdürülebilirlik standartları ile şirketimizin stratejik öncelikleri doğrultusunda yapılandırmaktayız. Bu kapsamda, anket çalışmaları aracılığıyla 200'ü aşkın geri bildirim toplamış bulunmaktayız. Elde ettiğimiz bu verilerle yalnızca mevcut uygulamalarımızı değerlendirmekle kalmamakta, aynı zamanda geleceğe yönelik öncelikli aksiyon alanlarımızı da belirlemekteyiz.

Toplamda 51 sürdürülebilirlik konusunu (Çevresel: 17, Sosyal: 13, Yönetişim: 21) etki büyüklüğü ve paydaş beklentileri temelinde değerlendirmekteyiz. Bu analiz sonucunda, iş stratejimiz ve paydaşlarımızın öncelikleriyle yüksek düzeyde örtüşen 21 konuyu "önemli konu" olarak tanımlamaktayız. Bu öncelikli konuları, sürdürülebilirlik raporumuzda yer alan MetropolCard Önemlilik Analizi Matrisi aracılığıyla sunmaktayız.



Sürdürülebilirlik çalışmalarımızın güncel gelişmelerle uyumlu olmasını sağlamak amacıyla sektörel eğilimleri yakından takip etmekte; rakip analizlerini de önemlilik analizimize dahil ederek sürecin kapsamını sürekli genişletmekteyiz. Bu sayede, önemlilik matrisimiz iç ve dış paydaşlarımızın beklentilerini şeffaf bir biçimde ortaya koymakta ve sürdürülebilirlik yaklaşımımızın sistematik bir temele oturmasını sağlamaktayız.

Analiz sürecimiz sayesinde çevresel, sosyal ve yönetim alanlarındaki performansımızı daha etkin biçimde izleyebilmekte ve yönetebilmekteyiz. Aynı zamanda sürdürülebilirlik alanında farklılaşma potansiyelimizi artırmakta; çevresel sorumluluklarımızı, sosyal etki yaratan uygulamalarımızı ve yönetim ilkelerimizi stratejik hedeflerimizle entegre bir biçimde ele almaktayız. Bu doğrultuda hem paydaş odaklı bir yaklaşım benimsemekte, hem de uzun vadeli değer yaratımını desteklemekteyiz.

DEĞER ZİNCİRİ MODELİMİZ

2024 yılında MetropolCard olarak sürdürülebilirlik yaklaşımımızı değer zincirimizin tüm adımlarına daha sistematik ve bütüncül biçimde entegre etmiş bulunmaktayız. Tedarik ve altyapı yönetiminden ürün ve hizmet geliştirmeye, operasyonel süreçlerden müşteri deneyimine kadar tüm süreçlerimizi; çevresel etkileri azaltan, toplumsal fayda sağlayan ve kurumsal yönetim standartlarını güçlendiren bir anlayışla yönetmekteyiz.

Değer zinciri modelimiz yalnızca mevcut operasyonel verimliliği artırmayı değil; çevre, sosyal ve yönetim (ESG) alanlarında uzun vadeli etki yaratmayı da hedeflemektedir. Bu doğrultuda her bir değer zinciri adımında sürdürülebilirlik odaklı kararlar almak için çalışmalarımızı sürdürmekteyiz.

2024 yılı boyunca değer zincirimizin çeşitli aşamalarında gerçekleştirdiğimiz iyileştirmeler, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA) ile uyumlu stratejik hedefler doğrultusunda şekillendirilmiştir. Her bir değer zinciri adımımız, ilgili SKA'lar ile doğrudan ilişkilendirilmiş olup; bu yapı, şirketimizin hem sektörel hem de toplumsal düzeyde anlamlı ve ölçülebilir değerler yaratmayı amaçlamaktadır

Değer Zinciri Adımı	2023 Yılındaki Aksiyonlarımız	Etkilenen Paydaşlar	Paydaşlar ve SKA'lar
Ürün ve Hizmet Geliştirme	Artan kullanıcı, müşteri ve üye iş yeri sayısına paralel olarak, MetropolCard bilişim altyapısında sürdürülebilir performans ve 7/24 kesintisiz hizmet sunabilmek amacıyla kapsamlı refaktör çalışmaları yürütülmüştür. Bu kapsamda online ödeme ve sorgulama işlemlerine yönelik stored procedure'ler (SP) ve veritabanı sorguları detaylı şekilde gözden geçirilmiş, performansı düşük olanlar yeniden yazılmış veya optimize edilmiştir. Ayrıca, indexleme çalışmaları ile sistemin işlem kapasitesi ve yanıt süreleri iyileştirilmiştir.	• Mobil uygulamanın yaygınlaştırılması • Fiziksel kart kullanımının minimuma indirilmesi • Bireysel kullanıcı sayısının artırılması • İş ortaklarıyla hizmet kapsamının genişletilmesi • Artan işlem hacmini karşılayabilecek güçlü ve sürdürülebilir bir dijital altyapı oluşturulması • Kesintisiz çalışma prensibi doğrultusunda refaktör çalışmalarının sürekli iyileştirme anlayışıyla sürdürülmesi ve tüm paydaşların hizmetlere 7/24 erişiminin güvence altına alınması	• Müşteriler • Üye İş Yerler • Kart Kullanıcı Adı Verilen Bireysel Kullanıcılar • Müşterilerin Çalışanları • Şirket Çalışanları • Mobil Uygulama ile Sunulan Ek Hizmetlerin Geliştirdiği İş Ortakları 
Tedarik ve Altyapı Yönetimi	2024 yılı boyunca kart, teknik altyapı, yazılım ve donanım tedarik süreçleri kalite ve sürdürülebilirlik kriterlerine uygun şekilde yürütülmüştür. Fiziksel kaynak kullanımını azaltmak amacıyla kullanılmayan, arızalı POS cihazları elden çıkarılmış, cep POS uygulamasının yaygınlaştırılmasına yönelik çalışmalar sürdürülmüştür. Dijital altyapının güvenli ve kesintisiz çalışmasını sağlamak için yazılım yatırımları yapılmış, tedarikçi ilişkileri etkin bir şekilde yönetilmiştir.	• Donanım ihtiyacını azaltarak operasyonel verimliliğin artırılması • Teknik altyapının sürdürülebilirliğinin artırılması	• Tedarikçiler • İş Ortakları • Hizmet Sağlayıcılar 

Değer Zinciri Adımı	2023 Yılındaki Aksiyonlarımız	Etkilenen Paydaşlar	Paydaşlar ve SKA'lar
Kurumsal İletişim ve Değer Yönetimi	"Yeşilin Yanındayız" gibi projelerle çevresel farkındalık çalışmaları sürdürülmüştür. TOKTUT ve Kızılay gibi sivil toplum kuruluşlarıyla iş birlikleri devam ettirilmiştir. Ramazan dönemine özel, toplumsal dayanışma ve bağış yönlendirmesi amacıyla içerik çalışmaları gerçekleştirilmiştir. Türk Telekom erkek basketbol takımı sponsorluk projesi ile Türk sporuna destek verilmeye devam edilmiştir. Tüm bu çalışmalar, şirketin toplumsal sorumluluk ve değer odaklı iletişimini güçlendirmektedir.	•Kurumsal sürdürülebilirlik yaklaşımının paydaşlara etkin şekilde aktarılması •Çevresel ve toplumsal farkındalığın artırılması •Marka bağlılığını güçlendirecek iletişim ve iş birliklerinin geliştirilmesi	• Medya • Kamu Kurum ve Kuruluşları • Sivil Toplum Kuruluşları • Toplum • Kurumsal Ortaklar - Sporcular  
Satış ve Pazarlama	Key Account departmanı büyütülerek özel müşterilere yönelik yönetim süreçleri güçlendirilmiş, müşteri deneyimi artırılmıştır. Gift ekibinin yetki ve kapasitesi artırılarak sadece özel promosyon müşterilerine yönelik marka iş birlikleri ve özelleştirilmiş kampanyalar hayata geçirilmiştir. Çarşı Cüzdanı içeriği geliştirilmiş, belirli tutarın üzerindeki yüklemelere yönelik avantajlar sunulmuştur. EsnekPay ve GoldPay adlı iki yeni ürün geliştirilerek müşteri segmentasyonuna dayalı ödeme çözümleri sunulmuştur. Tele satış ekibi büyütülerek doğrudan satış kanalları güçlendirilmiştir.	•Key Account ekibiyle büyük müşteri portföyünün daha etkin yönetimini sağlamak •Rakiplerden farklılaşarak müşteri memnuniyetini artırmak •Mevcut pazar payını genişletmek •Mevcut müşteri portföyünü korumak ve sürdürmek	•Müşteriler •Müşteri Hizmetleri Departmanı •IT Departmanı •Satış Ekibi •Tele Satış Ekibi •Medya    

Değer Zinciri Adımı	2023 Yılındaki Aksiyonlarımız	Etkilenen Paydaşlar	Paydaşlar ve SKA'lar
İnsan Kaynakları Yönetimi	2024 yılında, işe alım ve İK süreçlerinde dijitalleşme çalışmaları yürütülmüş, iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri ile prosedürleri eksiksiz şekilde uygulanmıştır. Çalışan bağlılığını artırmak amacıyla eğitim faaliyetleri planlanmış, yan haklar kapsamında dönemsel giyim, gıda desteği ve spora teşvik sağlanmaya devam edilmiştir.	- İnsan kaynakları süreçlerinin dijital altyapı desteklenmesi - Eğitim faaliyetlerinin planlanarak çıktı ve etkilerinin düzenli olarak değerlendirilmesi - Çalışan memnuniyetine yönelik araştırma, anket ve gözlem çalışmalarının artırılması - Toplumsal cinsiyet eşitliğini destekleyen uygulamalar	- Tüm Çalışanlar - Sendikalar - Eğitim Kurumları - İş Ortakları 
Finans ve Hukuk Yönetimi	Finansal süreçlerin dijital dönüşümü kapsamında Mreports CRM sisteminde iyileştirme projeleri uygulanmış; faturalama, sipariş yönetimi ve cari hesap takibi işlemleri daha verimli hale getirilmiştir. Ayrıca Logo Flow, Hazine Sihirbazı gibi yazılımlar entegre edilerek finansal operasyonların etkinliği artırılmıştır. Tüm çalışmalar, ilgili mevzuat ve düzenleyici kurallar doğrultusunda hukuka uygun şekilde yürütülmüştür.	- Üye İşyerleri - Regülatör Kurumlar - Finansal İş Ortakları - Çalışanlar	- Tüm Çalışanlar - Sendikalar - Eğitim Kurumları - İş Ortakları 
Müşteri Hizmetleri ve Destek	Müşteri deneyimini iyileştirmeye yönelik olarak destek hizmetlerinin etkinliği artırılmaya devam edilmiş; gelen geri bildirimler düzenli analiz edilerek süreç iyileştirmelerine katkı sağlanmıştır. Teknik destek, çağrı merkezi ve online destek kanalları üzerinden gelen müşteri talepleri hızlı ve sistematik şekilde yanıtlanmış; şikâyet yönetimi süreçleri yapılandırılmıştır. Müşteri memnuniyetini ölçmeye yönelik veri toplama ve değerlendirme çalışmaları gerçekleştirilmiştir. Müşteri memnuniyetini ve erişilebilirliği artırmak adına teknik destek süreçlerinde Mantis sistemine geçilmiş, chatbot uygulaması (C-BOT) ile iletişim süreleri kısaltılmış, hafta içi mesai saatleri dışında da destek sağlayan nöbet sistemine geçilmiştir.	- Geri bildirim mekanizmalarının güçlendirilmesi ve sistematik hale getirilmesi - Şikâyet yönetimi süreçlerinin şeffaflık ve izlenebilirlik esaslarına göre geliştirilmesi - Müşteri memnuniyet düzeyinin periyodik ölçüm ve analizlerle takip edilmesi,	- Tüm Çalışanlar - Sendikalar - Eğitim Kurumları - İş Ortakları 



Çevre

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



ÇEVRE VE İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ YÖNETİMİ

Türkiye'nin ilk çevreye duyarlı dijital yemek kartını geliştirmiş bir şirket olarak, çevresel etkilerimizi en aza indirmeyi ve iklim krizine karşı mücadelede aktif sorumluluk üstlenmeyi önceliklerimiz arasında konumlandırmaktayız. Tüm iş süreçlerimize entegre ettiğimiz sürdürülebilirlik yaklaşımımız doğrultusunda; enerji tüketimi, emisyon azaltımı, atık yönetimi, döngüsel ekonomi ve su verimliliği gibi alanlarda sistematik ve sorumlu bir anlayışla hareket etmekteyiz.

Elektronik ödeme sistemleri sektöründe faaliyet gösteren bir kurum olarak, karbon ayak izimizi düşürmeye yönelik teknoloji odaklı ve düşük kaynak tüketimli çözümler geliştirmekteyiz. Bu doğrultuda;

- Saha satış ekiplerimizin kullandığı araç filosunu %100 elektrikli araçlarla yenileyerek Kapsam 1 emisyonlarımızı azaltmakta,
- Güneş enerjisi santrali (GES) yatırımlarımızla yenilenebilir enerji kaynaklarını enerji portföyümüze entegre etmekteyiz.

Dijital ürün ve hizmetlerimizin çevresel etkilerini gözeterek;

- Mobil POS çözümlerimiz aracılığıyla kağıt ve plastik tüketimini azaltmakta,
- Geri dönüşüm süreçlerini destekleyen iş birlikleri ve atık azaltım projeleri yürütmekte,
- ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi standardı kapsamında çevresel riskleri etkin biçimde yönetmekteyiz.

“Yeşilin Yanındayız” manifestomuz doğrultusunda kamuoyuyla paylaştığımız taahhütlerimizi düzenli olarak güncellemekte; çevre bilincini artırmak adına farkındalık yaratıcı dijital içerikler üretmekteyiz. Aynı zamanda paydaşlarımızın sürdürülebilir uygulamaları benimsemelerini desteklemek amacıyla bilgilendirici eğitim programları düzenlemekte ve çevresel sorumluluk anlayışımızı yaygınlaştırmaktayız.

Kurumsal çevre politikamız kapsamında emisyonlarımızı kapsamlı biçimde izlemekte ve raporlamakta, düşük karbon ekonomisine geçişte uzun vadeli hedeflerimiz doğrultusunda kararlı adımlar atmaya devam etmekteyiz. Bu kapsamda; enerji verimliliği, su tüketiminin azaltılması, atık yönetiminin iyileştirilmesi gibi çevresel performans göstergelerimizi periyodik olarak gözden geçirmekteyiz.

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 benimsemekteyiz. 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 benimsemekteyiz. 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 duymaktayız.

Dijitalleşme ile Sürdürülebilirlik Dönüşümümüzü Güçlendirmekteyiz

Metropolcard olarak, dijitalleşme ile sürdürülebilir ödeme çözümlerini bir araya getirerek çevresel etkilerimizi en aza indirmeye odaklanmaktayız. Bu kapsamda, 2024 yılı itibarıyla sahadaki fiziksel Metropol POS cihazlarını toplayarak, çevre dostu Cep POS uygulamamızı yaygınlaştırmaya başladık. Bu sayede plastik ve elektronik atık miktarını azaltmakta, aynı zamanda enerji tüketimini minimum seviyeye indirmekteyiz.

Ayrıca, kağıt israfını önlemek amacıyla Cep POS üzerinden gerçekleştirilen harcamalarda kullanıcılara dijital slip gönderimi sağlamaktayız. Böylece doğaya olan sorumluluğumuzu yalnızca ürünlerimizle değil, hizmet süreçlerimizle de yerine getirmekteyiz. Dışa dönük hizmetlerimizin yanısıra, kurum içi dijital dönüşüm süreçlerimizde de sürdürülebilirliği esas almaktayız. Tüm evrak, sözleşme ve takip işlemlerimizi dijital ortama taşıyarak; veri odaklı, çevreye duyarlı ve esnek bir kurumsal yapı oluşturmaktayız.

GreenStars İş Birliği ile Sürdürülebilirlikte Fark Yaratıyoruz

Sürdürülebilirlik alanındaki çalışmalarımızı, farklı kurumlarla gerçekleştirdiğimiz iş birlikleriyle daha da güçlendirmekteyiz. Bu doğrultuda, Yıldız Teknik Üniversitesi tarafından geliştirilen GreenStars Sürdürülebilirlik Modeli kapsamında önemli bir iş birliği gerçekleştirmiş bulunmaktayız. 2023 yılında yürüttüğümüz sürdürülebilirlik faaliyetleri sayesinde, GreenStars'tan Uygunluk Beyanı/Sertifikası almaya hak kazandık. Ayrıca, GreenStars Sürdürülebilirlik Modeli kapsamında, departmanları ilgilendiren çevresel konularda marka temsiline yönelik destek sağlamış bulunmaktayız.

Bunlara ek, 2023 yılında, sürdürülebilirlik hedeflerimiz doğrultusunda gerçekleştirdiğimiz çevresel iyileştirme çalışmaları neticesinde, Yıldız Teknik Üniversitesi tarafından verilen Yeşil Bina Sertifikası'na layık görülmüş bulunmaktayız. 2024 yılında ise, GreenStars Sürdürülebilirlik Modeli kapsamında yürütülen değerlendirme sürecinde, genel sertifikasyon uyumumuz %66 olarak tespit edilmiştir. Aynı yıl içinde İklim Eylemi başlığı altındaki performansımız ise %36 uyum seviyesinde gerçekleşmiştir.

“Güzel Rakamlar Servisi” ile Çevresel Katkıyı Sayılarla Anlatıyoruz

Kurumsal iletişim çalışmalarımız kapsamında hayata geçirilen “Güzel Rakamlar Servisi” ile, çevresel fayda sağlayan ölçülebilir etki ve istatistikleri kullanıcılarımızla paylaşmaktayız. Bu bilgilendirme yöntemiyle iç ve dış paydaşlarda farkındalık düzeyini artırmayı amaçlamaktayız.



ENERJİ VERİMLİLİĞİ VE YÖNETİMİ

MetropolCard olarak, doğrudan enerji yoğun bir sektörde faaliyet göstermesek de, enerji verimliliği ve yönetimini sürdürülebilir büyüme stratejimize entegre etmekteyiz. Çalışanlara sağlanan yemek ödeneklerinin akıllı kartlara yüklenerek çevrim içi olarak muhasebeleştirilebildiği, denetlenebildiği ve yönetilebildiği dijital altyapımız sayesinde, enerji tüketimimiz büyük ölçüde bilgi işlem sistemleri, veri sunucuları ve ofis faaliyetleri üzerinden gerçekleşmektedir. Bu kapsamda; veri merkezi altyapısı ve ağ sistemleri, yazılım geliştirme ve test ortamları, ofis içi aydınlatma ve iklimlendirme sistemleri ile uzaktan erişim ve dijital çalışma modelleri enerji tüketimimizin ana kaynakları arasında yer almaktadır. Bu alanlardaki enerji kullanımlarımızı düzenli olarak izlemekte, ölçmekte ve raporlamaktayız. 2023 yılı itibarıyla ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi'ne uyumlu bir yönetim modeli oluşturmak üzere ön hazırlık çalışmalarımıza başlamış bulunmaktayız. 2024 yılında da sürecimiz devam etmektedir.

Ayrıca, enerji verimliliğini artırmak amacıyla;

- LED aydınlatma sistemlerine geçiş yapmaktayız,
- Bilgi işlem altyapımızı enerji verimli sunucularla güncellemeye devam etmekteyiz,
- Bulut tabanlı çözümlerle veri işleme kapasitemizi optimize etmekteyiz,
- Ofis çalışanlarımızın farkındalığını artırmaya yönelik enerji tasarrufu eğitimleri düzenlemekteyiz.

Sistemsel optimizasyonlarımıza ek olarak, enerji kaynaklarımızın karbon ayak izine etkisini azaltmak amacıyla yenilenebilir enerji kaynaklarından enerji temini alternatiflerini değerlendirmekteyiz. Ayrıca, önceki dönemlerde manuel veya kısıtlı kayıtlarla izlenebilen tüketim verileri, 2024 itibarıyla merkezi bir sistem üzerinden detaylandırılarak raporlanmaya başlanmış, bu da ölçüm doğruluğunu artırmış ve görünürlüğü güçlendirmiştir.

Enerji Yönetimi	2023	2024
Elektrik Tüketimi (kWh)	223.006	181.567

2023 yılında 223.567 kWh olarak gerçekleşen toplam elektrik tüketimimiz, 2024 yılında %18,6 oranında azalarak 181.567 kWh seviyesine gerilemiştir. Önümüzdeki dönemde de enerji yönetimi uygulamalarımızı sürekli iyileştirerek çevresel etkilerimizi en aza indirmeyi hedeflemekteyiz.

ELEKTRİKLİ ARAÇ DÖNÜŞÜMÜ VE ENERJİ VERİMLİLİĞİ

Enerji verimliliğini artırmak ve sera gazı emisyonlarımızı azaltmak amacıyla çevresel etkisi düşük, yenilikçi çözümleri iş süreçlerimize entegre etmekteyiz. Bu kapsamda, saha satış operasyonlarımızda kullanılan tüm araçları %100 elektrikli araçlarla değiştirerek, fosil yakıt kaynaklı Kapsam 1 emisyonlarımızı önemli ölçüde azaltmış bulunmaktayız.

Öte yandan, güneş enerjisi santrali (GES) yatırımlarımızla, yenilenebilir enerji kaynaklarını enerji portföyümüze entegre etmeye devam etmekteyiz. Bu sayede, Kapsam 2 emisyonlarımızı azaltırken, aynı zamanda enerji maliyetlerimizi optimize etmekteyiz.

Gerçekleştirdiğimiz bu uygulamalar, enerji tüketimimizi daha verimli hale getirmemizi sağlamakta ve operasyonlarımızı uzun vadede daha çevre dostu bir yapıya dönüştürmemize olanak tanımaktadır. Karbon ayak izimizi azaltma yolunda attığımız bu somut adımlar, düşük karbon ekonomisine geçiş hedeflerimizle uyumlu bir şekilde ilerlemekte olup, çevresel sürdürülebilirlik alanındaki taahhütlerimizi pekiştirmektedir.



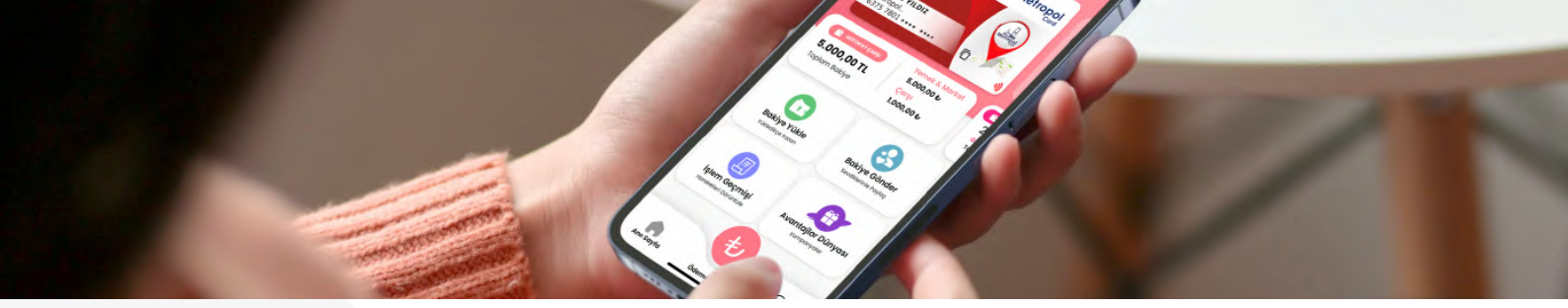
EMİSYON YÖNETİMİ

Sürdürülebilirlik stratejimiz kapsamında karbon ayak izimizi düzenli olarak hesaplamakta ve raporlamaktayız. Bu kapsamda, 2023 yılı itibarıyla başlattığımız karbon ayak izi envanteri çalışmalarımızı ISO 14064 standardına uygun şekilde yürütmekteyiz. Bu süreçte, doğrudan emisyonları kapsayan Kapsam 1, enerji tüketiminden kaynaklanan dolaylı emisyonları içeren Kapsam 2 ve tedarik zinciri ile hizmet kaynaklı dolaylı emisyonları ifade eden Kapsam 3 emisyonlarımızı detaylı biçimde hesaplamaktayız. Gerçekleştirdiğimiz bu hesaplama ve raporlama faaliyetleri sayesinde çevresel etkilerimizi somut verilerle takip etmekte, düşük karbon ekonomisine geçiş sürecimizi daha sağlam bir zeminde ilerletmekteyiz.

Kapsam (ton CO ₂ e)	2023	2024
Kapsam 1	978	1.508
Kapsam 2	98,57	80,25
Kapsam 3	19,89	16,81

2024 yılı verilerine göre, toplam sera gazı emisyonlarımızda önceki yıla kıyasla artış kaydedilmiştir. Bu artışın başlıca sebepleri; operasyonel büyüme, saha faaliyetlerinin genişlemesi, yeni ofis alanlarının devreye alınması ve bulut tabanlı veri işleme kapasitemizin gelişmesidir. Özellikle Kapsam 1 emisyonlarındaki artış, saha satış ekiplerimizin artan faaliyet hacmiyle ilişkilidir. Öte yandan, Kapsam 2 emisyonlarında %18,5 oranında bir azalış gerçekleşmiş olup bu durum enerji verimliliği çalışmalarımızın olumlu etkisini yansıtmaktadır. Ayrıca, dijitalleşme odaklı dönüşüm sayesinde Kapsam 3 emisyonlarında da azalma gözlemlenmiş, bu da dolaylı emisyonlarımızın azaltılması yönünde kaydedilen ilerlemeyi ortaya koymuştur.

Emisyon yönetimimizi güçlendirmek amacıyla; saha araç filomuzu %100 elektrikli araçlara dönüştürerek Kapsam 1 kaynaklı emisyonlarımızı azaltmaktayız. Güneş enerjisi santrali (GES) yatırımlarımızla Kapsam 2 emisyonlarımızı daha da düşürmeyi hedeflemekteyiz. Bununla birlikte, yeşil enerji kaynaklarına geçiş alternatiflerini değerlendirmekte; Kapsam 3 emisyonlarının daha etkin yönetimi için dijital izleme altyapımızı sürekli olarak geliştirmekteyiz.



KARBONPAY ULAŞIM YÖNETİMİ PROJESİ İLE ÇEVRE DOSTU TERCİHLERİ TEŞVİK ETMEKTEYİZ

Karbon ayak izimizi azaltma hedefimiz doğrultusunda, dijital altyapımızı çevresel duyarlılık ile harmanlayan yenilikçi projeler geliştirmekteyiz. Bu kapsamda, KarbonPay Ödeme Sistemi için geliştirilen Ulaşım Yönetimi Tespiti Projesi'ni hayata geçirmiş bulunmaktayız. Akıllı telefon sensörleri aracılığıyla kullanıcıların çevre dostu ulaşım tercihlerinin (örneğin yürüyüş, bisiklet, toplu taşıma) algılanmasını ve bu davranışların ödüllendirilmesini sağlayan sistem, çevre bilincini artırmayı ve sürdürülebilir yaşam alışkanlıklarının yaygınlaştırılmasını amaçlamaktadır.

Sistem, çevre bilinciyle hareket eden bireyleri teşvik ederek hem karbon salımının azaltılmasına katkı sunmakta hem de sürdürülebilir ulaşım kültürünün yaygınlaştırılmasına hizmet etmektedir. Bu sayede hem bireysel farkındalığı artırmakta hem de pazarda çevre duyarlılığına sahip ürün ve hizmetlere olan talebin artmasını desteklemekteyiz.

“YAŞAM DÖNGÜSÜ ANALİZİ” İLE SORUMLU HİZMET ANLAYIŞI

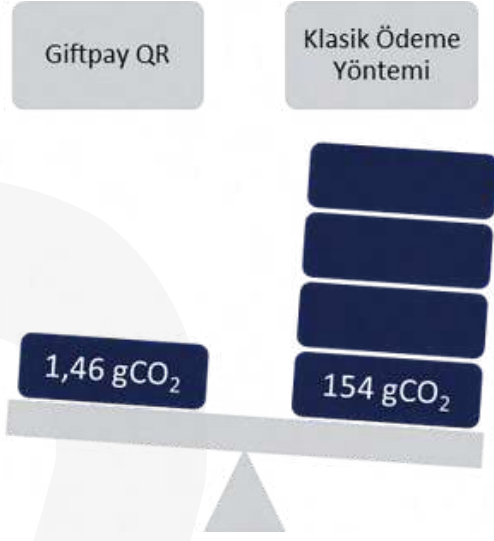
Ürün ve hizmetlerimizin yaşam döngüsü boyunca ortaya çıkan çevresel etkilerini tespit etmek amacıyla Yaşam Döngüsü Analizi (Life Cycle Assessment – LCA) yaklaşımını benimsemiş bulunmaktayız. Bu analiz neticesinde işlem başına ve karta yüklenen TL miktarı başına düşen karbon yoğunluğunda %10 oranında azaltım sağlamış bulunmaktayız.

DÜŞÜK KARBON AYAK İZİ BIRAKAN SÜRDÜRÜLEBİLİR ÖDEME SEÇENEĞİ: GİFTPAY

Sürdürülebilir dijital finans çözümlerimiz kapsamında geliştirdiğimiz GiftPay uygulamamız ile, çevre dostu ve düşük karbon salımlı bir ödeme deneyimi sunmaktayız. Geleneksel ödeme yöntemlerinin doğaya olan etkilerini azaltmak amacıyla tasarlanan bu çözümümüz, plastik kart kullanımını ve POS cihazlarında gerçekleşen rulo kâğıt tüketimini ortadan kaldırarak, karbon ayak izinin düşürülmesine katkı sağlamaktadır.

Ayrıca, GiftPay sayesinde:

- Plastik kart üretimi ve tüketimi azaltmakta,
- Kâğıt rulo kullanımı minimuma indirmekte,
- Dijital işlem yoluyla enerji ve kaynak verimliliği sağlamakta,
- Kullanıcılarımıza hızlı, güvenli ve çevreye duyarlı bir ödeme deneyimi sunmaktayız.



Klasik ödeme yöntemleri ile gerçekleştirilen her bir işlemde ortalama 154 gCO₂ salımı gerçekleşirken, GiftPay ile QR kod üzerinden yapılan işlemlerde bu değer yalnızca 1,46 gCO₂ seviyesine düşmektedir.

GiftPay ile yapılan işlemler, klasik yöntemlere kıyasla yaklaşık %99,05 daha az karbon salımı yaratmaktadır.

Dijitalleşme Sayesinde Karbon Ayak İzimizi Azaltıyoruz

2023 yılı boyunca dijital işlem altyapılarımız sayesinde yaklaşık 97 ton CO₂e emisyonunun önüne geçilmiştir

2024 yılında dijitalleşme çalışmalarımız genişletilmiş, çevresel katkılar daha da artırılmıştır: 33.858.211 adet QR ve cep POS işlemi, kağıt fiş kullanımını ortadan kaldırarak yaklaşık 90,69 ton CO₂e salımının engellenmesini sağlamıştır.

Bunun yanında, 65.652 adet POS cihazı üzerinden alınan gün sonu raporlarının dijitalleştirilmesi sayesinde 80,24 ton CO₂e salımı daha önlenmiştir.

2024 yılı toplam emisyon tasarrufu 170,93 ton CO₂e olarak gerçekleşmiştir.

2023 ve 2024 yıllarında dijitalleşme odaklı uygulamalarımız sayesinde toplamda yaklaşık 268 ton CO₂e karbon salımının önüne geçilmiştir.



ATIK YÖNETİMİ

İş süreçlerimizde atık yönetimi hiyerarşisini esas alarak, atık oluşumunu kaynağında azaltmayı ve geri kazanım süreçlerini en etkin şekilde yönetmeyi hedeflemekteyiz. Türkiye'nin ilk çevreye duyarlı yemek kartı markası olarak, fiziksel kartların üretiminden teslimatına, kullanımından imhasına kadar geçen süreçte oluşan çevresel etkilerin bilincindeyiz. Bu bilinçle dijital kart ve mobil işlemleri teşvik ederek fiziksel kart kullanımını azaltmaya yönelik çalışmalarımızı 2024 yılında da kararlılıkla sürdürmüş bulunmaktayız. Dijital kartların yaygınlaşmasıyla, fiziksel kartlardan kaynaklanan atık oluşumu ve kaynak tüketiminde azalma söz konusu olmuştur. Bu bağlamda, "beşikten mezara" yaklaşımıyla hizmetlerimizin tüm yaşam döngüsünü dikkate alarak, sıfır atık felsefesi doğrultusunda yönetmeye çalışmaktayız. Ayrıca, kâğıt tüketimini azaltmak amacıyla cep POS sistemleri ve dijital slip uygulamalarını hayata geçirerek, fiziksel doküman kullanımını minimize etmiş bulunmaktayız.

Sıfır Atık Projelerimiz

Atıkların kaynağında ayrıştırılmasını teşvik etmek amacıyla, çevresel etkilerimizi azaltmayı hedefleyen bütüncül atık yönetimi yaklaşımımız doğrultusunda çeşitli projeler geliştirmeye devam etmekteyiz. Sıfır Atık Sistemi kapsamında hem şirket içinde hem de dış paydaşlarımız nezdinde farkındalık yaratmayı amaçlayan çalışmalara ağırlık vermekteyiz. Bu çerçevede, çalışanlarımıza yönelik olarak atık ayrıştırma, geri dönüşüm, çevresel sorumluluk ve döngüsel ekonomi temalarını içeren eğitimler düzenli olarak gerçekleştirilmekte, iç iletişim kanalları üzerinden de sürdürülebilir yaşam pratikleri hakkında bilgilendirici içerikler paylaşılmaktadır.

Belediyelerle iş birliği içinde yürüttüğümüz Sıfır Atık Projeleri, atıkların bertarafının yanı sıra, çevresel farkındalığın toplum genelinde yaygınlaştırılması açısından da önemli bir işlev görmektedir. Bu kapsamda, 2023 yılında başlatılan uygulamalar 2024 yılında da artan kapsam ve etkiyle devam etmektedir. Yetkili firmalar tarafından toplanan evsel atıklar, tür ve ağırlık bazında değerlendirilmekte; bu değerlendirme neticesinde vatandaşlara sağlanan hak edişler MetropolCard altyapısına yüklenerek, üye restoran ve marketlerde kullanılabilir hale getirilmektedir. Böylece, atık yönetimi süreci sadece bir çevre koruma pratiği olmanın ötesine geçerek, bireyleri sürdürülebilir tüketim alışkanlıklarına yönlendiren etkili bir ekosistem haline dönüşmektedir.

Bu uygulamaların yaygınlaştırılması amacıyla, başta Zeytinburnu ve Sancaktepe Belediyeleri olmak üzere pek çok yerel yönetimle iş birliklerimizi sürdürmekteyiz. Bu çerçevede yürütülen Atık Kazanç Projesi ile bireylerin geri dönüştürülebilir atıklarını evlerinde ayrıştırarak belirlenen toplama noktalarına ulaştırmaları teşvik edilmektedir. Teslim edilen atıkların karşılığında, bireylerin kartlarına dijital bakiye yüklenmekte; bu sayede çevresel bilinç ekonomik teşviklerle desteklenmektedir.

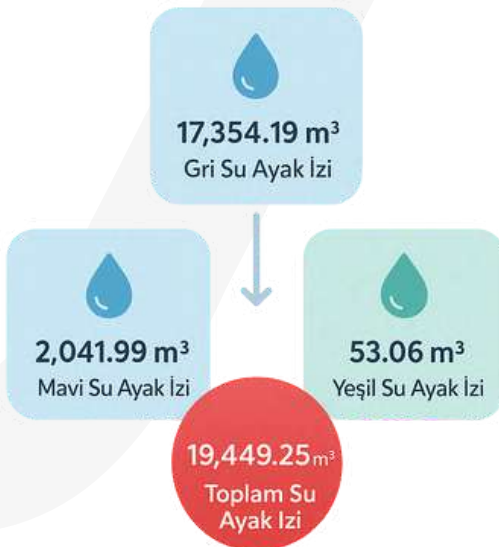
MetropolCard olarak, bu projeler aracılığıyla sıfır atık felsefesini yaygınlaştırmakta, toplumda çevre dostu davranışları kalıcı hale getirmeyi amaçlamakta ve çevresel sürdürülebilirlik alanındaki kurumsal sorumluluğumuzu kararlılıkla yerine getirmekteyiz.

SU YÖNETİMİ

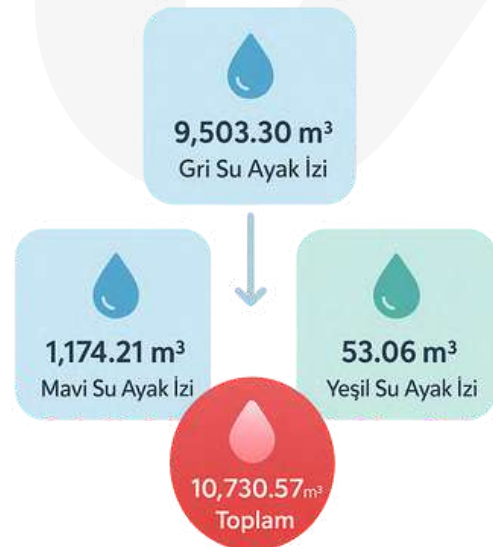
Operasyonlarımızda doğrudan üretim veya büyük ölçekli su tüketimi olmamakla birlikte, ofislerimiz ve hizmet süreçlerimizde su tüketimini azaltmaya yönelik önlemler almaktayız. Merkez ofislerimiz ve veri merkezlerimizde kullanılan su miktarını düzenli olarak izlemekte ve su tasarrufu sağlayan teknolojik altyapılar ile otomatik su kontrol sistemleri sayesinde gereksiz tüketimlerin önüne geçmekteyiz. Ofis içi su tüketimini azaltmak amacıyla su tasarruflu bataryalar ve sensörlü musluklar gibi düşük tüketimli ekipmanları tercih etmekteyiz. Ayrıca, su tesisatında meydana gelebilecek akıntı veya sızıntıları düzenli olarak kontrol etmekte ve tespit edilen sorunlara hızlı müdahale edilmesi için ilgili birimleri yönlendirmekteyiz. Çalışanlarımızın su tüketimi konusunda farkındalığını artırmak amacıyla eğitim ve bilgilendirme çalışmaları gerçekleştirmekteyiz.

Şirketimizin operasyonel faaliyetleri doğrudan su kirliliğine yol açmamakla birlikte, çevresel etkilerimizi azaltmak ve sürdürülebilirliği artırmak amacıyla çevre dostu temizlik ürünleri kullanmakta ve atık yönetimi politikalarımıza titizlikle uymaktayız. Gelecek dönemde su yönetimi performansımızı daha da iyileştirmek için veri toplama ve analiz yöntemlerimizi geliştirmekteyiz.

2023 Su Ayak İzi



2024 Su Ayak İzi





2023 ve 2024 yıllarında uyguladığımız etkin su yönetimi politikaları, tasarruf odaklı önlemler ve dijital süreç iyileştirmeleri sayesinde toplam su ayak izimizde kayda değer bir azalma sağlanmıştır. 2023 yılında 19.449 m³ olan toplam su ayak izimiz, 2024 yılında %44,8 oranında azalarak 10.730 m³ seviyesine gerilemiştir.

Su ayak izimizin bileşenleri özelinde de benzer olumlu gelişmeler gözlemlenmektedir. Mavi su (yüzey ve yer altı sularının kullanımı), 2023 yılında 2.042 m³ seviyesindeyken, 2024 yılında %42,5'lik bir azalma göstererek 1.174 m³ seviyesine düşmüştür.

Gri su (kirlilik potansiyeli taşıyan su) miktarında ise 2023 yılında 17.354 m³ olan seviyeden, 2024 yılı itibarıyla %45,3 oranında bir düşüş sağlanarak 9.503 m³ seviyesine ulaşılmıştır.

Yeşil su (toprakta depolanan yağmur suyu) kullanımımız ise her iki yılda da sabit kalarak 53 m³ seviyesinde gerçekleşmiştir. Bu sabitlik, yağmur suyu kullanımının dengeli sürdürüldüğünü ve kaynakların aşırı tüketilmeden yönetildiğini ortaya koymaktadır.



Sosyal

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



İNSAN HAKLARI POLİTİKAMIZ

İnsan haklarına saygı göstermeyi ve bu hakları korumayı tüm faaliyetlerimizin merkezinde tutmaktayız; iş yapış biçimimizi bu temel üzerinde şekillendirmekteyiz. İnsan haklarının evrenselliğine ve bölünmezliğine inanmakta; bu ilkeler doğrultusunda, uluslararası kabul görmüş insan hakları ilkeleri ile yerel yasal düzenlemelere tam uyum sağlamaktayız. Çocuk işçiliği, zorla çalıştırma ve ayrımcılık gibi insan haklarına aykırı uygulamalara kesinlikle izin vermemekte; bu alanlarda sıfır tolerans politikası benimsemekteyiz. Ayrıca, açık kapı politikası ve şeffaf iletişim süreçlerinin tüm organizasyon düzeylerinde sürdürülebilirliğini sağlamayı hedeflemekteyiz. Çalışanlarımızla, tedarikçilerimizle ve diğer tüm paydaşlarımızla kurduğumuz ilişkilerde, her bireyin onuruna, eşitliğine ve özgürlüklerine saygı göstermekteyiz. İnsan hakları ihlallerinin önüne geçmek adına, tüm çalışanlarımızı ve iş ortaklarımızı bu alanda bilinçlendirmekte, düzenli eğitimler aracılığıyla sorumluluk almalarını teşvik etmekteyiz.

Şirketimizde insan haklarının korunmasına yönelik sorumluluğumuzu en üst düzeyde yerine getirmekteyiz. Bu yaklaşımımızla hem kurum içinde hem de tüm iş ilişkilerimizde insan haklarına saygıyı esas alan sürdürülebilir ve adil bir değer zinciri oluşturmaktayız. 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.



İnsan Hakları Politikamız

MetropolCard İnsan Kaynakları Politikamız, çalışan yetkinliklerini ve etik değerlerini gözетerek, çalışan memnuniyetini üst düzeye çıkarma amacıyla eşitlik ve kapsayıcılık ilkeleri ışığında oluşturulmuştur. Yenilikçi çalışmaların öne çıkarılmasını destekleyen bu politikamızla; değişime ve dönüşüme açık, katkılarıyla kurumsal bütünlüğe hizmet anlayışını benimseyen, nitelikli insan kaynağının oluşturulmasını hedeflemekteyiz.

İnsan Kaynakları Politikamız, çalışanların verimliliğini artırmayı amaçlamakta olup, tüm birimlerimizi kapsamaktadır. Vizyonumuz, yenilikçi çalışmaları ve çalışan memnuniyetini ön planda tutarak nitelikli bir insan kaynağı oluşturmaktır. Misyonumuz ise etkin insan kaynakları politikaları ile etik ve adil çözümler geliştirmektir.

Politikamız, işe alım süreçlerinde adaleti, çalışan gelişimi için eğitim fırsatlarını, yeni çalışanların adaptasyonunu, performans yönetimini, sektör rekabetine uygun ücret politikasını, tazminat uygulamalarını, çeşitlilik ve dahil etmeyi, çalışan sağlığı ve güvenliğini, iş-yaşam dengesini ve etik davranış ilkelerini içermektedir. Ayrıca, çalışanlarımızın kişisel verilerini ilgili kanunlara uygun olarak korumakta ve güncel tutmaktayız. İnsan kaynaklarına yönelik eğitimlerimizi, kurumsal ihtiyaçlarımız doğrultusunda belirlemekteyiz. Her yıl, bir sonraki yılın eğitim planlamalarını titizlikle yapmaktayız. Performans sistemimiz ise hedef ve yetkinlik bazlı olarak kurgulanmaktadır.

KAPSAYICILIK, ÇEŞİTLİLİK VE CİNSİYET EŞİTLİĞİ

Her bireyin farklı bakış açıları, deneyimleri ve yeteneklerinin şirketimize değer kattığının bilincindeyiz. Bu anlayışla çeşitlilik ve kapsayıcılık ilkelerimizi kurum kültürümüzün tüm katmanlarına entegre etmekteyiz. Cinsiyet, yaş, etnik köken, engellilik durumu, cinsel yönelim, dini inançlar ve sosyo-ekonomik arka plan farklılıklarına saygı duyan, çalışanlarımızın kendilerini güvende ve değerli hissettikleri kapsayıcı bir çalışma ortamı oluşturmayı hedeflemekteyiz. Eşit fırsatlar sunarak, tüm yeteneklerin tam potansiyellerine ulaşabilecekleri bir platform sağlamaktayız. Çalışanlarımıza güvenli, kapsayıcı ve eşitlikçi bir çalışma ortamı sunmaktayız; toplumsal cinsiyet eşitliği, fırsat eşitliği ile iş sağlığı ve güvenliğine özel önem atfetmekteyiz.

Eşitlik, kapsayıcılık ve çeşitlilik değerlerimiz gereği, işe alım süreçlerimizde hiçbir ayrımcılığa izin vermemekte; tüm adayları yetkinlik ve potansiyellerine göre değerlendirmekteyiz. Bununla birlikte, kadın çalışanlarımızın olası taciz veya benzeri durumlarda güvenle başvurabileceği gizli ve bağımsız bir destek hattımız bulunmaktadır. Bu mekanizmalar sayesinde herkes için güvenli, saygılı ve adil bir çalışma ortamı inşa ederken, çeşitliliğin sunduğu gücü sürdürülebilir başarıya dönüştürmeye kararlılıkla devam etmekteyiz.

Cinsiyete Göre Çalışan Sayısı	2022	2023	2024
Kadın	61	67	82
Erkek	87	87	104
Toplam	148	155	186

Bu anlayış doğrultusunda cinsiyet eşitliğini güçlendirmeye yönelik çalışmalarımızı sürdürmekteyiz. 2022 yılında 61 olan kadın çalışan sayımız, 2023 yılında %9,8 artışla 67'ye, 2024 yılında ise %22,4 artışla 82'ye yükselmiştir. Aynı dönemde erkek çalışan sayısı 2022'de 87 iken, 2023'te %1,1 artışla 88'e, 2024'te ise %18,2 artışla 104'e ulaşmıştır.

Kadın çalışan oranımız 2022 yılında %41,2 iken, bu oran 2023 yılında %43,2'ye ve 2024 yılında %44,1'e yükselmiştir.

Engelli bireylerin iş gücümüze katılımını önemseyerek 5 engelli çalışanımıza istihdam sağlamaktayız. Bu sayede dezavantajlı çalışanlarımız toplam kadromuzun %3'ünü oluşturmaktadır.

ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ, BAĞLILIĞI VE REFAHI

İnsan kaynakları politikamızın merkezine, çalışanlarımızın memnuniyetini artırmayı, şirketimize olan bağlılıklarını güçlendirmeyi ve genel refahlarını iyileştirmeyi yerleştirmekteyiz. Çalışanlarımızın potansiyellerini tam anlamıyla ortaya koyabilecekleri; kendilerini güvende, değerli ve motive hissettikleri bir çalışma ortamı sunmayı amaçlamaktayız. Bu hedef doğrultusunda, çalışanlarımıza sürdürülebilir değer yaratan; açık iletişim temelli, adil, şeffaf, objektif, katılımcı, yenilikçi ve güvenli bir çalışma kültürü oluşturmaktayız.

Çalışan refahını çok boyutlu ele alarak, fiziksel, zihinsel ve sosyal esenliklerini destekleyecek kapsamlı programlar geliştirmekteyiz. Sağlıklı yaşamı teşvik eden etkinlikler düzenlemekte; spor faaliyetlerini desteklemekte ve iş-yaşam dengesi sağlayan uygulamaları hayata geçirmekteyiz. Esnek çalışma modelleri ve uzaktan çalışma imkânları gibi uygulamalarla, çalışanlarımızın kişisel ve profesyonel yaşamları arasında uyum kurmalarına yardımcı olmaktayız. Bu yaklaşımla hem bireysel mutluluğu hem de kurumsal sürdürülebilirliği birlikte ilerletmeyi hedeflemekteyiz.

Şirketimize olan bağlılığı güçlendirmek amacıyla etkin geri bildirim mekanizmaları geliştirmekteyiz. Düzenli olarak gerçekleştirdiğimiz çalışan memnuniyet anketleri, birebir görüşmeler ve açık iletişim kanalları sayesinde çalışanlarımızın beklenti ve ihtiyaçlarını yakından takip etmekteyiz. Bu süreçlerden elde ettiğimiz geri bildirimleri, insan kaynakları uygulamalarımızı ve çalışma ortamımızı sürekli iyileştirmek için aktif biçimde değerlendirmekteyiz. Çalışanlarımızın fikirlerine önem vermekte, karar alma süreçlerine katılımlarını destekleyerek aidiyet duygularını artırmaktayız.



Çalışanlara Yönelik Maddi Destek ve Özel Gün Uygulamaları

Çalışanlarımızın memnuniyetini artırmak ve kuruma olan bağlılıklarını güçlendirmek amacıyla, belirli dönemlerde ve özel günlerde maddi destek ve teşvik uygulamalarımız bulunmaktadır. Bu uygulamalar aracılığıyla çalışanlarımızın motivasyonunu yükseltmeyi, kendilerini değerli hissetmelerini ve kuruma aidiyetlerini pekiştirmeyi amaçlamaktayız.

Rehberlik ve Psikososyal Destek Uygulamaları

Sosyal sürdürülebilirlik anlayışımız doğrultusunda çalışanlarımızın refahını ve toplumun genel faydasını artırmaya yönelik çeşitli destek programları uygulamaktayız. Günlük yaşamlarında karşılaştıkları zorluklarla başa çıkmalarına yardımcı olacak rehberlik hizmetleri sunmakta ve psikososyal destek programlarına erişimlerini kolaylaştırmaktayız. Böylece, çalışanlarımızın genel yaşam kalitelerini yükseltirken sürdürülebilir, sağlıklı ve mutlu bir iş ortamı yaratmayı amaçlamaktayız.

ÇALIŞAN KATILIMI VE YETENEK GELİŞİMİ

Çalışanlarımızın motivasyonunu yükseltmek, birlik ve beraberlik duygusunu güçlendirmek amacıyla takım çalışmaları, eğitimler ve sosyal etkinlikleri düzenli olarak gerçekleştirmekteyiz. Departmanlar arası iş birliğini destekleyerek bilgi paylaşımı ve iletişim kanallarını güçlendirmekte, şirket içindeki sinerjiyi artırmaktayız. Çalışanlarımızın fiziksel ve zihinsel sağlıklarının, performanslarının ve genel yaşam kalitelerini doğrudan etkilediğinin farkında olarak, ergonomik çalışma alanları yaratmakta, sağlık kontrolleri, düzenli aşı kampanyaları ve beslenme danışmanlığı gibi sağlık destek programları sunmaktayız.

Çalışanlarımızın bireysel ihtiyaçları ve farklı yaşam koşullarına daha iyi uyum sağlayabilmeleri amacıyla esnek çalışma saatleri ve uzaktan çalışma seçeneklerini benimsemekteyiz. Bu uygulamalarla iş-yaşam dengesini sağlamakta, çalışan memnuniyetini ve verimliliğini artırmaktayız. Dijital altyapımızı sürekli geliştirerek, çalışanlarımızın teknoloji destekli iletişim ve iş birliği araçlarından maksimum seviyede faydalanmalarını mümkün kılmaktayız. Performans yönetim süreçlerimizi de esnek ve verimli çalışma prensiplerine uygun olarak şekillendirmekte, böylece çalışanlarımızın potansiyellerini tam olarak açığa çıkarmalarına yardımcı olmaktayız. Kariyer gelişimine ve sürekli öğrenmeye önem veren şirketimiz, çalışanlarımız için eğitim programları, mentorluk sistemleri, koçluk hizmetleri ve kişisel gelişim atölyeleriyle profesyonel gelişimlerini kapsamlı şekilde desteklemektedir. Çalışanlarımızın ihtiyaçlarına uygun, erişilebilir, eşitlikçi ve sürekli gelişimi esas alan bir öğrenme kültürü inşa etmekteyiz. Yıllık gelişim planlarımız kapsamında kişiye özel kariyer yolculukları tasarlamakta; mentorluk, iç eğitimlik ve rotasyon gibi uygulamalarla çalışan bağlılığını ve performansını artırmaktayız. Veri odaklı analizler ve geri bildirim mekanizmalarıyla gelişim süreçlerimizin etkinliğini sürekli değerlendirmekte ve iyileştirmekteyiz. Yetenek yönetimi süreçlerimizi, küresel sürdürülebilirlik hedeflerimizle entegre biçimde geliştirerek, geleceğin ihtiyaçlarına hazır, sürdürülebilir liderlik kapasitesine sahip bir iş gücü oluşturmayı hedeflemekteyiz.

Eğitimler	2022	2023	2024
Toplam Katılımcı Sayısı	488	588	868
Kişi Başı Eğitim Sayısı	8	12	14

2022 yılından bu yana çalışanlara sunulan eğitim programlarında istikrarlı bir artış sağlanmıştır. Toplam eğitim süresi 2022 yılında 488 saat iken, 2023'te %20 artışla 588 saate, 2024'te ise %47 artışla 868 saate ulaşmıştır. Kişi başına düşen ortalama eğitim süresi ise 2022'de 8 saatten, 2023'te 12 saate ve 2024'te 14 saate yükselmiştir. Böylece iki yıl içinde çalışan başına eğitim süresi %75 oranında artırılmıştır. Bu artış, eğitim faaliyetlerimizin kapsam ve erişilebilirliğinin güçlendirildiğini göstermektedir.

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

İş sağlığı ve güvenliği uygulamalarımızı, yasal yükümlülüklerin ötesine geçerek sürekli iyileştirme ve çalışan refahını esas alan bütüncül bir yaklaşımla yürütmekteyiz. Hızla değişen ve dijitalleşen iş yapış biçimlerinin beraberinde getirdiği yeni riskleri dikkate alarak; ofis ortamlarında ergonomi, uzaktan çalışma koşullarında ise dijital tükenmişlik ve psikososyal riskler gibi konulara özel olarak odaklanmaktayız. Bu doğrultuda, çalışanlarımıza düzenli aralıklarla farkındalık eğitimleri sunmakta, ergonomik değerlendirmeler gerçekleştirmekte ve ruhsal iyilik hâlini destekleyen uygulamalar geliştirmekteyiz. İş sağlığı ve güvenliği kültürünü kurum genelinde yaygınlaştırmayı hedeflemekte; çalışan geri bildirimleri doğrultusunda işyeri koşullarını iyileştirmekte ve riskleri etkili şekilde yönetmekteyiz. Acil durum yönetimi kapsamında düzenlenen yangın tatbikatları, ilk yardım eğitimleri ve işyeri hekimi hizmetleriyle çalışanlarımızın güvenliğini her koşulda önceliklendirmekteyiz.

Ayrıca, hibrit ve uzaktan çalışma modellerine geçişle birlikte dijital refah programları ve esenlik politikaları oluşturmakta; ergonomik ekipman desteği ile çalışanlarımızın evden çalışma koşullarını daha sağlıklı hale getirmekteyiz. Ofis ve saha alanlarında düzenli denetimler gerçekleştirmekte, risk analizleri ile belirlenen tehlikelere yönelik önleyici aksiyonları hızlıca devreye almaktayız.

İSG eğitimlerini planlı ve eksiksiz bir şekilde sürdürmekte, çalışanlarımızın kriz anlarında doğru reflexler gösterebilmesi için acil durum hazırlıklarını sürekli olarak güncel tutmaktayız. Fiziksel ve ruhsal sağlığın bir bütün olduğunun bilinciyle, kapsamlı sağlık taramaları, ergonomi analizleri ve psikososyal destek seansları düzenlemekteyiz.

İş Sağlığı ve Güvenliği	2022	2023	2024
Çalışan Başına İş Güvenliği Eğitim Saatleri	8	12	12
Kurulu İSG Komitelerinde Toplam Üye Sayısı	8	8	10
Kurulu İSG Komitelerinde Çalışan Temsilci Sayısı	5	5	7

Tüm çalışanlarımızın iş sağlığı ve güvenliği (İSG) konularında bilinç düzeyini artırmak amacıyla düzenli ve kapsamlı eğitim programları yürütmekteyiz. 2022 yılında kişi başına düşen iş güvenliği eğitim süresi 8 saat iken, 2023 ve 2024 yıllarında bu süre %50 oranında artırılarak 12 saate çıkarılmıştır.

2024 yılı itibarıyla İSG alanındaki yönetim yapımızı daha da güçlendirmekteyiz. 2022 ve 2023 yıllarında faaliyet gösteren İSG komitelerinde toplam 8 üye yer alırken, bu sayı 2024 yılında 10'a çıkarılmıştır. Aynı dönemde komitelerde görev alan çalışan temsilcisi sayısı ise 5'ten 7'ye yükseltilmiştir. Bu gelişmeler sayesinde, çalışanlarımızın görüş ve önerilerinin doğrudan yönetim süreçlerine yansıdığı, daha katılımcı ve şeffaf bir iş sağlığı ve güvenliği kültürü oluşturmaktayız.



YÖNETİŞİM

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



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Müşteri memnuniyetini önceliğimiz olarak görmekte ve hizmet kalitemizi sürekli olarak artırmak için sistematik ve veri temelli çalışmalar yürütmekteyiz. Kullanıcılarımızın ihtiyaç ve beklentilerini doğru analiz ederek, onlara hızlı, güvenilir ve kişiselleştirilmiş çözümler sunmaktayız. Geri bildirim mekanizmalarını etkin şekilde kullanmakta, müşterilerimizden aldığımız öneri ve şikâyetleri titizlikle değerlendirerek hizmet süreçlerimizi iyileştirmekteyiz. Müşteri deneyimini iyileştirmek amacıyla teknolojik altyapılarımızı sürekli geliştirmekte ve kullanıcı dostu dijital platformlar sunmaktayız. Ayrıca, müşteri memnuniyetini ölçmek için düzenli olarak anketler yapmakta ve elde ettiğimiz veriler ışığında stratejik aksiyonlar almaktayız.

2024 yılı itibarıyla restoran ve market sektöründeki üye iş yeri sayımız 36.045'e ulaşmış; bu sayı 2023 yılına göre %25, 2022 yılına göre ise %39 oranında artış göstermiştir. Müşteri memnuniyet oranımız ise 2022 yılında %78 iken, 2023 yılında %80 seviyesine yükselmiştir. 2024 yılı itibarıyla ise müşteri memnuniyet oranımız %83'e ulaşmıştır. Böylelikle iki yıllık dönemde toplam %5'lik bir artış sağlanmıştır.

Müşteri Memnuniyeti	2022	2023	2024
Üye İş Yeri Sayısı*	26.017	28.937	36.045
Müşteri Memnuniyet Oranı (%)	%78	%80	%83

Dinamik İletişim Sistemi ile Sorun Çözme Süreçlerini Hızlandırmaktayız

Dinamik İletişim Sistemi Projesi, kurum içi ve dışı iletişim süreçlerinde verimliliği artırmak ve kullanıcı deneyimini geliştirmek amacıyla hayata geçirilmiştir. Sistem, kullanıcıların karşılaştığı sorunları otomatik olarak algılayarak:

- Anında talep (ticket) oluşturmakta,
- Süreç takibini mümkün kılmakta,
- Problem türüne göre çözüm önerileri sunmaktadır.

Hem çalışanlarımız hem de dış kullanıcılarımız için hızlı, sistematik ve etkili bir iletişim kanalı oluşturan bu sistem, hizmet kalitemizi yükseltmekte ve müşteri memnuniyetini artırmaktadır.



Üye İşyeri Taleplerine Hızlı Müdahale

Üye işyerlerinden gelen her türlü sorun ve talepler, maksimum 48 saat içerisinde değerlendirilmekte ve çözüm sağlanmaktadır. Hizmet kalitesini ön planda tutan bu yaklaşımımız ile müşteri memnuniyetini artırmayı amaçlamaktayız. Üye işyerinin talebi, bölge müdürlüğünün bağlı bulunduğu il sınırları içindeyse, gerekli durumlarda yerinde ziyaret gerçekleştirilerek çözüm süreci hızlandırılmaktadır.

Üye Geri Bildirimleri ile Sürekli Gelişim

Üye işyerlerinden gelen sistem geliştirme, iyileştirme veya yeni uygulama önerileri dikkatle değerlendirilmektedir. Kurumsal fayda sağlayacağı öngörülen talepler hızlıca geliştirme planlarına alınmakta ve uygulamaya geçirilmektedir. Bu sayede üyelerimizle birlikte değer yaratmakta, hizmetlerimizi sürekli olarak güncel tutmaktayız.

Mantis Sistemi ile Ulaşılabilirliği Artırmaktayız

Müşteri taleplerinin daha sistematik şekilde izlenebilmesi ve çözüm süreçlerinin hızlandırılması amacıyla, Mantis talep yönetim sistemine geçiş yapılmıştır. Bu sayede gelen talepler kayıt altına alınmakta, departmanlara otomatik yönlendirme sağlanmakta ve her talep için sürece özel takip imkanı sunulmaktadır. Böylece müşterilerimize daha ulaşılabilir, izlenebilir ve şeffaf bir hizmet deneyimi sunmaktayız.

C-Bot ile Anlık ve Etkileşimli İletişim Sağlamaktayız

Müşteri hizmetlerinde hız ve etkileşimi artırmak amacıyla, otomatik yanıt ve yönlendirme yeteneklerine sahip C-Bot sistemi devreye alınmıştır. Kullanıcılar, en sık karşılaşılan sorunlara anında çözüm bulabilmekte; gerektiğinde ilgili birimlere kolaylıkla yönlendirilerek canlı destek süreci başlatılmaktadır. C-Bot entegrasyonu sayesinde iletişim süreleri kısaltılmakta, müşteri memnuniyeti artırılmaktadır.

Hafta İçi Mesai Sonrası Nöbet Sistemi ile Kesintisiz Destek Sunmaktayız

Müşterilerimize mesai saatleri dışında da destek sağlamak amacıyla, hafta içi mesai sonrası saatlerde nöbet sistemi uygulamasına geçilmiştir. Bu sayede acil durumlarda müşterilerimiz mağdur edilmeden hızlı aksiyon alınmakta; müşteri memnuniyetine odaklı 7/24 destek anlayışımız güçlendirilmektedir.

AR-GE VE İNOVASYON

Hızla değişen dijital ekosisteme uyum sağlamak ve kullanıcı odaklı çözümler geliştirmek amacıyla Ar-Ge ve inovasyon çalışmalarımıza stratejik öncelik vermekteyiz. Kullanıcı deneyimini iyileştiren, işlem güvenliğini artıran ve iş süreçlerini dijitalleştiren çözümler geliştirmek amacıyla çok disiplinli ekiplerimizle sürekli olarak yenilikçi projeler üzerinde çalışmaktayız. Yapay zekâ, veri analitiği ve otomasyon gibi alanlarda gerçekleştirdiğimiz Ar-Ge yatırımlarıyla, daha akıllı ve çevik hizmet modelleri oluşturmayı hedeflemekteyiz.

Sürdürülebilirlik vizyonumuz doğrultusunda, çevreci ulaşım çözümlerine yönelik projeler geliştirmekteyiz. Bu kapsamda oluşturduğumuz altyapılar aracılığıyla, hem karbon ayak izimizi azaltmayı hem de çalışanlarımız arasında çevresel farkındalığı artırmayı hedeflemekteyiz. Restoranlar ve yemek hizmeti sunan işletmelerde daha hijyenik, hızlı ve kullanıcı dostu bir deneyim sunmak amacıyla QR Menü uygulamasını geliştirmekteyiz. Bu dijital çözüm sayesinde kâğıt tüketimini azaltmakta; operasyonel verimliliği ve müşteri memnuniyetini artırmaktayız. QR Menü Projesi sonrasında elde edilen tüketim verilerini analiz ederek, kullanıcıların yeme alışkanlıklarına dair içgörüler oluşturmaktayız. Bu içgörüler doğrultusunda öneri sistemlerine entegre edilebilecek kişiselleştirilmiş hizmetler geliştirmeyi; böylece kullanıcı deneyimini iyileştirirken kaynak kullanımında da verimlilik sağlamayı amaçlamaktayız. Ayrıca, iş süreçlerinin daha etkin yürütülmesi ve operasyonel verimliliğin artırılması amacıyla dijital iş akışı yönetim sistemleri üzerine çalışmalar yürütmekteyiz. Bu sistemler sayesinde süreçlerin otomasyonu sağlanmakta; böylece zaman tasarrufu elde edilmekte ve kaynakların sürdürülebilir biçimde kullanılması mümkün hâle gelmektedir.

Ar-Ge	2022	2023	2024
Toplam Ar-Ge Harcaması	7.201.087	19.827.608	39.692.462,68

Ar-Ge harcamalarımızı her yıl istikrarlı şekilde artırmaktayız. 2022 yılında 7.201.087 TL olan toplam Ar-Ge harcamamız, 2023 yılında %175 artışla 19.827.608 TL'ye, 2024 yılında ise %100'ün üzerinde bir artışla 39.692.462,68 TL'ye ulaşmıştır.

Ayrıca, bilgi paylaşımını artırmak ve sektörel iş birliklerini güçlendirmek amacıyla 2022-2024 döneminde toplam 12 ulusal ve uluslararası fuar, bilimsel etkinlik, kongre ve sempozyuma katılım sağlanmıştır. Bu platformlara aktif katılımımız, şirketimizin yenilikçi vizyonunu küresel ölçekte görünür kılmakta; aynı zamanda sektör dinamiklerini yakından takip etmemize ve bilgi transferiyle kurumsal kapasitemizi sürekli geliştirmemize olanak tanımaktadır.

2024 AR-GE VİZYONUMUZ VE STRATEJİK PROJELERİMİZ

Metropolcard Belge Yönetimi Projesi

Operasyonel süreçlerimizi dijitalleştirerek verimliliği artırmak ve kaynak kullanımını azaltmak amacıyla MetropolCard Belge Yönetimi Projesi'ni hayata geçirmiş bulunmaktayız. Bu kapsamda, muhasebe süreçlerimizi otomatikleştirmek amacıyla RPA (Robotik Süreç Otomasyonu) ve OCR (Optik Karakter Tanıma) teknolojilerinden faydalanmaktayız. Gelen e-faturaları ve e-arşiv belgelerini e-posta eklerinden otomatik olarak ayrıştırmakta, belgeleri doğrulamakta, sisteme entegre etmekte ve raporlamaktayız. Böylece muhasebe süreçlerini daha hızlı, güvenli ve hatasız bir biçimde yönetmekteyiz.

Belge basım, arşivleme ve manuel kontrol gibi işlemleri dijitalleştirerek kâğıt, toner, enerji ve fiziksel depolama ihtiyacını azaltmakta; karbon ayak izimizi dolaylı olarak düşürmekteyiz.

Servispay Yenilikçi Çözümünün Geliştirilmesi Projesi

Toplumsal fayda üretme vizyonumuz doğrultusunda, öğrencilerin ulaşım ihtiyaçlarına yönelik dijital çözümler geliştirmekteyiz. Bu kapsamda hayata geçirdiğimiz mobil servis cüzdanı ile öğrencilerin ödemelerini doğrudan mobil uygulama üzerinden güvenli ve temassız bir şekilde gerçekleştirmelerini sağlamaktayız. Bu dijital altyapı sayesinde öğrencilerin bütçelerini korumakta, nakit taşıma ihtiyacını ortadan kaldırmakta ve ulaşım hizmetlerini şeffaf ve izlenebilir hale getirmekteyiz. Uygulama üzerinden elde ettiğimiz verilerle ring araçlarının kullanım oranlarını analiz etmekte ve talebe göre rota optimizasyonu sağlamaktayız. Bu sayede zaman yönetimini iyileştirmekte, çevresel ve ekonomik verimlilik elde etmekteyiz. Kâğıt bilet, fiziksel kart ve manuel kontrol gibi kaynak tüketen uygulamalardan uzaklaşarak karbon ayak izimizi azaltmaktayız.

Fraud Kontrol Sistemi Projesi

Dijital finansal hizmet altyapımızı sürdürülebilir ve güvenli bir yapıya kavuşturmak amacıyla gelişmiş dolandırıcılık önleme sistemleri geliştirmekteyiz. Kullanıcı davranışlarını analiz eden ve anormal işlem kalıplarını tespit eden algoritmalar sayesinde hem bireysel kullanıcılarımızın finansal güvenliğini artırmakta hem de şirketimizin mali risklerini azaltmaktayız. Kart bakiyelerinin kötüye kullanımı gibi senaryoları erken aşamada tespit etmekte; olağandışı işlemleri gerçek zamanlı izlemekte ve önleyici müdahalelerde bulunmaktayız.



Proje Adı	Amaç	Uygulama	Hedefler	Çıkarım
MetropolCard Belge Yönetimi Projesi	Operasyonel verimliliği artırmak ve kaynak kullanımını azaltmak	RPA ve OCR ile muhasebe belgelerinin otomatik işlenmesi	Manuel iş yükünü azaltmak, çevresel etkiyi düşürmek, kâğıt tüketimini azaltmak	Karbon ayak izi düşürülmüş, kurumsal dijitalleşme hızlanmış
Servispay Yenilikçi Çözümünün Geliştirilmesi	Öğrenciler için dijital ulaşım ödeme sistemi oluşturmak	Mobil servis cüzdanı ile temassız ödeme ve rota optimizasyonu	Bütçe yönetimi, şeffaflık, operasyonel maliyetleri azaltmak	Zaman yönetimi, çevresel ve ekonomik verimlilik sağlanmış
Fraud Kontrol Sistemi	Finansal dolandırıcılığı önlemek ve kullanıcı güvenliğini artırmak	Anormal işlem desenlerini tespit eden algoritmalar	Finansal kayıpları önlemek, güvenli dijital ekosistem oluşturmak	Dijital güvenlik altyapısı güçlendirilmiş, kullanıcı sadakati artmış

2024 yılı boyunca dijitalleşme sürecimizi hızlandırmak ve operasyonel verimliliğimizi artırmak amacıyla çeşitli projeler yürütülmüş olup kişisel veri güvenliği, elektronik ve QR tabanlı ödeme sistemleri ile maliyet ve verimlilik odaklı ürün ve hizmet geliştirme çalışmalarımıza devam etmekteyiz. Geliştirdiğimiz dijital platformlar sayesinde operasyonel süreçleri sadeleştirmekte, işlem güvenliğini artırmakta ve kullanıcı deneyimini iyileştirmekteyiz. Müşteri etkileşimlerinden elde edilen verileri analiz ederek kişiselleştirilmiş hizmetler sunmakta; öneri sistemleri ve yapay zekâ destekli altyapılarla iş sonuçlarını daha etkili yönetmekteyiz. Ayrıca, kaynak tüketimini azaltan çözümler sayesinde çevresel sürdürülebilirliğe katkı sağlamaktayız. Dijital dönüşüm odaklı çalışmalarımızla hem iç süreçlerimizi optimize etmekte hem de iş ortaklarımıza ve kullanıcılarımıza daha çevik ve erişilebilir hizmetler sunmaktayız.

Dijitalleşme	2022	2023	2024
Dijital Çözümlerin Toplam Sayısı (Cep Pos Kullanıcı Sayısı)	25.586	40.010	65.602

2024 yılında hayata geçirilen 7 dijital dönüşüm projesiyle birlikte; hizmetlerimizi daha hızlı, güvenli ve erişilebilir hale getirerek hem müşteri memnuniyetini artırmış hem de sektördeki rekabet gücümüzü pekiştirmiş bulunmaktayız.

Dijital çözümlerimizin yaygınlaşması da aynı paralelde ivmelenmiştir. 2022 yılında 25.586 olan toplam Cep POS kullanıcı sayımız, 2023'te %56 artışla 40.010'a; 2024 yılında ise %64 artışla 65.602'ye ulaşmıştır.

Güvenli Yazılım Geliştirme Kapasitemizi Güçlendirmekteyiz

2024 yılı Aralık ayında, yazılım ekiplerimizin teknik yeterliliğini artırmak ve güvenlik odaklı yazılım geliştirme yaklaşımını kurumsal kültürümüzün bir parçası haline getirmek amacıyla sertifikalı Güvenli Yazılım Geliştirme Eğitimi düzenlemiş bulunmaktayız. Tüm yazılım ekibimizin katıldığı bu eğitim sayesinde, güvenlik açıklarının önlenmesi ve yazılım süreçlerinde risklerin azaltılması yönünde önemli bir adım atılmıştır. Böylece, dijital ürün ve hizmetlerimizin güvenliğini en üst düzeyde tutmaya devam etmekteyiz.

Dijitalleşme ve Sistem Entegrasyonlarıyla Operasyonel Verimliliğimizi Artırmaktayız

Kurum içi dijital dönüşüm hedeflerimiz doğrultusunda, kendi geliştirdiğimiz Mreports CRM sistemi aracılığıyla çeşitli süreç iyileştirme projelerini hayata geçirmiş bulunmaktayız. Bu sayede; faturalama, sipariş yönetimi, cari hesap takibi ve onay süreçleri daha verimli, hızlı ve izlenebilir hale gelmiştir. J Platform geçiş sürecimiz de başarıyla tamamlanmış bulunmaktadır. Ayrıca aşağıdaki sistem entegrasyonlarıyla dijital altyapımızı güçlendirmektedir;

Mreports ile Cari Ekstre Takibi

Müşteri ve üye işlemleri dijital ortamda kolaylıkla takip edilebilmektedir.

Logo Flow Entegrasyonu

Satın alma faturaları dijital ortamda onaylanmakta; manuel işler ve maliyetler azalmaktadır.

Hazine Sihirbazı Uygulaması

Banka ekstreleri dijital olarak temin edilmekte, saklanmakta ve işlenmektedir. Finansal veri yönetimi böylece daha güvenli ve sistematik hale gelmiştir.

Thalos Yazılım (Robot)

Geçmiş otomasyonlar J Platform'a entegre edilmekte; yeni dijital süreçler geliştirilmektedir.

Petropay Entegrasyonu

Yakıt işlemleri dijital ortamda yönetilmekte, veri aktarımı ve alış faturalarının kontrolü Mreports üzerinden yapılmaktadır.

Mreports Geliştirmeleri

Kullanıcı deneyimini artıracak şekilde sürekli ekran, modül ve işlev geliştirmeleri yapılmaktadır.

QR Menü Projesi ile Dijital Restoran Deneyimi Sunmaktayız

Müşteri deneyimini dijitalleştirme hedefimiz doğrultusunda geliştirilen QR Menü Projesi ile restoranlarda veya yemek hizmeti sunan işletmelerde hızlı, temassız ve kullanıcı dostu bir sipariş sistemi oluşturmayı amaçlamaktayız. İlk fazı tamamlanan proje kapsamında:

- Restoran masalarında yer alacak QR kod aracılığıyla menülere erişim sağlanmakta,
- Online sipariş verme, sipariş durumunu takip etme, ödeme yapma (kredi kartı veya yemek kartı ile),
- Sipariş sonrası geri bildirim ve değerlendirme gönderme olanakları sunulmaktadır.

Saha Mobil Uygulaması ile Dijital Destek

Saha ekibimizin verimliliğini artırmak ve günlük operasyonlarını kolaylaştırmak amacıyla, IT ekibimiz tarafından geliştirilen Saha Mobil uygulaması devreye alınmıştır. Bu uygulama sayesinde saha personelimiz, rut planlarını anlık olarak takip edebilmekte, üye işyeri bilgilerine kolayca ulaşabilmekte ve gerekli işlemleri mobil olarak gerçekleştirebilmektedir.

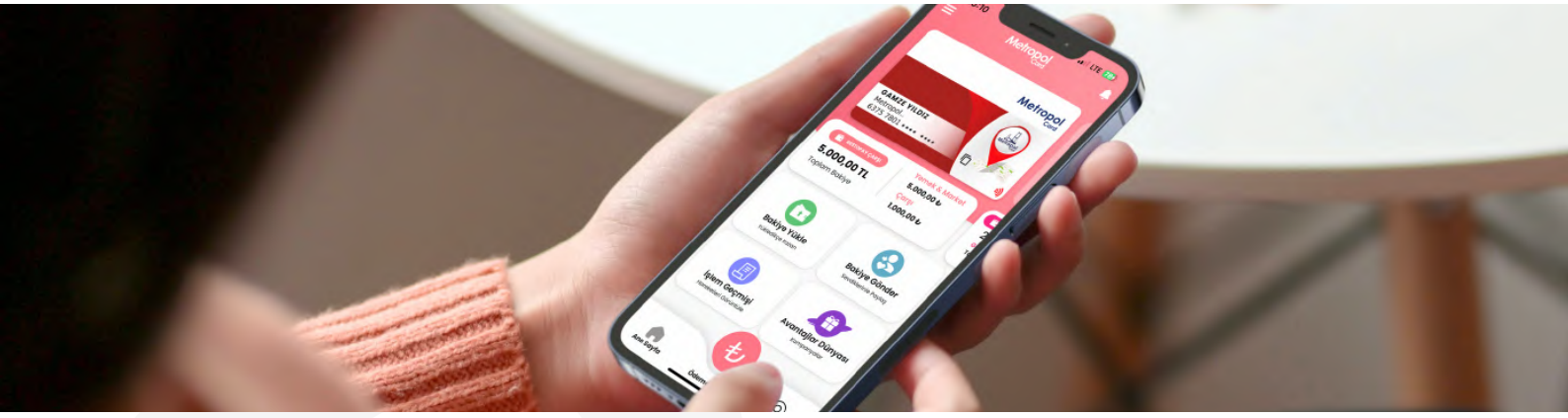
TEDARİK ZİNCİRİNDE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

Tedarik zincirimizin sürdürülebilirliğini sağlamak amacıyla, çevresel, sosyal ve etik sorumlulukları süreçlerimizin merkezine almaktayız. Yeni tedarikçi seçiminde ve mevcut tedarikçilerimizin değerlendirilmesinde sürdürülebilirlik kriterlerini titizlikle uygulamakta ve iş etiği, insan hakları, iş sağlığı ve güvenliği ile çevresel yönetim standartlarına uyumu zorunlu kılmaktayız. Düzenli denetim ve performans değerlendirmeleri gerçekleştirerek tedarikçi sürdürülebilirlik performansını takip etmekte ve gelişim alanlarında destek sağlamaktayız.

Kaynak kullanımını optimize etmek, karbon ayak izimizi azaltmak ve atık yönetimini iyileştirmek üzere tedarikçilerimizden çevresel etkilerini minimize eden uygulamalar yürütmelerini talep etmekteyiz. Dijital izlenebilirlik sistemleri kullanarak tedarik zincirimizin şeffaflığını ve verimliliğini artırmakta, böylece sürdürülebilir iş modelleri geliştirmekteyiz. Çalışan haklarına saygı göstermek, adil çalışma koşulları sunmak ve iş sağlığı güvenliği standartlarının eksiksiz uygulanmasını sağlamak için tedarikçilerimize eğitimler vermekte ve süreci yakından takip etmekteyiz. Çocuk işçiliği, zorla çalıştırma ve ayrımcılık gibi uygulamalara kesinlikle izin vermemekte ve sıfır tolerans politikası izlemekteyiz.

Risk yönetimini önceliklendirmekte ve tedarik zincirimizde sosyal, çevresel ve operasyonel risklerin erken tespit edilmesi için kapsamlı değerlendirmeler yapmaktayız. Alternatif tedarik kaynakları oluşturarak tedarik sürekliliğini sağlamaktayız. Sürdürülebilirlik bilincini artırmak amacıyla tedarikçilerimizle ortak eğitim programları yürütmekte, iş birliğini teşvik eden projeler geliştirmekteyiz. Teknoloji ve dijitalleşme altyapımızı kullanarak tedarik zinciri süreçlerimizi daha şeffaf, ölçülebilir ve etkin yönetmekteyiz.





Tedarikçi Yönetimi	2022	2023	2024
Aktif Tedarikçi Sayısı	632	611	785
Üye Sayısı	26.017	28.937	36.045
Yurt İçi Satın Alma Tedarikçi Oranı	%100	%100	%100

Aktif tedarikçi sayımız 2023 yılında 611 iken 2024 yılında %28,6 bir artışla 785'e ulaşmıştır. Bu artış, sürdürülebilirlik ve kalite kriterlerine uygun, güvenilir iş ortaklarıyla iş birliğimizi güçlendirdiğimizin bir göstergesidir. Yazarkasa POS anlaşmalı tedarikçi firma sayımız ise 2023 ve 2024 yıllarında 5 olarak sabit kalmakta olup, bu alandaki stratejik iş birliklerimizi kararlılıkla sürdürmekteyiz. Üye sayımızda ise istikrarlı bir yükseliş görülmektedir; 2022'de 26.017 olan üye sayımız, 2024 yılı itibarıyla %38 artışla 36.045'e ulaşmıştır. Bu büyüme, tedarik zincirimizin kullanıcı ve paydaş tabanının genişlediğini ve sistemlerimizin erişilebilirliğinin arttığını göstermektedir.

Yurt içi satın alma tedarikçi oranımızın %100 olması, tedarik süreçlerimizin yerel ekonomiye olan katkısını ve sürdürülebilir yerel tedarikçi desteğimizi göstermektedir.

VERİ GİZLİLİĞİ VE SİBER GÜVENLİK

Dijital ödeme sistemlerinde faaliyet gösteren bir kurum olarak, kullanıcılarımızın kişisel verilerinin gizliliğini ve bilgi güvenliğini en üst düzeyde korumayı temel sorumluluklarımız arasında görmekteyiz. Bu doğrultuda, veri işleme süreçlerimizi ulusal ve uluslararası düzenlemelere tam uyumlu şekilde yürütmekte, veri güvenliğini sağlamak için çok katmanlı koruma sistemleri uygulamaktayız.

Siber güvenlik alanında, tehditlere karşı proaktif yaklaşımlar geliştirmekte ve bilgi sistemlerimizi düzenli olarak test ve denetimlerden geçirmekteyiz. Yüksek güvenlik standartlarına sahip altyapımız sayesinde, kullanıcı verilerini hem dinamik hem de statik tehditlere karşı etkin biçimde korumaktayız.

Veri gizliliğine yönelik farkındalığı artırmak amacıyla çalışanlarımıza düzenli eğitimler vermekte; bilgi güvenliği politikalarımızı tüm birimlerimizde uygulamaktayız. Bu politikalar çerçevesinde, yalnızca yetkili kişilerin verilere erişebilmesini sağlayan yetkilendirme mekanizmaları kullanılmakta; veri erişimi, iletimi ve saklanması süreçlerinde güvenlik ve bütünlük esas alınmaktadır.

Ayrıca, olası siber saldırı, veri sızıntısı veya sistem ihlali risklerine karşı önceden tanımlanmış müdahale planları ile hazırlıklı bulunmakta; düzenli sızma testleri ve güvenlik taramaları ile bilgi güvenliği altyapımızı sürekli olarak geliştirmekteyiz. Bireysel kullanıcıların dijital güvenliğini artırmak amacıyla hayata geçirdiğimiz Fraud Kontrol Sistemi Projesi ile potansiyel dolandırıcılık girişimlerini tespit etmeye, kötüye kullanımı önlemeye ve finansal işlem süreçlerinde yüksek güvenlik standartları sağlamaya devam etmekteyiz.

Kullanıcılarımızın güvenine duyduğumuz sorumlulukla, kişisel verilerin sadece belirli, açık ve meşru amaçlarla işlendiğinden ve gerektiği sürece saklandığından emin olmakta; şeffaflık ilkesine uygun biçimde bilgilendirme yükümlülüklerimizi yerine getirmekteyiz.

Veri gizliliği ve siber güvenlik alanındaki yatırımlarımızı artırarak; kullanıcılarımıza güvenli, kesintisiz ve sorunsuz bir dijital ödeme deneyimi sunmayı sürdürmekteyiz. Bu alandaki çalışmalarımızı, teknolojideki gelişmeleri yakından takip ederek ve uluslararası iyi uygulamaları örnek alarak sürekli olarak güncellemekteyiz.



GRI STANDARTLARI	AÇIKLAMA	KONUM
GRI 2: Genel Açıklamalar 2021	2-1 Organizasyon Detayları	Rapor Hakkında MetropolCard Hakkında
	2-2 Organizasyonun Sürdürülebilirlik	Rapor Hakkında
	2-3 Raporlama Dönemi, Sıklığı	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	Kurumsal Yönetişim
	2-11 En Yüksek Yönetişim Organının Başkanı	Kurumsal Yönetişim
	2-12 En Yüksek Yönetişim Organının Etkilerin	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 Kollektif 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: Önemli Konular 2021	3-1 Önemli Konuların Belirlenme Süreci	Paydaş Analizi
	3-2 Önemli Konular Listesi	Önemlilik Analizi
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Faaliyet Raporu
	201-1 Yaratılan ve Dağıtılan	Faaliyet Raporu
	201-2 İklim Değişikliği Nedeniyle Finansal	Risklerimiz ve Aksiyonlarımız
GRI 202: Pazar Varlığı 2016	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Faaliyet Gösterdiğimiz Alanlar
	202-2 Yerel Topluluktan İstihdam Edilen Üst Düzey Yönetim Oranı	Yok
GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etkiler 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: Satın Alma Uygulamaları 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 Karşıtı Davranış 2016	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	İş Etiği ve Uyum Yolsuzlukla ve Rekabete Aykırı Davranışlarla Mücadele
	206-1 Rekabet Karşıtı Davranış, Tekelcilik ve Tekelleşme Uygulamaları İçin Açılan Davalar	Yolsuzlukla ve Rekabete Aykırı Davranışlarla Mücadele

EKLER

GRI 207: Vergi 2019	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Şeffaflık ve İzlenebilirlik
	207-1 Vergiye Yaklaşım	Şeffaflık ve İzlenebilirlik
	207-2 Vergi yönetiřimi, kontrolü ve risk yönetimi	Şeffaflık ve İzlenebilirlik
	207-3 Paydaş katılıımı 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: Enerji 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 yoğunluęu	Enerji Verimliliği ve Yönetimi Çevre Performans Göstergeleri
	302-4 Enerji tüketiminin azaltılması	Enerji Verimliliği ve Yönetimi
	302-5 Ürün ve hizmetlerin enerji	Enerji Verimliliği ve Yönetimi
GRI 303: Su ve Atıksular 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 deřarjı	Çevre Performans Göstergeleri
	303-5 Su tüketimi	Su Yönetimi Çevre Performans Göstergeleri

GRI 306: Atık 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: Tedarikçi Çevresel Değerlendirmesi 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 402: İşçi/Yönetim İlişkileri 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 Sağlığı ve Güvenliği 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

404: Eğitim ve Öğretim	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: Çeşitlilik ve Eşit Fırsatlar	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Kapsayıcılık, Çeşitlilik ve Cinsiyet Eşitliği
	405-1 Yönetim organlarının ve çalışanların çeşitliliği	Sosyal Performans Göstergeleri
406: Ayrımcılık Yasağı	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	İnsan Hakları Yaklaşımımız İş Etiği ve Uyum
	406-1 Ayrımcılık olayları ve alınan düzeltici önlemler	Raporlama döneminde rastlanmamıştır
407: Sendika Özgürlüğü ve Toplu İş Sözleşmesi	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 İşçilik 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 İşçilik 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 Etiketleme 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
418: Müşteri Gizliliği 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	2024	Birim
Toplam Elektrik Tüketimi	168.127	kWh

EMİSYON YÖNETİMİ	2024	Birim
Kapsam 1	1.507,56	Ton CO ₂
Kapsam 2	80,25	Ton CO ₂
Kapsam 3	16,81	Ton CO ₂

SU YÖNETİMİ	2024	Birim
Toplam Su Ayak İzi m ³	10730,6	m ³
Mavi Su m ³	1174,2	m ³
Gri Su m ³	9503,3	m ³

SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

CİNSİYETE GÖRE ÇALIŞAN SAYISI	2022	2023	2024	Birim
Çalışan Sayısı - Kadın	61	67	82	Kişi
Çalışan Sayısı - Erkek	87	88	104	Kişi
Çalışan Sayısı - Toplam	148	155	186	Kişi

Yönetici Kapsamında Cinsiyet ve Yaşa Göre Dağılım	2023	2024	Birim
30 Yaş Altı - Kadın	1	0	Kişi
30 Yaş Altı - Erkek	1	1	Kişi
30 - 50 Yaş Arası - Kadın	8	10	Kişi
30-50 Yaş Arası - Erkek	10	16	Kişi
30-50 Yaş Arası - Toplam	18	26	Kişi
50 Yaş Üzeri - Kadın	0	0	Kişi
50 Yaş Üzeri - Erkek	7	9	Kişi
50 Yaş Üzeri - Toplam	7	9	Kişi
Toplam	27	36	Kişi

SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

İşe Yeni Alınan Çalışanların Cinsiyete ve Yaşa Göre Dağılım	2021	2022	2023	2024	Birim
50 Yaş Ve Üzeri - Kadın	0	0	0	1	Kişi
50 Yaş ve Üzeri - Erkek	0	2	7	5	Kişi
30-50 Yaş Arası - Kadın	10	10	16	25	Kişi
30-50 Yaş Arası - Erkek	16	11	21	16	Kişi
30 Yaş Altı - Kadın	22	25	28	25	Kişi
30 Yaş Altı - Erkek	20	35	17	20	Kişi
Toplam	68	83	89	92	Kişi

İşten Ayrılan Çalışanların Cinsiyete ve Yaşa Göre Dağılım	2021	2022	2023	2024	Birim
50 Yaş ve Üzeri - Kadın	0	0	0	1	Kişi
50 Yaş ve Üzeri - Erkek	1	0	1	1	Kişi
30-50 Yaş Arası - Kadın	4	11	11	15	Kişi
30-50 Yaş Arası - Erkek	14	15	27	13	Kişi
30 Yaş Altı - Kadın	15	17	26	17	Kişi
30 Yaş Altı - Erkek	13	28	17	15	Kişi
Cönüllü Ayrılan	24	32	35	26	%
Toplam	47	71	82	62	Kişi

SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

Çalışma Süreleri ve Cinsiyete Göre Dağılım	2021	2022	2023	2024	Birim
0-5 Yıl Arası Çalışan Sayısı	53	55	61	76	Kişi
0-5 Yıl Arası Çalışan Sayısı	64	62	72	80	Kişi
5-10 Yıl Arası Çalışan Sayısı	1	6	7	9	Kişi
5-10 Yıl Arası Çalışan Sayısı	18	25	15	16	Kişi

Doğum İznine Ayrılma Oranları	2021	2022	2023	2024	Birim
Doğum İznine Ayrılan Çalışanlar - Kadın	1	2	2	3	Kişi
Doğum İznine Ayrılan Çalışanlar - Erkek	0	0	0	1	Kişi
Doğum İzninden Dönen Çalışanlar - Kadın	1	2	0	1	Kişi
Doğum İzninden Dönen Çalışanlar - Erkek	0	0	0	1	Kişi

Diğer	2021	2022	2023	2024	Birim
Personel Devir Hızı	35	49	53	34	%
Dezavantajlı Çalışan Oranı	-	-	-	3	%

SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

EĞİTİMLER		2022	2023	2024
Toplam Katılım Sayısı		61	49	61
Toplam Katılım Sayısı - Kadın		23	39	39
Toplam Katılım Sayısı - Erkek		38	10	22
Toplam Eğitim Saati		488	588	868
Kişi başı Eğitim Saati		8	12	14

Topluma Fayda	2021	2022	2023	2024	Birim
Sosyal Sorumluluk Programları ile Dokunulan Toplam Kişi Sayısı	-	-	136	765	Kişi
İş Birliği Yapılan Kurum Sayısı	-	-	2	2	Kişi
Bağış ve Sponsorluk Miktarı	77.000	1.339.680	830.384	540.500	TL
Kurumsal Üyelik Sayısı (Komite, Dernek, Oda vs)	1	2	2	2	Adet

SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

İş Sağlığı ve Güvenliği	2021	2022	2023	2024	Birim
Kayıp Zaman (İş Kazası + Hastalık)	0	0	0	0	Saat
İş Kazası Sebebiyle Kayıp Zaman	0	0	0	0	Gün
Kaza Ağırlık Oranı	0	0	0	0	%
Kaza Sıklık Oranı	0	0	0	0	%
Meslek Hastalığı Oranı (ODR)	0	0	0	0	%
Ölümlü Kaza Sayısı	0	0	0	0	Adet
Kayıp Günlü Kaza Sayısı	0	0	0	0	Adet
Kısıtlı İş Göremezlik Sayısı	0	0	0	0	Adet
Tıbbi Müdahale Sayısı	0	0	0	0	Adet
İlk Yardım Vaka Sayısı	0	0	0	0	Adet
Kaydedilebilir Kaza Sayısı	0	0	0	0	Adet
Çalışanlara Verilen İSG Eğitimi Toplam Saati	160	488	588	528	Saat
İSG Eğitimlerine Katılan Toplam Çalışan Sayısı	20	61	49	44	Kişi
Çalışan Başına İş Güvenliği Eğitim Saatleri	8	8	12	12	Saat/Kişi
Kurulu İSG Komitelerinde Toplam Üye Sayısı	6	8	8	10	Kişi
Kurulu İSG Komitelerinde Çalışan Temsilci Sayısı	3	5	5	7	Kişi
Ek / Özel / Tamamlayıcı Sigorta Yaptırılan Çalışan Oranı	%100	%100	%100	%100	%

SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

Tedarikçi Yönetimi	2021	2022	2023	2024	Birim
Aktif Tedarikçi Sayısı	537	632	611	785	Adet
Yazarkasa Pos Anlaşmalı Tedarikçi Firma Sayısı	3	3	5	5	Adet
Üye Sayısı	23.200	26.017	28.937	36.045	Adet
Tedarikçi Oranı - Yurt İçi Satın Alma	%100	%100	%100	%100	%
Tedarikçi Oranı - Yurt Dışı Satın Alma	%0	%0	%0	%0	%
Yerel Tedarik Edilen Ham Madde Miktarı (Pos Rulo Sayı)	-	-	-	15.325	Adet
Yerel Tedarik Edilen Ham Madde Miktarı (Üye İşyeri Cam Sticker Sayı)	-	-	-	16.250	Adet

YÖNETİŞİM PERFORMANS GÖSTERGELERİ

Arge / Tasarım / İnovasyon	2021	2022	2023	2024	Birim
Toplam Ar-Ge Harcaması	3.690.635,73	7.201.087,24	19.827.608,26	39.692.462,68	TL
Yıllık Üretilen Ar-Ge/ Tasarım Niteliğinde Proje Sayısı	6	3	1	0	Adet
Yurtiçi/Yurtdışı Fuar, Bilimsel Etkinlik Değeri Olan Sempozyum, Kongrelere Katılım Sayısı	5	1	6	3	Adet

Operasyonel Verimlilik	2021	2022	2023	2024	Birim
Üye İşyeri Sayısı	23.200	26.017	28.937	36.045	Adet

Dijitalleşme	2021	2022	2023	2024	Birim
Gerçekleştirilen Dijital Dönüşüm Projesi - İyileştirmeler	10	6	5	7	Adet
Dijital Çözümlerin Toplam Sayısı (Cep Pos Kullanıcı Sayıları)	14.953	25.586	40.010	65.502	Adet



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2024

