



01.01.2023 – 31.12.2023

FAALİYET RAPORU

Seri II 14.1 Sayılı Sermaye Piyasasında Finansal Raporlamaya İlişkin Esaslar
Tebliğine göre hazırlanmıştır. | Teknosa İç ve Dış Ticaret A.Ş.

KURUMSAL KÜNYE

Ticaret Ünvanı	Teknosa İç ve Dış Ticaret A.Ş.
Merkez Adresi	Carrefoursa Plaza. Cevizli Mah. Tugay Yolu Cad. No:67 Blok b 34846 Maltepe-İstanbul
Bağlı Bulunduğu Ticaret Sicili Memurluğu	İstanbul
Ticaret Sicil Numarası	434426
Ticaret Siciline Tescil Tarihi	03.03.2000
Tabi Olduğu Yasal Mevzuat	Türkiye Cumhuriyeti Kanunları
Telefon ve Faks Numaraları	Tel: +90 (216) 468 36 36 Faks: +90 (216) 478 54 41
İnternet Adresi	www.teknosa.com
E-Posta Adresi	yatirimciiliskileri@teknosa.com
Sermaye	201.000.000 TL
İşlem Gördüğü Borsa	Borsa İstanbul A.Ş.
Borsaya Kote Olma Tarihi	17.05.2012
İşlem Sembolü	TKNSA
İşlem Gördüğü Pazar	YILDIZ PAZAR
Dahil Olduğu Endeksler	BIST TİCARET / BIST HİZMETLER / BIST 500 / BIST TÜM / BIST TÜM-100 / BIST YILDIZ

KISACA TEKNOSA

Türkiye’de tüketicileri ilk defa teknoloji marketi konseptiyle tanıştıran Teknosa, bugün geniş mağaza ağı, teknosa.com ve mobil platformlarıyla müşterisine en yakın teknoloji perakende zinciri konumundadır.

Teknosa İç ve Dış Ticaret A.Ş., Sabancı Holding bünyesinde 2000 yılında kurulmuştur ve 2012 yılından bu yana BİST’te işlem görmektedir. ‘Herkes için Teknoloji’ ilkesiyle hareket eden şirket, müşterilerine her an, her yerde kolay erişim sağlayarak keyifli bir alışveriş deneyimi sunmaktadır.

Yaygınlığı, hizmet kalitesi, güvenilirliği ve ürün çeşitliliği ile dinamik, yenilikçi ve atılımcı yapısı sayesinde sektöründe fark yaratan Teknosa, paydaşlarıyla birlikte geleceği şekillendirmektedir.

Sürdürülebilirlik odaklı faaliyetlerini sürdüren Teknosa, topluma ve tüm paydaşlarına daha fazla değer sunma amacındadır. 23 yılı aşkın deneyimiyle, mağazacılık ve e-ticaret alanında faaliyet gösteren şirket, İklimsa markası ile iklimlendirme sektöründe de etkin rol oynamaktadır.

Teknosa, markasına ve çalışanlarına sürekli yatırım yaparak, uzman insan kaynağı yetiştirerek, müşteri memnuniyeti için yenilikçi hizmetlere öncülük ederek, tüketicilerin ihtiyaçlarına göre en uygun kanal yapısı ile ürün karmasını oluşturarak ve cesur adımlar atarak sektördeki öncü konumunu korumaktadır.

Türkiye’de tüketicileri ilk defa teknoloji marketi konseptiyle tanıştıran Teknosa, bugün geniş mağaza ağı, teknosa.com ve mobil platformlarıyla müşterisine en yakın teknoloji perakende zinciri konumundadır.

Teknosa, müşteri beklentilerine göre dijital ve fiziki kanalların harmanlandığı uygulamalarıyla omnichannel (çoklu kanal) modelinde sektörüne öncülük etmektedir.

Sektörün ilk teknoloji odaklı pazaryerini hayata geçiren Şirket, teknoloji ekosistemindeki tüm ürün ve hizmetleri bütünsel bir deneyim ve Teknosa güvencesiyle sunmaktadır.

Ayrıca müşteri odaklı yeni konsept mağazaları ile müşterilerine çok daha rahat, dijital, erişilebilir ve sürdürülebilir bir alışveriş deneyimi yaşatmaktadır.

Türkiye’de elektronik ürünlerde en büyük servis ekosistemini oluşturmak için adımlar atan Teknosa, dijital dönüşümü tedarik zincirinden başlayıp, ürünün son tüketiciye ulaşması ve satış sonrasını da kapsayacak şekilde gerçekleştirmektedir.

Veriye dayalı bir yönetim kültürünü benimseyen Şirket, bu doğrultuda CRM yatırımlarına da hız kesmeden devam etmektedir. Yapay zekâ algoritmalarıyla veriyi analiz eden Şirket, müşterilerine sunulan deneyimi en iyi hale getirmek için yeni uygulamalar hayata geçirmektedir.

Geleceğin Teknosa'sı için çalışmalarını hız kesmeden sürdüren Teknosa, önümüzdeki dönemde mağazalar, teknosa.com, pazaryeri, müşteri deneyimi, iş sürekliliği, operasyonel mükemmellik ve insan kaynağına olan yatırımları ile perakendede bütünsel deneyimin öncüsü olmaya ve kazandıklarını, paydaşları ve ülkesi için faydaya dönüştürmeye devam edecektir.

SERMAYE VE ORTAKLIK YAPISI

Teknosa'nın onaylanmış ve çıkarılmış sermayesi her biri 1 Kr kayıtlı nominal bedeldeki 20.100.000.000 hisseden oluşmaktadır (31 Aralık 2022: 20.100.000.000).

31 Aralık 2023 tarihi itibarıyla Teknosa'nın sermaye yapısı aşağıdaki gibidir:

Şirket Unvanı/Adı Soyadı	Sermaye Payı (TL)	Sermaye Payı (%)
Hacı Ömer Sabancı Holding A.Ş.	100.500.001,44	50,00
Diğer	100.499.998,56	50,00
Toplam	201.000.000,00	100,00

VİZYON, MİSYON, KÜLTÜR VE DEĞERLERİMİZ

Vizyon

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

Misyon

Dünyanın teknolojisini herkesle buluşturarak mutlu anlar yaşatmak için var olmak.

Kültür ve Değerler

Müşterilerinin ve tüm paydaşlarının ihtiyaç ve beklentilerini merkeze koyan, farklı görüşlere değer veren, kararlara geniş çaplı katılımı önemseyen, hata yapmaktan korkmayıp bunu bir gelişim fırsatı olarak gören, sürdürülebilir değer yaratmaya odaklanan yenilikçiliğin öncüsü genç bir firmadır. İş birliği, güven, samimiyet, mutluluk, halden anlamak ve proaktivite değerleridir.

Kalite Politikası

Sunduğu teknolojik ürün gamı ve hizmetlerle; müşteri memnuniyetini ön planda tutan, tedarikçilerle ilişkilerini sürekli geliştiren, çalışanlarının gelişimine önem veren, kalite yönetim sisteminin sürekliliğini ve etkinliğini modern yönetim tekniklerini uygulayarak sağlayan, ölçen ve iyileştiren, yeniliklere açık bir firmadır.

Şikâyet Yönetimi Politikası

Tüm etkileşim kanallarından ulaşan şikâyet ve talepleri, yasalar ve Şirket kuralları çerçevesinde, gizliliğe önem vererek adil ve objektif olarak değerlendiren, böylelikle şikâyet yönetim sistemini sürekli iyileştirerek müşteri memnuniyetini artıran bir firmadır.

Bilgi Güvenliği Politikası

Teknosa, kurumsal bilgiyi son derece değerli bir varlık olarak görür; bu nedenle bilgi ve bilginin üzerinde tutulduğu destek iş sistemleri, kurum içinde tanımlanmış iş süreçleri açısından kritik önem taşır ve uygun şekilde korunmasının gerekliliğini kabul eder.

KİLOMETRE TAŞLARI

2000

- Teknosa beş mağaza ile faaliyete başladı.

2003

- www.teknosa.com kuruldu.

2005

- Sektörde ilk olan Teknosa Akademi kuruldu.

2006

- Etkin verimlilik ve altyapı projeleri için “Bilimsel Perakendecilik Programı” başlatıldı.
- İklimsa markası altında iklimlendirme sektöründe bayi faaliyetleri hayata geçirildi.
- E-eğitim uygulaması başladı.
- Mağaza sayısı 150’yi aştı.

2007

- 30 bin metrekare kapalı alana sahip Gebze Lojistik Merkezi faaliyete geçti.
- Almanya merkezli elektronik perakende şirketi olan Electronic Partner’ın Türkiye’deki beş mağazası satın alındı.
- Uzelli’nin Türkiye’deki iki müzik marketi satın alındı.
- Türkiye teknoloji perakendeciliğinde ilk kez satış sonrası ve iade hizmetleri programı başlatıldı.
- Kurumsal sosyal sorumluluk projesi “Kadın için Teknoloji” başlatıldı.

2008

- Turuncu Kart sadakat programı tüketicilerle buluştu.

2009

- Büyük metrekareli “Extra” format mağazaları faaliyete başladı.

2010

- “Hızlı büyüme” önceliğinin yerini “sürdürülebilir kârlı büyüme” stratejisi aldı.

2011

- Amerika merkezli elektronik perakendecisi Best Buy’ın Türkiye’de yerleşik olan şirketi satın alındı.

2012

- Şirket hisseleri 17 Mayıs 2012’de halka açıldı.

2013

- Teknosa Android ve iOS mobil uygulamaları tüketicilerle buluştu.

2014

- Çoklu kanal stratejisi çerçevesinde Click & Collect uygulaması başlatıldı.
- TeknoFinans ile müşterilere alternatif tüketici finansmanı seçeneği sunulmaya başlandı.

2015

- Teknosa, Teknosacell markasıyla Türkiye’de mobil iletişim ve hat hizmeti veren ilk ve tek teknoloji perakende şirketi oldu.
- Teknosa öz markası Preo lanse edildi.

2016

- Teknosacell ile taksitli cihaz satışı hizmeti sunuldu.
- Teknosa Preo markalı yeni kategorilerin ve ürünlerin (gaming, aksesuarlar, VR, drone) satışına başlandı.

2017

- Kurumsal sosyal sorumluluk projesi “Kadın için Teknoloji” 10’uncu yılını tamamladı.

2018

- Teknosa.com altyapısı ve yüzü yenilendi.
- Yeni CRM platformu oluşturuldu.
- Türkiye’de ilk kez “Memnuniyet Değişim Uygulaması” hayata geçirildi.
- KOBİ’lere yönelik teknoloji ürünlerini kiralama aracılık hizmeti verilmeye başlandı.

2019

- Yeni Neslin Teknosa’sı Dönüşüm Programı başlatıldı.
- Preo ürün ailesine küçük ev aletleri kategorisi ve yeni aksesuarlar eklendi.

2020

- Teknosa mobil uygulamaları yenilendi.
- Sektörde bir ilk olan “Araçta Teslimat” (Click & Drive) hizmeti devreye alındı.
- Türkiye’de ilk olan “Video-Chat” uygulaması başlatıldı.

2021

- Pazaryeri yatırım kararı alındı.
- Mağaza içi dijitalleşme projeleri (TeknoTAG, TeknoGO) hayata geçirildi.
- Yeni sadakat programı TeknoClub'ın lansmanı yapıldı.
- Sabancı Vakfı ve TKDF iş birliğiyle "Kadın için Teknoloji, Herkes için Dayanışma" projesi başlatıldı.

2022

- Dijital kanallar uçtan uca yenilendi.
- Teknoloji odaklı ilk pazaryeri tüketicilerle buluşturuldu.
- İklimsa, GES alanında faaliyet başladı.
- Müşteri odaklı yeni konsept dijital mağazalar açıldı.
- Yenilenmiş telefon piyasasında satış hizmeti sunulmaya başlandı.
- Sektörde ilk olarak kiralama aracılık hizmeti hayata geçirildi.
- Canlı yayınlar aracılığıyla satış yapılmaya başlandı.
- Teknosa Hatıra Ormanı kuruldu.
- Sadakat programı TeknoClub'da 1 milyon üye sayısı aşıldı.
- Teknolojik Eller destek hattı ve Blindlook iş birliği gerçekleştirildi.
- Yarının Farkında döngüsel ekonomi ve e-atık eğitimleri projesine başlandı.
- Teknosacell'de 400 bin abone sayısına ulaşıldı.

2023

- Müşteri odaklı yeni konsept dijital mağazalar yaygınlaştırıldı.
- Sadakat programı TeknoClub'da 3,2 milyon üye sayısı aşıldı.
- Teknosacell'de abone sayısı 500 bine yaklaştı.
- Preo'da ürün çeşidi yaklaşık 1500 oldu.
- **İkinci yüzyılda da en büyük armağan: Türkiye Cumhuriyeti projesinin lansmanı yapıldı.**
- Sabancı Cumhuriyet Seferberliği kapsamında Hatay Kuluçka Merkezi açıldı.

TEMEL REKABET ÜSTÜNLÜKLERİ

Teknosa, rekabet avantajını sürdürmek ve dijital çağın ihtiyaçlarına uyum sağlamak amacıyla dinamik bir şekilde yoluna ilerlemeye devam ediyor.

Türkiye Teknoloji Perakendeciliğinin ve E-Ticaretin Öncüsü

Teknosa, çoklu kanalda gerçekleştirdiği yatırımlarla, mağazacılığın yanı sıra dijital kanallarda da referans noktası olmuş; sektör için global ölçekte izlenen bir model geliştirmiştir. Şirket, sektördeki birçok ilki hayata geçirerek ve farklı iş modelleri, özel hizmetler geliştirerek sektöre yön vermeyi sürdürmektedir.

Teknosa aynı zamanda Sabancı Topluluğu vizyonu doğrultusunda hayata geçirdiği sürdürülebilirlik çalışmalarıyla da topluma ve ekosisteme değer katma yolunda fark yaratan adımlar atmaktadır.

Çoklu Kanalin Teknoloji Perakendeciliğindeki Öncüsü

Teknosa, müşterilerine mağazaları, teknosa.com ve mobil platformuyla kesintisiz ve entegre bir alışveriş deneyimi sunarak, Türkiye’de öncüsü olduğu çoklu kanal modelini derinleştirmek üzere yatırımlarını hızlandırmaktadır. Şirket, bu bağlamda online ve offline deneyimi harmanladığı yenilikçi uygulamaları, pazaryeri iş modeli ve dijital konseptli mağazaları ile sektöründe fark yaratmaya devam etmektedir.

Sınırsız Müşteri Memnuniyeti

Teknosa, stratejik yol haritasında benzersiz müşteri deneyimi ve dijitalleşme ile müşterilerinin tüm ihtiyaçlarında yanlarında olmayı hedeflemektedir. Müşteri memnuniyetini, çoklu kanalda sunduğu kesintisiz deneyim, hızlı ve kaliteli hizmetler, müşteri hizmetleri programı ve çalışanlara verilen hizmet odaklı eğitimlerle artırmaktadır. Tüm kanallarda sunduğu deneyim ve değerlerle fark yaratmak için sürdürülebilirliği de temel alan bir strateji ile sürekli iyileştirme çalışmaları yürüten Şirket, bu kapsamda hem online hem de mağaza tasarımlarını yenilemiştir. Satış öncesinde karar sürecini kolaylaştırarak, satış sonrasında ise müşterilerinin beklentilerini odağa alarak hizmetlerini genişletmiş ve iyileştirmiştir.

Teknosa, müşteri memnuniyetini tüm kanallarında ölçümlemekte, küresel benzerlerinin üzerinde olan NPS-Tavsiye Edilme Skorunu daha da yükseltmeye odaklanmaktadır.

Veriye Dayalı Yönetim Anlayışı

Teknosa, ‘Yeni Neslin Sabancı’sı vizyonu ile paralel olarak, ileri veri analitiğini işinin merkezine koymaktadır. Teknosa, müşterilerinin doğru ürüne, doğru zamanda, doğru noktada ve uygun

fiyatla erişebilmesi için çalışmalarını, yapay zekâ algoritmalarından yararlanarak, akıllı, geleceği tahmin eden veriye dayalı bir sistem ile yönetmektedir.

Kapsamlı Müşteri Hizmetleri

Türkiye’de satış sonrası hizmetleri sektöre kazandıran Teknosa, müşterilerinin tüm talep ve ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla çağrı merkezi, mağazalarındaki müşteri hizmetleri köşeleri, sosyal medya hesapları, dijital iletişim kanalları ve internet mağazası teknosa.com ile her kanaldan kesintisiz hizmet vermektedir. CRM altyapısıyla entegre olan sistem sayesinde müşterilerin alışveriş yolculuklarına, tercihlerine göre özel ve hızlandırılmış hizmetler sunan Şirket, ürünlerle ilgili tüm bakım ve onarım ihtiyaçlarını da takip etmektedir.

Teknosa çağrı merkezi, müşterilerin her türlü bilgi ihtiyacını karşılamak üzere tüm süreci büyük bir titizlikle analiz ederek müşteri memnuniyetini artırmayı hedeflemektedir. Bu kapsamda Teknosa, daha iyi bir müşteri deneyimi sunmak için iletişim kanallarını çeşitlendirerek web-chat/canlı destek ve WhatsApp destek gibi dijital kanallardan da müşterilerinin ihtiyaçlarını karşılamaktadır.

Pazar yeri dönüşüm süreci ile birlikte satıcılarımıza ve Pazar yerinden alışveriş yapan müşterilerimize daha iyi ve hızlı hizmet verebilmek amacıyla pazaryerine özel çağrı merkezi ekibi kurmuştur.

Teknosa, çağrı merkezi süreçlerinde son teknoloji ve alt yapı sistemleriyle müşterine en iyi iletişim deneyimi sunmaya odaklanmıştır. Tüm kanallardan ulaşan müşteri taleplerinin tamamını yapay zekâ sistemi ile değerlendirerek sunduğu iletişim ve çözüm deneyimini iyileştirmiştir. Sanal asistan ile satış sonrası memnuniyet anketi aramalarıyla alışveriş sonrasındaki müşteri yolcuğunu da ölçümleyerek hizmet kalitesini artırmıştır.

Ayrıca, iletişimde ve teknolojiye erişimde engelleri kaldırmak için işitme engelli müşterilere özel işaret dili ile hizmet veren “Teknolojik Eller” görüntülü çağrı merkezi hizmeti sunmaktadır. Kendi sektöründe bir ilke imza atan Teknosa’nın yeni uygulaması, her türlü talep ve soruların yanı sıra iade ve değişim süreçlerinden servislere, stok bilgilerinden kampanyalara işitme engelli müşterilerin ihtiyaç duydukları her konuda bir çözüm noktası olmuştur. İşitme engelli müşteriler, ayrıca sektörde ilk ve tek olan webchat, whatsapp güvenli link ödeme yönteminden de faydalanarak siparişlerini kolay ve güvenli bir şekilde tamamlayabilmektedir.

Teknosa müşterileri, telefon, web-chat, WhatsApp, e-posta, web iletişim formu, dijital platformlar ve sosyal medya mecraları gibi 20 farklı kanaldan Şirket ile iletişim sağlayabilmekte ve bilgi alabilmektedir. Teknosa, müşterilerine daha iyi bir satın alma deneyimi sunmak için çağrı merkezinden telefonla sipariş ve web-chat & whatsapp kanallarından sipariş oluşturma, ödeme alma hizmetini de sunmaktadır. Müşteri memnuniyetini en üst seviyede tutmak için çağrı sonrasında NPS memnuniyet anketleri yapılarak hizmet ve iletişim kalitesi artırılmaktadır. Teknosa Müşteri Hizmetleri, teknolojik gelişmeleri her zaman yakından takip ederek müşteri deneyimini ve memnuniyetini artıran çalışmalarına devam etmektedir.

Katma Değerli Servisler

Teknosa, Tekno Hizmet çatısı altında topladığı, tüketicilerin tercihinine göre mağazada, evde, iş yerinde veya telefonda faydalanabilecekleri; uzaktan teknoloji desteğinden kurulum, bakım/onarım hizmetinden hizmet üyelik paketlerine kadar teknolojiyle ilgili servis hizmetlerinin kapsamını genişletmeye devam etmiştir. Türkiye'nin teknoloji alanında en güçlü servis ekosistemi ile müşterilerin sadece satış anında değil, satış sonrasında her türlü ihtiyaçlarında da yanında olunacağını garantisi verilmektedir. Sektördeki en iyi servis sağlayıcıları ile çalışarak, müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamaktadır.

Bu bağlamda 'TeknoGaranti', 'TeknoGüvence', 'Bakım/Onarım Hizmeti', 'Mağazada Hizmet', 'Yerinde Kurulum', 'Uzaktan Teknoloji Destek Hizmeti', 'Kiralama Hizmeti' ve 'Full Destek Servis Paketleri' gibi farklı kategorilerde hizmet paketleri sunulmaktadır.

İlklerin markası olmayı sürdüren Teknosa, sektörde bir ilk olarak başlattığı 'Memnuniyet Değişim Uygulaması' kapsamında; TV, monitör, notebook, tablet, desktop bilgisayar, ütü, süpürge ve Preo küçük ev aletlerinde kullanılmış olsa dahi müşterilerine 30 gün içinde değişim imkânı sağlamaktadır.

Teknosa, yenilikçi hizmetleri de sektörde ilk defa tüketicilerle buluşturmaktadır. Bunlardan biri olan 'Kiralama Hizmeti' ile teknosa.com internet sayfası üzerinden telefon, tablet, PC, TV, oyun konsolu ve aksesuarları, elektrikli ev aletleri gibi çeşitli ürünlerde 1 aydan 18 aya varan farklı seçeneklerde kiralama aracılık hizmeti sunmaktadır.

Bir diğer yenilikçi hizmet olarak 'Premium Servis Paketi' ile tüketicilere yerinde kurulum ve mobil cihaz onarım hizmeti tek bir paket içinde sunulurken, kullanıcıların telefon ve tablet ürünleri onarımdayken kullanmaları için ikame cihaz temini de sağlanmaktadır.

Teknolojiye hayat veren çözümler sunan Teknosa, satış öncesi, satış esnasında ve sonrasında müşterilerine rehberlik ederek yeni ve katma değerli hizmetler geliştirmeye devam etmektedir.

Müşterilerine 'Teknoloji için bütünsel bir müşteri deneyimi' sağlamaya öncelik veren Şirket, iş ortaklarıyla birlikte uçtan uca satış sonrası hizmeti sunan ekosistemi oluşturmak için çalışmaktadır.

Arıza Onarım Hizmeti

Teknosa'dan alınsın ya da alınmasın telefon, tablet, notebook gibi tüm mobil cihazlar ile küçük ev aletleri gibi taşınabilir tüm elektronik cihazlara Teknosa mağazaları aracılığıyla onarım hizmeti verilmektedir. TV, beyaz eşya gibi taşınmaz ürünler için de eve servis ile bakım ve onarım hizmeti verilmektedir.

Müşteri odaklı dijital dönüşüm hamleleriyle güçlü büyümesini sürdüren Teknosa, yenilikçi hizmetlerini çeşitlendirmeye devam etmektedir. Bu kapsamda, tüketicilerin arızalı ürünleri için

teknosa.com üzerinden onarım talebi oluşturup, onarım sürecini online takip edebilmesini sağlayan hizmet 2023 yılında başlamıştır.

Mobil İletişimin Genç Yüzü Teknosacell

Teknosa, teknoloji perakende sektöründe ilk ve tek olan mobil iletişim hizmet markası Teknosacell ile fark yaratmaya devam etmektedir. Şirket, Teknosacell ile tek noktada, tek faturada müşterilerinin hem iletişim hem de teknoloji ürünlerindeki ihtiyaçlarını interneti bol tarifeler ve Teknosa mağazalarında sunduğu özel avantajlarla karşılamaktadır. Abone tabanını genişleterek yaklaşık 500 bin aboneye ulaşan Teknosacell, pazarı ve müşteri ihtiyaçlarını takip ederek tarife portföyünü zenginleştirmeye devam etmiştir.

2023 yılında mobil iletişim hizmeti yanında, eskisini getir yenisini götür operasyonu yürütmeye devam eden Teknosacell, binlerce müşterinin eski telefonlarını yenileyerek yeni telefonlarına indirimli sahip olmasını sağlamıştır. Hayata geçirdiği yeni projelerle faaliyet alanını genişletmeyi hedefleyen marka, en iyi müşteri deneyimini sunmak için çalışmalarına devam etmektedir.

Sektörün En Kapsamlı Öz Markası: Teknosa Preo

Teknosa'nın 2015 yılında ilk kez müşterileriyle buluşturduğu öz markası Preo, 2023 yılı itibariyle 77 kategoride 1500'e yakın ürün çeşitliliği ile sektörün en kapsamlı 'özel marka' (private label) konumunda yer almaktadır. Preo ile bugüne kadar 11,7 milyon adet ürün satışı ile 1,2 milyar TL ciro elde edilmiştir.

Preo markalı küçük ev aletleri, kişisel bakım ürünleri, gaming aksesuarlar, notebook ve akıllı telefon aksesuarları ile tüketicileri son teknolojiyle buluşturan Teknosa, müşteri talepleri doğrultusunda Preo ürünlerini çeşitlendirmeyi sürdürmektedir. Bu bağlamda akıllı saat, tablet, televizyon, Türk kahvesi makinesi, vantilatör, hava soğutucu ve ısıtıcı gibi ürünler de Preo ürün yelpazesine eklenmiştir.

Müşterilerine avantajlı fiyatlarla, yenilikçi, güvenilir, kaliteli son teknoloji ürünler sunarak hayatlarını kolaylaştırmayı amaçlayan Preo, Türkiye ve dünyada evlerde tercih edilen markalardan biri olma vizyonu ile güçlendirilmektedir.

Tüketici Finansmanında Güçlü Yapı

Teknosa, müşterilerine ürün satın almayı kolaylaştırıcı tüketici finansman alternatifleri olarak mağazalarında ING Teknokredi ve Akbank AKON'u, online kanalda ise ING Alışverişçi, Akbank Direkt ve Yapı Kredi Alışveriş Kredisi'ni sunmaktadır. Kredili alışveriş imkânlarının başladığı tarihten 2023 yıl sonuna kadar 1,4 milyondan fazla kredi kullanımı gerçekleşmiştir. Tüketiciler hızlı, kolay ve güvenilir şekilde, cazip faiz oranlarıyla, mağazadan çıkmadan veya online platform üzerinden masrafsız kredi kullanarak 36 aya varan taksitlerle ödeme yapabilmektedirler. Belirli kampanya dönemlerinde müşterilere farklı taksit ve kategorilerde peşin fiyatına taksit kampanyası yapılmaktadır.

Eğitimin Yenilikçi Adresi Teknosa Akademi

Teknosa, müşteri ve çalışan memnuniyetini en üst düzeye çıkarmak için nitelikli, konusunda uzman çalışanlar yetiştirmeye öncelik vermektedir. Bu amaçla 2005 yılında kurulan ve Türkiye teknoloji perakendeciliğinin ilk akademisi olan Teknosa Akademi, çalışanlara çeşitli programlar vasıtasıyla eğitim ve gelişim fırsatları sunarak kariyer yolculuklarına rehberlik etmektedir. 18 yılda 1.867.000 saate varan eğitim ile 22.350'den fazla kişinin mezun olduğu Teknosa Akademi'de her çalışanın eşit şartlarda eğitim alma hakkına sahip olması ve hızla gelişen teknolojiyle birlikte öğrenmenin sürekliliğinin sağlanması adına programlar yürütülmektedir.

Bugün de çalışanların müşterilerle daha bilinçli ve doğru iletişim kurmalarına katkıda bulunarak, hizmet ve müşteri memnuniyeti algısını yeni trendlerle hizalamaları amacıyla 'Benzersiz Müşteri Deneyimi' odağında eğitim ve gelişim araçları sunmaya devam edilmektedir.

Karma öğrenme (blended learning) modeli ile hareket eden Teknosa Akademi, değişen kullanıcı alışkanlıkları ve bilgiye erişim yollarını göz önünde bulundurmaktadır. Bu kapsamda, teknoloji altyapısı ve kullanıcı deneyimi açısından sürekli geliştirilen teknosaakademi.com aracılığıyla da çalışanlara öğrenme ve gelişim imkânları sunulmaktadır.

Teknosa Akademi sınıf eğitimlerinin yanı sıra dijital olarak 8 temel kanal ile çalışanlara öğrenme ve gelişim deneyimi sağlamaktadır. Buna göre teknosaakademi.com tüm bu kanalların üzerinde toplandığı ana mecra olarak konumlanmaktadır. E-eğitim, e-sınav ve anketlerin sunulduğu mecra;

- Teknosa Eğitim Platformu **LMS**,
- Video bazlı öğrenme platformu **TeknoTube**,
- Çalışanların mesleki ve kişisel gelişimine katkı sağlayacak kitapların özetlerini bulabileceği ve dijital öğrenme deneyimini geliştirebilmeleri için **Dijital Kütüphane**,
- Çalışanlar ile karşılıklı etkileşimli iletişim gerçekleştirebilmek için **TeknoBlog**,
- Çalışanların iş yaşamındaki tecrübelerini paylaşıp, deneyimlerini okuyan iş arkadaşlarının gelişim yolculuğuna katkı sağlayabilmeleri için **TeknoEkşi**,
- Çalışanların işe başladıkları ilk günden itibaren her zaman başvuru kaynağı olabilecek **e-Oryantasyon**,
- Çalışanların işbaşı eğitimlerini, koçluk ve mentorluk görüşmelerini takip edebilmek için **TeknoRehber**,
- Perakende ve Teknosa'ya özel kullanılan kelime ve kısaltmaların anlamları için **TeknoSözlük** olmak üzere çeşitli alanlar bulunmaktadır.

Teknosa'da yetenek yönetimi ve gelişim amacıyla geliştirilen Menti Mentorluk Programı, Yönetici Geliştirme Programları (All Star Yönetici Programı, Yöneticinin Sahne Sanatı Programı, Mağaza

Yöneticisi Yetiştirme Programı, Mağaza Gelişim Programları vb.) Genç Yetenek Geliştirme Programı ve Kurumsal Koçluk Programı bulunmaktadır.

Güçlü Lojistik Altyapı

Güçlü lojistik altyapı ve etkin teknoloji kullanımı yönündeki yatırımlarını sürdüren Teknosa'nın 2023 yıl sonu itibarıyla 100 bin metrekarelik satış alanı ve 30 bin metrekarelik kapalı alana sahip deposu bulunmaktadır. Kendi sektöründe en büyük lojistik merkeze sahip perakendeci konumunda olan Teknosa, her türlü lojistik faaliyeti Gebze'deki lojistik merkezinden yönetmektedir. Tüm mağazalara online olarak bağlı olan merkezde faaliyetler, bilgi sistemleri desteğiyle yönlendirilmektedir. Perakendeciliğin teknoloji ile birleştirildiği mağazalarda stok seviyesi kontrolü, ürün yerleştirme, etiket değiştirme gibi süreçler, bilimsel perakendecilik donanımlarıyla yürütülmektedir.

Gelişen Teknoloji Altyapısı

Şirket, tüm paydaşlara her zaman kesintisiz ve en kaliteli hizmet verebilmek için teknolojik altyapı geliştirme çalışmalarına önem vermektedir. 2023 yılında online satış kanalı başta olmak üzere mağazaları, depoları ve merkez yönetim birimlerinde kullandığı tüm teknoloji altyapısını gözden geçirip, modernizasyonu ve global teknolojilere uyumluluğu için çalışmalar gerçekleştirmiştir.

Şirket, müşterilerine hizmet veren tüm sistemlerinde geliştirmelerine devam etmektedir.

Kurumsal Satış

Teknosa, İklimsa markası altında kurumsal satış hizmetiyle şirketlere ihtiyaç duydukları ürün ve hizmetlere yönelik en uygun çözümler sağlamaktadır.

Teknosa kurumsal satış ürün gamı, güven ve kalite anlayışının yanı sıra sunduğu destekle de en üst seviyede müşteri memnuniyetini hedeflemektedir.

Hizmet, talebe uygun ürün ve fiyat teklifi hazırlığı, ürün seçiminde danışmanlık, yönlendirme hizmeti ve sevkiyat hızıyla, kurumsal alışveriş zorluğunu keyfe dönüştürmektedir.

Bu kapsamda tüm işletmeler, teknolojik ürün ihtiyaçlarını kurumsal fiyat avantajları ve ürünleri kiralama hizmetiyle Teknosa aracılığıyla temin edebilmektedir.

Ayrıca tüm Teknosa mağazalarında geçerli kurumsal hediye kartlarıyla firmalara çalışanlarını, müşterilerini, bayilerini, acentelerini veya iş ortaklarını yüzlerce teknoloji ürünüyle buluşturma imkânı da sunulmaktadır.

İKLİMSA

İklimsa, perakende ürün grubu satışlarında uzun yıllardır elde ettiği başarı ivmesini devam ettirmek üzere 2023 yılında dünyaca ünlü Japon markası Fujitsu’yu ürün gamına dahil etmiştir.

Teknoloji perakende zinciri Teknosa çatısı altında 38 yıldır faaliyet gösteren İklimsa, hem tüketicilerin hayatına hem de dünyaya değer katan yenilikçi uygulamalarıyla sektöre öncülük etmektedir. Sabancı Holding güvencesiyle dijitalleşme, benzersiz müşteri deneyimi ve sürdürülebilirlik odağıyla istikrarlı bir biçimde büyüyüp genişleyen İklimsa, Türkiye’nin dört bir yanında 500’den fazla satış-servis ağı ve 5 bölge müdürlüğüyle hizmet vermektedir.

İklimlendirme sektöründe perakendeden kurumsal projelere kadar pek çok öncü uygulamayı tüketicilerle buluşturan İklimsa, sektöründe bir ilke imza atarak ikinci iş modeli olan Güneş Enerjisi Sistemleri (GES) alanında Türkiye’nin her yerinde aynı yüksek ürün ve hizmet kalitesi ile perakende ve kurumsal projelerle çevreye dost ve ekonomik tasarruflu sürdürülebilir uçtan uca çözümler sağlamaktadır. İklimsa, üçüncü iş modeli Kurumsal Elektronik Satış ile de firmaların tüm elektronik ihtiyaçlarını Teknosa’nın geniş marka ağı ve ürün çeşidi ile tek bir satış noktasından karşılarken aynı zamanda da yetkili satıcı ve servisleri ile kobilere elektronik ürün satışı yaparak ek kazanç imkânı tanımaktadır.

İklimlendirme

İklimsa, iklimlendirme sektöründe perakende müşterilerinden, kurumsal müşteri ve kamu kurumlarına kadar geniş bir alanda hizmet vermektedir.

Ürün gamında perakende müşterilere yönelik duvar tipi klimalardan; ofis, iş merkezi, otel, hastane gibi kamu ve kurumsal projelere yönelik merkezi klima sistemlerine kadar zengin marka ve ürün çeşitliliğine sahip olan İklimsa, iklimlendirme pazarının %80’ine hitap etmektedir. Perakende müşterilerinin kullanımına uygun olarak duvar tipi klimalarda kendi markası Sigma, kendini ispat etmiş dünya markaları Mitsubishi Heavy Industries ve Fujitsu ile A+++ enerji verimliliği, inverter teknolojisi, teknolojik donanımları ve uygun ödeme koşulları ile zengin bir ürün gamı ve hizmet seçeneğini müşterilerinin beğenisine sunmaktadır.

Kendi markası Sigma ve Japon teknolojisine sahip Mitsubishi Heavy Industries ve Fujitsu ile profesyonel seride; salon, kaset, kanallı, tavan ve yer-tavan tip klimalar, multi seride; duvar, kaset, tek yöne kaset ve kanallı tip klimalar ile iklimlendirme çözümleri sunmaktadır. İklimsa perakende ürün grubu satışlarında uzun yıllardır elde ettiği başarı ivmesini devam ettirmek üzere 2023 yılında dünyaca ünlü Japon markası Fujitsu’yu ürün gamına dahil etmiştir. Bu birliktelik duvar tipi klimalar, profesyonel seri klimalar ve multi klimaları içermektedir. Bunun sonucu olarak duvar tipi klimalarda bir önceki yıla göre adet bazında %40, multi ürün grubunda %45 büyümeye sağlanmıştır.

Isı pompalarında ise İklimsa kendi markası Sigma ile, elektrikli veya fosil yakıtlara bağlı ısıtma sistemlerinin mevcut olmadığı veya kurulum maliyetlerinin yüksek olduğu durumlarda hem ısıtma hem de soğutma yapabilen sistemler olması açısından büyük avantaj sağlamaktadır. Yenilenebilir bir enerji kaynağı olan havayı kullanarak ısıtma, soğutma ve sıcak su hazırlama fonksiyonlarını yerine getiren bu ürün gamına 2023 yılı içinde Sigma marka monoblok ısı pompaları da dahil olmuştur.

Bununla birlikte 2023 yılında bir önceki yıla göre adet bazında %190 büyümeye gerçekleşmiştir.

VRF (değişken debili) klima sistemlerinde İklimsa, banka, hastane, iş merkezi, okul gibi proje yönetimi gerektiren mekanlar için profesyonel klima çözümlerinde üstün teknolojiye sahip kendi markası Sigma ve Samsung ile fark yaratmaktadır. İklimsa, 2023 yılında bir önceki yıla göre adet bazında %40 büyümeye sağlamıştır.

Havalandırma sistemlerinde yine kendi markası Sigma Flex marka klima santrali ve ısı geri kazanım cihazı ile iç ortam hava kalitesini en ideal düzeye çıkararak, konforun yanında yüksek enerji tasarrufu sağlamak mümkün olmaktadır.

İklimsa, iklimlendirme iş kolunda güçlü iş birlikleri, ürün gamına kattığı yeni marka ve ürün grupları ile geleceğe sağlam adımlar atmaya devam etmektedir.

İklimsa, satış sonrası hizmette de müşterilerinin ihtiyaçları doğrultusunda alanında uzman, profesyonel ekip ve uzman servis ağı ile hizmet verirken sektöre örnek teşkil etmektedir.

Bu kapsamda İklimsa, montaj seti uygulaması ile her müşterisine kaliteli montaj malzemesi ve standart montaj hizmeti sunarken 6 yıla kadar uzayan ek garanti hizmeti ile de uzun süreli riskleri bertaraf etmektedir.

VRF sistemlerinde sorunsuz proje teslimatı sağlamak amacıyla, şantiye denetimlerinde uygulamaya koyduğu endoskopik kamera kontrol sistemleri ile standart ve hassas denetleme gerçekleştirerek olası risklerin önüne geçilmesi için gerekli teknolojiyi eksiksiz kullanmaktadır.

Yetkili servislerin bilgilerini güncel tutmak ve yeniliklere hazırlamak için periyodik eğitimler veren İklimsa, yetkili servislerinin FGAS mesleki yeterlilik belgesine sahip olması için organizasyonlar yaparak sürdürülebilir çevrecilik bilincini artırmaktadır.

Güneş Enerji Sistemleri (GES)

İklimsa, endüstriyel ölçekteki Çatı ve Arazi Güneş Enerji Sistemleri (GES) projelerini uçtan uca anahtar teslim olarak yürütmenin yanı sıra konutlara yönelik bataryalı / bataryasız GES çalışmalarını Türkiye'nin her yerinde aynı yüksek ürün ve hizmet kalitesi ile gerçekleştirmektedir. Konusunda uzman GES dizayn mühendisleri, satış yöneticileri ve proje yöneticileri ile Türkiye'nin 5 bölge müdürlüğünde faaliyet göstermektedir. Türkiye genelinde yaygın satış ve servis ağıyla beraber belirlediği yüksek standartlar ile santral dizayn, satış, kurulum, kabul süreçlerinden,

bakım ve onarım süreçlerine kadar kurumsal hizmetler veren İklimsa, 2023 yılında Türkiye genelinde 126 yetkili satıcısı ile online toplantılar yaparak GES yetkili satıcılık sistemini aktarmıştır. UGETAM ile yapılan iş birliği anlaşmasına istinaden 49 İklimsa yetkili servisimizin mesleki yeterlilik belgesi olarak GES kurulumu için sertifikalandırılması sağlamıştır. İklimsa, farklı büyüklüklerde toplam 12,6 MW gücünde GES proje satışı gerçekleştirmiş olup 250 adet toplam 350 MW gücünde teklif verdiği projeyi de yakından takip etmektedir. Ayrıca Akbank, Garanti Bankası ve Türkiye Vakıf Katılım Bankası ile yaptığı anlaşmalarla müşterilerine finansal çözüm desteği de sağlamaktadır.

İklimsa, ev ve iş yerlerinde tak çalıştır biçiminde kullanabilen mobil AC araç şarj istasyonu satış ve kurulumları da gerçekleştirmektedir.

Firmalara Elektronik Ürün Satış (B2B)

İklimsa Kurumsal Elektronik Satış Müdürlüğü, kurumsal firmaların tüm elektronik ihtiyaçlarını geniş marka ve ürün çeşidi ile tek bir satış noktasından karşılayarak firmaların kurumsal ihtiyaçlarına özel çözümler sunmaktadır. İhtiyaca uygun ürün ve fiyat teklifi hazırlığı, ürün seçiminde yapılan danışmanlık ile firmaların satın alma sürecini kolaylaştırmaktadır. Firmalara yapılan saha ziyaretleri, online toplantılar, ihale portallarına katılım sağlanması ile müşteri portföyü ve satış hacmi artarken Teknosa mağazalarında geçerli olan kurumsal hediye kartları ile de kurumsal firmaların çalışan ve bayilerini, geniş ürün gamındaki binlerce ürünle buluşturarak ciro artışına katkı sağlamaktadır.

İklimsa eş zamanlı olarak yetkili satıcı ve yetkili servislerinden oluşan satış kanalıyla da kobilerin Teknosa ürün gamındaki tüm elektronik ihtiyaçlarını geniş marka ve model yaygınlığı ile tek bir satış noktasından karşılayarak çözümler sunmaktadır. Aynı zamanda satış ağı sayesinde satın alma sürecindeki tüm aşamalarda, ihtiyaçlara uygun ürünlerin belirlenmesi, hızlı sevkiyat, satış sonrası yönlendirme ve destek ile de firmaların ürün tedarikinde süreci kolaylaştırırken sektörel bazlı kampanyalar düzenleyerek avantajlar sağlamaktadır.

2023 GELİŞMELERİ

Müşterilerine kesintisiz, erişilebilir ve sürdürülebilir bir alışveriş deneyimi sunmak üzere Geleceğin Teknosa'sı olarak çalışmalarına hız kesmeden devam etmektedir.

2023 yılında büyük bir afet atlatan ülke ekonomisi hızla yaralarını sarmaya çalışırken, seçim ile birlikte istikrara kavuşmuştur. Enflasyonla mücadelede büyüme hedeflerinden ödün vermeden adımlar atılırken, Teknosa sürdürülebilir, büyüyen ve sürekli kendini geliştiren bir ekosistem oluşturmaya devam etmiştir.

Kurulduğu günden bu yana sektörün oyun kurucusu olarak faaliyet gösteren Şirket, online ve mağazalardaki süreçlerini entegre ederek iyileştirmiş, tüm kanallarda yatırımlarını sürdürmüştür.

Şirket, müşterilerine kesintisiz, erişilebilir ve sürdürülebilir bir alışveriş deneyimi sunmak üzere Geleceğin Teknosa'sı olarak çalışmalarına hız kesmeden devam etmektedir.

Teknosa.com

Yenilikçi ve çözüm odaklı hizmetler ile online müşteri kitlesini artıran Teknosa, dijital dönüşüm ile geleceğe yönelik atılımlarını ve güçlü büyümesini 2023 yılında da sürdürmüştür.

2023 yılında online ve mobil platformlarını uçtan uca yenileyen Şirket, çoklu kanal stratejisine uygun şekilde müşteri memnuniyetini artıracak aksiyonlar almaya devam etmiş, hem teknosa.com hem de mobil uygulamalardaki trafiğini hız kesmeden yükselterek e-ticaret yatırımlarını sürdürmüştür. Güçlü altyapısı, ürün çeşitliliği ve yenilikçi uygulamalarıyla e-ticarette toplam 10,1 milyar TL Brüt İşlem Hacmi (GMV) elde edilmiştir. 2023 yılında geçen yıla göre ziyaret verilerinde %35 büyüme, dönüşüm oranında %27 büyüme gerçekleşmiştir.

2023 yılında web sitesinde yaşatılan deneyimi daha üst seviyelere taşımak için hayata geçirdiği bazı önemli gelişmeler ve stratejik iyileştirmeler;

-Perakende Medya Reklamları ve Teknosa ADS ile dijital kanallardaki yoğun trafiğin farkına varılarak, perakende medya reklamlarından bir gelir akışı başlatılmıştır.

-Sosyal ticaret, toplum odaklı ticarete yönelik yenilikçi yaklaşım, 'Paylaş Kazan Bonus AI' Modeli gibi oyunlaştırma stratejisi ile kitlede derin yankı uyandırılmıştır.

-Canlı yayın modeli ile yeni ürünleri öne çıkarmak ve Anneler Günü, Okula Dönüş veya diğer sezonlar gibi mevsimsel ihtiyaçları karşılamak için aylık canlı yayınlar düzenlenerek canlı etkileşimlerin gücünden yararlanılmıştır.

Ödeme altyapısındaki güncelleştirmeler;

- Ödeme süreçlerini güçlendirmeyi ve kolaylaştırmayı amaçlayan bir hamleyle Iyzico'dan Garanti Bankası'na geçiş yapılmıştır. Müşterilere farklı ve kullanışlı seçenekler sunma taahhüdü doğrultusunda, Akbank Juzdan, YKB Worldpay ve Masterpass Dijital Kredi ve Kredili Mevduat Hesabı gibi alternatif ödeme yöntemleri kullanıma sunulmuştur.

Pazaryeri iyileştirmeleri ve iş ortağı çözümleri;

-Satıcıların ticari faaliyetlerini geliştirmek için geliştirilen özel bir platform olan Partner.teknosa.com tanıtılmıştır.

-Bir satıcı platformu olan Mirakl ile entegrasyon, satıcılara daha geniş bir ürün yelpazesi ve gelişmiş gönderi takibi sağlamak için geliştirilmiştir.

-Ortakların desteklenmesi için, sponsorlu ürün reklamları ve bannerlar içeren 1P Perakende Medya Reklamları başlatılmış olup, satıcıların bağlantı kurması için daha fazla görünürlük ve fırsat yaratılmıştır.

Benzersiz kolaylık sunma arayışı amacıyla, alternatif teslimat seçenekleri sunulmuştur. Hepsijet/XL ile entegrasyonu, hızlı ürün gönderimi ve iadeleri kolaylaştırmıştır. Ayrıca, müşterilere en üst düzeyde kolaylık sağlamak için Yurtiçi Kargo aracılığıyla evden veya şubeden iade seçeneği sunulmuştur ve tüm bunlar müşteri memnuniyetini artırmayı amaçlamaktadır.

Sonuç olarak, gerçekleştirilen girişimler ile müşterilere sorunsuz, kişiselleştirilmiş ve zenginleştirici bir deneyim sunma misyonunda önemli bir yol katedilmiştir. Bu geliştirmeler sadece müşteri ile olan etkileşimleri daha kolay hale getirmeyecek aynı zamanda memnuniyetin de artmasına katkı sağlayacaktır.

Yenilenmiş Telefon Satışı

Teknosa, teknoloji odaklı pazaryerine dönüştürdüğü teknosa.com'da yenilenmiş telefon satışlarına aracılık etmektedir. Ticaret Bakanlığı onaylı Yenileme Merkezleri ile çalışan Şirket, gerekli tüm bakım, onarım ve testlerden geçmiş, %100 çalışır ve sıfıra yakın telefonlar için 12 ay garanti ve 14 gün içinde iade garantisi vermektedir.

Elektronik atığın çevresel etkisine dair farkındalığın arttığı günümüzde, sürdürülebilir alternatifler arayan tüketiciler için yenilenmiş cep telefonları bir çözüm olmuştur. Teknosa, yenilenmiş cep telefonlarında çeşitli avantajlar sunarak sürdürülebilirliğin desteklenmesine yardımcı olurken, elektronik atıkların azalmasına da katkı sağlamaktadır.

Canlı Yayınlarla Ürün Keşfi ve Özel Fırsatlar: TeknoCanlı

Teknosa, dünya genelinde yükselen bir trend olan canlı yayınlar aracılığıyla ürün tanıtımı ve satışına başlamıştır. Canlı yayınlar, aylık olarak gerçekleştirilerek elektrikli ev aletlerinden tüm teknoloji ürün gruplarının tanıtımını içermekte ve özel fiyatlarla izleyicilere sunulmaktadır.

Canlı yayınlar; teknosa.com müşterilerine ürünleri daha yakından tanıma fırsatı sunmanın yanı sıra marka bilinirliğini artırmayı ve sosyal medya etkileşimlerine katkıda bulunmayı amaçlamaktadır. Canlı yayınlar sayesinde müşteriler, ürünleri daha detaylı inceleme ve gerçek zamanlı olarak keşfetme imkânı bulurken, aynı zamanda interaktif bir alışveriş deneyimi yaşama şansı elde etmektedir.

Bi'link ile Paylaş, Kazan: Teknosa'dan Yeni Sosyal Ticaret Deneyimi

Teknosa, geçen yılın üçüncü çeyreğinde pazaryeri iş modelinin yeni bir evresine adım atarak sosyal ticarete yön vermek amacıyla hayata geçirdiği 'Bi'link ile Paylaş, Kazan' projesi ile sosyal medya hesabı bulunmayanları dahi kapsayacak şekilde kullanıcılarına yeni bir kazanç alanı ve alışveriş deneyimi sunmaktadır.

Bu yenilikçi uygulama, müşteri deneyimini iyileştirmek ve dijital platformlardaki ziyaretleri artırmak amacıyla geliştirilmiştir. Kullanıcılar, ürün paylaşımlarından nakit kazanma fırsatı bulurken aynı zamanda web sitesi ve mobil uygulamalardaki ürünleri arkadaşlarıyla paylaşarak bu bağlantı üzerinden yapılan satışlardan gelir elde etme imkanına sahiptir.

'Bi'link ile Paylaş, Kazan' projesi, Teknosa'nın sektöründe öncü bir adım olup kullanıcıların sosyal çevreleriyle etkileşimde bulunarak ek gelir elde etmelerini sağlamanın yanı sıra, şirketin dijital pazardaki varlığını güçlendirme ve müşterilere yenilikçi bir alışveriş deneyimi sunma çabasının bir yansımasıdır.

Dijital Elçiler: Selin ve Burak

Teknosa, 2023 yılının ikinci çeyreğinde kullanıcılarına daha iyi bir deneyim sağlamak amacıyla teknolojiye olan bağlılığı ve yenilikçi vizyonunun göstergesi olan dijital karakterlerini tasarlamıştır.

Müşteri personalarını kullanarak üretken yapay zekâ ile iki dijital karakter dünyası oluşturulmuştur. Bu karakter özellikleri, difüzyon bazlı yapay zekâ tasarım modelleriyle şekillenip 3D tasarımla geliştirilmiştir. Deep learning teknolojileriyle karakterlerin konuşma ve hareket yetenekleri tamamlanmıştır.

Dijital elçiler olarak adlandırılan Selin ve Burak, teknosa.com deneyiminin yakından tanınması, marka bilinirliğinin artması ve sosyal medya etkileşimlerine katkı sağlanması amacıyla Teknosa iletişim kanallarında rehberlik etmeye başlamıştır.

Müşteri Deneyimi, CRM ve Veri Analitiği

Teknosa, tüketicilerine daha iyi bir alışveriş deneyimi yaşatmak için tüm kanallardaki müşteri deneyimini teknolojik yeniliklerle güçlendirmeyi sürdürmüş, bu kapsamda 2023 yılında da yatırımlarına devam etmiştir. 2023 yılında çoklu kanal (omnichannel) müşteri verisini etkin kullanarak, zenginleştirerek ve tüm süreçlerde veri analitiği modellerinden yararlanarak hedefli,

lokasyon bazlı ve müşteriye özel kampanya süreçlerini etkin şekilde yöneten Şirket, tedarikçi iş birlikleri ile süreçlerini daha da verimli hale getirmiştir.

TeknoClub

Odağına müşteri deneyimini koyan Teknosa, 2023 yılında TeknoClub sadakat programı kapsamında 3 milyondan fazla üyeye ulaşmıştır. TeknoClub'a üye olan müşteriler hoş geldin avantajları, sürpriz hediyeler ve özel ayrıcalıkların yanı sıra harcadıkça daha çok indirim kazanmaktadır. Müşteriler, TeknoClub kapsamında alışveriş seviyesine göre TeknoPlus, TeknoPro ve TeknoElit üyelik seviyelerine dâhil olarak, avantajlı kampanyalar, doğum gününe özel indirimler ve üçüncü parti markalarda avantajlar elde ederken, ücretsiz kargo, çağrı merkezi ve servis hizmetlerinde öncelik gibi ayrıcalıklı hizmetlere de sahip olmaktadır. Üstelik TeknoClub üyelerine fatura taşımasına gerek kalmadan iade, değişim ve servis hizmetleri sunulmaktadır.

Tüm faaliyetlerinin merkezinde sürdürülebilirlik olan Teknosa, 5 Haziran Dünya Çevre Günü'nde alışveriş yapan her TeknoClub üyesi için 1 fidan bağışı yaparak Manisa'nın Soma ilçesine bağlı Işıklar'da 'Teknosa TeknoClub Müşterileri Ormanı' oluşturmuştur ve orman büyütölmeye devam etmektedir. TeknoClub, müşterilerini daha çevreci bir dünya için teşvik ederek 'Dünyayı birlikte yeşertelim' mottosuyla mağazalarına elektronik atık getiren her bir müşterisi için hatıra ormanına bir fidan bağışı yapmaktadır.

Teknosa, hatıra ormanının yanı sıra TeknoClub üyeleri için uzun dönemli sürdürülebilirliği destekleyen ürün ve hizmetlerde de avantajlı kampanya fırsatları başlatmış olup bundan sonraki süreçte de devam ettirmektedir.

Veri kalitesini artırmaya yönelik çekilişler, anketler, ödüllü yarışmalar düzenleyen Teknosa, daha kaliteli dijital müşteri verisi sağlamak, mağazalarını ziyaret eden müşteri profilini daha iyi tanımak, müşterilerine mağazada daha iyi hizmet sunmak amacıyla mağazalarında bulunan kablosuz internet ağı üzerinden oyunlaştırma yoluyla müşterileriyle iletişime geçmektedir.

Teknosa, müşteriye daha iyi anlamak ve müşterinin sesini dinlemek için tüm temas noktalarında NPS ölçümü gerçekleştirmektedir. Şirket, NPS skorlarını tüm kanallarda artırmıştır. Şirket, sistemsel süreçlerin müşteri odaklı ve yalın olarak yeniden kurgulanması ve sürekliliğinin sağlanması, müşteri temas noktalarında en iyi deneyimin sunulması için çalışmalarını sürdürmektedir.

Müşteri Deneyimi

Şirket, 2022 yılında başlattığı müşteri odaklı deneyim ve mimari tasarımıyla dijital, sürdürülebilir, erişilebilir ve deneyimi odağına alan yeni konsept mağazalarının açılışına ve mağaza yenilemelerine 2023 yılında da devam etmiştir. Yeni mağaza konseptiyle çok daha akıllı, insanı odağına alan, yaratıcı yönüyle ziyaretçilerine ilham veren ve müşterilerin ev sahibi gibi ağırlandığı bir model oluşturulmuştur.

Sektörde bir ilk olan bu yeni konsept, karşılama anından uğurlamaya kadar insanı odağına almaktadır ve deneyim alanlarından bilgilendirme ekranlarına içerik karmaşasından uzak, sade bir

yapıyla hizmet vermektedir. Müşteriler, ürün bilgilendirme ekranları, birçok ürün grubu için oluşturulan deneyim alanları ile aradıkları ürünlere daha kolay ulaşmakta, ev konforunda deneyimleme fırsatına sahip olmaktadır.

Mağaza içerisinde konumlandırılan kiosk dijital ekranlarla, barkodla arama ile ürün bulma, ürün özelliklerini detaylı inceleme, ürünleri karşılaştırma, mağazadaki kampanya bilgilerine ulaşım gibi birçok hizmet müşterilere sunulmuştur. Satış danışmanları el terminalleri ile temassız ödeme alabilmekte, böylece müşteriler kasa kuyruğu beklemeden hızlıca alışverişlerini tamamlayabilmektedir.

Görme engelli müşteriler için yürüyüş alanları, satış danışmanlarına kolayca ulaşabilecekleri butonlar tasarlanmış ve fiziksel engelli müşteriler için kasada ve Tekno Hizmet alanında özel bölümler oluşturulmuştur. Bu mağazalarda müşteriler aynı zamanda elektronik atıklarını geri dönüşüm kutularına bırakabilmektedir. Mağazalardaki 'Sürdürülebilirlik Duvarı' ile müşterilere enerji tasarrufu, karbon ayak izi gibi birçok konuda bilgilendirici içerikler sunulmakta ve sürdürülebilir bir dünya için harekete geçme çağrısı yapılmaktadır.

Şirket, 2023 yılında da online kanallarda sürekli geliştirme aksiyonlarına devam etmiş, mobil uygulama ana sayfasını da pazaryeri vurgusunu içerecek şekilde güncellemiştir. Böylece daha geniş bir ürün yelpazesi ile müşteri beklenti ve ihtiyaçlarını odağa alan pürüzsüz bir deneyim sunmaya odaklanmıştır. Online kanalda müşteri deneyimi artırılarak doğru ürüne kolaylıkla ulaşabilme, alternatifleri hızlıca kıyaslayabilme ve tamamlayıcı ürünle buluşturma performansı maksimuma çıkarılmıştır. Üstelik müşteriler fiyat ve stok değişikliklerinde bildirim almakta, özel listelerle alışverişini kişiselleştirebilmektedir. Hızlı satın alma, web sitesi ve mobil uygulamada arama deneyimi ve akıllı ürün seçim robotuyla da müşterilere ürün seçim konusunda ihtiyaçlarına göre öneriler çıkarmaya ve seçimlerini kolaylaştırmaya başlanmıştır. Ayrıca sitenin daha erişilebilir olması için sesli haritalama özelliğiyle, görme engelli bireylerin web sitesinde özgürce ve bağımsız olarak yararlanması sağlanmıştır.

Müşteriler, sipariş iptal ve iade süreçlerinde site üzerinde taleplerini oluşturabilmekte, mağaza veya kargo şubesine gitmesine gerek kalmadan kapılarından ürünlerini iade edebilmektedir. İlave olarak, online kanallardan servis talebi açma ve servis sürecini takip etme yetkinlikleri de 2023 yılında devreye alınmıştır.

Teknosa, 2023 yılında da zorlu pazar koşullarına rağmen dijitalleşme ve dönüşüm adımlarını derinleştirerek yatırımlarına ara vermeden devam etmiştir.

Şirket, Dönüşüm Programı'na 2024 yılında da tüm hızıyla devam etmeyi, müşteri deneyimini ve operasyonel verimliliği daha da geliştirmeyi ve büyüme odaklı inisiyatiflerini artırmayı hedeflemektedir.

Mağaza İçi Dijitalleşme

2023 yılında mağazalardaki müşteri deneyimini en üst seviyeye çıkarmak için Şirket, tüm kasa donanımlarını yenileyerek son teknolojiye uygun cihazlarla değiştirmiştir. Ayrıca, kasa ödeme süreçleri sadeleştirilerek işlem süreleri %20 daha kısaltılmıştır. Mağazalarda data hat hızları ve kotaları artırılarak yoğunluk olduğu zamanlarda bekleme süreleri en aza indirilmektedir.

Kullanım ömrünü dolduran tüm yazıcı parkuru daha net ve hızlı baskı alınabilen cihazlarla değiştirilmiştir. Ayrıca, elektronik etiket yatırımlarında da hız kesilmemiştir. 2023 yılı içerisinde 44 mağaza elektronik etiket ile donatılarak, satış danışmanlarının etiket değişimleri için harcadıkları değerli zamanı müşterilerin ihtiyaçları için kullanmaları sağlanmaktadır. Aynı zamanda, kâğıt/baskı adetlerinin azalmasıyla sürdürülebilirliğe önemli bir katkı sunulmaktadır.

Yeni flagship mağazalarda Led ekran, Sıramatik, Info Ekranları, Mobil Kiosk, Pick & Watch ve Sıcaklık Haritaları gibi yeni teknolojiler, mağaza konseptiyle hizalı ve müşteri deneyimini arttıracak şekilde konumlandırılmaktadır.

İş Sürekliliği ve Siber Güvenlik Çalışmaları

Kritik satış uygulamaları için risk etki analizleri yapılarak ana veri merkezinde kesinti yaşanması durumunda farklı bir ilde satış sürecinin devam edebilmesi için veri merkezi altyapısı hazırlanmıştır.

Siber Güvenlik konusundaki çalışmalara devam edilmiş ve kullanıcı farkındalık çalışmaları kapsamında eğitimler verilmiş ve sosyal mühendislik testleri gerçekleştirilmiştir.

Gerçekleştirilen çalışmaları standartlaştırmak ve yönetim sistemi dahilinde ele alınmasını sağlamak üzere ISO/IEC 27001:2013 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ve ISO/IEC 27701:2019 Kişisel Veri Yönetim Sistemi belgeleri edinilmiştir.

Kazanılan Ödüller ve Başarılar

- CX Awards Turkey’de Müşteri Hizmetlerinde Dijital Çözümler ve Deneyim Odaklı Dijital Mağaza projeleri ile ‘Üretken Proje’ Ödülü, Görme Engelli Erişilebilirlik Modu ve Teknolojik Eller projeleri ile ‘İyi Fikir’ Ödülü
- Teknosa CEO’su Sitare Sezgin’in, Ekonomist Dergisi En Güçlü 50 Kadın CEO listesinde 5. sırada yer alması
- Tech Brands Turkey’de ‘Teknoloji Marketi’ kategorisinde ‘Türkiye’nin En Teknolojik Markası’ Ödülü
- Şikayetvar A.C.E. Awards’ta ‘Teknoloji Mağaza Zinciri’ kategorisinde Diamond Ödül
- Teknosa Dijital Ticaret ve Pazarlama Genel Müdür Yardımcısı Emre Kurtoglu’nun Fortune Türkiye Pazarlama Liderleri 50 CMO Listesi’nde yer alması

- British Safety Council (BSC) tarafından düzenlenen değerlendirmede International Safety Awards 2023 Ödülü
- Türkiye İtibar Endeksi araştırma sonuçlarına göre 'Elektronik Perakende Sektörünün En İtibarlı Markası' Ödülü
- Mavi Elma Ödülleri'nde 'Yılın Teknoloji Perakende Şirketi' Ödülü
- ECHO Awards'ta 'Teknoloji Perakendecisi' Ödülü
- İtibar Akademisi – Kadın Marka Tercih Endeksi'nde Teknosa'nın Kadınlar tarafından en çok tercih edilen 250 marka arasında yer alması
- Marketing Türkiye ve Roamlar Türkiye iş birliğiyle gerçekleştirilen Cool Markalar Araştırması'nda 'Türkiye'nin En Cool Teknoloji Perakendecisi' Ödülü
- Brandverse Awards'ta SocialBrands Veri Analitiği Ödülleri'nde 'Teknoloji Marketleri' kategorisinde Altın Ödöl, 'Bi'link - Paylaş, Kazan' projesiyle iki Ödöl, 'Müşteri Odaklı Dijital Mağaza Deneyimi' projesiyle Gümüş Ödöl, 'Oyun Bizim Dünyamız' projesiyle Bronz Ödöl
- Brand Finance 2023 yılı araştırmasında 'Türkiye'nin En Güçlü Markaları' sıralamasında ilk 10'da yer alması
- Fortune Türkiye tarafından hazırlanan 'Türkiye'nin En Büyük Şirketleri' araştırmasında 83. sırada yer alması
- Capital Türkiye'nin en büyük 500 özel şirketi listesinde Teknosa 99. Sırada yer alması
- Bilişim 500 Ödülleri'nde 'Donanım' kategorisinde birincilik Ödölü Mirakl Platform Pioneer Awards'da 'Ölçekte Başarı' Ödölü
- TCXA23 Türkiye Customer Experience Awards 2023'te 'Best Digital Transformation', 'Best Use of Technology', 'Business Change and Transformation' ve 'Overall Winner' kategorilerinde Altın Ödöl, 'Best Innovation in CX' kategorisinde Gümüş Ödöl
- Fast Company 'Dijital 50 CMO' Listesinde Teknosa Dijital Ticaret Genel Müdür Yardımcısı Emre Kurtoglu'nun 2. sırada yer alması
- The Hammers Awards'ta 'En İyi CRM Takımı' kategorisinde Altın Ödöl, 'En İyi Gerçek Zamanlı Pazarlama İletişimi Takımı, Perakende Sektöründe En İyi Pazarlama Takımı, En İyi Search Marketing' kategorilerinde Gümüş Ödöl, 'En İyi Sadakat Programı Takımı, En İyi Veri ve İlgörü Takımı' kategorilerinde Bronz Ödöl
- Kariyer.net Ödülleri'nde İnsana Saygı Ödölü
- 'Felis Ödülleri'nde Bi'linkle Paylaş Kazan' projesiyle Felis Ödölü
- 'ALFA Ödülleri'nde 'Elektromarket' kategorisinde 'Yılın Tüketici Markası' Altın Ödölü
- 'International Customer Experience Awards'ta 'Overall Winner', 'Best Innovation in Customer Experience over 500 Employees', 'Best Use of Technology in Companies over 1,000 Employees', 'Best Digital Transformation in Financial Services and Retail' kategorilerinde Altın Ödöl, 'Best Business Change and Transformation' kategorisinde Bronz Ödöl

DÖNÜŞÜM YOLCULUĞU

Teknosa 2019 yılından bu yana oldukça geniş çaplı bir dönüşüm sürecindedir. Bu dönüşümün temel amacı, Teknosa'yı geleneksel bir perakendecilik modelinden, öncelikle kuvvetli bir finansal yapıya sahip bir çoklu kanal perakendeciye ve sonrasında güçlü fiziksel altyapısıyla öne çıkan bir digital-first çoklu kanal perakendeciye dönüştürmektir.

Dönüşüm sürecinin ilk iki evresi başarıyla geride bırakılarak, finansal performans, ürün ve hizmet çeşitliliği ve çoklu kanal yapısında önemli gelişmeler elde edilmiştir. 2023 yılının ikinci yarısında başlatılan dönüşüm sürecinin üçüncü aşaması da kararlılıkla sürdürülmektedir. Bu aşamada, global en iyi örneklerde görülen perakende yetkinliklerine sahip, daha güçlü ve sürdürülebilir finansal yapısıyla, rekabetçi avantaj sağlayacak seviyede etkili dijital çözümler sunup kullanabilen bir Teknosa inşa edilmektedir.

Dönüşümün bu aşamasında odaklanılan altı stratejik program bulunmaktadır:

Müşterilere sunulan hizmeti en ileri seviyeye taşımak için:

- Mağaza Ağının Dönüşümü
- E-ticarette Mükemmeliyet
- Çoklu-Kanal Yapısının Geliştirilmesi

Operasyonları daha etkin hale getirerek şirket performansını artırmak için:

- Tedarik Zinciri Dönüşümü
- Gelecek Nesil Dijital Uygulamalar
- ERP, Kurumsal Mimari ve Veri Dönüşümü

Mağaza Ağının Dönüşümü:

Tüm dünyada yükselen "Deneyim odaklı perakende" trendi yeni dijital mağaza konsepti ile Teknosa tarafından sahiplenilmektedir. Dijital mağaza konseptine paralel olarak mağaza ağı, deneyim ve ürün çeşitliliği odağına uygun şekilde, yüksek metrekareli alanlarda yeni mağazalar ve mevcut mağazaların relokasyonu ile optimize edilmektedir.

E-Ticarette Mükemmeliyet:

Teknosa.com'un e-ticaret yetkinlikleri 2022'nin ilk yarısında teknoloji odaklı pazaryeri olarak kurulan Teknosa Pazaryeri ile sektörde öncü bir konuma taşımıştır. Bu konumu korumak ve her geçen gün daha da ileri taşıyabilmek için yeni gelişmeler ile her geçen gün online kanallar üzerinde çalışmakta ve güçlendirmeler yapılmaktadır.

- Online müşteri deneyimini en üst seviyeye çıkarmak için müşteri deneyimini iyileştirecek güncellemeler hayata geçirilmektedir.
- Müşterilerin ihtiyaç duyduğu ürünleri Teknosa.com’da bulabilmesi için pazaryeri büyüme odağıyla, pazaryerindeki satıcı ve ürün çeşitliliği her geçen arttırılmaktadır.
- Pazaryeri alanında üzerinde çalışılan iyileştirmelere ek olarak e-ticaret finansal performansına önemli kazanımlar sağlayacağı düşünülen “Teknosa Partner Solutions” önerisi geliştirilmektedir.
- Müşterilerin ihtiyaç duyduğu ve her geçen gün gelişen ödeme yöntemleri siteye entegre edilerek müşterilere daha avantajlı alışveriş yapabilecekleri, tercih edilen bir platform oluşturulmaktadır.
- Müşteriler için kritik önem taşıyan teslimat süreçleri üzerinde aktif olarak çalışılmakta ve alışveriş deneyimi uçtan uca dönüştürülmektedir.

Çoklu-Kanal Yapısının Geliştirilmesi

Mağaza ağının dönüşümü ve e-ticaret alanındaki geliştirmelerin mükemmel uyum içinde çalışacağı, müşterilere tüm kanallardan entegre şekilde hizmet verilen çoklu-kanal yapısının geliştirilmesi için önemli inisiyatifler yürütülmektedir. Teknosa mağazalarının Teknosa’nın dijital yetkinliklerini en iyi şekilde kullanabileceği, e-ticaret kanallarının Teknosa mağazalarındaki deneyim odağını teşvik ettiği; günün sonunda Teknosa müşterisinin tüm kanallarda mükemmelleşen tek bir deneyim yaşaması amaçlanmaktadır.

Tedarik Zinciri Dönüşümü

Günümüzde tedarik zinciri mükemmeliyeti perakende sektörünün olmazsa olmazı haline gelmiştir. En başarılı şirketler müşterilerine doğru zamanda doğru yerde doğru ürünlerle hizmet veren perakendeciler olmaktadır. Tedarik Zincirinin öneminin farkında olunarak bu alanda çok önemli çalışmalar hayata geçirilmektedir.

- E-ticaret performansını bir üst seviyeye çıkarmak için müşteri teslimat sürelerini minimize etmek üzere depo ve lojistik operasyonlarında birçok yapısal iyileştirme hayata geçirilmektedir.
- Ek olarak tedarik zinciri ağının etkin yönetimi için yapısal geliştirmeler sürdürülmektedir.
- Müşterilerin ihtiyaçlarına en uygun teslimat ve iade seçenekleri çeşitlendirilmektedir.
- Müşteriler mağazaları ziyaret ettiğinde ihtiyaç duyduğu elektronik ürünü bulabilmesi için özelleşmiş stok optimizasyonu projeleri yürütülmektedir.
- Müşteri taleplerini ve tedarik süreçlerini en isabetli şekilde öngörecektir yapay-zekâ tabanlı dijital araçlar üzerinde çalışılmaktadır.

Gelecek Nesil Dijital Uygulamalar

Yapay zekâ ve dijitalleşme özellikle dinamik ve yoğun veri yapısına sahip perakendecilikte çok kritik bir hal almıştır. Teknosa rekabet avantajını koruyarak alanındaki liderliğini sürdürmek için aktif olarak yüksek stratejik öncelikli dijital projeler üzerinde çalışmalarını sürdürmektedir:

- Özellikle satın alma yetkinliklerini bir üst düzeye çıkartacak AI Bazlı Veriye Dayalı Pazarlık dijital aracı 2024 yılı içinde devreye alınacaktır.
- Güçlü saha ekibi global en iyi örnekler düzeyine çıkartacak Dijital Destekli Satış Gücü aracı pilot uygulamalarına başlanarak, 2024 yılı içinde hayat geçirilmesi planlanmaktadır.

Tüm bu çözümlerle Teknosa'nın sahip olduğu rekabet avantajını daha da ileriye taşıyarak, finansal performans anlamında hem satış hem de karlılıkta önemli gelişmeler beklenmektedir.

ERP, Kurumsal Mimari ve Veri Dönüşümü

Veri yönetimi, dijital stratejinin kalbinde yer almaktadır ve dijital dönüşüm sürecini başarıyla yönetebilmek için kritik başarı faktörlerinden biridir. Şu anda hızla ilerleyen BT projeleriyle birlikte, Teknosa'yı gelecek için donatacak ve global düzeyde en iyi uygulamalar standardına ulaştıracak ileri teknolojiler ve veri becerileri üzerine odaklanılmaktadır:

- Günümüz perakendecilik ihtiyaçlarını kusursuz bir şekilde karşılayabilmek adına mevcut ERP sistemi güncellenmektedir.
- Yeni sistemini geleceğe yönelik olarak şekillendirecek ve veri yönetiminden maksimum düzeyde yararlanmayı sağlayacak bir Kurumsal Mimari Dönüşümü gerçekleştirilmektedir.
- Ayrıca, dijitalleşme ve yapay zekâ çağının kritik bir unsuru olan veri yönetimi, Veri Yönetimi Dönüşümü projesi kapsamında ele alınmaktadır.

TEMEL FİNANSAL VE OPERASYONEL GÖSTERGELER

Finansal Göstergeler (Milyon TL)	2022	2023
Net Satışlar	32,712	47,322
Toplam Aktifler	10,981	14,690
Özkaynaklar Toplamı	1,842	2,567
FAVÖK	91	1,079
Net Kâr/(Zarar)	523	748
Operasyonel Göstergeler	2022	2023
Satış Alanı (bin m2)	100	105
Mağaza Sayısı	189	181
Finansal Rasyolar	2022	2023
Cari Oran (Dönen Varlıklar / Kısa Vadeli Yükümlülükler)	1.08	1.08
Likidite Oranı (Dönen Varlıklar – Stoklar / Kısa Vadeli Yükümlülükler)	0.42	0.35
Toplam Yükümlülükler / Özkaynaklar	4.96	4.72
Toplam Yükümlülükler / Aktif Toplam	0.83	0.83

SEKTÖRDEKİ GELİŞMELER

Tüketici teknolojisi ürünleri pazarı, zincir mağazalar, geleneksel kanal, bilgisayar mağazaları, telekom bayileri ve teknoloji marketleri olmak üzere beş ayrı satış kanallı bir yapıya sahiptir. 2023 yılı 12 ay sonuçlarına bakıldığında Teknosa'nın da içinde yer aldığı ve TSS olarak adlandırılan teknoloji marketlerinin pazardaki payı %26,5'tir.

Bağımsız araştırma şirketi GfK'nın Teknoloji Perakende Panel Araştırması'na göre, 2023 yılı 12 ay sonunda Beyaz Eşya ve Küçük Ev Aletleri de dahil olmak üzere, tüketici elektroniği pazarı büyüklüğü 532 milyar TL'dir. Pazar, 2023 yılı aynı dönemine göre, %100 oranında büyüme göstermiştir.

Tüketici teknolojisi ürünleri pazarını kategoriler ayrıştırmada incelediğimizde, söz konusu dönem içinde en fazla büyümenin %124,3 oranında büyüme ile Küçük Ev Aletleri kategorisinde olduğunu görüyoruz. Bu kategoriyi %104,7 ile Büyük Beyaz Eşya (klima dâhil), %102,4 büyüme ile Bilgi Teknolojileri, %95,1 büyüme ile Telekom ve %71,3 büyüme ile Tüketici Elektroniği takip etmektedir.

Yine GfK şirketi tarafından, tüketici elektroniği pazarındaki oyuncuların online satışları ile pazar yeri satıcılarının satışlarının toplamından oluşan Techonline pazar bilgileri de takip edilmektedir. Techonline 2023 yılı 12 ay sonuçlarına bakıldığında pazar büyüklüğü %107 büyümeyle 132 milyar TL seviyesine çıkmıştır.

Kategoriler bazında incelendiğinde en fazla büyümenin %134,4 büyüme ile Küçük Ev Aletleri kategorisinde olduğunu görüyoruz. Bu kategoriyi %116,3 büyüme ile Büyük Beyaz Eşya (klima dâhil, yüzde %102,9 ile Telekom, %96 büyüme ile Bilgi Teknolojileri ve %76,9 ile Tüketici Elektronikliği takip etmektedir.

YÖNETİM KURULU BAŞKANI'NIN MESAJI

Değerli yatırımcılarımız, iş ortaklarımız ve çok kıymetli çalışanlarımız;

2023, tüm dünya için zorlu bir yıl olarak geride kaldı. Pandeminin devam eden etkisi, yüksek enflasyon, Rusya-Ukrayna Savaşı'nın global ekonomide yarattığı baskı ve İsrail-Filistin çatışması dünya ekonomisindeki kırılmalıkları artırdı.

Türkiye'de ise yılın başında yaşadığımız deprem felaketi nedeniyle birlikte üzüldüğümüz ve yaralarımızı yine birlikte sardığımız bir yıl geçirdik. Ancak tüm bu zorluklara rağmen, ekonomide atılan kararlı adımlarla daha iyi bir gelecek hayaliyle yolumuza devam ediyoruz. Teknosa olarak, Türkiye'nin güçlü potansiyeline katkıda bulunacak çalışmalarımızda hız kesmeyeceğimiz bir yılı karşılıyoruz.

Teknosa olarak sadece Türkiye pazarındaki gelişmeleri değil, aynı zamanda dünyada öne çıkan trendleri de yakından takip ediyoruz. Global trendlere baktığımızda e-ticaretin önem kazandığını ve pazaryerinin e-ticaretteki payının ciddi oranda artış gösterdiğini, pandeminin de bu dönüşümü hızlandırdığını gözlemliyoruz. Teknolojinin temel bir ihtiyaç haline geldiği günümüzde, tüketici elektroniği pazarı güçlü bir büyüme trendi yakaladı. Bununla birlikte e-ticarette fiziksel ve dijital varlıkları birleştirmenin, diğer bir ifadeyle fiziksel perakendeci olmanın ve servis ekosistemiyle ortaklıklar yapmanın da ön plana çıktığını ve bu trendin devam ettiğini görüyoruz. Tüm bu trendleri karşılayabilmek için Teknosa olarak çıktığımız dönüşüm yolculuğumuzda, Teknosa'yı digital-first, çoklu kanalda hizmet veren bir perakendeciye dönüştürme hedefiyle ilerliyoruz.

2023 yılında, finansal açıdan güçlü ve tüm paydaşları için daha fazla değer yaratan bir Teknosa olma hedefiyle birçok sürdürülebilirlik yatırımını hayata geçirdik. Fiziksel perakendeci olma yolunda çoklu kanalda pek çok önemli adım attık ve sektörde lider konumumuzu devam ettirme yolunda ilerledik. Hem mağazacılıkta hem e-ticarette gerçekleştirdiğimiz inovasyonlar ve hayata geçirdiğimiz yeniliklerle 2023 yılında da pazarın üzerinde büyüme kaydederken, 47,3 milyar TL ciro ve 748 milyon TL net kâr elde etmeyi başardık. E-ticarette de brüt işlem hacmimizi (GMV) geçen yıla göre yüzde 68 oranında artırarak, yaklaşık 10,1 milyar TL'ye taşıdık. Müşteri ve dijital odaklı hizmet anlayışımız ve güçlü finansal performansımızla birlikte, geleceğe yönelik sağlam adımlar atmaya devam ediyoruz.

Elde ettiğimiz bu güzel sonuçlar dijitalleşme, benzersiz müşteri deneyimi ve sürdürülebilirlik temelleri üzerine kurduğumuz kârlı büyüme stratejimizin doğruluğunu göstermesi açısından son derece değerlidir. Bu başarıda emeği geçen herkesi tebrik ediyorum.

Yeni Neslin Teknosa'sı vizyonu ile 2019 yılından bu yana şirketimizde 360 derece bir dijital dönüşüm gerçekleştiriyoruz. Müşteriye sunduğumuz hizmetlerden satın alma süreçlerine, kategori yönetiminden kreatif projelere kadar yapay zekâyı tüm iş süreçlerimize etkili bir biçimde entegre etmeye başladık. Geleceğe dönük olarak ise dijitalleşmenin etkisini daha da artırarak

retken yapay zekâ çözümleri ve projelerimizle, sektördeki liderliğimizi korumayı ve müşteri memnuniyetini en şt seviyeye çıkarmayı hedefliyoruz.

Eş zamanlı olarak Teknosa'yı geleceğe hazırlamak adına operasyonel süreçlerimizi daha hızlı, esnek ve teknolojik hale getirmek amacıyla yatırımlara odaklanarak bilgi teknolojileri ve veri yetkinliklerimizi küresel en iyi uygulamalar seviyesine çıkartıyoruz. Bu kapsamda önümüzdeki dönemde ERP dönüşümüne öncelik vereceğiz.

Çevreye, geleceğe, insana ve topluma yatırım odağıyla hareket eden bir şirket olarak sürdürülebilirlik çalışmalarına öncelik veriyoruz. Topluluk şirketlerimizle birlikte Sabancı Cumhuriyet Seferberliği kapsamında depremde büyük kayıplar veren Hatay'da bir Kuluçka Merkezi projesini hayata geçirdik. Bu merkez ile depremden en çok etkilenen il olan Hatay'da ve deprem sonrası en çok g alan Adana'da eğitimler düzenledik. Cumhuriyet'in 100. yılı dolayısıyla 'ikinci yüzyılda da en büyük armağan Türkiye Cumhuriyeti' sloganıyla yapay zekâ teknolojisiyle Atatürk'ün sesini gerçeğe en yakın haliyle elde ettik. Atatürk'ün kendi sesinden daha önce hiç duyulmayan sözlerini seçerek, Türk halkına armağan ettik.

Bu yıl da sürdürülebilir kârlı büyümemize devam ederek müşteri deneyimi, çoklu kanal, dijitalleşme ve toplumsal odaklı yatırımlarımızı aralıksız sürdüreceğiz. Özellikle bilgi teknolojileri ve ERP dönüşümünü tamamlayarak, yapay zekâ projelerimizi hayata geçirmeye başlayacağız. 2023 yılında gerçekleştirdiğimiz rekor seviyedeki yatırım harcamalarımızı 2024 yılında daha da artırarak güçlü yatırımlarımıza devam etmeyi planlıyoruz.

2023 yılında finansal ve operasyonel metriklerin iyileştirilmesinde gösterdiğimiz büyük çabalar ve elde ettiğimiz başarıların şirket değerine yansımından büyük memnuniyet duyuyorum. Teknolojinin referans noktası olarak dijitalleşme ve sürdürülebilirlik odaklı her alanda yatırımlarımızla tüm paydaşlarımız, sektörümüz ve ülkemiz için daha fazla değer yaratmaya devam edeceğiz. Teknosa'nın sürdürülebilir başarısında imzası bulunan tüm çalışanlarımıza, en büyük motivasyon kaynağımız olan müşterilerimize, iş ortaklarımıza, yatırımcılarımıza ve diğer tüm paydaşlarımıza en içten teşekkürlerimi sunuyorum. 2024 yılının Türkiye ve şirketimiz için hayırlı olmasını diliyorum.

Saygılarımla,

Max Roger SPEUR
Teknosa Yönetim Kurulu Başkanı

YÖNETİM KURULU

Max Roger Speur

Yönetim Kurulu Başkanı

Max Roger Speur'ün Teknoloji ve IT Hizmetleri alanında 30 yıllık deneyimi bulunmaktadır. Max Roger Speur lisans eğitimini Technische Hogeschool Rijswijk Makine Mühendisliği ve İşletme Bölümü'nde tamamlamıştır. Yüksek lisans derecesini ise University of Twente'de Teknoloji Bilimi ve Yönetimi alanında almış ve Henley Business School'da Birleşme ve Satın Almalar Liderlik Programını tamamlamıştır.

Kariyerine 1992 yılında Royal Dutch Shell'de Finans ve Pazarlama Analisti olarak başlamıştır. 1993-2001 yılları arasında Logica'da farklı yönetsel pozisyonlarda görev aldıktan sonra kariyerine IBM'de devam eden Max Speur, 2001-2003 yılları arasında IBM Business Consulting Services'te Amsterdam'da İş Ortağı-Yönetici Müdür olarak ve 2003-2005 yılları arasında IBM Global Services'te Asya Pasifik, Şanghay bölgesinde İletişim Sektörü Lideri olarak görev almıştır. 2005 yılında Singapur ve Melbourne'da Hewlett Packard Enterprise Services Başkan Yardımcılığı ve Satış ve Endüstri Liderliği görevlerine atanan Max Roger Speur, bu görevi 2011 yılına kadar sürdürmüştür. Max Roger Speur, 2011 yılında AT10TION Group'u kurmuştur. 2012 yılında, SunTec Business Solutions'a katılarak CCO & COO olarak görev yapmıştır. 2017 yılında CCS Connects'in CEO'su olarak atanan Max Roger Speur, bu görevini 2021 yılına kadar sürdürmüştür.

Max Roger Speur 2011 yılından bu yana AT10TION Group'un Kurucusu ve CEO'su olarak görevini yürütmektedir.

Burak Turgut Orhun

Yönetim Kurulu Başkan Vekili

Burak Orhun, lisans eğitimini Boğaziçi Üniversitesi Ekonomi bölümünde tamamlamış; yüksek lisans derecelerini ise ABD'de George Washington University'de Finans alanında (MsF) ve University of Pennsylvania-Wharton Business School'da İşletme (MBA) alanlarında almıştır.

Çalışma hayatına, Mercedes Benz Türk A.Ş.'de Finansal Planlama ve Analiz Uzmanı olarak başlayan Burak Orhun, ABD'de sırasıyla Thomson Corporation (Reuters), CapitalOne Financial ve CadenceQuest, Inc şirketlerinde Finans Müdürlüğü, Portföy Yönetim Direktörlüğü, Kurumsal Gelişim Direktörlüğü ve Mali İşler Genel Müdür Yardımcılığı gibi çeşitli yöneticilik görevlerinde bulunmuştur. Burak Orhun, 2009-2018 yılları arasında Oyak Grubu'nun tüm şirket alım & satım (M&A) ve yeni yatırım projelerinden sorumlu olarak, Oyak Girişim Danışmanlığı şirketinin Genel Müdürlüğü görevini yürütmüştür. Eş zamanlı olarak da Oyak Grubu yurtiçi ve yurtdışı kimya ve enerji şirketlerinde üst düzey yöneticilik, Murahhas Azalıklı ve Yönetim Kurulu Başkanlığı görevlerinde bulunmuştur. 2018 yılında Sabancı Holding Strateji ve İş Geliştirme Bölüm Başkanı olarak Sabancı Topluluğu'na katılan Orhun, Mayıs 2021 itibarıyla Sabancı Holding Yapı Malzemeleri Grup Başkanlığı görevini yürütmektedir.

Ayrıca, Burak Orhun, Afyon Çimento, Akçansa, Çimsa ve Çimsa Sabancı Cement BV’de Yönetim Kurulu Başkanı ve Teknosa şirketlerinde Yönetim Kurulu Üyeliği görevlerini yürütmektedir.

Mehmet Fırat
Yönetim Kurulu Üyesi

2001 yılında ODTÜ-Matematik bölümünden mezun olan, 2002 yılında İngiltere’de Bilişim Sistemleri Yönetimi lisansüstü programını bitiren Mehmet Fırat, 2019 yılında Oxford Üniversitesi Yapay Zekâ Programını ardından 2023 yılında Northwestern Üniversitesi “Chief Digital Officer” programını tamamlamıştır.

İş hayatına Havelsan’da başlayan Fırat, SAP projelerinde danışman, proje yöneticisi ve program yöneticisi rollerinde çalışmıştır. 2009 yılında Başkent Elektrik Dağıtım Şirketinde Proje Yöneticisi olarak göreve başlayan Fırat, 2011 yılından sonra Enerjisa’da sırasıyla Bilgi Teknolojileri Müdürü, Proje Yönetim Ofisi Grup Müdürü, Bilgi Sistemleri Direktörü olarak çalışmış, son 4 yıldır ise Bilgi Teknolojileri ve Dijital İş Yönetimi Başkanı olarak görev almaktadır.

Mevcut icra görevlerine ek olarak yönetim kurullarında da faaliyet gösteren Mehmet Fırat, Sabancı iştiraklerinden yapay zekâ üzerine çalışan Zack AI’ın Yönetim Kurulu Başkan Vekili, aynı zamanda elektrikli araçlar şarj istasyonu ağı Eşarj şirketinin de yönetim kurulu üyesidir.

Öte yandan teknoloji ve enerji dünyasının kesiştiği derneklerde aktif rol alan Fırat, Blockchain Türkiye’de Yürütme Kurulu Üyeliği ve Enerji Çalışma Grubu Başkanlığı, Yapay Zekâ ve Teknoloji Derneği’nde Kurucu Üye ve Enerji Çalışma Grubu Başkanlığı, Enerjide Dijitalleşme Derneği’nde ise Yönetim Kurulu Üyeliği görevini yürütmektedir.

Ahmed Cevdet Alemdar
Yönetim Kurulu Üyesi

Cevdet Alemdar, 1992 yılında Boğaziçi Üniversitesi Endüstri Mühendisliği Bölümü’nden mezun olmuş, İşletme Yüksek Lisans derecesini (MBA) 2000 yılında Sabancı Üniversitesi’nden almıştır.

Sabancı Holding bünyesine 1993 yılında katılmış ve sırasıyla Beksa, Sakosa, Kordsa, Temsa İş Makinaları ve Brisa’da çeşitli yönetici pozisyonlarında bulunmuştur. Bu süre içinde Türkiye’de inşaat ve üretim sektörlerine yönelik tel ürünleri yatırımları gerçekleştirmiştir. Brezilya, Tayland ve Çin’de lastik endüstrisine yönelik yurtdışındaki iştiraklerinin fabrika genel müdürlükleri, Güney Amerika ve Asya Pasifik bölgelerinin satış ve pazarlama liderliklerini yapmıştır. Kordsa’nın Teknoloji ve Pazar Geliştirme Başkan Yardımcısı olarak Ar-Ge ve inovasyon liderliklerini gerçekleştirmiştir. Temsa İş Makinaları’nın Komatsu İş makinaları üzerine Volvo Kamyon distribütörlüğünü de alarak büyümesi sırasında Genel Müdürlük yapmıştır. Daha sonra Bridgestone ve Sabancı Holding ortaklığında kurulan, 80’den fazla ülkeye ihracat yapan ve Türkiye’de lastik ve mobilite çözümleri lideri olan Brisa’nın CEO’luğu görevini yürütmüştür. 1 Nisan 2020’den itibaren Sabancı Holding Sanayi Grup Başkanlığı görevini yürütmektedir. Kendisi

Kordsa, Brisa, Temsa Skoda Ulaşım Araçları ve Temsa Motorlu Araçlar şirketlerinin Yönetim Kurulu Başkanı, Teknosa şirketinin Yönetim Kurulu üyesidir.

SUNUM (Sabancı Üniversitesi Nanoteknoloji Araştırma ve Uygulama Merkezi) Yönetim Kurulu Başkanı, TÜSİAD Yönetim Kurulu üyesi, Chapter Zero Yürütme Komitesi Başkanı ve DEİK / Türkiye-ABD İş Konseyi (TAİK) Yönetim Kurulu üyesi olan Alemdar, Boğaziçi Üniversitesi Mezunlar Derneği üyesidir.

21 Şubat 2023 tarihinden itibaren Yönetim Kurulu Üyeliği görevini sürdürmektedir.

Nevgül Bilsel Safkan **Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi**

1989 yılında Avusturya Lisesi'nden, 1993'te İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İngilizce İşletme Bölümü'nden mezun olan Nevgül Bilsel Safkan, 2003'te Boğaziçi Üniversitesi'nde Executive MBA yüksek lisansı eğitimini tamamladı.

1993 yılında Arthur Andersen şirketinde denetçi olarak başladığı çalışma hayatında, sektörünün lideri şirketlerin hızlı büyüme sürecinde finansal yöneticilik yaparak farklı kademelerde rol aldı. 1999-2004 yılları arasında Superonline'da CFO olarak çalışan Nevgül Bilsel Safkan 2005 yılında Sabancı Topluluğu'na katıldı ve 16 yıllık süreçte ilk olarak Marsa'da CFO olarak çalıştı. 2006-2013 yıllarında CFO'luk görevini üstlendiği Teknosa'nın halka arz sürecini ve yatırımcı ilişkilerini yönetti. 2013 yılında Teknosa bünyesinde kurulan e-ticaret şirketi Kliksa.com'un Genel Müdürlüğüne atandı ve 2016 yılına kadar bu görevini sürdürdü. Takiben 2016-2018 yıllarında sırasıyla Hotelspro ve Dyson/Hakman Şirketlerinde Genel Müdür olarak görev yaptı.

Sabancı Topluluğu'na Eylül 2018'de Sabancı Vakfı Genel Müdürü olarak dönen Nevgül Bilsel Safkan, aynı zamanda 2019 yılından bu yana Türkiye Üçüncü Sektör Vakfı (TÜSEV) Başkan Yardımcısı, 2020 yılından bu yana da Eğitim Reformu Girişimi (ERG) Yönetim Kurulu ve Sabancı Üniversitesi Toplumsal Cinsiyet ve Kadın Çalışmaları Mükemmeliyet Merkezi (SUGENDER) Danışma Kurulu üyesidir.

Uluslararası alanda Nevgül Bilsel Safkan'a 2021 yılında engelli hakları alanında çalışan Avusturya merkezli Essl Vakfı tarafından değerli katkılarından dolayı 4 yıl süreyle Zero Project Elçisi unvanı verilmiştir. 2023 yılında ise Avrupa Filantropi Derneği (Philea)'nın 3 yıl süreyle Danışma Kurulu üyesi olarak seçilmiştir.

Nevgül Bilsel Safkan evli ve bir çocuk annesidir.

Temel Cüneyt Evirgen
Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi

Cüneyt Evirgen 1982 yılında Robert Kolej’den mezuniyetini takiben, Boğaziçi Üniversitesi Elektrik Mühendisliği ve Matematik bölümlerinden lisans (BSc), İdari Bilimler Fakültesi’nden yüksek lisans (MBA) ve Michigan State Üniversitesi’nden pazarlama alanında doktora (PhD) derecesini almıştır. 2010 yılında da MSU Eli Broad College of Business tarafından verilen Üstün Başarılı Mezun Ödülü’nün sahibi olmuştur.

Dr. Evirgen, pazarlama ve perakende stratejileri, uluslararası işletme ve pazar araştırmaları konularında uzman olup, bu konularda pek çok yayın ve çalışma yapmıştır. ABD’de IBC (International Business Centers)’da başlayan profesyonel çalışma hayatına, 1994–2003 yılları arasında Türkiye’de Bileşim International Araştırma ve Danışmanlık A.Ş.’nin Genel Müdürü olarak devam etmiş, yurt dışı açılımlarında yer almıştır.

2004-2022 yılları arasında kuruma özel ve bireylere yönelik eğitim programları sunan Sabancı Üniversitesi Yönetici Geliştirme Birimi (EDU) Direktörlüğü’nü yürüten Dr. Evirgen, aynı zamanda 2019-2022 yıllarında Sabancı Üniversitesi Profesyonel Yüksek Lisans programlarının satış-pazarlama ve operasyonel faaliyetlerini de yürüttü. Dr. Evirgen ayrıca 2003-2022 döneminde Sabancı Üniversitesi Yönetim Bilimleri Fakültesi lisans ve yüksek lisans programlarında öğretim görevlisi olarak ders verdi. Eylül 2022 itibarı ile de Georgia State Üniversitesi J. Mack Robinson College of Business Institute of International Business bünyesinde kıdemli akademik profesyonel ve GSU-CIBER Fakülte Direktörü olarak görev yapmaktadır. Toplam 4,000 saatin üzerinde ders ve profesyonel eğitim verme ve ayrıca danışmanlık deneyimi olan Dr. Evirgen’in aynı zamanda akademik ve sektörel dergilerde yayınlanan makaleleri ve vaka çalışmaları bulunmaktadır.

Teknosa İç ve Dış Ticaret A.Ş.’de 2005-2012 yıllarında da Yönetim Kurulu Üyesi ve 2012-2018 yıllarında da Başkan Yardımcısı olan Dr. Evirgen, 2012-2018 döneminde Carrefoursa A.Ş. ve Çilek Mobilya A.Ş.’de Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi ve 2010-2020 döneminde TOBB Perakende Sektör Meclisi danışmanı olarak görev yapmıştır. Dr. Evirgen 2021 yılından itibaren Teknosa A.Ş.’de Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi’dir.

Temel Cüneyt Evirgen evli ve iki çocuk babasıdır.

CEO'NUN MESAJI

Değerli yatırımcılarımız, kıymetli iş ortaklarımız ve çalışanlarımız;

Global ve yerel ekonomideki zorluklara rağmen, güçlü, sağlıklı ve sürdürülebilir kârlı büyüme odağımızdan ödün vermeden, 2023 yılını istikrarlı ve başarılı bir şekilde tamamlamış olmaktan çok mutluyum. Yaklaşık 2900 kişilik büyük Teknosa Ailesi olarak, mağazalarımız, teknosa.com ve mobil uygulamamızla ve iklimlendirme sektöründeki öncü markamız İklimsa ile değer katan faaliyetlerimizi sürdürüyoruz. Bu süreçte müşterilerimize benzersiz bir müşteri deneyimi sunmak ve müşterilerimizin teknoloji ve sürdürülebilirlik odaklı ihtiyaçlarını bütünsel bir şekilde karşılamak için çoklu kanal deneyimini artırarak her alanda yenilikçi ve sektörün öncüsü olmaya devam ediyoruz.

'Güçlü Yatırım, İnovasyon ve Dönüşüm Yılı' olarak belirlediğimiz 2023 yılı, tüm iş birimlerimizde dijitalleşme ve teknoloji odaklı stratejik yatırımlarımızı artırdığımız, 582 milyon TL'lik rekor yatırıma imza attığımız bir yıl oldu. Dijital yetkinliklerle donattığımız mağazacılık tarafında, pazaryeri ile güçlü bir ivme yakaladığımız e-ticarete ve sürdürülebilirlik ve iklimlendirme alanında önemli iş birliklerine imza attığımız İklimsa tarafında güçlü büyümemizi sürdürdük. Teknosa olarak bir önceki yıla göre pazarın üzerinde yüzde 45 büyüme ile 47,3 milyar TL ciro ve yüzde 43 büyüme ile 748 milyon TL net kâr elde ettik. Pazaryeri yatırımlarımızla büyüme atağına geçtiğimiz e-ticarete brüt işlem hacmimizi (GMV) geçen yılın aynı dönemine göre yüzde 68 büyüme ile yaklaşık 10,1 milyar TL'ye ulaştırdık. Bu başarıda emeği geçen Teknosa Ailesini yürekten kutluyorum.

'Yeni Neslin Teknosa'sı vizyonu ile 2019 yılından bu yana dönüşüm yolculuğumuzu sürdürüyoruz. 2022 yılı itibarıyla da şirketimizin güçlü fiziksel varlığıyla, digital-first çoklu kanallı bir perakendeciye dönüşümü için yatırımlarımız kapsamında başlattığımız pazaryeri dönüşümünü 2023 yılının ilk yarısında başarıyla tamamladık. 2023 yılı üçüncü çeyrekle birlikte, Teknosa'nın rekabet avantajını daha da güçlendirmek ve sürdürülebilir kârlı büyüme hedefimiz doğrultusunda dijital altyapı ve çözümlerimizle, dönüşümün yeni fazını başlattık.

Teknosa'nın dönüşüm sürecindeki gelişmeleri sizlerle paylaşmaktan büyük memnuniyet duyuyorum. Teknosa'yı digital-first çoklu kanallı perakendeciye dönüştürmek için adımlar atıyor ve pek çok ilki tüketicilerimizle buluşturuyoruz.

Teknosa olarak tüm dünyada yükselen deneyim odaklı perakende trendini yeni dijital mağaza konseptimiz ile sahipleniyoruz. 2023 yılında 10 yeni mağaza açarken, 7 mağazamızı da dijital konseptimizle yeniledik. Dijital yetkinliklerle zenginleştirdiğimiz mağaza konseptimizde, müşterilerimize daha iyi bir deneyim sunabilmek adına farklı deneyim alanlarımız, engelli müşterilere özel bölümlerimiz ve sürdürülebilirlik duvarımızla hizmet veriyoruz. Müşterilerimiz, bilgilendirme ekranları ve en çok satan ürün alanları sayesinde aradıkları ürünlere çok daha kolay ulaşabiliyor. Yeni konsept mağazalarla perakendenin geleceğine yatırım yaparken, aynı zamanda

mağaza ağıımızı, deneyim ve ürün çeşitliliği odağımıza uygun şekilde, yüksek metrekaresi alanlarda yeni mağazalar açarak ve mevcut mağazaların relokasyonu ile optimize ediyoruz.

Ülkemizde e-ticaret gelişimi güçlenerek devam ederken, biz de pazaryeri iyileştirmelerinden yeni ödeme ve kredi opsiyonlarına, teslimat süreçlerinden web ve uygulama arayüz deneyimi geliştirmelerine kadar pek çok alanı güçlendiriyoruz. Şubat 2022’de tüketicilerle buluşturduğumuz pazaryerimizde ürün ve hizmet çeşitliliğimizi 31 kat artırarak, yaklaşık 154 bine çıkardık. Pazaryeri geliştirmelerimiz sayesinde online platformumuzun trafiğini bir önceki yıla göre yüzde 35 oranında artırdık. Aynı zamanda sosyal ticaretle müşterilerimize kazanç imkânı sunmaya başladık.

Müşterilerimizin değişen beklentilerini daha iyi karşılamak ve sunduğumuz hizmeti en üst seviyeye taşımak için üretken yapay zekâ uygulamalarımızla tüm iş süreçlerimizi iyileştirmeyi ve daha verimli hale getirmeyi hedefliyoruz. Müşteri deneyimini geliştirme, veri analizi, strateji oluşturma, müşteri sorunlarını çözen chatbot ve livechat gibi AI bazlı uygulamaları hayata geçirerek teknolojiyi en etkili şekilde kullanıyoruz. Özellikle tedarik zinciri yönetimi, satış verimliliği ve müşteri hizmetleri alanlarında çalışmalarımızı hızlandırdık. Başlattığımız adımlarla Teknosa’nın yapay zekâ yetkinliklerini kullanarak rekabet avantajını daha da artıracak satış, kârlılık ve operasyonel verimlilikte önemli iyileştirmeler elde etmesini sağlayacak yeni projelerle yolumuza devam edeceğiz.

İş süreçlerimizi daha çevik, verimli ve yeni teknolojilere uyumlu hale getirmek ve şirketimizin teknolojik altyapısını güçlendirmek için öncelikli gündem maddelerimizden biri olan ERP dönüşümü kapsamında tedarik zincirinden bayi portalına kadar tüm ekosistemi kapsayan bir yaklaşımla hareket ediyoruz. Aynı zamanda, veriye dayalı dijital çözümleri hayata geçirmek ve veriyi iş yapışımızın merkezinde tutmak için 2024 Veri Yönetimi Yol Haritası’nı da hazırladık. Kurumsal mimarimizi dönüştürmek ve geleceğe hazırlamak üzere Kurumsal Mimari Yol Haritamızı oluşturduk.

İşlerimizin odağında her zaman sürdürülebilirlik ön plandadır. Bu nedenle, dijital dönüşüm stratejimizi ve süreçlerimizi bu doğrultuda şekillendiriyoruz. 2050 yılına kadar ‘Net Sıfır Emisyon’ ve ‘Net Sıfır Atık’a ulaşma hedefimize ulaşmak için pek çok aksiyon alıyor, bu hedefler doğrultusunda çevresel etkiyi ve karbon ayak izini azaltmaya yönelik çalışmalarımızı yoğunlaştırıyoruz. Bu kapsamda, özellikle yenilenebilir enerji, enerji tasarrufu, döngüsel ekonomiye katkı ile çevre dostu ürün ve hizmetlere odaklanıyoruz. Karbonsuzlaşmanın önemini farkında olarak, özellikle elektrik tüketimimizi azaltmaya ve yeşil enerji kullanımına öncelik veriyoruz. Bu çabalarımızın bir sonucu olarak CDP İklim Değişikliği Programı’nda 2023 sonuçlarına göre Liderlik (A- puanı) skoru elde etmenin gururunu yaşadık.

Lojistik merkezimiz ile 80 mağazamızda yenilenebilir enerji kullanıyoruz. Adana Sabancı mağazamızın çatısına GES kurduk. Burada kurduğumuz 320 adet panel, yılda yaklaşık 58 hanenin tüketimine eşdeğer olarak yıllık 175 bin kWh elektrik üretimi yapıyor. Tüm mağazalarımızda led aydınlatma dönüşümünü tamamladık. Böylelikle yenilenebilir elektrik tüketimini 2025 yılına kadar yüzde 42’ye çıkarmayı hedefliyoruz.

Doğal Hayatı Koruma Vakfı (WWF) Türkiye ile yaptığımız iş birliği sonucunda Genel Müdürlüğümüz için Yeşil Ofis Diploması aldık. Sürdürülebilirlik Komitesini oluşturarak 2023 yılında ilk toplantıyı gerçekleştirdik ve yol haritamızı belirleyerek çeşitli Çalışma Grupları kurduk. Ayrıca, yenilenmiş ürün satışından kiralama aracılık hizmetine, 'Eskisini Getir, Yenisini Götür' kampanyasından ürünlerin ömrünü uzatan TeknoGaranti'ye döngüsel ekonomiye katkı sağlayan pek çok hizmet sunuyoruz.

İklimlendirme alanındaki öncü markamız İklimsa ile Teknosa sinerjisiyle kurumsal ve sürdürülebilirlik odaklı işlerimizi geliştiriyoruz. Klima sektöründe dünya markaları ve kendi markamız Sigma ile uçtan uca iklimlendirme çözümleri sunmaya devam ederken geleceğin çevre dostu iş modeli GES alanında ilklere imza atıyoruz. Merkezi bölge organizasyonumuzun yanı sıra 90 bayimizi GES konusunda eğitim vererek yetkilendirdik. Konut, tarımsal sulama ve endüstriyel tesisleri kapsayan yeni önemli proje anlaşmalarına imza attık. Ayrıca, GES alanında önemli finansman anlaşmalarıyla birçok bankayla iş birliği gerçekleştirdik. Elektronik sektöründeki öncülüğümüzü ve tecrübemizi bayi grubunda birleştirebilecek farklı iş modelleri üzerinde de çalışıyoruz.

Toplumsal cinsiyet eşitliği adına sorumluluk almaya devam ediyoruz. Genel Müdürlükteki yöneticilerimizin %50'sinden fazlası ve orta kademe yöneticilerimizin yüzde 40'tan fazlası kadın çalışanlardan oluşuyor. Saha tarafında da kadın çalışan sayısını artırmaya yönelik özel projeler ve iş birlikleri geliştiriyoruz.

Kendi içimizde bu çalışmaları yaparken, topluma değer katan projelerimize de devam ediyoruz. 17 yıl önce başlattığımız Kadın için Teknoloji projemiz de bunların başında geliyor. Habitat Derneği iş birliğiyle yürüttüğümüz bu projemizle, Türkiye'nin dört bir yanındaki kadınların dijital okuryazarlıklarını artırmaya katkı sağlamayı amaçlıyoruz. 2007'den bu yana Kadın için Teknoloji projesi kapsamında 28 binden fazla kadına teknoloji eğitimi verdik. Ne yazık ki yılın başında ülkemizi derinden sarsan büyük bir deprem felaketi yaşadık. Bu nedenle Topluluk şirketlerimizle birlikte "Sabancı Cumhuriyet Seferberliği" kapsamında depremde büyük kayıplar veren Hatay'da bir Kuluçka Merkezi projesini hayata geçirdik. Depremden en çok etkilenen il olan Hatay'da ve deprem sonrası en çok göç alan Adana'da girişimci gençlere ve kadınlara öncelik verdiğimiz eğitimlerle toplam 1250 kişiye ulaştık.

Diğer yandan 2023 bizim için Cumhuriyetimizin 100. Yılı olması nedeniyle özel bir yıldır. Buradan hareketle "İkinci yüzyılda da en büyük armağan Türkiye Cumhuriyeti" sloganıyla çok özel bir projeyi hayata geçirerek yapay zekâ teknolojisiyle Atatürk'ün sesini gerçeğe en yakın haliyle ürettik. Ata'mızın kendi sesinden daha önce hiç duyulmayan sözlerini seçerek, Türk halkına armağan ettik. Projenin muazzam bir ilgi görmesinden ekibim ve Şirketimiz adına gurur duyuyorum.

2023 yılında müşteri memnuniyetini artırmak adına yaptığımız yenilikçi uygulamalar ve elde ettiğimiz başarılarla ulusal ve uluslararası çapta birbirinden değerli 41 ödüle layık görüldük.

2024 yılında da güçlü bir gelecek için büyük hedeflerimiz var. Teknosa'yı güçlü fiziksel varlığı olan digital-first şirkete dönüştürme yolculuğumuzda, pazarın üzerinde büyümeye devam ederek sürdürülebilir kârlılığımızı korumayı hedefliyoruz. Benzersiz müşteri deneyimi sunma odaklı dijitalleşme ve sürdürülebilirlik alanlarında stratejik yatırımlarımıza devam ediyoruz. Ciro büyümesiyle orantılı olarak hızlandırdığımız yatırımlarımızı 2024 yılında yaklaşık iki katına çıkararak, 1 milyar TL'lik güçlü yatırım planımızla çalışmalarımızı hız kesmeden sürdüreceğiz.

Önümüzdeki dönemde uzman ekiplerimiz, müşteri odaklı iş kültürümüz ve dijital dönüşüm hamlelerimizle çevreye, topluma ve insana pozitif etki yaratma hedefiyle ilerlemeye ve ekosistemimizde yer alan paydaşlarımız, yatırımcılarımız, sektörümüz ve ülkemiz için daha fazla değer yaratmaya devam edeceğiz.

Bu yolculukta, şirketimizin sürdürülebilir başarısında katkısı olan tüm Teknosa Ailesine, iş ortaklarımıza ve diğer tüm paydaşlarımıza sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Birlikte daha büyük başarılarla imza atacağımıza olan inancımızla, daha güçlü bir geleceğe adım atıyoruz.

Sitare SEZGİN
Teknosa CEO

İCRA KURULU

Sitare Sezgin
CEO

Sitare Sezgin, yönetim danışmanlığı, stratejik liderlik ve kurumsal yönetim alanlarında zengin bir deneyime sahip başarılı bir profesyoneldir. Kariyerine prestijli danışmanlık firmaları olan Bain & Company ve Boston Consulting Group'da başlayarak, bu alandaki bilgi ve becerilerini geliştirmiştir.

2004 yılında, Sabancı Grubu bünyesinde Perakende Grubu için Strateji ve İş Geliştirme Müdürü olarak görev yapmak üzere katılmıştır. Ardından 2009 yılında, Akbank gibi Türkiye'nin önde gelen özel bankalarından biri olan Sabancı Grubu'na ait olan Akbank'ta Yeni Ürün ve Kanal Geliştirme Kıdemli Başkan Yardımcısı olarak atanmıştır.

2011 ile 2018 yılları arasında Boyner Grubu'na bağlı Back Up ve Bofis Turizm şirketlerini başarıyla yönetmiştir. 2018 yılında, Akbank'ın bir yan kuruluşu olan AkÖde'nin kurucu CEO ve Yönetim Kurulu Üyesi olarak Sabancı Grubu'na dönmüştür.

Sezgin, kurumsal yönetim alanındaki taahhüdünü, CarrefourSA, AvivaSA (şu anda AgeSA) ve Doğtaş Mobilya gibi tanınmış kuruluşlarda bağımsız Yönetim Kurulu Üyeliği yaparak göstermiştir.

2021 Eylül'ünden bu yana Türkiye'nin önde gelen Tüketici Elektroniği perakende satış markalarından biri olan Teknosa'nın CEO'su olarak görev yapmaktadır. Ayrıca SEV Vakfı, Zincir Mağazalar Derneği ve Avrupa'nın en büyük elektronik satın alma grubu olan Euronics'in Yönetim Kurulu Üyeliği görevlerini başarıyla sürdürmektedir.

Profesyonel başarılarının yanı sıra Sezgin, Türk iş dünyasında özellikle cinsiyet eşitliği konusunda tutkulu bir savunucu olarak Yönetim Kurulunda Kadın Derneği, W-Tech ve Yanındayız gibi farklı derneklere etkin rol almaktadır.

Ümit Kocagil **CFO**

Ümit Kocagil, Marmara Üniversitesi İngilizce İktisat Bölümü'nden mezun olmuştur.

Kariyerine 1995 yılında Ernest & Young'da (Arthur Andersen) Vergi Bölümü'nde başlayan Ümit Kocagil, 1999-2007 yılları arasında Danone Tikveşli firmasında sırasıyla Bütçe Planlama ve Kontrol Uzmanlığı, Bütçe Planlama & Kontrol Müdürlüğü ve son olarak da Raporlama & Muhasebe Müdürlüğü görevlerini yürütmüştür. 2007-2014 yılları arasında Carrefoursa'da Muhasebe, Raporlama ve Vergi Grup Müdürü olarak görev yapan Ümit Kocagil, 2014 yılından sonra Carrefoursa'da Muhasebe, Kapanış ve Vergi Grup Müdürlüğü görevini sürdürmüştür.

Ümit Kocagil, 25 Ekim 2016 tarihinden itibaren Teknosa CFO'su olarak görev yapmaktadır.

Nail Enver Yelkenci **Perakende Satış Genel Müdür Yardımcısı**

Nail Enver Yelkenci, İstanbul Üniversitesi İngilizce İktisat Bölümü'nden 1995 yılında mezun olmuştur.

Kariyerine 1996 yılında Öztekin Uluslararası Nakliye Şirketi'nde Satış Yöneticisi olarak başlamış, 1997-2003 yılları arasında Şişecam'da önce Yurt Dışı Satışlar Sorumlusu, sonra da Yurt Dışı Satışlar Yöneticisi görevlerinde bulunmuştur. 2003 yılında çalışmaya başladığı Yıldız Holding/Pladis'te sırasıyla Kilit Müşteriler Uzmanı, Kilit Müşteriler Müdürü, Organize Ticaret Müdürü olmak üzere 6 yıl farklı görevlerde çalışmıştır. 2009-2017 yılları arasında Yıldız Holding/ Pasifik A.Ş. Satış ve Dağıtım Şirketi'nde ise sırasıyla Satış Grup Müdürü, Satış Direktörü pozisyonunda çalışmış son 3 yılında Genel Müdür olarak görev almıştır. 2018-2021 yıllarında ise Saray Holding A.Ş.'de Saray Bisküvi Genel Müdürü görevini yürütmüştür.

Nail Enver Yelkenci, 1 Şubat 2021 tarihinden itibaren Teknosa Perakende Satış Genel Müdür Yardımcısı olarak görev yapmaktadır.

Cenk Yenginer **Kategori Yönetimi ve Tedarik Zinciri Genel Müdür Yardımcısı**

Cenk Yenginer, Uludağ Üniversitesi İktisat Bölümü'nden 1997 yılında mezun olmuştur.

İş hayatına 1997 yılında Özdilek Holding'de Kategori Yöneticisi olarak başlamış; 2003-2009 yılları arasında Kategori Grup Müdürü olarak görev almıştır. Cenk Yenginer, 2009-2013 yılları arasında Darty'de Kategori Müdürü olarak çalışmıştır.

2014'te Teknosa'da Kategori Müdürü olarak başladığı görevini 6 Ağustos 2021 tarihi itibarıyla Kategori Yönetimi ve Tedarik Zinciri Genel Müdür Yardımcısı olarak sürdürmektedir.

Emre Kurtoğlu

Dijital Ticaret ve Pazarlama Genel Müdür Yardımcısı

Lise öğrenimini Galatasaray Lisesi'nde tamamlayan Emre Kurtoğlu, 1998 yılında Galatasaray Üniversitesi İşletme Bölümü'nden derece ile mezun olmuştur. 2000 yılında Sabancı Holding'in genç yöneticilere yönelik Talent Pool Programı'na seçilmiştir. 2013 yılında ise London Business School'da Market Driving Strategies eğitimi almıştır.

Emre Kurtoğlu kariyerine DanoneSA'da başlamıştır. 2004 yılına kadar sırasıyla DanoneSA İçecek Grubu Modern Kanal ve Ticari Pazarlama Grup Müdürü ve İhracat Grup Müdürü olarak çalışmıştır. Nisan 2004- Eylül 2005 arasında Sabancı Grubu tarafından kurulan GıdaSA'da Yurt İçi Müşteriler Satış Grup Müdürü olarak görev almıştır. 2005-2009 yılları arasında Danone İçecek Grubu'nun Ticari Pazarlama ve İhracat Grup Müdürlüğünü ve Süt Grubu'nun İş Geliştirme Grup Müdürlüğünü yürütmüştür. 2009-2015 yılları arasında çalıştığı Kimberly Clark Türkiye Kâğıt Ürünleri'nde önce Ticari Pazarlama Grup Müdürü olarak görev yapmış; daha sonra Ticari Pazarlama ve Distribütör Kanalı Grup Müdürü, Yetişkin Ürünleri İş Birimi Pazarlama Direktörü, Bebek ve Çocuk Ürünleri Pazarlama Direktörü olarak çalışmıştır.

2015 yılında Mavi'de E-Ticaret'ten Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak göreve başlayan Kurtoğlu, Kategoriden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak görevini sürdürmüştür. Ekim 2018 itibarıyla Terra Pizza'nın CEO'su olarak görev alan Kurtoğlu; 5 Temmuz 2021'den itibaren Teknosa Dijital Ticaret ve Pazarlama Genel Müdür Yardımcısı olarak görevine devam etmektedir.

Ersen Gelçin

Teknoloji Genel Müdür Yardımcısı

Ersen Gelçin, İstanbul Üniversitesi Bilgisayar Mühendisliği'nden 2000 yılında mezun olmuş ve 2005 yılında Beykent Üniversitesi'nde Bilgi Sistemleri Yönetimi yüksek lisansını tamamlamıştır.

Kariyerine 2000 yılında Giysa'da Bilgi Teknolojileri Yetkilisi olarak başlamış, 2002-2008 yılları arasında Shaya'da Bilgi Teknolojileri Yöneticisi olarak çalışmıştır. 2008-2015 yılları arasında Caffè Nero'da Bilgi Sistemleri ve Teknolojileri Müdürü, 2015-2018 yılları arasında Infinity Invest Holding'te Bilgi Teknolojileri Direktörü, Şubat 2019-Temmuz 2019 arasında Apaz Holding'te Bilgi Teknolojileri Direktörü ve İcra Kurulu Üyesi, Ağustos 2019-Ekim 2020 arasında Evidea'da Bilgi

Teknolojileri Direktörü olarak görev almıştır. Son olarak Ekim 2020’de ebebek’te Bilgi Teknolojileri Direktörü görevini yürütmüştür.

Ersen Gelçin, 28 Mart 2022 tarihinden itibaren Teknosa Teknoloji Genel Müdür Yardımcısı olarak görev yapmaktadır.

Ersin Aydın

İnsan Kaynakları ve Sürdürülebilirlik Genel Müdür Yardımcısı

Ersin Aydın, Hacettepe Üniversitesi Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bölümü’nden 1995 yılında mezun olmuştur.

Kariyerine 1998 yılında Migros’ta İnsan Kaynakları Uzman Yardımcısı olarak başlamış, 1999’da Superonline’da uzman pozisyonunda görev almıştır. 2000-2002 yılları arasında Profil International’da Danışman olarak, 2002-2003 yılları arasında Odeon Cineplex’de İnsan Kaynakları & Sistemler Müdürü olarak çalışmıştır. Turkcell’de 2003-2006 yılları arasında Çalışan İlişkileri Birim Müdürü, 2006-2007 yılları arasında İştiraklerden Sorumlu İş Destek Bölüm Başkanı olarak görev almış olup, 2007-2008 yılları arasında da KKTCELL’de İnsan Kaynakları, İdari İşler ve Bilgi Teknolojileri Genel Müdür Yardımcısı olarak çalışmıştır. Daha sonra Belarus’ta CJSC Belarussian Telecommunication Network’te 2008-2009 yılları arasında Danışman olarak, 2010-2011 yılları arasında Genel Müdür Yardımcısı olarak görev almıştır. Ardından Türkiye’ye dönerek İnsan Kaynakları’ndan sorumlu Genel Müdür Yardımcısı pozisyonunu 2011-2014 yılları arasında Global Bilgi’de sürdürmüştür. 2014-2015 yılları arasında LC Waikiki’de, 2015-2016 yılları arasında Alliance Healthcare’de ve 2016-2020 yılları arasında FLO Mağazacılık’ta İnsan Kaynakları Direktörü olarak görev yapmıştır. Ersin Aydın’ın 2013 yılında aldığı CTI Profesyonel Koaktif Koçluk Sertifikası bulunmaktadır.

Ersin Aydın, 4 Mayıs 2020 tarihinden itibaren Teknosa İnsan Kaynakları ve Sürdürülebilirlik Genel Müdür Yardımcısı olarak görev yapmaktadır.

Tansu Özturun

İklimsa İş Birimi Genel Müdür Yardımcısı

Tansu Özturun, İstanbul Teknik Üniversitesi Makine Mühendisliği Bölümü’nden mezun olmuş, İstanbul Üniversitesi Makine Mühendisliği Bölümü’nde de yüksek lisansını bitirmiş ve yine İstanbul Üniversitesi’nde Uluslararası İşletme programını tamamlamıştır.

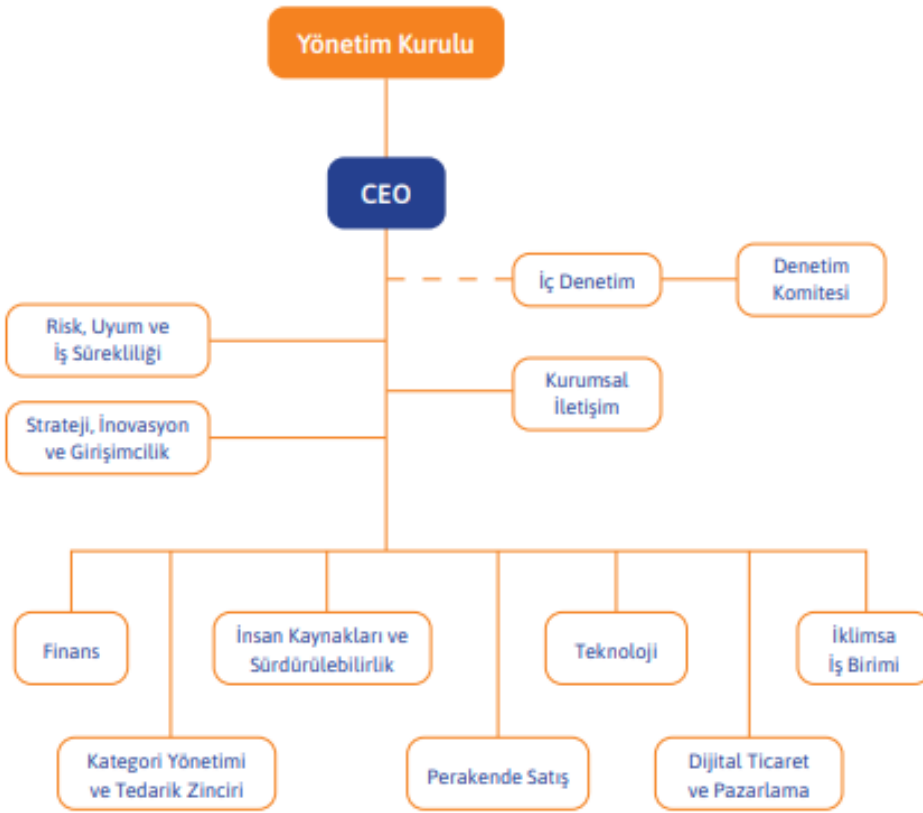
Profesyonel meslek hayatına 1990 yılında Motosan’da Ürün Mühendisi olarak başlayan Özturun, daha sonra Kurteks A.Ş.’de Satış Sonrası Mühendisi, Otokar’da ise Ticaret Uzmanı olarak görev almıştır. On bir yıl boyunca farklı görevlerde bulunduğu Toyotasa’da sırasıyla Pazarlama ve Satış Eğitimi Uzmanı, Satış Eğitim Şefi, Doğrudan Satış Şefi, Filo Satış Şefi, Kurumsal ve Özel Satışlar Müdürü, TRS (Toyota Perakende Sistem) Müdürü olarak çalışmıştır. 2008-2011 yılları arasında Hedef Filo Servis A.Ş.’de Satış ve Pazarlama Direktörü, 2012-2014 yılları arasında ise Bir

Psikodrama Danışmanlık ve Eğitim’de Danışman, son olarak Renault Yetkili Satıcısında da Genel Müdür olarak görev almıştır.

Tansu Özturun, 2014 yılında İklimsa Satış Direktörü olarak çalışmaya başladığı Teknosa’daki görevine İklimsa İş Birimi Genel Müdür Yardımcısı olarak devam etmektedir.

ORGANİZASYON VE PERSONEL YAPISI

Şirket’in güncel organizasyon şeması aşağıdaki gibidir:



Şirket’in 31 Aralık 2023 tarihi itibarıyla personel sayısı 2.868’dir (31 Aralık 2022: 2.458).

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

Bugün ve gelecek için değer yaratmaya odaklanan Teknosa, sürdürülebilirlik konusunda Sabancı Topluluğu'nun öncü ve örnek olma misyonuna paralel olarak sektöründe öncü adımlar atmaktadır.

Teknosa, sürdürülebilirliği iş yapış şeklinin temel bileşenlerinden biri olarak konumlandırmakta ve çevresel, sosyal ve yönetim alanlarında uluslararası standartların gerekliliklerini yerine getirmeyi hedeflemektedir. Şirket, iklim krizi gibi insanlık olarak karşı karşıya olduğumuz önemli sorunları sürdürülebilirlik öncelikleri arasında değerlendirmekte ve 'Yarının Farkındayız' demektedir. Çözümün bir parçası olmak için de tüm çabasını ortaya koymaktadır.

İklim değişikliğinin faaliyetler üzerindeki olumsuz etkilerini değerlendiren şirket, iklim krizi özelinde risk ve fırsat değerlendirmesi yaparak atılacak adımları belirlemektedir. Bu çerçevede küresel trendleri yakından takip etmekte ve tabi olduğu yükümlülükleri eksiksiz bir şekilde yerine getirmektedir.

Teknosa, sürdürülebilirlik konusunda Sabancı Topluluğu'nun öncü ve örnek olma misyonuna paralel olarak sektöründe öncü adımlar atmaktadır. Şirket, bugün ve gelecek için değer yaratmaya odaklanarak şeffaflık, toplumsal cinsiyet eşitliği, döngüsel ekonomi, sorumlu kaynak kullanımı, atık yönetimi gibi birçok sürdürülebilirlik kapsamındaki konularla ilgili bilinçlendirme çalışmaları da gerçekleştirmektedir.

Çevre politikası ile ilgili detaylı bilgiye <https://yatirimci.teknosa.com/cevrepolitikasi> adresinden ulaşılmaktadır.

2023 yılında çevresel, sosyal ve yönetim alanlarındaki sürdürülebilirlik stratejisinin belirlenmesi, ilgili politika, hedef ve uygulama planlarının oluşturularak yürütme, izleme, denetleme, gözden geçirme ve geliştirme görevlerini yerine getirilmesi ve Yönetim Kurulu'nu gereken durumlarda çalışmalarla desteklemek amacıyla **Sürdürülebilirlik Komitesi** kurulmuştur.

Sürdürülebilirlik Çalışma Grupları, Şirketin ÇSY alanlarındaki inisiyatiflerin uygulanmasına yönelik program ve proje tasarımlarını yapmakta ve faaliyetlerini çevik çalışma mantığı ile yerine getirmektedir. İklim kriziyle mücadele, sürdürülebilir stratejik iş modelleri ve toplumsal değer yaratma olmak üzere 3 adet çalışma grubu bulunmaktadır.

Sürdürülebilirlik konularının yönetimi; İnsan Kaynakları ve Sürdürülebilirlik Genel Müdür Yardımcısı'na bağlı olarak çalışmalarını yürüten ve gerekli durumları Genel Müdür, İcra Kurulu veya Sürdürülebilirlik Komitesi'ne raporlayan '**Sürdürülebilirlik ve İş Güvenliği Müdürlüğü**' birimi tarafından gerçekleştirilmektedir.

Detaylı bilgiye [Sürdürülebilirlik Prosedürü](#) ve [Sürdürülebilirlik Komitesi Prosedürü](#)'nden ulaşabilirsiniz.

Teknosa'nın 2023 yılında sürdürülebilirlik kapsamında gerçekleştirdiği çalışmalar şu şekildedir:

Raporlama, Strateji ve Bilinçlendirme

Sürdürülebilirlik performansını, sürdürülebilirlik stratejisini, faaliyetlerinden kaynaklanan etkileri ve yarattığı değeri paylaştığı ikinci Sürdürülebilirlik Raporu'nu yayımlamıştır. Bununla birlikte; sera gazı envanterini (kapsam 1, 2 ve 3), emisyon hedeflerini, sıfır emisyon yol haritasını, bilimsel temelli hedefler değerlendirmesini ilk defa yayımladığı Sera Gazı Emisyon Raporu'nda detaylı olarak paylaşmıştır.

Teknosa Sürdürülebilirlik Raporlarına ve Sera Gazı Emisyon Raporu'na <https://yatirimci.teknosa.com/surdurulebilirlikraporlari> adresinden ulaşmaktadır.

2022 yılında ilk kez raporlama yapılan Karbon Saydamlık Projesi (Carbon Disclosure Project-CDP) İklim Değişikliği programında, 2023 yılında ilgili iyileştirme çalışmaları ve uygulamaları yürütülerek "Liderlik (A- puanı)" skoru elde edilmiştir.

CDP İklim Değişikliği Programı raporuna <https://yatirimci.teknosa.com/cdpraporlari> adresinden ulaşmaktadır.

Şirket, Topluluğun 'Net Sıfır Emisyon' hedefi paralelinde tüm operasyonlarında 2050 yılına kadar net sıfır olmayı taahhüt etmektedir. 2022 yılında bu hedef için strateji geliştirilmesi çalışmalarına başlanmıştır ve yol haritasının belirlenmesi için detaylı çalışmalar 2023 yılında da devam ettirilmiştir. Bilimsel Temelli Hedefler (SBT) belirleyebilmek için mevcut durum değerlendirilmesi yapılmış ve emisyon hesaplama yöntemi geliştirilmiştir.

Genel Müdürlük için Doğal Hayatı Koruma Vakfı (World Wide Fund for Nature-WWF) Türkiye ile yapılan iş birliği sonucunda Yeşil Ofis Diploması alınmıştır.

SKD Türkiye (İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği)'ne üyedir. Türk Sanayici ve İş İnsanları Derneği (TÜSİAD) Çevre ve İklim Değişikliği Çalışma Grubu'nda aktif katılımcıdır.

2023 yılında Borsa İstanbul'un tercih ettiği Refinitiv ÇSY endeksine ve Ecovadis sürdürülebilirlik değerlendirilmesine veri girişleri tamamlanmıştır.

Sürdürülebilirliğin bir kurum kültürü olarak var olabilmesi ve paydaşların sürdürülebilirlikle ilgili bilincini artırmak için tüm paydaşlar ile düzenli olarak paylaşılan Sürdürülebilirlik Bültenleri 2023 yılında da yayımlanmaya devam edilmiştir.

Sürdürülebilirlik Bültenlerine <https://yatirimci.teknosa.com/surdurulebilirlikbultenleri> adresinden ulaşmaktadır.

Çalışanların konuyla ilgili bilincini artırmak adına Teknosa Akademi üzerinden sürdürülebilirlik eğitimleri atanmış; bununla birlikte sürdürülebilirlik anketleri, eğitimleri ve webinarları düzenlenmiştir.

Yeni konsept mağazalarda bulunan 'Sürdürülebilirlik Etkileşim Alanı'nda müşterilere enerji tasarrufu, karbon ayak izi, plastik kirliliği gibi birçok konuda bilgilendirici içerikler sunulmaya başlanmıştır. Ayrıca, bu alanda Teknosa'nın güncel sürdürülebilirlik çalışmaları aktarılmakta ve aynı zamanda atıklar için geri dönüşüm kutuları bulundurulmaktadır.

Yenilenebilir Enerji ve Enerji Tasarrufu

63 mağazada kurulu olan, ısıtma, soğutma ve aydınlatma sistemlerinin otomatik sensörler aracılığıyla harekete geçirildiği çözümler sayesinde 2023 yılında 3,5 milyon kWh enerji tasarrufu sağlanmıştır.

Aydınlatma armatürlerini LED aydınlatmaya dönüştürüldüğü mağaza sayısı 176'ya ulaşmıştır. 2024 yılında tüm mağazaların LED aydınlatmaya dönüşümünün tamamlanması hedeflenmektedir.

Yenilenebilir Enerji Tedarik Anlaşması (Power Purchase Agreement - PPA) ile Lojistik Merkezi ve 75 mağazanın enerji tüketiminin tamamı yenilenebilir enerji kaynaklarından tedarik edilmektedir. Güncel durumda Lojistik Merkezi'nde ve 75 mağazada yenilenebilir enerji kullanımı devam etmektedir. Teknosa'da yenilenebilir elektrik tüketim oranını 2025 yılına kadar %42'ye çıkarma hedefi mevcuttur.

Atık Yönetimi ve Döngüsel Ekonomi

2050 Net Sıfır Atık hedefi paralelinde Şirket'in ekosistemdeki doğal kaynaklara duyduğu saygı ile belirlediği su tüketimi ve plastik kullanımı azaltım hedefleriyle iyileştirme alanları tespit edilmiş ve aksiyonlar alınmıştır.

Bu kapsamda Genel Müdürlük'te plastik/cam şişeler ve tek kullanımlık çevre kirliliğine sebep olan ürünler kullanımdan kaldırılarak yerine daha çevre dostu su tüketimine geçilmiş; çalışanlara termos ve geri dönüştürülmüş malzemeden üretilmiş bardaklar sağlanmıştır. Bu uygulamalarımız sayesinde plastik kullanımında %30 oranında azaltım gerçekleştirdik.

Doğal kaynakları gelecek nesillere aktarmak için bilinçli kaynak tüketiminin gerekliliğine yönelik olarak mağaza çalışanlarının kıyafetlerinde geri dönüştürülmüş ve çevre dostu malzemeler tercih edilmiştir.

İşe yeni başlayan çalışanlara dağıtılan hoş geldin kitleri, Şirket'in sürdürülebilirlik vizyonu doğrultusunda güncellenmiştir. Bu kit içerisinde mevcutta bulunan ürünler yerine geri

dönüştürülmüş malzemeden üretilmiş, geri dönüştürülebilir ve sürdürülebilir çevre dostu ürünler tercih edilmiştir.

İklimsa yetkili satıcılarına ve servislerine her yıl düzenli olarak dağıtılan defter, takvim vb. promosyon ürünler çevre dostu olan geri dönüştürülebilir materyallerden üretilmiştir.

E-ticaret operasyonlarında tercih edilen koli bandı dışındaki tüm ambalajlarda geri dönüştürülmüş malzemeler kullanılmaktadır.

Merkez ofiste hayata geçirilen sıfır atık sisteminin mağazalar, lojistik merkezi ve İklimsa bölge ofislerinde de hayata geçirilmesi için çalışmalara başlanmış; lojistik merkezi ve cadde mağazaları için atık üniteleri temin edilmiştir. Lojistik merkezi için sıfır atık belgesi alınmıştır.

52 mağazada kullanılan elektronik etiket teknolojisi ile 2023 yılında 4 milyon 732 bin adet kâğıt etiket tasarrufu sağlanmış ve 936 adet toner kullanımının önüne geçilmiştir.

Sürdürülebilir tüketimi teşvik etmek için bakım onarım hizmetleriyle 245.730 ürünün performansı artırılarak atıl hale gelmesinin önüne geçilmiştir.

Tüketicileri bilinçlendirmek ve atık kirliliğini önlemek için 'VARTA & TEMA Vakfı ile Atık Piller Fidana Dönüşün!' projesinde VARTA ile iş birliği yapılmaktadır.

İnsan Kaynakları

İnsan Kaynakları Politikası, şirketin hedef ve stratejileri ile Sabancı Topluluğu İnsan Kaynakları ve Yeni Neslin Sabancı'sı vizyonu doğrultusunda tasarlanmıştır. İnsan Kaynakları yönetim ve uygulamalarımızın hedefi; çalışanlarımıza amaç ve kendini gerçekleştirme imkânı veren, adil, sürekli gelişimi, katılımı, yüksek performansı ve çeşitliliği destekleyen bir çalışan deneyimi sağlamaktır.

Yeni Neslin Sabancı'sı Kültürü

Müşterilerin ve tüm paydaşların, ihtiyaç ve beklentilerini odağına koyan, farklı görüşlere değer veren ve kararlara geniş çaplı katılımı önemseyen, yenilikçiliğin öncüsü olan, hata yapmaktan korkmayan, bunu bir gelişim fırsatı olarak görüp, öğrenen, uzun vadeli ve sürdürülebilir değer yaratmaya odaklanan bir kültürdür.

Yeni Neslin Sabancı'sı değerleri; samimiyet, sürekli gelişim, katılım, cesaret ve tutkudur.

Teknosa Değerleri

Şirket dünyanın teknolojisini herkesle buluşturarak mutlu anlar yaşatmak için var olma amacıyla yola çıkarak; iş birliği, güven, samimiyet, mutluluk, halden anlamak ve proaktivite değerlerini tüm çalışanlarıyla birlikte yaşatmaktadır.

Sabancı Yetkinlik Modeli

Yeni Neslin Sabancı'sı vizyonunu oluşturan kültür, değer ve stratejilerin hayata geçmesini sağlayacak davranışları tanımlayan Sabancı Yetkinlik Modeli ise aşağıdaki üç bölümden oluşmaktadır:

- **1 Değerleri Yaşatan Yetkinlikler**
(Farklılıklara Değer Vermek, Dayanıklı Olmak, Cesur Olmak, Deneyimlerden Öğrenmek)
- **2 Liderliği Oluşturan Yetkinlikler**
(Global Bakış Açısıyla ve Uzun Vadeli Düşünmek, Yeniye ve Daha İyiyi Aramak, Paydaşları Dengeli Yönetmek, Çevik Karar Almak, Vizyon ve Amaç Yaratmak, Etkili Takımlar Oluşturmak)
- **3 Performans Geliştiren Yetkinlikler**
(Müşteriye Odaklanmak, Sonuca Ulaşmak)

'Değerleri Yaşatan' ve 'Liderliği Oluşturan' yetkinlikler, Sabancı Topluluğu şirketlerinin hepsi için ortak olmakla beraber, 'Performans Geliştiren Yetkinlikler' ise Şirket'in stratejilerine uygun olarak, sektör dinamikleri ve ihtiyaçları göz önünde bulundurularak çalışanların performanslarını daha da ileriye götürmeleri için beklenen yetkinliklerdir.

İşe Alım ve Kariyer Yönetimi

İşe alım süreci; adayların Sabancı değerlerine ve şirket kültürüne uygunluğunu değerlendirilmesinin yanı sıra potansiyellerini ve yetkinliklerini ölçmeyi hedeflemektedir. Bu doğrultuda, yetkinlik bazlı mülakatlar, genel yetenek sınavları, yabancı dil sınavı, pozisyonunun gerekliliklerine göre teknik test ve değerlendirme merkezi uygulamaları ile işe alım süreci yürütülmektedir.

Bunun yanı sıra yetenekleri şirkete çekebilmek için proaktif bir şekilde ve sürekli şirket dışındaki yetenekler de takip edilmekte ve kritik pozisyonlar için iç adayların yanı sıra dış yetenekler de değerlendirilmektedir.

Kariyer yönetimi süreci; tüm çalışanları kapsayacak şekilde belirli kriterlerle yönetilmektedir. Süreçler Terfi, Yatay Kariyer Yönetimi, Mağazadan Merkeze Geçiş ve Merkezden Mağazaya Geçiş olarak dört başlıkta yürütülmektedir.

Organizasyonel İklim ve Çalışan Bağlılığı Yönetimi

Çalışanların öneri ve beklentilerini dikkate almak, bağlılığı güçlendirici yaklaşımları sürekli geliştirmek, güvenli, sağlıklı, etik değerlerin yaşatıldığı, iş ve özel yaşam arasındaki dengeyi dikkate alan bir iş ortamı sağlamak ve doğru liderlik stilleri ile pozitif bir organizasyonel iklim yaratarak sürdürülebilir çalışan bağlılığı sağlamak hedeflenmektedir.

Bu doğrultuda, bağımsız şirketler aracılığı ile düzenli olarak çalışan bağlılığı ve memnuniyeti araştırması yapılmakta ve bu süreç içinde çalışanların öneri ve beklentileri de toplanmaktadır.

Bu araştırmalar dışında, yine bağlılık ile doğrudan bağlantılı olan, çalışanların organizasyonel klime yönelik algıları ve bu iklim üzerinde en büyük etkiyi oluşturan, yönetim ekibinin liderlik stilleri de bağımsız kuruluşlar tarafından düzenli olarak ölçülmektedir.

Bu değerlendirmeler sonucu ortaya çıkan fırsat ve gelişim alanları İK ve yönetim ekipleri tarafından incelenmekte, gerekli aksiyon planları hedeflere alınarak, hayata geçirilmekte ve gelişimleri takip edilmektedir.

Performans Yönetimi

Performans Yönetimi süreci, çalışanların başarılı iş sonuçlarını, kurum kültürü ve değerlerine uygun davranışlarını ve yüksek performanslarını ortaya çıkarmayı amaçlar. Bu doğrultuda çalışanlar, şirket hedefleriyle ilişkili bireysel iş hedefleri ve odaklanmak istedikleri yetkinlik gelişim hedeflerini yıl boyunca sürekli erişime açık olan performans sistemi aracılığıyla takip etmektedirler. Yıl sonlarında da yöneticileriyle karşılıklı geri bildirimlerle performanslarını değerlendirmektedirler.

Tanıma, Takdir ve Toplam Ödül Yöntemi

Tanıma & Takdir ve Toplam Ödül Yönetimi süreci; adil, objektif, yüksek performansı destekleyen, çalışanların iş hedeflerine katkısı ve yetkinliklerini merkeze alan, ödüllendirici, motive edici ve rekabetçi ücret, yan haklar ve tanıma takdir uygulamalarını içermektedir.

Tanıma & Takdir ve Toplam Ödül Yönetimi içinde yer alan tüm uygulamalar, piyasa analizleri ve kıyaslama çalışmaları ile düzenli olarak gözden geçirilmekte ve yenilenmektedir.

Topluluk bünyesindeki tüm rollerin iş büyüklükleri; rolün temel sorumluluk seviyesi, organizasyona görece katkısı, rol için gerekli bilgi/beceri/deneyim ve yetkinliklerini dikkate alınarak değerlendirilmekte ve bu değerlendirme baz alınarak oluşturulan iş kademesi yapısı, ücret ve yan haklar yönetimine baz oluşturmaktadır.

Ücret Yönetimi; makroekonomik veriler, piyasada geçerli ücret politikaları, şirketin uzun vadeli hedefleri dikkate alarak oluşturulan ücret politikaları kullanılarak, kişilerin iş büyüklükleri, performansları, şirket içi ve şirket dışı ücret dengesi dikkate alınarak yasal yükümlülüklerle uygun olarak yapılmaktadır.

Ücret yönetiminin ek faydalarla desteklenmesi için 'Yan Haklar' toplam ödül yönetiminin önemli bir parçası olarak ele alınmaktadır. Çalışanların beklentileri, ihtiyaçları doğrultusunda; iş büyüklüğü, rol ve şirket bazında değişen içeriklerde Yan Haklar uygulamamız bulunmaktadır.

İK Veri Analitiği ve Dijitalleşme

Tüm İnsan Kaynakları süreçlerinde veriye dayalı karar verme kültürü yaratma amacı ile sistem ve süreçler düzenli olarak gözden geçirilerek, tüm İnsan Kaynakları ekiplerinin becerileri bu yönde geliştirilmekte ve Topluluk genelinde bu kültürün oluşması için çalışılmaktadır.

Topluluk şirketlerindeki tüm çalışanlara ait İK verilerinin temizlenip, zenginleştirilerek ortak bir veri tabanına aktarılması ve bu veri kullanılarak İK Analitiği uygulamaları ile değer üretilmesi amaçlanan İK Kolay Veri Tabanı ve Analiz Sistemi bulunmaktadır.

İşe giren ve işten ayrılan çalışanların verilerinden ve istatistiklerinden yola çıkarak data modellemesi metodolojisi kullanılarak oluşturulan İnsan Kaynağı Analitiği projeleri devam etmektedir.

Çalışma İlişkileri Yönetimi ve Mevzuata Uyum

Çalışma ilişkileri konuları, yürürlükteki mevzuata uygun olarak yürütülmekte ve ilgili mevzuat düzenli olarak takip edilmekte, tüm fırsat ve teşviklerden yararlanılmakta ve bu konudaki gelişmeler yakından takip edilmektedir.

Adil bir çalışma ortamının oluşturulması doğrultusunda ise çalışanlar arasında dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, inanç, din, mezhep, yaş, fiziksel engel ve benzeri nedenler ile ayrımcılık yapılmaması amaçlanmaktadır. Çalışanların iş ve özel yaşamı arasındaki dengeyi gözetten bir iş ortamı sağlanmaktadır.

Kadınların, gençlerin ve engellilerin iş hayatına etkin biçimde katılmalarını sağlamak amacıyla teşvik edici uygulamalar hayata geçirilerek fırsat eşitliği sağlanmaktadır.

Çalışanların fiziksel ve psikolojik olarak olumsuz etkilenebileceği durumlara karşı, İş Sağlığı ve Güvenliği politikası çerçevesinde gerekli önlemler alınmaktadır.

Çalışan Sağlığı ve Güvenliği

Çalışma ortamındaki sağlık ve güvenliğin sağlanmasını en öncelikli sorumluluklarından biri olarak gören Teknosa, İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) uygulamalarına en yüksek önemi vermektedir. Teknosa, çatısı altındaki tüm çalışan, alt işveren, ziyaretçi ve tüm ilgili paydaşların sağlığını ve güvenliğini tehlikeye atabilecek her türlü riski minimize etmek ve uygun çalışma koşulları tesis etmek için çalışmaktadır.

Tüm süreçler iş sağlığı ve güvenliği uygulama ve ilkeleri göz önünde bulundurularak mevzuata uygun şekilde yürütülmektedir. Kuruluşun iş güvenliği uzmanları ve bu kapsamda hizmet aldığı firmanın İSG profesyonellerince, çalışanlara güvenilir ve sağlıklı bir çalışma ortamı sağlamak için risk değerlendirme çalışmaları ve saha kontrolleri yapılmakta, gerekli tüm eğitimler verilmekte ve bilinçlendirme çalışmaları gerçekleştirilmektedir.

“Kayıpsız ve kazadan uzak” çalışma hedefine ulaşmak için Şirket’in İSG kültürü kapsamında, ramak kala olay ve tehlike tespit durumları takip edilmekte ve çalışanların geri bildirimleri dikkate alınarak sürekli iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

Teknosa bugüne dek olduğu gibi gelecekte de <https://yatirimci.teknosa.com/is-sagligi-ve-guvenligi> adresinden erişilebilen İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası ve İş Sağlığı Güvenliği İç Yönergesi kapsamında Şirket’in faaliyet gösterdiği tüm bölgelerde, çalışanlarıyla birlikte sağlık ve güvenlik ilkelerini eksiksiz olarak benimseyerek hareket etmeyi sürdürecektir.

İşveren Markası

İnsan Kaynakları tarafından yönetilen ve LinkedIn, Facebook ve Instagram'dan takip edilebilen Teknosa Kariyer sayfaları doğru yetenekleri şirkete çekmek amacıyla etkin şekilde yönetilmektedir. Kariyer sayfalarında; en iyi uygulamalar, çalışanların yaptıkları işle ilgili paylaştığı tüyolar ve bilgilendirmeler, açık pozisyonlar / ilanlar ve şirket içi haberlere yer verilmektedir.

Esenlik Uygulamaları

- Hibrit çalışma sistemi (Yapılan işin hibrit çalışmaya uygun olduğu rollerde)
- Prim sistemi (Göreve göre değişiklik göstermektedir)
- Özel Sağlık Sigortası, İşveren Katkılı Bireysel Emeklilik Sistemi ve Hayat Sigortası
- 1 ay uzaktan çalışma
- Ergonomi desteği
- İnternet & elektrik desteği
- Yüksek lisans desteği
- Çalışanların çocukları için öğrenim desteği & bursu
- Toplantısız saatler
- Doğum günü izni
- Sosyal yaşam destekleri (MultiSport, StudioCanlı, Uppy, Tekno Yaşam, Teknosa Gönüllüleri)

TeknoYaşam

Teknosa çalışanları arasında sinerji yaratmak amacıyla spor, kültür, sanat alanlarında etkinlikler düzenleyen ve Teknosa personelinin düzenlenen farklı aktiviteler ile ekip halinde sosyalleşmesine imkân sağlayan TeknoYaşam Grubu'nda şirket içinde oluşturulan kulüpler bulunmaktadır. (Teknosa Tiyatro Kulübü, Teknosa Fotoğraf Kulübü, Teknosa E-Spor Kulübü, Teknosa Müzik Kulübü, Teknosa Dans Kulübü). Çalışanların ilgi duyduğu farklı alanlarda gelişimlerinin sağlanması yanında kurum içi iletişim de güçlenmektedir. TeknoYaşam Grubu, bugüne kadar birçok turnuva, konser, tiyatro ve gösteri organizasyonları düzenlemiştir. TeknoYaşam Grubu, Teknosa ailesinin büyüklüğünü de fırsat olarak kullanarak sosyal sorumluluk çalışmaları gerçekleştirmekte, ihtiyacı olan kurum, kuruluş ve kişilere yardımda bulunmaktadır.

Kurumsal Sosyal Sorumluluk

Teknosa, sosyal sorumluluk projeleri ve gönüllü çalışmalarıyla topluma, insana değer katmayı ve ülkenin kalkınma adımlarını desteklemeyi hedeflemektedir.

Kadın için Teknoloji

Teknosa, 2007 yılından bu yana Habitat Derneği iş birliğiyle sürdürdüğü Kadın için Teknoloji Projesi ile toplumsal cinsiyet eşitliği adına Türkiye'de bilgisayar ve internet kullanımında daha geride olan kadınların dijital okuryazar olmasına katkıda bulunmaktadır. Kadınları sosyal ve kültürel hayat ile teknoloji kullanımında etkin hale getirmek amacını güden proje kapsamında bugüne kadar Türkiye çapında yaklaşık 28 bin kadına ücretsiz dijital okuryazarlık eğitimi verilmiştir. Mevcutta devam eden proje deprem bölgesindeki kadınlara öncelik verilerek daha da genişletilmiştir. Kadın için Teknoloji projesinin 2023 yılında online ve fiziksel olarak devam eden eğitimlerine Türkiye'nin dört bir yanından 3 binin üzerinde kadın katılmıştır. Yıl içerisinde 26 online eğitim, 19 yüz yüze atölye çalışması gerçekleştirilmiştir. Temel bilgisayar kullanımı ve Office programları eğitimleriyle başlayan proje, teknolojinin gelişimine ve katılımcıların beklentilerine paralel olarak sosyal medya, e-hizmetler, güvenli internet ve mobil cihaz kullanımı eğitimlerinin eklenmesiyle gelişerek

sürmektedir. Proje kapsamında verilen online dijital okuryazarlık eğitimlerin yanı sıra fiziksel atölye çalışmalarıyla kadınların farklı alanlarda teknoloji yetkinliklerinin artırılmasına da destek verilmektedir.

Eğitilere katılan kadınlar, kendilerini daha özgüvenli, eşit ve güçlü hissettiklerini paylaşmaktadır. Teknosa, projeyi kadınların ihtiyaçları doğrultusunda geliştirerek sürdürmeyi planlamaktadır.

Teknosa, 2021 yılında Kadın için Teknoloji çatısı altında Sabancı Vakfı ve Türkiye Kadın Dernekleri Federasyonu (TKDF) iş birliğiyle şiddet gören ve teknolojiye erişimi kısıtlı kadınlar için başlattığı toplumsal dayanışma hareketine devam etmektedir. Proje kapsamında, dileyen herkes varsa kullanmadığı akıllı telefonları bağışlayıp, şiddet gören kadınların seslerini duyurabilmelerine katkı sağlayabilmektedir.

Teknosa, mağazalarına getirilerek bağışlanan ya da bizzat evlerden teslim alınan akıllı telefonların serviste bakımlarını ve tamirlerini yaptırdıktan sonra ihtiyaç sahiplerine ulaştırılması adına TKDF'ye göndermektedir.

Teknosa, aynı zamanda UN Global Compact ve UN Women'ın ortak girişimi olan Kadının Güçlenmesi Prensipleri'ni (WEPS) imzalayıp, toplumsal cinsiyet eşitliğini ilerletecek şirket politikaları oluşturmaya yönelik 7 ilkeye taahhüt vermiş ve Türkiye'de bu platforma katılan ilk teknoloji perakende şirketi olmuştur.

Şirket, kadınların eşitlik mücadelesinde erkeklerin de aktif rol almasını amaçlayan Yanındayız Derneği'nin ve perakende ve tüketici ürünleri sektöründe çalışan kadın liderleri destekleyen, üst düzey kadın yöneticilerin sayısını artırmayı ve gelişimlerine katkıda bulunmayı misyon edinen Lead Network'ün kurumsal üyeleri arasında yer almaktadır.

Teknosa, Sabancı Üniversitesi Kurumsal Yönetim Forumu tarafından tasarlanan 'İş Dünyası Aile İçer Şiddete Karşı' projesinin de katılımcıları arasında yer almaktadır.

Şirket, okullardan ve sivil ağlardan gelen özellikle online eğitim ihtiyaç talepleri doğrultusunda tablet ve bilgisayar desteklerinde bulunmaktadır.

Teknosa aynı zamanda çalışanlar arasında sosyal sorumluluk bilincinin yerleştirilmesi adına Teknosa Gönüllüleri Kulübü öncülüğünde STK iş birlikleriyle de gönüllü çalışmalar yapmakta, Sabancı Gönüllüleri projelerine katkı sağlamaktadır.

Sabancı Hatay Kuluçka Merkezi

Teknosa, Sabancı Holding'in 2021 yılında başlattığı ve iki yıldır sürdürdüğü 'Sabancı Cumhuriyet Seferberliği' etkinlikleri kapsamında Türkiye Cumhuriyeti'nin kuruluşunun 100. yıl dönümüne ithafen gerçekleştirilen organizasyonlara katılımıyla Cumhuriyet'in değerlerinin çalışarak, çevreye değer katarak yaşatılacağına dair verilen sözü desteklemiştir.

Şirket bu kapsamda 2023 yılının Ekim ayında Habitat Derneği ve topluluk şirketlerinden Temsa, Brisa ve Kordsa iş birliğiyle depremde büyük kayıplar veren Hatay'da bir Kuluçka Merkezi açmıştır. Bu merkez ile depremde en çok etkilenen il olan Hatay'da ve deprem sonrası en çok göç alan Adana'da düzenlenen eğitimler aracılığıyla ekonomik ve sosyal iyileşmeyi sağlama amaçlanmıştır. 6 ay

sonunda 1250 girişimci genç ve kadına ulaşılmıştır. 2023 Ekim ayının sonunda merkezin lansmanı yapılmıştır.

İkinci yüzyılda da en büyük armağan: Türkiye Cumhuriyeti projesi

Teknosa 100. yıl kapsamında 'İkinci yüzyılda da en büyük armağan Türkiye Cumhuriyeti' sloganıyla, Atatürk'ün kendi sesinden sözlerinin Türk halkı için en özel miraslardan biri olduğu düşüncesiyle yapay zekâ teknolojisiyle Atatürk'ün sesini gerçeğe en yakın haliyle elde etmiştir.

Atatürk'ün farklı tarihlerde yaptığı konuşmalardan onlarca ses kaydı ve dokümanı analiz ederek, gerçeğe en yakın ses kayıtlarından bir veri seti oluşturmuştur. Yapay zekâ teknolojisi ile ses renginin yanı sıra vurguları, telaffuzu, şivesi gibi birçok farklı karakteristiğinin de aslına uygun olarak yeniden üretilmesi sağlamıştır.

Şirket Pera Palas'ta duyurusunu yaptığı proje ile Atatürk'ün kendi sesinden daha önce hiç duyulmayan sözlerini seçerek, Türk halkına armağan etmiştir. Atatürk'ün Nutuk başta olmak üzere, Kurtuluş Savaşı mücadelesinden Cumhuriyet'in ilanına kadar olan sürede ve devamında Cumhuriyet'in ilk yıllarında yapmış olduğu konuşmalardan bir seçki hazırlamıştır. Kaynakların doğruluğu ve sözlerin taranması için tarih uzmanından destek almıştır. Çalışmada ayrıca Atatürk'ün ses dalgalarını da silüetini oluşturan formlara dönüştürmüştür.

Teknosa ayrıca projenin herkes için erişilebilir olması adına bir web sitesi hazırlamıştır. <https://enbuyukarmagan.teknosa.com/> sitesinden 29 Ekim'e kadar her gün Atatürk'ün bir sözünü kendi sesinden paylaşmıştır.

Ayrıca, BlindLook ile yapılan iş birliğiyle tanımlayıcı etiketler yöntemiyle görme engelli kullanıcılar, ses görselleştirmesi yöntemiyle de işitme engelli kullanıcılar Atatürk'ün sesinden sözlerini takip edebilmektedir.

Anıları Tazele Türkiye Alzheimer Derneği Projesi

Teknosa ve Türkiye Alzheimer Derneği iş birliğiyle 21 Eylül Dünya Alzheimer Günü'nde Alzheimer hastalığı sebebiyle yaşanan hafıza kaybının önüne geçmek ve Alzheimer ile yaşayanların yaşam kalitesini artırmak amacıyla kişiselleştirilmiş anahtarlıklar geliştirilmiştir. Anıların dijital bir ortamda kaydedilmesiyle oluşturulan bu özel anahtarlıklar, kişilerin değerli anları, yakın arkadaşları, en sevdikleri yemekleri, favori TV programları gibi onlar hakkındaki en özel bilgilerin yer aldığı taşınabilir bir arşiv görevi görerek Alzheimer ile yaşayan bireylerin anılarını gittikleri her yerde yanlarında taşımalarına olanak tanımaktadır.

Bununla birlikte, ihtiyaç anlarında yakınları bu anahtarlıkları, bireyleri zamanda geriye götürmek, anlamlı bağlantılar oluşturmak ve duygusal refahlarını artırmak için kullanabilmektedir. Türkiye'nin pek çok yerinden katılım sağlayan 30'a yakın Alzheimerla yaşayan birey ile başlatılan Anıları Tazele proje süresince bireylerin teknolojik ihtiyaçlarına katkı sağlanmaya da devam edilmektedir.

Gençler için Teknoloji

Gençlere hitap eden proje iş birliklerine öncelik veren Teknosa, 2018 yılından bu yana Türkiye'nin gençlere yardım amacı güden önemli sosyal girişimlerinden biri olan Askıda Ne Var ve Kampüste Ne Var'ın destekçileri arasında yer almaktadır.

Şirket, bu platform üzerinden üniversite öğrencileriyle ihtiyaç duydukları teknoloji ürünlerini buluşturmaktadır.

Teknosa ayrıca, çeşitli üniversite etkinliklerine teknolojik destek vererek, yararlı sosyal faaliyetlerin aktif olarak devam etmesine katkı sağlamaktadır.

KURUMSAL BİLGİLER

İmtiyazlı Paylar, Payların Oy Hakları

Şirket Esas Sözleşmesi'ne göre, Genel Kurul'da her pay için bir oy hakkı bulunmakta olup, oy hakkında imtiyaz yoktur. Şirketimizin karşılıklı hissedarlık menfaatleri içerisinde olduğu herhangi bir şirket mevcut değildir. Şirket ana sözleşmesinde hisse devrini kısıtlayan herhangi bir hüküm bulunmamaktadır. Ortaklar arasındaki pay devirleri Türk Ticaret Kanunu ve Sermaye Piyasası Kanunu hükümleri çerçevesinde gerçekleştirilir.

Şirket'in İktisap Ettiği Kendi Paylarına İlişkin Bilgiler

Teknosa'nın iktisap ettiği kendi payı bulunmamaktadır.

Yatırım Harcamaları

Şirket, online kanallar olmak üzere altyapı ve müşterilere erişim kanallarına 582 milyon TL yatırım gerçekleştirmiştir.

Şirket'in Yıl İçinde Yapmış Olduğu Bağış ve Yardımlar

Teknosa 2023 yılı içerisinde kamu menfaatine yararlı kurumlara toplam 3,8 milyon TL tutarında bağış yapmıştır.

TTK 199. Madde Kapsamında Hakim ve Bağlı Ortaklıklar ile İlişkileri Açıklayan Rapor Hakkında Bilgi

Şirketimiz hakim şirket ve O'na bağlı şirketlerle 01 Ocak 2023-31 Aralık 2023 faaliyet yılında doğru ve dürüst hesap verme ilkelerine uygun olarak yapılan tüm işlemlerde tarafımızca bilinen hal ve şartlara göre, hakim şirketin yönlendirmesi ile hakim şirketin ya da O'na bağlı bir şirketin yararına yaptığı hukuki işlemler ve 2023 yılı faaliyet yılında hakim şirketin ya da O'na bağlı bir şirketin yararına alınan veya alınmasından kaçınılan tüm önlemler rapor halinde değerlendirilmiştir.

Teknosa Yönetim Kurulu tarafından hazırlanan 20 Mart 2024 tarihli bu rapora göre Teknosa'nın hâkim Şirketi ve hâkim Şirketin bağlı Şirketleri ile 2023 yılı içinde yapmış olduğu tüm işlemlerde, 6102 sayılı TTK'nun 199 uncu maddesinde belirtilen ve Yönetim Kuruluna verilen sorumluluklar kapsamında gerekli tüm hukuki işlemlerin yapıldığı ve önlemlerin alındığı görülmüştür.

Yapılan işlemler 6102 sayılı TTK'nun ilgili maddelerindeki hâkim Şirket açıklamaları ve ilgili mevzuat doğrultusunda emsallerine uygun olup Teknosa'nın Şirketler topluluğuna dâhil olması nedeniyle uğradığı herhangi bir kayıp bulunmadığını beyan ederiz.

KURUMSAL YÖNETİM VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK İLKELERİ UYUM RAPORU

BÖLÜM I - KURUMSAL YÖNETİM

1. Kurumsal Yönetim Yaklaşımı

Teknosa, kurumsal yönetimin Şeffaflık, Adillik, Sorumluluk ve Hesap Verebilirliğe dayalı 4 ana prensibine uymayı kendisine ilke edinmiş ve iyi kurumsal yönetim uygulamalarının, günümüz ekonomilerinde sürdürülebilir temelli bir büyüme için bir zorunluluk olduğunu idrak etmiştir.

Payları Borsa İstanbul Yıldız Pazar'da işlem gören Teknosa yönetim yaklaşımını bu prensipleri merkezine alarak şekillendirmekte ve dünyadaki iyi uygulamaları rehber edinerek her yıl kurumsal yönetim uygulamalarını geliştirmektedir.

2. Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Durumu

Teknosa, ülkemizde kurumsal yönetim uygulamalarının düzenlenmesinden ve denetlenmesinden sorumlu düzenleyici kuruluş olan Sermaye Piyasası Kurulu'nun II-17.1 sayılı Kurumsal Yönetim Tebliği'ne (Tebliğ) ekli Kurumsal Yönetim İlkelerinde yer alan ve payları borsada işlem gören halka açık şirketler bakımından uygulanması zorunlu tutulan 24 adet ilkenin tamamına istisnasız uyum sağlamış vaziyettedir. Bununla beraber, Teknosa, başta pay sahipleri olmak üzere tüm menfaat sahiplerinin yararını gözeterek, 2023 yılında da söz konusu zorunlu ilkelere uyum durumunu iyileştirme çalışmalarına da devam etmiştir.

Diğer taraftan, bu yıl Teknosa, Tebliğ gereği uyulması zorunlu olmayan 73 adet ilkenin 59'una tam uyum sağlarken, bunlardan 5'ine kısmi uyum sağlayabilmiş ve 4'üne ise hiç uyum sağlayamamıştır. Geriye kalan 5 ilkenin kapsamına giren işlemler 2023 yılında gerçekleşmemiş olduğundan, bu 5 ilkenin ilgisiz olduğu tespit edilmiş ve uyum durumu değerlendirilememiştir.

2.1. Kısmi uyum sağlanan ilkeler, tam uyumun sağlanamamış olmasının gerekçeleri ile birlikte, aşağıda özetlenmektedir:

3.1.2. *Menfaat sahiplerinin mevzuat ve sözleşmelerle korunan haklarının ihlali halinde etkili ve süratli bir tazmin imkânı sağlanır. Şirket, ilgili mevzuat ile menfaat sahiplerine sağlanmış olan tazminat gibi mekanizmaların kullanılabilmesi için gerekli kolaylığı gösterir. Ayrıca şirket çalışanlarına yönelik tazminat politikasını oluşturur ve bunu kurumsal İnternet sitesi aracılığıyla kamuya açıklar.*

Teknosa, her zaman tüm paydaşlarının haklarını gözetmeyi ve birlikte değer yaratmaya dayalı iş modelini yaşatmayı öncelik edinmiştir. Ancak, Şirket çalışanlarına yönelik yazılı bir tazminat politikası bulunmamakla beraber, bu konuda herhangi bir hukuki takibat ile karşılaşmamıştır.

3.2.1. *Başta şirket çalışanları olmak üzere menfaat sahiplerinin şirket yönetimine katılımını destekleyici modeller şirket faaliyetlerini aksatmayacak şekilde geliştirilir. Şirket tarafından benimsenen söz konusu modellere şirketin iç düzenlemelerinde veya esas sözleşmesinde yer verilir.*

Çalışanların yönetime katılımı Şirket içinde yapılan periyodik (yılda en az iki kere) toplantılar vasıtasıyla ve yıllık hedef belirleme ve performans değerlendirmesi toplantıları ile yapılmaktadır. Ayrıca, 360 derece geribildirim mekanizması ile çalışanlar yönetime ve çalışma arkadaşlarına geribildirim vermekte ve sonuçlar çeşitli yönetim toplantılarında ele alınarak gerekli değişimler için aksiyon planları oluşturulmaktadır. Ancak, anılan hususlar Teknosa Esas Sözleşmesi'nde ve/veya iç yönetmeliklerinde düzenlenmemektedir.

4.4.7. *Yönetim kurulu üyesi şirket işleri için yeterli zaman ayırır. Yönetim kurulu üyesinin başka bir şirkette yönetici ya da yönetim kurulu üyesi olması veya başka bir şirkete danışmanlık hizmeti vermesi halinde, söz konusu durumun çıkar çatışmasına yol açmaması ve üyenin şirketteki görevini aksatmaması esastır. Bu kapsamda, üyenin şirket dışında başka görev veya görevler alması belli kurallara bağlanır veya sınırlandırılır. Yönetim kurulu üyesinin şirket dışında aldığı görevler ve gerekçesi, grup içi ve grup dışı ayrımı yapılmak suretiyle seçiminin görüşüldüğü genel kurul toplantısında seçime ilişkin gündem maddesi ile birlikte pay sahiplerinin bilgisine sunulur.*

Yönetim Kurulu üyelerinin Şirket işleri için yeterli zamanı ayırmalarına ve Şirket dışındaki işlerinde çıkar çatışmasına yol açacak işlemlerden kaçınmalarına özen gösterilmektedir. Ancak, üyenin Teknosa dışındaki görevleri herhangi bir yazılı kurala bağlanmamış veya sınırlandırılmamıştır. Bununla birlikte, Yönetim Kurulu üyelerinin özgeçmişleri yıllık faaliyet raporunda pay sahiplerinin bilgisine sunulmuştur.

4.5.5. *Bir yönetim kurulu üyesinin birden fazla komitede görev almamasına özen gösterilir.*

Komite üyeliklerinin, bağımsız üyelerin deneyim ve uzmanlık alanları gözetilerek belirlenmesine özen gösterilmekle birlikte, sınırlı sayıdaki bağımsız Yönetim Kurulu üyesi ve sermaye piyasası mevzuatında yer alan yükümlülükler nedeniyle, üyeler birden fazla komitede görevlendirilebilmektedir.

4.6.5. *Yönetim kurulu üyelerine ve idari sorumluluğu bulunan yöneticilere verilen ücretler ile sağlanan diğer tüm menfaatler, yıllık faaliyet raporu vasıtasıyla kamuya açıklanır. Kişi bazında açıklama yapılması esastır.*

Yönetim Kurulu Üyelerine verilen ücretler Genel Kurul tarafından belirlendiğinden kişi bazında açıklama yapılmaktadır. Üst düzey yöneticilere yapılan ödemeler ise finansal tablo dipnotlarımızda toplu bir biçimde kamuya açıklanmaktadır. Yöneticilere yapılan ödemeler performans kriterleri dikkate alınarak ücret politikalarıyla uyumlu olarak yapılmıştır. Bu bilgiler, kişisel bilgi niteliğinde olması nedeniyle, kişi bazında açıklanamamaktadır.

2.2. Hiç uyum sağlanamayan ilkeler, bu durumun gerekçeleri ile birlikte, aşağıda özetlenmektedir:

1.3.11. *Genel kurul toplantıları, söz hakkı olmaksızın menfaat sahipleri ve medya dâhil kamuya açık olarak yapılabilir ve bu hususta esas sözleşmeye hüküm konulabilir.*

Esas sözleşmede belirlendiği şekliyle Genel Kurul Toplantıları pay sahiplerine açık olarak ancak medya dahil kamuya kapalı olarak gerçekleştirilmiştir. Genel Kurul Toplantı tutanakları KAP ve Şirketin Kurumsal İnternet sitesi aracılığı ile tüm menfaat sahiplerinin bilgisine sunulur.

1.5.2. Azlık hakları, esas sözleşme ile sermayenin yirmide birinden daha düşük bir orana sahip olanlara da tanınabilir. Azlık haklarının kapsamı esas sözleşmede düzenlenerek genişletilebilir.

Azlık hakları ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde belirlenmekte olup, Esas Sözleşme 'de azlık haklarının genişletilmesine ilişkin özel bir düzenleme bulunmamaktadır.

2.1.3. Sermaye piyasası mevzuatı uyarınca kamuya açıklanması gereken, özel durum ve dipnotlar hariç finansal tablo bildirimleri Türkçe'nin yanı sıra eş anlı olarak İngilizce de KAP 'ta açıklanır. İngilizce açıklamalar, açıklamadan yararlanacak kişilerin karar vermelerine yardımcı olacak ölçüde doğru, tam, dolaysız, anlaşılabilir, yeterli ve açıklamanın Türkçesi ile tutarlı olacak şekilde özet olarak hazırlanır.

Yabancı mevcut/potansiyel yatırımcılarımıza şirketimizin finansal durum ve performansı hakkında bilgi vermek amacıyla özel durum açıklamaları, bilgilendirme notları, yatırımcı sunumları ve yıl sonu faaliyet raporları İngilizce de hazırlanmakta ve internet sitesinde paylaşılmaktadır.

4.3.9. Şirket Yönetim Kurulu'nda, kadın üye oranı için asgari %25'lik bir hedef belirleyerek bu amaca ulaşmak için politika oluşturmuştur. Yönetim Kurulu yapısı yıllık olarak gözden geçirilmekte ve aday belirleme süreci bu politikaya uygun şekilde gerçekleştirilmektedir.

Bu konuda hedef bir oran belirlenmemesine rağmen kadın üye bulundurulma konusuna özen gösterilmektedir.

2.3. 2023 yılında anılan kapsama giren işlem gerçekleştirilmediğinden ilgisiz olduğu değerlendirilen ilkeler ise aşağıdaki gibidir:

1.3.7. İmtiyazlı bir şekilde ortaklık bilgilerine ulaşma imkânı olan kimseler, kendileri adına ortaklığın faaliyet konusu kapsamında yaptıkları işlemler hakkında genel kurulda bilgi verilmesini teminen gündeme eklenmek üzere yönetim kurulunu bilgilendirir.

1.4.3. Şirket, beraberinde hakimiyet ilişkisini de getiren karşılıklı iştirak ilişkisi içerisinde bulunduğu herhangi bir ortaklığın Genel Kurulu'nda oy haklarını kullanmamıştır.

4.4.3. Toplantıya katılamayan ancak görüşlerini yazılı olarak yönetim kuruluna bildiren üyenin görüşleri diğer üyelerin bilgisine sunulur.

4.5.7. Komiteler, faaliyetleriyle ilgili olarak ihtiyaç gördükleri konularda bağımsız uzman görüşlerinden yararlanır. Komitelerin ihtiyaç duydukları danışmanlık hizmetlerinin bedeli şirket tarafından karşılanır. Ancak bu durumda hizmet alınan kişi/kuruluş hakkında bilgi ile bu kişi/kuruluşun şirket ile herhangi bir ilişkisinin olup olmadığı hususundaki bilgiye faaliyet raporunda yer verilir.

4.6.4. Şirket, herhangi bir yönetim kurulu üyesine veya idari sorumluluğu bulunan yöneticilerine borç veremez, kredi kullandıramaz, verilmiş olan borçların veya kredilerin süresini uzatamaz, şartlarını iyileştiremez, üçüncü bir kişi aracılığıyla şahsi kredi adı altında kredi kullandıramaz veya lehine kefalet gibi teminatlar veremez. Ancak bireysel kredi veren kuruluşlar, herkes için uyguladığı şartlarda söz konusu kişilere kredi verebilir ve bu kişileri diğer hizmetlerinden yararlandırabilir.

2023 yılında Teknosa'nın Kurumsal Yönetim İlkelerine uyum durumu aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Statü	Tam Uyum	Kısmi Uyum	Uyumsuz	İlgisiz
Zorunlu	24	-	-	-
İhtiyari	59	5	4	5
Toplam	83	5	4	5

Söz konusu zorunlu olmayan ilkelere gerek uygulamada yaşanan zorluklar, gerek bu ilkelerin uygulanmasına ilişkin uluslararası platformlarda ve ülkemizde devam eden tartışmalar ve gerekse Şirket ve piyasa uygulamaları itibarıyla uyum sağlanmasının Şirket çıkar ve menfaatleri ile örtüşmemesi nedeniyle 2023 yılında tam uyum sağlanamamıştır. Teknosa'nın kurumsal yönetime verdiği değer ve önem sayesinde konuyla ilgili gelişmeler yakından takip edilmekte ve söz konusu ilkelere tam uyum sağlanmasına yönelik çalışmalar tüm hızıyla sürdürülmektedir.

Sermaye Piyasası Kurulu'nun 10.01.2019 tarih ve 2/49 sayılı Kararı uyarınca hazırlanan ve Şirketimiz Yönetim Kurulu tarafından onaylanan 2023 yılına ait Kurumsal Yönetim Uyum Raporu (URF) ve Kurumsal Yönetim Bilgi Formu (KYBF) sırasıyla <https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/1260807> ve <https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/1260808> adreslerinde kamuoyunun erişimine açık tutulmaktadır.

3. Yatırımcı İlişkileri Faaliyetleri

2023 yılı içerisinde de Teknosa, mevzuat gereği yatırımcılara ve analistlerin karar vermelerine yardımcı olacak ölçüde, yatırım kararlarını etkileyecek önemdeki tüm bilgi ve gelişmelerin şeffaf, zamanında, doğru, tam, dolaysız, anlaşılabilir, yeterli ve düzenli bir şekilde ve tüm piyasa katılımcılarına eş anlı olarak iletilmesi için gerekli bilgilendirmelerin yapılmasına gereken hassasiyeti göstermiştir.

Bu amaçla, hem Kamuyu Aydınlatma Platformu'nu (KAP) hem de resmi internet sitesi olan www.teknosa.com 'da yer alan Yatırımcı İlişkileri sayfasını düzenli olarak güncellemiş; yatırımcılar ve analistler ile sürekli ve en iyi şekilde iletişim sağlanmaktadır. Yatırımcı İlişkileri sayfası Türkçe ve İngilizce olarak çift dilde hazırlanmakta olup, üç ayda bir hazırlanan finansal sonuçlar İngilizce ve Türkçe olarak internet sitesinde yer almaktadır. İnternet sitesinde ayrıca yurt içi ve yurt dışı bilgilendirme toplantılarında yararlanılan sunumların kopyaları da bulunmaktadır.

2023 yılında yerli ve yabancı toplam 128 adet kurumsal mevcut/potansiyel yatırımcı ve analist ile şirketin faaliyet sonuçları, performansı ve dönem içindeki diğer gelişmeler hakkında görüşmeler yapılmıştır. Buna ek olarak; bireysel ve kurumsal yatırımcılardan gelen sorular elektronik posta veya telefon yoluyla yanıtlanmaktadır.

Şirket ayrıca yılın ikinci yarısında ilk kez çeyrekssel bazda finansal sonuçların açıklanmasının ardından yatırımcı telekonferansları düzenlemeye başlamış olup, 2023 yılında kurumsal yatırımcılar ve analistlerle 2 adet telekonferans gerçekleştirerek toplantı kayıtlarını internet sitesinde paylaşmıştır.

Teknosa, pay sahiplerini ve potansiyel yatırımcıları bilgilendirmek amacıyla yurt dışında gerçekleşen yatırımcı konferansına katılırken, yurt içinde de kurumsal portföy yöneticilerinin ve analistlerin katıldığı Analist ve Yatırımcı Günü düzenlemiştir.

4. Mevzuat Değişikliklerinin ve Yasal Süreçlerin Takibi

2023 yılında, Teknosa'nın faaliyetlerini önemli derecede etkileyebilecek bir mevzuat değişikliği yaşanmamıştır. Ancak, 2023 yılında Sermaye Piyasası Kanunu ve Türk Ticaret Kanunu ile vergi mevzuatında yapılan değişikliklerin Şirket'e ve Teknosa'ya olan potansiyel etkileri detaylı olarak analiz edilmiştir.

Teknosa, Teknosa'yı ilgilendiren mevzuat gelişmeleri her yıl olduğu gibi 2023 yılında da yakından takip edilerek, gerekli aksiyonlar zamanında alınmıştır.

Son olarak, 2023 yılında Teknosa'nın mali durumunu ve faaliyetlerini etkileyebilecek büyüklükte Şirket aleyhine açılmış herhangi bir dava bulunmamaktadır. Ayrıca, mevzuat hükümlerine aykırı uygulamalar nedeniyle Teknosa tüzel kişiliği, Yönetim Kurulu Üyeleri ve Şirket Yönetimi hakkında herhangi idari veya adli bir yaptırım ile karşılaşmamıştır.

BÖLÜM II - YÖNETİM KURULU

1. Yönetim Kurulu'nun Yapısı ve Oluşumu

Şirket'in Yönetim Kurulu yapısı, görevi, yönetim hakkı ve temsil yetkileri gibi usul ve esaslar için Şirket Esas Sözleşmesi'nde yer alan hususlar gözetilmektedir.

Şirket, Genel Kurul tarafından Türk Ticaret Kanunu, Sermaye Piyasası Mevzuatı hükümleri çerçevesinde seçilen en az 6 üyeden oluşan bir Yönetim Kurulu tarafından idare ve temsil edilmektedir. Teknosa Yönetim Kurulu'nda, Tebliğ'in 4.3.1 no.lu maddesine uygun olarak altı üye, Tebliğ'in 6. Maddesi'nin 1. Fıkrasındaki istisnaya uygun olarak ise iki adet bağımsız üye bulunmaktadır.

Yönetim Kurulu Üyeleri'nde aranacak asgari niteliklere Esas Sözleşme 'de yer verilmemiştir. Ancak, Şirket'in Yönetim Kurulu Üyeleri'nin sahip olması gereken özellikleri Kurumsal Yönetim İlkelerinde yer alan ilgili maddeler ile örtüşmektedir. Yönetim Kurulu Üyeleri'nden ikisi, Sermaye Piyasası Kurulu'nun Kurumsal Yönetim İlkelerine ve kurumsal yönetime ilişkin düzenlemelerine göre tespit edilmiş bağımsız üye niteliğini haiz kişiler arasında seçilmiştir. Bağımsız Yönetim Kurulu Üyeleri'nin bağımsızlık beyanları atama öncesinde alınmıştır ve bu beyanlar geçerliliğini korumaktadır. İlgili faaliyet dönemi itibarıyla bağımsızlığı ortadan kaldıran herhangi bir durum bulunmamaktadır.

Yönetim Kurulu Üyeleri'nin görev süresi en çok üç yıldır ve süresi biten üyenin yeniden seçilmesi caizdir. Bir üyeliğin herhangi bir nedenle boşalması halinde Yönetim Kurulu açılan üyelik için yeni üye seçerek ilk toplantısında Genel Kurul'un onayına sunmaktadır. Bu üye selefinin kalan süresini tamamlamaktadır.

Yönetim Kurulu Üyeleri'ne Genel Kurul kararı ile Türk Ticaret Kanunu'nun 395. ve 396. maddeleri doğrultusunda işlem yapma hakkı tanınmıştır.

2. Yönetim Kurulu'nun Faaliyet Esasları

Yönetim Kurulu, görevlerini etkin olarak yerine getirebileceği sıklıkta toplanır, faaliyetlerini şeffaf, hesap verebilir, adil ve sorumlu bir şekilde yürütür, bunu yaparken de Şirket'in uzun vadeli çıkarlarını göz önünde bulundurur.

Yönetim Kurulu üyeleri, toplantıları yönetmesi için her yıl aralarından bir başkan ve başkan bulunmadığı zaman ona vekalet edecek bir başkan vekili seçerler. Yönetim Kurulu başkanı, diğer Yönetim Kurulu üyeleri ve genel müdür ile görüşerek Yönetim Kurulu toplantılarının gündemini belirler. Yönetim Kurulu toplantılarında gündemde yer alan konular açıkça ve her yönü ile tartışılır. Yönetim Kurulu başkanı, icracı olmayan üyelerin toplantıya etkin katılımını sağlamak için en iyi gayreti göstermekle yükümlüdür.

Toplantı günleri ve gündem başkan veya başkan vekili tarafından düzenlenir.

Yönetim Kurulu'nun yılda en az dört (4) kez toplanması zorunludur.

Üyelerden birisi fiziki toplanma talebinde bulunmadıkça, Yönetim Kurulu kararlarını, içlerinden birinin belirli bir hususa ilişkin olarak yaptığı öneriye, diğerlerinin yazılı olurları alınmak suretiyle de alabilir.

Şirket Yönetim Kurulu, 01.01.2023-31.12.2023 tarihleri arasında 4 kez fiziki toplantı yapmıştır.

Yönetim Kurulu toplantılarında her üyenin 1 oy hakkı bulunup, konular karara bağlanırken oy birliği aranmış ve Kurumsal Yönetim İlkelerine uyulmuştur. Yönetim Kurulu toplantılarına mazereti olmayan üyelerin fiili katılımı sağlanmıştır. 2023 yılında yapılan toplantılarda Yönetim Kurulu Üyeleri tarafından alınan kararlar aleyhinde farklı görüş beyan edilmemiş ve toplantı tutanaklarına bir şerh düşülmemiştir. Ayrıca, alınan kararlara ilişkin olarak Yönetim Kurulu Üyeleri'nin ilave soruları ve bilgi talepleri olmadığı için zapta geçirilmemiştir.

Şirket Yönetim Kurulu Üyeleri, 2023 yılı içinde Şirket ile işlem yapmamış ve aynı faaliyet konularında rekabet edecek girişimlerde bulunmamıştır.

3. Yönetim Kurulu Bünyesinde Oluşturulan Komitelerin Sayı, Yapı ve Bağımsızlığı

Şirket Esas Sözleşmesi'ne göre, Yönetim Kurulu, görev ve sorumluluklarını sağlıklı bir biçimde yerine getirmek üzere, yeterli sayıda sair komite ("Komite") oluşturur.

Tebliğ'in 4.5.1 no.'lu maddesinde yer alan "Aday Gösterme Komitesi" ve "Ücret Komitesi" yükümlülükleri, "Kurumsal Yönetim Komitesi" tarafından üstlenilmiştir. Yine Tebliğ'in 4.5.5 no.'lu maddesinde "bir Yönetim Kurulu Üyesi'nin birden fazla komitede yer almaması" tavsiyesine uyulmasına özen gösterilmesine rağmen, komite üyeliğinin gerektirdiği iş uzmanlığı nedeniyle, bir Yönetim Kurulu Üyesi, birden fazla komitede üye olabilmektedir.

Kurumsal Yönetim Komitesi

Kurumsal Yönetim Komitesi, Şirket'in etik değerlerine dayalı, içeriye ve dışarıya karşı sorumlu, riziko bilinçli, kararlarında saydam ve sorumlu, paydaşlarının menfaatini gözeten, sürdürülebilir başarı hedefli bir yönetim sürecinin devamlılığını sürdürmeyi amaçlar.

Komite, Kurumsal Yönetim İlkelerinin SPK ve diğer uluslararası kabul edilmiş kurumsal yönetim ilkeleri doğrultusunda belirlenmesi için Şirket Yönetim Kurulu'na önerilerde bulunmakta ve tavsiyeler oluşturmaktadır.

Kurumsal Yönetim Komitesi, Kurumsal Yönetim İlkeleri doğrultusunda Şirket Yönetim Kurulunca atanan Başkan dahil azami üç Üye ve iki Raportörden oluşur. Komite Başkanı, Şirket Yönetim Kurulu tarafından bağımsız üyeler arasından atanır.

Komite Başkanlığı'nın herhangi bir sebepten dolayı boşalması halinde, bunu izleyen ilk Yönetim Kurulu toplantısında yeni bir Başkan atanıncaya kadar Yönetim Kurulu Başkanı, Komite Üyeleri'nden birini geçici başkan olarak görevlendirir.

Kurumsal Yönetim Komitesi, Şirket'te Kurumsal Yönetim İlkeleri'nin uygulanmasını temin eder ve uygulanmıyor ise, Yönetim Kurulu'na iyileştirici tavsiyelerde bulunur. Komite, Yatırımcı İlişkileri Bölümü'nün çalışmalarını da gözetir. Yönetim Kurulu ve Üst Düzey Yöneticilerin performans ve ücretlendirme esas ve değerlendirmelerinin yanı sıra, yönetim ve pay sahiplerince önerilen adaylar da dahil olmak üzere, bağımsız üye aday tekliflerini, adayın bağımsızlık ölçütlerini değerlendirerek, Yönetim Kurulu'na sunar. Bağımsız Yönetim Kurulu Üye Adayı, mevzuat gereği bağımsız olduğuna dair yazılı beyanı, aday gösterildiği esnada, Kurumsal Yönetim Komitesi'ne verir.

İç tüzük gereği yılda en az 4 kez toplanması gereken Kurumsal Yönetim Komitesi 2023 yılında toplam 4 kez toplanmıştır.

Şirket Yönetim Kurulu'nun kararı ile Kurumsal Yönetim Komitesi Üyeleri şu şekilde belirlenmiştir:

Adı Soyadı	Görevi	Yönetim Kurulu Üyeliğinin / Görevinin Mahiyeti
Temel Cüneyt Evirgen	Komite Başkanı	Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi
Nevgül Bilsel Safkan	Komite Üyesi	Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi
Selim Can*	Komite Üyesi	Teknosa Finans Genel Müdür Yardımcısı

*12 Şubat 2024 tarihinde yapılan Yönetim Kurulu toplantısında Selim Can'ın Kurumsal Yönetim Komitesi'ndeki görevinin sona ermesine ve yerine karar tarihinden itibaren Kurumsal Yönetim Tebliği kapsamındaki kriterlere uygun olan ve Şirkette Yatırımcı İlişkileri Müdürü olarak görev yapan Sibel TURHAN'ın seçilmesine karar verilmiştir.

Riskin Erken Saptanması Komitesi

Riskin Erken Saptanması Komitesi 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun 378'inci maddesi ile Sermaye Piyasası Kurulu'nun Kurumsal Yönetim Tebliği hükümleri uyarınca görevli ve yetkili olmak üzere kurulmuştur.

Komite, Şirket'in varlığını, gelişmesini ve devamını tehlikeye düşürebilecek stratejik, operasyonel, finansal, uyum ve sair her türlü riskin erken teşhisi, bunun için gerekli önlemler ile çarelerin

uygulanması ve riskin yönetilmesi amacıyla faaliyet göstermektedir. Komite’de alınan kararlar Yönetim Kurulu’na tavsiye niteliğinde raporlanmaktadır.

Komite’nin hangi üyelerden oluşacağı Şirket’in Yönetim Kurulu tarafından belirlenir ve kamuya açıklanır. Komite Başkanı, Şirket’in Yönetim Kurulu tarafından bağımsız üyeler arasından atanır. Komite ’de; Başkan hariç, Şirket Yönetim Kurulu tarafından seçilen azami bir Üye bulunur. Komite üyeleri tercihen icra yetkisi olmayan Yönetim Kurulu Üyeleri arasından seçilir.

Toplantılar, Başkan’ın uygun göreceği yerde, yılda en az altı defa yapılır. Her yıl başında Komite ’ye ait yıllık toplantı takvimi, Komite Başkanı tarafından belirlenip tüm üyelere duyurulur.

Komite üyelerinin görev süresi, Şirket Yönetim Kurulu Üyeleri’nin görev süresiyle paraleldir. Komite, Yönetim Kurulu Üyeleri’nin seçimini takiben, yeniden oluşturulur.

Riskin Erken Saptanması Komitesi 2023 yılında toplam 6 kez toplanmıştır. Bu toplantılarda, şirketimizin devamlılığını tehdit edebilecek risklerin belirlenmesi, bu risklere yönelik tespit edici ve önleyici modellerin ve yönetim sistemlerinin geliştirilmesi gibi konular ele alınmıştır.

Bu çerçevede, Riskin Erken Saptanması Komitesi, şirketimizin risk yönetimi stratejisini ve risk yönetimi sistemlerini güçlendirerek, potansiyel risklere karşı proaktif önlemler alınmasını sağlamakta ve bu sayede şirketimizin sürdürülebilir büyümesine katkıda bulunmaktadır.

Adı Soyadı	Görevi	Yönetim Kurulu Üyeliğinin / Görevinin Mahiyeti
Temel Cüneyt Evirgen	Komite Başkanı	Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi
Nevgül Bilsel Safkan	Komite Üyesi	Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi

Denetim Komitesi

Denetim Komitesi’nin amacı; Şirket Yönetim Kurulu adına Şirket’in muhasebe sistemi, finansal raporlama, finansal bilgilerin kamuya açıklanması, bağımsız denetim ile iç kontrol sisteminin işleyişinin ve etkinliğinin gözetimini yapmaktır. Denetim Komitesi; faaliyetlerini, görev ve sorumluluk alanıyla ilgili olarak ulaştığı tespit ve önerileri Şirket Yönetim Kurulu’na yazılı olarak sunar.

Denetim Komitesi Başkan ve Üyeleri, Şirket Yönetim Kurulu tarafından Bağımsız Üyeler arasından atanır.

Denetim Komitesi, 2023 yılında toplam 4 kez toplantı yapmış olup ana gündem maddeleri bağımsız denetim raporunun gözden geçirilmesi, İç Denetim Müdürlüğü sunumlarının incelenmesi şeklindedir.

Şirket Yönetim Kurulu’nun kararı ile Denetim Komitesi Üyeleri şu şekilde belirlenmiştir:

Adı Soyadı	Görevi	Yönetim Kurulu Üyeliğinin / Görevinin Mahiyeti
Nevgül Bilsel Safkan	Komite Başkanı	Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi
Temel Cüneyt Evirgen	Komite Üyesi	Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi

4. Risk Yönetimi ve İç Kontrol Mekanizması

Teknosa’da, her riskin aynı zamanda fırsatları da beraberinde taşıdığı düşüncesinden hareketle sürdürülebilir büyümenin, risklerin etkin bir biçimde belirlenmesi, ölçülmesi ve yönetilmesi suretiyle sağlanacağı öngörülmektedir. Topluluk, misyonunun önemli bir parçası olan, “paydaşlarına değer yaratmak” için risk yönetimi konusunu önemle ele almaktadır.

Teknosa’da risk, tehditler kadar fırsatları da içeren bir kavram olarak görülmekte ve bu riskleri en etkin şekilde yönetmek amacıyla, kurumsal risk yönetimi sürekli ve sistematik bir süreç olarak uygulanmaktadır. Risk kültürünün Teknosa genelinde yaygınlaştırılması için çalışmakta, doğru işin doğru miktarda risk alınarak gerçekleştirilmesi için güvence sağlanmaktadır.

Teknosa’nın **Risk Yönetimi Politikası** risk yönetimi süreçleri ve yaklaşımları için rehber teşkil eden ve Teknosa’nın riskleri etkin bir şekilde yönetme konusundaki taahhüdünü ifade eden prensipleri belirler. Politika, üst yönetim tarafından tam olarak desteklenir ve proaktif yaklaşım, bütünsel yönetim, değer yaratma, sürekli iyileştirme, kültür ve farkındalık ile etkin ölçüm ve değerlendirme olmak üzere altı temel prensip etrafında şekillenir. Teknosa, riskleri sadece reaktif bir şekilde değil, aynı zamanda proaktif bir şekilde ele alarak olası tehditleri erken evrelerde tespit etmeyi ve fırsatlara zamanında cevap verebilmeyi hedefler. Risk yönetimi, organizasyonun genel stratejisi ve iş süreçlerinin ayrılmaz bir parçası olarak kabul edilir. Ayrıca, Teknosa risk yönetimi süreçlerinde ve politikalarında dinamik ve evrilen bir yapıyı benimseyerek, ölçüm ve değerlendirme sonuçlarına dayanarak sürekli geliştirmeler yapar. Risk yönetimi bilincini ve olumlu davranışları teşvik eden bir kurumsal kültürün oluşturulması, açık iletişim kanalları ve eğitim programları aracılığıyla desteklenir. Bu prensipler, Teknosa’nın sürdürülebilir büyümesine, inovasyona ve paydaşlarla güçlü ilişkilerin sürdürülmesine olanak tanır.

Teknosa’nın **Risk Yönetim Prosedürü** ise Şirket’in faaliyetlerinde karşılaşılabilecek risklerin tanımlanması, değerlendirilmesi, önceliklendirilmesi, izlenmesi, raporlanması, bunlara yönelik alınacak önlem ve izlenecek stratejilerin kararlaştırılarak uygulamaya geçirilmesi sürecinde, bağlı kalınacak usul ve esasları düzenlemektir.

Risk yönetimine verdiği önem sayesinde hissedar değeri yaratmaya 2023 yılında da aralıksız devam eden Teknosa, sürdürülebilir bir büyüme performansı sergilemiştir.

Risk yönetimi, Yönetim Kurulu adına Riskin Erken Saptanması Komitesi gözetiminde Risk, Uyum ve İş Sürekliliği tarafından yürütülür. Risk yönetimine verilen merkezi önem doğrultusunda, Risk, Uyum ve İş Sürekliliği Müdürlüğü doğrudan CEO’ya bağlı olarak faaliyet gösterir.

Teknosa’nın karşılaştığı riskler belirlenen Ana Risk Göstergeleri (Key Risk Indicators-KRI) ile takip edilmektedir. Bu göstergeler, risklerin erken sinyallerini tespit ederek, Şirket’in tolerans sınırları içinde kalmasını sağlamak amacıyla kullanılır ve düzenli olarak değerlendirilir. Risk göstergeleri, sektörel ve ekonomik dinamiklere uygun şekilde tasarlanır ve etkinlikleri düzenli olarak değerlendirilir. Risk değerlendirmesi, olasılık ve etki analizi üzerinden yürütülür, potansiyel risklerin şirket üzerindeki etkilerini belirler. Bu süreç, risk azaltma stratejilerinin belirlenmesi ve

uygulanmasıyla tamamlanır. Böylece risklerin ortadan kaldırılması, etkilerinin azaltılması veya transfer edilmesi gibi çeşitli stratejiler ile yönetilmesi sağlanır. Etkin risk izleme ve raporlama faaliyetleri, risklerin ve tedbirlerin sürekli olarak gözden geçirilmesini sağlar. Bu dinamik süreçler, Teknosa'nın risk yönetim uygulamalarını sürekli iyileştirmesine, geliştirme alanlarını belirlemesine ve dinamik iş ortamına hızla adapte olmasına imkân tanır.

Risk Kategorileri

Finansal Risk: Kur, yatırım portföyü, kredi, faiz oranı, likidite ve sigorta riskleri kapsamlı bir şekilde ele alınır. Teknosa, bu risklerin şirket finansallarına etkisini dikkatli bir şekilde izler ve makroekonomik değişkenlerden kaynaklanan olası risklere karşı proaktif stratejiler geliştirir. Karlılık analizleri, nakit akışının sürekli olarak izlenmesi, giderlerin verimlilik odağıyla yönetilmesi ve dengeli finansman stratejilerinin uygulanması, Teknosa'nın bu risklerin olumsuz sonuçlarını minimize etmesinde önemli rol oynar. Bunun yanı sıra, döviz kuru ve faiz oranlarındaki dalgalanmalara karşı hedge enstrümanları kullanımı, şirketin finansal dayanıklılığını güçlendirir ve değişken piyasa koşullarına karşı koruma sağlar.

Operasyonel Risk: Tedarik, verimlilik, kapasite ve kullanımı, fiyatlandırma, satış, müşteri memnuniyeti, ürün/hizmet geliştirme, insan kaynakları, bilgi güvenliği ve iş sürekliliği, çalışanların sağlığı ve güvenliği, çevre sağlığı ve güvenliği, bilgi işlem ve teknolojileri, marka yönetimi, itibar, performans yönetimi, dış raporlama ve uygunluk, iç raporlama, izleme ve kontrol, yetkilendirme ve limit riskleri gibi riskleri içerir. Operasyonel risklerin en aza indirilmesi için bölümler arası bilgi alışverişi, iş süreçleri takipleri, eğitimler, bilgi güvenliği önlemleri alınmaktadır.

Stratejik Risk: Teknosa'nın stratejik risk yönetimi, kurumsal ve sektörel riskler, ekonomik dalgalanmalar, mevzuat değişiklikleri, itibar ve sürdürülebilirlik riskleri gibi iç ve dış kaynaklı risklerin stratejik hedeflerimize olan olası olumsuz etkilerini kapsamlı bir şekilde ele alır. Bu bağlamda, şirketimiz, stratejilerimizin sürekli olarak uyumlu ve etkin kalmasını sağlamak amacıyla, yıllık düzenlenen takvim üzerinden 3 ve 5 yıllık planlamalar yapmaktadır. Bu süreçte, sürdürülebilirlik gibi özellikle önem arz eden faktörler, stratejik planlamamızın temel bir parçası olarak değerlendirilmektedir.

Uyum Riski: Etkin bir uyum yönetimi, yasal mevzuatların şirketimizin faaliyet alanlarını, iş yapma modellerini, iş portföyünü, stratejik hedeflerini ve operasyonel sonuçlarını önemli ölçüde etkileyebilmesi nedeniyle kritik öneme sahiptir. Bu bağlamda, yürürlükteki tüm yasalara, kurallara ve düzenlemelere uyumlu şekilde faaliyet göstermek ve güncel değişikliklere en hızlı şekilde uyum sağlamak, Teknosa'nın öncelikleri arasında yer almaktadır. Uyum, sadece olası zararları önlemek için değil, aynı zamanda şirketimizin sürdürülebilir büyümesini ve sektördeki itibarını korumak için de temel bir değerdir.

Aynı şekilde İç Kontrol Mekanizması mevcuttur. İç Kontrol Mekanizması, Denetim Komitesi'nin ihdası ile beraber etkin bir şekilde Yönetim Kurulu tarafından kendilerine verilen görevleri, mevcut Denetim Komitesi İç Tüzüğü çerçevesinde yerine getirmektedir.

5. Şirket'in Stratejik Hedefleri

Şirket Yönetim Kurulu, vizyon ve misyonunu belirleyerek bunu Faaliyet Raporu'nda yazılı bir şekilde ve aynı zamanda www.teknosa.com adresinde internet sitesinde kamuya açıklamıştır ve Şirket'in uzun vadeli stratejileri de bu temeller üzerine inşa edilmektedir.

Yönetim Kurulu, CEO ve Genel Müdür Yardımcıları birlikte tartışarak üç yıllık stratejik hedefleri belirler ve her yıl günceller. Hedeflere ulaşıp ulaşılmadığı her ay sonu alınan yönetici raporları ile takip edilir. Şirket'in hedeflerine ulaşıp ulaşmadığı, sene sonu yapılan performans değerlendirmesinde baz oluşturur.

6. Mali Haklar

Şirket Yönetim Kurulu Üyeleri'ne tanınan her türlü hak, menfaat ve ücretin şekil ve şartları Esas Sözleşme 'de tanımlanmıştır. Genel Kurul, Yönetim Kurulu Başkanı ve Üyeleri'ne yapılacak ödemeyi ve huzur hakkını belirlemektedir. Finansal tablo dipnotlarımızda üst düzey yöneticilere yapılan ödemeler kamuya açıklanmaktadır.

2023 yılı içinde Şirket; hiçbir Yönetim Kurulu Üyesi 'ne borç vermemiş, kredi kullandırmamış, verilmiş olan borçların ve kredilerin süresini uzatmamış, şartlarını iyileştirmemiş; üçüncü bir kişi aracılığıyla şahsi kredi adı altında kredi kullandırmamış veya lehine kefaletler gibi teminatlar vermemiştir.

BÖLÜM III - SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

1. Sürdürülebilirlik Yaklaşımı

Teknosa, sürdürülebilirliğe en üst düzeyde önem vermekte ve gerçekleştirdiği faaliyetlerin bu yöndeki olası etkilerini değerlendirmektedir. Operasyonlarının merkezinde yer alan sürdürülebilirlik odağında; iklim krizi ile mücadele etmek, çalışan gelişimi ve performansını artırmak, eşitlik ve çeşitliliği sağlamak, dijitalleşme uygulamalarını artırmak, paydaşlarla güçlü iletişim kurmak gibi birçok faaliyet gerçekleştirerek tüm paydaşları için pozitif bir etki oluşturmak için gayret göstermektedir.

2023 yılında Teknosa; çevresel, sosyal, yönetim ve ekonomik konuları dahil olduğu öncelikli konular anketini paylaşılarak kilit paydaşlarının tamamının sürece dahil olmasını sağlamıştır. Paydaşlarının görüşlerine istinaden konuların önceliğini belirlemiş ve önceliklendirme matrisini meydana getirmiştir.

Belirlenen öncelikli konular paralelinde ilgili departmanların katılımıyla; sürdürülebilirlik stratejisini oluşturmuş, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na sağlanan katkıları tespit etmiş ve faaliyetler sonucunda yarattığı değeri belirleyerek Teknosa Değer Yaratma Modelini oluşturmuştur.

Bununla birlikte risk ve fırsatları etkili yönetmenin öneminin farkında olan Teknosa maruz kaldığı riskleri ve fırsatları; çevresel, toplumsal, ekonomik, politika ve yasal, teknolojik ve operasyonel risk ana başlıklarında ele alarak ilgili departmanların interaktif katılımıyla çalıştaylar gerçekleştirerek

belirlemiştir. Ayrıca; sektör konumu, trendler ve gelecek beklentisini açıklayarak toplum, dünya, çalışanlar ve gelecek ile ilgili mega trendlere verdiği yanıtları ortaya koymuştur.

2. Sürdürülebilirlik İlkelerine Uyum Durumu

Teknosa, Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Çerçevesi'ne %100 uyumu hedeflemektedir. Bu hedef paralelinde, başta pay sahipleri olmak üzere tüm menfaat sahiplerinin yararını gözeterek, 2023 yılında da söz konusu zorunlu ilkelere uyum durumunu iyileştirme çalışmalarına devam ederek tam uyumlu olduğu madde sayısını artırmıştır. 2024 yılında da iyileştirme çalışmalarına devam edecektir.

Sermaye Piyasası Kurulu'nun hazırlamış olduğu Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Çerçevesi ile birlikte ülkemizde de dünya standartlarında bir sürdürülebilirlik uyum standardı benimsenmiştir. Bu uyum standardına 2023 yılında Teknosa'nın uyum durumu aşağıdaki tabloda özetlenmiştir:

Tür	Tam Uyum	Kısmi Uyum	Uyumsuz	İlgisiz
Genel	12	-	-	-
Çevre	21	2	-	3
Sosyal	16	1	-	-
Yönetim	2	-	-	-
Toplam	51	3	-	3

Sermaye Piyasası Kurulu'nun Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Çerçevesi'nde yer alan ilkelere uyum durumunu gösteren Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Raporu <https://yatirimci.teknosa.com/surdurulebilirlikuyumraporlari> internet adresinde yer almaktadır.

TEKNOSA İÇ VE DIŞ TİCARET ANONİM ŞİRKETİ
31 ARALIK 2023 TARİHİ İTİBARIYLA FİNANSAL DURUM TABLOSU
(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası TL olarak ifade edilmiştir.)

VARLIKLAR	Dipnot	Cari dönem	Geçmiş dönem
		Bağımsız denetimden	Bağımsız denetimden
		geçmiş	geçmiş
		31 Aralık 2023	31 Aralık 2022
Dönen varlıklar			
Nakit ve nakit benzerleri	5	2.738.844	2.643.253
Ticari alacaklar	7	931.474	726.718
-İlişkili taraflardan ticari alacaklar	4,7	15.921	43.711
-İlişkili olmayan taraflardan ticari alacaklar	7	915.553	683.007
Stoklar	9	8.362.702	5.659.141
Peşin ödenmiş giderler	10	47.263	133.129
Diğer dönen varlıklar	18	346.507	77.520
Toplam dönen varlıklar		12.426.790	9.239.761
Duran varlıklar			
Diğer alacaklar	8	1.218	1.342
Yatırım amaçlı gayrimenkuller	12	183.845	150.784
Kullanım hakkı varlıkları	11	1.046.601	899.410
Maddi duran varlıklar	13	752.150	447.278
Maddi olmayan duran varlıklar	14	246.004	213.550
Peşin ödenmiş giderler	10	33.620	28.745
Toplam duran varlıklar		2.263.438	1.741.109
TOPLAM VARLIKLAR		14.690.228	10.980.870

TEKNOSA İÇ VE DIŞ TİCARET ANONİM ŞİRKETİ
31 ARALIK 2023 TARİHİ İTİBARIYLA FİNANSAL DURUM TABLOSU
(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası TL olarak ifade edilmiştir.)

KAYNAKLAR	Dipnot	Cari dönem	Geçmiş dönem
		Bağımsız denetimden	Bağımsız denetimden
		geçmiş	geçmiş
		31 Aralık 2023	31 Aralık 2022
KAYNAKLAR			
Kısa vadeli yükümlülükler			
Kısa vadeli banka kredileri	6	542.369	333.268
-İlişkili taraflardan kısa vadeli banka kredileri	4	51.882	178.490
-İlişkili olmayan taraflardan kısa vadeli banka kredileri		490.487	154.778
Uzun vadeli kiralama yükümlülüklerinin kısa vadeli kısımları	6	292.013	253.976
-İlişkili taraflara uzun vadeli kiralama yükümlülüklerinin kısa vadeli kısımları	4	2.248	1.772
-İlişkili olmayan taraflara uzun vadeli kiralama yükümlülüklerinin kısa vadeli kısımları		289.765	252.204
Ticari borçlar	7	9.913.644	7.514.860
-İlişkili taraflara ticari borçlar	4	56.746	34.392
-İlişkili olmayan taraflara ticari borçlar	7	9.856.898	7.480.468
Çalışanlara sağlanan faydalar kapsamında borçlar	15	157.034	103.068
Diğer borçlar	8	12.440	12.375
-İlişkili olmayan taraflara diğer borçlar		12.440	12.375
Ertelenmiş gelirler	10	339.375	128.527
Dönem karı vergi yükümlülüğü	26	31.077	54.156
Kısa vadeli karşılıklar		236.243	163.340
-Çalışanlara sağlanan faydalara ilişkin kısa vadeli karşılıklar	15	134.370	124.304
-Diğer kısa vadeli karşılıklar	16	101.873	39.036
Türev araçlar	25	444	4.302
Diğer kısa vadeli yükümlülükler	18	19.872	7.014
Toplam kısa vadeli yükümlülükler		11.544.511	8.574.886
Uzun vadeli yükümlülükler			
Uzun vadeli kiralama yükümlülükleri	6	435.744	434.287
-İlişkili taraflara uzun vadeli kiralama yükümlülükleri	4	3.850	--
-İlişkili olmayan taraflara uzun vadeli kiralama yükümlülükleri		431.894	434.287
Çalışanlara sağlanan faydalara ilişkin uzun vadeli karşılıklar	15	93.476	113.203
Ertelenmiş vergi yükümlülüğü	26	49.223	16.664
Toplam uzun vadeli yükümlülükler		578.443	564.154
Toplam yükümlülükler		12.122.954	9.139.040
ÖZKAYNAKLAR			
Ödenmiş sermaye	19	201.000	201.000
Sermaye düzeltme farkları	19	1.843.704	1.843.704
Kardan ayrılan kısıtlanmış yedekler	19	39.356	23.559
Diğer yedekler		10	10
Paylara ilişkim primler	19	639.705	639.705
Kar veya zararda yeniden sınıflandırılmayacak birikmiş diğer kapsamlı gelirler		(60.654)	(36.401)
-Tanımlanmış fayda planları yeniden ölçüm kayıpları		(87.650)	(65.049)
-Maddi duran varlık yeniden değerlendirme artışı		26.996	28.648
Kar veya zararda yeniden sınıflandırılacak birikmiş diğer kapsamlı gelirler veya giderler		(524)	(2.719)
-Riskten korunma kazançları/(kayıpları)	19	(524)	(2.719)
Geçmiş yıllar zararları		(842.825)	(1.349.893)
Dönem net karı		747.502	522.865
Toplam özkaynaklar		2.567.274	1.841.830
TOPLAM KAYNAKLAR		14.690.228	10.980.870

TEKNOSA İÇ VE DIŞ TİCARET ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2023 TARİHİNDE SONA EREN YILA AİT KAR VEYA ZARAR VE DİĞER KAPSAMLI GELİR TABLOSU

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası TL olarak ifade edilmiştir.)

		Cari Dönem	Geçmiş Dönem
		Bağımsız denetimden geçmiş	Bağımsız denetimden geçmiş
		1 Ocak - 31 Aralık 2023	1 Ocak - 31 Aralık 2022
	Dipnot		
Hasılat	20	47.321.591	32.712.046
Satışların maliyeti (-)	20	(42.277.073)	(29.863.787)
BRÜT KAR		5.044.518	2.848.259
Pazarlama giderleri (-)	21	(4.257.630)	(3.044.728)
Genel yönetim giderleri (-)	21	(546.981)	(415.239)
Esas faaliyetlerden diğer gelirler	22	882.027	302.465
Esas faaliyetlerden diğer giderler (-)	22	(2.148.273)	(822.369)
ESAS FAALİYET ZARARI		(1.026.339)	(1.131.612)
Yatırım faaliyetlerinden gelirler	23	327.232	157.268
Yatırım faaliyetlerinden giderler (-)	23	--	(2.296)
TFRS 9 uyarınca belirlenen değer düşüklüğü kazançları / (zararları)		(216)	(126)
ve değer düşüklüğü zararlarının iptalleri			
FİNANSMAN GİDERLERİ ÖNCESİ FAALİYET ZARARI		(699.323)	(976.766)
Finansman gelirleri	24	184.456	133.307
Finansman giderleri (-)	24	(1.819.993)	(997.586)
Net parasal pozisyon kazançları/(kayıpları)		3.387.834	2.499.994
VERGİ ÖNCESİ KAR		1.052.974	658.949
Vergi gideri		(305.472)	(136.084)
- Dönem vergi gideri	26	(263.493)	(191.622)
- Ertelenmiş vergi geliri/(gideri)	26	(41.979)	55.538
DÖNEM NET KARI		747.502	522.865
Dönem net karının dağılımı			
Ana ortaklık payları		747.502	522.865
Kontrol gücü olmayan paylar		--	--
DİĞER KAPSAMLI GELİR / (GİDER)			
Kar veya zararda yeniden sınıflandırılmayacaklar		(24.253)	(36.401)
Tanımlanmış fayda planları yeniden ölçüm kayıpları	15	(30.135)	(81.312)
Yeniden değerlendirme ve ölçüm kazançları	13	(4.270)	24.873
Kar veya zararda yeniden sınıflandırılmayacak diğer kapsamlı gidere ilişkin vergiler		10.152	20.038
Kar veya zararda yeniden sınıflandırılacaklar		2.195	(4.156)
Nakit akış riskinden korunma kazançları/(kayıpları)		2.927	(5.207)
Kar veya zararda yeniden sınıflandırılacak diğer kapsamlı gelire ilişkin vergiler		(732)	1.051
TOPLAM DİĞER KAPSAMLI GELİR/(GİDER)		(22.058)	(40.557)
TOPLAM KAPSAMLI GELİR		725.444	482.308
Pay başına kazanç (1 lot hisse için)	27	0,0372	0,0260
Sulandırılmış pay başına kazanç [(1 lot hisse için)]	27	0,0372	0,0260

RAPORLAMA DÖNEMİNDEN SONRAKİ OLAYLAR

Rekabet Kurulu’nun 18 Mayıs 2022 tarihli ve 22-23/370-M ile 22-23/371-M sayılı kararları uyarınca açılan soruşturma kapsamında yapılan yerinde inceleme esnasında ileri sürülen usule yönelik incelemenin zorlaştırıldığı iddiası neticesinde, Rekabet Kurumu’nun 2 Mayıs 2023 tarih ve E-70922894- 110.01.04-63722 sayılı kararı neticesinde Şirket’in 2021 mali yılı sonunda oluşan ve Rekabet Kurulu tarafından belirlenen yıllık gayri safi gelirlerinin %0,5'i oranında olmak üzere, Şirket hakkında 38.206 TL idari para cezası uygulanmasına karar verilmiştir. 17 Ocak 2024 tarihli gerekçeli karara istinaden indirimli ödeme tarihi içerisinde (tebliğ tarihini izleyen 1 ay) %25 oranında indirimli olacak şekilde Şirket 16 Şubat 2024 tarihinde 28.654 TL ödeme yapmış olup aynı zamanda karara yönelik idare mahkemesinde itiraz yoluna başvurulacaktır.

Teknosa İç ve Dış Ticaret A.Ş.

Carrefoursa Plaza Cevizli Mah.
Tugay Yolu Cad. No: 67
Blok B 34846 Maltepe/İstanbul
Tel: 0216 468 36 36

Teknosa Müşteri Hizmetleri
bilgilendirme@teknosa.com
Tel: 0850 222 55 99

Teknosa Yatırımcı İlişkileri
e-mail: yatirimciiliskileri@teknosa.com
Tel: +90 (216) 468 36 36

www.teknosa.com