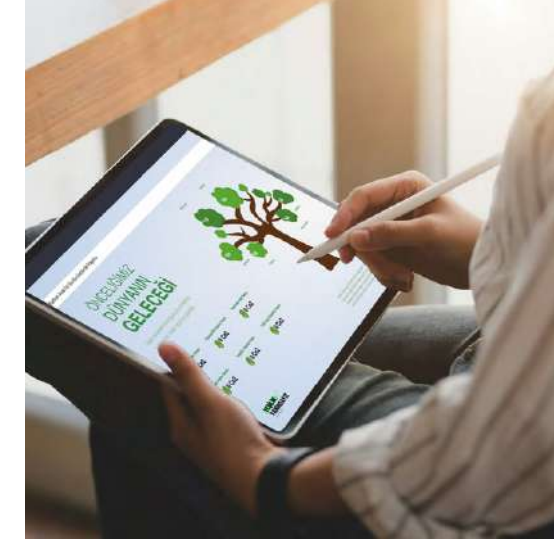




2025 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

www.metropolcard.com



İçindekiler

01 GİRİŞ

03–07

- Rapor Hakkında 04
- CEO Mesajı 05
- İş Geliştirme Müdürü Mesajı 07

02 METROPOLCARD

08–15

- MetropolCard Hakkında 09
- Vizyonumuz ve Misyonumuz 10
- Değerlerimiz 11
- Kilometre Taşlarımız 12
- Faaliyet Alanlarımız ve Ürünlerimiz 13
- Üyeliklerimiz ve Sertifikalarımız 15

03 KURUMSAL YÖNETİM

16–34

- Kurumsal Yönetim 17
- Yönetişim Yapımız 18
- İş Etiği ve Uyum 22
- Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik 24
- Yolsuzlukla ve Rekabete Aykırı Davranışlarla Mücadele 26
- Etkin Risk Yönetimimiz 27
- Risklerimiz ve Aksiyonlarımız 29

04 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİŞİMİ

35–53

- Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız 36
- Sürdürülebilirlik Hedeflerimiz 38
- Paydaş Analizi 40
- Önemlilik Analizi 48
- Değer Zinciri Modelimiz 52
- 2025'te Ürettiğimiz Değer 53

05 ÇEVRE

54–67

- Çevre ve İklim Değişikliği Yönetimi 55
- Enerji Verimliliği ve Yönetimi 57
- Emisyon Yönetimi 60
- Su Yönetimi 64
- Atık Yönetimi 66

06 SOSYAL

68–80

- İnsan Hakları Yaklaşımımız 69
- Kapsayıcılık, Çeşitlilik ve Cinsiyet Eşitliği 70
- Çalışan Memnuniyeti ve Refahı 74
- Çalışan Katılımı ve Yetenek Gelişimi 76
- İş Sağlığı ve Güvenliği 78
- Toplumsal Değer Yaratma 80

07 YÖNETİŞİM

81–93

- Müşteri Memnuniyeti 82
- Ar-Ge ve İnovasyon 84
- Dijitalleşme 87
- Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik 90
- Veri Gizliliği ve Siber Güvenlik 92

08 EKLER

94–110

- Performans Göstergeleri 95
- GRI İçerik Endeksi 102

Giriş

- Rapor Hakkında
- CEO Mesajı
- İş Geliştirme Müdürü Mesajı

Rapor Hakkında

2025 Sürdürülebilirlik Raporumuz, 1 Ocak 2025 – 31 Aralık 2025 döneminde gerçekleştirdiğimiz faaliyetlerin ekonomik, çevresel, sosyal ve yönetim boyutlarındaki etkilerini şeffaf bir şekilde ortaya koymak amacıyla hazırlanmıştır. Raporumuz, sürdürülebilirlik yaklaşımımızın iş stratejilerimize nasıl entegre edildiğini ve paydaşlarımız için yarattığımız değeri kapsamlı bir bakış açısıyla sunmaktadır.

Bu rapor, Küresel Raporlama Girişimi (GRI) Standartlarına atıfla hazırlanmış olup, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA) ile uyumlu olan değer ve faaliyetlerimizi yansıtmaktadır. Raporlama sürecinde, sürdürülebilirlik performansımızı etkileyen öncelikli konular değerlendirilmiş; ilgili politika, uygulama, hedef ve performans göstergelerine yer verilmiştir.

Raporlama kapsamımız; İstanbul Genel Merkez ve Ek Hizmet Binası ile Ankara, Adana ve Bursa Bölge Ofislerimizde yürütülen faaliyetleri içermektedir. Rapor, Metropol Kurumsal Hizmetler A.Ş.'nin 2025 yılındaki faaliyetlerini kapsamaktadır. Sürdürülebilirlik raporumuz yıllık olarak yayımlanmakta olup, bir önceki rapor 2024 raporlama dönemine ilişkindir.

Raporumuz kurumsal yönetim, sürdürülebilirlik yönetimi, çevre, sosyal ve yönetim başlıkları altında yapılandırılmıştır. Kurumsal yönetim ve sürdürülebilirlik yönetimi bölümlerinde yönetim yapımız, iş etiği, risk yönetimi süreçlerimiz, sürdürülebilirlik hedeflerimiz ile paydaş ve önemlilik analizlerimiz aktarılmaktadır. Çevre bölümünde iklim değişikliği, enerji verimliliği, emisyon, su ve atık yönetimi; sosyal bölümde insan hakları, kapsayıcılık, çalışan memnuniyeti ve gelişimi, iş sağlığı ve güvenliği ile toplumsal değer yaratma konularına yer verilmektedir. Yönetim bölümünde ise müşteri memnuniyeti, Ar-Ge ve inovasyon, dijitalleşme, tedarik zinciri ve veri güvenliği alanlarında yürüttüğümüz çalışmalar sunulmaktadır. Bu alanlarda yürüttüğümüz çalışmalar ile yıl içerisinde elde ettiğimiz performans sonuçları, hesap verebilirlik anlayışımız doğrultusunda ilgili bölümlerde ve Performans Göstergeleri tablolarında paydaşlarımızla paylaşılmaktadır.

Şeffaflık, hesap verebilirlik ve sürekli iyileştirme ilkeleri doğrultusunda hazırladığımız bu raporun yatırımcılarımız, çalışanlarımız, müşterilerimiz, iş ortaklarımız ve diğer paydaşlarımız için güvenilir bir bilgi kaynağı oluşturmasını amaçlamaktayız. Raporumuza ilişkin görüş, öneri ve değerlendirmelerinizi bizimle paylaşmak için www.metropolcard.com adresini ziyaret edebilir, destek@metropolcard.com üzerinden bize ulaşabilir veya 444 92 83 numaralı Müşteri Hizmetleri Hattımız aracılığıyla bizimle iletişime geçebilirsiniz.

Geleceği birlikte inşa etme inancımızla sürdürülebilirlik yolculuğumuzda kaydettiğimiz ilerlemeyi ve gelecek dönem hedeflerimizi ortaya koyan MetropolCard 2025 Sürdürülebilirlik Raporumuzu kamuoyu ile paylaşmaktan büyük mutluluk duyuyoruz.

CEO Mesajı

2025 yılı, MetropolCard'ın insan odaklı deneyim ve sürdürülebilirlik alanlarındaki kararlılığını daha ileri taşıdığı bir yıl oldu. 2026'da da meyvelerini toplayabileceğimiz çok ses getirecek kuvvetli yatırımlara karar verdiğimiz bir yıl oldu.

Değişen kullanıcı beklentilerine, gelişen teknolojilere ve artan çevresel sorumluluklara uyum sağlarken büyümeyi kalıcı değer yaratma anlayışıyla ele aldık.

Dijital ödeme çözümlerimizi geliştirdiğimiz işbirlikleri sayesinde kurumların operasyonel süreçlerini sadeleştiren ve iş ortaklarımıza ölçülebilir fayda sağlayan bir platform olduk.

Çalışanlarımızın katkısı, müşterilerimizin güveni ve iş ortaklarımızın desteği sayesinde ürünlerimizi kullanım kolaylığı, kapsayıcılık ve gerçek ihtiyaçlara yanıt verme açısından geliştirdik. Veri güvenliği, kullanıcı mahremiyeti, KVKK uyumu ve operasyonel süreklilik tüm dijital yatırımlarımızın temel unsurları olmayı sürdürdü.

Sürdürülebilirlik alanında **“Yeşilin Yanındayız”** yaklaşımımızı iş yapış biçimimizin ayrılmaz bir parçası haline getirdik. ISO 14064 standardıyla uyumlu karbon ayak izi çalışmalarımızı sürdürürken dijitalleşme, enerji verimliliği, atıkların azaltılması, yenilenebilir enerji uygulamaları ve çevreye duyarlı ulaşım çözümleriyle operasyonlarımızın çevresel etkisini azaltmaya odaklandık.

2025 yılı aynı zamanda sürdürülebilirlik çalışmalarımızın daha sistematik ve kurumsal bir yapıya kavuşması açısından önemli bir dönem oldu. Çevresel, sosyal ve yönetim başlıklarının karar alma mekanizmalarımıza daha güçlü biçimde entegre edilmesi; risklerin, fırsatların ve sorumlulukların daha açık şekilde tanımlanmasını destekledi. Departmanlar arası koordinasyonu güçlendiren bu yaklaşım, sürdürülebilirliğin kurum genelinde ortak bir sorumluluk olarak benimsenmesine katkı sağladı.



CEO Mesajı

Verilerin düzenli olarak takip edilmesi, performans göstergelerinin geliştirilmesi ve sonuçların paydaşlarımızla açık biçimde paylaşılması, kurumsal şeffaflığımızı da güçlendirdiğine inanıyoruz. Bu çalışmalar sayesinde kararlarımızın dayanakları daha görünür hale geliyor; ilerlememizi karşılaştırılabilir verilerle izleyebiliyor ve gelişime açık alanlarımızı daha doğru biçimde belirleyebiliyoruz. Şeffaf raporlama yaklaşımımız, paydaş güvenini desteklerken kurumsallaşma ve hesap verebilirlik kültürümüzü de ileri taşıyor.

Sürdürülebilirliği içinde bulduğumuz ekosistemin dönüşümü açısından da değerlendirdik. İş ortaklıklarımızda çevresel ve toplumsal faydayı gözeten modelleri destekledik, yerel işletmelerin dijital ekonomiye katılımını güçlendirdik ve toplumsal değer üreten çalışmalarımıza devam ettik. Şirket için elektrikli araç filosu kullanımı ile sektörde bir ilk olmanın yanı sıra elektrikli araç şarj çözümleri ve yeni nesil ödeme teknolojileri gibi alanlarda attığımız adımlarla düşük karbonlu gelecek arasındaki ilişkiyi güçlendirmeyi hedefledik.

Geleceğe ilişkin hedefimiz nettir: **Türkiye'nin ilk çevreye duyarlı dijital yemek kartı** olmanın getirdiği sorumlulukla sektörümüzde güvenin, yenilikçiliğin, şeffaflığın ve sürdürülebilir dönüşümün lideri olmaya devam etmek.

Destekleriyle bu hedefe ulaşmamızı sağlayan tüm çalışma arkadaşlarımıza, müşterilerimize, kullanıcılarımıza, üye iş yerlerimize, tedarikçilerimize ve iş ortaklarımıza teşekkür ederim.

Uğur YILDIRIM, CEO



İş Geliştirme Müdürü Mesajı

2025 yılı, iş geliştirme yaklaşımımızı uzun vadeli değer yaratma, ölçülebilir fayda ve sürdürülebilir büyüme ekseninde geliştirdiğimiz bir dönem oldu. MetropolCard olarak iş ortaklarımızı büyütürken erişilebilirliği, verimliliği, şeffaflığı ve çevresel etkiyi karar süreçlerimizin temel unsurları arasında değerlendirdik.

Bizim için sürdürülebilirlik, iş sonuçlarından bağımsız bir kurumsal sorumluluk başlığı değil; doğru iş modelini, doğru iş ortaklığını ve geleceğe değer katacak yatırımları belirleyen temel bir karar kriteridir. Bu nedenle geliştirdiğimiz iş modellerinde ekonomik kazanımı, çevresel etkiyi ve toplumsal faydayı birbirinden ayrı değil, aynı değer zincirinin parçaları olarak ele aldık.

Dijital cüzdanlarımız, çevrim içi ödeme ve kod çözümlerimiz, üye iş yeri entegrasyonlarımız ve kullanıcı ihtiyaçlarına göre şekillenen kampanya modellerimiz sayesinde kurumlara, markalara ve kullanıcılara daha esnek ve kapsayıcı bir deneyim sunduk. Veriye dayalı iş birliği modellerimizle kampanyaların etkinliğini artırırken, iş ortaklarımızın doğru kullanıcıya doğru faydayla ulaşmasını destekledik. Elde edilen verilerin düzenli olarak değerlendirilmesiyle iş geliştirme süreçlerimizi daha ölçülebilir, izlenebilir ve sürekli geliştirilebilir bir yapıya kavuşturduk.

Türkiye genelindeki üye iş yeri ağıımızı büyütürken Anadolu'daki yerel işletmelerin ve esnafın dijital ödeme ekosistemine daha güçlü biçimde katılmasını önceliklerimiz arasında tuttuk. Büyük markalardan yerel işletmelere kadar tüm paydaşlarımızla adil, şeffaf ve karşılıklı değer üreten ilişkiler geliştirmeyi sürdürdük. Çünkü sürdürülebilir büyümenin yalnızca ölçekle değil, oluşturulan değer ekosistemi genelinde ne kadar kapsayıcı biçimde paylaşılabilirliğiyle mümkün olduğuna inanıyoruz.

“Yeşilin Yanındayız” yaklaşımımızı iş geliştirme faaliyetlerimizin temel kriterlerinden biri olarak ele aldık. Dijitalleşmenin sağladığı kaynak verimliliğini iş modellerimize yansıtırken çevresel ve toplumsal etkisi yüksek, uzun vadeli fayda üreten iş birliklerine öncelik verdik. Sürdürülebilirlik risk ve fırsatları; tedarikçi seçimlerimizden yeni iş ortaklıklarına, proje geliştirme süreçlerimizden iş modellerimize kadar giderek daha belirleyici hâle geldi.

Bu yaklaşım; karar alma süreçlerimizin ortak kriterlerle yürütülmesine, sorumlulukların daha net tanımlanmasına ve iş sonuçlarının düzenli biçimde takip edilmesine katkı sağladı. Böylece sürdürülebilirlik, yalnızca raporlanan bir çalışma alanı olmaktan çıkarak kurumsallaşma yolculuğumuzu destekleyen ve gelecekteki büyümemize yön veren stratejik bir yönetim alanına dönüştü.

2025 yılında güçlendirdiğimiz bu yapı, 2026 yılında gerçekleştirdiğimiz halka arzın ardından üstlendiğimiz şeffaflık, hesap verebilirlik ve paydaşlara karşı sorumluluk anlayışı açısından da önemli bir temel oluşturuyor. Halka açık bir şirket olarak sürdürülebilirliği; iş yapış biçimimizden yatırım kararlarımıza, geliştirdiğimiz çözümlerden kurduğumuz iş birliklerine kadar tüm faaliyetlerimizin ayrılmaz bir parçası olarak ele almaya devam edeceğiz.

Önümüzdeki dönemde MetropolCard'ı iş ortaklarımız için büyümeyi, verimliliği ve sürdürülebilir dönüşümü destekleyen güvenilir bir yol arkadaşı olarak konumlandırmayı sürdüreceğiz. Şeffaf, ölçülebilir ve uzun vadeli değer üreten iş birliklerini büyütürken yalnızca ne kadar büyüdüğümüze değil, büyürken nasıl bir etki yarattığımıza da odaklanacağız.

Bu yolculuğa katkı sağlayan tüm çalışma arkadaşlarımıza, müşterilerimize, üye iş yerlerimize, tedarikçilerimize ve iş ortaklarımıza teşekkür ederim.



Damla ATAŞ URAL, İş Geliştirme Müdürü

MetropolCard

- MetropolCard Hakkında
- Vizyonumuz ve Misyonumuz
- Değerlerimiz
- Kilometre Taşlarımız
- Faaliyet Alanlarımız ve Ürünlerimiz
- Üyeliklerimiz ve Sertifikalarımız



MetropolCard Hakkında



MetropolCard olarak, 2013 yılında %100 yerli sermaye ile kurulmuş olup, dijital ödeme sistemleri ve çalışan yan hakları yönetimi alanında faaliyet göstermekteyiz. Finansal teknolojiler alanındaki uzmanlığımız ile kurumların maaş dışı yan hak süreçlerini dijitalleştirerek daha etkin, şeffaf ve yönetilebilir bir yapıya dönüştürmekteyiz.

Kurumların çalışanlarına sunduğu yemek kartı başta olmak üzere ayni yardım, ödüllendirme, yakıt ve konaklama gibi farklı harcama kalemlerini tek bir dijital platform üzerinden yönetebilmesine imkan sağlamaktayız. Geliştirdiğimiz ön ödemeli sistem altyapısı sayesinde bu süreçlerin izlenebilir, raporlanabilir ve denetlenebilir şekilde yürütülmesine katkı sunmaktayız.

Sunduğumuz çözümler ile işverenlerin operasyonel süreçlerini sadeleştirmekte ve mali kontrol mekanizmalarını güçlendirmekteyiz. Aynı zamanda çalışanlar için güvenli, hızlı ve kullanıcı dostu bir deneyim sunarak çalışan memnuniyetine katkı sağlamaktayız. Bu çift yönlü değer yaratma yaklaşımı, iş modelimizin temelini oluşturmaktadır.

Türkiye genelinde yaygınlaşan hizmet ağıımız ile farklı sektörlerden kurumlara ve geniş bir kullanıcı kitlesine ulaşmaktayız. Üye iş yeri ağıımız ve teknolojik altyapımız sayesinde kullanıcılarımızın günlük ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri geniş ve esnek bir kullanım ekosistemi sunmaktayız.

Dijitalleşme odaklı büyüme yaklaşımımız doğrultusunda, teknolojik altyapımızı sürekli geliştirmekte ve değişen kullanıcı ihtiyaçlarına uyum sağlayan esnek çözümler üretmekteyiz. Bu kapsamda, ön ödemeli sistem altyapımız ile farklı harcama kalemlerini tek bir kart altında birleştiren uygulamalar geliştirerek sektörde yenilikçi bir yaklaşım sunmaktayız.

Sürdürülebilirlik anlayışımız doğrultusunda, faaliyetlerimizi çevresel ve toplumsal etkilerimizi gözeterek yürütmekteyiz. Dijital çözümlerimiz ile kaynak kullanımının optimize edilmesine katkı sağlamakta, operasyonel süreçlerde verimliliği artırarak dolaylı çevresel etkilerimizi azaltmayı hedeflemekteyiz. İş dünyasının dijital dönüşümüne katkı sağlayan, paydaşları için değer yaratan ve sorumlu iş anlayışı ile hareket eden bir finansal teknoloji şirketi olarak faaliyetlerimizi sürdürmekteyiz.

Yüksek Müşteri Memnuniyeti

%80

Seçkin Üye, Restoran, Marka Ağı

50.000+

Aktif Kullanıcı Sayısı

1 Milyon+

POS Cihazı

75.000+

Vizyon ve Misyonumuz

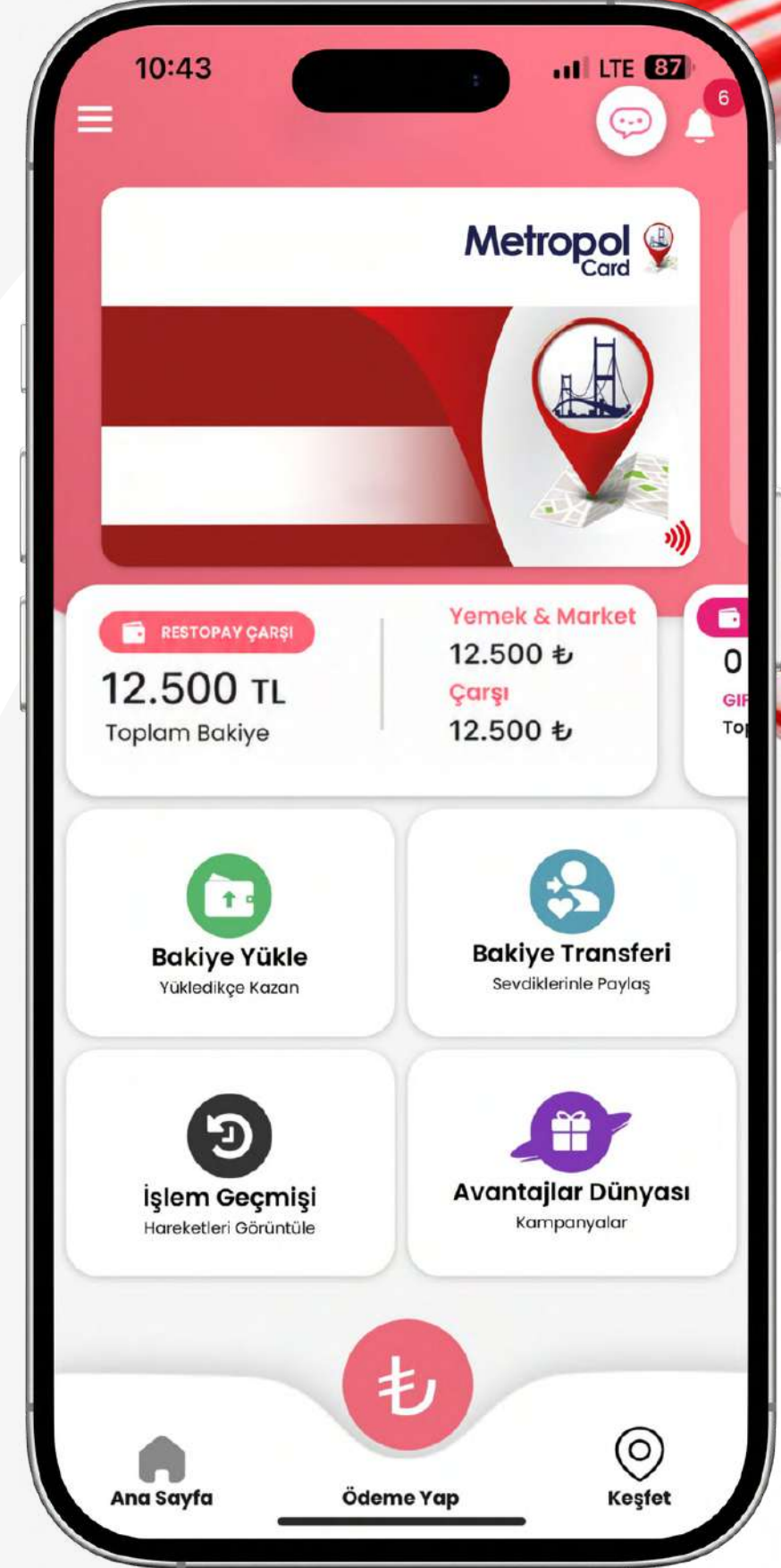
Vizyon

Türkiye'nin ilk çevreye duyarlı dijital yemek kartı MetropolCard; sektöründe yeniliklere öncülük eden, geniş ürün yelpazesiyle sürdürülebilir bir hizmet anlayışını benimseyen ve güvenilirliğiyle küresel ölçekte tanınan bir marka olmayı hedefler.



Misyon

Türkiye'nin ilk çevreye duyarlı dijital yemek kartı MetropolCard; işletmelerin kurumsal harcamalarını tek bir dijital platformda kolayca yönetmelerini sağlarken, kurumlara özel yenilikçi ve çevreye duyarlı çözümler sunar. Paydaşlarına değer katan, bilgi paylaşımını ön planda tutan ve hayatı kolaylaştıran hizmetler geliştirir. Etik değerlerden ödün vermeden, iş dünyasının değişen ihtiyaçlarına modern ve esnek yaklaşımlar sunmayı misyon edinir.



Değerlerimiz



Faaliyetlerimizin merkezine, yaşamı kolaylaştıran, güvenilir ve kullanıcı odaklı çözümler geliştirme anlayışını yerleştirmektedir. Kamu kurumlarından özel sektör işletmelerine, KOBİ'lerden holding ve üniversitelere kadar geniş bir paydaş ağıyla iş birliği içinde çalışarak, farklı ihtiyaçlara uygun butik çözümler sunmaktayız.

Değerlerimiz; müşteri odaklılık, ekip çalışması, sürdürülebilir iyileştirme ve teknoloji ile verimlilik ilkeleri doğrultusunda şekillenmektedir. Tüm hizmet süreçlerimizde kaliteyi önceliklendirirken, yenilikçi uygulamalarla hizmet deneyimini sürekli geliştirmeyi amaçlamaktayız.

Faaliyetlerimizi yürütürken ilgili tüm yasal düzenlemelere ve mevzuata tam uyum sağlamayı temel bir sorumluluk olarak görmekteyiz. Bu yaklaşımımızı, güvene dayalı iş birlikleri kurma, paydaşlarımızla uzun vadeli değer yaratma ve toplumsal faydayı gözetme anlayışı ile desteklemekteyiz. Sürdürülebilir başarıyı; sürekli gelişim, şeffaflık ve yüksek hizmet kalitesi ile mümkün kıldığımıza inanmakta, tüm paydaşlarımız için güvenilir ve tercih edilen bir çözüm ortağı olmayı hedeflemekteyiz.

Müşteri Odaklılık

Müşterilerimizin ihtiyaç ve beklentilerini merkeze alarak, erişilebilir, güvenilir ve kullanıcı dostu çözümler sunarız. Hizmet deneyimini sürekli geliştirerek uzun vadeli memnuniyet yaratmayı hedefleriz.

Sürekli Gelişim

Teknolojik gelişmeleri yakından takip ederek dijital altyapımızı sürekli geliştirir, yenilikçi çözümlerle hizmet kalitemizi ve operasyonel verimliliğimizi artırırız.

Çözüm Odaklılık

Şirketlere, çalışanlara ve iş ortaklarımıza yönelik yenilikçi, ihtiyaçlara özel ve sürdürülebilir çözümler sunmaktayız. Bu doğrultuda, çalışanlarımızın bilgi ve yetkinliklerini ortak hedefler etrafında bir araya getirerek iş birliğini güçlendirmekteyiz. Kapsayıcılığı esas alan kurum kültürümüzle, paydaşlarımızla güvene dayalı, uzun vadeli ve sürdürülebilir ilişkiler kurmayı hedeflemekteyiz.

Yasal Uyumluluk

Faaliyetlerimizi yürürlükteki tüm yasal düzenlemelere tam uyum içinde yürütür, etik ilkelere bağlı kalarak şeffaf ve güvenilir bir hizmet anlayışı benimseriz. Çevresel ve toplumsal etkilerimizi gözeterek faaliyetlerimizi sorumlu bir şekilde yürütür, tüm paydaşlarımız için uzun vadeli ekonomik ve sosyal değer yaratmayı hedefleriz. Çevreye duyarlı bir iş modeliyle sürdürülebilirliğe teşvik ederiz.

Kilometre Taşlarımız

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

MetroCard projesi kapsamında filo kiralama faaliyetlerine konu araç alımı yapılmıştır.

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

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

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

Yıldız Teknik Üniversitesi ile "yeşil bina" belgesi kapsamında anlaşma imzalanmıştır. Sera gazı emisyon raporu ve sürdürülebilirlik raporlarını yayınladık.

Stratejik büyüme hedefleri doğrultusunda Metropol Şarj Teknoloji ve Enerji A.Ş. bünyesinde EPDK Şarj Ağı İşletmeci Lisansı alınmıştır.

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

ISO 27001:2013 (Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi) sertifikası alınmıştır.

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

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

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

Faaliyet Alanlarımız ve Ürünlerimiz

MetropolCard olarak, geliştirdiğimiz dijital çözümler ile kurumların operasyonel süreçlerini kolaylaştıran, çalışan deneyimini iyileştiren ve kaynak kullanımını optimize eden entegre hizmetler sunmaktayız. Geniş ürün portföyümüz ile farklı sektörlerde faaliyet gösteren kurumların değişen ihtiyaçlarına yanıt verirken, dijitalleşme odaklı yaklaşımımızla iş süreçlerinin daha verimli, şeffaf ve sürdürülebilir şekilde yönetilmesine katkı sağlamaktayız.

Yemek kartı çözümleri ile başlayan hizmet kapsamımız; akaryakıt yönetimi, filo yönetimi, konaklama, ödüllendirme ve ayni yardım çözümleri, personel devam kontrol sistemleri, eğitim çözümleri ve dijital ödeme altyapıları gibi geniş bir alana yayılmaktadır. Bu bütüncül yapı sayesinde, kurumların maaş dışı yan hak süreçlerini tek bir platform üzerinden yönetebilmelerine imkan tanımaktayız.

Aynı zamanda geliştirdiğimiz dijital çözümler ile operasyonel süreçlerin sadeleşmesine katkı sağlamakta, fiziksel kaynak kullanımını azaltarak dolaylı çevresel etkilerin azaltılmasına destek olmaktayız. Bu yaklaşımımız, sürdürülebilirlik stratejimizin önemli bir parçasını oluşturmaktadır.



Faaliyet Alanlarımız ve Ürünlerimiz



RestoPay

Çalışanlara sunulan yemek ödeneklerinin dijital veya fiziksel kartlarla yönetilmesini sağlayan çözümdür. Süreçlerin muhasebeleştirilebilir, denetlenebilir ve raporlanabilir şekilde yürütülmesine imkan tanır.

- Hızlı ve güvenli kullanıcı deneyimi
- İşverenlere operasyonel kolaylık
- Temel yan hak süreçlerinin dijitalleşmesi



EsnekPay

Kurumsal ödüllendirme ve aynı yardım ihtiyaçlarına yönelik modüler hediye platformudur. Tanımlanan bakiye, mobil uygulama üzerinden seçilen markanın kuponuna dönüştürülebilir.

- Seçkin markalar arasında tercih imkanı
- Mobil uygulama üzerinden kupon dönüşümü
- Ödüllendirme bütçesini tek platformdan yönetim



GiftPay

Ödüllendirme ve aynı yardım süreçlerine yönelik hediye kartı çözümdür. Gıda, giyim ve kırtasiye başta olmak üzere geniş kullanım ağı sunar.

- Vergi avantajı
- Kartlı ve dijital kullanım seçenekleri
- Hızlı, güvenli ve kullanıcı odaklı deneyim



PetroPay

Şirket araçlarının akaryakıt harcamalarını güvenli, kontrollü ve izlenebilir şekilde yönetir. Nakit ve benzeri riskli ödeme yöntemlerini ortadan kaldırarak operasyonel verimliliği artırır.

- Güvenli akaryakıt yönetimi
- Gelişmiş kontrol ve raporlama
- Etkin maliyet yönetimi



FiloPay

Şirket araçlarının finansman, bakım, onarım ve sigorta süreçlerini tek kanaldan yöneten entegre filo yönetim çözümüdür.

- Bütüncül araç yönetimi
- Zaman ve maliyet tasarrufu
- Şirket filosu: **753 araç**



OtelPay

Kurumsal seyahatlerde konaklama ve ekstra harcamaların tek fatura üzerinden muhasebeleştirilebildiği, limitlendirilebildiği, raporlanabildiği ve denetlenebildiği konaklama hizmetidir.

- Tek fatura ile yönetim
- Limitlendirme, raporlama ve denetim
- Seyahat giderlerinde etkin kontrol



PassPay

Şirket çalışanları ve ziyaretçilerin giriş-çıkışlarının kontrol edilmesine, raporlanmasına ve denetlemesine olanak sağlayan giriş-çıkış hizmetidir.

- İnsan kaynakları süreçlerine katkı
- Giriş-çıkış kontrolü
- Raporlanabilir ve denetlenebilir yapı



OkulPay

Öğrenci ve personelin giriş-çıkış kontrolü ile harcama süreçlerinin güvenli şekilde yönetilmesini sağlayan eğitim çözümüdür. Çoklu kullanıcı yapısı ile farklı yetkilendirme seviyeleri sunar.

- Eğitim kurumlarına uygun yapı
- 5 okula 45.000'i aşkın öğrenci
- Öğrencilerin nakit paraya teması azalır



PowerPay

Elektrikli araç kullanımına hızlı, güvenilir ve erişilebilir şarj hizmeti sunmayı hedefleyen mobilite çözümüdür. Dijital ödeme sistemleri ve merkezi yönetim altyapısı ile sürdürülebilir ulaşımı destekler.

- Mobil uygulama desteği
- Şarj noktalarına kolay erişim
- Enerji kullanımının optimize edilmesi



KarbonPay

Kurumsal karbon ayak izi azaltım faaliyetlerini destekleyen çevresel çözümdür. Ulaşım Yönetim Teşviki Projesi kapsamında düşük karbonlu ulaşım tercihleri için tespit ve ödüllendirilmesini hedefler.

- Yürüyüş, bisiklet ve toplu taşıma odaklı yaklaşım
- Düşük karbonlu ulaşımın teşviki
- Sürdürülebilir ulaşım alışkanlıklarına katkı

Üyeliklerimiz ve Sertifikalarımız

Faaliyetlerimizi ulusal ve uluslararası standartlara uyumlu, şeffaf ve sürdürülebilir bir yönetim anlayışı ile yürütmekteyiz. Bu doğrultuda, kurumsal üyeliklerimiz ve sahip olduğumuz sertifikalar aracılığıyla iş süreçlerimizin kalitesini sürekli geliştirmekte ve paydaşlarımıza güvenilir hizmet sunmayı hedeflemekteyiz.

Kurumsal üyeliklerimiz kapsamında İstanbul Ticaret Odası (İTO), Hizmet İhracatçıları Birliği (HİB), Türkiye İnsan Yönetimi Derneği (PERYÖN), Türkiye Kalite Derneği (KalDer) ve Türk-Fransız Ticaret Derneği ile olan iş birliklerimizi aktif olarak sürdürmekteyiz. Bu üyelikler sayesinde iş dünyasındaki gelişmeleri yakından takip etmekte, farklı sektörlerden paydaşlarla etkileşim içinde bulunarak kurumsal gelişimimize katkı sağlamaktayız. Özellikle KalDer üyeliğimiz ile kalite yönetimi, kurumsal mükemmellik ve sürdürülebilirlik alanlarında benimsediğimiz yaklaşımları güçlendirmekte ve bu anlayışı organizasyon geneline yaygınlaştırmaktayız.

Sahip olduğumuz yönetim sistemi sertifikaları, iş süreçlerimizi uluslararası standartlara uygun şekilde yürüttüğümüzün bir göstergesi niteliğindedir. **Bu kapsamda ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi ve ayrıca sıfır atık belgesi (3 ISO sertifikası) sertifikalarına sahibiz.** Bu standartlar doğrultusunda süreçlerimizi sistematik bir şekilde yönetmekte, riskleri etkin biçimde kontrol altında tutmakta ve sürekli iyileştirme yaklaşımını benimsemekteyiz. Ayrıca, sıfır atık belgemiz ile çevresel etkilerimizi azaltmaya yönelik uygulamalarımızı desteklemekte ve kaynak verimliliğini artırmaya yönelik çalışmalarımızı sürdürmekteyiz.

MetropolCard olarak, kalite, bilgi güvenliği, iş sağlığı ve güvenliği ile çevre yönetimi alanlarında benimsediğimiz standartlar doğrultusunda hareket etmekte; bu yaklaşımımızla sürdürülebilir değer yaratırken paydaşlarımıza güvenilir ve güçlü bir iş ortaklığı sunmaktayız.



Kurumsal Yönetim

- Kurumsal Yönetim
- Yönetişim Yapımız
- İş Etiği ve Uyum
- Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik
- Yolsuzlukla ve Rekabete Aykırı Davranışlarla Mücadele
- Etkin Risk Yönetimimiz
- Risklerimiz ve Aksiyonlarımız



Kurumsal Yönetim

Kurumsal yönetişimi, şirketimizin sürdürülebilir gelişimini destekleyen ve paydaşlarımızla güvene dayalı ilişkiler kurulmasına katkı sağlayan bir yönetim anlayışı olarak ele almaktayız. Faaliyetlerimizi yürütürken ekonomik, çevresel, sosyal ve etik sorumluluklarımızı gözetmekte; karar alma süreçlerimizde şeffaflık, hesap verebilirlik, adillik ve sorumluluk ilkelerini benimsemekteyiz.

Faaliyetlerimizin yürürlükteki mevzuata, ulusal ve uluslararası standartlara, şirket politika ve prosedürlerine uygun şekilde yürütölmesini sağlamak amacıyla yönetişim süreçlerimizi düzenli olarak gözden geçirmekte ve geliştirmektediriz. Bu yaklaşım sayede değişen iş koşullarına, paydaş beklentilerine ve sürdürülebilirlik önceliklerine uyum sağlamayı hedeflemekteyiz.

Kurumsal yönetişim yaklaşımımız; stratejik karar alma süreçlerini, risk yönetimini, iş kontrol mekanizmalarını ve kurumsal performansın izlenmesini desteklemektedir. Yönetim Kurulu bünyesinde faaliyet gösteren komiteler aracılığıyla yönetişim, risk yönetimi ve denetim süreçleri düzenli olarak izlenmekte ve değerlendirilmektedir.



ŞEFFAFLIK

Doğru, anlaşılır ve zamanında bilgi paylaşımı ile güven oluştururuz.



HESAP VEREBİLİRLİK

Etkilerimizin ve sonuçlarımızın sahipliğini alır, taahhütlerimizi yerine getiririz.



ADİLLİK

Tüm paydaşlarımıza karşı eşit, dürüst ve tarafsız bir yaklaşım sergileriz.



SORUMLULUK

Ekonomik, çevresel ve sosyal etkilerimizin bilincinde olur, sorumlu davranırız.

Yönetişim Yapımız

MetropolCard olarak yönetim yapımız; Yönetim Kurulu, Yönetim Kurulu komiteleri, üst yönetim ve iç kontrol mekanizmalarından oluşmaktadır. Şirketimizin nihai gözetim ve denetim sorumluluğu Yönetim Kurulu tarafından yerine getirilmekte; stratejik yön, risk yönetimi, iç kontrol ve kurumsal performans konuları Yönetim Kurulu seviyesinde değerlendirilmektedir.

Şirket faaliyetleri, Yönetim Kurulu'na bağlı olarak görev yapan CEO liderliğinde yürütülmektedir. Satış, Bilgi İşlem ve Ar-Ge, Finans, Muhasebe, İnsan Kaynakları, Müşteri Hizmetleri, Teknik Servis ve operasyonel destek birimleri koordineli bir yapı içerisinde faaliyet göstermektedir. Bu yapı sayesinde şirket hedeflerinin operasyonel süreçlere etkin şekilde yansıtılması ve karar alma süreçlerinde koordinasyon sağlanması amaçlanmaktadır.

Yönetim Kurulu bünyesinde faaliyet gösteren Denetimden Sorumlu Komite, Kurumsal Yönetim Komitesi ve Riskin Erken Saptanması Komitesi; kurumsal yönetim, risk yönetimi ve denetim süreçlerine ilişkin çalışmalar yürütmektedir. Komiteler tarafından gerçekleştirilen değerlendirmeler ve hazırlanan raporlar düzenli olarak Yönetim Kurulu'na sunulmakta ve karar alma süreçlerine katkı sağlamaktadır.

Yönetim Kurulu

Yönetim Kurulumuz, Kurumsal Yönetim Tebliği'ne uyum kapsamında beş üyeden oluşmaktadır. Yönetim Kurulu; şirketin stratejik yönünün belirlenmesi, kurumsal performansın izlenmesi, önemli risklerin değerlendirilmesi ve yönetim uygulamalarının gözetiminden sorumludur.

Ağustos 2024 tarihinde gerçekleştirilen Olağan Genel Kurul Toplantısı sonrasında Yönetim Kurulu üyeleri üç yıllık süre için yeniden belirlenmiştir. Yönetim Kurulu yapımızda iki bağımsız üye yer almakta olup, karar alma süreçlerinde bağımsızlık ve objektiflik ilkeleri gözetilmektedir.

2025 yılı içerisinde Yönetim Kurulumuz 35 kez bir araya gelmiş olup, toplantı katılım oranı %97'dir.



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

Yönetişim Yapımız

Denetimden Sorumlu Komitemiz

Denetimden Sorumlu Komite, finansal raporlama süreçlerinin doğruluğunu ve güvenilirliğini gözetmek, iç kontrol ve denetim sistemlerinin etkinliğini değerlendirmek ve bağımsız denetim süreçlerini izlemek amacıyla faaliyet göstermektedir. Denetimden Sorumlu Komite bir başkan ve bir üyeden oluşmakta olup her iki üye de bağımsız Yönetim Kurulu üyesidir. Komite, mali tabloları ve bağımsız denetim sonuçlarını düzenli olarak inceleyerek değerlendirmelerini Yönetim Kurulu'na sunmaktadır. 2025 yılı içerisinde **Denetimden Sorumlu Komite tüm üyelerin katılımıyla 15 kez** toplanmıştır.

Kurumsal Yönetim Komitemiz

Kurumsal Yönetim Komitesi, kurumsal yönetim ilkelerine uyumun izlenmesi, yatırımcı ilişkileri faaliyetlerinin gözetimi ve Yönetim Kurulu'na yönetim konularında öneriler sunulması amacıyla faaliyet göstermektedir. Kurumsal Yönetim Komitesi bir Yönetim Kurulu üyesi, bir bağımsız Yönetim Kurulu üyesi ve Yatırımcı İlişkileri Yöneticisi olmak üzere toplam üç üyeden oluşmaktadır. Aday Gösterme ve Ücret Komitesi görevleri de Kurumsal Yönetim Komitesi tarafından yürütülmektedir. 2025 yılı içerisinde **Kurumsal Yönetim Komitesi tüm üyelerin katılımıyla 11 kez** toplanmıştır.

Riskin Erken Saptanması Komitemiz

Riskin Erken Saptanması Komitesi, şirketin faaliyetlerini etkileyebilecek stratejik, finansal ve operasyonel risklerin erken aşamada belirlenmesi ve etkin şekilde yönetilmesi amacıyla faaliyet göstermektedir. Riskin Erken Saptanması Komitesi bir Yönetim Kurulu üyesi ve bir bağımsız Yönetim Kurulu üyesinden oluşmaktadır. Risk yönetimi sistemlerinin etkinliğini düzenli olarak değerlendirmekte, hazırladığı raporları Yönetim Kurulu ve denetçiye sunmaktadır. 2025 yılı içerisinde **Riskin Erken Saptanması Komitesi tüm üyelerin katılımıyla 12 kez** toplanmıştır.

Organizasyon Yapımız

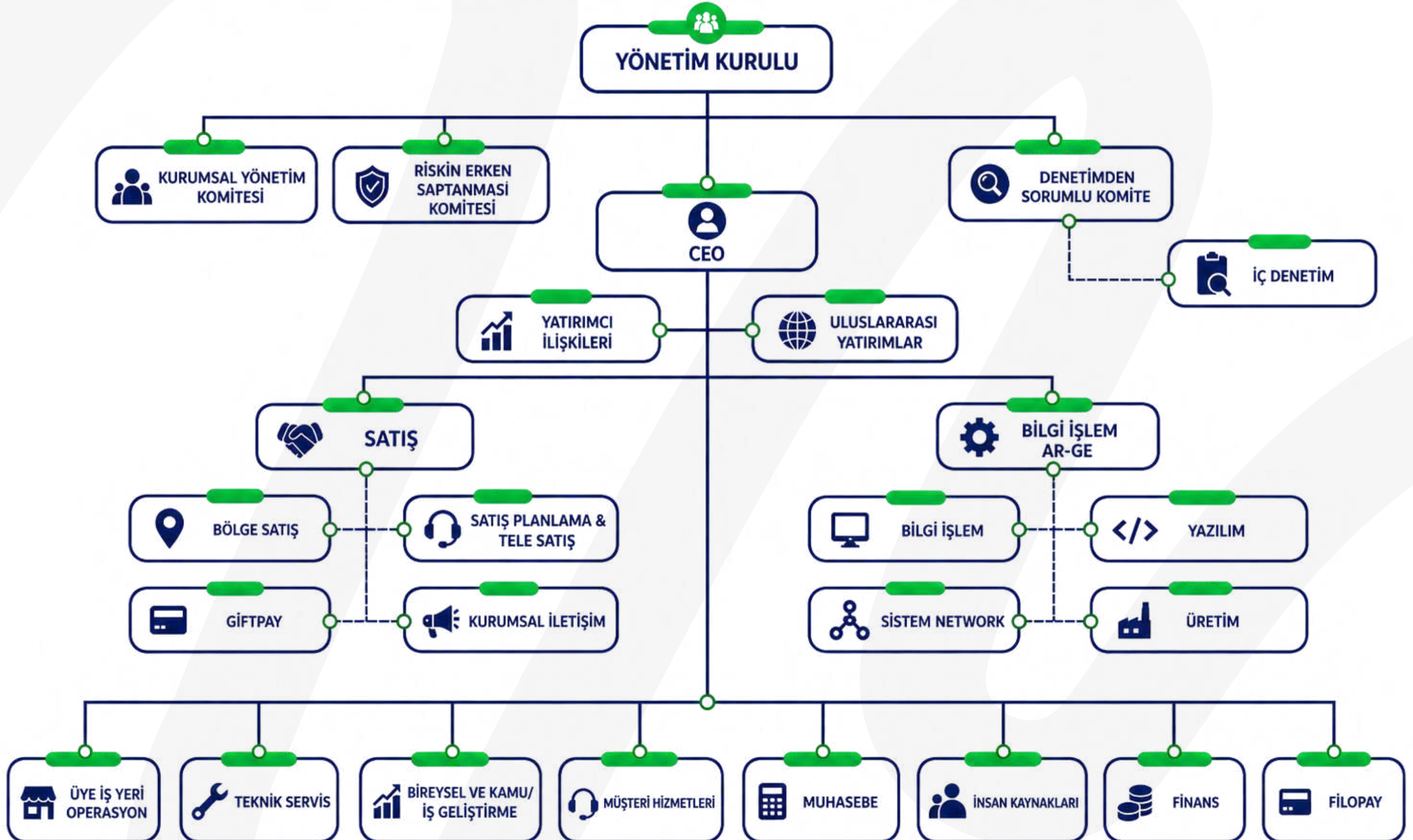
MetropolCard olarak organizasyon yapımızı, faaliyetlerimizi etkin şekilde yönetmemizi ve stratejik hedeflerimizi operasyonlara yansıtmamızı destekleyecek şekilde kurgulamaktayız. CEO liderliğinde faaliyet gösteren organizasyon yapımız; uluslararası yatırımlar, satış, bilgi işlem ve Ar-Ge, finans, FiloPay, muhasebe, insan kaynakları, müşteri hizmetleri, teknik servis, iş geliştirme ve operasyon fonksiyonlarından oluşmaktadır.

Satış organizasyonumuz bünyesinde bölge satış, satış planlama ve tele satış, kurumsal iletişim ve GiftPay faaliyetlerini yürütmekteyiz. Üye iş yeri operasyonları ve teknik servis ekiplerimiz aracılığıyla hizmet sürekliliğini desteklemekte, müşteri deneyiminin geliştirilmesine katkı sağlamaktayız. Bireysel ve kamu iş geliştirme ile uluslararası yatırımlar fonksiyonlarımız aracılığıyla yeni iş fırsatlarını değerlendirmekte ve büyüme alanları oluşturmaktayız.

Bilgi İşlem ve Ar-Ge birimimiz bünyesinde yazılım geliştirme, sistem ve ağ yönetimi ile üretim faaliyetlerini yürütmekteyiz. Bu yapı sayesinde teknolojik yetkinliklerimizi geliştirmekte, dijital altyapımızı güçlendirmekte ve yenilikçi çözümler üretmeye odaklanmaktayız. Finans, muhasebe ve insan kaynakları birimlerimiz aracılığıyla kurumsal süreçlerimizin etkin, kontrollü ve sürdürülebilir şekilde yürütülmesini desteklemekteyiz.

Fonksiyonlar arası iş birliğini güçlendiren organizasyon yapımız sayesinde değişen iş ihtiyaçlarına hızlı uyum sağlamayı, operasyonel verimliliğimizi artırmayı ve paydaşlarımıza kesintisiz hizmet sunmayı amaçlamaktayız.

METROPAL KURUMSAL HİZMETLER A.Ş. ORGANİZASYON ŞEMASI



İş Etiği ve Uyum

MetropolCard olarak faaliyetlerimizi dürüstlük, tarafsızlık, güvenilirlik ve profesyonellik ilkeleri doğrultusunda yürütmekteyiz. İş etiği ve uyum yaklaşımımız; çalışanlarımızın, yöneticilerimizin ve iş ortaklarımızın karar alma süreçlerinde ortak bir davranış standardı benimsemelerini desteklemekte ve kurumsal kültürümüzün önemli bir parçasını oluşturmaktadır.

Faaliyetlerimizi yürürlükteki mevzuata, sektörel düzenlemelere ve şirket politika ve prosedürlerine uygun şekilde yürütmeyi esas almaktayız. Bu kapsamda iş süreçlerimizi düzenli olarak gözden geçirmekte, değişen yasal gerekliliklere ve operasyonel ihtiyaçlara uyum sağlamaya yönelik çalışmalar yürütmekteyiz.

Temel İlkelerimiz



Dürüstlük

Tüm iş süreçlerimizde açık, doğru ve tutarlı bir iletişim anlayışını benimseriz.



Tarafsızlık

Karar ve uygulamalarımızda objektif davranır, kişisel çıkarlardan bağımsız hareket ederiz.



Adil Yaklaşım

Tüm paydaşlarımıza eşit ve saygılı yaklaşır, ayrımcılığa yer vermeyiz.



Sorumlu Davranış

Kaynaklarımızı etkin ve sorumlu şekilde kullanır, çevresel ve toplumsal etkilerimizi gözetiriz.



Mevzuata Uyum

Tüm faaliyetlerimizi yasal düzenlemelere ve iç politikalarımıza uygun şekilde yürütürüz.

İş Etiği ve Uyum

Etik İş Kültürümüz

İş etiği anlayışımız; çıkar çatışmalarının önlenmesi, şirket kaynaklarının sorumlu kullanılması, paydaşlara adil yaklaşılması ve iş ilişkilerinde dürüst davranılması gibi temel prensiplere dayanmaktadır. Bu prensipler doğrultusunda etik iş kültürünü güçlendirmeyi ve kurumsal itibarımızı korumayı amaçlamaktayız.

Etik ve Uyum Eğitimleri

Etik kültürün organizasyon genelinde yaygınlaştırılması amacıyla çalışanlarımıza yönelik bilgilendirme ve eğitim faaliyetleri gerçekleştirmekteyiz. Eğitimler aracılığıyla çalışanlarımızın etik ilkelere ilişkin sorumluluklarının güçlendirilmesini ve kurum genelinde tutarlı karar alma süreçlerinin desteklenmesini hedeflemekteyiz.

Bildirim ve Değerlendirme Mekanizmaları

Etik kültürün sürdürülebilirliğini desteklemek amacıyla olası etik ihlallerin güvenli ve gizlilik esasına uygun şekilde bildirilebilmesine olanak sağlayan mekanizmalar bulundurmaktayız. Bu yaklaşım sayesinde etik risklerin erken aşamada değerlendirilmesini ve gerekli aksiyonların zamanında alınmasını desteklemekteyiz.

Bildirimler, gizlilik esasına uygun şekilde değerlendirilmekte; nitelik ve etkisi bakımından kritik olarak değerlendirilen konular Denetimden Sorumlu Komite aracılığıyla Yönetim Kurulumuza iletilmektedir. 2025 yılında Yönetim Kurulumuza iletilmesini gerektiren kritik nitelikte bir endişe bulunmamaktadır.



ETİK UYUM EĞİTİMLERİ

102

ÇALIŞAN

2025 yılında etik ve uyum eğitimlerine katılım sağlamıştır.

Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik

Faaliyetlerimizi şeffaflık, hesap verebilirlik ve güvenilirlik ilkeleri doğrultusunda yürütmekte ve paydaşlarımızın karar alma süreçlerinde ihtiyaç duyduğu bilgiye zamanında ve doğru şekilde erişebilmesini hedeflemekteyiz.

Faaliyetlerimize ilişkin finansal ve operasyonel bilgilerin açık, doğru ve erişilebilir şekilde paylaşılmasını sağlamakta; kamuyu aydınlatma ve paydaş iletişimi süreçlerimizi ulusal düzenlemeler ve kurumsal yönetim ilkeleri doğrultusunda yürütmekteyiz. Bu yaklaşım sayesinde yatırımcılarımız, iş ortaklarımız, müşterilerimiz ve diğer paydaşlarımız ile sürdürülebilir iletişim kanalları oluşturarak kurumsal güvenin güçlendirilmesine katkı sağlamaktayız.

2025 yılında kurulan Yatırımcı İlişkileri Müdürlüğü aracılığıyla pay sahipliği haklarının kullanımını desteklemekte, yatırımcı taleplerinin etkin şekilde yönetilmesini sağlamakta ve kurumsal bilgilendirme süreçlerimizi geliştirmekteyiz. Şeffaflık yaklaşımımızı, uzun vadeli değer yaratma anlayışımızın ve paydaşlarımızla kurduğumuz güven ilişkisinin temel unsurlarından biri olarak değerlendirmekteyiz.

Paydaşlarımızın bilgiye eşit, zamanında ve güvenilir şekilde erişebilmesini desteklemek amacıyla kurumsal internet sitemiz, yatırımcı ilişkileri iletişim kanallarımız ve diğer bilgilendirme araçlarımız aracılığıyla düzenli bilgi paylaşımı gerçekleştirmekteyiz. Finansal sonuçlar, kurumsal gelişmeler ve sürdürülebilirlik performansımıza ilişkin bilgileri ilgili paydaşlarımızla şeffaf bir anlayışla paylaşarak hesap verebilirlik kültürümüzü güçlendirmekteyiz.



Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik

İç Kontrol ve Denetim Sistemimiz

İç kontrol ve denetim sistemimizi faaliyetlerimizin etkinliği, operasyonel verimlilik, finansal güvenilirlik ve mevzuata uyum hedefleri doğrultusunda yürütmekteyiz. Bu kapsamda süreçlerimizin güvenilirliğini artırmak amacıyla görev ayrılığı, yetki matrisi uygulamaları, çoklu onay mekanizmaları ve süreç bazlı kontrol faaliyetlerinden yararlanmaktayız.

Denetim yapımızı güçlendirmek amacıyla 2025 yılında İç Denetim Birimi'ni kurmuş bulunmaktayız. Birimin görev tanımı, yetki çerçevesi ve denetim planına ilişkin çalışmalar 2026 yılında sürdürülecek olup, iç denetim faaliyetlerinin bu dönemde başlaması planlanmaktadır. Kurgulanan risk odaklı denetim yaklaşımı; finansal süreçleri, operasyonel uygulamaları, bilgi sistemlerini ve iç kontrol mekanizmalarının etkinliğini kapsayacaktır. Denetim sonucunda belirlenecek iyileştirme alanlarına yönelik düzeltici ve önleyici aksiyonların oluşturulması ve uygulama sonuçlarının takibi, birimin çalışma esasları arasında tanımlanmıştır.

Finansal tablolarımızın doğruluğunu, güvenilirliğini ve şeffaflığını desteklemek amacıyla finansal raporlarımız her yıl bağımsız denetime tabi tutulmaktadır. Bağımsız denetim sonuçları Yönetim Kurulu ve ilgili komiteler tarafından değerlendirilmekte, tespit edilen bulgular doğrultusunda gerekli iyileştirme çalışmaları hayata geçirilmektedir. Bu uygulama hesap verebilirlik ve kurumsal yönetim anlayışımızın temel unsurlarından birini oluşturmaktadır.

Yönetim Kurulu bünyesinde faaliyet gösteren komiteler aracılığıyla yönetim, risk yönetimi ve denetim süreçlerinin etkin şekilde işletilmesini sağlamaktayız. Denetimden Sorumlu Komite finansal raporlama süreçlerinin doğruluğunu, bağımsız denetim faaliyetlerini ve iç kontrol sistemlerinin etkinliğini gözetirken; Kurumsal Yönetim Komitesi kurumsal yönetim uygulamalarının geliştirilmesine katkı sunmakta, Riskin Erken Saptanması Komitesi ise şirket faaliyetlerini etkileyebilecek risklerin belirlenmesi ve yönetilmesine yönelik çalışmalar yürütmektedir.

Komiteler tarafından gerçekleştirilen değerlendirmeler ve hazırlanan raporlar düzenli olarak Yönetim Kurulu'na sunulmakta; böylece iç kontrol, denetim ve risk yönetimi süreçlerinin etkinliği sürekli olarak izlenmektedir.

Şeffaflık, hesap verebilirlik ve etkin denetim anlayışımız doğrultusunda iç kontrol ve denetim sistemlerimizi düzenli olarak gözden geçirmekte; kurumsal dayanıklılığımızı, paydaş güvenini ve sürdürülebilir büyüme kapasitemizi güçlendirmeyi hedeflemekteyiz.



DENETİMDEN SORUMLU
KOMİTE

15
KEZ

2025 yılında toplanmıştır.



KURUMSAL YÖNETİM
KOMİTESİ

11
KEZ

2025 yılında toplanmıştır.



RİSKİN ERKEN
SAPTANMASI KOMİTESİ

12
KEZ

2025 yılında toplanmıştır.

Yolsuzlukla ve Rekabete Aykırı Davranışlarla Mücadele

MetropolCard olarak faaliyetlerimizi adil rekabet ilkeleri doğrultusunda yürütmekte; yolsuzluk, rüşvet, usulsüz menfaat sağlama ve rekabete aykırı uygulamalara karşı sıfır tolerans yaklaşımı benimsemektediriz. İş ilişkilerimizin tamamında yasal düzenlemelere uygun hareket edilmesini esas almakta, faaliyetlerimizi dürüst ve sorumlu iş yapış anlayışı çerçevesinde sürdürmekteyiz.

Faaliyet gösterdiğimiz sektörlerde rekabet hukukuna uygun davranılmasını gözetmekte; piyasa koşullarını bozabilecek, haksız avantaj sağlayabilecek veya serbest rekabet ortamını olumsuz etkileyebilecek uygulamalardan kaçınmaktayız. Müşterilerimiz, tedarikçilerimiz ve iş ortaklarımızla yürüttüğümüz ilişkilerde eşitlik ve tarafsızlık ilkelerini esas almaktayız.

Yolsuzluk ve rekabete aykırı davranış risklerini kurumsal kontrol mekanizmaları ve yönetim uygulamaları çerçevesinde değerlendirmekteyiz. Yetki ve sorumlulukların açık şekilde tanımlanması, görevler ayrılığı prensibinin uygulanması ve karar alma süreçlerinde gerekli onay mekanizmalarının işletilmesi yoluyla risklerin etkin şekilde yönetilmesini desteklemekteyiz. Olası uygunsuzlukların erken aşamada tespit edilmesi ve önlenmesi amacıyla süreçlerimizi düzenli olarak gözden geçirmekte; gerekli durumlarda düzeltici ve önleyici aksiyonların hayata geçirilmesini sağlamaktayız. Bu yaklaşım sayesinde faaliyetlerimizin güvenilir, adil ve sürdürülebilir şekilde yürütülmesini desteklemekteyiz.

Çalışanlarımızın karşılaştıkları etik dışı durumları veya uygunsuzluk şüphelerini güvenli şekilde iletebilmelerini desteklemekteyiz. İletilen bildirimleri gizlilik ilkesi doğrultusunda değerlendirmekte; gerekli inceleme süreçlerini titizlikle yürütmekteyiz. Tespit edilen uygunsuzluklar karşısında ilgili politika ve prosedürlerimiz kapsamında gerekli aksiyonları almaktayız.

2025 yılı içerisinde şirketimiz bünyesinde herhangi bir yolsuzluk vakası, çıkar çatışması ihlali veya rekabet mevzuatına aykırılık nedeniyle sonuçlanmış idari yaptırım bulunmamaktadır.

Risk Yönetiminde Öncelikli Alanlarımız



1

Çıkar çatışmalarının
önlenmesi



2

Hediye ve ağırlama
uygulamalarının etik
kurallar çerçevesinde
yönetilmesi



3

Şirket varlıklarının ve
bilgi kaynaklarının
doğru kullanılması



4

Rekabet hukukuna
uyumun gözetilmesi



5

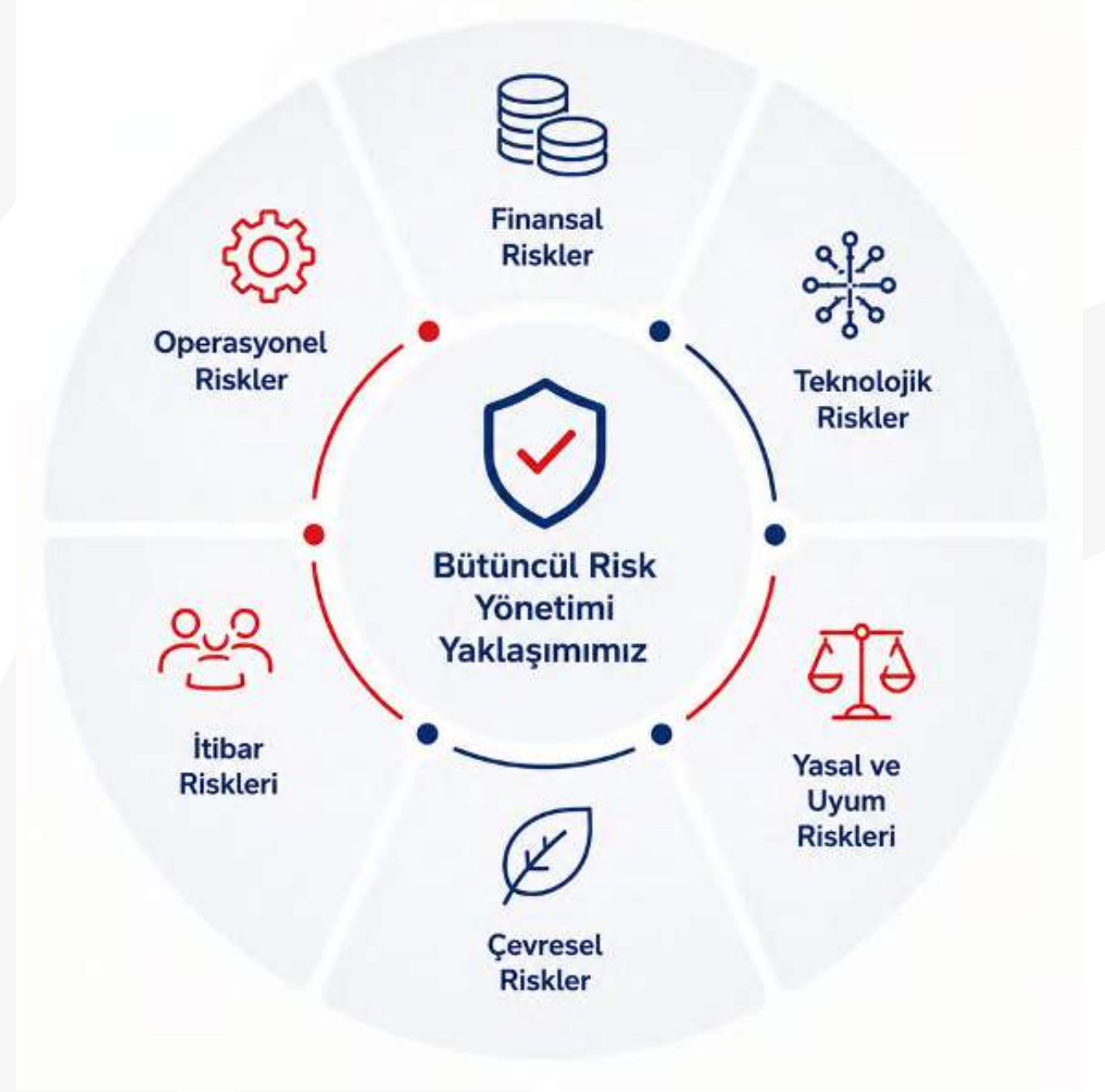
Usulsüzlük ve
uygunsuzluk risklerinin
erken aşamada tespit
edilmesi

Etkin Risk Yönetimimiz

Dijital ödeme sistemleri sektörünün hızla değişen yapısı doğrultusunda faaliyetlerimizi etkileyebilecek finansal, operasyonel, teknolojik, yasal, çevresel ve itibara ilişkin riskleri bütüncül bir bakış açısıyla değerlendirmekte; belirsizlikleri erken aşamada tespit ederek gerekli önleyici ve iyileştirici uygulamaları hayata geçirmekteyiz.

Risk yönetimi faaliyetlerimizi Yönetim Kurulu gözetiminde yürütmekte; bu kapsamda faaliyet gösteren Riskin Erken Saptanması Komitesi aracılığıyla şirketimizin varlığını, gelişimini ve sürdürülebilir büyümesini etkileyebilecek riskleri düzenli olarak belirlemekte, analiz etmekte ve izlemekteyiz. Risk değerlendirme süreçlerimizde operasyonel faaliyetlerimizi, teknoloji altyapımızı, mevzuat yükümlülüklerimizi, finansal yapımızı ve paydaş beklentilerini birlikte ele almakta; belirlenen öncelikli riskler doğrultusunda stratejik ve operasyonel aksiyon planları geliştirmekteyiz. Komite değerlendirmeleri doğrultusunda alınan kararlarla kurumsal dayanıklılığımızı güçlendirmeyi ve değişen koşullara uyum kapasitemizi artırmayı hedeflemekteyiz.

Kurumsal risk değerlendirme çalışmalarımızı yılda bir kez gerçekleştirmekte; risklerimizi olasılık ve etki düzeylerine göre analiz ederek önceliklendirmekteyiz. Mevcut risklerle birlikte, teknolojik gelişmeler, düzenleyici değişiklikler ve sosyoekonomik eğilimler doğrultusunda ortaya çıkabilecek yeni riskleri de izlemekte; risk yönetimi süreçlerimizi sürekli güncelleyerek dinamik bir yapıda sürdürmekteyiz.



Kriz Yönetimi ve İş Sürekliliği

Risk yönetimi yaklaşımımızın bileşenlerinden birini kriz yönetimi ve iş sürekliliği oluşturmaktadır. Bu kapsamda farklı operasyonel, teknolojik ve dış kaynaklı risk senaryolarını düzenli olarak değerlendirmekte; Kriz Komitemiz tarafından gerçekleştirilen değerlendirme toplantıları doğrultusunda olası kriz durumlarına yönelik aksiyon planları hazırlamaktayız.

İş sürekliliğini desteklemek amacıyla 2025 yılı içerisinde bilgi teknolojileri altyapımızda iyileştirmeler gerçekleştirmiş bulunmaktayız. Bu kapsamda sunucu yedeklilik altyapımızı güçlendirerek uygulama veya sistem kesintisi yaşanması durumunda yedek sunucuların devreye alınmasını sağlayacak teknik altyapıyı tamamlamış bulunmaktayız. Ayrıca bilgi sistemlerini etkileyebilecek olağanüstü durumlarda kurum içi koordinasyonun sürdürülebilmesi amacıyla alternatif iletişim kanalları oluşturmakta; gerekli durumlarda Layers / Flowick platformu üzerinden kriz iletişimini yürütmekteyiz.

Risklerin Değerlendirilmesi

Bu rapor kapsamında risklerimizi Çevresel Riskler, Sosyal Riskler, Ekonomik Riskler, Teknolojik Riskler, Düzenleme ve Uyum Riskleri ile Yönetişim Riskleri olmak üzere altı ana kategoride değerlendirmekteyiz.

Gerçekleştirdiğimiz olasılık ve etki analizleri sonucunda orta ve yüksek önem düzeyine sahip 23 öncelikli riske ve bu risklere yönelik yönetim yaklaşımlarımıza raporumuzda yer vermektediriz.



İklim değişikliği kaynaklı risk ve fırsatların şirketimizin finansal performansı üzerindeki potansiyel etkilerini TSRS yaklaşımı doğrultusunda analiz etmekteyiz.

Raporlama döneminde bu risk ve fırsatların gelirlerimiz, faaliyet giderlerimiz, yatırım ihtiyaçlarımız ve finansman olanaklarımız üzerindeki olası etkilerini değerlendirmiş bulunmaktayız. **2025 MetropolCard TSRS Raporu**'nu incelemek için [tıklayın](#).



Kriz Komitesi

Kriz yönetimi süreçlerimizin koordinasyonunu sağlamak amacıyla farklı departmanlardan temsilcilerin yer aldığı 18 kişilik Kriz Komitesi ile faaliyetlerimizi yürütmekteyiz.

Komitemiz, olası kriz senaryolarını değerlendirerek iş sürekliliğini, operasyonel dayanıklılığı ve etkin karar alma süreçlerini destekleyen uygulamaların koordinasyonunu sağlamaktadır.



Risklerimiz ve Aksiyonlarımız

Çevresel Riskler	Risk	Olasılık	Etki	Temel Uygulamalar
	Aşırı hava olayları, şiddetli rüzgarlar, şiddetli yağışlar ve sel			- İş sürekliliği planlarının hazırlanması ve düzenli olarak güncellenmesi - İklim kaynaklı risk senaryolarının Kriz Komitesi tarafından değerlendirilmesi - Sunucu yedeklilik altyapısının güçlendirilmesi - Olağanüstü durum senaryolarının periyodik olarak gözden geçirilmesi - Sel ve fırtına gibi ekstrem hava olaylarına yönelik afet hazırlık ve müdahale protokollerinin uygulanması - Kriz Komitesi koordinasyonunda kriz yönetimi süreçlerinin yürütülmesi
	Atık oluşumunun artması ve atıkların etkin ayrıştırılmaması			- ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi kapsamında çevresel süreçlerin yürütülmesi - Atıkların kaynağında ayrıştırılması ve geri dönüşüm uygulamalarının desteklenmesi - Sıfır Atık Sistemi kapsamında atıkların mevzuata uygun şekilde yönetilmesi - Dijital ödeme çözümleri ile fiziksel kart ve kâğıt kullanımının azaltılması - Atık Kazanç Projesi ile geri dönüşümün ve döngüsel ekonomi uygulamalarının desteklenmesi - Çalışanlarda doğru atık yönetimi konusunda farkındalığın artırılması
	Sera gazı emisyonlarının takibinin yapılmaması			- ISO 14064 standardı doğrultusunda sera gazı emisyonlarının düzenli olarak hesaplanması ve raporlanması - Kapsam 1, Kapsam 2 ve ilgili Kapsam 3 emisyonlarının izlenmesi ve emisyon envanterinin kapsamının kademeli olarak genişletilmesi - Emisyon yönetimi süreçlerinin geliştirilerek iklim değişikliği kaynaklı risklerin etkin şekilde yönetilmesi - Emisyon verilerinin düzenli olarak analiz edilmesi ve iyileştirme fırsatlarının belirlenmesi - Net Sıfır 2053 hedefi doğrultusunda emisyon azaltım çalışmalarının desteklenmesi
	Enerji tüketiminin izlenmemesi ve tasarruf yöntemlerinin olmaması			- ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi kapsamında enerji performansının izlenmesi - Operasyonel süreçlerde enerji verimliliğini artırmaya yönelik iyileştirme çalışmalarının yürütülmesi - Çatı GES yatırımı ile yenilenebilir enerji kullanımının desteklenmesi - Enerji tasarrufuna yönelik farkındalık çalışmalarının yürütülmesi
	Enerji maliyetlerinde artış			- Çatı GES yatırımı ile yenilenebilir enerji kullanımının desteklenmesi - Enerji tüketim verilerinin düzenli olarak izlenmesi ve analiz edilmesi - Enerji maliyetlerini azaltmaya yönelik verimlilik odaklı uygulamaların yaygınlaştırılması - Kaynak kullanımının optimize edilmesi ve operasyonel verimliliğin artırılması

Risklerimiz ve Aksiyonlarımız

Sosyal Riskler

Risk	Olasılık	Etki	Temel Uygulamalar
Çalışan memnuniyeti ve çalışan bağlılığının düşmesi			• Çalışan memnuniyeti ve bağlılık anketlerinin düzenli olarak gerçekleştirilmesi • Geri bildirim mekanizmaları ile çalışan beklentilerinin düzenli olarak değerlendirilmesi • Kariyer gelişimi ve eğitim olanaklarının desteklenmesi • Performans, takdir ve ödüllendirme uygulamalarının sürdürülmesi • Çalışan deneyimini geliştirmeye yönelik iyileştirme çalışmalarının yürütülmesi
Çalışan haklarının korunamaması			• ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi kapsamında süreçlerin yürütülmesi • Çalışan haklarının ulusal mevzuat doğrultusunda korunması • İş sağlığı ve güvenliği eğitimlerinin düzenli olarak gerçekleştirilmesi • Açık iletişim ve etik bildirim mekanizmalarının desteklenmesi • Çalışan refahını geliştirmeye yönelik uygulamaların sürdürülmesi
Nitelikli iş gücünün sürdürülebilir şekilde yönetilememesi			• Stratejik iş gücü planlamasının gerçekleştirilmesi • İşe alım süreçlerinin yetkinlik bazlı yürütülmesi • Eğitim ve gelişim programlarının uygulanması • Performans değerlendirme süreçlerinin düzenli olarak yürütülmesi • Kariyer planlama ve yedekleme çalışmalarının desteklenmesi
Çalışan katılımı ve yetenek kaybı			• Çalışan katılımını destekleyen geri bildirim mekanizmalarının uygulanması • Açık iletişim kültürünün ve katılımcı yönetim anlayışının desteklenmesi • Çalışanların gelişimini destekleyen eğitim ve kariyer fırsatlarının sunulması • Yüksek potansiyelli çalışanların gelişimine yönelik uygulamaların yürütülmesi • Çalışan bağlılığını artırmaya yönelik sosyal ve kurumsal uygulamaların sürdürülmesi

Risklerimiz ve Aksiyonlarımız

Teknolojik Riskler	Risk	Olasılık	Etki	Temel Uygulamalar
	Siber güvenlik tehditleri			- Bilgi güvenliği yönetim sistemi kapsamında bilgi güvenliği süreçlerinin yürütülmesi - Bilgi sistemlerinin düzenli olarak sızma testleri ve güvenlik taramalarından geçirilmesi - Sunucu yedeklilik altyapısının güçlendirilmesi ve iş sürekliliğinin desteklenmesi - Bilgi güvenliği ve siber güvenlik farkındalık eğitimlerinin düzenli olarak gerçekleştirilmesi - Olay müdahale süreçleri ile siber güvenlik risklerinin etkin şekilde yönetilmesi - Kritik bilgi varlıklarının erişim kontrolü ve şifreleme yöntemleri ile korunması
	Vendor teslimat riski			- Tedarikçi seçim ve değerlendirme süreçlerinin sistematik olarak yürütülmesi - Tedarikçi performansının düzenli olarak izlenmesi ve değerlendirilmesi - Sözleşmesel yükümlülüklerin açık şekilde tanımlanması - Alternatif tedarikçi seçeneklerinin değerlendirilmesi - Kritik hizmetler için iş sürekliliğini destekleyen tedarik planlarının oluşturulması
	Vendor veri güvenliği riski			- Tedarikçilerle bilgi güvenliği ve gizlilik hükümlerini içeren sözleşmelerin yapılması - Tedarikçi erişim yetkilerinin kontrollü şekilde yönetilmesi - Tedarikçilerin bilgi güvenliği yükümlülüklerinin düzenli olarak izlenmesi - Kritik veri paylaşım süreçlerinde güvenli erişim ve veri koruma uygulamalarının yürütülmesi - Bilgi güvenliği risklerine yönelik tedarikçi değerlendirme süreçlerinin uygulanması

Risklerimiz ve Aksiyonlarımız

Düzenleme ve Uyum Riskleri	Risk	Olasılık	Etki	Temel Uygulamalar
	Mevzuat ve düzenleyici uyum riskleri			• Mevzuat değişikliklerinin düzenli olarak takip edilmesi • Düzenleyici gelişmelerin operasyonlar üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesi • İç politika ve prosedürlerin güncel mevzuata uygun şekilde güncellenmesi • İlgili birimlerle koordinasyon içerisinde uyum süreçlerinin yürütülmesi • Uyum süreçlerinin Riskin Erken Saptanması Komitesi tarafından izlenmesi
	Yasal uyumsuzluk ve kısıtlamalar			• Güncel mevzuata uyumun düzenli olarak izlenmesi • Hukuki risklerin periyodik olarak değerlendirilmesi • İç kontrol ve denetim mekanizmalarının uygulanması • ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında süreçlerin standartlaştırılması • Etik bildirim mekanizmaları ile olası ihlallerin erken aşamada tespit edilmesi
	Raporlama standartları ve regülasyonlara uyum riski			• Finansal ve sürdürülebilirlik raporlamalarının ilgili standartlara uygun şekilde hazırlanması • GRI, TSRS ve diğer uygulanabilir raporlama çerçevelerinin düzenli olarak takip edilmesi • Raporlama süreçlerinde veri doğruluğunu destekleyen iç kontrol mekanizmalarının uygulanması • Yeni düzenlemelere yönelik uyum çalışmalarının ilgili ekiplerle koordineli şekilde yürütülmesi • Raporlama süreçlerine ilişkin çalışan farkındalığının ve teknik yetkinliklerin geliştirilmesi

Risklerimiz ve Aksiyonlarımız

Ekonomik Riskler	Risk	Olasılık	Etki	Temel Uygulamalar
	Alım gücünde azalma/daralma			• Pazar dinamikleri ve müşteri beklentilerinin düzenli olarak analiz edilmesi • Fiyatlandırma stratejilerinin değişen ekonomik koşullar doğrultusunda gözden geçirilmesi • Ürün ve hizmet portföyünün müşteri ihtiyaçlarına göre geliştirilmesi • Müşteri bağlılığını destekleyen kampanya ve sadakat uygulamalarının yürütülmesi • Farklı müşteri segmentlerine yönelik esnek ticari çözümler geliştirilmesi • Dijital ödeme çözümleri ile kullanıcı deneyiminin ve katma değerli hizmetlerin artırılması
	Likidite riski			• Nakit akışlarının düzenli olarak izlenmesi ve analiz edilmesi • Kısa, orta ve uzun vadeli finansal planlamaların yapılması • Likidite seviyelerinin düzenli olarak takip edilmesi • Finansman kaynaklarının çeşitlendirilmesi ve alternatif finansman olanaklarının değerlendirilmesi • Finansal kuruluşlarla etkin iş birliklerinin sürdürülmesi • Nakit yönetimi süreçlerinin operasyonel ihtiyaçlar doğrultusunda optimize edilmesi
	Sürdürülebilir finansmana erişim			• Sürdürülebilir finansman kaynaklarının değerlendirilmesi ve çeşitlendirilmesi • Çevresel ve sosyal etkileri dikkate alan finansman yaklaşımının benimsenmesi • Sürdürülebilir büyümeyi destekleyen yatırım ve finansman olanaklarının takip edilmesi • Finans kuruluşları ve ilgili paydaşlarla iş birliklerinin geliştirilmesi • Uzun vadeli finansal dayanıklılığı destekleyen finansman stratejilerinin uygulanması

Risklerimiz ve Aksiyonlarımız

Yönetişim Riskleri	Risk	Olasılık	Etki	Temel Uygulamalar
	Şeffaflık ve izlenebilirliğin sağlanamaması			- Faaliyet ve sürdürülebilirlik performansının düzenli olarak raporlanması - Dijital sistemler aracılığıyla süreçlerin izlenebilirliğinin güçlendirilmesi - İç kontrol ve yönetim mekanizmalarının etkin şekilde uygulanması - Paydaşlara doğru, zamanında ve şeffaf bilgi paylaşımının sağlanması - Veri doğruluğunu destekleyen raporlama süreçlerinin geliştirilmesi
	Müşteri şikayetleri			- Müşteri memnuniyeti yönetim sistemimiz doğrultusunda şikayetlerin yönetilmesi - Müşteri talep ve şikayetlerinin dijital sistemler üzerinden kayıt altına alınması - Kök neden analizlerinin gerçekleştirilmesi - Üye iş yeri talep ve şikayetlerine 48 saat içerisinde geri dönüş sağlanması - Sürekli iyileştirme çalışmaları ile müşteri deneyiminin geliştirilmesi
	Paydaş beklentilerindeki değişimler			- Paydaş beklentilerinin düzenli olarak analiz edilmesi - Paydaş analizi ve önemlilik değerlendirmelerinin periyodik olarak güncellenmesi - Anketler, görüşmeler ve dijital iletişim kanalları ile paydaş geri bildirimlerinin toplanması - Paydaş beklentilerinin stratejik planlama süreçlerine entegre edilmesi - Katılımcı ve paydaş odaklı yönetim anlayışının sürdürülmesi
	Ürün ve hizmet kalitesinde düşüş			- ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında süreçlerin sürekli iyileştirilmesi - Müşteri memnuniyeti yönetim sistemimiz doğrultusunda müşteri geri bildirimlerinin yönetilmesi - Ürün ve hizmet kalitesinin düzenli olarak izlenmesi - Kullanıcı geri bildirimlerinin ürün geliştirme süreçlerine entegre edilmesi - Ar-Ge ve inovasyon çalışmalarıyla ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi
	Stratejik marka algısı ve pazar payı kaybı			- Pazar ve rekabet analizlerinin düzenli olarak gerçekleştirilmesi - Marka itibarına yönelik risklerin düzenli olarak izlenmesi - Müşteri deneyimini geliştirmeye yönelik dijital çözümlerin hayata geçirilmesi - Ar-Ge ve inovasyon faaliyetleri ile ürün ve hizmet portföyünün geliştirilmesi - Veri odaklı pazarlama ve iletişim stratejilerinin uygulanması

Sürdürülebilirlik Yönetişimi

- Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız
- Sürdürülebilirlik Hedeflerimiz
- Paydaş Analizi
- Önemlilik Analizi
- Değer Zinciri Modelimiz
- 2025'te Ürettiğimiz Değer



Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız

MetropolCard olarak faaliyetlerimizi yürütürken ekonomik büyüme, çevresel sorumluluk ve toplumsal fayda arasında dengeli bir yaklaşım benimsemekte; sürdürülebilir kalkınmaya katkı sağlayan çözümler geliştirmeyi amaçlamaktayız.

Türkiye'nin ilk çevreye duyarlı dijital yemek kartı olarak, dijitalleşmenin sunduğu olanaklardan yararlanarak kaynak kullanımını azaltmayı, operasyonel verimliliği artırmayı ve daha düşük çevresel etkiye sahip iş süreçlerini desteklemeyi hedeflemekteyiz. Teknolojiyi yalnızca hizmet kalitesini artıran bir araç olarak değil, aynı zamanda sürdürülebilir dönüşümün önemli bir bileşeni olarak görmekteyiz.

MetropolCard olarak gerçekleştirdiğimiz tüm işlemlerde #YeşilinYanında yer almakta, doğa dostu çözümlerimizle birlikte yeşil bir gelecek için çalışmaktayız.

Sürdürülebilirlik vizyonumuzu, “**Yeşilin Yanındayız**” yaklaşımımızla somutlaştırmaktayız. 2022 yılında kamuoyuyla paylaştığımız #YeşilinYanındayız manifestomuz, çevresel sorumluluk, toplumsal katkı ve güçlü yönetim anlayışımızın temelini oluşturmaktadır.

Bu yaklaşım doğrultusunda kaynak verimliliğini destekleyen uygulamalar geliştirmekte, dijitalleşme odaklı çözümlerimizle çevresel etkilerimizi azaltmayı hedeflemekteyiz. Elektrikli araç filomuz ile karbon ayak izimizin azaltılması, QR ödeme çözümlerimiz ile kağıt kullanımının azaltılması ve çevre dostu uygulamaların desteklenmesi bu yaklaşımımızın somut örnekleri arasında yer almaktadır.



Sürdürülebilirlik İlkelerimiz

Sürdürülebilir Değer Yaratmak

Tüm faaliyetlerimizi sürdürülebilir değer yaratma anlayışıyla yürütmekte; müşterilerimiz, çalışanlarımız, iş ortaklarımız ve diğer paydaşlarımız için uzun vadeli fayda sağlamayı amaçlamaktayız. Faaliyetlerimizi gerçekleştirirken sürdürülebilirliği yalnızca bugünün ihtiyaçları çerçevesinde değil, gelecek nesillere karşı sorumluluğumuzun bir gereği olarak değerlendirmekteyiz.

Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'nı (SKA) sürdürülebilirlik çalışmalarımızda önemli bir referans noktası olarak görmek; faaliyetlerimizin ilgili amaçlarla uyumunu geliştirmeyi hedeflemekteyiz. Bu kapsamda, 2053 yılına kadar tüm kurum ekosistemimizi karbon nötr hale getirerek Net Sıfır Karbon* hedefimize ulaşmayı amaçlamaktayız. Emisyonlarımızın yönetilmesi, enerji verimliliğinin artırılması ve sürdürülebilir uygulamaların yaygınlaştırılması doğrultusunda çalışmalarımızı sürdürmekteyiz.

Sürdürülebilirlik performansımızın daha etkin şekilde yönetilmesi amacıyla sürdürülebilirlik yönetim yapımızı geliştirmekteyiz. Bu doğrultuda Sürdürülebilirlik Komitesi'nin oluşturulmasına yönelik çalışmalarımızı başlatmış bulunmaktayız. Komite ile birlikte sürdürülebilirlik önceliklerimizin düzenli olarak değerlendirilmesini, performans göstergelerimizin izlenmesini ve sürdürülebilirlik konularının karar alma süreçlerine daha güçlü şekilde entegre edilmesini hedeflemekteyiz.

**Net Sıfır Karbon hedefimiz 2025 yılında gözden geçirilmiştir. 2024 raporlama döneminde 2050 olarak açıkladığımız hedef yılı, Türkiye'nin 2053 Net Sıfır Emisyon taahhüdü ve ulusal iklim politikalarıyla uyum sağlamak amacıyla 2053 olarak güncellenmiştir.*



Sürdürülebilirlik Hedeflerimiz

MetropolCard olarak sürdürülebilirlik yaklaşımımızı Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA) ile uyumlu şekilde şekillendirmekteyiz. Çevresel, sosyal ve yönetim alanlarındaki önceliklerimizi kısa, orta ve uzun vadeli hedeflerle desteklemekte; sürdürülebilirlik performansımızı düzenli olarak izlemekte ve geliştirmekteyiz. Aşağıda yer alan hedefler ve ilerleme durumları, sürdürülebilir değer yaratma anlayışımız doğrultusunda belirlediğimiz öncelikli çalışma alanlarını ve ilgili SKA'lara sağladığımız katkıları ortaya koymaktadır.

Vade	ESG Boyutu	Hedef	İlerleme Durumu	İlgili SKA
Kısa Vade	Çevre ve Yönetişim	Kağıt kullanımının azaltılması ve dijital süreçlerin yaygınlaştırılması	Cep POS sistemleri, QR ödeme ve diğer dijital uygulamalarımızın kullanımını yaygınlaştırarak kağıt tüketiminin azaltılmasını desteklemekteyiz. Dijitalleşme odaklı yaklaşımımız sayesinde operasyonel verimliliği artırırken kaynak kullanımının ve çevresel etkilerimizin azaltılmasını sağlamaktayız.	9 12
	Çevre ve Sosyal	Sıfır Atık uygulamalarının geliştirilmesi ve çalışan farkındalığının artırılması	2029 yılına kadar geçerliliğe sahip Sıfır Atık Belgemiz kapsamında atık yönetimi uygulamalarımızı sürdürmekteyiz. Çalışanlarımızın geri dönüşüm ve çevresel sorumluluk konularındaki farkındalığını artırmaya yönelik çalışmalar yürütürken, toplanan atıkların ekonomiye yeniden kazandırılmasını desteklemekteyiz. Böylece atık yönetimini yalnızca bir çevre uygulaması olarak değil, sürdürülebilir tüketim alışkanlıklarını teşvik eden bir değer yaratma alanı olarak ele almaktayız.	12 13
	Çevre	Elektrikli araç yatırımlarının artırılması ve düşük emisyonlu ulaşım çözümlerinin yaygınlaştırılması	Faaliyetlerimizden kaynaklanan emisyonların azaltılmasını desteklemek amacıyla araç filomuzda elektrikli araç kullanımını artırmaktayız. 2025 yılı itibarıyla filomuzun %84'ü elektrikli araçlardan oluşmakta olup, düşük karbonlu ulaşım çözümlerinin yaygınlaştırılmasına yönelik yatırımlarımız devam etmektedir.	11 13
	Yönetişim	Uluslararası standartlarda sürdürülebilirlik raporlamasının düzenli olarak yapılması	2023 yılından bu yana GRI uyumlu sürdürülebilirlik raporlaması gerçekleştirmekteyiz. 2025 yılı için bu yıl yayımladığımız üçüncü sürdürülebilirlik raporumuz ile çevresel, sosyal ve yönetim performansımıza ilişkin gelişmeleri uluslararası raporlama standartları doğrultusunda paydaşlarımızla şeffaf bir şekilde paylaşmaktayız.	12 17

Sürdürülebilirlik Hedeflerimiz

Vade	ESG Boyutu	Hedef	İlerleme Durumu	İlgili SKA
Orta Vade	Çevre	Karbon Ayak İzi Yönetimi ve Azaltımı	Karbon ayak izimizi düzenli olarak her yıl hesaplamakta ve sonuçlarını sürdürülebilirlik raporumuzda kamu ile paylaşmaktayız. Emisyonlarımızın azaltılmasını desteklemek amacıyla yenilenebilir enerji yatırımları, elektrikli araç uygulamaları ve dijitalleşme projeleri gibi düşük karbonlu çözümleri değerlendirmekte ve hayata geçirmekteyiz.	13
	Çevre	Yenilenebilir enerji yatırımlarının yapılması	Genel müdürlük binamızın çatısında 2024 yılından bu yana kurulu güneş enerji santrali işletmede olup, yenilenebilir enerji kullanımının artırılmasına yönelik fırsatları değerlendirmekte ve enerji kaynaklarımızın çeşitlendirilmesini destekleyecek yatırımlar üzerinde çalışmaktayız. Yatırım planlamasını, 2053 Net Sıfır Karbon hedefimizle uyumlu şekilde yürüteceğiz.	7 13
Uzun Vade	Çevre	Net Sıfır Karbon: Tüm iş süreçlerinde karbon nötr hale gelinmesi	Karbon ayak izimizi ISO 14064 standardı ve GHG Protokolü metodolojisine uygun şekilde hesaplamaktayız. 2053 yılı Net Sıfır Karbon hedefimiz doğrultusunda emisyonlarımızı azaltmaya yönelik çalışmalar yürütmekte; dijitalleşme, enerji verimliliği, yenilenebilir enerji ve düşük karbonlu uygulamalar gibi dönüşüm alanlarına odaklanmaktayız.	13
	Yönetişim ve Çevre	Sürdürülebilir Finansal Ekosistem için Çevreci dijital ödeme sistemleri ile sektörel dönüşüm sağlamak	KarbonPay ve çevreci dijital ödeme çözümlerimiz aracılığıyla sürdürülebilir tüketim alışkanlıklarını desteklemekte ve dijital dönüşümün yaygınlaşmasına katkı sağlamaktayız. Uzun vadede sürdürülebilir finansal ekosistem için çevreci dijital ödeme sistemleri ile sektörel dönüşüm sağlamayı hedeflemekteyiz.	9 12
	Yönetişim	Global sürdürülebilirlik inisiyatiflerine katılım ve uluslararası sürdürülebilirlik programları ve projelerine katılma ile çevresel sorumluluğumuzu global ölçekte artırma	Sürdürülebilirlik alanındaki ulusal ve uluslararası gelişmeleri yakından takip etmekte; sektörün dönüşümüne katkı sağlayacak iş birlikleri ve platformlarda daha aktif rol almayı hedeflemekteyiz.	17

Paydaş Analizi

Faaliyetlerimizi yürütürken çevresel, sosyal ve yönetim (ESG) ilkelerini temel almakta ve bu doğrultuda paydaşlarımızın beklenti, ihtiyaç ve etki düzeylerini düzenli olarak değerlendirmekteyiz. Şeffaflık ve hesap verebilirlik anlayışımız kapsamında yayımladığımız raporlarla paydaşlarımızla açık bir iletişim sürdürürken, farklı iletişim kanalları aracılığıyla geri bildirimleri süreçlerimize dahil etmekteyiz. Bu çerçevede, paydaş beklentilerini daha iyi anlamak ve karar alma süreçlerimizi geliştirmek amacıyla, 2023 ve 2024 yıllarında gerçekleştirdiğimiz paydaş analizlerini gözden geçirmiş, güncellemiş ve 2025 yılında kapsamlı bir paydaş analizi çalışması yürütmüş bulunmaktayız.

Paydaşların Belirlenmesi ve Dağılımı

Analiz kapsamında, faaliyetlerimizden doğrudan veya dolaylı etkilenen paydaş grupları belirlenmiş ve beş ana başlık altında sınıflandırılmıştır: çalışanlar, finans topluluğu, medya ve basın, müşteriler ile kamu kurumları. Bu ana gruplar altında toplam **27 alt paydaş grubu tanımlanmış** ve analiz sürecine dahil edilmiştir.

Paydaşlarla İletişim ve Etkileşim

Paydaşlarımızla kurduğumuz iletişim, yalnızca bilgi aktarımına dayanmamakta, karşılıklı etkileşim ve geri bildirim süreçlerini de içermektedir. Bu kapsamda yüz yüze görüşmeler, toplantılar, saha ziyaretleri, e-posta ve telefon görüşmeleri ile dijital platformlar ve sosyal medya kanalları aktif olarak kullanılmaktadır. Bu iletişim kanalları aracılığıyla elde edilen geri bildirimler düzenli olarak değerlendirilmekte ve ilgili iş süreçlerine yansıtılmaktadır.



Paydaş Analizi

Önceliklendirme Yaklaşımımız

Paydaş analizinde, her bir paydaş grubunun MetropolCard üzerindeki etki düzeyi ile faaliyetlerimiz açısından taşıdığı önem birlikte ele alınmıştır. Bu doğrultuda paydaşlar, etki ve önem kriterlerine göre 1 (çok düşük) ile 5 (çok yüksek) arasında puanlanmıştır. Etki ve önem derecelerinin kesişimi sonucunda elde edilen puanlara göre paydaşlar önceliklendirilmiş; birinci ve ikinci derece paydaş grupları öncelikli olarak ele alınmıştır. Analiz sonuçları, paydaşların öncelik seviyelerini ortaya koyacak şekilde etki-önem matrisi üzerinden görselleştirilmiştir.

Analiz Sonuçlarının Değerlendirilmesi

Gerçekleştirilen paydaş analizi sonucunda, MetropolCard faaliyetleri üzerinde yüksek etkiye sahip ve öncelikli paydaş grupları belirlenmiştir. Bu grupların beklenti ve ihtiyaçları, karar alma süreçlerinde daha belirleyici bir rol oynamaktadır. Analiz bulguları doğrultusunda, hizmet süreçlerinin geliştirilmesi ve sürdürülebilirlik hedeflerinin şekillendirilmesi daha sistematik bir çerçevede ele alınmaktadır. Bu çalışma, paydaşlarla kurulan ilişkilerin güçlendirilmesine ve faaliyetlerin daha kapsayıcı bir yaklaşımla yürütülmesine katkı sağlamaktadır.

Paydaş Öncelik Matrisi

Önem Derecesi

Çok Yüksek Önem

Yüksek Önem

Orta Önem

Düşük Önem

Çok Düşük Önem

Etki Derecesi

Çok Yüksek Etki

Yüksek Etki

Orta Etki

Düşük Etki

Çok Düşük Etki

5

4

3

2

1

Birinci Derece Paydaş	Birinci Derece Paydaş	İkinci Derece Paydaş	İkinci Derece Paydaş	Üçüncü Derece Paydaş
Birinci Derece Paydaş	Birinci Derece Paydaş	İkinci Derece Paydaş	İkinci Derece Paydaş	Üçüncü Derece Paydaş
İkinci Derece Paydaş	İkinci Derece Paydaş	Üçüncü Derece Paydaş	Üçüncü Derece Paydaş	Dördüncü Derece Paydaş
İkinci Derece Paydaş	Üçüncü Derece Paydaş	Üçüncü Derece Paydaş	Dördüncü Derece Paydaş	Dördüncü Derece Paydaş
Üçüncü Derece Paydaş	Dördüncü Derece Paydaş	Dördüncü Derece Paydaş	Dördüncü Derece Paydaş	Dördüncü Derece Paydaş

İç Paydaş: Çalışanlar

Paydaş Alt Grupları	Önem Derecesi	İletişim Yöntemi ve Kanalları	Paydaş Önemi	Paydaş Beklentisi	Yönetim Yaklaşımı
İcra Kurulu Üyeleri (CEO, CFO, COO, CTO vb.)	5	Yüz yüze ve çevrim içi toplantılar, düzenli yönetim raporlamaları	Şirketin stratejik kararlarını alan ve kurumsal yönetimi sağlayan üst düzey yöneticilerdir. Şirketin yönünü belirleyen karar vericilerdir; stratejik başarı açısından kritik öneme sahiptirler.	• Sürdürülebilir büyümeyi destekleyen stratejik kararlar • Etkin risk yönetimi ve güçlü kurumsal yönetim • Şeffaf, doğru ve zamanında raporlama	Stratejik yön belirleme süreçleri risk, sürdürülebilirlik ve uzun vadeli değer yaratma perspektifiyle ele alınmakta; karar süreçlerinde kurumsal yönetim ilkeleri gözetilmektedir.
Genel Müdür ve Yardımcıları	5	Yüz yüze ve çevrim içi toplantılar, telefon görüşmeleri, düzenli raporlama	Kurumsal stratejilerin uygulanmasından sorumlu olan üst yönetim ekibi, şirket hedeflerinin operasyonel süreçlere aktarılmasını sağlamaktadır. Kurum içi koordinasyonu güçlendirerek iş sürekliliği ve performansın sürdürülebilirliği açısından önemli bir rol üstlenmektedir.	• Stratejik hedeflerin operasyonlara etkin aktarılması • Kurum içi koordinasyon ve bilgi akışının güçlendirilmesi • Performansın düzenli izlenmesi ve veri temelli karar alma	Stratejik hedeflerin operasyonlara entegrasyonu sağlanmakta; performans, risk ve sürdürülebilirlik odaklı yönetim anlayışı benimsenmektedir.
Bölüm ve Ekip Liderleri	4	Yüz yüze ve çevrim içi toplantılar, iç iletişim araçları (e-posta, kurumsal platformlar)	Günlük operasyonların etkin şekilde yürütülmesini sağlayan ekip liderleri, çalışanlar ile yönetim arasında köprü görevi görmektedir. Süreçlerin verimli ilerlemesi ve ekip performansının sürdürülebilirliği açısından önemli katkı sağlamaktadırlar.	• Açık ve etkin iç iletişim • Ekip performansını destekleyen yönetim yaklaşımı • Hedef ve beklentilerin net şekilde tanımlanması	Ekip performansı, iş sürekliliği ve operasyonel verimlilik odağında yönetilmekte; süreçlerin etkinliği düzenli olarak değerlendirilmektedir.
Departman Yöneticileri (Müdürler, Şefler)	4	Yüz yüze ve çevrim içi toplantılar, e-posta iletişimi, periyodik raporlamalar	Kendi sorumluluk alanlarındaki iş süreçlerinin planlanması, uygulanması ve izlenmesinden sorumlu olan yöneticiler, kurumsal hedeflere ulaşılmasında kritik bir rol oynamaktadır. Operasyonel verimlilik ve süreç yönetiminin sağlıklı ilerlemesine katkı sunmaktadırlar.	• Operasyonel süreçlerin verimli ve etkin yönetimi • Kaynakların doğru planlanması ve kullanımı • Kurum hedefleri ile uyumlu performans yönetimi	Operasyonel verimlilik ve süreç performansı düzenli olarak izlenmekte, iyileştirme alanları ilgili ekipler üzerinden sistematik şekilde ele alınmaktadır.
Finans, Pazarlama ve İnsan Kaynakları Uzmanları	4	E-posta, çevrim içi toplantılar, iç iletişim platformları, düzenli bilgilendirmeler	Kurumun finansal sürdürülebilirliği, marka konumlandırması ve insan kaynağı yönetimi süreçlerini destekleyen uzman ekipler, şirketin dengeli büyümesi ve kurumsal yapısının güçlendirilmesi açısından önemli rol üstlenmektedir.	• Net süreçler ve görev tanımları • Mesleki gelişim ve eğitim olanakları • Adil ücretlendirme ve yan haklar	Fonksiyonel süreçlerde şeffaflık, çalışan gelişimi ve kurumsal performans dengesi gözetilerek sürdürülebilir iş yapısı desteklenmektedir.

İç Paydaş: Çalışanlar

Paydaş Alt Grupları	Önem Derecesi	İletişim Yöntemi ve Kanalları	Paydaş Önemi	Paydaş Beklentisi	Yönetim Yaklaşımı
Satış ve Saha Ekipleri	4	Yüz yüze toplantılar, saha ziyaretleri, bilgilendirme raporları ve bültenler	Müşteriyle doğrudan temas kurmaları ve operasyonel geri bildirimleri aktarmaları nedeniyle stratejik bir rol üstlenmektedirler.	- Performansa dayalı prim ve teşvik yapısı - Saha operasyonlarını destekleyen dijital altyapı - Açık iletişim ve hızlı geri bildirim mekanizmaları	Müşteri deneyimi ve saha verileri doğrultusunda hizmet geliştirme süreçlerine katkı sağlanmakta; operasyonel çeviklik artırılmaktadır.
Müşteri Hizmetleri ve Destek Temsilcileri	4	Telefon görüşmeleri, e-posta, dijital müşteri iletişim kanalları	Müşteri memnuniyetinin sürdürülebilirliğini doğrudan etkilemektedirler.	- Müşteri taleplerine hızlı ve etkin çözüm süreçleri - İş yükünü dengeleyen operasyonel yapı - İletişim becerilerini geliştiren eğitim imkanları	Düzenli olarak müşteri memnuniyeti ölçümleri yapılmakta, müşteri geri bildirimleri sistematik şekilde analiz edilmekte; elde edilen bulgular doğrultusunda hizmet kalitesinin sürekliliği ve müşteri memnuniyeti önceliklendirilmektedir.
Araştırma ve Geliştirme (Ar-Ge) Personeli	4	E-posta, çevrim içi toplantılar, proje bazlı toplantılar	Yeni ürün ve hizmetlerin geliştirilmesinde kritik rol oynayan Ar-Ge çalışanları, inovasyon kapasitesini artırarak rekabet gücünü desteklemektedir.	- Proje geliştirme süreçlerinde yeterli kaynak - Teknik gelişim ve uzmanlaşma fırsatları	Dijitalleşme kurumumuzun öncelikli odak alanlarından biridir. Bu doğrultuda yenilikçi ürün ve hizmet geliştirme süreçleri desteklenmekte; kurumun rekabet gücü ve sürdürülebilir büyüme kapasitesi güçlendirilmektedir. Her yıl artırılan dijitalleşme çalışmaları kapsamında, yürütülen Dijital Dönüşüm projeleri ile süreç iyileştirmeleri hayata geçirilmekte olup, 2025 yılı itibarıyla yürütülen dijital dönüşüm projelerinin sayısı 7'e ulaşmıştır.
Teknik Uzmanlar (Mühendisler, IT Uzmanları, Veri Analistleri vb.)	4	Çevrim içi toplantılar, değerlendirme toplantıları, e-posta	Operasyonel verimlilik, dijitalleşme ve süreç iyileştirmelerinde temel rol oynayan teknik uzmanlar, kurumun sürdürülebilir büyümesine katkı sağlamaktadır.	- Güçlü ve güvenli teknolojik altyapı - Güncel sistem ve araçlarla çalışma imkânı - Teknik gelişim ve uzmanlaşma fırsatları	Dijital altyapı, veri yönetimi ve sistem sürekliliği odağında teknik yetkinlikler güçlendirilmekte ve operasyonel güvenilirlik sağlanmaktadır. Bu kapsamda çalışanların teknik gelişimini destekleyen eğitimler düzenlenmekte, süreçlere ilişkin geri bildirimler düzenli olarak takip edilerek iyileştirme çalışmalarına yansıtılmaktadır.

İç Paydaş: Çalışanlar

Paydaş Alt Grupları	Önem Derecesi	İletişim Yöntemi ve Kanalları	Paydaş Önemi	Paydaş Beklentisi	Yönetim Yaklaşımı
Satın Alma ve Lojistik Ekipleri	3	E-posta, tedarikçi toplantıları (çevrim içi/yüz yüze), telefon görüşmeleri	Tedarik süreçlerinin etkin yönetilmesini sağlayan bu ekipler, operasyonların kesintisiz devam etmesine katkı sunmaktadır. Maliyet yönetimi ve kaynakların verimli kullanımı açısından önemli bir işlev üstlenmektedirler.	- Tedarik süreçlerinde süreklilik ve planlama - Güçlü ve sürdürülebilir tedarikçi ilişkileri - Operasyonları destekleyen etkin sistemler	Tedarik süreçleri verimlilik, süreklilik ve kaynak yönetimi odağında yürütülmektedir. Yurt içi satın alma oranının %100 olması, yerel tedarik zincirinin desteklenmesine katkı sağlarken operasyonel süreçlerin etkin şekilde yönetilmesini desteklemektedir.
Hukuk ve Uyum Uzmanları	3	E-posta, çevrim içi toplantılar, resmi yazışmalar ve bilgilendirmeler	Faaliyetlerin yürürlükteki mevzuata ve düzenlemelere uygun şekilde gerçekleştirilmesini sağlayan hukuk ve uyum ekipleri, kurumsal risklerin yönetilmesi ve sürdürülebilir iş yapış modelinin korunması açısından önemli rol oynamaktadır.	- Mevzuata uyumun sağlanması - Risklerin etkin şekilde yönetilmesi - Güncel ve şeffaf bilgi akışı	Mevzuata uyum ve kurumsal risk yönetimi süreçleri titizlikle yürütülerek şirketin sürdürülebilir ve güvenli faaliyet göstermesi sağlanmaktadır.
Üretim Personeli	3	Çevrim içi toplantılar, iç iletişim araçları, yönetsel bilgilendirmeler	Hizmetlerin operasyonel süreçlerinde görev alan çalışanlar, sunulan hizmetlerin sürekliliği ve kalite standartlarının korunmasında rol almaktadır. Günlük işleyişin etkin şekilde yürütülmesine katkı sağlamaktadırlar.	- İş süreçlerinin açık ve anlaşılır olması - Güvenli ve düzenli çalışma ortamı - Çalışan geri bildirimlerinin dikkate alınması	Günlük operasyonların sürekliliği ve kalite standartlarının korunması düzenli olarak izlenmekte, süreç iyileştirmeleri çalışan geri bildirimleri doğrultusunda ele alınmaktadır.

Dış Paydaş: Müşteriler

Paydaş Alt Grupları	Önem Derecesi	İletişim Yöntemi ve Kanalları	Paydaş Önemi	Paydaş Beklentisi	Yönetim Yaklaşımı
Kurumsal Müşteriler	5	Telefon görüşmeleri, e-posta, saha ziyaretleri, müşteri toplantıları ve düzenli iş değerlendirme görüşmeleri	Kurumsal müşteriler, hizmetlerin kapsamı ve sürekliliği açısından kritik öneme sahip olup, uzun vadeli iş ilişkileri ve gelir yapısı üzerinde belirleyici rol oynamaktadır. Kurumsal ihtiyaçların doğru anlaşılması ve hizmetlerin bu doğrultuda şekillendirilmesi, müşteri memnuniyeti ve iş hacminin sürdürülebilirliği açısından doğrudan etki yaratmaktadır.	• Zamanında, çözüm odaklı ve güvenilir hizmet süreçleri • Finansal süreçlerde şeffaflık ve operasyonel süreklilik • Kurumsal ihtiyaçlara uyum sağlayan esnek ve sürdürülebilir çözümler	Müşteri deneyimi ve hizmet kalitesi, dijital platformlar ve geri bildirim mekanizmaları aracılığıyla düzenli olarak izlenmekte ve geliştirilmektedir. Müşteri memnuniyeti periyodik ölçümlerle takip edilmekte, elde edilen bulgular hizmet süreçlerinin iyileştirilmesinde kullanılmaktadır. Güvenli işlem altyapısı ve veri gizliliği esas alınırken, erişilebilir destek kanalları ile müşteri taleplerine etkin çözümler sunulmaktadır.
Bireysel Müşteriler	5	E-posta, SMS, mobil uygulama bildirimleri (push), çağrı merkezi ve dijital müşteri iletişim kanalları	Bireysel müşteriler, sunulan hizmetlerin kullanım deneyimi ve memnuniyet düzeyi üzerinden marka algısı ve hizmet kalitesi üzerinde doğrudan etki yaratmaktadır. Kullanıcı deneyimi, hizmetlerin geliştirilmesi ve müşteri bağlılığının sağlanması açısından önemli bir geri bildirim kaynağı oluşturmaktadır.	• Kolay, hızlı ve kesintisiz kullanıcı deneyimi • Veri güvenliği ve güvenilir işlem altyapısı • Erişilebilir, çözüm odaklı müşteri desteği ve şeffaf iletişim	

Dış Paydaş: Medya ve Basın

Paydaş Alt Grupları	Önem Derecesi	İletişim Yöntemi ve Kanalları	Paydaş Önemi	Paydaş Beklentisi	Yönetim Yaklaşımı
Dijital Medya Platformları	5	E-posta, çevrim içi toplantılar, telefon görüşmeleri, sosyal medya platformları ve kurumsal bilgilendirme içerikleri	Dijital medya platformları, kurumun görünürlüğü, marka algısı ve itibar yönetimi üzerinde doğrudan etki yaratan önemli bir paydaş grubudur. Kamuoyu ile hızlı ve geniş ölçekli iletişim kurulmasını sağlayarak kurumsal mesajların yayılımında kritik rol üstlenmektedir.	• Şeffaf, doğru ve zamanında bilgi paylaşımı • Hızlı, tutarlı ve erişilebilir iletişim • Güncel, güvenilir ve kurumsal mesaj bütünlüğü sağlayan içerikler	Medya ile iletişim süreçleri, şeffaflık ve doğruluk ilkeleri doğrultusunda yürütülmekte; kurumsal gelişmeler düzenli bilgilendirmeler ve dijital içerikler aracılığıyla paylaşılmaktadır. Sosyal medya ve dijital platformlar üzerinden yürütülen iletişim faaliyetleri izlenmekte, geri bildirimler doğrultusunda içerik ve iletişim dili sürekli geliştirilmektedir. Kriz durumlarında ise hızlı ve açık iletişim yaklaşımı benimsenmektedir.
Ulusal Basın Kuruluşları	4	E-posta, telefon görüşmeleri, basın bültenleri, yüz yüze ve çevrim içi toplantılar	Ulusal basın kuruluşları, kurumun kamuoyu nezdindeki görünürlüğü ve itibarı üzerinde etkili olan önemli paydaşlardır. Kurumsal faaliyetlerin geniş kitlelere aktarılmasında ve marka algısının şekillenmesinde rol oynamaktadırlar.	• Doğru, güvenilir ve zamanında bilgi paylaşımı • Şeffaf ve erişilebilir iletişim • Kurumsal gelişmelere ilişkin düzenli bilgilendirme	Basın kuruluşları ile ilişkiler, şeffaflık ve güven esasına dayalı olarak yürütülmekte; kurumsal gelişmeler basın bültenleri ve iletişim faaliyetleri aracılığıyla düzenli olarak paylaşılmaktadır. Medya talepleri zamanında değerlendirilmekte ve kurumsal itibarın korunmasına yönelik iletişim süreçleri titizlikle yönetilmektedir.
Sektörel Yayın Kuruluşları	3	E-posta, sektörel etkinlikler, çevrim içi toplantılar, basın paylaşımları ve içerik iş birlikleri	Sektörel yayın kuruluşları, kurumun faaliyet gösterdiği alandaki görünürlüğünü artıran ve sektörel konumlanmasına katkı sağlayan paydaşlardır. Sektörel gelişmelerin paylaşılması ve uzmanlık alanlarının öne çıkarılmasında rol oynamaktadırlar.	• Sektörel gelişmelere ilişkin güncel ve doğru bilgi • Uzmanlık ve deneyimi yansıtan içerik paylaşımı • Süreklilik gösteren iletişim ve iş birliği	Sektörel yayın kuruluşları ile ilişkiler, bilgi paylaşımı ve iş birliği odağında yürütülmekte; sektörel gelişmeler ve kurum faaliyetleri düzenli olarak paylaşılmaktadır. Etkinlikler ve içerik çalışmaları aracılığıyla sektörel görünürlük desteklenmekte ve iletişim sürekliliği sağlanmaktadır.

Dış Paydaş: Finans Topluluğu

Paydaş Alt Grupları	Önem Derecesi	İletişim Yöntemi ve Kanalları	Paydaş Önemi	Paydaş Beklentisi	Yönetim Yaklaşımı
Bankalar	3	Telefon görüşmeleri, e-posta ve finansal süreçlere yönelik düzenli raporlama ve yazışmalar	Bankalar, finansal işlemlerin sürekliliği, nakit akışı yönetimi ve ödeme sistemlerinin güvenli şekilde yürütülmesi açısından önemli bir paydaş grubudur. Finansal işleyişin sürdürülebilirliği üzerinde doğrudan etkiye sahiptirler.	- Finansal istikrar ve güvenilir iş yapısı - Sürdürülebilirlik performansı - Risklerin etkin yönetimi ve sürdürülebilir büyüme yaklaşımı - Şeffaf, düzenli ve doğru finansal raporlama	Bankalarla ilişkiler, finansal şeffaflık ve güven esasına dayalı olarak yürütülmektedir. Finansal veriler düzenli ve doğru şekilde paylaşılmakta, risk yönetimi ve finansal planlama süreçleri sistematik olarak ele alınmaktadır. Sürdürülebilirlik hedefleri finansal karar süreçlerine entegre edilerek uzun vadeli mali yapı gözetilmektedir.

Önemlilik Analizi

Sürdürülebilirlik yaklaşımımızı kurumsal stratejimizle bütünleştirmek, paydaş beklentilerini daha etkin yönetmek ve uzun vadeli değer yaratma kapasitemizi güçlendirmek amacıyla önemlilik analizimizi iki yılda bir düzenli olarak güncellemekteyiz.

2023 yılında gerçekleştirdiğimiz önemlilik analizini, değişen paydaş beklentileri, sürdürülebilirlik gündemindeki gelişmeler ve iş önceliklerimiz doğrultusunda 2025 yılında yeniden gerçekleştirdik. Bu çalışma sayesinde çevresel, sosyal ve yönetim (ESG) alanlarındaki etkilerimizi daha bütüncül bir bakış açısıyla ele almakta sürdürülebilirlik stratejimizi paydaşlarımızın beklentileriyle uyumlu şekilde geliştirmekteyiz. Analiz sonucunda belirlenen öncelikli konularımız Yönetim Kurulumuz tarafından değerlendirilerek onaylanmıştır.

Önemlilik analizimizi sadece mevcut performansımızı değerlendirmeye yönelik bir araç olarak görmemekte; aynı zamanda gelecekte odaklanmamız gereken alanları belirlememize katkı sağlayan stratejik bir yönetim aracı olarak ele almaktayız. Bu kapsamda analiz sürecimizi, iç ve dış paydaşlarımızdan elde ettiğimiz geri bildirimler, sektör dinamikleri, ulusal ve uluslararası sürdürülebilirlik standartları ile şirket stratejimizi birlikte değerlendirerek yürütmekteyiz.

Bu yaklaşım doğrultusunda belirlediğimiz öncelikli konular, sürdürülebilirlik çalışmalarımızın yönünü şekillendirmekte; risk ve fırsatların etkin yönetilmesine, kaynaklarımızın verimli kullanılmasına ve paydaşlarımızla birlikte uzun vadeli değer yaratılmasına katkı sağlamaktadır.

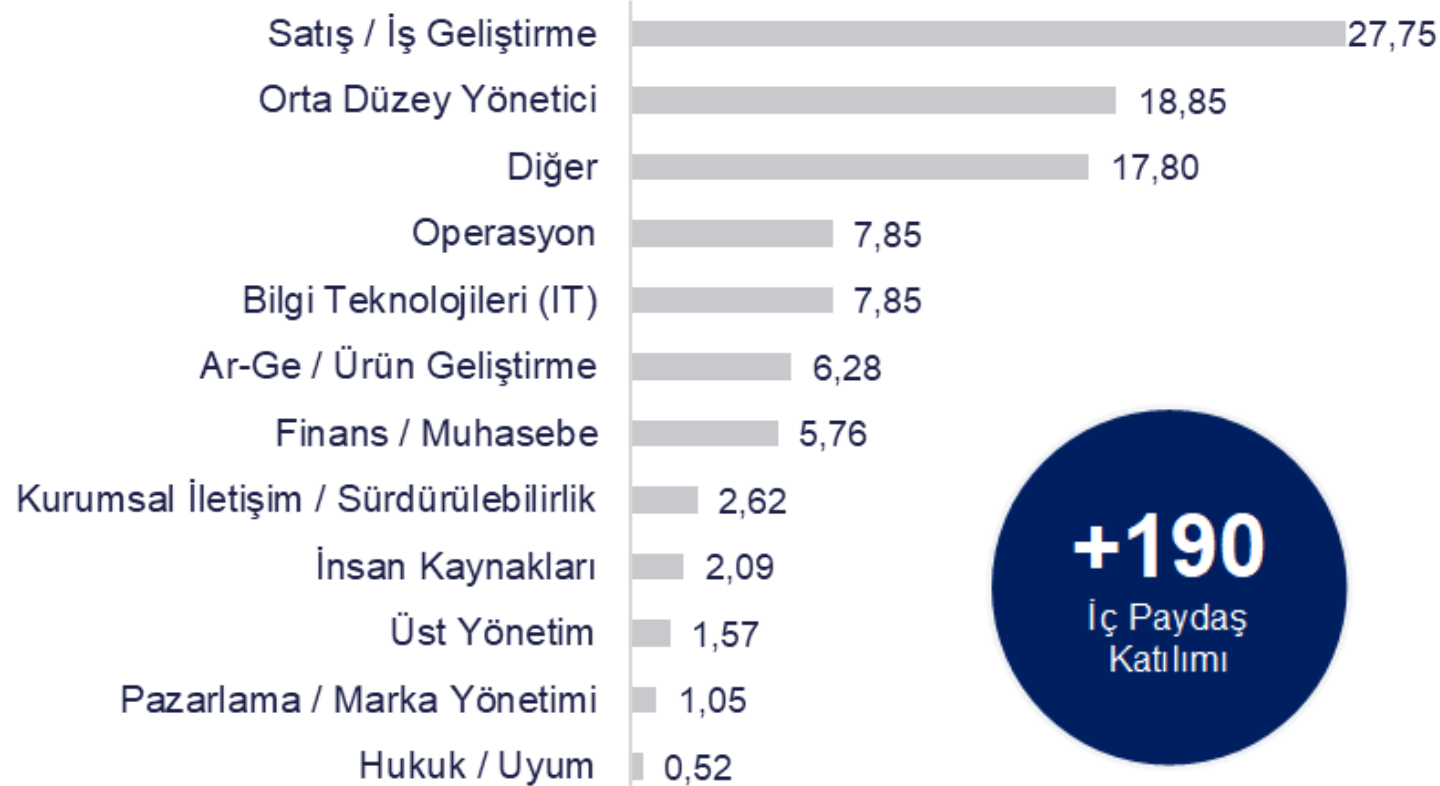


Etkin Paydaş Katılımı

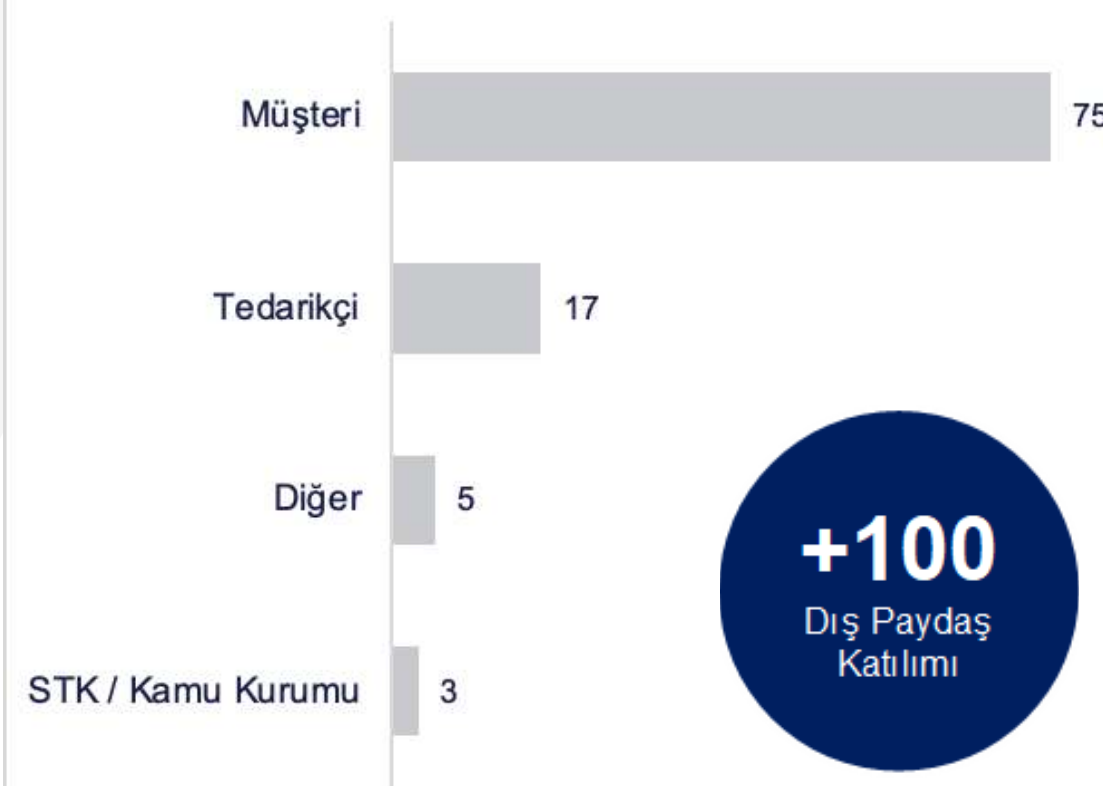
Önemlilik analizimizin temelini paydaşlarımızın görüşleri, beklentileri ve öncelikleri oluşturmaktadır. Bu doğrultuda çalışanlarımız, müşterilerimiz, tedarikçilerimiz, kamu kurumları ve diğer paydaş gruplarımızın geri bildirimlerini kapsamlı anket çalışmaları aracılığıyla toplamaktayız.

2025 yılı önemlilik analizi kapsamında **290'ın üzerinde** iç ve dış paydaşımızın katılımını sağlayarak sürdürülebilirlik konularına ilişkin beklenti ve değerlendirmelerini toplamış bulunmaktayız. Elde edilen geri bildirimleri şirket stratejimiz, sektör dinamikleri ve sürdürülebilirlik önceliklerimiz ile birlikte değerlendirerek MetropolCard için öncelikli çevresel, sosyal ve yönetim konularını belirlemekteyiz. Paydaşlarımızdan elde ettiğimiz görüş ve geri bildirimler, sürdürülebilirlik çalışmalarımızın yönünü şekillendirmekte; karar alma süreçlerimizi daha kapsayıcı bir yaklaşımla yürütmemize ve uzun vadeli değer yaratma hedeflerimizi desteklememize katkı sağlamaktadır.

Önemlilik Analizine Katılan İç Paydaş Dağılımı (%)



Önemlilik Analizine Katılan Dış Paydaş Dağılımı (%)



Önemlilik Matrisi ve Öncelikli Konular

2025 yılında gerçekleştirdiğimiz önemlilik analizi kapsamında, paydaş değerlendirmeleri ile MetropolCard'ın stratejik önceliklerini birlikte ele alarak **toplam 51** sürdürülebilirlik konusunu değerlendirmiş bulunmaktayız. Analiz kapsamında ele alınan konular; **çevresel (17)**, **sosyal (13)** ve **yönetişim (21)** başlıkları altında incelenmiş ve önem düzeylerine göre önceliklendirilmiştir.

Matrisin merkezinden dış bölgelere doğru ilerledikçe konuların öncelik seviyesi artmaktadır. Bu doğrultuda konular düşük, orta ve yüksek öncelik seviyelerinde sınıflandırılarak sürdürülebilirlik önceliklerimizin daha şeffaf ve bütüncül bir şekilde ortaya konulması amaçlanmaktadır.

Değerlendirme sonucunda, iş stratejimiz ve paydaşlarımızın beklentileriyle yüksek düzeyde örtüşen 22 konu “önemli konu” olarak belirlenmiştir. Bu konular, önem düzeylerine göre orta öncelikli ve yüksek öncelikli konular olarak sınıflandırılmış olup, MetropolCard'ın sürdürülebilirlik yaklaşımının temel odak alanlarını oluşturmaktadır. Düşük öncelik seviyesinde değerlendirilen diğer 29 konu ise sürdürülebilirlik yaklaşımımız kapsamında izlenmeye devam edilmekle birlikte, matrisin okunabilirliğini ve öncelikli konuların görünürlüğünü desteklemek amacıyla görselleştirmede ayrıca gösterilmemiştir.



Öncelikli Konuların Raporlanması

Analiz sonuçlarına göre çalışan memnuniyeti ve bağlılığı, çalışan refahı, insan hakları, müşteri memnuniyeti, veri gizliliği ve siber güvenlik, dijitalleşme, iklim değişikliği ile enerji verimliliği ve yönetimi MetropolCard'ın yüksek öncelikli sürdürülebilirlik konuları arasında yer almaktadır. Bu konular, şirket faaliyetlerimiz üzerindeki etkileri ve paydaşlarımız açısından taşıdıkları önem doğrultusunda sürdürülebilirlik stratejimizin şekillendirilmesinde temel girdi olarak değerlendirilmektedir.

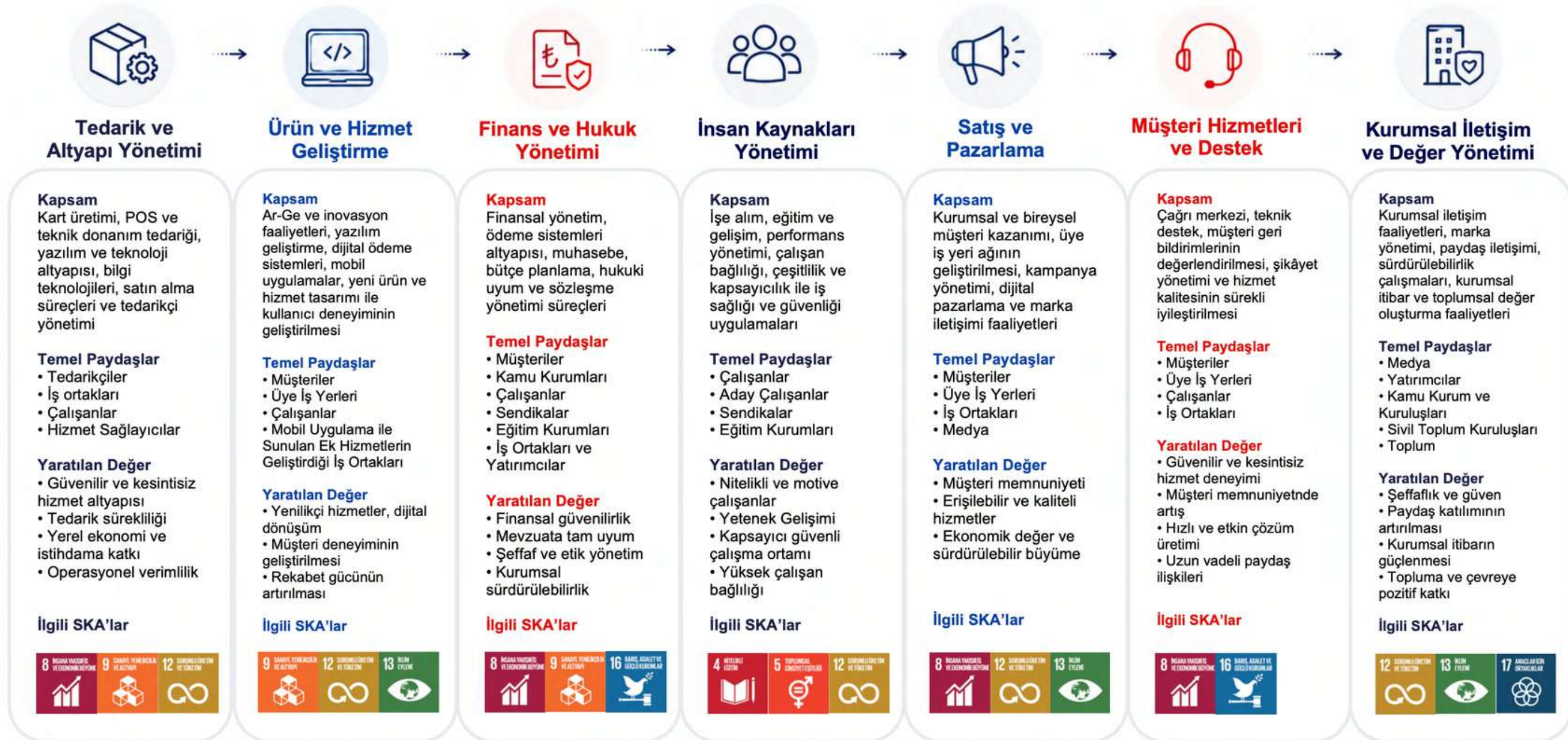
Önemlilik analizinde belirlenen konular, MetropolCard'ın faaliyet alanı, etki düzeyi ve stratejik öncelikleri dikkate alınarak MetropolCard 2025 Sürdürülebilirlik Raporunun ilgili bölümlerinde ele alınmaktadır. İçerik bütünlüğünün sağlanması amacıyla bazı konular ortak temalar altında bir araya getirilerek raporlanmıştır. Bu doğrultuda Çalışan memnuniyeti ve bağlılığı çalışan refahı ve çalışma saatleri gibi çalışan odaklı konular çalışan memnuniyeti ve refahı başlığı altında değerlendirilmiştir. Bu yaklaşım sayesinde önemlilik analizinde öne çıkan konular ile sürdürülebilirlik performansımız arasındaki ilişki daha açık bir şekilde ortaya konulmakta ve rapor boyunca bütüncül bir anlatım sağlanmaktadır.

Öncelik Düzeyi Sınıflandırması

	BÖLGE İçteki Alan	ÖNCELİK DÜZEYİ ▼ Düşük Öncelik	AÇIKLAMA İzlenmesi gereken ancak stratejik etkisi sınırlı konular
	BÖLGE Orta Alan	ÖNCELİK DÜZEYİ = Orta Öncelik	AÇIKLAMA Paydaşlar ve şirket açısından önemli konular
	BÖLGE Dış Alan	ÖNCELİK DÜZEYİ ^ Yüksek Öncelik	AÇIKLAMA Stratejik karar alma süreçlerinde önceliklendirilen konular

Değer Zinciri Modelimiz

Değer zincirimizi; tedarikçilerimizden başlayan, teknoloji altyapımız, çalışanlarımız ve iş ortaklarımızın katkısıyla şekillenen, üye iş yerleri ve kart kullanıcılarımıza kadar uzanan bütüncül bir ekosistem olarak ele almaktayız. Faaliyetlerimizi geliştirirken değer zincirimizin her aşamasında bilgi güvenliği, operasyonel verimlilik, müşteri deneyimi ve sürdürülebilirlik ilkelerini gözetmekteyiz.



Değer zincirimizin her aşamasında ekonomik, çevresel ve sosyal değer üretmeyi şeffaf etik ve sorumlu bir yönetim anlayışıyla sürdürülebilir geleceğe katkı sağlamayı hedeflemekteyiz.

2025'te Ürettiğimiz Değer

SERMAYE ÖĞESİ	GİRDİLER	DEĞER YARATMA YAKLAŞIMIMIZ	ÇIKTILAR	SKA
FİNANSAL SERMAYE	1,63 milyar TL özkaynak 6,41 milyar TL toplam varlık 1,37 milyar TL maddi duran varlık 80 milyon TL ödenmiş sermaye	Finansal yapımızı güçlendirerek büyüme stratejimizi destekliyoruz. 2024'te sermayemizi 20 milyon TL'den 80 milyon TL'ye yükselttik, 2025'te halka arz başvurmuzu gerçekleştirdik. Karlılığımızı teknoloji ve altyapı yatırımlarına yönlendirerek uzun vadeli değer üretimini önceliklendiriyoruz.	2,49 milyar TL üretilen ekonomik değer 2,44 milyar TL net satış — %12,95 artış 780,8 milyon TL brüt kar — %32,06 brüt kar marjı 513,2 milyon TL FAVÖK — %21,07 FAVÖK marjı 734,7 milyon TL net dönem karı 162,0 milyon TL çalışan ücretleri ve yan haklar — %36 artış	SKA 8, 9
ÜRETİLMİŞ SERMAYE	- Genel Merkez, Ek Hizmet Binası ve 3 bölge ofisi - Bakanlık onaylı Ar-Ge Merkezi 82 araçlık şirket filosu - Bayi, tele satış ve dijital satış kanalları - Ön ödemeli kart ve POS altyapısı	Dijital ödeme altyapımızı ve fiziksel hizmet ağıımızı birlikte geliştiriyoruz. Ön ödemeli sistem altyapımız kurumların farklı harcama kalemlerini tek platformdan yönetmesini sağlıyor. 2025'te Metropol Şarj Enerji ve Teknoloji A.Ş. ile EPDK Şarj İşletmeciliği Lisansı alarak hizmet alanımızı genişlettik.	100.000'i aşkın POS cihazıyla hizmet ağı 88.154 Cep POS kullanıcısı (%35 artış) 1 milyonu aşkın kart kullanıcısı 2,5 milyar TL aylık işlem hacmi EPDK Şarj İşletmeciliği Lisansı ile elektrikli araç şarj altyapısına giriş	SKA 9, 11
FİKRİ SERMAYE	95,07 milyon TL Ar-Ge ve inovasyon yatırımı - ISO 9001, ISO 45001, ISO 14001, ISO 10002 sistemleri 12 çalışan x 20 saat SQL eğitimi 6 ulusal ve uluslararası bilimsel etkinlik	Ar-Ge çalışmalarımızı yalnızca yeni ürün geliştirme perspektifiyle değil; müşteri deneyimini iyileştiren, operasyonel verimliliği artıran ve çevresel etkilerimizi azaltan çözümler üretme anlayışıyla yürütüyoruz.	5 Ar-Ge ve tasarım niteliğinde proje 7 dijital dönüşüm projesi %70 operasyonel süreç otomasyon oranı 50 iyileştirme ve geliştirme çalışması KarbonPay, QR Menü, BPM ve Dinamik İletişim projeleri	SKA 9, 11
DOĞAL SERMAYE	311,91 ton CO2e toplam karbon ayak izi 130.516,8 kWh elektrik tüketimi 730 m³ doğal gaz 131.634,6 kWh elektrikli araç şarjı 27.185,9 litre dizel yakıt 1.366,37 m³ su tüketimi	Karbon ayak izimizi GHG Protocol metodolojisine göre hesaplıyor ve her yıl ISO 14064 standardına göre raporluyoruz. 2053 Net Sıfır Karbon hedefimiz doğrultusunda enerji verimliliği, filo dönüşümü ve dijitalleşme alanlarında azaltım fırsatlarını değerlendiriyoruz. Su ayak izimizi ISO 14046 kapsamında raporluyor, atık yönetimimizi Sıfır Atık Sistemi çerçevesinde yürütüyoruz.	%80,6 toplam karbon ayak izinde azalma %94,9 Kapsam 1 emisyon azalımı %84,8 dizel tüketiminde azalma %84 filo elektrikli araç oranı 13.316,39 m3 su ayak izi 10.691 adet kart mevzuata uygun imha edildi	SKA 7, 12, 13
BEŞERİ SERMAYE	207 çalışan 384 saat çalışan eğitimi 64 saat iş sağlığı ve güvenliği eğitimi - Great Place to Work değerlendirme süreci - OKR ve 360 derece geri bildirim uygulamaları	Çalışanlarımızın mesleki ve kişisel gelişimini eğitim, performans yönetimi ve kariyer gelişimi uygulamalarıyla destekliyoruz. Kapsayıcı ve eşitlikçi bir çalışma ortamı oluşturmayı, çalışan görüşlerini karar süreçlerine dahil etmeyi önceliklendiriyoruz.	%47 kadın çalışan oranı %33 kadın yönetici oranı %63 yeni işe alımlarda kadın oranı %97,6 eğitim katılım oranı 103 kişiye İSG eğitimi Sıfır iş kazası kaynaklı kayıp zaman %16,5 personel devir hızı %71 genel çalışan memnuniyet skoru %74 çalışan bağlılık skoru	SKA 4, 5, 8
SOSYAL VE İLİŞKİSEL SERMAYE	11.490 kurumsal müşteri ve 42.924 üye iş yerinden oluşan ilişki ağı 789 aktif tedarikçi 5 kurumsal üyelik - İş birlikleri ve ortak projeler - Müşteri geri bildirim kanalları ve Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi - Yönetim Kurulu ve üç komiteden oluşan yönetim yapısı	Paydaşlarımızla uzun vadeli ve güvene dayalı iş birlikleri kuruyoruz. Tedarik zincirimizde etik çalışma ilkelerini gözetiyor, yerel ekonomiyi destekliyoruz. Toplumsal fayda çalışmalarımızı eğitim, çevresel farkındalık ve sosyal dayanışma alanlarında yürütüyoruz.	%80 müşteri memnuniyet oranı %100 yurt içi satın alma oranı 75.000 müşteri geri bildirimi değerlendirildi %66,5 müşteri artışı, %19,1 üye iş yeri artışı 9,7 milyon TL bağış ve toplumsal katkı 23 belediye Atık Kazanç Projesi iş birliği 5 okul / 45.000+ OkulPay kapsamındaki öğrenci %97 yönetim kurulu toplantı katılım oranı Sıfır doğrulanmış yolsuzluk vakası Sıfır veri ihlali	SKA 11, 16, 17

Çevre

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



Çevre ve İklim Değişikliği Yönetimi

İklim değişikliği, günümüzde yalnızca çevresel etkileriyle değil; kurumların operasyonel sürekliliğini, risk yönetimini, yatırım kararlarını ve uzun vadeli değer yaratma kapasitesini doğrudan etkileyen stratejik bir konu haline gelmiştir. MetropolCard olarak çevresel etkilerimizi azaltmayı, iklim değişikliği kaynaklı risk ve fırsatları etkin şekilde yönetmeyi ve sürdürülebilir kalkınmaya katkı sağlayan çözümler geliştirmeyi kurumsal sorumluluğumuzun bir parçası olarak görmekteyiz.

Türkiye'nin ilk çevreye duyarlı dijital yemek kartı markası olarak faaliyetlerimizi sadece yasal yükümlülükler doğrultusunda değil aynı zamanda kaynak verimliliğini artıran, düşük karbonlu dönüşümü destekleyen ve çevresel etkilerimizi sürekli iyileştirmeyi hedefleyen bütüncül bir sürdürülebilirlik anlayışıyla yürütmekteyiz.

İklim Değişikliği ile Mücadele ve Uyum

İklim değişikliğinin faaliyetlerimiz ve paydaşlarımız üzerindeki etkilerinin bilinciyle hareket etmekte; düşük karbonlu dönüşümü destekleyen ve iklim değişikliğine uyumu güçlendiren uygulamaları iş süreçlerimize entegre etmekteyiz. İklim değişikliğinden kaynaklanan risk ve fırsatları kurumsal risk yönetimi yaklaşımımız kapsamında değerlendirmekte, faaliyetlerimizin sürekliliğini ve operasyonel dayanıklılığını etkileyebilecek çevresel konuları düzenli olarak gözden geçirmekteyiz. TSRS uyum çalışmalarımız doğrultusunda ise iklimle ilgili risk ve fırsatların yönetim, strateji ve karar alma süreçlerine sistematik olarak entegre edilmesini hedefleyerek iklim yönetimi yaklaşımımızı sürekli geliştirmekteyiz.

Çevresel Performansın İzlenmesi

Enerji tüketimi, sera gazı emisyonları, su kullanımı ve atık yönetimi başta olmak üzere çevresel performans göstergelerimizi düzenli olarak takip etmekte ve iyileştirme fırsatlarını değerlendirmekteyiz. Bu kapsamda 2023 yılından bu yana kurumsal karbon ayak izimizi 3pmetrics ile hesaplamakta; hesaplama kapsamımızı her yıl geliştirerek Kapsam 3 emisyon kategorilerini de kademeli olarak envanterimize dahil etmekteyiz.



Çevre ve İklim Değişikliği Yönetimi

Dijitalleşme ile Kaynak Verimliliği

Dijitalleşmeyi operasyonel verimlilik sağlayan bir dönüşüm olarak ele almakla beraber aynı zamanda çevresel etkilerimizi azaltan önemli bir sürdürülebilirlik aracı olarak görmekteyiz. Cep POS uygulamaları, dijital slip çözümleri, elektronik belge yönetimi ve dijital iş süreçleri sayesinde kâğıt, plastik ve elektronik atık oluşumunu azaltırken doğal kaynakların daha verimli kullanılmasını desteklemekteyiz. Böylece yalnızca hizmet kalitemizi artırmakla kalmayıp çevresel etkilerimizin azaltılmasına da katkı sağlamaktayız. Bu yaklaşım doğrultusunda geliştirmekte olduğumuz KarbonPay projesi ile kullanıcıların ulaşım türlerini analiz ederek karbon ayak izlerini hesaplayan ve düşük karbonlu ulaşım tercihlerini teşvik eden yenilikçi bir dijital ödeme sistemi geliştirmekteyiz.



Düşük Karbonlu Dönüşüm

Elektrikli araç kullanımının yaygınlaştırılması, yenilenebilir enerji yatırımlarımız ve enerji verimliliği uygulamalarımızla faaliyetlerimizin karbon yoğunluğunu azaltmaya yönelik çalışmalarımızı sürdürmekteyiz. Aynı zamanda çevresel etkileri azaltan yenilikçi ürün ve hizmetler geliştirerek sürdürülebilir iş modelimizi güçlendirmekteyiz.



Çevre Kültürü ve Paydaş Katılımı

Çevresel sürdürülebilirliği sadece kendi operasyonlarımızla sınırlı görmeyerek çalışanlarımızın, müşterilerimizin ve iş ortaklarımızın çevresel farkındalığını artırmaya yönelik çalışmalar yürütmekteyiz. ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi kapsamında çevresel etkilerimizi sistematik olarak yönetirken, "Yeşilin Yanındayız" manifestomuz doğrultusunda eğitimler, farkındalık çalışmaları ve paydaş iş birlikleriyle çevre kültürünü yaygınlaştırmayı amaçlamaktayız.

Faaliyet gösterdiğimiz finansal teknoloji ve dijital ödeme sistemleri sektöründe dijitalleşmenin sunduğu fırsatları çevresel sürdürülebilirlikle bütünleştirerek; doğal kaynakların daha verimli kullanılmasını, sera gazı emisyonlarının azaltılmasını ve döngüsel ekonomi yaklaşımının desteklenmesini hedeflemekteyiz. Bu anlayış doğrultusunda, değişen yasal gereklilikleri, uluslararası iyi uygulamaları ve paydaş beklentilerini yakından takip ederek çevre yönetimi yaklaşımımızı her yıl daha ileri taşımayı hedeflemekteyiz.



Enerji Verimliliği ve Yönetimi

MetropolCard olarak faaliyetlerimiz doğrudan enerji yoğun üretim süreçleri içermemekle birlikte, enerji kaynaklarının verimli kullanılması ve enerji tüketiminden kaynaklanan çevresel etkilerin azaltılması sürdürülebilirlik yaklaşımımızın temel unsurlarından biridir. Dijital ödeme sistemleri alanında faaliyet gösteren bir teknoloji şirketi olarak enerji tüketimimiz ağırlıklı olarak veri merkezleri, bilgi işlem altyapısı, yazılım geliştirme ortamları, ağ sistemleri ile ofis faaliyetlerinden kaynaklanmaktadır.

Enerji performansımızı düzenli olarak izlemekte, tüketim verilerini analiz ederek iyileştirme alanlarını belirlemekte ve enerji verimliliğini destekleyen uygulamaları operasyonlarımıza entegre etmekteyiz.

Çalışanlarımızın enerji verimliliği konusunda farkındalığını artırmaya yönelik bilgilendirme ve eğitim faaliyetleri gerçekleştirmekteyiz. Ayrıca enerji tüketim verilerimizin izlenebilirliğini artırmak amacıyla, önceki dönemlerde manuel olarak takip edilen enerji kayıtlarını 2024 yılı itibarıyla merkezi bir sistem üzerinden raporlamaya başlamış bulunmaktayız. 2025 yılında ise veri doğruluğu ve izlenebilirliği daha da güçlendirilmiştir.

Enerji Verimliliği Uygulamalarımız



LED aydınlatma sistemlerini yaygınlaştırmaktayız.



Bilgi işlem altyapımızı enerji verimli sunucularla güncellemekteyiz.



Bulut tabanlı çözümlerle bilgi işlem kapasitemizi optimize etmekteyiz.



Uzaktan çalışma ve dijital iş süreçlerini yaygınlaştırarak operasyonel enerji ihtiyacını azaltmaktayız.

Enerji Tüketim Performansımız

2025 yılında toplam elektrik tüketimimiz 130.516,81 kWh olarak gerçekleşmiştir. Elektrik tüketimimizin büyük bölümü %86,5 ile Genel Merkez, %10,7 ile Ek Bina, %1,8 ile Adana Bölge ve %1 ile Bursa Bölge ofislerinden kaynaklanmaktadır.

2025 yılında doğal gaz tüketimimiz ise sadece Ankara Bölge Ofisimizde gerçekleşmiş olup toplam 730 m³ seviyesindedir. Diğer lokasyonlarımızda doğal gaz kullanılmamaktadır.

Enerji verimliliği çalışmalarımız sonucunda toplam elektrik tüketimimiz **2024 yılına göre %28 oranında azalarak** 181.567 kWh seviyesinden 130.516,81 kWh seviyesine gerilemiştir. Aynı dönemde çalışan başına elektrik tüketim yoğunluğu da 976,17 kWh'den 630,52 kWh'ye düşerek %35,4 oranında iyileşmiştir.

Enerji Yönetimi	2023	2024	2025
Toplam Elektrik Tüketimi (kWh)	223.006	181.567	130.516,81
Doğal Gaz Tüketimi (m3)	526	575	730

Yenilebilir Enerji

Enerji dönüşümümüzün önemli adımlarından biri, 2024 yılında Genel Merkez binamızın çatısında tamamlanan Güneş Enerjisi Santrali (GES) yatırımdır. 2025 yılında elektrik ihtiyacımızın bir kısmı bu sistemden karşılanmıştır. Bu yatırım sayesinde yenilenebilir enerji kullanımımız artmış, şebekeden temin edilen elektrik miktarı azalmıştır. GES yatırımdır, enerji arz güvenliğini güçlendirirken düşük karbonlu enerji dönüşümüne yönelik uzun vadeli yaklaşımımızın önemli bir parçasını oluşturmaktadır.

Elektrikli Araç Dönüşümü ve Düşük Karbonlu Ulaşım

Enerji verimliliği ve düşük karbonlu ulaşım hedeflerimiz doğrultusunda, günlük saha operasyonlarında kullanılan aktif araç filomuzu %84 elektrikli araçlardan oluşturmuş bulunmaktayız. 2025 yıl sonu itibarıyla araç filomuz toplam 82 araçtan oluşmakta olup bunların 69'u elektrikli, 13'ü ise dizel araçtır. Dizel araçlarımız, elektrikli araç kullanımının operasyonel olarak uygun olmadığı uzun mesafeli iş seyahatleri ve özel operasyonel ihtiyaçlar doğrultusunda kullanılmaya devam etmektedir. Günlük operasyonlarda elektrikli araçların öncelikli olarak tercih edilmesi sayesinde fosil yakıt tüketimimizi önemli ölçüde azaltırken, operasyonel enerji verimliliğimizi artırmakta ve Kapsam 1 sera gazı emisyonlarımızın azaltılmasına katkı sağlamaktayız.

%84
Elektrikli Araç
Oranı

Araç Filosu	2023	2024	2025
Elektrikli Araç Sayısı	41	49	69
Benzinli Araç Sayısı	3	2	0
Dizel Araç Sayısı	28	29	13

2025 yılında elektrikli araçlarımız toplam 131.634,6 kWh elektrik tüketmiştir. Elektrikli araç kullanımını desteklemek amacıyla şarj altyapımızın geliştirilmesine yönelik çalışmalarımız devam etmektedir. Aynı dönemde 2024 yılına göre dizel yakıt tüketimimiz 151.618,4 litre azalarak %84,8 oranında gerilemiş ve 27.185,9 litre olarak gerçekleşmiş, benzinli araç kullanımımız ise tamamen sona ermiştir. Önümüzdeki dönemde şarj altyapımızı güçlendirmeye, operasyonel verimliliği artıracak uygulamaları yaygınlaştırmaya ve enerji yönetimi süreçlerimizi geliştirerek fosil yakıt kullanımını azaltmaya yönelik çalışmalarımızı sürdürmeyi hedeflemekteyiz. Bu doğrultuda düşük karbonlu ulaşım dönüşümümüzü kademeli olarak güçlendirmeye devam edeceğiz.

69
Elektrikli Araç

Emisyon Yönetimi

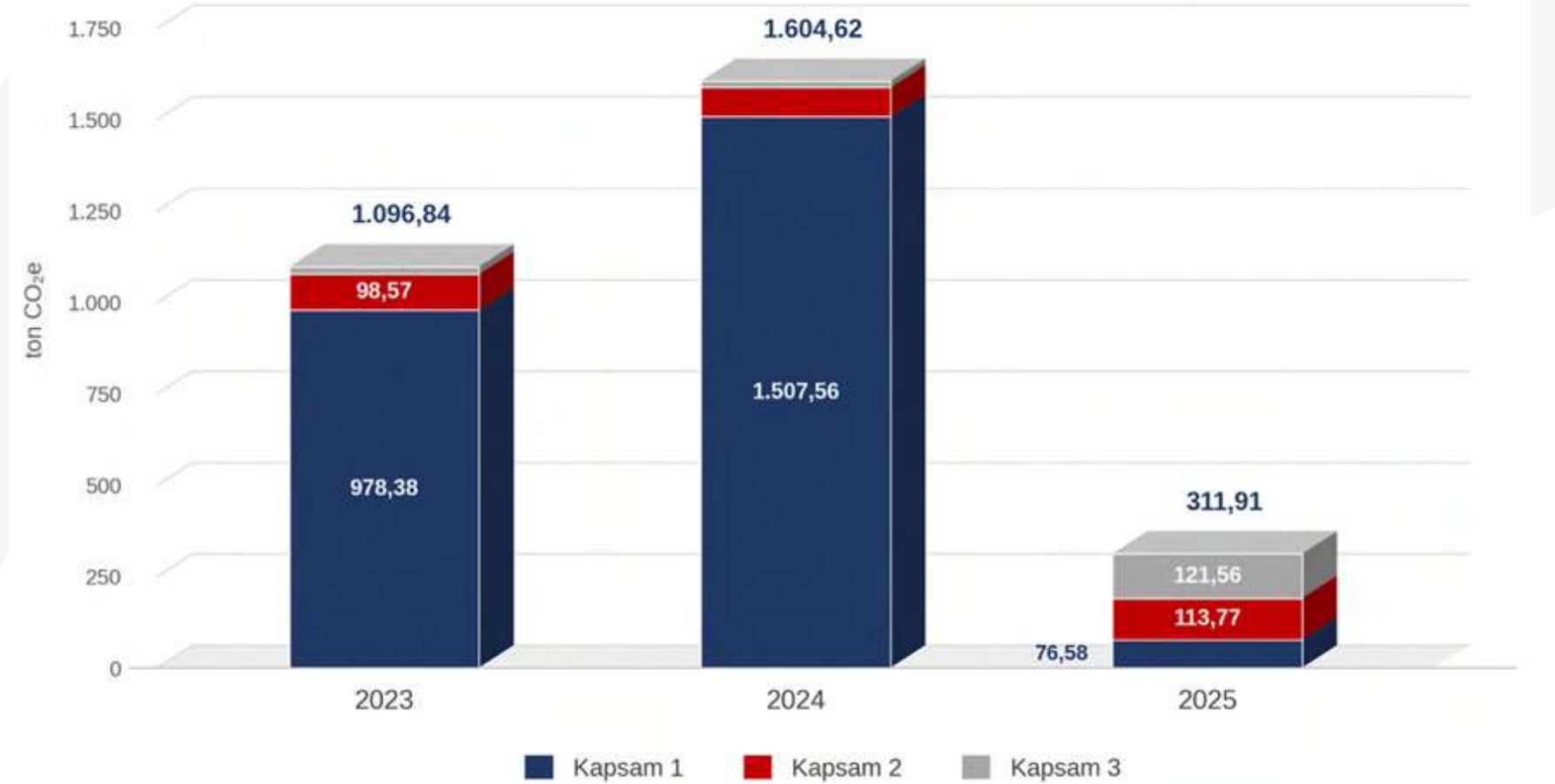
Sürdürülebilirlik stratejimiz kapsamında karbon ayak izimizi düzenli olarak hesaplamakta ve raporlamaktayız. 2023 yılından bu yana sera gazı emisyon envanteri çalışmalarımızı ISO 14064 standardı doğrultusunda yürütmekte ve GHG Protocol metodolojisine göre hesaplamaktayız. 2053 Net Sıfır Karbon hedefimiz doğrultusunda emisyon kaynaklarımızı daha etkin yönetmeyi, azaltım fırsatlarını belirlemeyi ve düşük karbonlu dönüşüm çalışmalarımızı veriye dayalı bir yaklaşımla geliştirmeyi hedeflemekteyiz.

2025 yılında toplam karbon ayak izimiz 311,91 ton CO₂e olarak gerçekleşmiş ve 2024 yılına kıyasla %80,6 oranında azalmıştır. Bu düşüşte en belirgin etki, Kapsam 1 emisyonlarımızdaki azalıştan kaynaklanmıştır. 2024 yılında 1.507,56 ton CO₂e olan Kapsam 1 emisyonlarımız, 2025 yılında 76,58 ton CO₂e seviyesine gerileyerek 2024 yılına göre %94,9 oranında azalmıştır. Bu gelişmede, günlük saha operasyonlarında aktif olarak kullanılan araç filomuzun %84'ü elektrikli araçlardan oluşması ve fosil yakıt tüketiminin önemli ölçüde azaltılması etkili olmuştur.

Kapsam 2 emisyonlarımız 2025 yılında 113,77 ton CO₂e olarak gerçekleşmiştir. Bir önceki yıla kıyasla Kapsam 2 emisyonlarımızdaki artışın temel nedeni, araç filomuzda gerçekleştirilen elektrikli araç dönüşümüdür. Kapsam 3 emisyonlarımız ise 2025 yılında 121,56 ton CO₂e olarak hesaplanmıştır.

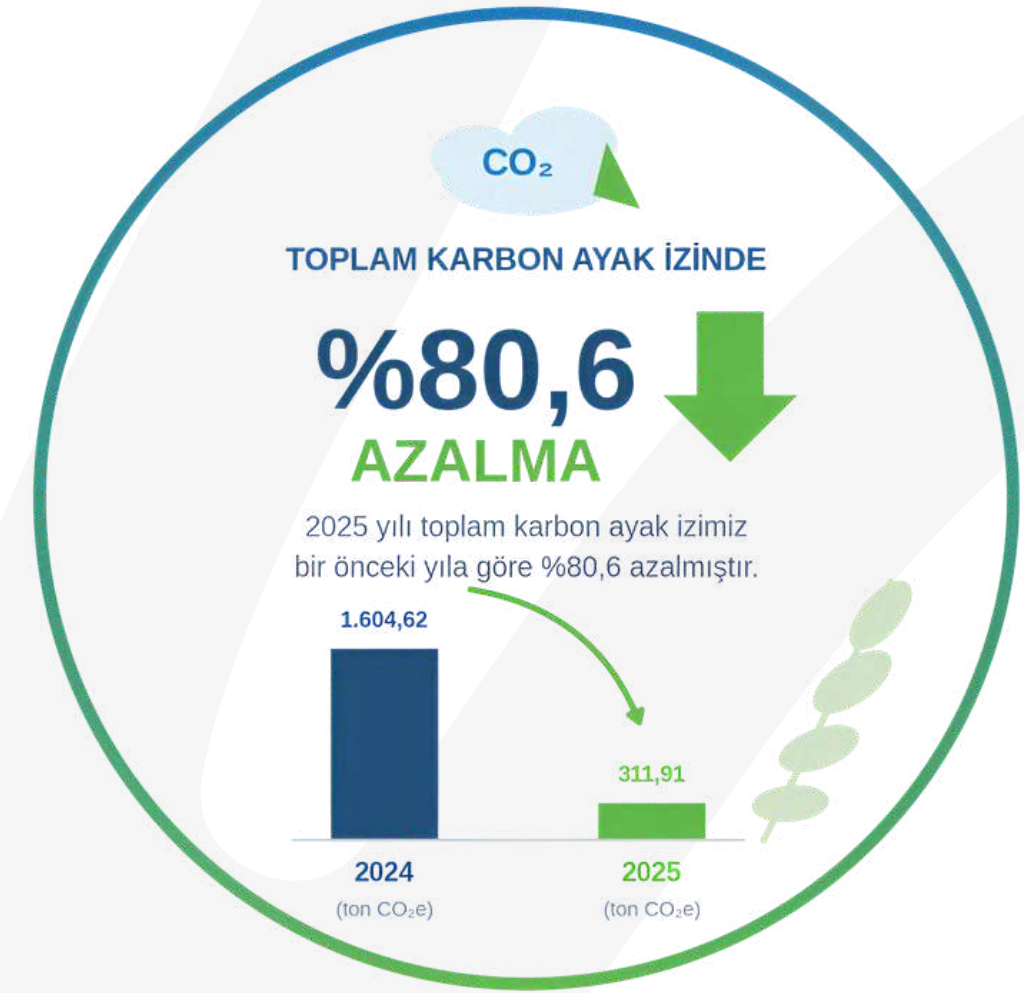
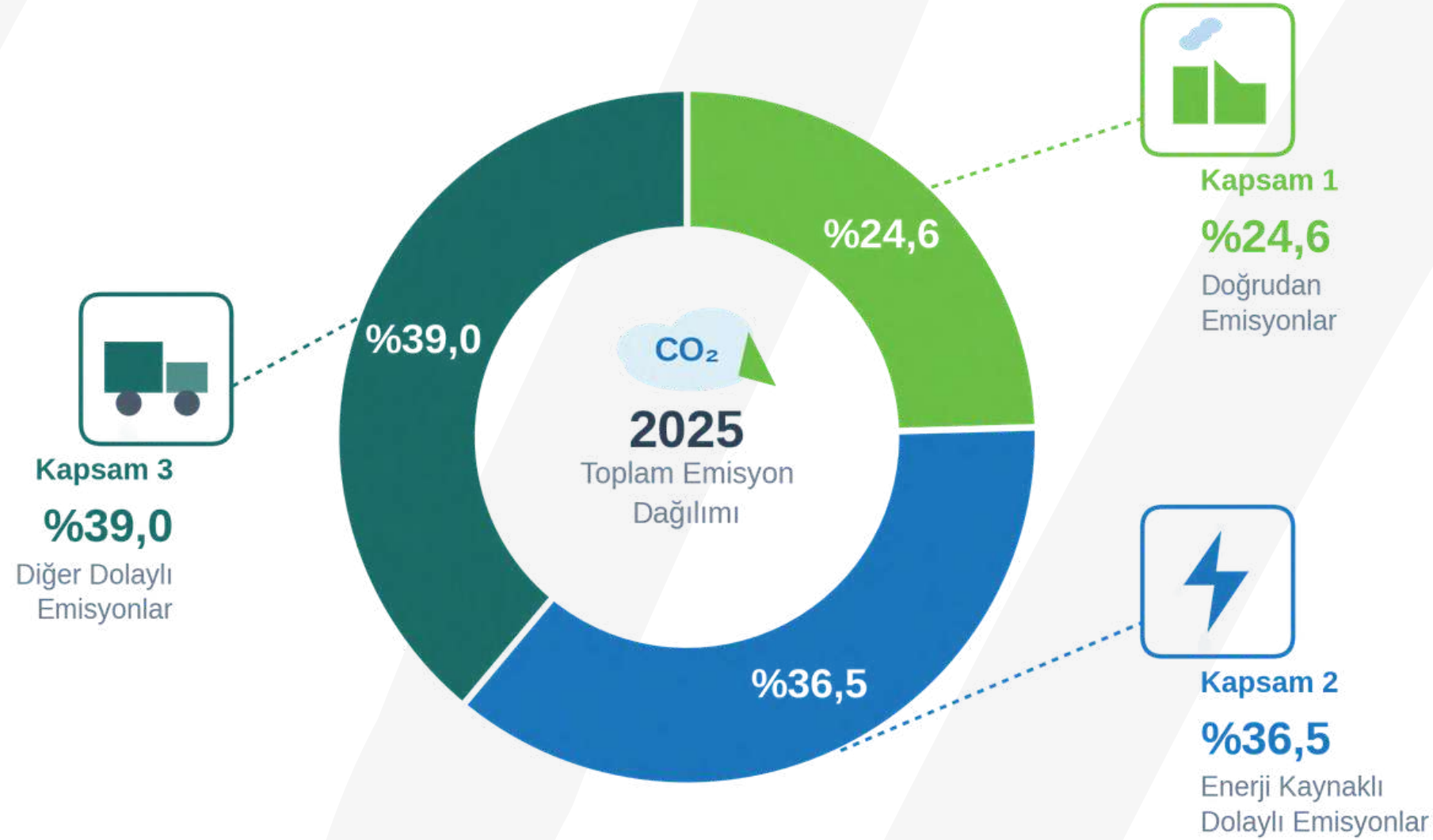
Kapsam 3 emisyonlarımızdaki artış, emisyon envanterimizin kapsamının genişletilmesi ve önceki döneme kıyasla daha fazla faaliyet ve emisyon kaynağının hesaplamalara dahil edilmesinden kaynaklanmaktadır. Bu kapsamda gerçekleştirilen çalışmalar, değer zincirimizden kaynaklanan dolaylı emisyonların daha kapsamlı şekilde izlenmesini ve azaltım fırsatlarının daha sağlıklı biçimde belirlenmesini desteklemektedir.

MetropolCard Yıllara Göre Sera Gazı Emisyonları (tCO₂e)



Emisyon Yönetimi

2025 yılı toplam emisyonlarımızın %24,6'sını Kapsam 1, %36,5'ini Kapsam 2 ve %39'unu Kapsam 3 emisyonları oluşturmaktadır. MetropolCard olarak karbon ayak izimizi düzenli şekilde izlemeye, emisyon azaltım fırsatlarını değerlendirmeye ve düşük karbonlu iş modelimizi güçlendirmeye devam etmekteyiz.



Dijitalleşme ve Yenilikçi Çözümlerle Emisyon Azaltımı

Faaliyet gösterdiğimiz finansal teknoloji ve dijital ödeme sistemleri sektöründe, dijitalleşmenin sunduğu olanakları düşük karbonlu dönüşümü destekleyen stratejik bir araç olarak değerlendirmekteyiz.

KarbonPay: Çevreye Duyarlı Ödeme Sistemi

Dijital altyapımızı çevresel duyarlılıkla birleştiren yenilikçi projelerimizden biri olan KarbonPay, kullanıcıların ulaşım tercihlerinden kaynaklanan karbon ayak izini görünür hale getirmeyi ve düşük karbonlu ulaşım alışkanlıklarını teşvik etmeyi amaçlamaktadır. KarbonPay Ödeme Sistemi kapsamında geliştirilen Ulaşım Yönetimi Tespiti Projesi ile akıllı telefon sensörlerinden elde edilen veriler kullanılarak kullanıcıların yürüyüş, bisiklet, toplu taşıma gibi çevre dostu ulaşım tercihlerinin tespit edilmesi ve bu davranışların ödüllendirilmesi hedeflenmektedir. Bu yaklaşım ile bireylerin çevresel farkındalığının artırılması, sürdürülebilir ulaşım kültürünün yaygınlaştırılması ve çevre duyarlılığı yüksek dijital ödeme çözümlerine yönelik talebin desteklenmesi amaçlanmaktadır.



Yaşam Döngüsü Yaklaşımı ile Sorumlu Hizmet Anlayışı

Ürün ve hizmetlerimizin çevresel etkilerini daha bütüncül bir bakış açısıyla değerlendirmek amacıyla yaşam döngüsü yaklaşımını dikkate almaktayız. Bu kapsamda yürütülen çalışmalar sayesinde hizmetlerimizin üretim, kullanım ve işlem süreçlerinde ortaya çıkan çevresel etkileri daha iyi analiz etmeyi ve azaltım fırsatlarını belirlemeyi hedeflemekteyiz. Gerçekleştirilen değerlendirmeler sonucunda işlem başına ve karta yüklenen TL miktarı başına düşen karbon yoğunluğunda %10 oranında azaltım sağlanmıştır. Bu sonuç, dijitalleşme ve süreç iyileştirme uygulamalarının karbon yoğunluğu üzerindeki olumlu etkisini göstermesi açısından önem taşımaktadır.



GiftPay ile Düşük Karbonlu Ödeme Deneyimi

GiftPay plastik kart üretimi ve kullanımı azalırken, dijital işlem süreçleriyle kâğıt tüketiminin azaltılması ve operasyonel verimliliğin artırılması desteklenmektedir. Yaşam Döngüsü Analizi (LCA) kapsamında gerçekleştirilen değerlendirmelere göre, geleneksel fiziksel kart ve POS süreçleriyle gerçekleştirilen bir ödeme işlemi ortalama **154 g CO₂e emisyon** oluşurken, GiftPay üzerinden QR kod ile gerçekleştirilen işlemlerde bu değer **1,46 g CO₂e** seviyesine düşmektedir. Buna göre, GiftPay ile gerçekleştirilen işlem başına karbon emisyonu geleneksel ödeme yöntemlerine kıyasla yaklaşık **%99,05** daha düşük gerçekleşmektedir. Bu sonuç, dijital ödeme çözümlerimizin düşük karbonlu hizmet anlayışına sağladığı katkıyı somut olarak ortaya koymaktadır.



Dijital İşlemlerle Önlenen Emisyonlar

2025 yılında da dijitalleşme çalışmalarımızı genişletmiş ve çevresel katkılarımızı artırmak için çalışmalarımızı sürdürmüş bulunmaktayız. **42.212.489 adet QR** ve Cep POS işlemi, kağıt fiş kullanımını ortadan kaldırarak yaklaşık **113,07 ton CO₂e** salımının engellenmesini sağlamıştır. Bunun yanında, **75.000'in üzerinde POS cihazından** alınan gün sonu raporlarının dijitalleştirilmesi sayesinde **156,44 ton CO₂e** salımı daha önlenmiştir.



Önlenen **269,5 ton CO₂e** emisyonu
aşağıdaki çevresel etkilere eşdeğerdir.



37 Evin

Bir yıllık enerji kullanımı



57 Evin

Bir yıllık elektrik tüketimi



21.788.205 Telefonun

Bir kez şarj edilmesi

Su Yönetimi

MetropolCard olarak faaliyetlerimiz doğrudan üretim süreçleri veya yüksek hacimli su kullanımı içermemekle birlikte, doğal kaynakların korunmasına yönelik sorumluluğumuzun bir parçası olarak su tüketimimizi düzenli şekilde izlemekte ve verimli kullanımını destekleyen uygulamalar yürütmekteyiz.

Merkez ofisimiz, ek hizmet binalarımız ve bölge ofislerimizde gerçekleşen su tüketimlerini takip etmekte; tesisat kaynaklı kaçak ve sızıntı risklerinin önlenmesine yönelik kontroller gerçekleştirmekteyiz. Ayrıca çalışanlarımızın su kaynaklarının korunmasına ilişkin farkındalığını artırmak amacıyla bilgilendirme ve farkındalık çalışmaları yürütmekteyiz.

Operasyonlarımız doğrudan su kirliliğine neden olan üretim faaliyetleri içermemekle birlikte, çevresel etkilerimizi azaltmak amacıyla atık yönetimi uygulamalarımızı sürdürmekte ve kaynak verimliliğini destekleyen uygulamaları yaygınlaştırmaya çalışmaktayız. Önümüzdeki dönemde su verimliliğinin artırılması amacıyla mevcut armatürlerin değerlendirilmesi ve ihtiyaç duyulan alanlarda perlatör ile sensörlü musluk uygulamalarının hayata geçirilmesine yönelik çalışmalar planlanmaktadır.

Su Ayak İzimiz

Su kaynakları üzerindeki etkilerimizi daha kapsamlı değerlendirebilmek amacıyla faaliyetlerimizden kaynaklanan su ayak izimizi her yıl ISO 14046 standardı ve Water Footprint Assessment Methodology yaklaşımı doğrultusunda hesaplamaktayız. Bu çalışmalar sayesinde su kullanımımızı daha iyi analiz etmeyi, iyileştirme alanlarını belirlemeyi ve uzun vadeli su yönetimi performansımızı geliştirmeyi hedeflemekteyiz.



2025 yılında toplam doğrudan su tüketimimiz 1.366,37 m³ olarak gerçekleşmiştir. Aynı dönemde toplam su ayak izimiz 13.316,39 m³ olarak hesaplanmıştır. Toplam su ayak izimizin %89,3'ünü gri su ayak izi, %10,3'ünü mavi su ayak izi ve %0,4'ünü yeşil su ayak izi oluşturmaktadır. Su ayak izimizin büyük bölümünün gri su ayak izinden kaynaklanması, hesaplama metodolojisi kapsamında faaliyetlerimizle ilişkili kirletici yükün seyreltilmesi için teorik olarak ihtiyaç duyulan su miktarını yansıtmaktadır.

2025 yılında toplam su ayak izimiz 2024 yılına kıyasla artış göstermiştir. Bu artışta özellikle Ek Bina'da gerçekleşen su tüketimindeki yükseliş etkili olmuştur. Su ayak izi performansımızdaki değişimleri düzenli olarak takip etmekte, kaynak kullanımını etkileyen faktörleri analiz etmekte ve su verimliliğini destekleyecek uygulamaları değerlendirmeye devam etmekteyiz.

Su Ayak İzi	2023	2024	2025
Mavi Su Ayak İzi (m3)	2.041,99	1.174,21	1.366,37
Yeşil Su Ayak İzi (m3)	53,06	53,06	53,06
Gri Su Ayak İzi (m3)	17.354,19	9.503,30	11.896,96
Toplam Su Ayak İzi (m3)	19.449,24	10.730,57	13.316,39

2025 yılı su ayak izi hesaplamaları Genel Merkez, Ek Bina, Ankara Bölge, Adana Bölge ve Bursa Bölge lokasyonlarındaki faaliyetlerimizi kapsamaktadır. Lokasyon bazında yapılan değerlendirmelerde toplam su ayak izimizin büyük bölümünün %78,80 ile Genel Merkez ve %20,58 ile Ek Bina faaliyetlerinden kaynaklandığı görülmektedir. Bu nedenle su verimliliğine yönelik iyileştirme çalışmalarında öncelikli odak alanları söz konusu lokasyonlar olarak değerlendirilmektedir.

Lokasyon Bazlı Su	Genel Merkez	Ek Bina	Ankara Bölge	Adana Bölge	Bursa Bölge	Toplam (m3)
Mavi Su Ayak İzi (m3)	1.040,05	273	34,74	3,05	15,53	1.366,37
Yeşil Su Ayak İzi (m3)	53,06	0	0	0	0	53,06
Gri Su Ayak İzi (m3)	9.399,87	2.467,35	15,58	0,96	13,2	11.896,96
Toplam Su Ayak İzi (m3)	10.492,98	2.740,35	50,32	4,01	28,73	13.316,39

Atık Yönetimi

MetropolCard olarak faaliyetlerimiz kapsamında oluşabilecek çevresel etkileri azaltmak amacıyla atık yönetimi süreçlerimizi atık yönetimi hiyerarşisi doğrultusunda yürütmekteyiz. Büyük ölçekli üretim faaliyetlerimiz bulunmamakla birlikte, operasyonlarımızdan kaynaklanan atık oluşumunu azaltmayı, kaynakların verimli kullanımını desteklemeyi ve çalışanlarımız ile paydaşlarımız arasında çevresel farkındalığı artırmayı önceliklerimiz arasında görmekteyiz.

Atık yönetimi yaklaşımımızın temelini atığın kaynağında önlenmesi, yeniden kullanım olanaklarının değerlendirilmesi, geri dönüşümün desteklenmesi ve oluşan atıkların mevzuata uygun şekilde yönetilmesi oluşturmaktadır.

Sıfır Atık Uygulamaları

Atık Yönetimi Yönetmeliği ve ilgili yasal düzenlemeler kapsamında faaliyetlerimizi Sıfır Atık Sistemi çerçevesinde sürdürmekteyiz. Ofislerimizde atıkların kaynağında ayrı toplanmasına yönelik uygulamalar yürütmekte, geri kazanılabilir atıkların etkin şekilde yönetilmesini sağlamaktayız. Bu kapsamda çalışma alanlarımızda atık ayrıştırma ekipmanları, yönlendirme işaretleri ve bilgilendirici görseller bulundurarak çalışanlarımızın doğru atık ayrıştırma alışkanlıklarını desteklemekteyiz. 2025 yılı içerisinde Üsküdar Belediyesi iş birliğiyle 30 kg ambalaj atığı lisanslı toplama sistemi aracılığıyla geri kazanıma kazandırılmıştır.

Sıfır Atık Sistemi yalnızca operasyonel bir uygulama olarak değil, aynı zamanda kurumsal farkındalık çalışmalarıyla desteklenen bir dönüşüm aracı olarak ele alınmaktadır. Çalışanlarımıza yönelik olarak atık ayrıştırma, geri dönüşüm, çevresel sorumluluk ve döngüsel ekonomi konularında bilgilendirme çalışmaları gerçekleştirmekte; iç iletişim kanallarımız aracılığıyla sürdürülebilir yaşam pratiklerine ilişkin içerikler paylaşmaktayız.



Dijitalleşme ile Atık Azaltımı

Türkiye'nin ilk çevreye duyarlı yemek kartı markası olarak, fiziksel kart kullanımından kaynaklanan çevresel etkileri azaltmaya yönelik çalışmalar yürütmekteyiz. Dijital kart ve mobil uygulama çözümlerinin yaygınlaştırılması sayesinde fiziksel kart ihtiyacını azaltmayı ve buna bağlı atık oluşumunun önüne geçmeyi hedeflemekteyiz. Bu kapsamda 2025 yılında kullanım dışı kalan toplam 10.691 adet fiziksel kart mevzuata uygun şekilde imhaya gönderilmiştir.

Atık Yönetimi	2022	2023	2024	2025
İmha Edilen Fiziksel Kart (Adet)	7.000	14.286	13.024	10.691

Türkiye'nin ilk çevreye duyarlı yemek kartı markası olarak, fiziksel kart kullanımından kaynaklanan çevresel etkileri azaltmaya yönelik çalışmalar yürütmekteyiz. Ayrıca cep POS uygulamaları, dijital slip çözümleri ve mobil ödeme sistemleri sayesinde fiziksel belge kullanımını azaltarak kâğıt tüketiminin önüne geçmekteyiz. QR kod ile temassız ödeme imkanı sunan dijital çözümlerimiz de plastik kart kullanımının azaltılmasına katkı sağlamaktadır. Böylece hizmetlerimizi yaşam döngüsü perspektifiyle değerlendirerek kaynak kullanımını azaltmayı ve atık oluşumunu önlemeyi amaçlamaktayız.

Atık Kazanç Projesi

Yerel yönetimlerle iş birliği içerisinde yürüttüğümüz Atık Kazanç Projesi ile geri dönüştürülebilir atıkların ekonomiye kazandırılmasını ve toplumda çevresel farkındalığın artırılmasını desteklemekteyiz.

Proje kapsamında vatandaşlar geri dönüştürülebilir atıklarını belirlenen toplama noktalarına ulaştırmakta, yetkili kuruluşlar tarafından tür ve ağırlık bazında değerlendirilen bu atıklar karşılığında hak ettikleri dijital bakiyeler MetropolCard altyapısı üzerinden kartlarına yüklenmektedir. Yüklenen bakiyeler üye restoran ve marketlerde kullanılabilir.

2023 yılında Zeytinburnu ve Sancaktepe belediyeleriyle başlayan uygulamamızın kapsamını genişleterek 2025 yılında toplam 23 belediyeye ulaşmış bulunmaktayız. Bafra, Bayrampaşa, Beylikdüzü, Beyoğlu, Büyükçekmece, Düzce, Erbaa, Erciş, Esenyurt, Fatih, Gaziosmanpaşa, Gürsu, Güngören, Isparta, Küçükçekmece, Meram, Niğde, Sancaktepe, Selçuklu, Silivri, Sultangazi, Yalova ve Zeytinburnu belediyeleri ile iş birliği yürütmekteyiz. Bu iş birlikleri sayesinde geri dönüştürülebilir atıkların toplanması yaygınlaşmakta, çevre dostu davranışlar teşvik edilmektedir.

Sosyal

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



İnsan Hakları Yaklaşımımız

Faaliyetlerimizi yürütürken tüm çalışanlarımız, iş ortaklarımız ve paydaşlarımız için adil, güvenli ve kapsayıcı bir çalışma ortamı sağlamayı hedeflemekte; eşit fırsatların gözetilmesi, ayrımcılığın önlenmesi ve insan onuruna yakışır çalışma koşullarının korunmasını önceliklendirmekteyiz.

Bu yaklaşım doğrultusunda; çocuk işçiliği, zorla çalıştırma ve her türlü ayrımcılık gibi insan haklarına aykırı uygulamalara kesinlikle izin verilmemekte ve bu konularda sıfır tolerans anlayışı benimsenmektedir. İnsan haklarına ilişkin tüm uygulamalarımız, yürürlükteki ulusal mevzuat, uluslararası standartlar ve iş etiği ilkeleri çerçevesinde şekillendirilmekte; İnsan Kaynakları Politikamız ile uyumlu şekilde kurumsal politika ve süreçlerimize entegre edilmektedir.

Çalışanlarımızın haklarının korunması, iş sağlığı ve güvenliğinin sağlanması, çalışan memnuniyeti ile gelişim olanaklarının desteklenmesi öncelikli odak alanlarımız arasında yer almaktadır. Açık iletişim ve erişilebilirlik ilkeleri doğrultusunda sürdürülen uygulamalarla çalışanların görüş ve geri bildirimlerini iletebileceği ortamlar desteklenmektedir.

İnsan haklarına ilişkin olası ihlallerin önlenmesi ve etkin şekilde ele alınması amacıyla güvenli ve şeffaf bildirim mekanizmaları oluşturulmakta; iletilen bildirimler titizlikle değerlendirilerek gerekli aksiyonlar alınmaktadır. Bu kapsamda yürütülen faaliyetler düzenli olarak gözden geçirilmekte ve paydaş geri bildirimleri doğrultusunda sürekli iyileştirilmektedir.



Kapsayıcılık, Çeşitlilik ve Cinsiyet Eşitliği

Çalışanlarımıza güvenli, kapsayıcı ve eşitlikçi bir çalışma ortamı sunmayı önceliklendirmekte ve çeşitlilik anlayışını kurum kültürümüzün doğal bir parçası olarak ele almaktayız. Farklı bakış açıları, deneyimler ve yetkinliklerin kurumsal gelişime katkı sağladığına inanarak, tüm çalışanların kendilerini değerli ve güvende hissettikleri bir iş ortamı oluşturmayı hedeflemekteyiz.

Bu doğrultuda, işe alım, kariyer gelişimi ve performans süreçlerinde eşit fırsat ilkesini gözetmekte; çalışanları yalnızca yetkinlik ve potansiyelleri doğrultusunda değerlendirmekteyiz. Çalışma ortamında açık iletişimi desteklemekte, çalışanların görüş ve geri bildirimlerini iletebilecekleri yapıları sürdürmekteyiz.

Cinsiyet Eşitliği ve Çalışan Profili

Cinsiyet eşitliği alanında yürütülen çalışmalar çalışan profilimize yansımaktadır. 2023 yılında 67 olan kadın çalışan sayımız, 2024 yılında %22,4 artışla 82'ye, 2025 yılında ise %18,3 artışla 97'ye ulaşmıştır. Bu artış, fırsat eşitliği yaklaşımımızın istikrarlı şekilde gelişmekte olduğunu göstermektedir. Kadın çalışan oranımız 2022 yılında %41 iken, 2025 yılı itibarıyla %47'ye yükselmiştir. Her yıl artan kadın çalışan sayımız ve oranımız ile daha dengeli ve kapsayıcı bir iş gücü yapısı oluşturmaya yönelik ilerlememizi sürdürmekteyiz.



İşe Alım ve Yaş Dağılımı

İşe alım süreçlerimizde farklı yaş gruplarından çalışanların dengeli şekilde iş gücüne katılımını sağlamaktayız. Genç çalışanların iş gücüne katılımını desteklerken, farklı deneyim seviyelerinin bir arada bulunduğu dengeli bir yapı oluşturmaktayız. Bu yaklaşım, kurum içinde bilgi paylaşımını güçlendirmekte ve çok yönlü bakış açısını desteklemektedir.

2025 yılı işe alım verileri, kadın çalışanların yeni işe alımlar içerisindeki payının arttığını göstermektedir. 2025 yılında işe alınan 43 çalışanın 27'sini kadın, 16'sını erkek çalışanlar oluşturmuş olup, bu doğrultuda yeni işe alımlarda **kadın çalışan oranı %63'e ulaşmıştır**; söz konusu oran 2024 yılında %55 seviyesinde gerçekleşmiştir. Bu artış, kadın istihdamını destekleyen yaklaşımımızın işe alım süreçlerine yansıdığını ortaya koymaktadır.

Yaş kırılımına bakıldığında, işe alımların ağırlıklı olarak 30 yaş altı ve 30-50 yaş aralığında gerçekleştiği görülmektedir. Bu dağılım, genç yeteneklerin kuruma kazandırılması ile birlikte deneyimli çalışanların da iş gücüne dahil edilmesini sağlayarak dengeli bir organizasyon yapısını desteklemektedir. Aşağıdaki tabloda, işe yeni alınan çalışanların cinsiyet ve yaş gruplarına göre dağılımı detaylı olarak sunulmaktadır.

İşe Yeni Alınan Çalışanların Cinsiyete ve Yaşa Göre Dağılımı	2023	2024	2025
30 Yaş Altı – Kadın	28	25	15
30 Yaş Altı - Erkek	17	20	6
30 - 50 Yaş Arası - Kadın	16	25	12
30-50 Yaş Arası - Erkek	21	16	10
50 Yaş Üzeri - Kadın	0	1	0
50 Yaş Üzeri - Erkek	7	5	0
Toplam	89	92	43

Yönetim Kadrolarında Temsil

Yönetim kadrolarında kapsayıcılığı destekleyen bir yaklaşım benimsemekte; çalışanların kariyer gelişim süreçlerinde eşit fırsat ilkesini gözetmekteyiz. Bu doğrultuda, farklı yaş gruplarından ve deneyim seviyelerinden çalışanların yönetim pozisyonlarında yer almasını desteklemekteyiz.

Toplam yönetici sayımız 2023 yılında 27 iken, 2025 yılı itibarıyla 42'ye yükselmiş olup, bu artış organizasyonel büyüme ile birlikte yönetim yapısının da genişlediğini göstermektedir. Yönetici dağılımımıza bakıldığında, özellikle 30-50 yaş aralığında kadın yönetici sayımızın yıllar itibarıyla artış gösterdiği görülmektedir. Bu gelişim, kadın çalışanların kariyer ilerleme süreçlerinin desteklendiğini ve yönetim kademelerinde daha dengeli bir temsil yapısına doğru ilerleme kaydedildiğini ortaya koymaktadır. Bu yaş grubundaki kadın yöneticilerimiz, ilgili yaş grubundaki **toplam yönetici dağılımının %46'sını** oluşturmaktadır. Toplam kadın yönetici oranımız 2024 yılında %24 seviyesindeyken, 2025 yılında **%33'e yükselerek 9 puan artış** göstermiştir. Bu artış, kapsayıcı kariyer gelişimi uygulamalarımızın somut çıktılarından biri olarak gözükmemektedir. Üst yaş gruplarına bakıldığında, mevcut yönetim yapısında kadın temsiline artırılmasına yönelik fırsat alanları bulunduğu görülmektedir ve bu alanda kapsayıcı ve eşitlikçi kariyer gelişimi uygulamalarımızı sürdürmekteyiz.

Yönetici Kapsamında Cinsiyet ve Yaşa Göre Dağılım	2023	2024	2025
30 Yaş Altı - Kadın	1	0	2
30 Yaş Altı - Erkek	1	1	0
30 - 50 Yaş Arası - Kadın	8	10	12
30-50 Yaş Arası - Erkek	10	16	14
50 Yaş Üzeri - Kadın	0	0	0
50 Yaş Üzeri - Erkek	7	9	14
Toplam	27	36	42

Kapsayıcı İstihdam

Çeşitlilik yaklaşımımız kapsamında farklı ihtiyaç gruplarının iş gücüne katılımını desteklemekteyiz. Bu doğrultuda, engelli bireylerin istihdamına önem vermekte ve kapsayıcı bir çalışma ortamı sunmayı hedeflemekteyiz.

2024 yılında 5 olan engelli çalışan sayımız, 2025 yılı itibarıyla 7'ye yükselerek artış göstermiştir. Engelli çalışanlarımızın 5'i kadın, 2'si erkek çalışanlardan oluşmaktadır. Engelli çalışanlarımız toplam iş gücümüzün %3,4'ünü oluşturmaktadır. Bu gelişim, kapsayıcı istihdam yaklaşımımızın güçlenerek devam ettiğini göstermektedir.

Kapsayıcı, Eşitlikçi Kurum Kültürü İçin Sürdürülebilirlik

Çalışan profilimizden işe alım süreçlerimize, yönetim kadrolarından kapsayıcı istihdam uygulamalarımıza kadar tüm alanlarda bu yaklaşımı somut çıktılarla desteklemekteyiz. Önümüzdeki dönemde de kapsayıcılık ve eşitlik odağında daha dengeli ve sürdürülebilir bir organizasyon yapısı oluşturma hedefiyle çalışmalarımızı kararlılıkla sürdürmekteyiz.



Çalışan Memnuniyeti ve Refahı

MetropolCard olarak tüm çalışanlarımıza adil, şeffaf, güvenli ve kapsayıcı bir çalışma ortamı sunmayı hedeflemekteyiz. Bu bağlamda çalışan bağlılığını ve kurumsal aidiyeti güçlendirmeye yönelik uygulamalar geliştirmekteyiz. İnsan Kaynakları politikamız; eşitlik, kapsayıcılık, açık iletişim ve çalışan katılımı ilkeleri doğrultusunda şekillendirilmekte olup, tüm organizasyonu kapsayan bir yaklaşımla uygulanmaktadır. Çalışanlarımızın yalnızca performans ve verimlilik açısından değil, bütüncül iyilik hâli kapsamında da desteklenmesi sürdürülebilirlik yaklaşımımızın içerisinde yer almaktadır.

Çalışma Ortamı ve Kurum Kültürü

Çalışanlarımıza güvenli, kapsayıcı ve eşitlikçi bir çalışma ortamı sunmak için çalışmaktayız. Farklılıkların değer gördüğü bir kurum kültürü oluşturmayı hedeflemekteyiz. Açık iletişim yaklaşımını benimseyerek çalışanlarımızın görüş ve geri bildirimlerini özgürce paylaşabildikleri yapıları desteklemekteyiz. Bu doğrultuda, çalışan gelişimini teşvik eden ve katılımcılığı güçlendiren uygulamalar ile sürdürülebilir ve dengeli bir organizasyon yapısı oluşturmaktayız.

Çalışan Memnuniyeti ve Geri Bildirim Süreçleri

Çalışan memnuniyetini düzenli anketler, birebir görüşmeler ve açık iletişim kanalları aracılığıyla izlemekteyiz. Elde ettiğimiz geri bildirimleri çalışma ortamımızı ve insan kaynakları uygulamalarımızı geliştirmek için değerlendirmekteyiz. Çalışan geri bildirimleri doğrultusunda oluşturulan toplam 3 aksiyon planı hayata geçirilmiş olup, çalışanlarımızın görüş ve önerilerini karar alma süreçlerine dahil ederek katılımcı ve sürdürülebilir kurum kültürümüzü güçlendirmekteyiz. Bu bağlamda, 2025 yılı çalışan memnuniyet oranımız %71 olarak gerçekleşirken, anket katılım oranımız %78 ile yüksek bir seviyede kaydedilmiştir. Bu sonuçlar, çalışanlarımızın kuruma olan bağlılığını ve geri bildirim süreçlerine aktif katılımını ortaya koymaktadır. Ayrıca 2025 yılında çalışan bağlılığını ve kurum kültürünü daha da güçlendirmek amacıyla Great Place to Work (GPTW) süreci başlatılmış; kapsamlı anket süreçleri yürütülmüş ve elde edilen geri bildirimler doğrultusunda sürekli iyileştirmeye yönelik aksiyon planları oluşturulmuştur.



MetropolCard İnsan Kaynakları Politikası, çalışan yetkinliklerini ve etik değerlerini gözeterek, çalışan memnuniyetini üst düzeye çıkarma amacıyla eşitlik ve kapsayıcılık ilkeleri ışığında oluşturulmuştur. İnsan Kaynakları Politikası, çalışanların verimliliğini artırmayı amaçlamakta olup, tüm birimlerimizi kapsamaktadır. Bu konudaki vizyonumuz yenilikçi çalışmalar ve çalışan memnuniyetini ön planda tutarak nitelikli bir insan kaynağı oluşturmaktır. Misyonumuz ise etkin insan kaynakları politikaları ile etik ve adil çözümler geliştirmektir. (İnsan Kaynakları Politikamıza web sitemizden ulaşabilirsiniz.)

Çalışan Memnuniyeti ve Refahı

Çalışan Refahı ve Yan Hak Uygulamaları

Çalışan refahını çok boyutlu ele almakta ve çalışanlarımızın fiziksel, zihinsel ve sosyal iyilik hâlini destekleyen uygulamalar geliştirmekteyiz.

- Maddi destek ve yan hak uygulamaları ile çalışanlarımızın motivasyonunu ve kuruma bağlılığını güçlendirmekteyiz.
- Spor ve sağlıklı yaşam destekleri ile çalışanlarımızın aktif ve sağlıklı bir yaşam sürmelerini teşvik etmekteyiz.
- Sosyal etkinlikler ve organizasyonlar aracılığıyla çalışanlarımızın iş-yaşam dengelerini desteklemekteyiz.

Bu uygulamalar ile çalışan deneyimini iyileştirerek sürdürülebilir bir iş ortamı oluşturmayı hedeflemekteyiz.

Psikososyal Destek ve İyi Oluş Uygulamaları

Çalışanlarımızın refahını desteklemek amacıyla psikososyal destek ve rehberlik hizmetleri sunmaktayız. Günlük yaşamda karşılaşılan zorluklarla başa çıkmalarını kolaylaştıracak destek mekanizmaları oluşturmakta ve bu hizmetlere erişimi teşvik etmekteyiz. Bu kapsamda yürütülen uygulamalar ile çalışanlarımızın genel yaşam kalitesini artırmayı ve sağlıklı bir çalışma ortamı sürdürmeyi amaçlamaktayız.

Esnek Çalışma ve İş-Yaşam Dengesi Uygulamaları

Çalışanlarımızın kişisel ve profesyonel yaşamları arasında denge kurabilmelerini desteklemek amacıyla esnek ve uzaktan çalışma modelleri uygulamaktayız. Bu yaklaşım ile çalışan memnuniyetini artırırken aynı zamanda sürdürülebilir ve verimli bir çalışma yapısını desteklemekteyiz.

Çalışan bağlılığına yönelik uygulamalarımızın etkisi, personel devir hızındaki iyileşme ile somut olarak izlenmektedir. Personel devir hızımız 2023 yılında %53 seviyesindeyken, 2024 yılında %34'e, 2025 yılında ise **%16,5'e gerileyerek** önemli bir iyileşme göstermiştir. Bu düşüş, çalışan bağlılığının ve memnuniyetinin arttığını göstermektedir. Personel devir oranındaki düşüş ile uyumlu olarak, 2025 yılı çalışan bağlılığı skorumuz **%74** olarak gerçekleşmiş ve çalışan bağlılığının güçlendiğini ortaya koymuştur.

Yıl	2023	2024	2025
Personel Devir Hızı (%)	53	34	16,5



Çalışan Katılımı ve Yetenek Gelişimi

Çalışanlarımızın mesleki ve kişisel gelişimlerini desteklemek amacıyla eğitim, performans yönetimi, geri bildirim ve kariyer gelişimi uygulamalarını bütüncül bir yaklaşımla yürütmekteyiz. Açık iletişim ve iş birliğini destekleyen uygulamalar ile çalışan katılımını güçlendirmeyi hedeflemekteyiz.

Eğitim ve Gelişim

Çalışanlarımızın gelişimini sürekli öğrenme yaklaşımıyla desteklemekteyiz.

Çalışanlarımızın yetkinliklerini geliştirmek ve iş verimliliğini artırmak amacıyla tüm departmanlar için ihtiyaç analizleri gerçekleştirmekte ve bu doğrultuda yıllık eğitim planları oluşturmaktayız. Yeni işe başlayan çalışanlarımızın kuruma uyum süreçlerini desteklemek amacıyla oryantasyon programları uygulamakta ve çalışan deneyimini güçlendirmeyi hedeflenmektedir.

Performans ve Geri Bildirim Süreçleri

Performans ve geri bildirim süreçleriyle çalışan gelişimini çok yönlü desteklemekteyiz. İnsan Kaynakları departmanımız koordinasyonunda yürüttüğümüz performans yönetimi uygulamaları kapsamında şirket genelinde performans değerlendirme kriterleri belirlemekte ve düzenli değerlendirme süreçleri yürütmekteyiz. Bununla birlikte departman ve bireysel hedeflerin stratejik öncelikler doğrultusunda takip edilmesini desteklemek amacıyla OKR (Objectives and Key Results) metodolojisini uygulamaktayız. 2025 yılı içerisinde çalışanlarımızın gelişimini çok yönlü değerlendirme anlayışıyla desteklemek amacıyla 360 Derece Geri Bildirim Süreci Projesini başlatmış bulunmaktayız. Bu uygulamanın 2026 yılında da devam etmesini hedeflemekteyiz. Bu proje ile çalışanlarımızın gelişim alanlarını daha etkin şekilde belirlemeyi ve geri bildirim kültürünü güçlendirmeyi amaçlamaktayız.



Çalışan Katılımı ve Yetenek Gelişimi

384
Saat Eğitim

Eğitim Performansı ve Katılım

Eğitim ve gelişim uygulamalarıyla çalışan yetkinliklerini güçlendirmekteyiz.

Kariyer gelişimi ve sürekli öğrenme yaklaşımımız doğrultusunda çalışanlarımızın teknik ve davranışsal yetkinliklerini destekleyen eğitim programları yürütmekteyiz. Eğitim, mentorluk ve gelişim uygulamalarımız ile çalışan bağlılığını, kurumsal yetkinliği ve sürekli öğrenme kültürünü güçlendirmekteyiz.

2025 yılında çalışanlarımızın mesleki gelişimini desteklemek amacıyla toplam **384** saat eğitim gerçekleştirmiş bulunmaktayız. Eğitim programlarımıza toplam **202** çalışan katılım sağlamış olup, katılımcıların %44,1'ini kadın, %55,9'unu erkek çalışanlar oluşturmaktadır. Kurumsal yönetim ve iş etiği yaklaşımımız doğrultusunda yürüttüğümüz etik ve uyum eğitimlerine 2025 yılında 102 çalışan katılım sağlamıştır. Bunun yanı sıra, teknik yetkinliklerin geliştirilmesine yönelik olarak 12 çalışanımız toplam 20 saatlik SQL Performance Tuning eğitim programına katılım sağlamıştır.

Çalışanlarımızın sağlık ve güvenlik farkındalığını desteklemek amacıyla ilk yardım ve acil durum eğitimleri de düzenlemekteyiz. 2025 yılında ilk yardım eğitimi alan çalışan sayısı 8, ilk yardım sertifikasına sahip çalışan sayısı ise 9 olarak gerçekleşmiştir. Acil durum planları ve tahliye prosedürlerine yönelik eğitimler kapsamında çalışanlarımıza toplam 2 saat eğitim verilmiştir.

Çalışanlarımızın gelişimini destekleyen uygulamalarımız ile sürekli öğrenme kültürünü güçlendirmeyi ve sürdürülebilir insan kaynağı yapımızı geliştirmeyi amaçlamaktayız.



İş Sağlığı ve Güvenliği

MetropolCard olarak iş sağlığı ve güvenliği (İSG) konusunu tüm operasyonlarımızda sistematik ve bütüncül bir yaklaşımla yönetmekte, faaliyetlerimizi yürürlükteki yasal düzenlemeler ile ulusal ve uluslararası standartlar doğrultusunda sürdürmekteyiz.

İSG yaklaşımımız; risklerin erken aşamada belirlenmesi, çalışma ortamlarının güvenliğinin sürekli iyileştirilmesi ve çalışanlarımızın fiziksel, dijital ve psikososyal iyilik hâlinin korunmasını kapsayan entegre bir yapıya dayanmaktadır. Bu kapsamda, güvenli çalışma kültürünü kurum genelinde yaygınlaştırmayı, çalışan katılımını güçlendirmeyi ve tüm süreçlerimizde önleyici yaklaşımı esas alarak sürekli gelişimi sağlamayı hedeflemekteyiz. İSG politikamıza [buradan](#) ulaşabilirsiniz.



İş Sağlığı ve Güvenliği

İSG Yönetimi ve Çalışan Katılımı

İSG süreçlerimizi, çalışan temsilcilerinin aktif katılımıyla yürütmekteyiz. 2025 yılı itibarıyla İSG komitemizde toplam 10 üye görev almakta olup, 7 çalışan temsilcisi aracılığıyla çalışan görüşlerinin karar süreçlerine yansıtılmasını sağlamaktayız. Bununla birlikte, çalışanlarımızın İSG süreçlerine aktif katılımını teşvik etmek amacıyla geri bildirim mekanizmaları ve açık iletişim kanalları kullanmaktayız. Ramak kala bildirimlerini ve çalışan geri bildirimlerini düzenli olarak değerlendirmekte; bu doğrultuda gerekli iyileştirme aksiyonlarını almaktayız. Bu sayede çalışanlarımızın güvenli çalışma ortamının geliştirilmesine doğrudan katkı sağlamalarını amaçlamaktayız.

Sağlık, Güvenlik ve Önleyici Uygulamalar

Çalışanlarımızın fiziksel ve ruhsal sağlığını korumak amacıyla ergonomi değerlendirmeleri, sağlık taramaları ve psikososyal destek uygulamaları yürütmekteyiz. Ofis ve uzaktan çalışma ortamlarında ergonomik ekipman destekleri sağlamakta; hijyen, iş güvenliği ve çalışma koşullarına ilişkin standartları titizlikle uygulamaktayız. Faaliyet gösterdiğimiz sektörün doğası gereği düşük risk profiline sahip olmakla birlikte, risklerin önlenmesine yönelik yaklaşımımız doğrultusunda çalışma ortamlarını düzenli olarak değerlendirmekte ve iyileştirme çalışmalarını sistematik bir şekilde sürdürmekteyiz. 2025 yılında da önceki yıllarda olduğu gibi iş kazası kaynaklı kayıp zaman yaşanmamıştır. Ramak kala olay sayısı ise 2 olarak kaydedilmiş olup, bu bildirimler doğrultusunda gerekli iyileştirme aksiyonları hızla alınmıştır. Bu yaklaşım ile potansiyel risklerin erken aşamada tespit edilmesine ve güvenli çalışma ortamının sürekli iyileştirilmesine katkı sağlamaktayız.

Eğitim ve Farkındalık

Çalışanlarımızın İSG konusundaki bilgi ve farkındalık düzeyini artırmak amacıyla düzenli ve kapsamlı eğitim programları yürütmekteyiz. 2023 yılından beri çalışanlarımıza minimum 12 saate İSG eğitimi vermekteyiz. Yeni işe başlayan çalışanlara yönelik işe giriş eğitimleri ve acil durum/tahliye eğitimleri düzenli olarak gerçekleştirmekteyiz.

2025 yılında İSG eğitimlerine katılan çalışan sayısı 103'e ulaşırken, toplam eğitim süresi 64 saat olarak kaydedilmiştir. Eğitim katılımındaki bu güçlü yükseliş, kurum genelinde iş sağlığı ve güvenliği kültürünün daha da benimsendiğini, çalışanların farkındalığının arttığını ve süreçlere daha aktif şekilde dahil olduğunu göstermektedir.

Toplumsal Değer Yaratma

MetropolCard olarak sürdürülebilirliğin sosyal boyutunu; toplumsal gelişime katkı sağlayan iş birlikleri, sosyal sorumluluk çalışmaları ve paydaşlarımızla birlikte oluşturduğumuz ortak değer anlayışıyla desteklemekteyiz. Faaliyet gösterdiğimiz ekosistemde ekonomik değer üretmenin yanı sıra eğitim, spor, çevresel farkındalık ve sosyal dayanışma alanlarında toplumsal fayda sağlayan uygulamaları da kurumsal sorumluluğumuzun parçası olarak görmekteyiz. Bu doğrultuda kamu kurumları, sivil toplum kuruluşları ve iş ortaklarımızla geliştirdiğimiz projeler aracılığıyla farklı paydaş grupları için uzun vadeli değer yaratmayı hedeflemekteyiz.



LÖSEV İş Birliği

İstanbul Koşusu'na ilk kez kurumsal katılım sağlayarak lösemili çocuklara yönelik farkındalığın artırılmasına destek verdik.



Kedi Evi Projesi

Adore Mobilya iş birliği ile sokak hayvanlarının yaşam koşullarına katkı sağlayan kedi evi projesini hayata geçirdik.



Askıda Bir Öğün

TOKTUT ile "İlkokul Öğrencilerimiz İçin Askıda Bir Öğün" projesiyle çocukların temel ihtiyaçlarına katkı sunduk.



Yeşilin Yanındayız

"Yeşilin Yanındayız" iletişim çalışmaları ile çevresel farkındalığın artırılmasına katkı sağladık, sürdürülebilir yaşam kültürünü destekledik.



Dayanışma ve Destek

AFAD, Kızılay, LÖSEV ve TÜRES gibi kurumların yardım çağlarına iletişim desteği sağlayarak afet dönemlerinde sosyal dayanışmanın güçlenmesine katkı sağladık.



Sporun Desteklenmesi

Türk Telekom ve İTÜ Erkek Basketbol Takımı sponsorluklarımızla Türk sporunun ve genç sporcuların yanında yer aldık.



İnsan Odaklı Yönetim

15 Ekim 2025 tarihinde düzenlenen PERYÖN İnsan Odağında Yönetim Kongresi'nin sürdürülebilirlik sponsoru olarak insan odaklı yönetim anlayışının yaygınlaştırılmasına katkı sağladık.



2025 TOPLUMSAL KATKI

9,7
MİLYON TL



Bağış ve Sponsorluk Desteği



Sivil toplum kuruluşları, eğitim, spor, çevresel farkındalık ve sosyal dayanışma projelerine sağlanan toplam finansal ve aynı destek.

2025 Yılında Değer Yarattığımız Alanlar



İş Birlikleri

Kamu, STK ve iş ortaklarıyla güçlü iş birlikleri



Çevresel Farkındalık

Çevre bilincinin artırılması ve sürdürülebilir yaşamın teşviki



Sosyal Dayanışma

Afet, sağlık ve sosyal destek çalışmalarına katkı



Spor

Türk sporuna ve gençlerin gelişimine destek



Eğitim ve Kalkınma

Çocukların ve gençlerin eğitimine katkı sağlayan projeler



Toplumsal Değer

Paydaşlarımızla birlikte ortak değer yaratma

Yönetişim

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



Müşteri Memnuniyeti

Müşteri memnuniyetini sürdürülebilir büyümemizin temel unsurlarından biri olarak görmekteyiz. Kullanıcılarımızın ihtiyaç ve beklentilerini anlamaya yönelik geri bildirim mekanizmalarını etkin şekilde kullanmakta; elde ettiğimiz veriler doğrultusunda ürün, hizmet ve süreçlerimizi sürekli geliştirmekteyiz. Müşterilerimize hızlı, güvenilir ve erişilebilir hizmet sunabilmek amacıyla dijital altyapılarımızı güçlendirmekte, müşteri deneyimini iyileştirmeye yönelik uygulamalar geliştirmekteyiz.

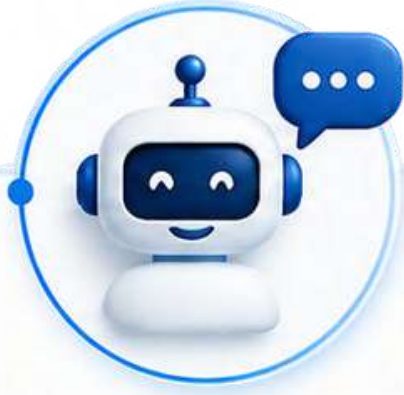
2025 yılı itibarıyla aktif müşteri sayımız 11.490'a ulaşmış olup, bu rakam 2024 yılına göre %66,5, 2023 yılına göre ise %110,4 oranında artış göstermiştir. Aynı dönemde üye işyeri ağımız 42.924'e ulaşmış; restoran ve market sektörlerinde faaliyet gösteren iş ortaklarımızın sayısı 2024 yılına göre %19,1 artmıştır. Büyüyen müşteri ve üye işyeri ekosistemimizle birlikte müşteri memnuniyet oranımızı %80 seviyesinde korumayı sürdürmekteyiz.



Yıl	2022	2023	2024	2025
Müşteri Sayısı	4.531	5.460	6.902	11.490
Üye İş Yeri Sayısı	26.017	28.937	36.045	42.924
Müşteri Memnuniyet Oranı (%)	%78	%80	%81	%80

Müşteri Deneyimini Güçlendiren Uygulamalarımız

Müşterilerimize hızlı, kesintisiz ve kaliteli hizmet sunmak için dijital çözümlerimizi ve süreç yönetiminizi sürekli geliştirmekte geri bildirimleri değer yaratan fırsatlara dönüştürmekteyiz. Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi kapsamında müşteri geri bildirimlerini sistematik bir yaklaşımla yönetmekte; şikâyet, talep ve önerileri sürekli iyileştirme anlayışıyla değerlendirmekteyiz. CBOT, Şikayetvar, Google Profil, Apple Store ve Google Play gibi dijital geri bildirim kanallarından elde edilen kullanıcı görüşlerini düzenli olarak analiz ederek ürün, hizmet ve süreçlerimizin geliştirilmesine yönelik aksiyonlar almaktayız. Bu kapsamda 2025 raporlama döneminde müşteri deneyimini, hizmet kalitesini ve operasyonel verimliliği artırmaya yönelik **50 iyileştirme** ve geliştirme çalışması gerçekleştirmiş; aynı dönemde müşteri kanallarımız aracılığıyla iletilen **75.000 geri bildirim** ve talebi kayıt altına alarak ilgili süreçler kapsamında değerlendirmiş bulunmaktayız.



CBOT ile Canlı ve Hızlı Destek

Otomatik yanıt ve yönlendirme özelliklerine sahip C-Bot sistemimiz ile en sık karşılaşılan sorulara anında çözüm sunulmakta, gerektiğinde canlı destek ekiplerimize hızlı yönlendirme yapılmaktadır.



İletişim sürelerini kısaltmakta, müşteri memnuniyetini artırmaktayız.



Mantis Talep Yönetimi

Gelen tüm talepler mantis sistemiyle kayıt altına alınmakta, ilgili birimlere otomatik olarak yönlendirilmekte ve süreçler şeffaf bir şekilde izlenmektedir.



İzlenebilir, şeffaf ve etkin bir talep yönetimi sağlamaktayız.



Kesintisiz Destek

Müşterilerimize mesai saatleri dışında da destek sağlamak amacıyla hafta içi mesai sonrası nöbet sistemi uygulamaktayız. 7/24 destek anlayışımızla acil durumlarda hızlı aksiyon almaktayız.



7/24 destek anlayışımızla acil durumlarda hızlı aksiyon almaktayız.



Üye İşyeri Taleplerine Hızlı Müdahale

Üye iş yerlerinden gelen tüm sorun ve talepleri maksimum 48 saat içerisinde değerlendirmekte ve çözüme kavuşturamaktayız.



Hızlı geri dönüşümüzle hizmet kalitesini ve memnuniyeti artırmaktayız.



Üye Geri Bildirimleri ile Sürekli Gelişim

Üye iş yerlerinden gelen geliştirme, iyileştirme ve yeni uygulama önerilerini dikkatle değerlendirmekte, kurumsal fayda sağlayan talepleri hızlıca geliştirme planlarımıza dahil etmekteyiz.



Müşterilerimizle birlikte değer yaratmakta, hizmetlerimizi sürekli geliştirmekteyiz.

Ar-Ge ve İnovasyon

Değişen kullanıcı beklentilerine, teknolojik gelişmelere ve sürdürülebilirlik odaklı dönüşüm ihtiyaçlarına yanıt verebilmek amacıyla araştırma, geliştirme ve inovasyon faaliyetlerine önem vermekteyiz. Ar-Ge ve inovasyon çalışmalarımızı yalnızca yeni ürün ve hizmet geliştirme perspektifiyle değil; müşteri deneyimini iyileştiren, operasyonel verimliliği artıran ve çevresel etkilerimizi azaltmaya katkı sağlayan çözümler üretme anlayışıyla yürütmekteyiz.

Dijital ödeme sistemleri, veri analitiği, sürdürülebilir ulaşım çözümleri ve iş süreçlerinin geliştirilmesine yönelik çalışmalarımızla yenilikçi uygulamalar geliştirmeyi sürdürmekteyiz. Bu kapsamda hayata geçirdiğimiz projeler, hem iş süreçlerimizin etkinliğini artırmakta hem de müşterilerimiz, üye iş yerlerimiz ve diğer paydaşlarımız için katma değer yaratmaktadır.

MetropolCard olarak yenilikçi çözümler geliştirme ve teknolojik yetkinliklerimizi güçlendirme hedefimiz doğrultusunda Ar-Ge ve inovasyon faaliyetlerimize yatırım yapmayı sürdürmekteyiz. Geliştirdiğimiz dijital sistemler, robotik çözümler ve yazılım uygulamaları sayesinde şirket operasyonlarında manuel olarak yürütülen süreçlerin önemli bir bölümü otomatikleştirilmiş olup, operasyonel süreçlerde **otomasyon oranı %70 seviyesine** ulaşmıştır. Gerçekleştirdiğimiz çalışmalarla müşteri deneyimini iyileştiren, operasyonel verimliliği artıran ve sürdürülebilir dönüşümü destekleyen çözümler geliştirmeyi amaçlamaktayız. Bu yaklaşım doğrultusunda Ar-Ge yatırımlarımız son yıllarda istikrarlı bir artış göstermiştir. 2023 yılında 19.827.608 TL olan toplam Ar-Ge harcamamız, 2024 yılında 39.692.462,68 TL'ye, 2025 yılında ise 95.070.073 TL'ye ulaşmıştır. Böylece Ar-Ge faaliyetlerine ayırdığımız kaynaklar, yenilikçi ürün ve hizmet geliştirme kapasitemizin güçlendirilmesine önemli katkı sağlamıştır. 2025 yılında Ar-Ge ve tasarım niteliğinde geliştirilen proje sayımız 5'e yükselmiştir.

Ar-Ge ve İnovasyon	2022	2023	2024	2025
Toplam Ar-Ge Harcaması (TL)	7.201.087	19.827.608	39.692.462,68	95.070.073
Yıllık Üretilen Ar-Ge/ Tasarım	3	1	3	5
Yurtiçi/Yurtdışı Fuar,	1	6	3	6



Teknik Yetkinliklerin Geliştirilmesi

Ar-Ge ve yazılım geliştirme faaliyetlerimizin sürdürülebilirliğini desteklemek amacıyla çalışanlarımızın teknik yetkinliklerinin geliştirilmesine önem vermekteyiz. Bu kapsamda, 2025 yılı Ocak ayında yazılım geliştirme ekiplerimizden 12 çalışanımız SQL Performans Tuning Eğitimi'ne katılmıştır. Eğitim kapsamında veritabanı optimizasyonu, sorgu performansının iyileştirilmesi ve sistem kaynaklarının daha verimli kullanılmasına yönelik teknik yetkinlikler geliştirilmiştir. Bu çalışmalar, geliştirilen dijital çözümlerin performansını, ölçeklenebilirliğini ve operasyonel verimliliğini güçlendirerek Ar-Ge süreçlerimize katkı sağlamaktadır.

Sektörel Etkinliklere Katılım

Sektördeki gelişmeleri yakından takip etmek, bilgi paylaşımını artırmak ve iş birliği fırsatlarını değerlendirmek amacıyla 2025 yılı içerisinde 3 konferans, 2 sempozyum ve 1 kongre olmak üzere toplam 6 ulusal ve uluslararası etkinliğe katılım sağlanmıştır. Bu etkinlikler aracılığıyla edinilen bilgi ve deneyimlerin Ar-Ge çalışmalarımıza aktarılmasıyla kurumsal bilgi birikimimizin ve inovasyon kapasitemizin güçlendirilmesi hedeflenmektedir.



Ar-Ge ve İnovasyon Projelerimiz



KarbonPay

- İklim Değişikliği ile Mücadele
- Düşük Karbonlu Ulaşım



Proje Özeti

Akıllı telefon sensörlerinden elde edilen veriler kullanılarak kullanıcıların ulaşım tercihlerinin analiz edilmesini, karbon ayak izinin hesaplanmasını ve düşük karbonlu ulaşım davranışlarının ödüllendirilmesini sağlayan dijital ödeme çözümüdür.



Sürdürülebilirlik ve İş Değeri Katkısı

- Karbon ayak izi farkındalığının artırılması
- Sürdürülebilir ulaşım teşvik edilmesi
- Dijital ödeme ekosisteminin güçlendirilmesi

Devam Ediyor



QR Menü

- Kaynak Verimliliği
- Döngüsel Ekonomi
- Dijital Hizmetler



Proje Özeti

Restoranlarda sipariş, menü yönetimi ve ödeme süreçlerinin QR kod teknolojisiyle dijital ortama taşınmasını sağlayan çözümdür. Kullanıcıların dijital menülere erişmesi, sipariş oluşturma ve ödeme işlemlerini temassız şekilde tamamlaması hedeflenmektedir.



Sürdürülebilirlik ve İş Değeri Katkısı

- Basılı menü ve kağıt fiş kullanımının azaltılması
- Doğal kaynak tüketiminin azaltılmasına katkı sağlanması
- Operasyonel verimliliğin artırılması
- Kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi

Devam Ediyor



Dinamik İletişim Sistemi

- Yapay Zeka Destekli Süreçler
- Müşteri Deneyimi
- Operasyonel Verimlilik



Proje Özeti

Yapay zeka destekli teknolojiler kullanılarak kullanıcı taleplerinin analiz edilmesini, sınıflandırılmasını ve ilgili süreçlere yönlendirilmesini sağlayan akıllı iletişim yönetim sistemidir. Bu sayede talep yönetim süreçlerinin daha etkin ve hızlı yürütülmesi hedeflenmektedir.



Sürdürülebilirlik ve İş Değeri Katkısı

- Talep yönetim süreçlerinin hızlandırılması
- Operasyonel iş yükünün azaltılması
- Müşteri memnuniyetinin artırılması
- Hizmet kalitesinin ve süreç verimliliğinin geliştirilmesi

Devam Ediyor



BPM Sistemi

- Süreç Yönetimi
- Kurumsal Verimlilik
- Dijital Dönüşüm



Proje Özeti

Müşteri talepleri, destek süreçleri, muhasebe ve çağrı merkezi operasyonlarının tek platform üzerinden yönetilmesini sağlayan süreç yönetim sistemidir. Süreçlerin dijital ortamda standartlaştırılması, izlenmesi ve etkin şekilde yönetilmesi hedeflenmektedir.



Sürdürülebilirlik ve İş Değeri Katkısı

- İş süreçlerinin standardizasyonunun sağlanması
- Süreç izlenebilirliğinin artırılması
- Operasyonel verimliliğin güçlendirilmesi
- Kaynak kullanımının optimize edilmesi

Devam Ediyor



Artırılmış Gerçeklik Tabanlı Restoran Keşif ve Deneyim Platformu

- Müşteri Deneyimi
- İnovasyon ve Dijital Hizmetler



Proje Özeti

MetropolCard mobil uygulamasındaki "Keşfet" modülüne artırılmış gerçeklik (AR) ve 360° sanal tur teknolojilerinin entegre edilmesiyle kullanıcıların restoran ve kafeleri dijital ortamda deneyimleyebilmesini sağlayan yenilikçi bir platform geliştirilmektedir.



Sürdürülebilirlik ve İş Değeri Katkısı

- Dijital müşteri deneyiminin geliştirilmesi
- Üye iş yerlerinin dijital görünürlüğünün artırılması
- Müşteri etkileşiminin güçlendirilmesi
- Hizmet inovasyonunun desteklenmesi

Devam Ediyor

Dijitalleşme

Dijitalleşme çalışmalarımızı operasyonel verimliliğin artırılması, müşteri deneyiminin geliştirilmesi ve sürdürülebilir büyümenin desteklenmesi açısından öncelikli çalışma alanlarımızdan biri olarak ele almaktayız.

Geliştirdiğimiz dijital çalışmalar ve platformlar sayesinde iş süreçlerini sadeleştirmekte, işlem güvenliğini artırmakta ve kullanıcılarımıza daha hızlı, güvenilir ve erişilebilir hizmetler sunmaktayız. Veri analitiği, yapay zeka destekli uygulamalar ve sistem entegrasyonları ile süreçlerimizi sürekli geliştirirken, kaynak kullanımını optimize eden uygulamalarımızla çevresel sürdürülebilirliğe de katkı sağlamaktayız.

2025 yılında devam eden 7 dijital dönüşüm projemizle birlikte operasyonel süreçlerimizi daha verimli hale getirirken, müşteri deneyimini geliştirmeye ve sektördeki rekabet gücümüzü artırmaya devam etmiş bulunmaktayız. 2024 yılında 65.502 olan toplam Cep POS kullanıcı sayımız, 2025 yılında 88.154'e yükselerek %35 oranında artış göstermiştir.



Dijitalleşme	2022	2023	2024	2025
Gerçekleştirilen Dijital Dönüşüm Projesi	6	5	7	7
Gerçekleştirilen Dijital Dönüşüm Projesi	25.586	40.010	65.502	88.154

Dijitalleşme Çalışmalarımız ve Projelerimiz

2025 yılında yürütülen dijitalleşme projeleriyle operasyonel süreçlerimizi daha hızlı, güvenli ve verimli hale getirirken; veri yönetimi, finansal süreçler ve saha operasyonlarında dijital entegrasyonu güçlendirmeyi sürdürdük. Bu çalışmalar, müşteri deneyiminin geliştirilmesinin yanı sıra süreçlerin izlenebilirliğini artırarak kurumsal sürdürülebilirlik hedeflerimize katkı sağlamaktadır.



Saha Mobil Uygulaması

Operasyonel Verimlilik Dijital Saha Yönetimi



Proje Özeti

Saha ekiplerinin günlük operasyonlarını mobil ortamda yönetebilmesini sağlayan uygulama sayesinde üye işyeri bilgileri, ziyaret planları ve operasyonel işlemler tek platform üzerinden yürütülmektedir. 2025 yılında kullanıcı deneyimini geliştirmeye yönelik yeni ekranlar ve fonksiyonlar sisteme eklenmiştir.



Sürdürülebilirlik ve İş Değeri Katkısı

- ✓ Operasyonel süreçlerin hızlanması
- ✓ Manuel iş yükünün azaltılması
- ✓ Fiziksel evrak kullanımının azaltılması
- ✓ Hizmet kalitesinin artırılması

Devam Ediyor



Hazine Sihirbazı Uygulaması

Finansal Süreçlerin Dijitalleştirilmesi



Proje Özeti

Banka ekstrelerinin farklı bankalardan otomatik olarak alınmasını, saklanması ve merkezi olarak yönetilmesini sağlayan dijital finans uygulamasıdır. 2025 yılında yeni banka entegrasyonları devam etmiştir.



Sürdürülebilirlik ve İş Değeri Katkısı

- ✓ Finansal veri akışının otomatikleşmesi
- ✓ Veri güvenilirliğinin artırılması
- ✓ Operasyonel iş yükünün azaltılması
- ✓ Veri yönetiminin güçlendirilmesi

Devam Ediyor



Mreports Geliştirmeleri

Kurumsal Raporlama Veri Analitiği



Proje Özeti

MReports platformunun kullanıcı ihtiyaçları doğrultusunda sürekli geliştirilmesine yönelik çalışmalar yürütülmektedir. Bu kapsamda raporlama altyapısını güçlendirmek, veri erişimini kolaylaştırmak ve kullanıcı deneyimini iyileştirmek amacıyla yeni ekranlar, modüller ve işlevler geliştirilmektedir.



Sürdürülebilirlik ve İş Değeri Katkısı

- ✓ Bilgiye hızlı ve güvenilir erişim
- ✓ Karar alma süreçlerinin desteklenmesi
- ✓ Operasyonel verimliliğin artırılması
- ✓ Kullanıcı memnuniyetinin geliştirilmesi

Devam Ediyor

Dijitalleşme Çalışmalarımız ve Projelerimiz

2025 yılında yürütülen dijitalleşme projeleriyle operasyonel süreçlerimizi daha hızlı, güvenli ve verimli hale getirirken; veri yönetimi, finansal süreçler ve saha operasyonlarında dijital entegrasyonu güçlendirmeyi sürdürdük. Bu çalışmalar, müşteri deneyiminin geliştirilmesinin yanı sıra süreçlerin izlenebilirliğini artırarak kurumsal sürdürülebilirlik hedeflerimize katkı sağlamaktadır.



Logo Flow Entegrasyonu

- Dijital İş Akışları
- Süreç Yönetimi

Proje Özeti
Satın alma faturalarının elektronik ortamda yönlendirilmesini, kontrol edilmesini ve onay süreçlerinin dijital iş akışları üzerinden yönetilmesini sağlayan entegrasyon projesidir. Proje 2025 yılı itibarıyla tamamlanmıştır. Fatura onay süreçleri departman yönetiminde yürütülmekte olup, üst yönetim (CEO) seviyesinde de izlenebilir, onaylanabilir ve raporlanabilir hale getirilmiştir.

Sürdürülebilirlik ve İş Değeri Katkısı

- Onay süreçlerinin hızlanması
- Kağıt kullanımının azaltılması
- Süreç izlenebilirliğinin güçlendirilmesi
- Kurumsal kaynakların etkin kullanımı

Tamamlandı



Petropay Entegrasyonu

- Entegre Veri Yönetimi

Proje Özeti
Yakıt tüketimi ve finansal süreçlere ilişkin verilerin dijital ortamda yönetilmesini sağlayan entegrasyon projesidir. Proje kapsamında yakıt tüketim verileri ve alış faturaları MReports platformuna otomatik olarak aktarılmakta, finansal kayıtlar merkezi bir sistem üzerinden izlenebilmektedir. Petropay Entegrasyonu projesi 2025 yılında tamamlanmıştır.

Sürdürülebilirlik ve İş Değeri Katkısı

- Veri doğruluğunun artırılması
- Finansal kontrolün güçlendirilmesi
- İzlenebilirliğin geliştirilmesi
- Kaynak kullanımının etkin yönetimi

Tamamlandı



Mreports ile Cari Ekstre Takibi

- Finansal Dijitalleşme
- Veri Yönetimi

Proje Özeti
Müşteri ve üye işyerlerine ait cari hesap hareketlerinin ve ekstre bilgilerinin dijital ortamda görüntülenmesini ve takip edilmesini sağlayan merkezi raporlama çözümüdür. Proje 2025 yılı itibarıyla tamamlanmıştır.

Sürdürülebilirlik ve İş Değeri Katkısı

- Bilgiye hızlı erişim
- Süreç şeffaflığının artırılması
- Veri doğruluğunun güçlendirilmesi
- Manuel raporlamanın azaltılması

Tamamlandı



Thalos Yazılım

- Robotik Süreç Otomasyonu

Proje Özeti
Operasyonel iş akışlarının robotik süreç otomasyonu ile dijitalleştirilmesini sağlayan proje kapsamında mevcut otomasyonlar yeni platforma taşınmış ve yeni iş akışları geliştirilmiştir.

Sürdürülebilirlik ve İş Değeri Katkısı

- Tekrarlayan işlemlerin otomatikleştirilmesi
- Hata riskinin azaltılması
- İşlem hızının artırılması
- Çalışanların katma değerli işlere odaklanması

Tamamlandı

Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik

Tedarik zincirimiz ağırlıklı olarak yazarkasa POS donanımı, yazılım, bakım ve destek hizmetleri ile lojistik ve filo yönetimi alanlarında faaliyet gösteren tedarikçilerden oluşmaktadır. Satın alma faaliyetlerimizin tamamını yurt içi tedarikçiler aracılığıyla yürütmekteyiz.

Tedarikçi ilişkilerimizi yasal mevzuata uyum, etik iş yapma ilkeleri ve hizmet sürekliliği esasları çerçevesinde yürütmekteyiz. Tedarikçilerimizle yürüttüğümüz iş birliklerinde çocuk işçiliği, zorla çalıştırma, ayrımcılık ve etik dışı uygulamalara karşı sıfır tolerans yaklaşımını benimsemekteyiz. Bu konudaki beklentilerimizin sözleşme süreçlerine ve tedarikçi iletişimine sistematik biçimde yansıtılmasına yönelik çalışmalarımızı 2026 yılında güçlendirmeyi hedeflemekteyiz. Bu kapsamda tedarikçi seçim ve değerlendirme süreçlerine çevresel ve sosyal kriterlerin dahil edilmesi, tedarikçilerden beklenen asgari ilkelerin yazılı hale getirilmesi ve kritik tedarikçilerin öncelikli olarak ele alınması önemli başlıklarımız arasında yer almaktadır.

Dijital altyapımız sayesinde satın alma ve tedarik süreçlerini daha izlenebilir ve etkin şekilde yönetmekte, veri doğruluğunu artırmakta ve karar alma süreçlerini desteklemekteyiz. Kritik hizmetlerde alternatif tedarik kaynaklarını değerlendirerek tedarik sürekliliğini güçlendirmeyi ve operasyonel riskleri azaltmayı hedeflemekteyiz.



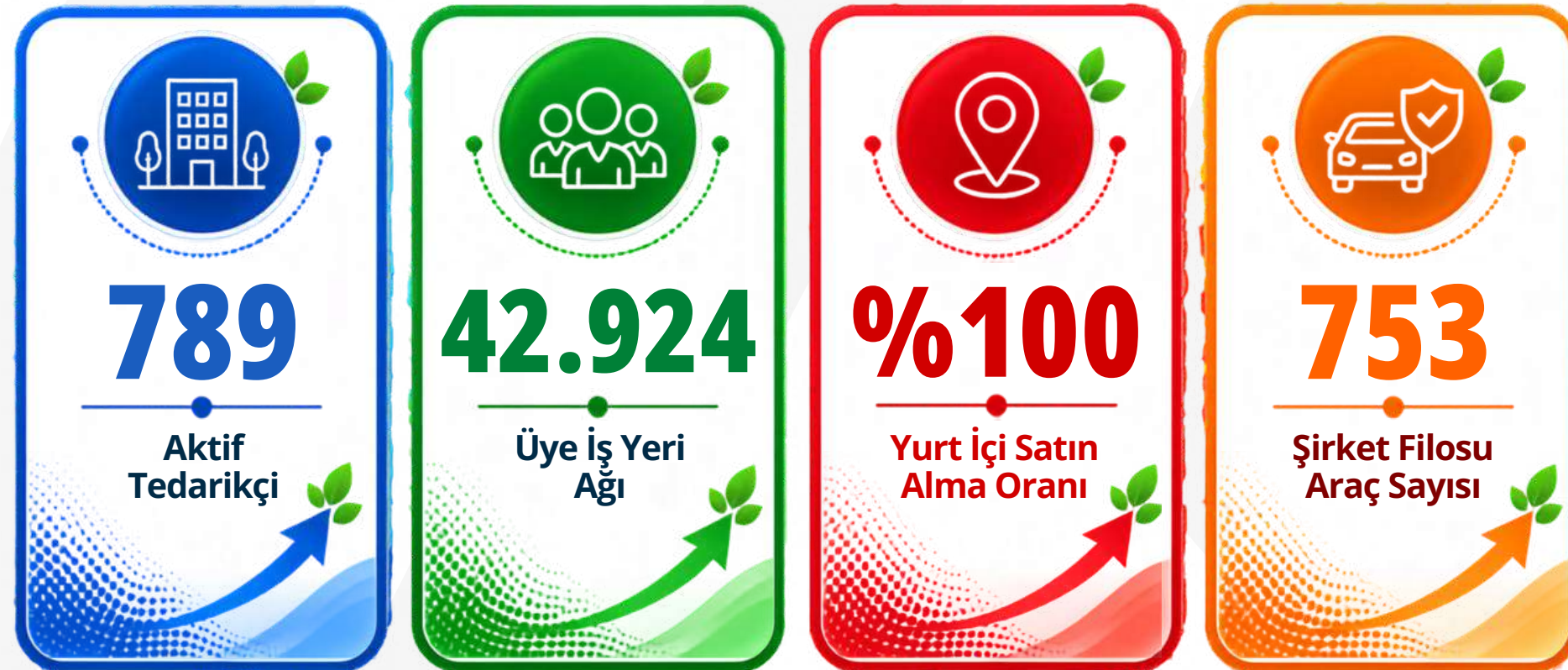
Tedarik Zinciri Performansımız

2025 yılı itibarıyla aktif tedarikçi sayımız 353 olarak gerçekleşmiştir. Yazarkasa POS hizmetlerinde çalıştığımız stratejik tedarikçi sayısı son iki yılda 5 olarak korunmuş olup, bu alandaki uzun dönemli iş birliklerimizi sürdürmekteyiz. Üye iş yeri ağıımız ise büyümesini devam ettirmiş; 2024 yılında 36.045 olan üye iş yeri sayımız, 2025 yılında %19 artışla 42.924'e ulaşmıştır. Bu gelişme, hizmet ağıımızın genişlediğini ve tedarik zincirimizin daha fazla paydaşa eriştiğini göstermektedir.

Satın alma faaliyetlerimizin tamamını yurt içi tedarikçiler aracılığıyla gerçekleştirmekteyiz. %100 yurt içi satın alma oranımız ile yerel ekonomiyi desteklemeyi, tedarik zincirimizin dayanıklılığını güçlendirmeyi ve yerel iş ortaklarımızla uzun vadeli değer yaratmayı hedeflemekteyiz.

Operasyonel verimliliği desteklemek amacıyla filo yönetimi hizmetlerimizi tek bir tedarikçi üzerinden yürütmekteyiz. Bu yapı sayesinde süreçlerin koordinasyonu kolaylaşmakta, hizmet sürekliliği güçlenmekte ve operasyonel verimlilik artırılmaktadır. 31 Aralık 2025 tarihi itibarıyla şirket filomuzda toplam 753 araç bulunmaktadır.

Tedarikçi Yönetimi	2023	2024	2025
Aktif Tedarikçi Sayısı	611	785	789
Üye İş Yeri Sayısı	28.937	36.045	42.924
Yurt İçi Satın Alma Tedarikçi Oranı	%100	%100	%100



Veri Gizliliği ve Siber Güvenlik

Bilgi Güvenliği ve Veri Gizliliği

MetropolCard olarak dijital ödeme hizmetleri sunan bir kuruluş olmanın sorumluluğuyla, bilgi güvenliği ve kişisel verilerin korunmasını tüm faaliyetlerimizin merkezinde ele almaktayız. Müşterilerimize, üye iş yerlerimize, iş ortaklarımıza ve çalışanlarımıza ait bilgi varlıklarının gizliliğini, bütünlüğünü ve erişilebilirliğini korumaya yönelik uygulamalarımızı ulusal mevzuat ve uluslararası standartlar doğrultusunda yürütmekteyiz.

Bilgi güvenliği yönetim yaklaşımımızı bilgi güvenliği yönetim sistemi kapsamında yapılandırırken; bilgi varlıklarına güvenli erişimin sağlanması, bilgi güvenliği risklerinin yönetilmesi, yasal yükümlülüklerle uyumun sürdürülmesi ve kurumsal güvenilirliğin korunmasını önceliklerimiz arasında görmekteyiz. Süreçlerimizi düzenli olarak gözden geçirerek bilgi güvenliği performansını izlemekte, değişen risklere uyum sağlayacak şekilde sürekli iyileştirmeler gerçekleştirmekteyiz.

Bilgi güvenliği uygulamalarımız sadece teknik kontrollerle sınırlı kalmamakta, kurumsal yönetim anlayışımızın da önemli bir parçasını oluşturmaktadır. Bilgi Güvenliği Politikamız doğrultusunda bilgi varlıklarının korunmasına yönelik kurumsal taahhütlerimizi ortaya koyarken, kurum genelinde güçlü bir bilgi güvenliği kültürü oluşturmayı hedeflemekteyiz. Bu yaklaşım doğrultusunda çalışanlarımızın bilgi güvenliği ve veri gizliliği konularındaki farkındalığını geliştirmeye yönelik eğitimler yürütülmekte, bilgi güvenliği politikalarımızın tüm birimlerde etkin şekilde uygulanması desteklenmektedir.

Kişisel Verilerin Korunması

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) kapsamında kişisel verilerin işlenmesine ilişkin faaliyetlerimizi hukuka uygunluk, belirli ve meşru amaçlarla işleme, veri minimizasyonu ve gerekli süre boyunca muhafaza ilkeleri doğrultusunda yürütmekteyiz. Kişisel verilerin korunmasına ilişkin yükümlülüklerimiz ile veri sahiplerinin hakları kamuya açık olarak yayımlanan KVKK Aydınlatma Metni aracılığıyla şeffaf biçimde paylaşılmaktadır.

Kişisel verilerin elde edilmesi, işlenmesi, saklanması ve paylaşılmasına ilişkin süreçlerde gerekli teknik ve idari tedbirleri uygulamakta; veri iletiminde 128 bit SSL şifreleme altyapısından yararlanmaktayız. 128 bit SSL sistemi kırılması mümkün olmayan bir uluslararası bir şifreleme standardıdır. Veri erişimi yalnızca yetkilendirilmiş kişilerle sınırlandırılmakta, veri güvenliği süreçlerinde gizlilik, bütünlük ve erişilebilirlik ilkeleri esas alınmaktadır.

Güvenli Dijital Hizmet Altyapısı ve Siber Güvenlik

Dijital ödeme hizmetleri sunan bir kuruluş olarak bilgi sistemlerimizin güvenliğini, hizmet sürekliliğinin ve kullanıcı güveninin temel unsurlarından biri olarak değerlendirmekteyiz. Bilgi güvenliği yönetim sistemimiz kapsamında siber güvenlik risklerini düzenli olarak değerlendirmekte, bilgi sistemlerimizin güvenilirliğini korumaya yönelik teknik ve idari kontrolleri uygulamaktayız.

2025 yılı içerisinde bilgi sistemlerimizin sürekliliğini ve dayanıklılığını güçlendirmeye yönelik altyapı iyileştirmeleri tamamlanmıştır. İş sürekliliğini desteklemek amacıyla sunucu yedeklilik yapısı güçlendirilmiş; uygulama veya sistem kesintisi yaşanması durumunda hizmetin kesintisiz devam edebilmesi için yedek sunucuların devreye alınmasına yönelik teknik altyapı oluşturulmuştur.

Bilgi sistemlerimiz düzenli olarak sızma testleri ve güvenlik taramalarından geçirilmekte, elde edilen bulgular doğrultusunda iyileştirme çalışmaları yürütülmektedir. Ayrıca olası siber saldırılar, veri ihlalleri ve sistem kesintilerine karşı tanımlanmış olay müdahale süreçleri uygulanarak bilgi sistemlerimizin sürekliliği ve güvenirliliği desteklenmektedir.

Şirketimizde yürürlükte bulunan İçsel Bilgilerin Gizliliğinin Korunması ve Kamuyu Aydınlatma Prosedürü kapsamında, kamuya açıklanmamış bilgilerin korunması, bilgiye erişim yetkilerinin yönetilmesi ve kamuyu aydınlatma süreçleri sistematik şekilde yürütülmektedir. İçsel bilgilere erişen kişiler kayıt altına alınmakta, gerekli durumlarda gizlilik taahhütleri uygulanmakta ve bilgi paylaşımı "bilmesi gereken" prensibi doğrultusunda gerçekleştirilmektedir. Ayrıca temiz masa ve temiz ekran uygulamaları, bilgi sınıflandırması, güvenli iletişim kuralları ve çalışan sorumlulukları gibi idari kontrollerle bilgi güvenliği kültürü desteklenmektedir.

Bilgi güvenliği yaklaşımımız doğrultusunda siber güvenlik risklerinin yönetilmesini, bilgi sistemlerimizin güvenirliliğinin korunmasını ve olası güvenlik tehditlerine karşı gerekli teknik ve idari tedbirlerin uygulanmasını önceliklendirmekteyiz. Teknolojik gelişmeleri, değişen siber riskleri ve yasal gereklilikleri yakından takip ederek bilgi güvenliği uygulamalarımızı sürekli geliştirmeye ve kullanıcılarımıza güvenli dijital hizmet sunmaya devam etmekteyiz.

Ekler

- Performans Göstergeleri
- GRI İçerik Endeksi

Performans Göstergeleri

Çevre Performans Göstergeleri

Enerji Yönetimi	2023	2024	2025	Birim
Toplam Elektrik Tüketimi	223.006	181.567	130.516,80	kWh
Toplam Elektrik Tüketimi Yoğunluğu	1438,75	976,17	630,52	kWh/çalışan sayısı
Toplam Doğalgaz Tüketimi	526	575	730	m3

Araç Filosu Yönetimi	2023	2024	2025	Birim
Elektrikli araç sayısı	41	49	69	Adet
Elektrikli araç yakıt tüketimi	0	0	131.634,60	kWh
Benzinli araç sayısı	3	2	0	Adet
Benzinli araç yakıt tüketimi	201.541,50	403.923	0	Litre
Dizel araç sayısı	28	29	13	Adet
Dizel araç yakıt tüketimi	171.384,20	178.804,30	27.185,90	Litre

Emisyon Yönetimi	2023	2024	2025	Birim
Kapsam 1	978,38	1.507,56	76,58	Ton CO ₂ e
Kapsam 2	98,57	80,25	113,77	Ton CO ₂ e
Kapsam 3	19,89	16,81	121,56	Ton CO ₂ e
Toplam emisyon	1096,84	1.604,62	311,91	Ton CO ₂ e

Su Yönetimi	2023	2024	2025	Birim
Mavi su ayak izi	2.041,99	1.174,21	1.366,37	m ³
Yeşil su ayak izi	53,06	53,06	53,06	m ³
Gri su ayak izi	17.354,19	9.503,30	11.896,96	m ³
Toplam su ayak izi	19.449,24	10.730,57	13.316,39	m ³

Atık Yönetimi	2022	2023	2024	2025	Birim
İmha edilen fiziksel kart	7.000	14.286	13.024	10.691	Adet

Cinsiyete Göre Çalışan Sayısı	2022	2023	2024	2025	Birim
Kadın çalışan sayısı	61	67	82	97	Kişi
Erkek çalışan sayısı	87	88	104	110	Kişi
Toplam çalışan sayısı	148	155	186	207	Kişi

Çalışma Türlerine Göre Çalışan Sayısı	2025	Birim
Tam zamanlı kadın çalışan sayısı	95	Kişi
Tam zamanlı erkek çalışan sayısı	109	Kişi
Tam zamanlı çalışan sayısı	204	Kişi
Yarı zamanlı kadın çalışan sayısı	2	Kişi
Yarı zamanlı erkek çalışan sayısı	1	Kişi
Yarı zamanlı çalışan sayısı	3	Kişi

Yönetici Kapsamında Cinsiyet ve Yaşa Göre Dağılım	2023	2024	2025	Birim
30 yaş altı - kadın	1	0	2	Kişi
30 yaş altı - erkek	1	1	0	Kişi
30 - 50 yaş arası - kadın	8	10	12	Kişi
30-50 yaş arası - erkek	10	16	14	Kişi
50 yaş üzeri - kadın	0	0	0	Kişi
50 yaş üzeri - erkek	7	9	14	Kişi
Toplam	27	36	42	Kişi

İşe Yeni Alınan Çalışanların Cinsiyete ve Yaşa Göre Dağılım	2022	2023	2024	2025	Birim
30 yaş altı - kadın	25	28	25	15	Kişi
30 yaş altı - erkek	35	17	20	6	Kişi
30 - 50 yaş arası - kadın	10	16	25	12	Kişi
30-50 yaş arası - erkek	11	21	16	10	Kişi
50 yaş üzeri - kadın	0	0	1	0	Kişi
50 yaş üzeri - erkek	2	7	5	0	Kişi
Toplam	83	89	92	43	Kişi

İşten Ayrılan Çalışanların Cinsiyete ve Yaşa Göre Dağılım	2022	2023	2024	2025	Birim
30 yaş altı - kadın	17	26	17	1	Kişi
30 yaş altı - erkek	28	17	15	8	Kişi
30 - 50 yaş arası - kadın	11	11	15	16	Kişi
30-50 yaş arası - erkek	15	27	13	9	Kişi
50 yaş üzeri - kadın	0	0	1	0	Kişi
50 yaş üzeri - erkek	0	1	1	0	Kişi
Toplam	71	82	62	34	Kişi

İşten Çıkarılan Çalışanların Cinsiyete Göre Dağılım	2024	2025	Birim
Beyaz Yaka kadın çalışan sayısı	32	9	Kişi
Beyaz Yaka erkek çalışan sayısı	28	6	Kişi
Beyaz Yaka toplam çalışan sayısı	60	15	Kişi

Sosyal Performans Göstergeleri

Çalışma Süreleri ve Cinsiyete Göre Dağılım	2022	2023	2024	2025	Birim
0-5 yıl arası çalışan sayısı - kadın	55	61	76	86	Kişi
0-5 yıl arası çalışan sayısı - erkek	62	72	80	87	Kişi
5-10 yıl arası çalışan sayısı - kadın	6	7	9	8	Kişi
5-10 yıl arası çalışan sayısı - erkek	25	15	16	16	Kişi
10 üzeri çalışan sayısı - kadın	1	1	1	1	Kişi
10 üzeri çalışan sayısı - erkek	3	3	3	3	Kişi
Stajyer çalışan - kadın	0	0	0	2	Kişi
Stajyer çalışan - erkek	0	0	1	4	Kişi

Doğum İznine Ayrılma Oranları	2022	2023	2024	2025	Birim
Doğum iznine ayrılan çalışanlar - kadın	2	2	3	2	Kişi
Doğum iznine ayrılan çalışanlar - erkek	0	0	1	1	Kişi
Doğum izninden dönen çalışanlar - kadın	2	0	0	1	Kişi
Doğum izninden dönen çalışanlar - erkek	0	0	0	1	Kişi

Bildirim ve Şikayet Mekanizmaları	2025	Birim
Çalışan memnuniyet anketi katılım oranı	78	%
Genel çalışan memnuniyet skoru	71	%
Yönetici memnuniyet skoru	69	%
Çalışan bağlılık skoru	74	%
Aksiyon planına dönüştürülen geri bildirim sayısı	3	Adet

Sosyal Performans Göstergeleri

İş Sağlığı ve Güvenliği	2022	2023	2024	2025	Birim
Kayıp zaman (iş 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 iş 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	-	-	-	64	Saat
İSG eğitimlerine katılan toplam çalışan sayısı	61	49	44	103	Kişi
Çalışan başına iş güvenliği eğitim saatleri	8	12	12	12	saat/Kişi
Kurulu İSG komitelerinde toplam üye sayısı	8	8	10	10	Kişi
Kurulu İSG komitelerinde çalışan temsilci sayısı	5	5	7	7	Kişi
Ek / özel / tamamlayıcı sigorta yaptırılan çalışan oranı	100	100	100	100	%
Ramak kala sayısı	0	0	0	2	Adet
İlk yardım eğitimi alan çalışan sayısı	-	-	-	8	Kişi
İlk yardım sertifikası olan çalışan sayısı	-	-	-	9	Kişi
Acil durum planları ve tahliye prosedürleri eğitimi saati	-	-	-	2	Saat

Eğitim	2022	2023	2024	2025	Birim
Toplam eğitim süresi	-	-	-	384	Saat
Eğitime katılan kadın çalışan sayısı	23	39	39	89	Kişi
Eğitime katılan erkek çalışan sayısı	38	10	22	113	Kişi
Eğitime katılan çalışan sayısı	61	49	61	202	Kişi

Toplumsal Fayda	2022	2023	2024	2025	Birim
Bağış ve sponsorluk miktarı	1.339.680	830.384	500.000	9.704.194,91	TL
Kurumsal üyelik sayısı	2	2	3	5	Adet

Diğer	2022	2023	2024	2025	Birim
Personel devir hızı	49	53	34	16,5	%
Kadın engelli çalışan sayısı	-	-	-	5	Kişi
Erkek engelli çalışan sayısı	-	-	-	2	Kişi
Toplam engelli çalışan sayısı	-	-	-	7	Kişi
Dezavantajlı çalışan oranı	-	-	3	3	%

Ar-Ge / Dijitalleşme / Inovasyon	2022	2023	2024	2025	Birim
Toplam Ar-Ge harcaması	7.201.087,24	19.827.608,26	39.692.462,68	95.070.073	TL
Yıllık üretilen Ar-Ge niteliğinde proje sayısı	3	1	3	5	Adet
Gerçekleştirilen dijital dönüşüm projesi	6	5	7	7	Adet
Dijital çözümlerin toplam sayısı (Cep POS kullanıcı sayısı)	25.586	40.010	65.502	88.154	Adet
Yurtiçi/yurtdışı fuar, bilimsel etkinlik değeri olan sempozyum, kongrelere katılım sayısı	1	6	3	6	Adet

Operasyonel Verimlilik	2022	2023	2024	2025	Birim
Müşteri sayısı	4.531	5.460	6.902	11.490	Adet
Üye işyeri sayısı	26.017	28.937	36.045	42.924	Adet
Müşteri geri bildirim ve şikayet sayısı	45.000	55.000	70.000	75.000	Adet
Müşteri memnuniyet oranı	78	80	81	80	%
İyileştirme ve geliştirme sayısı	-	-	-	50	Adet

Tedarikçi Yönetimi	2022	2023	2024	2025	Birim
Aktif Tedarikçi Sayısı	632	611	785	789	Adet
Yurt İçi Satın Alma Tedarikçi Oranı	100	100	100	100	%

GRI İçerik Endeksi

Metropol Kurumsal Hizmetler A.Ş., 1 Ocak – 31 Aralık 2025 dönemine ilişkin bilgiler için GRI Standartları'na atıfla raporlama yapmıştır.

GRI STANDARDI	GRI AÇIKLAMA	KONUM	AÇIKLAMA
GRI 2: Genel Açıklamalar 2021	2-1 Organizasyon Detayları	MetropolCard Hakkında Rapor Hakkında	
	2-2 Organizasyonun Sürdürülebilirlik Raporlamasına Dahil Edilen Birimleri	Rapor Hakkında	
	2-3 Raporlama Dönemi, Sıklığı ve İletişim Noktası	Rapor Hakkında	
	2-4 Bilgilerin Yeniden Beyanı	Rapor Hakkında Emisyon Yönetimi Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız	
	2-5 Dış Güvence	-	Raporlama dönemine ilişkin dış güvence süreci gerçekleştirilmemiştir.
	2-6 Faaliyetler, Değer Zinciri ve Diğer İş İlişkileri	MetropolCard Hakkında Faaliyet Alanlarımız ve Ürünlerimiz Değer Zinciri Modelimiz 2025'te Ürettiğimiz Değer Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik	
	2-7 Çalışanlar	Kapsayıcılık, Çeşitlilik ve Cinsiyet Eşitliği Sosyal Performans Göstergeleri	
	2-8 Çalışan Olmayan İşçiler	-	
	2-9 Yönetişim Yapısı ve Kompozisyonu	Kurumsal Yönetim Yönetişim Yapımız	
	2-10 En Yüksek Yönetişim Organının Aday Gösterilmesi ve Seçilmesi	Yönetişim Yapımız	
	2-11 En Yüksek Yönetişim Organının Başkanı	Yönetişim Yapımız	
	2-12 En Yüksek Yönetişim Organının Etkilerin Yönetimini Gözetmedeki Rolü	Kurumsal Yönetim Etkin Risk Yönetimimiz Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız	
	2-13 Etkilerin Yönetimine İlişkin Sorumluluğun Devri	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız Yönetişim Yapımız	
	2-14 En Yüksek Yönetişim Organının Sürdürülebilirlik Raporlamasındaki Rolü	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız Önemlilik Analizi	

GRI STANDARDI	GRI AÇIKLAMA	KONUM	AÇIKLAMA
GRI 2: Genel Açıklamalar 2021	2-15 Çıkar Çatışmaları	İş Etiği ve Uyum Yolsuzlukla ve Rekabete Aykırı Davranışlarla Mücadele	2025 yılında sonuçlanmış herhangi bir çıkar çatışması ihlali bulunmamaktadır.
	2-16 Kritik Endişelerin İletilmesi	İş Etiği ve Uyum	Kritik nitelikte değerlendirilen bildirimler Denetimden Sorumlu Komite aracılığıyla Yönetim Kurulu'na iletilmektedir. 2025 yılında Yönetim Kurulu'na iletilmesini gerektiren kritik nitelikte bir endişe bulunmamaktadır.
	2-17 En Yüksek Yönetişim Organının Kolektif Bilgisi	Kurumsal Yönetim Yönetişim Yapımız	
	2-18 En Yüksek Yönetişim Organının Performansının Değerlendirilmesi	Kurumsal Yönetim Yönetişim Yapımız	
	2-19 Ücret Politikaları	Yönetişim Yapımız Çalışan Memnuniyeti ve Refahı	
	2-20 Ücretin Belirlenme Süreci	Yönetişim Yapımız	
	2-21 Yıllık Toplam Ücret Oranı	-	Yıllık toplam ücret oranı, ücret bilgilerinin gizliliği nedeniyle raporlanmamaktadır.
	2-22 Sürdürülebilir Kalkınma Stratejisi Hakkında Beyan	CEO Mesajı Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız	
	2-23 Politika Taahhütleri	İş Etiği ve Uyum İnsan Hakları Yaklaşımımız İnsan Kaynakları Politikamız Veri Gizliliği ve Siber Güvenlik	Bilgi Güvenliği Politikası, Kalite Politikası, İSG Politikası ve KVKK Aydınlatma Metni kamuya açık olarak yayımlanmaktadır. Çocuk işçiliği, zorla çalıştırma ve ayrımcılık konularında sıfır tolerans yaklaşımı benimsenmektedir.
	2-24 Politika Taahhütlerinin Yerleştirilmesi	İş Etiği ve Uyum Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik	
	2-25 Olumsuz Etkileri Gidermek İçin Süreçler	İş Etiği ve Uyum Yolsuzlukla ve Rekabete Aykırı Davranışlarla Mücadele Risklerimiz ve Aksiyonlarımız Müşteri Memnuniyeti	
	2-26 Danışma ve Endişelerin Bildirilmesi Mekanizmaları	İş Etiği ve Uyum Yolsuzlukla ve Rekabete Aykırı Davranışlarla Mücadele	
	2-27 Yasalara ve Düzenlemelere Uyum	İş Etiği ve Uyum Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik Yolsuzlukla ve Rekabete Aykırı Davranışlarla Mücadele	2025 yılı içerisinde yolsuzluk, çıkar çatışması veya rekabet mevzuatına aykırılık nedeniyle sonuçlanmış idari yaptırım bulunmamaktadır. Çevre, iş hukuku ve kişisel verilerin korunması alanlarında önemli uyumsuzluk veya para cezası bulunmamaktadır.

GRI STANDARDI	GRI AÇIKLAMA	KONUM	AÇIKLAMA
GRI 2: Genel Açıklamalar 2021	2-28 Üyelikler	Üyeliklerimiz ve Sertifikalarımız	2025 yılı itibarıyla kurumsal üyelik sayısı 5'tir: İstanbul Ticaret Odası (İTO), Hizmet İhracatçıları Birliği (HİB), Türkiye İnsan Yönetimi Derneği (PERYÖN), Türkiye Kalite Derneği (KalDer) ve Türk-Fransız Ticaret Derneği.
	2-29 Paydaş Katılımına Yaklaşım	Paydaş Analizi Önemlilik Analizi	
	2-30 Toplu İş Sözleşmeleri	-	Çalışanlar toplu iş sözleşmesi kapsamında değildir.
GRI 3: Önemli Konular 2021	3-1 Önemli Konuların Belirlenme Süreci	Önemlilik Analizi Paydaş Analizi	
	3-2 Önemli Konular Listesi	Önemlilik Analizi	
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Önemlilik Analizi Sürdürülebilirlik Hedeflerimiz	
	201-1 Doğrudan Yaratılan ve Dağıtılan Ekonomik Değer	2025'te Ürettiğimiz Değer	
	201-2 İklim Değişikliği Nedeniyle Finansal Etkiler ve Diğer Riskler ile Fırsatlar	Etkin Risk Yönetimimiz Risklerimiz ve Aksiyonlarımız Çevre ve İklim Değişikliği Yönetimi	İklim kaynaklı risk ve fırsatların gelir, faaliyet gideri, yatırım ihtiyacı ve finansman olanakları üzerindeki etkileri TSRS yaklaşımı doğrultusunda değerlendirilmektedir. Ayrıntılı değerlendirme 2025 MetropolCard TSRS Raporu'nda yer almaktadır.
GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etkiler 2016	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Önemlilik Analizi Sürdürülebilirlik Hedeflerimiz	
	203-1 Altyapı Yatırımları ve Desteklenen Hizmetler	Toplumsal Değer Yaratma Ar-Ge ve Inovasyon Dijitalleşme	Atık Kazanç Projesi 2025 yılında 23 belediyeye ulaşmıştır. OkulPay 5 okulda 45.000'i aşkın öğrenciye hizmet vermektedir. PowerPay ve EPDK Şarj Ağı İşletmeci Lisansı ile elektrikli araç şarj altyapısına, KarbonPay ile düşük karbonlu ulaşım tercihlerinin teşvikine katkı sağlanmaktadır.
	203-2 Önemli Dolaylı Ekonomik Etkiler	Toplumsal Değer Yaratma Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik 2025'te Ürettiğimiz Değer	
GRI 204: Satın Alma Uygulamaları 2016	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Önemlilik Analizi Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik	
	204-1 Yerel Tedarikçilere Yapılan Harcamaların Oranı	Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik	



GRI STANDARDI	GRI AÇIKLAMA	KONUM	AÇIKLAMA
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Önemlilik Analizi Yolsuzlukla ve Rekabete Aykırı Davranışlarla Mücadele	
	205-1 Yolsuzlukla İlgili Riskler Açısından Değerlendirilen Operasyonlar	Yolsuzlukla ve Rekabete Aykırı Davranışlarla Mücadele Etkin Risk Yönetimimiz	
	205-2 Yolsuzlukla Mücadele Politika ve Prosedürleri Hakkında İletişim ve Eğitim	İş Etiği ve Uyum Yolsuzlukla ve Rekabete Aykırı Davranışlarla Mücadele	
	205-3 Doğrulanmış Yolsuzluk Olayları ve Alınan Önlemler	Yolsuzlukla ve Rekabete Aykırı Davranışlarla Mücadele	2025 yılı içerisinde doğrulanmış herhangi bir yolsuzluk vakası yaşanmamıştır.
GRI 206: Rekabete Aykırı Davranış 2016	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Önemlilik Analizi Yolsuzlukla ve Rekabete Aykırı Davranışlarla Mücadele	
	206-1 Rekabete Aykırı Davranış, Tröst ve Tekelcilik Uygulamaları Nedeniyle Açılan Davalar	Yolsuzlukla ve Rekabete Aykırı Davranışlarla Mücadele	2025 yılı içerisinde rekabet mevzuatına aykırılık nedeniyle sonuçlanmış idari yaptırım veya açılmış dava bulunmamaktadır.
GRI 302: Enerji 2016	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Önemlilik Analizi Enerji Verimliliği ve Yönetimi	
	302-1 Kuruluş İçinde Enerji Tüketimi	Enerji Verimliliği ve Yönetimi Çevre Performans Göstergeleri	
	302-2 Kuruluş Dışında Enerji Tüketimi	Enerji Verimliliği ve Yönetimi Çevre Performans Göstergeleri	
	302-3 Enerji Yoğunluğu	Enerji Verimliliği ve Yönetimi Çevre Performans Göstergeleri	
	302-4 Enerji Tüketiminin Azaltılması	Enerji Verimliliği ve Yönetimi	
	302-5 Ürün ve Hizmetlerin Enerji Gereksinimlerinde Azalma	Dijitalleşme Emisyon Yönetimi	
GRI 303: Su ve Atıksular 2018	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Önemlilik Analizi Su Yönetimi	
	303-1 Paylaşılan Bir Kaynak Olarak Su ile Etkileşim	Su Yönetimi	
	303-2 Su Deşarjı ile İlgili Etkilerin Yönetimi	Su Yönetimi	Faaliyetler doğrudan su kirliliğine neden olan üretim süreçleri içermemekte olup ofis kaynaklı atık sular kentsel kanalizasyon şebekesine deşarj edilmektedir.
	303-3 Su Çekimi	Su Yönetimi Çevre Performans Göstergeleri	

GRI STANDARDI	GRI AÇIKLAMA	KONUM	AÇIKLAMA
GRI 303: Su ve Atıksular 2018	303-4 Su Deşarjı	Su Yönetimi	
	303-5 Su Tüketimi	Su Yönetimi Çevre Performans Göstergeleri	
GRI 305: Emisyonlar 2016	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Önemlilik Analizi Emisyon Yönetimi Çevre ve İklim Değişikliği Yönetimi	
	305-1 Doğrudan (Kapsam 1) Sera Gazı Emisyonları	Emisyon Yönetimi Çevre Performans Göstergeleri	
	305-2 Enerji Dolaylı (Kapsam 2) Sera Gazı Emisyonları	Emisyon Yönetimi Çevre Performans Göstergeleri	
	305-3 Diğer Dolaylı (Kapsam 3) Sera Gazı Emisyonları	Emisyon Yönetimi Çevre Performans Göstergeleri	
	305-4 Sera Gazı Emisyon Yoğunluğu	Emisyon Yönetimi Çevre Performans Göstergeleri	
	305-5 Sera Gazı Emisyonlarının Azaltılması	Emisyon Yönetimi Enerji Verimliliği ve Yönetimi	
GRI 306: Atık 2020	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Önemlilik Analizi Atık Yönetimi	
	306-1 Atık Üretimi ve Atıkla İlgili Önemli Etkiler	Atık Yönetimi	
	306-2 Atıkla İlgili Önemli Etkilerin Yönetimi	Atık Yönetimi Dijitalleşme	
	306-3 Oluşan Atık	Atık Yönetimi Çevre Performans Göstergeleri	
	306-4 Bertarafa Gönderilmeyen Atık	Atık Yönetimi Çevre Performans Göstergeleri	
	306-5 Bertarafa Gönderilen Atık	Atık Yönetimi Çevre Performans Göstergeleri	
GRI 308: Tedarikçi Çevresel Değerlendirmesi 2016	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Önemlilik Analizi Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik	
	308-1 Çevresel Kriterlere Göre Eleme Yapılan Yeni Tedarikçiler	Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik	
	308-2 Tedarik Zincirindeki Olumsuz Çevresel Etkiler ve Alınan Önlemler	Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik Risklerimiz ve Aksiyonlarımız	
GRI 401: İstihdam 2016	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Önemlilik Analizi Çalışan Memnuniyeti ve Refahı	

GRI STANDARDI	GRI AÇIKLAMA	KONUM	AÇIKLAMA
GRI 401: İstihdam 2016	401-1 Yeni Çalışan İşe Alımları ve Çalışan Devir Oranı	Kapsayıcılık, Çeşitlilik ve Cinsiyet Eşitliği Çalışan Memnuniyeti ve Refahı Sosyal Performans Göstergeleri	
	401-2 Tam Zamanlı Çalışanlara Sağlanan, Geçici veya Yarı Zamanlı Çalışanlara Sağlanmayan Yan Haklar	Çalışan Memnuniyeti ve Refahı	
	401-3 Ebeveyn İzni	Sosyal Performans Göstergeleri	2025 yılında 2 kadın ve 1 erkek çalışan doğum iznine ayrılmış; 1 kadın ve 1 erkek çalışan izin sonrası işe dönmüştür.
GRI 402: İşçi/Yönetim İlişkileri 2016	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Önemlilik Analizi İnsan Kaynakları Politikamız	
	402-1 Operasyonel Değişikliklere İlişkin Asgari Bildirim Süreleri	İnsan Kaynakları Politikamız	Operasyonel değişikliklere ilişkin bildirim süreleri 4857 sayılı İş Kanunu'nda öngörülen asgari sürelerle uygun olarak uygulanmaktadır.
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Önemlilik Analizi İş Sağlığı ve Güvenliği	
	403-1 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi	İş Sağlığı ve Güvenliği Üyeliklerimiz ve Sertifikalarımız	
	403-2 Tehlike Tanımlama, Risk Değerlendirmesi ve Olay İncelemesi	İş Sağlığı ve Güvenliği	
	403-3 İş Sağlığı Hizmetleri	İş Sağlığı ve Güvenliği	
	403-4 ISG Konusunda Çalışan Katılımı, Danışma ve İletişim	İş Sağlığı ve Güvenliği Sosyal Performans Göstergeleri	
	403-5 Çalışanlara Verilen ISG Eğitimleri	İş Sağlığı ve Güvenliği Sosyal Performans Göstergeleri	
	403-6 Çalışan Sağlığının Teşviki	İş Sağlığı ve Güvenliği Çalışan Memnuniyeti ve Refahı	
	403-7 İş İlişkileri ile Doğrudan Bağlantılı ISG Etkilerinin Önlenmesi ve Azaltılması	İş Sağlığı ve Güvenliği Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik Risklerimiz ve Aksiyonlarımız	
	403-8 ISG Yönetim Sistemi Kapsamındaki Çalışanlar	İş Sağlığı ve Güvenliği	
	403-9 İşle İlgili Yaralanmalar	İş Sağlığı ve Güvenliği Sosyal Performans Göstergeleri	
	403-10 İşle İlgili Sağlık Sorunları	İş Sağlığı ve Güvenliği Sosyal Performans Göstergeleri	Raporlama döneminde işle ilgili tespit edilmiş meslek hastalığı vakası bulunmamaktadır.
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Önemlilik Analizi Çalışan Katılımı ve Yetenek Gelişimi	

GRI STANDARDI	GRI AÇIKLAMA	KONUM	AÇIKLAMA
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016	404-1 Çalışan Başına Yıllık Ortalama Eğitim Saati	Çalışan Katılımı ve Yetenek Gelişimi Sosyal Performans Göstergeleri	
	404-2 Çalışan Becerilerini Geliştirme ve Geçiş Destek Programları	Çalışan Katılımı ve Yetenek Gelişimi	
	404-3 Düzenli Performans ve Kariyer Gelişimi Değerlendirmesi Alan Çalışanların Yüzdesi	Çalışan Katılımı ve Yetenek Gelişimi	
GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği 2016	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Önemlilik Analizi Kapsayıcılık, Çeşitlilik ve Cinsiyet Eşitliği	
	405-1 Yönetişim Organlarının ve Çalışanların Çeşitliliği	Kapsayıcılık, Çeşitlilik ve Cinsiyet Eşitliği Yönetişim Yapımız Sosyal Performans Göstergeleri	
	405-2 Kadınların Erkeklerle Oranla Temel Maaş ve Ücret Oranı	Kapsayıcılık, Çeşitlilik ve Cinsiyet Eşitliği	Kadın-erkek temel maaş ve ücret oranı bu raporlama döneminde raporlanmamaktadır.
GRI 406: Ayrımcılık Yasağı 2016	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Önemlilik Analizi İnsan Hakları Yaklaşımımız	
	406-1 Ayrımcılık Olayları ve Alınan Düzeltici Önlemler	İnsan Hakları Yaklaşımımız İş Etiği ve Uyum Kapsayıcılık, Çeşitlilik ve Cinsiyet Eşitliği	Raporlama dönemi kapsamında herhangi bir ayrımcılık vakası bildirilmemiştir.
GRI 407: Örgütlenme Özgürlüğü ve Toplu Sözleşme Hakkı 2016	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Önemlilik Analizi İnsan Hakları Yaklaşımımız	
	407-1 Örgütlenme Özgürlüğü ve Toplu Sözleşme Hakkının Risk Altında Olabileceği Operasyonlar ve Tedarikçiler	İnsan Hakları Yaklaşımımız Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik	
GRI 408: Çocuk İşçiliği 2016	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Önemlilik Analizi İnsan Hakları Yaklaşımımız	
	408-1 Çocuk İşçiliği Açısından Önemli Risk Taşıyan Operasyonlar ve Tedarikçiler	İnsan Hakları Yaklaşımımız Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik	
GRI 409: Zorla veya Zorunlu Çalıştırma 2016	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Önemlilik Analizi İnsan Hakları Yaklaşımımız	
	409-1 Zorla veya Zorunlu Çalıştırma Açısından Önemli Risk Taşıyan Operasyonlar ve Tedarikçiler	İnsan Hakları Yaklaşımımız Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik	
GRI 413: Yerel Topluluklar 2016	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Önemlilik Analizi Toplumsal Değer Yaratma	
	413-1 Yerel Topluluk Katılımı, Etki Değerlendirmeleri ve Gelişim Programları Uygulanan Operasyonlar	Toplumsal Değer Yaratma Atık Yönetimi	
	413-2 Yerel Topluluklar Üzerinde Önemli Olumsuz Etkileri Olan Operasyonlar	-	Raporlama döneminde yerel topluluklar üzerinde önemli olumsuz etkiye sahip olduğu tespit edilen bir operasyon bulunmamaktadır.

GRI STANDARDI	GRI AÇIKLAMA	KONUM	AÇIKLAMA
GRI 414: Tedarikçi Sosyal Değerlendirmesi 2016	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Önemlilik Analizi Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik	
	414-1 Sosyal Kriterlere Göre Eleme Yapılan Yeni Tedarikçiler	Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik	
	414-2 Tedarik Zincirindeki Olumsuz Sosyal Etkiler ve Alınan Önlemler	Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik Risklerimiz ve Aksiyonlarımız	
GRI 415: Kamu Politikası 2016	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Önemlilik Analizi İş Etiği ve Uyum	
	415-1 Siyasi Katkıları	-	Şirketin doğrudan ya da dolaylı olarak siyasi bir katkısı veya desteği bulunmamaktadır.
GRI 417: Pazarlama ve Etiketleme 2016	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Önemlilik Analizi Müşteri Memnuniyeti	
	417-1 Ürün ve Hizmet Bilgileri ile Etiketleme Gereklilikleri	Faaliyet Alanlarımız ve Ürünlerimiz Müşteri Memnuniyeti Veri Gizliliği ve Siber Güvenlik	
	417-2 Ürün ve Hizmet Bilgileri ile Etiketleme Konusunda Uyumsuzluk Vakaları	-	Raporlama dönemi kapsamında ürün ve hizmet bilgilendirmesi ile etiketleme konusunda herhangi bir uygunsuzluk yaşanmamıştır.
	417-3 Pazarlama İletişimleriyle İlgili Uyumsuzluk Vakaları	-	Raporlama dönemi kapsamında pazarlama iletişimleriyle ilgili herhangi bir uygunsuzluk yaşanmamıştır.
GRI 418: Müşteri Gizliliği 2016	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi	Önemlilik Analizi Veri Gizliliği ve Siber Güvenlik	
	418-1 Müşteri Gizliliğinin İhlali ve Müşteri Verilerinin Kaybı ile İlgili Doğrulanmış Şikâyetler	Veri Gizliliği ve Siber Güvenlik	Raporlama döneminde müşteri gizliliği ihlali veya veri kaybına ilişkin doğrulanmış şikâyet bulunmamaktadır. Bilgi sistemleri düzenli olarak sızma testleri ve güvenlik taramalarından geçirilmektedir.
Diğer Önemli Konularımız (GRI topic standardı bulunmayan konular)	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi – Dijitalleşme	Dijitalleşme Çevre ve İklim Değişikliği Yönetimi	
	3-3 Öncelikli Konuların Yönetimi – Ar-Ge ve İnovasyon	Ar-Ge ve İnovasyon	



2025 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

Rapor Sahibi

[MetropolCard](#)

Genel Merkez Altunizade Mahallesi,
Kısıklı Caddesi No:30 P.K: 34662
Üsküdar/İstanbul
444 92 83
destek@metropolcard.com

Sürdürülebilirlik ve Raporlama Danışmanı

[3pmetrics](#)

Esentepe Mahallesi,
Talat Pasa Caddesi No:5
Şişli 34394 İstanbul
+90 (212) 706 37 00
hello@3pmetrics.com

Yasal Uyarı

Bu rapor, Metropol Kurumsal Hizmetler A.Ş.'nin 2025 yılı sürdürülebilirlik performansını paydaşlarına şeffaf bir şekilde sunmak amacıyla GRI Standartları doğrultusunda hazırlanmıştır. Raporda yer alan bilgi ve veriler, yayımlandığı tarih itibarıyla doğru ve güvenilir olduğuna inanılan kaynaklara dayanmaktadır; ancak bunların eksiksizliği veya güncelliği konusunda herhangi bir garanti verilmemektedir. Bu rapor yalnızca bilgilendirme amacı taşımakta olup herhangi bir taahhüt veya beyan niteliği taşımamaktadır. Raporun tüm hakları Metropol Kurumsal Hizmetler A.Ş.'ye aittir.

