



Aras Kargo Sürdürülebilirlik Raporu 2021

Sürdürülebilirlik Rotası





İçindekiler



Detaylar için tıklayınız.

Aras Kargo Sürdürülebilirlik Yolculuğu Hakkında 04

Stratejik Yönetim Ofisi 05

Rapor Hakkında 08

Aras Kargo: Önem Taşır 11

14 Değer Zinciri
16 Ürün ve Hizmetlerimiz
18 2021'de Rakamlarla Aras Kargo

Aras Kargo Sürdürülebilirlik Yolculuğu 21

22 Sürdürülebilirlik Anlayışımız
24 Mega Trendler ve Aras Kargo'nun Uyumu
32 Sürdürülebilirlik Stratejimiz
34 Öncelikli Konularımız
38 2025 Sürdürülebilirlik Rotamız
44 Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına Katkımız
45 Sürdürülebilir Yönetişim Modelimiz

Rota: Eşsiz Müşteri Deneyimi 51

53 Yenilikçi ve Sürdürülebilir Hizmet Anlayışı
56 Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti
60 Sorumlu Tedarik Zinciri

Rota: Sıfır Karbon 67

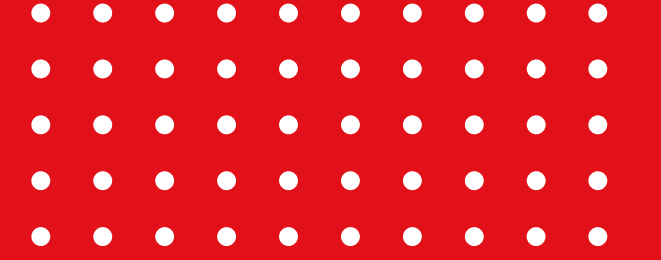
69 Çevresel Etki Yönetimi
70 Enerji Verimliliği ve Emisyon Azaltımı
72 Yeşil ve Verimli Taşımacılık
74 Su Yönetimi
74 Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi

Rota : Gelişen İş Ortamı ve Toplum 77

79 Gelişen İş Ortamı
80 Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik
85 Çalışan Gelişimi, Çalışan Bağlılığı ve Çalışan İletişimi
89 Çalışan Sağlığı ve Güvenliği
94 Toplumsal Katkı

Ekler 99

100 Çevresel Performans Göstergeleri
101 Sosyal Performans Göstergeleri
104 Paydaş İletişimi
105 Üyelikler
105 UNGC İlerleme Raporu
106 GRI Standartları İçerik Endeksi



Aras Kargo Sürdürülebilirlik Yolculuğu Hakkında

#sürdürülebilirlikrotası

Aras Kargo olarak yürüttüğümüz işi en iyi şekilde yapmayı ve müşteriler, çalışanlar ve diğer paydaşlar için ilk tercih edilen marka olmayı hedeflemekteyiz. Sunduğumuz hizmet anlayışı çerçevesinde çevreye saygı göstererek, topluma katkı sağlayarak ve çalışanlarımıza özenli davranarak hareket etmeyi her daim ilk önceliğimiz olarak benimsemekteyiz.

Sürdürülebilirlik yolculuğumuzda, herkes için eşit, gelecek nesiller için yaşanabilir ve dengeli bir dünya hedeflemekteyiz. Bu yolculuğa çıkarken genelden özele bir bakış açısıyla sürdürülebilirliği tüm katmanları ile ele almakta ve Aras Kargo için uygun hale getirmekteyiz. Ekonomik, çevresel ve sosyal odak alanlarımızda öncelikli konularımızdan, performans göstergelerimize; akılcı hedeflerden yönetim mekanizmalarına kadar sürdürülebilirlik altyapımızı bu doğrultuda kurgulamaktayız. Sürdürülebilirliğin geliştirilmesinin uzun vadeli bir yolculuk olduğu anlayışı ile çalışmalarımızın çıktısı olarak 2025'i ilk hedef yılı belirlemekteyiz.

Hedeflerimize ek olarak, dünyanın en büyük kurumsal sürdürülebilirlik inisiyatifi olan UN Global Compact (Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi)' imzacısı olduğumuzu tüm paydaşlarımıza iletmenin gururunu yaşamaktayız. Sürdürülebilirlik alanında yürüttüğümüz tüm çalışmalarımızı küresel hedefler doğrultusunda geliştirmeyi ve sorumluluğumuzun bilincinde UN Global Compact'ın 10 İlke'si çerçevesinde yürütmeyi taahhüt etmekteyiz.

#sürdürülebilirlikrotası olarak isimlendirdiğimiz bu yolculuğumuzda, kurumsal hedeflerimiz kapsamında sürdürülebilirliği temel alarak paydaşlarımıza vermiş olduğumuz tüm taahhütlere ulaşma hedefi ile var gücümüzle çalışmaktayız.

Biliyoruz ki Aras Kargo olarak daha gidilecek uzun bir yol bizleri beklemekte. Ancak, altını çizmek isteriz ki sürdürülebilirlik alanında temellerimiz sağlam, kendimize inancımız tam ve çalışanlarımızdan üst yönetime tüm organizasyonumuzun bağlılığı olabildiğince yüksek. Bu doğrultuda, kendimizi hep en iyiye götürmek adına her daim çaba sarf etmekte ve takip edilebilecek hedefler koymaktayız.

¹ United Nations (UN) Global Compact 160'ın üzerinde ülkede birçok şirket ve şirket dışı üyesi ile dünyanın en büyük kurumsal sürdürülebilirlik inisiyatifidir. UN Global Compact, sürdürülebilir ve kapsayıcı bir küresel ekonomi yaratmak için kurumların iş birliği ile harekete geçmelerini teşvik eder.

Stratejik Yönetim Ofisi

► Uzman ekibimiz ile yepyeni bir kargo deneyimi yaratıyoruz.



Stratejik Yönetim Ofisi



1. Geçtiğimiz 2021 finansal yılını Aras Kargo adına özetlemek gerekirse değerlendirmeleriniz neler olurdu ve hangi konuları ön plana çıkartmak isterdiniz?

Dr. Carsten Wallman 2021, pandeminin getirdiği zorluklara ve belirsizliklere rağmen Aras Kargo için başarılı bir yıl oldu. Başarımızın temel nedeninde yatan unsurlar ise, kuryelerimizden üst yönetim kadrosuna uzanan çalışanlarımızın güçlü bağlılığı, geleceğin kargo deneyimini bugünden yaratmayı hedefleyen teknoloji, dijitalleşme ve sürdürülebilirliğe yönelik yatırımlarımızdır. Bu dönüşümü, uluslararası örnek teşkil edebilecek hızla ve titizlikle gerçekleştirmekteyiz.

Başarıya giden yolda çalışanlarımız kilit bir rol oynamaktadır. Tüm çalışanlarımız, büyük bir fedakarlıkla, günlük hayatın devamlılığı, mevcut ticaretin idamesi ve kargo şirketlerinin günümüzde kritik altyapının önemli bir parçası olduğunu gösterme konusunda son derece önemli bir rol üstlenmektedirler. 2016'dan bu yana gelişerek devam eden kapsamlı teknolojik yatırımlarımızın pandeminin neden olduğu artan iş yükü yönetilebilirliğini sağladığını gözlemliyoruz. Bugün bir operasyon şirketinden bir teknoloji şirketine giderek daha fazla evrimleşiyoruz. 14 bölge müdürlüğümüz, 28 transfer merkezimiz, 1.000'e yakın şube ve 5.000'den fazla aracımızla her gün dünyayı yedi kez dolaşacak kadar mesafe kat ediyoruz.

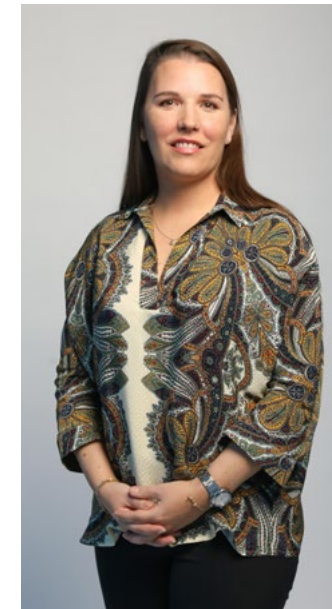


2. Pandemi tüm dünyanın yaşam standartlarını değiştirdi. 2021 yılında ise özel sektör için pandeminin getirdiği değişikliklerin entegrasyon ve adaptasyon süreci ile geçti. Aras Kargo bu durumdan nasıl etkilendi?

Utku Ayyarkın Kargo sektörü, pandemi ile tarihinin en aktif evresine girerken, kendisini dijitalleşmenin eşliğinde buldu. Sektörün ilk imtihanı, pandemi öncesi 2019 yılının son çeyreğinde, promosyon döneminde gerçekleşti. İşimizi, transfer merkezlerimizde otomasyona ve yeni teknolojilere yaptığımız yatırımlar ile bu yoğun ve zorlu döneme hazırlamıştık. Pandemi ile birlikte beklenmedik bir şekilde bu kapasiteden yararlanmaya başladık. İlk yılda, 1:1'den fazla büyümeye ulaştık.

Pandemi süreci, artan e-ticaret hacmi ve değişen tüketici alışkanlıkları, işimiz için yeni bir model oluşturdu. Artık çok daha fazla adresi ziyaret ediyor ve daha küçük paketler taşıyoruz. 1-5 desisi arasındaki küçük koli gönderilerinin hacmini daha iyi yönetmek adına küçük ürünler için küçük koli sorter sistemi yatırımlarımızı devreye aldık. Tamamen yeni bir kargo deneyimi yaratmak amacıyla entegrasyon, rota optimizasyonu ve entegre yönetim sistemleri dahil olmak üzere önümüzdeki beş yıl içinde 1 milyar TL yatırım yapmayı planlıyoruz.

Stratejik Yönetim Ofisi



3. İçinde bulunduğumuz bu dönemi sürdürülebilirlik adına düğmeye basılması ve daha sağlam adımlar atılması gereken bir dönem olarak tanımlayabiliriz. Peki bu kapsamda özetle Aras Kargo'nun bakış açısı nasıldır? "Sürdürülebilirlik Rotası" yolculuğunuzu bize kısaca anlatabilir misiniz?

Barbara Hagen Aras Kargo, bütünsel bakış açısıyla, çalışanları ve paydaşları ile etkileşim içinde olan ve sürece doğrudan katkı sağlayan bir sürdürülebilirlik yolculuğuna sahiptir. Çevreye, topluma ve ekonomiye karşı sahip olduğumuz sorumluluk bilincimiz ile dönüşüme yön veren bir şirket olarak, sürdürülebilirlik yaklaşımımızla gelişimimizi sürekli kılmak adına çalışıyoruz. Sürdürülebilirlik Komitemizle birlikte çeşitli boyutlarıyla kapsamlı bir şekilde ele aldığımız sürdürülebilirlik stratejimizi ve yol haritamızı hayata geçiriyoruz.

İyi işleyen bir ekonominin ve çevrenin özellikle de doğal kaynakların korunmasına ve verimli kullanılmasına bağlı olduğuna inanıyoruz. Türkiye'nin öncü ve yenilikçi kargo şirketi olarak çevresel riskleri en aza indirmek adına üzerimize düşeni yapmaya devam ediyoruz. 2021'de dünyanın en büyük kurumsal sürdürülebilirlik girişimi olan "Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi" imzacısı olarak sürdürülebilirlik çalışmalarımızı "Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi"nin 10 ilkesi doğrultusunda geliştirmeyi de taahhüt ettik.

Rapor Hakkında

GRI 102-45, GRI 102-46, GRI 102-49

Aras Kargo çatısı altında 16 bine yakın istihdam gücümüz ile Türkiye'nin dört bir yanında milyonlarca adrese ulaşmaktayız. Bu doğrultuda, tüm faaliyetlerimizi dengeli ve sürdürülebilir bir dünya için sorumluluğumuzun farkında olarak gerçekleştirmekteyiz. Ekonomik büyüme hedefimiz ve operasyonel mükemmellik ilkimizin izinden giderken bir yandan da insanımıza, teknolojimize ve verimliliğimize yaptığımız yatırımların her daim sürdürülebilir olmasına özen göstermekteyiz. Bu kapsamda, sürdürülebilirlik bakışıyla şirketimiz ve paydaşlarımız adına oluşturduğumuz ekonomik, çevresel ve sosyal değeri, sürdürülebilirlik raporumuz aracılığı ile paylaşmaktan gurur duyuyoruz.

Yayınladığımız bu ilk sürdürülebilirlik raporumuzda, sürdürülebilirlik anlayışımızın şirket misyon, vizyon ve değerlerine nasıl dokunduğunu, çevresel, sosyal ve ekonomik konuları bir bütün olarak nasıl ele aldığımızı göstermekteyiz.

#sürdürülebilirlikrotası olarak isimlendirdiğimiz bu yolculuğumuzda ekonomik, çevresel ve sosyal odak alanları altında oluşturduğumuz stratejik bakış açımıza ilişkin yönetim anlayışımız, performansımız, faaliyetlerimiz ve hedeflerimiz raporumuz içerisinde yer almaktadır. Raporumuz içerisinde ekonomik odaklı anlayışımızı "Rota Eşsiz Müşteri Deneyimi", çevre odaklı anlayışımızı "Rota Sıfır Karbon", sosyal odaklı anlayışımızı "Rota Gelişen İş Ortamı ve Toplum" başlıkları ile şeffaf bir şekilde yansıtmaktayız.

Raporumuz, 1 Ocak 2021 – 31 Aralık 2021 tarihleri arasında sadece Aras Kargo Yurt İçi Yurt Dışı Taşımacılık A.Ş. 'ye ilişkin bilgi ve faaliyetleri kapsayarak GRI Standartları "temel" (core) uygulama düzeyine uyumlu olarak hazırlanmıştır. Bu sayede, raporumuzun sonunda "Ekler" bölümünde yer alan ilgili tablolarda GRI İçerik Endeksi'ni takip ederek ilgili bilgilerin yer aldığı bölümleri kolayca bulabilirsiniz. Raporun hazırlık sürecinde Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA), Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (UN Global Compact) ve İklimle Bağlantılı Finansal Beyan Görev Gücü (TCFD) gibi küresel, sektörel ve ulusal birçok sürdürülebilirlik inisiyatifi rehber olarak kullanılmıştır. Raporun ilgili yerlerinde kullanılan tüm çalışmaların referansları bulunmaktadır. Aynı zamanda sürdürülebilirlik raporumuz aracılığıyla, imzacısı olduğumuz Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin 10 ilkesine olan taahhüdümüze ilişkin faaliyetlerimiz yansıtılmaktadır.

Sürdürülebilirlik raporumuzun tüm paydaşlarımız için erişilebilir olması ve paydaşlarımızın raporumuz hakkındaki geri bildirimleri ile fikirlerini almak en önemli önceliklerimizden birini oluşturmaktadır. Bu kapsamda raporumuz çevresel sorumluluğumuzun da bir parçası olarak sınırlı sayıda basılmış ve kopyalanmış olup; raporumuza <https://www.araskargo.com.tr/> adresinden ulaşabilirsiniz. Ayrıca, raporla ilgili soru ve görüşlerinizi "surdurulebilirlik@araskargo.com.tr" e-posta adresine iletilebilirsiniz.

² Raporumuzda geçen "Aras Kargo", "Şirketimiz", "Şirket", "Firmamız", "Firma" kelimeleri, aksi belirtilmediği takdirde Aras Kargo Yurt İçi Yurt Dışı Taşımacılık A.Ş. anlamına gelmektedir.

³ Küresel Raporlama Girişimi (GRI), sürdürülebilir bir gelecek için kuruluşların şeffaf bir şekilde yarattıkları etkilerden sorumlu olmalarına yardımcı olan bağımsız uluslararası kuruluştur.

⁴ Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA), yoksulluğu ortadan kaldırmak, gezegenimizi korumak ve tüm insanların barış ve refah içinde yaşamasını sağlamak için evrensel eylem çağrısıdır.

⁵ İklimle Bağlantılı Finansal Beyan Görev Gücü (TCFD), paydaşlara bilgi sağlamada kullanılmak üzere iklimle ilgili tutarlı finansal risk açıklamaları geliştirmek amacıyla oluşturulmuştur.



Aras Kargo Önem Taşır

#sürdürülebilirlikrotası

1979 yılında başladığımız bu yolculukta eriştiğimiz dağıtım ağı ve teknolojik alt yapısı ile Türkiye'nin en geniş erişim ağına sahip, taşımacılık sektöründe öncü kuruluşu olmaktan gurur duyuyoruz. Bugün 14 bölge müdürlüğü, 28 transfer merkezi, 800'ü aşan şube ve acente, 47 noktada bulunan Micro-Hub, Mini-Hub ve doğrudan dağıtım noktası, 6.300'ün üzerinde araçtan oluşan filosu ve Aras Kargo markası altında 16 bin kişiye yakın uzman kadromuzla, her gün 1 milyonun üzerinde kapı çalmakta ve kargo teslimatı yapmaktayız. Yaptığımız işin sorumluluğunun bilincinde Türkiye'nin bütün il ve ilçelerinde 1.500'ü aşkın yerleşim birimine hizmet götürmekte ve bu noktaları birbirine bağlamaktayız. Ayrıca, 1.600'e yakın yerleşim merkezinde faaliyet gösteren mobil servislerimizle, hizmet sınırlarımızı her geçen gün daha da genişleterek yolumuza emin adımlarla devam etmekteyiz.

Teknoloji odaklı yatırımlarımız, operasyonel tecrübe ve yetkinliğimiz sayesinde son yıllarda yakaladığımız büyüme ivmesinin gururunu yaşamaktayız. Dijital dönüşümü iş süreçlerimizin her adımına uygulama amacıyla transfer merkezlerinde, bilgi teknolojileri altyapısında, operasyonel düzenlemelerimizde gerçekleştirdiğimiz yatırımlarımız ile müşterilerimize ve paydaşlarımıza değer yaratma bilinci ile gelecekte de verimli ve etkin iş yapışımızı sürdürmeyi hedeflemekteyiz.



Her zaman zirveyi hedefleyen bir şirket olarak, 2013 yılında %25 oranıyla başlayan, 2020 yılında ise %80 oranına çıkan Avusturya Postanesi ortaklığıyla topluma

ve çevreye fayda sağlayan kargo hizmeti sunmaya devam etmekteyiz. 2025 Stratejik Dönüşümümüz doğrultusunda müşteri memnuniyetini en üst seviyede tutarak ve teknolojik yenilikleri kucaklayarak sağlam adımlarla ilerlemekteyiz.



Vizyon

Sektörde ilk tercih edilen marka olmak



Misyon

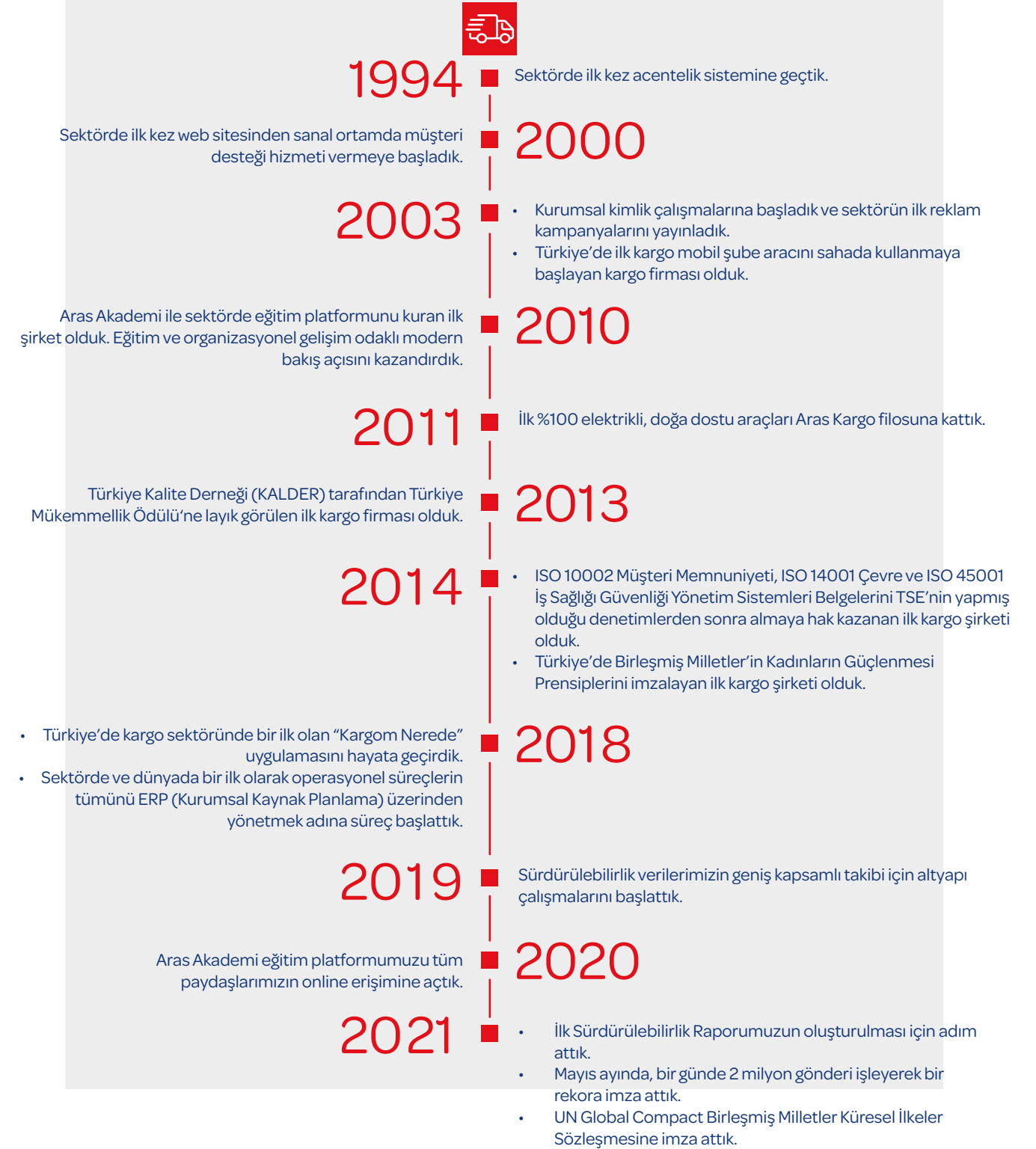
Topluma ve çevreye fayda sağlayan kargo hizmeti sunmak



Değerler

- Daima yeninin peşindeyiz
- Bir olunca bin oluruz
- Var gücümüzle sizin için çalışırız
- Sorumluluk alırız
- Sadeliğin bereketine inanırız
- İşimize tutkuyla bağlıyız
- Dünyaya taşar, Dünyayı taşıyoruz

Aras Kargo olarak değerlerimizden ve yüksek kalitedeki hizmet anlayışımızdan ödün vermeden sektörde ilk tercih edilen marka olmak vizyonuyla hareket etmekteyiz. "Kargonun yolculuğu"na ortak olduğumuz 42 yılda önemli dönüm noktalarını geride bıraktık ve ilklere imza attık.



#sürdürülebilirlikrotası

Aras Kargo Değer Zinciri

Verdiğimiz hizmet kapsamında uçtan uca tüm operasyonlarımızı en verimli şekilde gerçekleştirmeyi hedeflemekte ve operasyonel mükemmellik ilkesi ile hareket etmekteyiz. Müşterilerimizden çalışanlarımıza, tedarikçilerimizden acentelerimize iş modelimizin her adımında yer alan paydaşlarımız ile beraber değer yaratmaktayız.






Ürün ve Hizmetlerimiz



Kuruluşumuzdan itibaren sektöre getirdiğimiz yeniliklerle hizmet kalitemizi sürekli geliştirmekteyiz.

Bu kapsamda, müşterilerimize birçok yenilikçi ve kolaylaştırıcı hizmet ile değer yaratmaktayız. Yurt içi ve yurt dışını kapsayan, aynı gün ya da istenilen saatte, bireyselden ticariye her türlü müşterimize hizmet eden geniş bir dağıtım ağına sahibiz.

Hizmetlerimiz	Hizmet Tanımı
 Aras Günaydın	Ertesi sabah erken teslim edilmesi önemli, acil kargo gönderileri için müşterilerimize sunduğumuz özel hizmettir. Sektörde saat taahhütlü tek hizmet olan "Aras Günaydın" hizmetimiz ile şehir içi ve şehirler arası gönderiler ertesi sabah en geç saat 10:00'a kadar alıcısına teslim edilmektedir. ⁶
 Aras Uçak	Müşterilerimize şehir dışına yapılacak acil kargo gönderilerinin hızlı teslimi için sunulan hizmettir. Dosya ve paketler için teslimat sürelerinin 48 saat olduğu, hava taşımacılığına müsait illerimizde, Aras Uçak hizmetimizle bu süreyi 24 saate indirmekteyiz. Gönderileri adresten alım ve adrese teslim ücretleri talep etmeden, müşterilerimize teslim etmekteyiz.
 Aras Yurt Dışı	Müşterilerimizin gönderilerini 5 kıtada ve dünya çapında çözüm ortaklarımızla tercihinize göre "Standart, Ekspres, Hava Kargo, Karayolu ve Denizyolu" hizmet seçenekleri ile teslim etmekteyiz. Zaman hassasiyeti olan müşterilerimiz için Express Aras Yurt Dışı hizmetimiz ile taahhüt süreleri içerisinde en hızlı şekilde adreslerine ulaştırmakta, kara, deniz ve hava gibi farklı yollar ile kargolarını ulaştırmak isteyen müşterilerimiz için de ilgili alanlarda hizmetimiz bulunmaktadır.

⁶ 20 kg/ds'yi aşmayan tüm gönderileriniz için geçerlidir.

Hizmetlerimiz	Hizmet Tanımı
 Aras Tahsilatlı	Ticari unvana sahip müşterilerimiz için, siparişinin ürün bedelinin teslimat anında alıcıdan tahsil edilerek müşterimizin banka hesabına transfer edilmesini sağlamaktadır. Müşterilerimizin sattığı ürünün kendi müşterilerine teslimi, ürün bedelinin müşteriden tahsilatı ve banka hesabına transferi tamamen Aras Kargo güvencesiyle yürütülmektedir. Özellikle e-ticaret aracılığı ile ürün satışı yapan, "ürün bedelini teslim anında ödeyebilme seçeneği" sunmak isteyen ve bulunduğu lokasyondan bağımsız, geniş bir tüketici potansiyeline ulaşmak isteyen müşterilerimiz özelinde sektörde rekabet avantajı yaratmaktadır.
 Aras Gün İçi	Sabah saat 11.00'a kadar teslim edilen ve Türkiye genelinde şehir içi 30 kg'a kadar olan kargo gönderilerini aynı gün içinde alıcısına ulaştırmak isteyen müşterilerimiz için sunduğumuz hizmetimizdir.
 Aras Standart	Yurt içinde tüm gönderileri 0-600 km aralığındaki mesafelere 24 saatte, 600 km ve üzeri mesafelere ise 48 saatte alıcısına ulaştırmak isteyen müşterilerimize sunduğumuz hizmettir.
 Aras Geri Dönüşü	Hizmetimiz aracılığıyla müşterilerimizin gönderilerini alıcısına teslim etmekte, istenilen teslim belgesini imzalatmakta ve müşterimize geri getirmekteyiz. Özellikle müşterilerimizin özel projelerinde teslimat sonrası imzalatılarak geri getirilmesi gereken irsaliye, sözleşme veya tutanakları olan müşterilerimize hizmet etmektedir.
 Aras Burası Esnaf	Küçük işletmeler tarafından kargo firmaları adına, son tüketiciye ait e-ticaret siparişlerini alıcı müşteriye SMS ile giden teslimat koduna bağlı olarak teslimatını yaptığı / müşterilerin iade gönderilerini kargo firmaları adına toplama noktası olarak teslim aldığı noktalardır. Küçük işletmeler tarafından teslimat ve iade işlemlerinin yapılmasına olanak tanıyan sistem olarak tanımlanmaktadır.
 Aras Burası Dolap	Kargo bekleyen müşterilerin iş/ev adreslerinde bulunmalarına gerek kalmadan, kargolarını 7/24 en hızlı ve en güvenli şekilde teslim almalarını sağlayan dolap istasyonlarıdır. E-ticaret kullanıcılarına, teslimat noktası olarak Aras Burası Dolap istasyonları seçilmesi durumunda haftanın 7 günü 24 saat hizmet veren kargo dolaplarından kargolarını teslim alma imkanı sunmaktayız.

#sürdürülebilirlikrotası

2021 'de Rakamlarla Aras Kargo



Aras Kargo markası altında
16 bin
kişiye yakın istihdam

300 milyon
üzeri kargo
teslimatı ile büyük
gönderi hacmi

Ortalama
1 milyon
günlük teslimat

2021 yılında
gönderi hacminde
%5 büyüme

28 bini
aşkın kurumsal
müşteri

220
uluslararası
teslimat noktası

2021 yılında **%95**
kurumsal ve
%98
bireysel müşteri
memnuniyeti

**Güçlü finansal
performans**
2.993
milyon TL gelir

%99
oranında yerel
tedarikçi ile
sürdürülebilir
kalkınmaya destek

**Emisyon
azaltıcı
projeler
sayesinde**

Müşteri
memnuniyetinden
marka itibarına kadar
birçok alanda toplam

%100
Karbon Nötr
Transfer hedefi

5 ödül

Aras Burası teslimat modeli kapsamında hayata geçirdiğimiz Esnaf ve Dolap hizmetleri ile yenilikçi ve verimli müşteri deneyimi



14

Bölge Müdürlüğü

28

Transfer Merkezi

800'den

Fazla Şube ve Acente



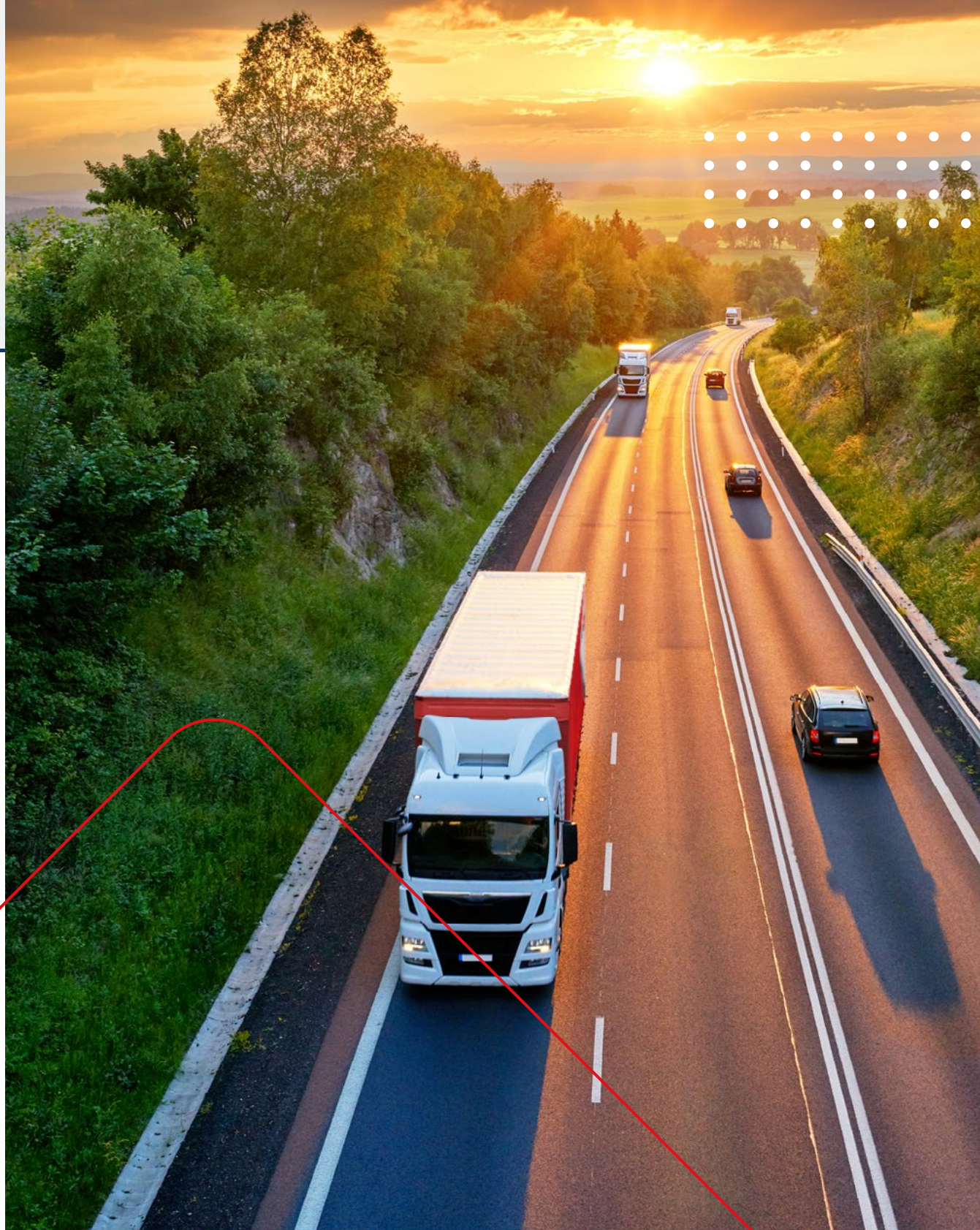
100'ü aşkın

Aras Burası Dolap lokasyonu



1000'i aşkın

Aras Burası Esnaf teslimat noktası



Aras Kargo Sürdürülebilirlik Yolculuğu

#sürdürülebilirlikrotası

Kargo sektörünün gelişmesini sağlayan iç ve dış dinamikler, tüm dünyada değişimler yaratmakta ve faaliyet gösterdiği ekosisteme sorumluluk aldığı kapsamda katkıda bulunmaktadır.

2020 - 2021 yılları tüm dünya için olağanüstü gündemlerin dönemi olması ile birlikte, sektörün iklim değişikliğini merkeze alan çevre boyut etkilerini en aza indiren çabalar, iş yapış modellerindeki değişimler ve çalışma koşullarının yeniden kurgulanması ile sürdürülebilirlik bakış açısı önemini daha da arttırmıştır.

Sürdürülebilirlik Anlayışımız

2025 vizyonu ile çıktığımız bu yolda bizim için sürdürülebilirlik ekonomik, çevresel ve sosyal odak alanları altında bir yandan müşteri memnuniyetini ve operasyonel mükemmelliği üst seviyede tutarken; diğer bir yandan çalışanlarımıza refah içerisinde bir çalışma ortamı sağlanması, çalışan ve operasyon güvenliğinin ön plana çıkarılması, verimli yakıt tüketimi ve yeşil taşımacılığa geçişin teşvik edilmesi, kağıt, karton plastik, cam gibi geri dönüştürülebilir özellikteki atıkların kaynağında ayrı toplanması, çalışan gelişimini ve iletişiminin desteklenmesi ile şirket bağlılığının artırılması anlamına gelmektedir.

Topluma ve çevreye fayda sağlayan kargo hizmeti sunma misyonu ile ilerlediğimiz bu yolda her daim yeninin peşinde, her geçen gün büyüyen, gelecek nesilleri düşünen, insana ve çevreye duyarlı bir şirket anlayışı ile tüm paydaşlarımızla beraber yürüdüğümüz bir sürdürülebilirlik yolculuğu hayal etmekteyiz.

1

Mega Trendler ve Aras Kargo'nun Uyum Analizi

2

Sürdürülebilirlik Stratejimizin Oluşumu

3

Sürdürülebilirlik Yönetişim Modelimizin Kurgulanması

Aras Kargo olarak bu yolculuğun temellerini atarken genelden özele bir anlayış benimseyerek üç ana adımda ilerledik. İlk olarak küresel ve sektörel mega trendleri değerlendirerek şirketimiz için oluşturduğu risk ve fırsatları belirlemeye çalıştık. Çalışmalarımızın bir çıktısı olarak da bu trendlerin Aras Kargo'ya olan etkisini belirleyerek bu alanda gerçekleştirdiğimiz önleyici ve güçlendirici faaliyetlerimizi haritalandırdık. Bu değerlendirmeleri yaparken kurumsal kimliğimiz ile sürdürülebilirlik bakış açımızı beraber ele almayı ihmal etmeyerek ilgili tüm birimlerimiz ile birlikte çalıştık. Bu çalışmaları gerçekleştirirken birim bazlı mini çalıştaylar düzenledik. Bu sayede sürdürülebilirliğe ilişkin iç farkındalığımızı artırırken bir yandan da var olan proje ve uygulamalarımızın sürdürülebilirlik ile ilişkisini ölçümledik. İkinci adımda ise yapmış olduğumuz bu çalışmayı stratejik odak alanlarına ve öncelikli konularımıza nasıl dönüştürebileceğimizin üzerine çalıştık.

Sürdürülebilirlik faaliyetlerimize ilişkin KPI'larımızı belirlemek adına, üst yönetimimizin de sürece aktif destek sağladığı strateji çalıştayını gerçekleştirdik. Aynı kapsamda iç ve dış paydaş katkı ve katılımlarını da almak için önceliklendirme analizi süreci ile sürdürülebilirlik faaliyetlerimize ilişkin KPI'ları gözden geçirdik. Bu doğrultuda güncellenen performans göstergeleri ışığında, sürdürülebilirlik anlayışımızın 3 temel rotamıza hizmet edecek kısa ve orta vadeli hedeflerimizi ve programlarımızı belirledik. Son adım olarak sürdürülebilirlik yolculuğumuzun yönetim süreci için üst yönetimimizden ilgili birimlere kadar uzanan bir mekanizma oluşturduk.

#sürdürülebilirlikrotası

Mega Trendler ve Aras Kargo'nun Uyumunu

Biliyoruz ki, bugün tüm dünya olarak büyük bir dönüşümün içerisindeyiz. Özellikle geçtiğimiz yıl COVID-19'un öngörülemez etkisi ile artan müşteri talebi ve buna bağlı büyüyen e-ticaret, satın alma alışkanlıklarının değişmesi, daha önce bu denli detaylı sorgulanmayan çevresel ve sosyal öğelerin, pazarda var olma açısından bir kriter haline gelmesi, tüm sektörlerin iş yapış şeklini değiştirdi. Buna ilave olarak COVID-19, kargo sektörü için önemli bir sorumluluk oluşturdu.

Ülkemizin lider kargo şirketlerinden biri olarak sorumluluğumuzun farkında olup dönüşen iş dünyasının yeni ihtiyaçlarına yönelik sektörel çalışmalarımıza devam etmekteyiz. Ulusal ve uluslararası regülasyonların etkisi, kanıtlanabilir finansal karşılık ve değer yaratma gücüyle, sürdürülebilirliği iş dünyasında yaşanan bu dönüşümün en önemli etkeni olarak görmekteyiz. Bu dönüşüme ayak uydurmak ve sektörümüzde öncü olabilmek adına küresel ve sektörel ölçekte mega trendleri takip etmekteyiz. Bu kapsamda sosyal, çevresel, ekonomik, regülatif ve teknolojik odakları, uzun vadeli hedeflerimiz doğrultusunda değerlendirmekte ve daima yeninin peşinde olan iş yapış anlayışımıza entegre etmekteyiz.

Gerçekleştirdiğimiz analizler sayesinde mega trendlerin genel tanımlamalarını yaparak ve sektörel izdüşümlerini değerlendirerek, Aras Kargo'ya etkisini ortaya koyduk.

Bu doğrultuda, mega trendleri, "İklim Krizi", "Yasal Düzenlemeler", "Değişen Müşteri Beklentisi", "Dijitalizasyon ve Teknolojik Gelişmeler" den oluşan 4 ana başlıkta gruplandırdık. Bu trendlerin doğrudan ya da dolaylı olarak sürdürülebilirlik ile ilişkili olduğuna ve önemli ölçüde operasyonel faaliyetlere etkisi olduğu bilincinde risk ve fırsat bakış açısını da analiz sürecimize dahil ettik. Şirketimizin kurumsal risk yönetimi yaklaşımında kullanmakta olduğu COSO⁷ Risk Değerlendirme çerçevesini ve iklim değişikliği risklerinin

değerlendirilmesine yönelik en gelişmiş rehber olan TCFD inisiyatifini bu süreçte yol gösterici olarak belirledik. Değerlendirdiğimiz trendlerin iklim değişikliği etkilerini, TCFD inisiyatifinin de belirttiği üzere fiziksel riskler (akut ve kronik) ve geçiş (yasal düzenlemeler, piyasa, teknoloji ve itibar) ana risklerine etkiler olarak sınıflandırdık. Son olarak şirketimizin trendlerin yarattığı her türlü etkiyi uyum ve fırsat yaratma anlamında nasıl yorumlaması gerektiği konusunda hazırlıklarımızı yaptık.

Raporumuzda detaylarını belirttiğimiz mega trend analiz çalışmamızın da gösterdiği üzere Aras Kargo olarak; 42 yıllık tecrübemiz ile yeni trendlerin takibini sürdürmekte ve her geçen gün bu trendlere olumlu etkimizi artırmayı hedeflemekteyiz. Tüm bunları yaparken dünyamızı yaşanabilir bir geleceğe taşıyabilmek adına sektörde üzerimize düşen sorumluluk ve farkındalık bilinci ile faaliyetlerimizi Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına (SKA) uygun doğrultuda planlamakta ve hayata geçirmekteyiz.



Sürdürülebilirlik anlayışımızın bir diğer göstergesi olarak 2021 yılında Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne (UN Global Compact) imza attık. Bu küresel eylem çağrısına attığımız

imza ile beraber UN Global Compact'ın 10 ilke'si çerçevesinde sürdürülebilirlik anlayışımızı ve sorumluluklarımızı geliştirmeyi taahhüt etmekteyiz. Dünyanın tek kurumsal sürdürülebilirlik platformu olan UN Global Compact'e katılımımız ile beraber ülkemizde oluşturulan çalışma grupları arasında yerimizi almış bulunmaktayız.

Mega Trend 1



İklim Krizi:

İklim değişikliği, etkisini hızla hissettirmekte, gündün güne bir tehdit haline gelmektedir. İklim değişikliğinin bir kriz olarak tanımlanmasındaki en büyük pay, insan odaklı faaliyetler çerçevesinde gerçekleşen sanayileşme, hızlı nüfus artışı ve bilinçsiz tüketime ait olup tüm bunların sonucunda ekosistemde bozulma, kuraklık, sel ve çölleşme gibi çevresel değişiklikleri şiddetlendirmektedir. Paris İklim Anlaşması ile uluslararası seviyede regülasyon etkilerinin de olduğu iklim değişikliğine ilişkin birçok ulusal hedef ve kriter ortaya konulmuştur. Bu kapsamda, Avrupa Birliği 2050 yılında net karbon sıfır hedefini açıklarken AB Taksonomi ve Yeşil Mutabakat gibi yasal düzenlemeler ile iş yapış şekillerini değiştirmiştir. Türkiye ise Paris İklim Anlaşması'nın taraflarından biri olarak 2053 yılı için net karbon sıfır hedefini açıklamıştır.



Sektörel Etki:

İklim krizinin kargo sektörü üzerindeki önemli etkilerinin yeni taşımacılık teknolojilerini ortaya çıkartmasının yanı sıra konvansiyonel taşımacılık kapsamında enerji kaynaklarının kullanılabilirliğinin sorgulanıyor olduğu gözlemlenmektedir. Özellikle yeşil ve verimli taşımacılık kapsamında filoların dönüşümü, var olan filoların yol optimizasyon sistemleri ile daha verimli kullanılması, etki alanları büyük olan firmaların binalarında enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji kullanımı ile değer zinciri üzerinde dönüşümü başlatması gibi etkilerden söz etmek mümkündür. Aynı zamanda sektördeki lojistik ağını tehdit edebilecek sel, dolu, yangın gibi ani mevsimsel ve doğal olayların yaşanması durumunda sektörün etkin şekilde faaliyetlerine devam edebilmesi adına gerekli önlemlerin alınması beklenmektedir.

Aras Kargo'ya Etkisi:



Aras Kargo olarak iklim krizinin sektörümüze olası etkilerini ön görmekte ve bu kapsamda titizlikle çalışmaktayız. İklim değişikliği ile mücadele adına karbon ayak izimizi ölçümlemekte ve bu doğrultuda binalarımızda ve filomuzda enerji verimliliğini artırmayı hedeflemekte, yenilenebilir enerji kullanımını planlanmakta ve var olan operasyon modellerimizi iklim krizi ile mücadeleye uygun hale getirmeye çalışmaktayız. İklim krizini bir risk olarak görmek ile beraber bunu operasyonumuzda fırsata çevirebilmek adına hem binalarımızda hem de filomuzda operasyonel değişiklikler planlamaktayız. Yeşil ve verimli taşımacılığın benimsenmesinden, iklim krizine ilişkin farkındalığın en üst seviyede tutulmasına kadar bu mega trendin olası etkilerine karşı hazırlanmaktayız.

Bu trende ilişkin faaliyetlerimiz ile ilgili detayları sayfa 67'de yer alan **Rota: Sıfır Karbon** bölümünde bulabilirsiniz.

#sürdürülebilirlikrotası

⁷ COSO, Şirket stratejinin belirlenmesinde ve kurum genelinde uygulanan, kurumu etkileme potansiyeli olan olayları belirleme ve risk istihahı çerçevesinde, riskin yönetilmesi amacıyla dizayn edilen, kurumun hedeflerini başarması için makul güvence sağlayan bir risk yönetim çerçevesidir.

Mega Trend 2



Yasal Düzenlemeler:

Avrupa Birliği, iklim değişikliği ile mücadelede uluslararası eylemin önemine ilişkin çeşitli adımlar ve politikalar benimsemiştir. Bu kapsamda çevresel, ekonomik, sosyal, sektörel ve enerji etkilerinin geniş bir çerçevesini çizen AB Yeşil Mutabakatı, iklim politikasını güçlendirme ve genişletme amacı ile benzeri görülmemiş bir sürecin başlamasına yol açan en önemli adımlardan biridir. 2050 yılına kadar karbon nötr bir kıta olmayı amaçlayan Avrupa Birliği, bu doğrultuda 2030 yılında karbon salınımlarının %55 oranında azaltımını öngörmektedir. AB Taksonomisi, AB Yeşil Mutabakatı amaçlarını destekler nitelikte olup bu amaçlara ulaşma yolunda önemli bir rol oynamaktadır. Esasen, iklim ve çevre ile ilgili yatırımlara yeşil bir sınıflandırma standardı sunması ile önem niteliği taşıyan AB Taksonomisi aynı zamanda AB ile ticari ilişkisi bulunan bütün ülkelerin ve buna bağlı olarak şirketlerin sürdürülebilirlik stratejilerini yeniden şekillendirmektedir.

Paris İklim Anlaşması imzacılarından biri olan Türkiye de son dönemde sürdürülebilirlik temelli değerlendirmelerde bulunmuştur. Ülkemiz net sıfır karbon hedef yılını 2053 olarak belirlemiştir. Buna ek olarak, enerji verimliliğine ilişkin yasal düzenlemelerden Sıfır Atık Yönetmeliği'ne kadar birçok alanda adımlar atılmıştır.

Sektörel Etki:



Kargo sektörüne yönelik doğrudan bir yasal düzenleme olmamakla beraber, yasal düzenlemeler tanımlamasında da yer alan AB Yeşil Mutabakatı ve Taksonomisi'nin sektör üzerinde etkisi görülmektedir. Faaliyet gösterdiğimiz sektörün doğası gereği bahsedilen gelişmelerin ve değişimlerin hızı her geçen gün artmaktadır. Bu dinamik süreç, sürdürülebilirlik stratejisini kurumsal yapıya entegre eden ve gerekli karbon azaltıcı aksiyonlarını alan şirketlerin rekabetçi konumlarını güçlendirmesinde bir fırsat olarak görülmektedir.

Hedeflerimiz doğrultusunda var olan emisyon salınımlarının ölçülmesi, filo bazlı değişim ve binalardaki enerji verimliliği uygulamaları kapsamında birçok aksiyon yer almaktadır. Aynı zamanda tüm bu düzenlemeler şirketlerin raporlama mekanizmalarını da etkilemektedir. Finansal verilerin yanı sıra enerji tüketimi, filo portföyündeki araçların özellikleri ve harcanan yakıtın finansal olmayan tablolara etkilerinin de hesaplanması gerekmektedir.

Aras Kargo'ya Etkisi:



Aras Kargo olarak, hizmetlerimiz ve faaliyetlerimiz esnasında operasyonlarımıza kesintisiz olarak devam etmek amacıyla, ilgili küresel ve sektörel yasal düzenlemelere uygunluk yükümlülüklerini yerine getirmeyi taahhüt etmekteyiz. Bu doğrultuda risk yönetim ekiplerimizce çok boyutlu bir bakış açısı ile kapsamlı değerlendirmeler yapılmaktadır. Bugün Avusturya Postanesi'nin paydaşlığında devam eden hikayemiz sayesinde özellikle AB'deki yasal düzenlemelere uyum kapsamında çalışmaktayız. 2021 yılı itibarıyla AB Taksonomisi'ne uygun olarak ilgili verileri toplamakta ve raporlamaktayız. Bu kapsamda ülkemizde Türkiye'nin 2053 net karbon sıfır hedefi özelinde yürürlüğe koyulması olası olan karbon vergisi, karbon ticaret sistemi gibi olası yeni mevzuat ve uyum yasaları veya süreçlerinde ortaya çıkabilecek hukuki boyutların yansımaları şirket gündemimizde tutulmaktadır. Aras Kargo olarak, başta karbon salınımını azaltma yolunda karbon sıfırlama adımları ve verimlilik çalışmalarımız ile de değişimin bir parçası olmanın yanı sıra bu sürecin öncüsü olmak adına var gücümüzle çalışmaktayız.

Bu trende ilişkin faaliyetlerimiz ile ilgili detayları sayfa 67'de yer alan Rota: Sıfır Karbon bölümünde bulabilirsiniz.

Mega Trend 3



Dijitalizasyon ve Teknolojik Gelişmeler:

Robotik teknolojiler, yapay zeka ve sanal gerçeklik, süreçlerin dijitalleşmesi gibi birçok teknolojik gelişme büyük bir hızla yayılmaktadır. COVID-19 salgının da hızlandırıcı etkisi ile beraber dijital dönüşüm, iş yapışı ve süreçleri temelden değiştirmektedir. Her geçen gün ortaya çıkan yeni teknolojiler ile daha hızlı hizmet verme, müşteri deneyimini mükemmelleştiren ve kişiselleştiren uygulamalar sunma gibi kabiliyetler şirketler için rekabetçi iş ortamında ayırt edici özellikler olarak görülmektedir. Aynı zamanda iklim teknolojileri de son dönemde ön plana çıkmaktadır. Emisyon azaltıcı teknolojilere geçiş ve bu alana yapılan yatırımlar her geçen gün artmaktadır. Bu bakış açısının yanı sıra dijital dönüşüm ile şirketlere veri güvenliği ve kişisel verilerin korunması kapsamında da önemli sorumluluklar düşmektedir. Dijitalizasyon kapsamında dikkatli ve proaktif yaklaşım, iş dünyasının geleceğini şekillendirdiği gibi şirketlerin paydaşların ihtiyaç ve isteklerine cevap vermesini de sağlayacaktır.

Sektörel Etki:



Dijitalleşme ve son dönemde yaşanan teknolojik gelişmeler, özellikle iş akışının dinamik olduğu kargo sektöründe müşteri deneyimi başta olmak üzere tüm değer zinciri için kilit bir role sahiptir. Kargonun alımından teslimatına kadar tüm süreçlerin dijital ortamlara taşındığı görülmektedir. Aynı zamanda e-ticaretteki yükselen trend ile tüketicinin artan beklentilerini karşılamak adına kargo şirketleri hızlı ve dijital hizmet verme çalışmalarına ivme kazandırmıştır. Kargo alım ve gönderim süreçlerinin dijital takibi, transfer merkezlerindeki otonom süreçler ve araç takip sistemleri, sektörde hızlı ve dijital hizmet beklentisine ayak uydurmak adına ön plana çıkan gelişmeler arasında yer almaktadır.

Aynı zamanda veri güvenliği ve kişisel verilerin korunması konusunda da sektör üzerinde önemli bir sorumluluk bulunmaktadır.

Aras Kargo'ya Etkisi:



Aras Kargo olarak bizler de kendi iç süreçlerimizden ürün ve hizmetlerimize kadar birçok alanda dijital dönüşümün izlerini taşıyan adımlar atmaktayız. Aras Kargo, müşterilerine en iyi hizmeti verebilmek adına güncel teknolojik gelişmeleri yakından takip etmekte ve sistemlerini sürekli olarak güncellemektedir.

Veri takip sistemlerimizin online platformlara taşınması ile faaliyetlerimizi daha hızlı gerçekleştirdiğimiz gibi, Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi (BGYS) Politikası sayesinde ISO/IEC 27001 standardı ile uyumlu geliştirdiğimiz süreçlerimizle daha güvenli hizmet sunmaktayız. Müşteri Deneyiminde Mükemmellik odağımız kapsamında 2021 yılında çağrı yönetimi, şikayet yönetimi, alıcı etkileşimi, mobil uygulama ve web sitesi geliştirme projeleriyle müşteri memnuniyetinde artış sağladık.

Müşterilerimize verdiğimiz hizmetleri çeşitlendirme amacıyla e-ticaret modelini sunduğumuz hizmet ile entegre etmeyi hedeflemekteyiz. Bu kapsamda Aras Burası teslimat modeli ile hayata geçirdiğimiz Esnaf ve Dolap hizmetleri teknolojik gelişmelere ayak uydurma adına attığımız adımlar arasında yer almaktadır.

Bu trende ilişkin faaliyetlerimiz ile ilgili detayları sayfa 51'de yer alan Rota: Eşsiz Müşteri Deneyimi bölümünde bulabilirsiniz.

#sürdürülebilirlikrotası

Mega Trend 4



Değişen Müşteri Beklentisi:

Günümüzde tüketiciler, giderek satın aldıkları ürünlerin sosyal ve çevresel etkilerini daha fazla merak etmekte ve tüketim alışkanlıklarını buna göre değiştirmektedir. Satın aldıkları ürünler kadar ürünlerin kendilerine ulaşma yollarına ilişkin de bakış açıları bu yönde gelişmektedir. Tüketiciler, aldığı hizmetin çevreye ve geleceğe olumsuz etkilerini azaltmak için sürdürülebilir ürünler, hizmetler ve lojistik çözümleri tercih etmektedirler. Ürünlerin yeniden kullanımı, onarım ve geri dönüşüm oranlarının artırılması, ürünlerin bileşenleri ve niteliklerinin sürdürülebilir olması müşteri talebini şekillendirmektedir. Tüm dünyada olduğu gibi Türkiye’de de iklim değişikliğine yönelik farkındalığın artması ile müşteri beklentisinin bu yöne evrildiği görülmektedir. 2021 yılında Yuvam Dünya Derneği ve KONDA Araştırma ve Danışmanlık’ın birlikte gerçekleştirdiği Türkiye’de İklim Değişikliği Algısı Araştırması’nın sonuçlarına göre iklim değişikliğinin hava olaylarına ve doğaya etki ettiği konusunda toplumun dörtte üçünün farkındalık sahibi olduğu belirtilmiştir. Sürdürülebilirlik ve iklim değişikliği hassasiyetinin yanı sıra son dönemde özellikle kişiselleştirilmiş, hızlı ve güvenli deneyimler müşterilerin en önemli beklentilerinden biri olarak değerlendirilmektedir.

Sektörel Etki:



Günümüz dünyasının en önemli başlıkları arasında yer alan iklim krizi ve 2020 yılında baş gösteren COVID-19 salgını kargo sektörüne de ilave sorumluluklar getirmiştir.

E-ticaretteki büyüme ivmesi de sektör üzerinde aynı yönlü etkiyi göstermektedir. E-ticaretteki büyümenin dolaylı etkisi dışında iklim değişikliği farkındalığının artışı ile oluşan müşteri beklentisinin de sektörü şekillendirdiğini söylemek mümkündür. E-ticaret ve online alışveriş ile sebep olunan emisyonun azaltımı, paketleme sebebiyle kullanılan kağıt, karton ve plastiklerin sebep olduğu atıkların en aza indirilerek kontrol altına alınması gibi birçok konuda çalışma yapılmaktadır.

Aras Kargo’ya Etkisi:



Kilit paydaşlarımızdan biri olan müşterilerimizin, özellikle son dönemde satın alma alışkanlıklarındaki değişiklikler ve kargoculuk hizmetine ilişkin artan beklentileri bulunmaktadır. Aras Kargo olarak her zaman ön planda tuttuğumuz müşteri memnuniyetini etkin ve etkili bir şekilde yönetmekte ve sürekli geliştirmektediriz. Bu kapsamda periyodik olarak müşteri memnuniyeti araştırmaları düzenlemekte ve müşterilerimizin geri bildirimlerini alarak beklentilerine yönelik sürekli iyileştirme ve geliştirme faaliyetlerini planlamaktayız. 2021 yılında da müşterilerimize yaşattığımız deneyimi tüm boyutları ile incelemek adına müşteri deneyimi araştırması yürüttük. Bu kapsamda, bireysel kargo gönderimi yapan müşterilerimizin bizimle olan etkileşimlerinde duydukları memnuniyeti ve gelişime açık alanları tespit etmek ve hareket planlarımızı belirlemek amacıyla bir anket gerçekleştirdik.

Aynı zamanda sürdürülebilir ürünler konusunu öncelikli konularımızdan biri haline getirdik. Bu doğrultuda, halihazırda geri dönüştürülebilir materyale sahip kargo poşetlerimizin yanı sıra müşterilerimize sunulan hizmet ağında da yeşil taşımacılık konusunda önemli adımlar atmaktayız.

Bu trende ilişkin faaliyetlerimiz ile ilgili detayları sayfa 51’de yer alan Rota: Eşsiz Müşteri Deneyimi bölümünde bulabilirsiniz.

#sürdürülebilirlikrotası

Sürdürülebilirlik Stratejimiz

Aras Kargo olarak işimizi tutkuyla gerçekleştirmekte, yenilikçi, müşteri memnuniyetini en üst seviyede tutan ve her daim gelecek nesilleri düşünen bir anlayışla kargo hizmetini yerine getirmekteyiz. Kargonun müşteriden alınmasından müşteriye teslimine kadar geçen süreci "kargonun yolculuğu" olarak tanımlamaktayız. Bu yolculukta tüm paydaşlarımız ile birlikte topluma ve çevreye fayda sağlayan bir şirket olma anlayışı ile ilerlemekteyiz. Ulaştığımız her noktada, şubelerimiz, transfer merkezlerimiz, genel müdürlüğümüz, bölge müdürlüklerimiz vb. hizmet taşıdığımız tüm operasyonlarımızda hizmet kalitemizi en üst seviyede tutmaya ve kaynaklarımızı en etkin şekilde kullanmaya özen göstermekteyiz.

2025 yılı vizyonu doğrultusunda oluşturduğumuz ekonomik, çevresel ve sosyal odaklı sürdürülebilirlik anlayışımızı, 42 yıllık kargoculuk tecrübemize entegre etmekteyiz. Bu üç ana başlık çerçevesinde ilerlediğimiz gelişim yolculuğumuzu 2021 yılında yaptığımız çalışmalarla daha da derinleştirerek her bir başlığa özel performans göstergelerimizi, hedeflerimizi ve aksiyonlarımızı belirlemiş bulunmaktayız.

Aras Kargo olarak, inovatif çözümlerimizi, dijital hizmetlerimizi ve müşteri memnuniyeti alanındaki çalışmalarımızı ekonomik odak alanı altında paylaşmaktayız. Çevresel odak alanı altında ise verimli yakıt tüketimi ve yeşil taşımacılığa geçişin teşvik edilmesi, atık geri dönüşümü ve daha az malzeme kullanımı alanında yaptığımız çalışmalara yer vermekteyiz. Son olarak, sosyal odak alanı altında ise çalışanlarımıza refah içerisinde ve kendilerini geliştirebilecekleri bir çalışma ortamı sağlanması, çalışan ve operasyon güvenliğinin ön plana çıkarılması ve toplumsal kalkınma alanındaki çalışmalarımızı ele almaktayız.

Ekonomik odaklı stratejik amaçlarımız doğrultusunda inovatif ve sürdürülebilir çözümler ile müşterilerimize daha hızlı, verimli ve sorumlu hizmet sunabilmeyi ve operasyonel mükemmeliyeti sağlamayı her daim en ön planda tutmaktayız.

Çevresel odaklı stratejik amaçlarımız doğrultusunda iklim değişikliği ile mücadele ve çevre bilinci ile hem lokasyon bazlı hem de filo bazlı karbon ayak izimizi enerji verimliliği ve temiz filo projelerimiz ile en aza indirmek adına var gücümüzle çalışmayı sürdürmekteyiz.

Sosyal odaklı stratejik amaçlarımız doğrultusunda ise çalışanına değer veren etik, eşitlikçi ve güvenli iş ortamı oluşturarak çalışan haklarının gözetildiği ve çalışan bağlılığı yüksek bir çalışan ekosistemi anlayışını benimsemekteyiz.



İş yapışımızın temeline oturttuğumuz topluma ve çevreye fayda sağlayan kargo hizmeti sunma misyonumuzla sürdürülebilirlik rotamızda ilerlemekteyiz. Bu bakış açısı ile ekonomik odaklı anlayışımızı "Rota: Eşsiz Müşteri Deneyimi", çevre odaklı anlayışımızı "Rota: Sıfır Karbon", sosyal odaklı anlayışımızı "Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum" başlıkları ile yansıtmaktayız.

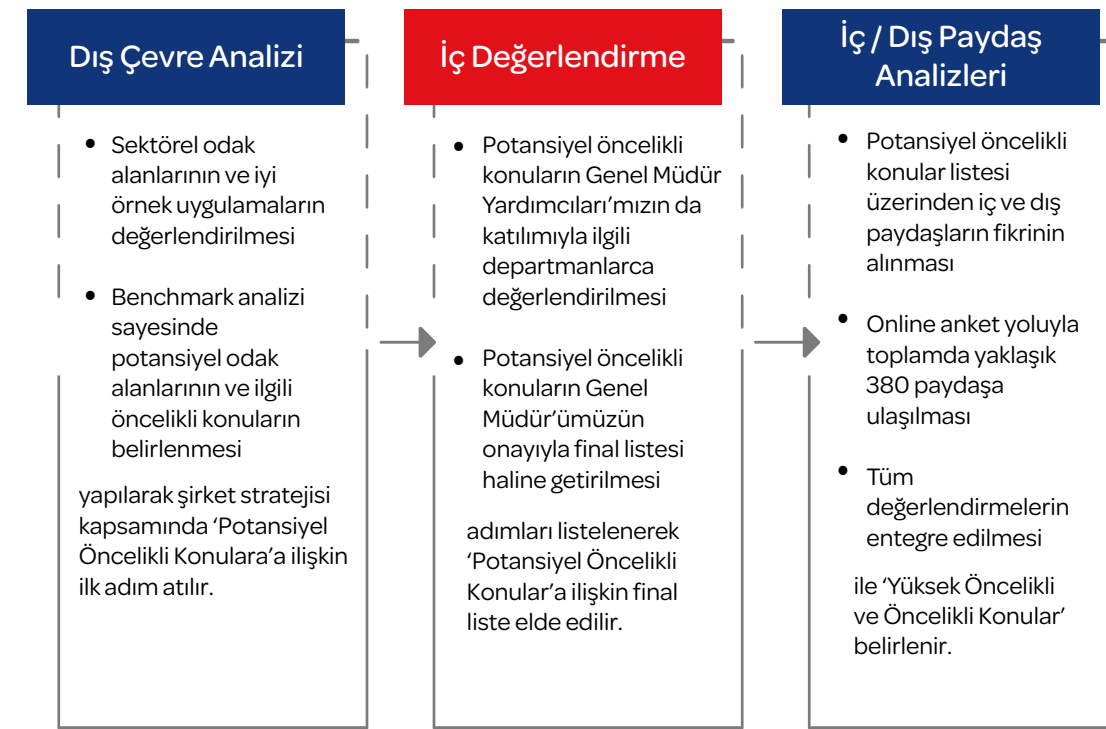
Üç odak alanı üzerine kurulu olan sürdürülebilirlik stratejimiz ile hedeflenen operasyonel performansımızı en yüksek seviyede devam ettirebilmek adına akılcı çözümleri ve hizmetleri müşterilerimiz ile buluşturmaktayız. Belirtilen sürdürülebilirlik odaklı temalar kapsamında tüm paydaşlarımız ile birlikte karar verdiğimiz öncelikli konularımız aracılığıyla günümüze ışık tutmaktayız. Bu doğrultuda performans göstergelerimizi belirlediğimiz gibi 2025 hedef yılı kapsamında da belirlediğimiz ölçülebilir hedeflerin takibine de başlamaktayız.

#sürdürülebilirlikrotası

Öncelikli Konularımız

Tüm kilit paydaşlarımızın katılımı ile gerçekleştirdiğimiz önceliklendirme analizimiz, kısa, orta ve uzun vadede üzerine odaklanacağımız konu başlıklarını belirlemektedir. Aynı zamanda, önceliklendirme analizimizin çıktıları neticesinde oluşturduğumuz stratejimiz ile ekosistemimiz

içerisinde yer alan paydaşlarımızın beklentilerini karşılamak adına katkı sağlamaktayız. Yürüttüğümüz önceliklendirme analizi sonuçları sürdürülebilirlik prensiplerimizin oluşmasına ve bugün paylaşıyor olduğumuz ilk sürdürülebilirlik raporumuzun şekillenmesine rehberlik etmektedir.



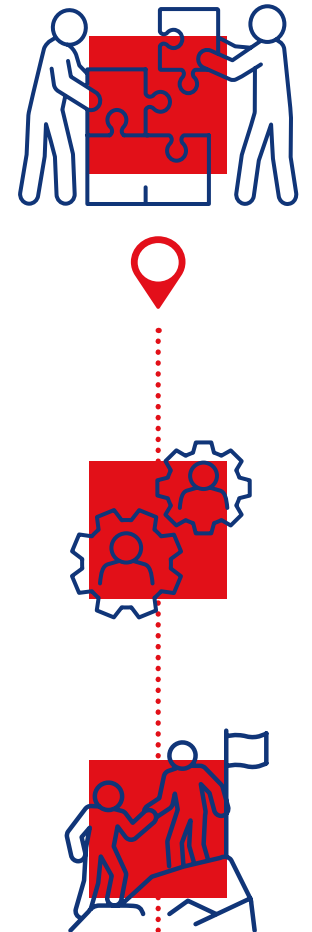
Önceliklendirme analizimiz kapsamında detaylı ve geniş katımlı bir çalışma gerçekleştirdik. Bu süreçte ilk adımı, sürdürülebilirlik alanında bizlere destek olan danışmanlarımız, Aras Kargo Üst Yönetimi ve Sürdürülebilirlik Komitesi ile bir araya gelerek sektörümüzdeki sürdürülebilirlik alanındaki iyi uygulamaları, faaliyetleri ve

önceliklendirilen alanları değerlendirdiğimiz toplantılar ile attık. Gerçekleştirdiğimiz dış çevre analizi sayesinde şirketimizin küresel ve sektörel mega trendlerden ne doğrultuda etkilendiği ve ne tür çıktıların paydaşlar nezdinde olumlu etkilere sahip olduğunu analiz ettik.

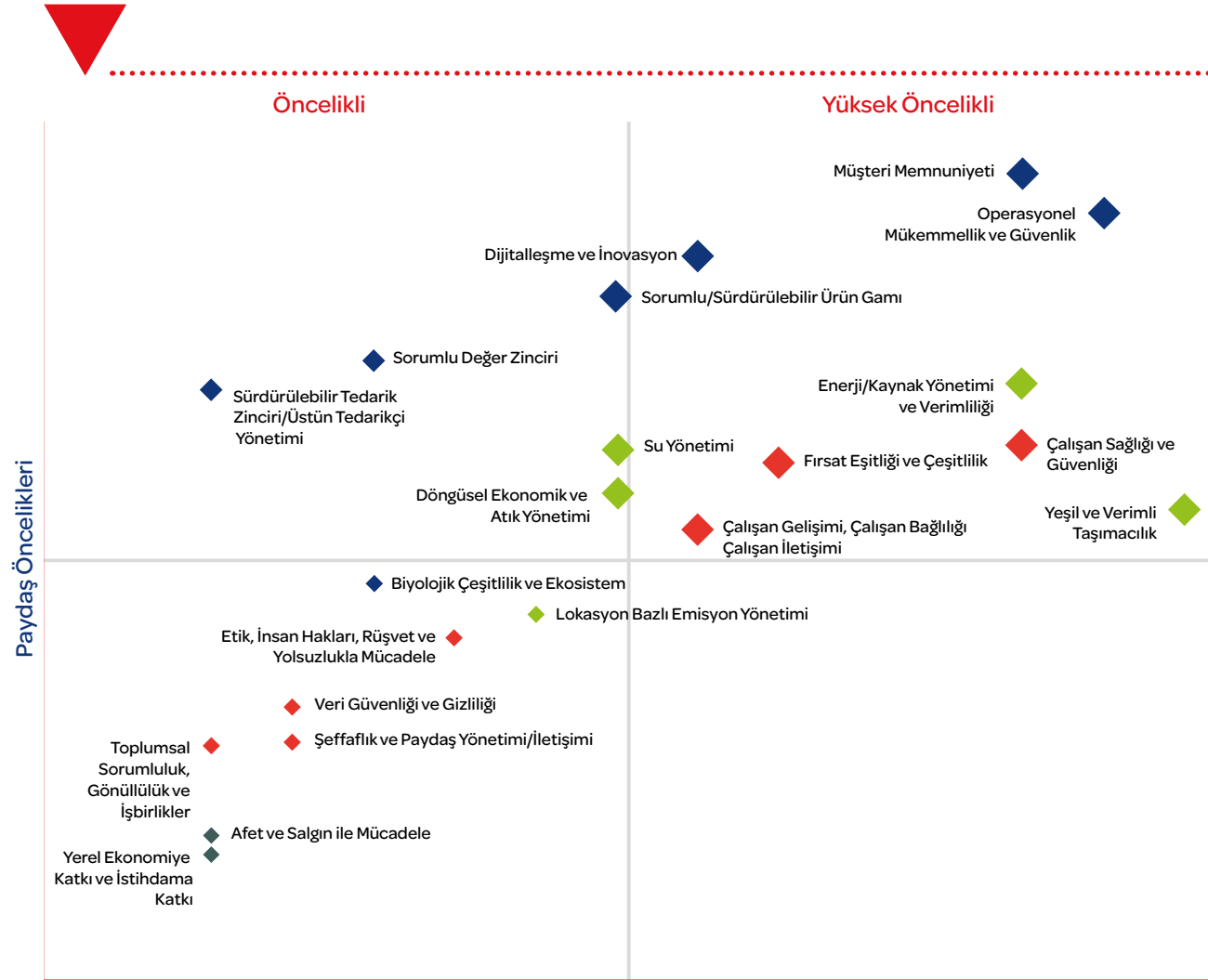
Değerlendirmelerimiz sonrasında ekonomik, çevresel ve sosyal 3 ana odak noktasını içeren sürdürülebilirlik temalarını ve potansiyel öncelikli konuları belirledik. İkinci adım olarak potansiyel öncelikli konuları, düzenlenen çalıştaylar ile farklı departmanların oluşturduğu sürdürülebilirlik çalışma grupları ile değerlendirdik. Genel Müdürümüz Utku Ayyarkın ve Genel Müdür Yardımcılarımızın da görüşünü alarak Aras Kargo'nun potansiyel öncelikli konular listesini nihai hale getirdik.

Yürütülen analiz sürecini yakından takip eden Genel Müdür Yardımcılarımızdan çıktılara ilişkin direkt katkıları aldık. Üçüncü adımda ise potansiyel öncelikli konularımıza ilişkin iç ve dış paydaşlarımızın fikirlerini alarak öncelikli konular analizimizi final hale getirdik. Kurumsal müşterilerimiz, sivil toplum örgütleri, tedarikçilerimiz, iş birliği yaptığımız üniversiteler, sendika, alt yüklenicilerden oluşan dış paydaşlarımızın ve çalışanlar ile acentelerimizden oluşan iç paydaşlarımızın öncelikli konularını online anket yoluyla sıralamalarını talep ettik.

Belirtmek isteriz ki paydaşlarımızla yıl içerisinde sürekli olarak iletişim halindeyiz. Bu özel analizimize katkılarının dışında yıl içerisinde hangi araçlar aracılığıyla ve hangi sıklıkta onlarla iletişime geçtiğimize ilişkin detaylar ve paydaş beklentilerine nasıl cevap verdiğimizimize ilişkin yönlendirmelerimiz sayfa 104'de Ekler bölümümüzde "Paydaş İletişim" tablomuzda yer almaktadır.



#sürdürülebilirlikrotası

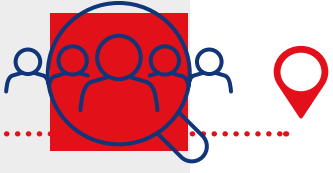
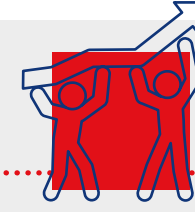


Aras Kargo Stratejisi ve Yönetim Öncelikleri

Sürdürülebilirlik stratejimizi temellendirdiğimiz öncelikli konularımızı belirlerken bahsettiğimiz üzere dış çevre analizinden, iç ve dış paydaşlarımızın fikirlerinden yararlandık; üst yönetim ve danışmanlarımız ile beraber çalıştık. Analiz kapsamında ekonomik, çevresel ve sosyal odak alanlar altında 11 yüksek öncelikli konu belirledik. Bu 11 konunun yanı sıra yüksek öncelikli olarak sonuçlanmasa da bazı kilit paydaşlarımız için öncelikli olduğunu gördüğümüz ve gelecekte odağımıza almamız gerektiğine inandığımız 10 öncelikli konu öngörmekteyiz.

Öncelikli konularımızı da bu anlayışımıza uygun şekilde ilgili odak alanlarıyla eşleştirerek ve yüksek öncelikli ile öncelikli konular olmak üzere haritalandırdık.

Önceliklendirme analizi sonrası stratejik planlamayı tamamlamak adına öncelikli konular etrafında performans göstergelerimizi ve hedeflerimizi belirledik. Bu süreçte ilgili departman yöneticileri ve Genel Müdür Yardımcılarımız ile beraber çalıştık. Çalışmalarımızın sonunda performans göstergelerimize ve 2025 vizyon hedeflerimize ilişkin Genel Müdür ve Üst Yönetim'in onayını aldık.



#sürdürülebilirlikrotası

2025 Sürdürülebilirlik Rotamız

#sürdürülebilirlikrotası

Aşağıda oluşturduğumuz tabloda sürdürülebilirlik yolculuğumuzdaki çıktılarımızı ve stratejik anlayışımızı belirtmekteyiz.



Ekonomik

Stratejik Amaç

İnovatif ve sürdürülebilir çözümler ile müşterilerimize daha hızlı, verimli ve sorumlu hizmet sunabilmeyi ve operasyonel mükemmeliyeti sağlamayı her daim en ön planda tutmaktayız.

Katkı Sağladığımız Stratejik Kalkınma Amaçları



Öncelikli Konular



- 1 Sürdürülebilir / Sorumlu Ürün Gamı
- 2 Müşteri Memnuniyeti
- 3 Operasyonel Mükemmellik ve Güvenlik
- 4 Dijitalleşme ve İnovasyon
- 5 Sorumlu Değer Zinciri
- 6 Sürdürülebilir Tedarik Zinciri / Üstün Tedarikçi Yönetimi

Performans Ölçüm Metrikleri



- Müşteri Memnuniyet Oranı
- Zamanında Çözüm Oranı
- Kurumsal Müşteri Memnuniyet Oranı
- BT Müşteri Entegrasyonu
- Zamanında Teslimat Performansı
- Direkt Teslimat Oranı
- Kargo Hasar Oranı
- Aras Burası Dolap + Aras Burası Teslimat ve Diğer Teslimatlar
- Yıl İçerisinde Tasarruf Edilen Tek Kullanımlık Poşet Adedi
- AB Taksonomisi
- Kritik Tedarikçilerimizin Asgari Sürdürülebilirlik Kriterlerine Sahip Olması

2025 Hedeflerimiz



- Müşteri memnuniyetinde mükemmellik odağı çerçevesinde 2025 yılına kadar zamanında çözüm oranınının %95 seviyelerine çıkarılması ve müşteri memnuniyetinin %95 seviyesinde tutundurulması
- Dijitalleşme ve müşteri memnuniyeti çalışmalarımız kapsamında BT müşteri entegrasyon oranımızın genişleyen kapsamımız dahilinde %100'e çıkarılması
- Zamanında teslimat performansımızın her geçen gün geliştirilerek genişleyen ve farklılaşan dağıtım kanallarını da dahil edecek şekilde %11 oranında iyileştirilmesi
- Operasyonel mükemmellik çalışmalarımız kapsamında direkt teslimat oranımızın 4 katına çıkarılması
- Yeni ürün ve hizmetlerin müşteri ile buluşturulması doğrultusunda Aras Burası Esnaf, Aras Burası Dolap ve diğer yeni hizmetler kapsamında yapılan teslimatların %20 oranında artırılması
- Sürdürülebilir ve sorumlu ürün gamı anlayışımız kapsamında yıl içerisinde %50 oranında tek kullanımlık poşet kullanımının azaltılması
- Tedarik zincirimizin sürdürülebilirlik entegrasyonu kapsamında kritik tedarikçilerimizin %25 oranında asgari sürdürülebilirlik kriterlerine sahip olması

2025 Sürdürülebilirlik Rotamız

#sürdürülebilirlikrotası

Aşağıda oluşturduğumuz tabloda sürdürülebilirlik yolculuğumuzdaki çıktılarımızı ve stratejik anlayışımızı belirtmekteyiz.

Çevresel

Stratejik Amaç

İklim değişikliği ile mücadele ve çevre bilinci ile lokasyon ve filo bazlı karbon ayak izimizi, enerji verimliliği ve temiz filo projelerimiz ile en aza indirmek adına var gücümüzle çalışmaktayız.

Katkı Sağladığımız Stratejik Kalkınma Amaçları



Öncelikli Konular

- 1 Enerji / Kaynak Yönetimi ve Verimliliği
- 2 Lokasyon Bazlı Emisyon Yönetimi
- 3 Yeşil ve Verimli Taşımacılık
- 4 Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi
- 5 Su Yönetimi
- 6 Biyolojik Çeşitlilik ve Ekosistem

Performans Ölçüm Metrikleri

- Elektrikli Araç ve Moped Adedi
- Yakıt Tüketimi / Teslimat Sayısı
- Yenilenebilir Enerji Kaynaklarından Temin Edilen Elektrik Oranı
- Ağaçlandırma Sayısı
- Fotovoltaik Enerji Tesisi Kurulumu
- Su Tüketimi / Çalışan Sayısı
- Sürdürülebilir Üretilmiş Kağıt Kullanımı
- Geri Dönüşüme Gönderilen Atık Oranının Artırılması
- Tek Yönlü Palet Kullanımı

2025 Hedeflerimiz

- Yeşil ve verimli taşımacılık kapsamındaki çalışmalarımız özelinde elektrikli araç ve moped sayımızın artırılması
- Rota optimizasyonu projemizin de desteği ile etkin ve verimli yakıt tüketimi yapılması
- Tüm filoya ait km, yakıt ve araç bilgilerine ilişkin veri toplama altyapısı oluşturulması
- Binalarımızdaki elektrik tüketiminin %51'inin yenilenebilir enerjiden sağlanması
- Her yıl çalışan sayımız kadar ağaç dikimi yapılması
- Fotovoltaik enerji tesisi çalışmalarının yapılması
- Çalışan başına su tüketiminin %5 azaltılması
- Toplam kağıt tüketimi içerisinde sürdürülebilir üretilmiş kağıt tüketiminin payının %30 oranına getirilmesi
- Geri dönüşüme gönderilen atık oranının %100'e çıkarılması
- Tek Yönlü Palet kullanım oranının artırılması

2025 Sürdürülebilirlik Rotamız

#sürdürülebilirlikrotası

Aşağıda oluşturduğumuz tabloda sürdürülebilirlik yolculuğumuzdaki çıktılarımızı ve stratejik anlayışımızı belirtmekteyiz.



Sosyal

Stratejik Amaç

Çalışanına değer veren, etik, eşitlikçi ve güvenli iş ortamı oluşturarak çalışan haklarının gözetildiği ve çalışan bağlılığı yüksek bir çalışan ekosistemi anlayışını benimsemekteyiz.

Katkı Sağladığımız Stratejik Kalkınma Amaçları



Öncelikli Konular



- 1 Etik, İnsan Hakları, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele
- 2 Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik
- 3 Çalışan Gelişimi, Çalışan Bağlılığı ve Çalışan İletişimi
- 4 Çalışan Sağlığı ve Güvenliği
- 5 Toplumsal Sorumluluk, Gönüllülük ve İş birlikleri
- 6 Şeffaflık ve Paydaş Yönetimi / İletişimi
- 7 Veri Güvenliği ve Gizliliği
- 8 Afet ve Salgın ile Mücadele
- 9 Yerel Ekonomiye Katkı ve İstihdama Katkı

Performans Ölçüm Metrikleri



- Kayıp Günlü Kaza Sıklık Oranı
- Çalışan Demografisinde Cinsiyet Dengesi
- Çalışan Bağlılığı Skoru
- Çalışan Başı Eğitim Süresi
- Çalışan Devir Hızı
- Çalışan İletişimi Skoru

2025 Hedeflerimiz



- Kayıp günlük kaza sıklık oranının %5 oranında azaltılması
- Çalışan demografisinde kadın - erkek dengesinin sağlanması adına kadın çalışan sayısının artırılması
- Çalışan bağlılık oranının %85'e çıkarılması
- Yıl içerisinde verilen ortalama 10 saatlik kişi başına düşen eğitimin aynı yüksek seviyede korunması
- Çalışan devir hızının %5 azaltılması
- Çalışan iletişim skorunun iyileştirilmesi

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına Katkımız

Sürdürülebilirlik yolculuğumuzda attığımız ilk adımdan itibaren, Birleşmiş Milletlerin Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na (SKA) olan katkımızı artırarak ilerledik. 42 yıllık kurumsal hikayemizde var olduğumuz sektörün dinamikleri uyarınca Türkiye'nin sürdürülebilir kalkınmasına destek vermekte ve hedeflerimizi, bu alandaki etkimizi artırmayı amaçlayarak belirlemekteyiz. Bu doğrultuda küresel anlamda rehberimiz 2015 yılında Birleşmiş Milletler tarafından oluşturulan ve içerisinde 17 hedefi barındıran "Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları" olmuştur. Küresel boyutta refahın artırılması, kapsayıcı ekonomik büyümenin sağlanması, her anlamda eşitsizliklerin ortadan kaldırılması, ekosistemin ve kaynakların korunması gibi pek çok hedefi aynı platformda bir araya getiren SKA'ları gerçekleştirmek için düşük karbon ekonomisine geçiş, iklim değişikliği ile mücadele, bilinçli üretim-tüketim, toplumsal cinsiyet eşitliği, gezegenimizi korumak vb. amaçlara hizmet eden projeleri üretmek ve desteklemek stratejik amaçlarımız haline gelmiştir.



Bu doğrultuda, hangi alanlarda direkt hangi alanlarda ise dolaylı etki sağlayabiliriz bakış açımız ile odaklanmamız gereken Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarını çalıştık. Çalışmalarımızın sonucunda,

6 SKA'ya doğrudan

4 SKA'ya dolaylı

olmak üzere toplamda 10 SKA'ya katkı sağlamaktayız.

Operasyonlarımız ve yarattığımız ekonomik değer ile, SKA 8: İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme'ye; dijitalizasyon ve teknolojik iş yapış modellerine sağladığımız destek ile SKA 9: Sanayi, Yenilikçilik ve Altyapı'ya; atıklarımızı azaltma, tek kullanımlık poşetleri azaltma hedefimiz kapsamında SKA 12: Sorumlu Tüketim ve Üretim'e; yeşil taşımacılık ve enerji verimliliği hedeflerimiz sayesinde SKA 13: İklim Eylemi'ne doğrudan katkı sağlamaktayız.

Sürdürülebilir Yönetişim Modelimiz



Kurumsal Yönetim Anlayışımız

Ülkemizin lider kargo şirketi olarak hedefimiz, Aras Kargo'yu her alanda daha iyi bir konuma getirmek ve itibarını daha da güçlü kılmaktır. Kurumsal yönetim yapımız da bu kapsamda etkin, verimli ve şeffaf şekilde çalışarak bu hedefe katkı sağlamaktadır.

Kurumsal yönetim modelimizde Yönetim Kurulumuza bağlı olarak çalışan; Genel Müdür, CEO ve CFO'muzdan oluşan stratejik yönetim ofisimiz, kurumsal yönetim kapsamında stratejik karar alıcı platformu oluşturmaktadır. Stratejik yönetim ofisimize bağlı olarak Aras Kargo'nun operasyonlarına ve yapısına uyumlu bir şekilde 6 Genel Müdür Yardımcımız, İç Denetim Başkanımız ve Baş Hukuk Müşavirimiz görev almaktadır.

Kurumsal yönetim modelimiz, var olan entegre yönetim sistemi politikası ve prosedürleri ile desteklenmektedir. Bu kapsamda var olan kalite, çevre, iş sağlığı ve güvenliği, müşteri memnuniyeti ve bilgi güvenliği yönetim sistemleri çerçevesinde kurumsal hedeflerimize ulaşmak adına var gücümüzle çalışmaktayız.

- Entegre Yönetim Sistemi Politikamızda yer alan kalite anlayışımız ile operasyon süreçlerimizde risk ve fırsatları değerlendirerek performansımızı sürekli iyileştirme bilinci ile hareket etmekteyiz. Bu doğrultuda, ilgili süreçlerde teknoloji kullanımı, eğitim ve yaratıcılık ile sürekli gelişimi desteklemekte, etkin ve verimli kaynak kullanımı ile rekabet gücümüzü korumayı hedeflemekteyiz.
- Entegre Yönetim Sistemi Politikamızda yer alan iş sağlığı ve güvenliği anlayışımız ile mevzuat ve yükümlülükler uygun şekilde tüm iş yerlerimizde güvenli ve sağlıklı çalışma koşullarını sürekli takip etmekteyiz. Tüm çalışanlarımız adına iş sağlığı ve güvenliği bilincinin en önemli sorumluluklarımızdan biri olduğunu benimseyerek operasyonel faaliyetlerimizde olası kaza ve yaralanmaları önlemeyi ve çalışanlarımızın bu süreçte etkin katılımını hedeflemekteyiz. Ayrıca, tehlike unsurlarından ve önemli çevre boyutlarından kaynaklanabilecek potansiyel etkileri, imkanlar dahilinde kaynağı belirlenerek ortadan kaldırmayı taahhüt etmekteyiz.
- Entegre Yönetim Sistemi Politikamızda yer alan çevre anlayışımız ile ilgili mevzuat şartlarına tam uyum sağlamak ve tüm paydaşlarımızın katılımıyla çevre bilincinin artırılmasına yönelik çalışmaktayız. Operasyonel faaliyetlerimiz doğrultusunda şirketimizin doğrudan veya dolaylı çevresel etkilerini dikkate alarak çevre kirliliğinin önlenmesi adına süreçlerimizi yürütmekteyiz. Bu doğrultuda kaynaklarımızın en etkin ve verimli şekilde kullanılmasını hedeflemekteyiz.
- Entegre Yönetim Sistemi Politikamızda yer alan müşteri memnuniyeti anlayışımız ile müşteri beklentilerini anlamak ve bu beklentilere yönelik adımlar atmak adına açık ve müşteri odaklı iletişim süreçleri geliştirmekteyiz. Bu doğrultuda, her bir müşteri ve paydaşımızın memnuniyeti adına tüm iletişim kanallarından erişilebilir olmanın önemi ile hareket etmekteyiz. İlgili şikayet süreçlerinde şeffaflık ve gizlilik esasına bağlı kalmakta, konunun objektif ve tarafsız olarak ele alınarak çözümlenmesini sağlamaktayız. Müşteri geri bildirim süreçlerinden elde edilen deneyim ile sürekli iyileştiren bir şirket olma vizyonumuzu tüm operasyonel süreçlerimize entegre etmekteyiz.

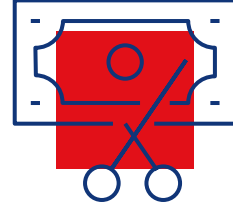
#sürdürülebilirlikrotası

Eylemlerimizin her zaman kusursuz ve örnek niteliğinde olmasını garanti etmek adına rüşvet ve yolsuzlukla mücadele, etik ve çalışan davranışlarına ilişkin süreç ve kriterleri kurumsal yönetim modelimizin önemli alanları olarak görmekteyiz. Denetim Başkanlığı içerisinde yer alan Uyum Fonksiyonu'nun yayınladığı Davranış ve Etik Kuralları Kitapçığı, bu kapsamdaki anlayışımızı çalışanlarımıza ve paydaşlarımıza detaylı olarak açıklamaktadır. Aynı şekilde, iş ortaklarımızın da bu kurallarda ortaya konan ilkelere uygun olarak hareket etmelerini beklemekteyiz. Bu kitapçık kapsamında;

- Müşterilerimiz ile ilişkiler kapsamında müşteri hizmetleri, şeffaflık, iletişim, yolsuzluk, hediyeler ve davetler ile bağışlar ve sponsorluklara ilişkin,
- Faaliyetlerimiz kapsamında, ekonomik verimlilik, adil rekabet, tedarik, muhasebe ve raporlama, yetkililerle iş birliği ve sermaye piyasasına ilişkin,
- Çalışanlarımız kapsamında ise açıklık ve takdir, fırsat eşitliği ve çeşitlilik, sağlık ve güvenlik, çalışma koşulları, menfaat çatışmalarının önlenmesi, fikri mülkiyet ve ticari sırların ele alınması, kişisel verilerin kullanılması ve şirket mallarının kullanılmasına ilişkin yönetim anlayışımız yer almaktadır.



Davranış ve Etik Kuralları Kitapçığı, tüm çalışanlarımızın etik ve yasalar bakımından kusursuz şekilde davranmaları ve karar almaları için gerekli olan kuralları içermektedir. Aynı zamanda, Uluslararası antlaşmaları ve etik standartları temel alan bu kurallar ve Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne olan bağlılığımızı yansıtmaktadır.

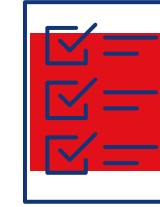


Yolsuzluk ve Rüşvet ile Mücadele

Şeffaf, güvenilir ve etkin kurumsal yönetim anlayışımızın önemli alanlarından biri yolsuzluk ve rüşvet ile mücadele konusudur. Yolsuzluk ve rüşvet ile mücadele alanındaki bakış açımız Davranış ve Etik Kuralları Kitapçığı'nda yer almaktadır. Bu kapsamda, tüm paydaşlarımızla paylaştığımız Kitapçık'ta da belirttiğimiz üzere yolsuzluğa hiçbir şekilde hoşgörüyü göstermediğimiz gibi iş kararlarımızı sadece Aras Kargo'nun menfaatine olacak şekilde nesnel bir bakış açısıyla almaktayız. Üçüncü taraflarla işlem yaparken, doğrudan ya da dolaylı olarak uygunsuz menfaatler sunmayı, vaat etmeyi veya temin etmeyi istisnasız bir şekilde kabul etmemekteyiz. Yolsuzluk ve rüşvet ile mücadele kapsamında kriter setlerimizi belirlediğimiz gibi tesis etmiş olduğumuz Etik Bildirim Hattı sayesinde yolsuzluk ve rüşvetle mücadele kapsamında gelen bildirimler, İç Denetim Birimi ile beraber titizlikle incelenip sonuçlandırılmaktadır. Tüm bu süreçlere ilişkin tanımlamalardan, hangi konuların fayda kabul edilip edilemeyeceğine; bu tip durumlarla karşılaşılınca neler yapılması gerektiğinden, üçüncü taraflara ilişkin faydalara kadar ayrıntılı bilgiler aynı zamanda "İş Uyumlu" Politikamızda yer almaktadır. Aynı zamanda, bu alanda ilişkin çalışanlarımızın farkındalığını artırmak ve kurallara uyumunda emin olmak adına eğitimler düzenlenmekte ve her özellikle Etik Bildirim Hattı kapsamında 3 ayda bir şirket içi hatırlatma duyuruları yapılmaktadır.

Etik ve Uyum

Çalışanlarımızın işlerimizin başarısı ve kalitesinin temelini oluşturduğu bilinci ile oluşturduğumuz, istisnasız tüm çalışanlarımızı kapsayan Davranış ve Etik Kurallarımız, Aras Kargo çalışanlarının davranışları için geçerli olan etik ilkeleri açıklamakta ve bir uyum çerçevesi sunmaktadır. Bu hususlar ayrıca "İş Uyumlu" Politikamızda ayrıntılı olarak dile getirilmektedir. Söz konusu politikada; hükümlerin bir ihlali aynı zamanda ceza hukukunun da bir ihlalini oluşturabileceği ve bu nedenle, söz konusu çalışan için ceza kanunları uyarınca yaptırımların veya cezaların uygulanmasına yol açabileceği vurgulanmış olup ayrıca Disiplin yönetmeliğine aykırı davranışlarda ise; kınama, ağır kınama, işten çıkartma gibi ceza / yaptırımlar uygulanmaktadır.

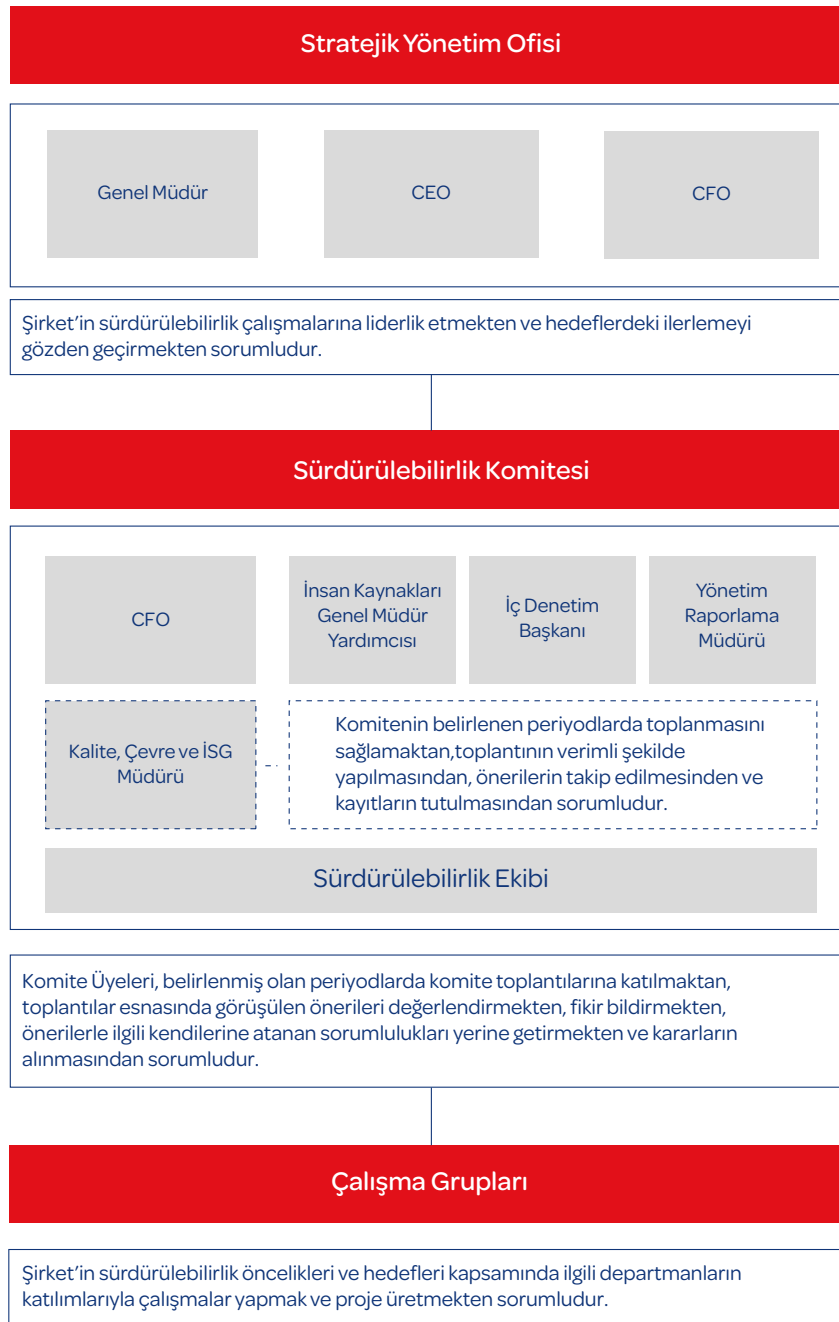


Bunlara ek olarak, kurumsal yönetim temelini oluşturan yolsuzluk ve rüşvet ile mücadele, etik ve uyum alanlarına ilişkin çalışanlarımıza eğitimler verilmekte ve farkındalık çalışmaları yapılmaktadır. Aras Kargo olarak kendi çalışanlarımızın yanı sıra özellikle bünyemizdeki taşeron çalışanlarına ilişkin de insan hakları, etik ve uyum konularını içeren farkındalık eğitimleri verilmektedir. Bu kapsamda detaylı bilgiyi raporumuzda sayfa 77'de yer alan "Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum" bölümünde bulabilirsiniz.

Sürdürülebilirlik Yönetim Anlayışımız

Ekonomik, çevresel ve sosyal odaklı oluşturduğumuz sürdürülebilirlik stratejimizin de bir göstergesi olduğu gibi, sürdürülebilirlik yönetimi de Aras Kargo bünyesinde dengeli ve bütüncü bir anlayış ile ele alınmaktadır. Tüm süreçlerde olduğu gibi sürdürülebilirlik odaklı faaliyetlerimizde de stratejik yönetim ofisimiz karar

alıcı ve takip edici rol üstlenmektedir. Sürdürülebilirlik kapsamındaki süreçlerimizden sorumlu olan Stratejik Yönetim Ofisi sürdürülebilirlik süreçlerini yakından takip etmekte ve belirlenen tüm stratejik amaçlar doğrultusunda liderlik etmekte; şirket hedeflerimize ilişkin ilerlemeyi düzenli olarak gözden geçirmektedir.



Sürdürülebilirlik yönetimine ilişkin ikinci katmanı sürdürülebilirlik komitesi oluşturmaktadır. Stratejik Yönetim Ofisi'ni sürdürülebilirlik süreçlerinde desteklemek amacıyla oluşturulan Sürdürülebilirlik Komitesi CFO, İnsan Kaynakları Genel Müdür Yardımcısı, İç Denetim Başkanı, Kalite, Çevre ve İSG Müdürü, Yönetim Raporlama Müdürü ve Sürdürülebilirlik Ekibi'nden oluşmaktadır.



Sürdürülebilirlik komitesinin, öncelikli alanlardaki vizyon ve hedefleri gözden geçirmekten, tamamlayıcı politikalar üretmeye; sürdürülebilirlik alanında oluşturulacak iş planlarının, yapılacak çalışmaların ve çalışma gruplarının koordinasyonunu sağlamaktan sürdürülebilirlik kapsamında belirlenen riskler ve fırsatların önceliklendirilmesini ve yönetilmesini sağlamaya kadar pek çok sorumluluğu bulunmaktadır. Komite aynı zamanda, yıllık sürdürülebilirlik raporlarının hazırlanmasını sağlamak, sürdürülebilirlik konularında ulusal, uluslararası gelişmeleri takip etmek, mevcut sürdürülebilirlik performansını takip etmek ve tavsiyelerde bulunmak gibi görevlere sahiptir. Sürdürülebilirlik komitesinin tüm görevleri **Sürdürülebilirlik Yönetim Prosedürü** 'nde yer almaktadır. Prosedürde de yer aldığı üzere komite **2 haftada** bir gün toplanmaktadır. Toplantı esnasında belirlenen aksiyonlarla ilgili olarak, komite üyeleri toplantı sonrasında Kalite, Çevre ve İSG departmanı tarafından bilgilendirilmektedir.

Sürdürülebilirlik Yönetim Modeli'mizdeki son katman ise ilgili departman üyelerinden oluşan **çalışma gruplarıdır**. Sürdürülebilirlik Komitesi altında ilgili departmanların katılımlarıyla oluşan çalışma grupları çalışmalarının sonuçları Sürdürülebilirlik Komitesi tarafından aylık olarak yapılan toplantılarda değerlendirilmektedir. Sürdürülebilirlik Komitesi 3 aylık periyotlarda ve takip edilen süreçleri etkileyecek önemli gelişmelerin olduğu dönemlerde çalışma gruplarının çalışmalarına ilişkin Stratejik Yönetim Ofisi'ni bilgilendirmektedir.



Rota: Eşsiz Müşteri Deneyimi

#sürdürülebilirlikrotası

Yenilikçi ve Sürdürülebilir Hizmet Anlayışı

Türkiye'nin öncü ve yenilikçi kargo firması olarak bugün toplamda 28 transfer merkezi, 800'ün üzerinde şube ve acente ve yaklaşık 6.300'ün üzerinde araçtan oluşan filomuz ile geniş bir hizmet ağına sahibiz. Var olan ürün ve hizmetlerimiz ile müşterilerimize en güvenli, verimli ve etkin hizmeti sunmanın yanı sıra, günümüz teknolojik gelişmelerine, ihtiyaçlarına ve beklentilerine uygun şekilde iş yapışımızı şekillendirmekte, hizmet anlayışımızı geliştirmekteyiz.

COVID-19 pandemisinin de etkisiyle alışveriş kanallarının değişiklik gösterdiği, kargoculuk ve lojistik sektörünün bu sebeple sorumluluğunun arttığı ve dijital dönüşüm ile kolaylaştırıcı hizmet anlayışının etkisinin hissedildiği bir dönemden geçmekteyiz. Sektörümüzün içinde bulunduğu dijital dönüşümün, bir yandan iş süreçlerini basitleştirirken bir yandan da verimlilik ve kapasite artışı sağlandığının bilincindeyiz. Bu sebeple, Aras Kargo olarak geçirdiğimiz dönüşüm sürecini operasyon şirketinden teknoloji şirketine dönüştüğümüz bir süreç olarak tanımlamaktayız.

Bu dönüşüm süreci içerisinde değişimi pusulamız olarak kabul ederek, özellikle e-ticaret sektöründe yaşanan büyüme ve dijitalleşme beklentisi ile beraber, pandemi öncesinde başlayan yatırımlarımıza devam etmekteyiz. Değişen tüketici alışkanlıkları ve artan iş hacmini en doğru şekilde yönetmek amacıyla teknoloji alt yapımıza yatırım yapmaktayız. Bu kapsamda, şube ve transfer merkezleri olmak üzere 2 başlıkta teknolojik yatırımlarımızı gerçekleştirmekteyiz.

Şubelerimize yönelik yatırımlar çerçevesinde;

- Makinelerimizi yedekleyerek doğal afet, deprem gibi durumlarda bile işimiz kesintiye uğramasın diye **Kesintisiz Veri Güvenliği** projemizi başlattık.
- Merkezi **Veri Sistemi** projemizle daha önce şubelerde tutulan müşteri verileri tek merkezde toplayarak, hatalı verilerin önüne geçtik.
- Geliştirdiğimiz **Self Service uygulaması** ile KOBİ'lerimizin dijital dünyaya adım atmalarına öncülük ettik.

- Artan adres ve veri operasyonunu yönetmek için harita altyapımızı geliştirdik ve **Rota Optimizasyonu** projesini başlattık.
- Veriye anlık ulaşabilmek için el terminalerimize yatırım yaptık.
- Self Service uygulamalarımızı geliştirdik. Sesli yanıt sistemimizi ve mobil aplikasyonumuzu yeniledik.

Transfer merkezlerimize yönelik yatırımlar çerçevesinde;

- Zamanı ve kapasiteyi daha iyi yönetebilmek için 8 transfer merkezimize yaptığımız **otomasyon yatırımlarımızla yüzde 300'ün üzerinde kapasite artışı sağlayarak**, saatlik işleme kapasitesinde gerçekleşen 3 katlık artışla sektörün otomasyonla iş üreten en önemli oyuncularından biri konumuna geldik.
- Artan küçük paket gönderim hacmimizi daha iyi yönetebilmek adına 2020 ve 2021 yıllarında İstanbul, İzmir, Ankara, Bursa ve Adana'da küçük paketleri ayırıştırıcı mi-sorter makine yatırımlarını devreye aldık.
- İkiteli Transfer Merkezimize yaptığımız 2 adet mi-sorter yatırımı ile buradaki saatlik işleme kapasitemizi 30 bin bandına taşıdık. Boğaziçi Transfer Merkezi'mize yaptığımız loop mi-sorter yatırımı ile kapasitemizi 20 bine çıkardık. E-ticaret depolarının yoğun olduğu Anadolu yakasındaki iki transfer merkezindeki mi-sorter yatırımlarımızla bu merkezlerin her birinde saatlik 20-25 bin işleme kapasitesine ulaştık.
- Türkiye'nin öncü ve yenilikçi kargo firması olarak çevresel riskleri en aza indirmek adına üzerimize düşeni yapmayı sürdürmekteyiz. Gelecek dönemde Boğaziçi ve Marmara Transfer Merkezleri'mizde devreye almayı planladığımız yeni nesil loop mi-sorter ünitelerimizin her birinde saatlik 12 binin üzerinde kapasiteye sahip olmanın yanı sıra; **düşük enerji tüketimi ile sürdürülebilir bir çevreye destek olacağız.**
- İstanbul'un yanı sıra yine ticaretin yoğun olduğu büyük şehirlerimizde yaptığımız benzer yatırımlarla İzmir'de saatlik işleme kapasitemizi 25 bine, Ankara'da 20 bine, Adana ve Bursa'da 10'ar bine çıkardık.

#sürdürülebilirlikrotası



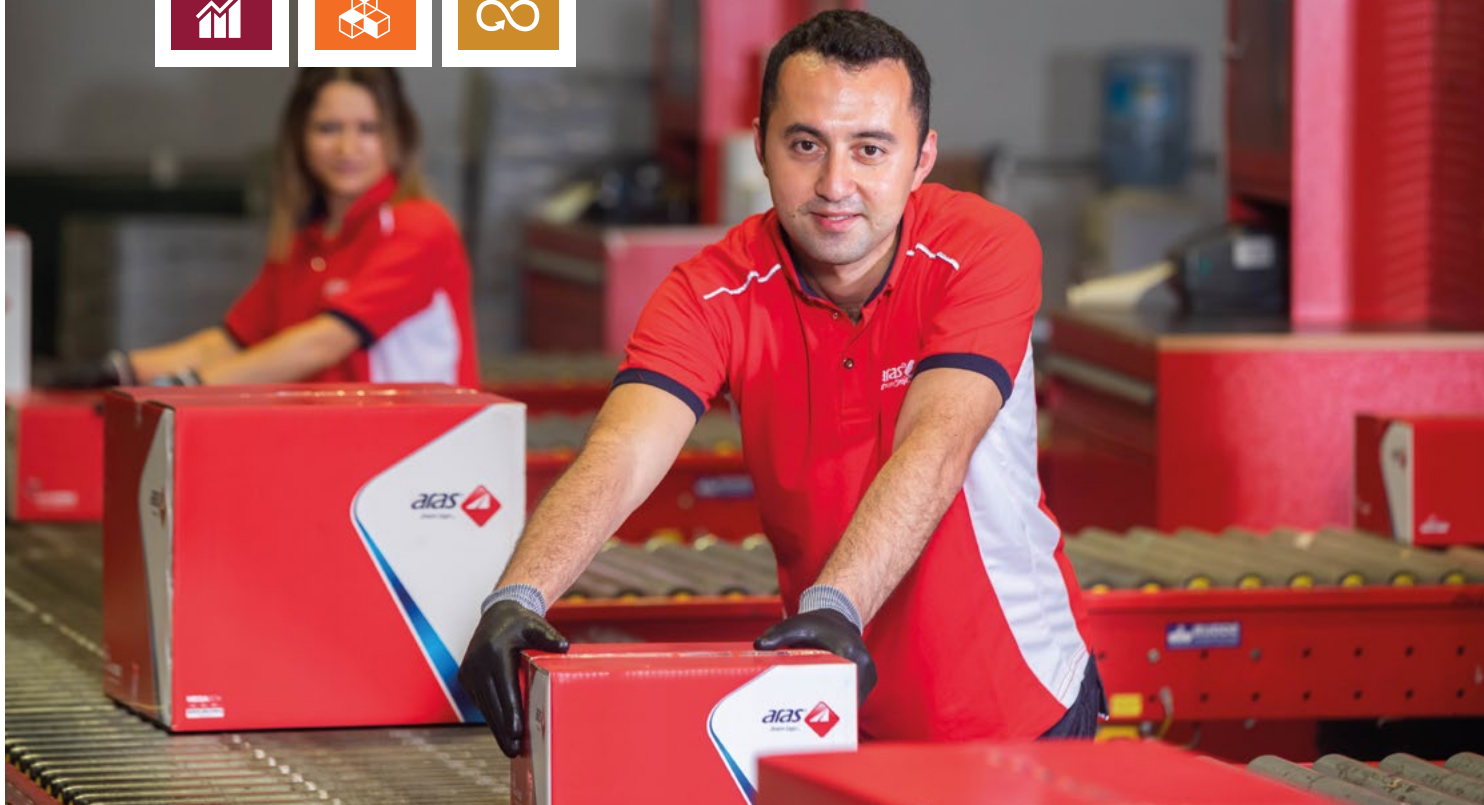
Öncelikli Konu

- Müşteri Memnuniyeti
- Operasyonel Mükemmellik ve Güvenlik
- Dijitalleşme ve İnovasyon
- Sürdürülebilir ve Sorumlu Ürün Gamı
- Sürdürülebilir Tedarik Zinciri / Üstün Tedarikçi Yönetimi
- Sorumlu Değer Zinciri



Ana Hedefler

- Müşteri memnuniyetinin her zaman en üst seviyede tutulması
- Tüm müşterilerimize ortak Aras Kargo vizyon ve stratejisi ile ulaşılması
- Dijitalizasyon ve otomasyon hamleleri ile verimli, etkin ve teknolojinin hakim olduğu şirket dönüşümünün tamamlanması
- Aras Burası teslimat modeli kapsamında hayata geçirdiğimiz Esnaf ve Dolap hizmetleri ile verimli ve inovatif bir çalışma modelinin desteklenmesi
- Geri dönüşüm poşetlerimizde ve iç transferlerimizde tek kullanımlık poşetler yerine tekrar kullanılabilir branda çuvallar ile kargoların taşınması ile sürdürülebilir ve sorumlu hizmet yelpazemizin genişletilmesi



Teknolojik ve dijital dönüşümümüzün yanı sıra hizmet alanlarımızda da değişim ve gelişim süreci içerisindeyiz. Son tüketiciye ait gönderilerin teslimat alanları ve yeni nesil teslimat gönderim noktalarımızı çeşitlendirmek adına çalışmaktayız. Bu çerçevede, 2021 yılında başlayan **Aras Burası teslimat modeli kapsamında hayata geçirdiğimiz Esnaf** ve **Dolap** teslimat noktaları çalışmalarımız sayesinde büyümeye devam etmekteyiz. 2021 yılsonu itibarıyla aktif 100'ü aşan **Dolap** lokasyonu, 1.000'i aşan **Esnaf** ve ile hizmet vermekteyiz. İleri dönemde, uygulamayı, entegre edeceğimiz yeni e-ticaret platformlarıyla birlikte 5.000 adet esnaf teslim noktasına kadar çıkmayı hedeflemekteyiz. Aynı zamanda, mobil alanlarda esnaf teslim noktaları aktif etmek üzere büyüme planımıza odaklanmaktayız. Dolap teslimat noktalarımız kapsamında çalışmalarımızı bir iş ortağımız ile sürdürmekte 2022 yılının 2. yarısı itibarıyla ise Aras Kargo olarak kendi dolaplarımızı sahada kullanıma sunmayı hedeflemekteyiz. Aras Burası teslimat modeli kapsamında beraber çalıştığımız e-ticaret platformu iş ortaklarımıza yenilerini eklemek için yoğun bir çalışma gerçekleştirmekteyiz. Aynı zamanda, Aras Burası teslimat noktalarımızın gönderi teslim alanı olma özelliğine ek olarak bu teslimat noktalarından iade kabulünün başlaması için gerçekleştirdiğimiz testlerde son aşamada bulunmaktayız. 2022 yılının ikinci yarısında Aras Burası noktalarımızda iade kargo kabul hizmetini de hayata geçirmiş olacağız.

Bu alanda hem sürdürülebilirlik çalışmalarımızın bir çıktısı hem de büyüme hedeflerimizin bir parçası olarak kendimize yeni hedefler oluşturmaktayız. 2025 yılı hedeflerimiz kapsamında BT müşteri entegrasyonumuzu %100 oranında tamamlamayı, Dolap ve Aras Burası teslimatlarının toplam teslimat içerisindeki payımızı %20 oranında yükseltmeyi hedeflemekteyiz. Daha kısa vadeli hedeflerimiz kapsamında ise 2022 yılının ikinci yarısından itibaren sadece Türkiye içinde değil, belirli büyüklüğe ulaşmış e-ticaret firmalarının tamamı ile yurt dışına ürün gönderecek şekilde bir entegrasyon modellemesini de hayata geçirerek e-ihracatı destekleyen bir kargo şirketi haline gelmeyi amaçlamaktayız.



2021 yılında başlayan Aras Burası teslimat modeli kapsamında hayata geçirdiğimiz teslimat noktaları:



Esnaf



Dolap

Hizmet sağlarken öncelik verdiğimiz alanlardan biri de operasyonel mükemmelliktir. Kargonun zamanında ve hasarsız teslimatı için titizlikle çalışmakta ve kendimizi geliştirmek adına birçok yeni proje ortaya koymaktayız. Gönderilerdeki hasarın azaltılması için, aylık ya da 3 aylık dönemlerde hasar tazminleri düzenlemekteyiz. Bu alanda hasar tazmin oranı yüksek olan birimler üzerinde çalışmakta ve iyileştirme eğitimleri gerçekleştirmekteyiz.

İşletmeniz
Aras Burası ile
teslimat noktası olsun,
hem trafiğiniz artsın
hem de geliriniz!



Bunun yanı sıra, geliştirdiğimiz **Üstten Okuma** projesi sayesinde gerçekleştirdiğimiz her transferde kargo okuması yaparak kargonun yolculuğunu daha net ortaya koymayı ve süreci kullanıcı inisiyatifinden çıkarmayı hedeflemekteyiz.



#sürdürülebilirlikrotası

Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti

2020 yılında modern dünyanın ilk defa karşılaştığı COVID-19 pandemi süreci ile birlikte oluşan olağanüstü koşullar karşısında şirketlerin, bireylerin, diğer bir deyişle ekonomik değer zincirinde bulunan tüm paydaşların iş yapma biçimi değişmiştir. Bu doğrultuda tüm dünyada yaşam tarzı, satın alma alışkanlıkları ve dolaylı olarak müşteri beklentileri de köklü bir şekilde etkilenmiştir. Bu durumun kargo ve taşımacılık sektörüne de önemli yansımaları olmaktadır. Özellikle e-ticaretin, mevcut ticaret içerisindeki payının yükselişi kargo sektörüne de önemli bir sorumluluk yüklemektedir. Pazaryeri ve e-ticaret müşterilerimizden gelen talep ve taşınması

istenen paket sayısı pandeminin ülkemizdeki ilk günleri ve kampanya dönemlerinde olan sayının 3 katına yakın artış göstermiştir. Bu doğrultuda artan iş hacmi ile kalite odaklı müşteri deneyimimizi geliştirmeye yönelik yatırımlarımız devam etmektedir.

Aras Kargo olarak, e-ticaretten perakendeye, otomotivden telekomünikasyona kadar çok geniş bir yelpazede birçok sektöre hizmet vermekteyiz. Mevcut müşteri kitlemizi 4 ana grupta tanımlamaktayız. Ayrıca bu müşterilerimizin ihtiyaçlarına yönelik yurt içi ve yurt dışı operasyonlarında standart ve özel hizmet sınıflandırması yer almaktadır.

Bir yandan yıllar içerisinde artan müşteri talebini en doğru şekilde karşılamak bir diğer yandan da müşteri memnuniyetini en yüksek seviyede tutmak, en öncelikli hedeflerimiz arasında bulunmaktadır. Bu hedefe yürürken müşterilerimizin deneyim yolculuğunu desteklemek ve sektörde ilk tercih edilen marka olmak amacıyla;

- Açık iletişimin sürekliliğini teşvik eden uygulamalar geliştirmeyi,
- Paydaş memnuniyetini ve hizmet kalitesini artırmak için tüm kanallardan kolayca erişilebilir olmayı,
- Şikayetleri, objektif ve tarafsız olarak, şeffaflık ve gizlilik esaslarına bağlı kalarak ele almayı ve çözümlenmeyi,
- Müşteri odaklı yaklaşım göstererek hedeflenen zamanda hizmet vermeyi,
- Müşteri geri bildirimlerinden elde ettiği deneyim ve yönetimin tam desteği ile kendini sürekli iyileştiren ve hesap verebilen bir organizasyon olmayı,
- Etik kurallar ve temel değerlerimizle uyumlu olarak, faaliyetlerimizle ilgili standartların gerekliliklerini, uygulanabilir yasal ve diğer şartlar ile uygunluk yükümlülüklerini yerine getirmeyi taahhüt etmekteyiz.

Hizmet verdiğimiz farklı müşteri gruplarının deneyimlerini kuvvetlendirmek adına her birine uygun bakış açısı ve iş yapış anlayışı ile hareket etmekteyiz. Bu kapsamda, müşterilerimizin deneyim yolculuğunu 4 kritik süreç üzerinden takip etmekteyiz; ihtiyacın doğması ve firma tercihi, kargo gönderim süreci, kargo teslim edilme süreci ve teslimat sonrası süreç. İlk iki süreci sadece gönderilerde, son iki süreci ise hem gönderici hem de alıcılar çerçevesinde takip etmekteyiz.



İhtiyacın Doğması
ve Firma Tercihi



Kargo Gönderim
Süreci



Kargo Teslim
Edilme Süreci



Teslimat Sonrası
Süreç

Aras Burası Dolap ve Aras Burası Esnaf gibi alternatif teslimat modelleri, gerçek zamanlı kargo takip kolaylığı ve alıcı esnekliği projeleri müşteri deneyimini geliştirmekte önemli bir rol oynamaktadır. Detaylarına "Ürün ve Hizmetler" bölümünde değindiğimiz, var olan hizmetlerimizin yanı sıra dijitalleşme, otomasyon ve rota optimizasyonu yatırımlarımız ile müşteri deneyimini ve kapasiteyi geliştirme odağında operasyonel süreçlerimiz devam etmektedir.

Aras Kargo çatısı altında müşteri memnuniyetini oluşturan dinamiklere bakıldığında; kurumsal ve bireysel müşterilerimizin önem sıralamasının değişiklik gösterdiğini görmekte ve bu doğrultuda planlamalarımızı yürütmekteyiz. Kurumsal müşterilerimizin en çok önem verdiği başlıca konular olan, hizmet yetkinliği, teslimat performansı ve şube hizmet performansı ile bireysel müşterilerimizin en çok önem verdiği konu başlıkları olan, benzer şekilde teslimat performansı ve takibinde bilgilendirme hizmetlerinin yeterliliği, şikayet yönetimi performansı, ekiplerimizce değerlendirilmekte ve takip etmekteyiz.

Bireysel Müşteriler

Bireysel olarak hem gönderim hem alım yaparak kargo hizmeti alan müşterilerimiz

Kobiler

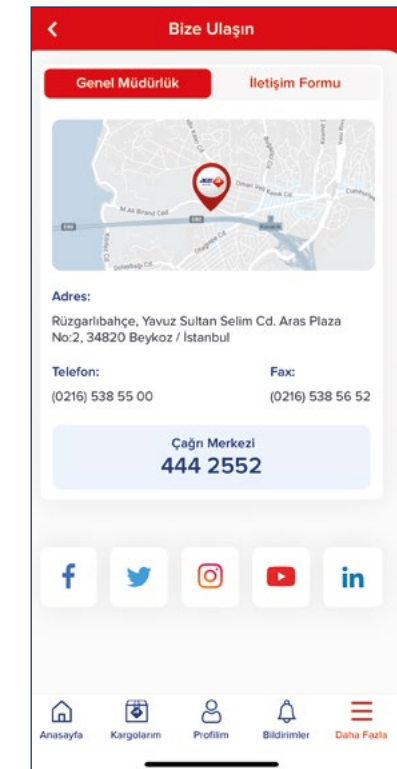
Ağırlıklı olarak perakende ticaret alanında faaliyet gösteren küçük ve orta büyüklükteki işletmeler

Büyük Kurumsal Müşteriler

Fortune 500 listesinde yer alan ve ayrıca Aras Kargo için kilit müşteri tanımında olan işletmeler

E-Ticaret Müşterileri

E-ticaret yapan işletmeler ile pazar yeri hizmeti veren işletmeler



Detaylar için tıklayınız.



#sürdürülebilirlikrotası

COVID-19 salgını ve sonrasındaki süreci en sağlıklı şekilde yönetebilmek ve müşterilerimizin bize istediği zaman ulaşabilmeleri sağlamak adına çağrı yönetim süreçlerimiz baştan aşağı geliştirilmiş ve çağrı merkezimizin kapasitesi 2,5 kat arttırılmıştır. Kurumsal ve bireysel müşterilere özel temsilciler ile hizmet verilirken, tüm geri bildirim ve şikayet konularını ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Standardı çerçevesinde ele almakta ve ilgili sürecin yönetimi bu doğrultuda takip edilmektedir.

Müşteri odaklı çalışma anlayışımız doğrultusunda gerçekleştirilen "Müşteri Memnuniyeti Anketleri"ni, paydaş geri bildirim mekanizmasının ayrılmaz bir parçası olarak görmekteyiz. Müşteri memnuniyetini üst seviyede ve sürdürülebilir kılmak hem şeffaf ve hem daha güçlü bir iletişim modeli yürütmek adına, yılda iki defa hizmet verilen kurumsal müşteri temsilci memnuniyet anketi, inbound ve outbound çağrı temsilci memnuniyet anketi, mobil uygulama üzerinden yapılan memnuniyet ve tavsiye anketleri, Aras Rotalama Platformu (ARP) teslimat sonrası yapılan hizmet, kurye ve uygulama değerlendirme anketleri yürütmekteyiz. **Müşteri memnuniyetinde mükemmellik odağı çerçevesinde müşteri memnuniyetinin %95 seviyesinde tutundurulmasını hedeflemekteyiz.**

Bağlılık Göstergeleri:

- Genel Memnuniyet
- Tavsiye
- Tekrar Çalışma
- Avantaj Sağlama
- Eksikliğini Hissetme
- Çalışma Kolaylığı
- Ödenen Paraya Değer Olma

Deneyim Boyutları:

- Gönderi Yapma
- Teslimat
- İade
- Tazmin
- Bilgilendirme Hizmetleri
- Şube
- Çağrı Merkezi
- Web Sitesi
- Mobil Uygulama
- Sorun / Şikayet Süreci
- Ödeme ve Fiyat Politikası

2021 Yılında
%95 Kurumsal
Müşteri
%98 Bireysel
Müşteri
Memnuniyeti

Tüm bunların yanı sıra gerçekleştirdiğimiz "Müşteri Deneyimi" araştırmasının sonuçlarına uygun olarak aksiyon almaktayız. Müşterilerimize yaşattığımız deneyimi tüm boyutları ile incelemek ve bireysel kargo gönderimi kapsamında yer alan müşterilerinin tecrübe ettikleri süreçleri, bu bağlamda Aras Kargo'ya duydukları memnuniyeti ölçümlendirmek ve gelişime açık alanları tespit etmek amacı ile gerçekleştirdiğimiz "Müşteri Deneyimi" araştırması aracılığıyla hem müşterilerimizin bağlılık göstergelerini hem de deneyim boyutlarını gözlemlemekteyiz.

2025 sürdürülebilirlik hedeflerimiz doğrultusunda bu ve benzeri araştırmalar yapılmaya devam etmektedir. Yürütülen araştırma kapsamında dört paydaş ICE (52) - C2X (799) - Bireysel Alıcı (417)-B2X (342)⁸ ile kalitatif ve kantitatif yöntemler aracılığı ile toplam 1.210 kişi ile görüşme sağlanmış, araştırma sonuçlarına bağlı olarak projeler "Star Projeleri" çerçevesinde geliştirilmiştir.

Türkiye'nin öncü ve yenilikçi kargo firması olan Aras Kargo, müşteri deneyimini en iyi yöneten markaların yarıştığı ve değişik sektörlerden markaların katılımı ile müşteri deneyiminin ölçümlendiği platformlarda ödüllere layık görülmüştür.

Bu başarı yolculuğumuza ortak olan tüm değerleri çalışan ve paydaşlarımız ile her dönem bir yenisini kazanmaya değer görüldüğümüz ödülllerimizden bazılarını gururla paylaşmaktayız.

2021 Ödülleri

- Marketing Türkiye**
The ONE Awards - Bütünleşik Pazarlama Ödülleri'nde kargo sektörünün en itibarlı markası
- Marketing Türkiye**
A.L.F.A Awards - Kargo kategorisinde birincilik ödülü
- Marketing Türkiye**
A.L.F.A Awards - Şikayet Yönetimi Deneyimi kategorisinde birincilik ödülü

- Marketing Türkiye**
ECHO Awards - Kargo kategorisinde birincilik ödülü
- Adba Analytics**
2021 yılının en popüler markası

A.L.F.A Awards kapsamında çoklu müşteri deneyimi yöntemiyle; satış öncesi ilişki gelişimi, satış sonrası müşteri devamlılığı, şikayet almama ve şikayete dönüş hızı, çok kanallı erişim, müşteri odaklı teknoloji kullanımı gibi başlıklar ile markanın tüketicisiyle sürecin her aşamasındaki ilişkileri değerlendirilmektedir. Bu doğrultuda tüm Aras Kargo markası adına alınan birincilik ödülleri, müşteri deneyimini mükemmelleştirmek ideali ile müşterilerimiz tarafından da takdir görmenin mutluluğunu yaşamaktayız.

ECHO Awards bünyesinde bir kez daha e-ticaretin en iyi kargo firması seçilerek büyük bir başarıya imza atan Aras Kargo, e-ticaret firmaları nezdinde en sık çalışılan ve çalışma hacmi en yüksek kargo firması olarak değerlendirilmektedir. "E-Ticaretin En İyileri" başlığı ile düzenlenen yarışmada kargo kategorisinde birinciliğe ulaşarak bir kez daha yılın kazananı olmanın gururunu paylaşmaktayız.

Mükemmel müşteri deneyimini destekleyen 3 temel proje ile müşteri memnuniyetinde ivme sağladık: Geri Bildirim Yönetimi, Yeni CRM Uygulamasına Geçiş, Self Service Kanallarının Geliştirilmesi

- Müşterilerimizin %66'sı bilgi almak, %15'i işlem talebi oluşturmak, %18'i şikayet iletmek, %1'i ise teşekkür iletmek için geri bildirim vermektedir.
- Müşteri geri bildirimlerinin %66'sı telefon kanalından; %7'si pazaryeri müşteri entegrasyonundan; %27'si ise diğer kanallardan gelmektedir (web sitesi, mobil uygulama, canlı destek, sosyal medya, şikayet siteleri, BTK, e-mail, QR kod)

- Geri bildirim yönetiminde hedefimiz ulaşılabilir olmak ve hızlı çözüm sağlamaktır.
- 2021 yılında çağrı yönetimi projesi kapsamında ulaşılabilirlik hedefinde %90 iyileşme sağlanmıştır. Ulaşılabilirlik hedefinde ilerlerken hem müşteri memnuniyetini hem de verimliliği artırmak üzere self service kanallarının kullanımını artırmak hedeflenmektedir. ARP durak durak takip özelliği, sesli yanıt sistemi geliştirmeleri, chatbot projesi, mobil ve web sitesi yenileme projeleri bu amacı destekleyen yenilikler olarak öne çıkmaktadır.
- 2021 yılında şikayet yönetimi projesi kapsamında hızlı çözüm hedefinde %18 iyileşme sağlanmıştır. Sosyal medyaya gelen şikayetlerini yanıtlama metinleri çoklanarak kişiselleştirilmiş deneyim yaratılmış, sosyal medya ve şikayet sitelerinden gelen geri bildirimleri yönetmek üzere dedike ekipler kurularak çözüm hızı artırılmıştır. Şirket genelinde yarışmalar düzenleyerek şikayet ve çözüm yönetimi konusunda farkındalık yaratarak en iyi uygulamalar ödüllendirilmiştir.
- 2021 yılında müşteri ilişkileri için yeni bir CRM sistemine geçilmiştir. Temsilcilerimizin ekranları sadeleştirilerek daha hızlı ve sağlıklı kayıt açmaları sağlanmıştır. Şubelerimizin ekranları sadeleştirilip, kontrol mekanizmaları kurularak açılan kayıtlara daha hızlı dönüş yapılması sağlanmıştır.

⁸ ICE: Müşterinin deneyimlediği tüm süreci detaylı incelemek ve gerekli noktaları tespit ederek bunlara yönelik aksiyonları ortaya koymak amacıyla yapılan kalitatif nitelikte bir modeldir. C2X: Son bir ay içinde Aras Kargo'dan gönderi yapmış firmalar ve kargo firması seçimi konusunda karar verici kişilerdir. Bireysel Alıcı: Son bir ay içinde Aras Kargo'dan gönderi almış bireysel müşterilerdir. B2X: Bireysel kargo göndericilerini ifade eder.

Sorumlu Tedarik Zinciri

Aras Kargo'da, operasyonun sürdürülebilir devamlılığı ve tüm değer zincirine entegrasyonu, hizmet süreçleri için büyük önem taşımaktadır. Operasyonlarımızda yer alan alt yüklenici, hizmet sağlayıcılar, acenteler ve temsilciler başta olmak üzere tüm çözüm ve iş ortaklarımız "tedarikçi" olarak adlandırılmaktadır. Tüm çözüm ortaklarımızı değer zincirinin önemli birer parçası olarak görmek ve sürdürülebilirlik rotamızı geliştirirken tedarik zincirini bu gelişimin bir parçası olarak değerlendirmektedir. Bu doğrultuda, her bir iş ortağımızın sürdürülebilir gelişimi yakından takip edilmektedir.

Tedarikçileri seçimlerinde, Avusturya Postanesi ile birlikte erişim hakkına sahip olduğumuz online tedarikçi portalında yer alan ve tüm iş ortaklarımızın uyması gereken kuralların özetini kapsayan "Tedarikçiler için Davranış Kuralları" dokümanı rehber olarak alınmaktadır. Bu kapsamda; insanlık onuru, yasal düzenlemelere uygunluk, eşit fırsatlar ve çeşitlilik, çocuk işçiliğinin yasaklanması,

zorla çalıştırma yasağı, çalışma koşulları, örgütlenme ve toplanma özgürlüğü, iş sağlığı ve güvenliği, çevresel koruma, yolsuzlukla mücadele, hediyeler ve davetler ve çıkar çatışmalarından kaçınma gibi çevresel ve sosyal şirket standartları belirlenmiş ve önemle altı çizilmiştir. Bu kurallar, tüm tedarikçilerimiz için geçerli olup tedarikçi sınıflarına özel bir yaklaşım bulunmamaktadır. Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi imzacısı olarak, tedarik zincirimiz de dahil olmak üzere iş dünyası, haraç dahil her türlü yolsuzlukla mücadele amacıyla var olan faaliyetlerimizi yakından takip etmekte ve gerekli aksiyonlar almaktayız.

Davranış kuralları çerçevesinde belirtilen asgari yasal ve sosyal standartların veya yolsuzlukla mücadele yönetmeliklerinin tedarikçi tarafından ihlalini tespit ettiği durumlarda yapılan sözleşme maddelerine istinaden Aras Kargo sözleşme feshi ve iş ilişkilerini sona erdirmeye hakkını tüm iş sözleşmelerinde belirtmektedir.

Ticari Şartlar Kapsamında	Ürün ve Hizmet Kapsamında	Sunulan Satış Organizasyonu Kapsamında	Müşteri Hizmetleri Kapsamında	Mevcut Sertifikasyon Değerlendirme Kapsamında
<ul style="list-style-type: none"> Fiyatların Rekabetçi Olması Ticari Şartların Rekabetçi Olması Sipariş Koşullarına Uygunluk Teslimat Koşullarına Uygunluk ve Zamanında Teslimat Faturalama Süreçlerine Uygunluk ve Doğru Fatura Kesilmesi 	<ul style="list-style-type: none"> Ürün / Hizmet Kalitesi Ürün / Hizmet Çeşitliliği 	<ul style="list-style-type: none"> Güven Esneklik 	<ul style="list-style-type: none"> Kalite / Hizmet Problemlerini Çözme Yeteneği Satış Sonrası Hizmet Kalitesi 	<ul style="list-style-type: none"> Yönetim Sistemleri Belgeleri (ISO 9001, ISO 10002, ISO 14001, ISO 27001 ve ISO 45001) ve Sürdürülebilirlik Konularındaki Tutumu



Tedarikçi kurallarımızı belirlediğimiz ve paylaştığımız gibi, rutin kontrol süreçleriyle sürdürülebilir ve sorumlu tedarik zinciri hedeflerimiz çerçevesinde çalışmaktayız. Tedarikçilerimizin performanslarının takibi ve değerlendirilmesi, sürdürülebilir tedarik zincirinin anlayışımız adına önemli kriterler arasında yer almaktadır. Bu çerçevede, çalıştığımız iş ortağımızın, belirlenen risk kategorisine istinaden 6 ay, 12 ay veya 24 ayda bir olacak şekilde performans değerlendirme yapılmaktadır. Bu süreç kapsamında dikkate aldığımız tedarikçi değerlendirme kriterlerimiz 5 ana ve alt başlıklardan oluşmaktadır.

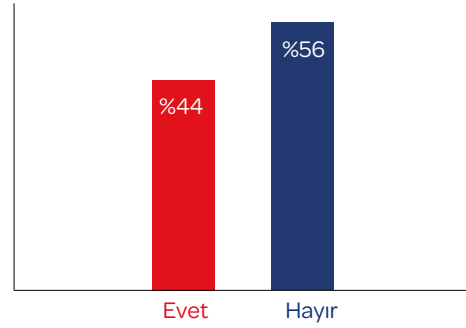
Tedarikçi Davranış Kuralları'na ek olarak, risk yönetimi ve değerlendirme, tedarikçi seçimi ve değerlendirme süreçleri, tedarikçi denetimleri, ilgili eğitimler ve tedarikçi iletişimi faaliyetleriyle sürdürülebilirlik rotası çerçevesinde tedarik zincirinin yakından takip edilmesi hedeflenmektedir. Bu kapsamda, 2021 yılında kritik tedarikçilerimiz bünyesinde sürdürülebilirlik anlayışlarını ve faaliyetlerini değerlendirmek adına bir anket uygulanmıştır. Değerlendirme sonuçlarına istinaden alınan dönüşler ışığında çözüm ortaklarımız için gelişim alanları belirlenmiş ve 2025 sürdürülebilirlik hedeflerimiz doğrultusunda kapsamlı çalışmalara başlanmıştır.

#sürdürülebilirlikrotası

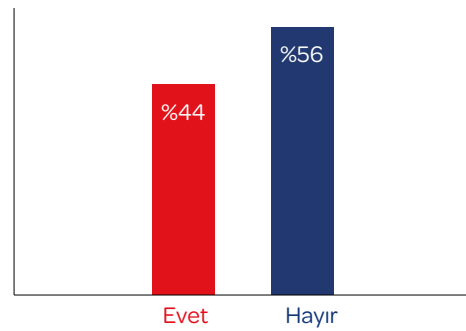
Kritik Tedarikçilere Sorulmuştur;

Şirketinizde;

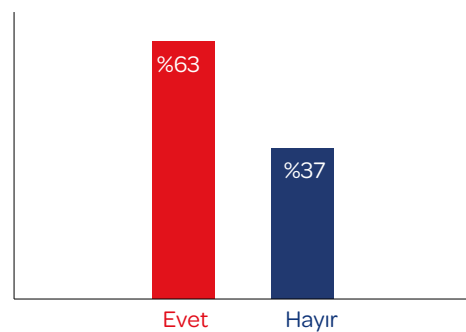
1 Sosyal ve çevresel sürdürülebilirlikten sorumlu yönetici mevcut mu?



2 Çalışma sahasına yönelik sağlık ve güvenlik yönetim sistemi mevcut mu?



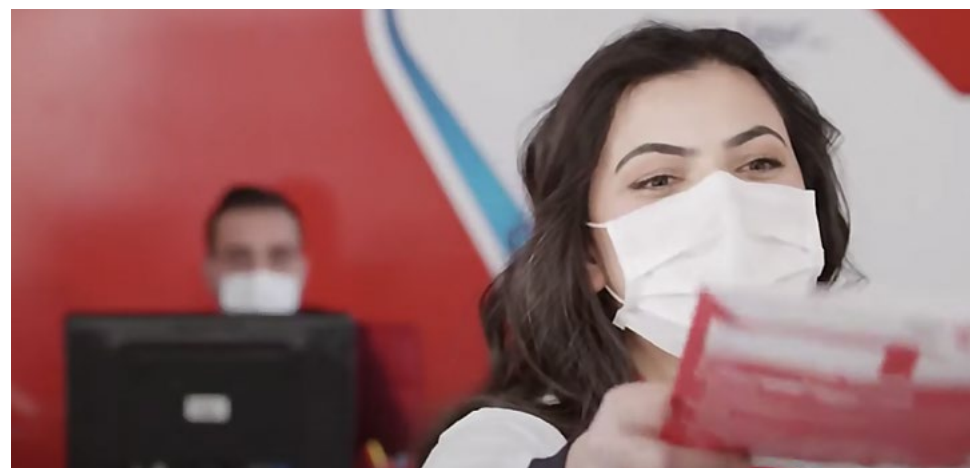
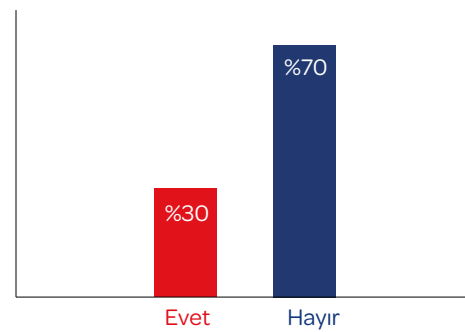
3 İş etiğini kapsayan resmi bir politika mevcut mu?



4 Çevre performansı konusunda yasara uyum, sürekli ölçüm ve sürekli iyileştirme taahhütlerini içeren çevre politikası mevcut mu?



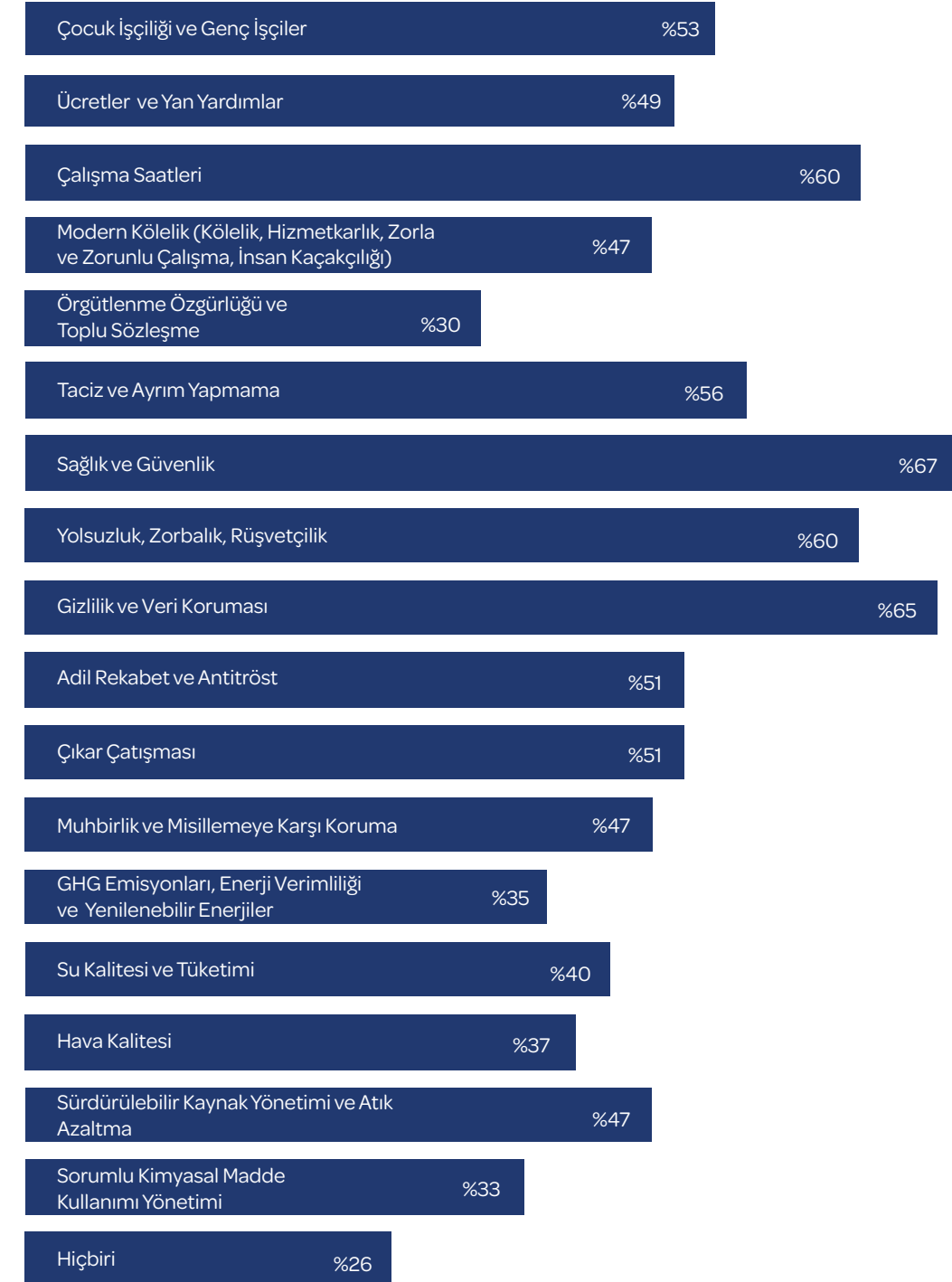
5 Çalışma sahasında çevre yönetim sistemi mevcut mu?



Kritik Tedarikçilere Sorulmuştur;

Şirketinizde;

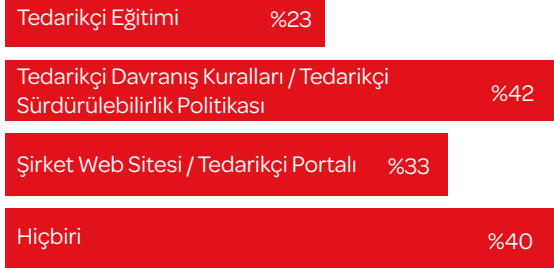
6 Tedarikçilere yönelik "Sürdürülebilirlik Gereksinimleri" belirlendi mi?



#sürdürülebilirlikrotası

Kritik Tedarikçilere Sorulmuştur;

Şirketinizde;

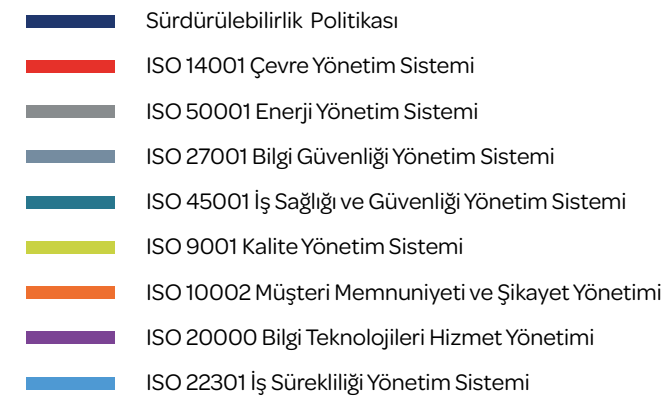
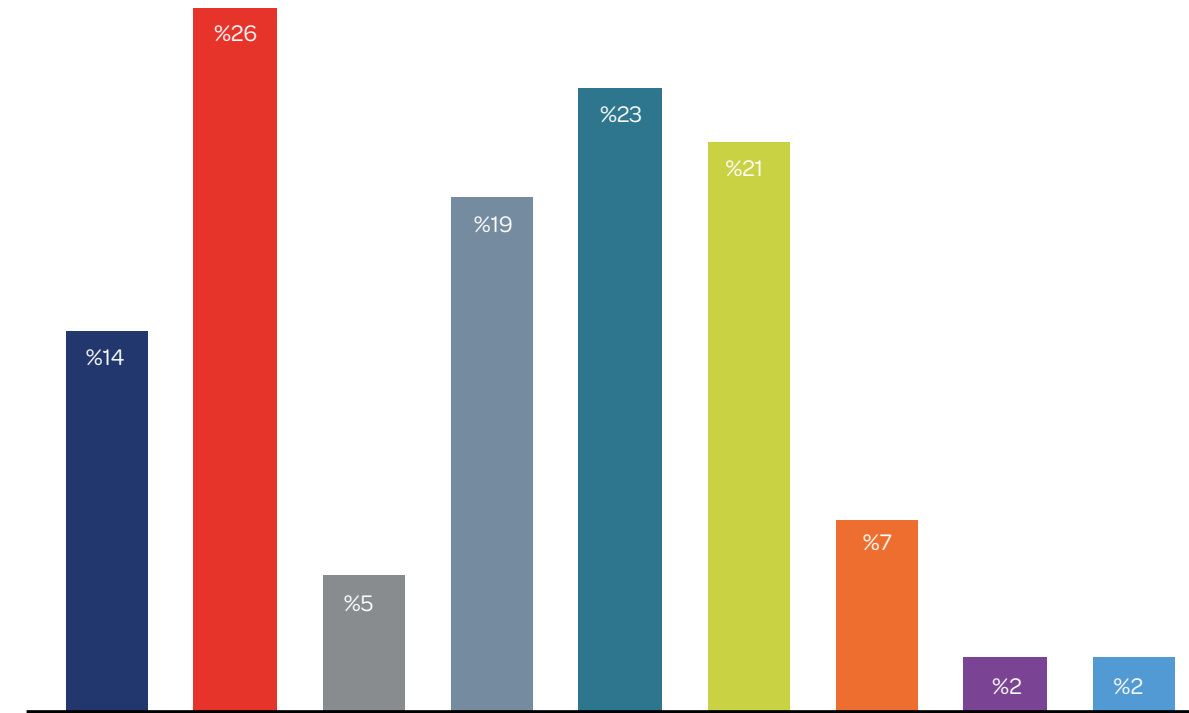
7 Tedarikçilerin "Sürdürülebilirlik Gereksinimlerini" sizin tedarikçilerinize bildirmek için kullanılan kanallar nelerdir?**8** Tedarikçilerin gereksinimlerinizi yerine getirip getirmediğine dair inceleme amaçları süreçler var mı?**Aras Kargo Yerel
Tedarikçi Kapsamı****%98,6** Yerel Tedarikçi

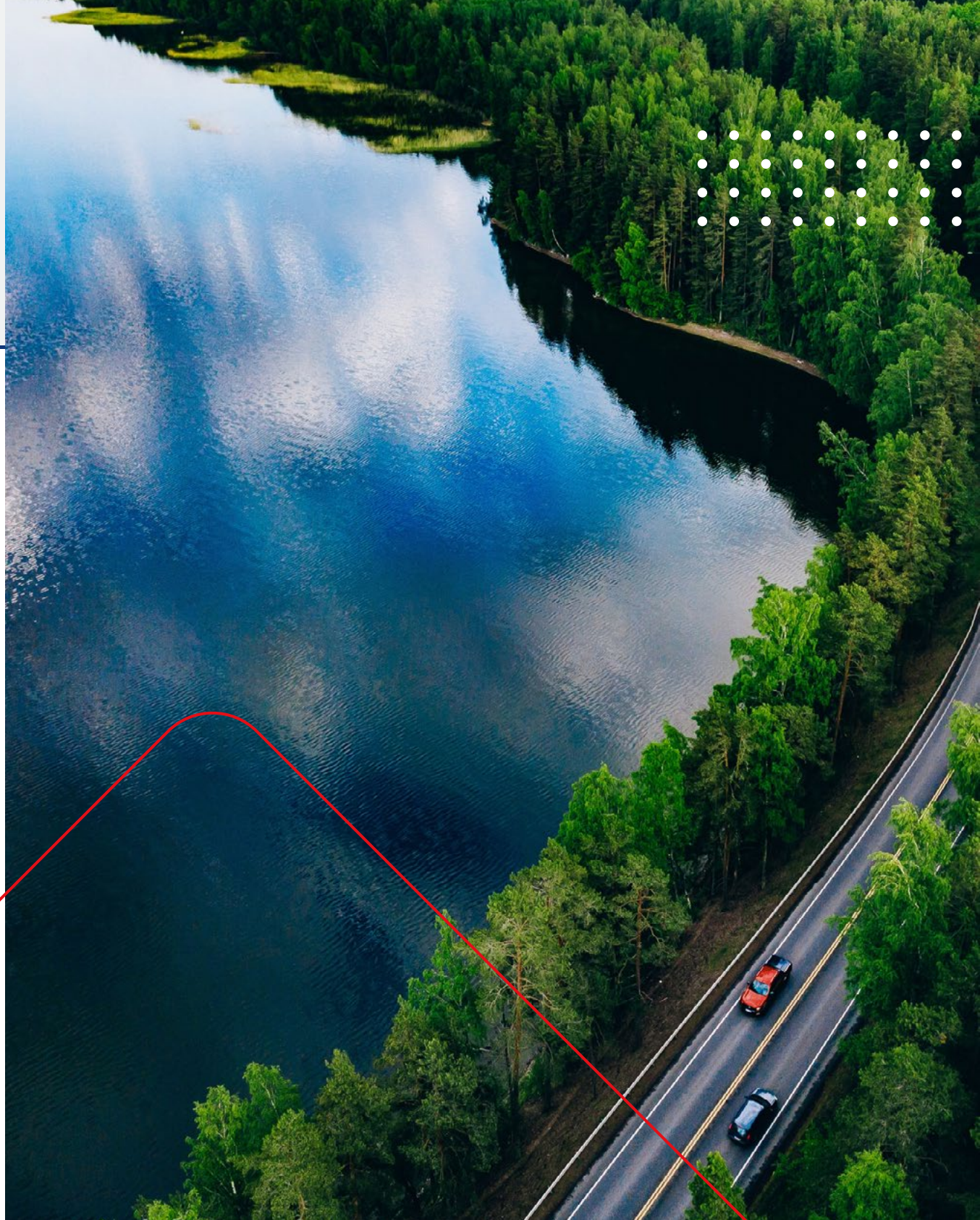
Aras Kargo'da kesintisiz tedarik zinciri operasyonunun yönetilmesi adına tedarikçilerin çeşitlendirilmesi ve yerel tedarikçilere yönelim anlayışı benimsenmektedir. Değer zincirimiz üzerinden yerel kalkınmayı destekleyebileceğimiz bilinci ile Türkiye'nin dört bir yanına dağılmış hizmet ağımız içerisinde ağırlıklı olarak yerel tedarikçiler ile çalışmaktayız.

Bu anlayış ışığında, 2021 yılı onaylı tedarikçi listemizde bulunan 208 tedarikçimizin 205'i yerel tedarikçidir.

Kritik Tedarikçilere Sorulmuştur;

Şirketinizde;

9 Ek olarak kullanılan entegre yönetim sistemleri ve politikalar nelerdir?



Rota: Sıfır Karbon

#sürdürülebilirlikrotası

Çevresel Etki Yönetimi

Aras Kargo olarak tecrübemiz doğrultusunda, her daim çevreye ve gelecek nesillerin haklarına saygılı bir şekilde operasyonlarımızı yönetmekteyiz. İklim değişikliği ile mücadeleyi, sürdürülebilirlik yolculuğunda odak noktamıza alarak çıktığımız **"Rota: Sıfır Karbon"** yolculuğunda kargo operasyonu faaliyetlerinde var olan çevresel etkimizi 2025 hedeflerimiz doğrultusunda azaltmayı taahhüt etmekteyiz.

Gelecek nesillere daha yaşanabilir bir dünya bırakmayı görev edinerek tek mirasımız olan doğal kaynaklarımızı en verimli şekilde kullanmak, yürüttüğümüz tüm çalışmalarda edindiğimiz temel prensibimizdir. Bu kapsamda, sektörde öncü bir firma olarak, yenilikçi ve sürdürülebilir hizmet anlayışımızın, bu yolculuğun her adımında başarımızı daha da yukarıya taşıyacağına inanmaktayız. Tüm paydaşlarımız ve Aras Kargo yönetim ekibi ile gerçekleştirmiş olduğumuz stratejik çalışmalar sonucunda çevresel odağımızda yer alan "Enerji, Kaynak Yönetimi ve Verimliliği", "Yeşil ve Verimli Taşımacılık", "Su Yönetimi" ve "Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi" konularını iş yapışımıza entegre ettiğimiz bir çevresel bakış açısı yürütmekteyiz.

Gezegeneimize ve çevreye saygı anlayışıyla yürüttüğümüz faaliyetlerimizi **"Çevre Politikamız"** ile haritalandırmış bulunmaktayız. Bu doğrultuda politikamızda yer alan çevresel kirliliği önleme, çevreyi koruma, kaynakların etkin ve verimli kullanımı, ekosistemin ve biyoçeşitliliğin korunması gibi öncelikli konu başlıklarını tüm operasyonel faaliyetlerimiz ve iş yapışımıza entegre etmekteyiz.

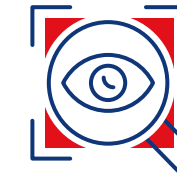
Sürdürülebilirlik hedeflerimiz doğrultusunda operasyonel yolculuğumuzda yıllardır süregelen şekilde çevreye bıraktığımız etkinin en aza indirilmesi adına Genel Müdürlük ve Ankara, Batı Karadeniz, Boğaziçi, Trakya, Bursa, Ege, İstanbul Anadolu Yakası'nda yer alan 7 Bölge Müdürlüğü ve Ankara, Bursa, Boğaziçi, Ege, İkitelli, Marmara, Orhanlı'da yer alan 7 Transfer Merkezi ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ile sertifikalandırılmıştır.

Bu alanda 2023 yılı sonuna kadar Türkiye'deki tüm birimlerimizi belgelendirmeyi hedeflemekteyiz.

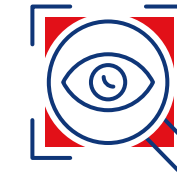


Emin adımlarla yürüdüğümüz sürdürülebilirlik rotasında en değerli kilometre taşlarından biri olan **UN Global Compact** (Birleşmiş Milletler

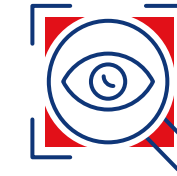
Küresel İlkeler Sözleşmesi) "On İlkesi" imzacısı olarak, sıfır karbon hedefimize ulaşmak adına geliştireceğimiz tüm yeni projelerde Çevre İlkeleri'ni rehber alacağımızı taahhüt etmekteyiz.



İlke 7: İş dünyası, çevre sorunlarına karşı ihtiyati yaklaşımları desteklemeli.



İlke 8: Çevresel sorumluluğu artıracak her türlü faaliyete ve oluşuma destek vermeli.



İlke 9: Çevre dostu teknolojilerin gelişmesini ve yaygınlaşmasını desteklemeli.

Çevresel etkimizi yönetirken şirket bazlı hedeflerimizi gerçekleştirmenin yanı sıra aldığımız tüm önlemler doğrultusunda Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı uyarınca takip edilen yasal zorunlulukları yakından takip etmekte ve uyumluluk sağlamaktayız. Bu kapsamda ilgili raporlama döneminde de hiçbir çevre cezamız bulunmamaktadır.

Tüm bu çalışmalarımızın yanı sıra doğayı koruma vizyonu ile 2014'te gönüllü çalışanlarımız ile oluşturduğumuz "Doğa Dostu Araslar" platformu sayesinde çalışanlarımızı, iş yapışımızı ve doğaya saygı anlayışımızı entegre etmekteyiz. Bu doğrultuda çevrenin ve doğal kaynakların korunmasını önemsemekte ve çalışanlarımızın da aktif katılımı ile "Doğa Dostu Araslar" platformu üzerinden kıyı temizliği, fidan dikimi, karbon ayak izi projeleri ve geri dönüşüme katkı sağlayan çevreci uygulamalar alanında iş birlikleri yürütmekteyiz.

#sürdürülebilirlikrotası



Öncelikli Konu

- Yeşil ve Verimli Taşımacılık
- Enerji ve Kaynak Yönetimi ve Verimliliği
- Su Yönetimi
- Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi



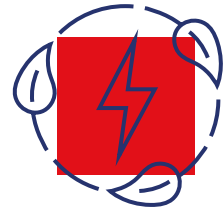
Ana Hedefler

- Elektrikli araç sayısının artırılması
- Binalarımızda yenilenebilir enerji kullanımına geçiş sağlanması
- Rota optimizasyonu projesiyle verimli ve etkin yakıt kullanımı sağlanması
- Kendi yenilenebilir enerji üretimimizi üretebilmek adına fizibilite çalışmalarının yapılması
- Enerji verimliliği adına tüm Aras Kargo binalarında ve yeni binalarda LED aydınlatmaya geçilmesi
- Tüm filo araçlarımıza dair kat edilen yol ve tüketilen yakıt miktarına ilişkin verimli bir veri toplama altyapısı oluşturulması
- Geri dönüştürülmüş kağıt kullanımı ve kullanılmış kağıtların geri dönüşümünün sağlanması



Enerji Verimliliği ve Emisyon Azaltımı

Sektörümüzdeki öncü kargo şirketi olarak, operasyonlarımız sürecinde ve faaliyet gösterdiğimiz binalarda, verimli enerji kullanımı ve bu sayede emisyon azaltımı yaparak çevresel etkimizi en aza indirmenin öncelikli sorumluluklarımızdan biri olduğunun bilinciyle hareket etmekteyiz. İklim krizinin doğuracağı sonuçların bilincinde olarak, sadece sektöre değil Türkiye'ye örnek olabilmek adına var gücümüzle çalışmaktayız. Tüm paydaşlarımızla birlikte inşa ettiğimiz Aras Kargo markası ve güven duygusunu, bugüne kadar enerji ve kaynak verimliliği ile emisyon azaltımı kapsamında yürüttüğümüz birçok proje ile sürdürmekteyiz.



Enerji Yönetimi ve Verimliliği

Çevresel performansımızı ölçümlemenin ve takip etmenin ilk ve en önemli adım olduğunu düşünerek son iki yılda önemli gelişmeler kaydetmekteyiz. Hem faaliyet gösterdiğimiz genel müdürlük, bölge müdürlükleri, transfer merkezleri, acenteler ve şubeler özelinde hem de tüm araç filomuzdaki enerji ve yakıt tüketimimizi ölçümlemekteyiz.

Binalarda Enerji Tüketimi	2020	2021
Dizel (kWh)	137.179	107.739
Doğalgaz (kWh)	10.521.789	8.055.394
Elektrik (kWh)	15.616.458	14.353.298
Toplam Enerji Tüketimi (MWh)	26.275,42	22.516,43

Filo Enerji Tüketimi	2020	2021
Özmal Araç Tüketimi (kWh)	34.996.010	38.248.153
Kiralık Araç Tüketimi (kWh)	249.299.155	228.285.392
Toplam Enerji Tüketimi (MWh)	284.295,16	266.533,54

Manuel ölçümleme ile başladığımız enerji performansı yönetim mekanizmamızı daha sistematik hale dönüştürmek adına çalışmalarımızı sürdürmekteyiz. Oluşturduğumuz ve 2022 yılında kullanmaya başlayacağımız BT altyapısı ile tüm lokasyonlarımız ve ilgili birimlerimiz uyarınca aylık veri toplama platformu üzerinden verilerimizin daha sistematik ölçülmesini amaçlamaktayız. 2025 yılı kapsamında şirketimize koyduğumuz hedeflerden biri olan tüm operasyonlarımıza ilişkin veri toplama altyapısının oluşturulması ve verimli bir şekilde kullanılması hedefine de yaptığımız bu çalışma ile ulaşmayı planlamaktayız.

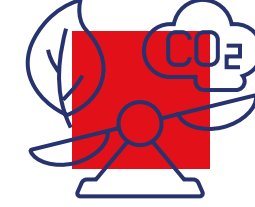
Tüm lokasyon ve operasyonlarımızı kapsayan ölçümlerimiz sonucunda 2021 yılında binalarımızdaki toplam enerji tüketim miktarı 22.516,43 mWh olarak hesaplanmış ve 2020 yılı tüketimlerine nazaran %14 azalış gözlemlenmiştir. Filo enerji tüketimimiz kapsamında da var olan optimizasyon çalışmalarımızın da bir çıktısı olarak filo toplam enerji tüketimi 2020 ve 2021 yılları arasında 284.295,16 mWh'tan 266.533,54 mWh'a düşmüş ve %6'lık bir enerji tasarrufu elde edilmiştir. Filomuza ilişkin detaylı bilgi Yeşil ve Verimli Taşımacılık bölümünde yer almaktadır. 2020 ve 2021 karşılaştırmalı enerji verilerimize ilişkin azaltımın bir diğer etkeni 2021 yılında daha sistematik ve doğru veri toplamamız olmuştur. 2020 yılında tahminleme yaptığımız bazı veriler için 2021 yılında gerçek veriye ulaşılarak 2021 yılına ilişkin enerji tüketimleri daha izlenebilir ve şeffaf bir boyutta raporlanmıştır.

Sürdürülebilirlik rotamız kapsamında koyduğumuz 2025 yılı hedeflerimiz sayesinde var olan enerji azaltım çalışmalarımızı artırmaktayız. Değer yaratan teslimat bakış açımız ile oluşturduğumuz sıfır karbon rotasında ilk hedefimiz; **tüm lokasyonlar özelinde yenilenebilir enerji kullanımının uygulanmaya başlaması için 2025 yılına kadar Aras Kargo toplam elektrik tüketiminin %51 oranında yenilenebilir kaynaklardan sağlanmasıdır. Aynı zamanda, Türkiye geneline yayılmış olan şube operasyon ağıımız özelinde 2025 yılına kadar %35 oranında yenilenebilir enerji temini de hedeflenmektedir.**

Aras Kargo'nun kendi yenilenebilir enerjisini elde etmesi amacıyla, sahip olduğumuz operasyon merkezlerinde fizibilite çalışmaları yürütmekteyiz. Bu kapsamda, tesislerimizde fotovoltaik enerji tesisi kurulumuna yönelik fizibilite çalışmaları devam etmektedir. Gelecek planları arasında tüm özmal binaları da kapsayan bu projelendirme ile elektrik tüketiminden kaynaklı doğaya bıraktığımız etkinin **sıfır olması** hedefine doğru sağlam adımlarla ilerlemekteyiz.

Enerji verimliliğini operasyonda kilit nokta olarak gördüğümüz bu yolculukta bir diğer hedefimiz de tüm Aras Kargo binalarında ve yeni inşa edilecek olan yapılarda LED aydınlatma dönüşümüdür. İlgili proje doğrultusunda başlangıç yapılmış ve başta genel müdürlük binamız olmak üzere, bölge müdürlükleri, şubeler ve acentelerde değişimler planlanmıştır. **Hayata geçirilen LED aydınlatma dönüşümü ile toplamda 7 transfer merkezinde 2021 yılı ortalama elektrik tüketiminde 206.980 kWh tasarruf sağlanmıştır.** Bu doğrultuda revizyon çalışmalarına devam edilmekte ve aynı zamanda mevcut aydınlatma şiddeti (Lux) değerlerinin personel çalışma normları çerçevesinde düzenlemeleri yürütülmektedir.

Bugünün verimliliğini kurgularken gelecekte de aynı bakış açısı ile ilerlemeyi sürdürebilmemiz adına satın alma faaliyetleri kapsamında tasarruflu cihazların teminine önem vermekteyiz. Bu doğrultuda satın alınacak ürünlerin, A++ kriterine öncelik vererek değerlendirmekteyiz. Operasyon alanlarının ısıtılması amacı ile kullanılan iklimlendirme sistemlerinde de satın alma tüketim değerlerini düşürerek ve operasyon alanına uygun ısı değerini seçerek ilerlemekteyiz.



Emisyon Yönetimi ve Azaltımı

Sanayileşme, kentleşme ve hızlı nüfus artışı ile fosil kaynak tüketimi de dünya genelinde doğru orantılı olarak artış göstermektedir. Bu artışa bağlı olarak atmosferde bulunan sera gazı miktarının önemli oranda yükselişinin geleceğimizi tehdit altına almaması için Aras Kargo olarak harekete geçmekteyiz. Yaşanacak tek bir gezegenin olduğu gerçeğini benimseyerek sıfır karbon rotamızda ilerlemekteyiz. Bu bağlamda, enerji verimliliği uygulamamızın temel amacı binalarımızdaki faaliyetlerden ve operasyonel taşımacılıktan kaynaklanan karbon ayak izimizi azaltmak ve düşük karbon ekonomisine geçişte önlerde yer almaktır.



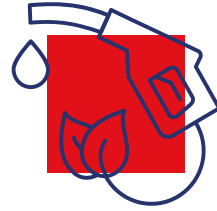
Enerji tüketim verilerimiz gibi karbon emisyonu verilerimiz de çevresel performansımızın ölçülmesi ve takibi kapsamında değerlendirilmektedir. Faaliyetlerimizi en doğru ve verimli şekilde yönetebilmek için emisyon verilerimizi ölçülmemekte ve bu doğrultuda şeffaf bir şekilde raporlanmaktadır. 2021 yılında faaliyetlerimiz sonucunda karbon emisyonlarımız Kapsam 1, Kapsam 2 ve Kapsam 3 çerçevesinde hesaplanmıştır.

#sürdürülebilirlikrotası

Karbon Emisyonları* (Ton CO ₂ e)	2020	2021
Kapsam 1	11.000	11.336
Kapsam 2	8.027	7.378
Kapsam 3	63.562	58.275
Toplam Karbon Emisyonu	82.589	76.989
Karbon Emisyon Yoğunluğu (Ton CO₂e/çalışan)**	1,26	1,30

*Emisyon hesaplama sürecine rehberlik etmesi adına "GHG Protokolü'nün Kurumsal Muhasebe ve Raporlama Standardı" temel alınmıştır. Kapsam 3 Karbon Emisyonları, arahat ve anahat transfer hattında kullanılan kiralık araçlar ile acente ve şubelerin teslimatta kullandığı kiralık araçların emisyon hesabını içermektedir. Bu araçlar sadece dizel yakıtla çalışır.
**Karbon Emisyon Yoğunluğu Kapsam 1 ve Kapsam 2 emisyon hesaplamaları doğrultusunda ortalama çalışan sayısı baz alınarak raporlanmıştır. Kapsam 3 verisini içermemektedir.

Tüm bu çalışmalarımızın yanı sıra detaylarına "Toplumsal Sorumluluk ve Gönüllülük Esaslı İş Birliklerimiz" bölümünde değinilen "Doğa Dostu Araslar Ormanı" projesi kapsamında tüm çalışanlarımız adına fidan bağışi gerçekleştirdik. İş süreçlerinde karbon ayak izini en aza indirmek için kurum içinde oluşturulan Doğa Dostu Araslar platformu sayesinde 2021 yılına kadar 140 bin fidan dikilmesini sağladık. Aras Kargo'nun, çevre konusundaki duyarlılığımızı 2021 yılında 48 bin fidan bağışında bulunarak göstermekteyiz.



Yeşil ve Verimli Taşımacılık

İklim krizi ile mücadelede üzerimize düşen en büyük görevin, operasyonel faaliyetlerimizde önemli bir paya sahip olan taşımacılığın verimli ve temiz kaynak kullanımı ile yürütülmesi olduğunun bilincindeyiz. Bu kapsamda, sürdürülebilirlik rotamızda yeşil taşımacılığı odak noktamıza almakta ve buna ilişkin projeler geliştirmeye devam etmekteyiz.

Bilindiği üzere günümüzde iklim değişikliği yalnızca şirketlerin önemsedığı bir durum olmaktan öteye geçerek, tüm insanlığın üzerinde durduğu bir konu haline gelmiştir. Bu bağlamda, COVID-19 pandemisi ile hızlı yükseliş ivmesi kazanan internet alışverişinin yanında iklim değişikliği bilinci ele alındığında müşteri bakış açısının ve talebinin daha sürdürülebilir teslimatın gerçekleşmesine doğru ilerlediği kaçınılmaz bir gerçektir.

2025 sürdürülebilirlik vizyonumuz doğrultusunda bizler için en öncelikli konulardan biri tüm dünyada yürütülen verimli yakıt tüketimi ve yeşil taşımacılığa geçiş sürecine Aras Kargo operasyonel faaliyetlerinin de ayak uydurmasıdır. **2021 yılında 6.300'ü aşkın özmal ve kiralık araçlık filomuz üzerinden bu geçiş planlamasını yapmaktayız.**

"Rota: Sıfır Karbon" ile çıktığımız bu yolculukta hedeflerimizi gerçekleştirmek adına atılacak önemli adımlardan birinin, değer yaratan teslimata yakışır bir şekilde fosil yakıt kullanımından mümkün mertebe uzaklaşarak elektrikli araç tercihinin artırmak olduğu bilinci ile hareket etmekteyiz. Günümüz Türkiye konjonktüründe, elektrikli araç kullanımı için altyapının sınırlı olması ve kargo sektörüne uygun kapasiteli elektrikli araçların erişiminin belli bir noktada kısıtlanmasından kaynaklı ve bu süreçteki zorlukların farkında olarak planlamalarımızı yürütmekteyiz. Ülkemizde altyapı değerlendirmelerinde ele alınan en önemli konu şarj istasyonlarının, elektrikli araç sayısındaki artış ile paralellik göstermemesidir. Bu doğrultuda Türkiye'de pazarın çok yeni ve gelişime açık olması Aras Kargo olarak bizlerin de sektörel olarak öncü faaliyetleri yürütme hedefimiz ile örtüşmektedir.



Ülkemiz için bu zorlu dönüşüm sürecinde şirket olarak farkındalığımızı yeşil ve verimli taşımacılık hedefimiz doğrultusunda artırmaktayız. 2014 yılında Türkiye'nin en büyük **%100 elektrikli ticari araç filosunu** kurmuş ve mevcut araçlarımızı yenilemeye başlamış bulunmaktayız. Bu doğrultuda ilk hedefimiz 2021 yılında var olan 35 adet elektrikli araç sayımızı artırmaktır. Bir diğer yandan, tüm motosikletlerimizi elektrikli mopedlere dönüştürmeyi de yeşil taşımacılık dönüşüm sürecinin önemli bir adımı olarak görmekteyiz. Ayrıca, operasyonel faaliyetlerde kullandığımız elektrikli forklift sayımızı da 2021 yılı itibarıyla artırmaya yönelik çalışmalarımıza hız kesmeden devam etmekteyiz. **Bu kapsamda elektrikli araç sayımızı 2025 yılında kadar %30 oranında artırarak rota sıfır karbon hareketini geliştirmeyi hedeflemekteyiz.** Aras Kargo operasyonlarında elektrikli araç sayısı bir performans göstergesi olarak takip edilmekte ve paydaşımız

Avusturya Postanesi'nin de rehberliğinde bu dönüşüm süreci yakından takip edilmektedir. Bu kapsamda, yalnızca elektrikli araç sayısını artırmak değil aynı zamanda benzinli motosikletlerimizin elektrikli araçlar ile değiştirilmesi projemizi yakın zamanda hayata geçirmek adına çalışmalara başlanılmıştır.

Araç filomuzdaki dönüşüm hareketinin yanı sıra yeşil ve verimli taşımacılık kapsamında araç yakıtlarının verimli kullanımına katkı sağlayacağına inandığımız **rota optimizasyonu** projemizi gerçekleştirmekteyiz. Artan adres ve veri operasyonunu yönetmek adına harita altyapımızı geliştirmekte, rota optimizasyon projesi ile araçlarda verimli ve etkin yakıt kullanımını sağlamayı planlamaktayız. Bu sayede, hem kargoların minimum kilometre, maksimum seviyede verim ve hız ile müşterilerimize ulaşmasını hem de kargonun yolculuğunu en az karbon emisyonu ile tamamlamasını amaçlamaktayız. Bu proje kapsamında bize ulaşan teslimat bilgileri doğrultusunda araçlarımız ve ekiplerimiz için en iyi rota önerisi ile teslimat güzergahı belirlenmekte ve böylelikle kilometre başına düşen yakıt tüketiminin azaltılması ve verimli yakıt kullanımını hedeflemekteyiz. Rota Optimizasyonu projesinin 2022 yılı itibarıyla Türkiye genelinde yaygınlaştırılması öncelikli amaçlarımız arasında yer almaktadır. Bu çalışma ile verimli yakıt kullanımı gerçekleştirmenin yanı sıra 2022 yılında kilometre ve yakıt tüketiminin daha şeffaf bir şekilde takibinin sağlanması ve mevcut veri toplama kalitemizi iyileştirmeyi amaçlamaktayız.

Hem veri kalitemizi artıracak hem de verimli sürüş deneyimi sağlayacak bir diğer projemiz de **araç takip sistemimizin tüm filomuz kapsamında yaygınlaştırılmasıdır.** Özmal araçlarımızın yanında, yoğun bir şekilde kullanılan ve operasyonlarımızda önemli bir yere sahip olan 5.000'i aşkın kiralık aracımız için de araç takip sisteminin 2022 yılı sonuna kadar hayata geçirilmesi hedeflenmektedir. Böylece yalnızca özmal araçlar özelinde değil kiralık araçların da takibi sağlanarak ürün teslimatlarının müşterilerimize en etkin şekilde gerçekleşmesi planlanmaktadır.

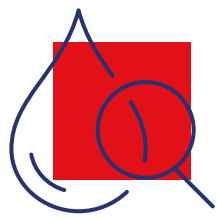
Yeşil ve verimli taşımacılık kapsamında yürüttüğümüz bir diğer projemiz olan **sürücü kurye** projesi ile son teslimat kapsamında enerji tasarrufu hedeflenmektedir. Sürücü Kurye projesi sayesinde araçlarımızda hem dağıtım yapan hem de sürücü çalışmamızın olması yerine sadece sürücü çalışmamız ile hem ulaşımı ve hem kargo teslimatını yapmayı amaçlamaktayız.

#sürdürülebilirlikrotası

Tüm Türkiye’de yaygınlaştırmayı planladığımız projemiz ile ilk aşamada hedefimiz tek kişilik iş yapma oranını %75’e çıkarmayı planlamaktayız.

Aras Kargo’da yeşil ve verimli taşımacılık anlayışında bir diğer kilit noktanın araç sürücülerinin bilinçlendirilmesi ve **etkin sürüş eğitimi** olduğuna inanmaktayız. Bu doğrultuda etkin ve verimli sürüş eğitiminin hazırlığı ve bu eğitime tüm sürücülerimizin erişimi konusunda çalışmalarımızı sürdürmekteyiz. Bilinçlendirme eğitiminin verimli taşımacılıkta önemli unsur olduğunun altını çizerek tüm sürücüler özelinde 2022 yılında organize edilmiş defansif ve eko sürüş eğitimlerinin tamamlanmasını hedeflemekteyiz.

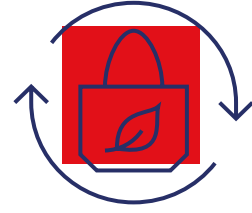
Tüm bu çalışmalarımızın yanı sıra, binalarımızdaki enerji tüketimi ve karbon emisyonu verilerimizde olduğu gibi, tüm özmal ve kiralık filo araçlarımıza ait kat edilen yol ve tüketilen yakıt miktarına ilişkin etkin veri toplamaya yönelik altyapı oluşturulması kapsamında çalışmalarımızı yürütmekteyiz. Şeffaflıktan ödün vermeyen iş yapış anlayışımız çerçevesinde, tüm paydaşlarımızın güven duygusunu her daim ön planda tutarak ilerlediğimiz sürdürülebilirlik rotamızda **%100 izlenebilir** olmak adına projeler geliştirmeye devam etmekteyiz. Bu bağlamda bir diğer çalışmamız olarak, özmal, kiralık ve piyasa kiralık araçlarının 2022 yılında kat ettiği kilometreyi raporlayabilmek adına irsaliye sistemine bağlı dijital bir platform kurulumu planlanmaktadır. Tüm operasyonel araçların takibinin ve yönetiminin daha şeffaf ve izlenebilir bir platform ile yapılmasını, özellikle 3,5 ton ve üzeri araçlar ile yapılan sürüş kilometrelerinin takibini amaçlamaktayız.



Su Yönetimi

Su, tüm biyolojik yaşamın devamlılığı için hayati önem taşıyan bir unsurdur. Gezegenimizdeki tüm faaliyetleri ayakta tutan yapının su olduğu gerçeğini unutmuyarak operasyonel faaliyetlerimize de bu yönde devam etmekteyiz. Doğal kaynakların değerini ve iklim değişikliğinin hissettirdiği su kıtlığının farkındalığında olan bir firma olarak, bulunduğumuz sektör ve operasyonlar gereği su kritik bir nokta olmamasına rağmen tüm lokasyonlarımızda suyun verimli bir şekilde kullanılması için projeler geliştirmekte ve tüm çalışanlarımıza farkındalık

eğitlerini vermekteyiz. Bu doğrultuda ilk adım olarak Aras Kargo bölge müdürlüklerinde, transfer merkezlerinde ve genel müdürlük binasında sensörlü musluk kullanımına geçilmesi hedeflenmektedir. **Yürüttüğümüz 2025 yılı sürdürülebilirlik hedeflerimiz doğrultusunda çalışan başına düşen su tüketim miktarını %5 azaltmayı hedeflemekteyiz.**



Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi

Küresel iklim değişikliğinin ana sebeplerinden biri olan hızlı nüfus artışı ve değişen tüketim alışkanlıkları ile yüklü bir şekilde atık meydana gelmektedir. Düzenli depolama sahalarında atık yükünün gitgide artmasının yanı sıra doğru bir şekilde bertaraf edilmeyen atıkların hem çevre hem de insan sağlığını ciddi oranda tehdit etmesi göz ardı edilemeyecek bir konudur. Bu bağlamda Aras Kargo olarak; geri dönüşümü, geri kazanımı ve yeniden kullanımı mümkün olan atıkları ekonomiye geri kazandırılarak çevremizi koruma bilinciyle hareket etmekteyiz ve çevresel atığı azaltma faaliyetlerimizi iş yapış modelimize entegre etmekteyiz.



Atık yönetimi modelimiz çerçevesinde operasyonlarımız sonucu ortaya çıkan atıkları miktarını en aza indirmek ve geri dönüşüm ilkesini benimseyerek süreçlerimizi geliştirmek için gerekli adımları atmaktayız. Bu doğrultuda geri dönüştürülebilir kargo poşetleri ve ürünleri özelinde gerçekleştirdiğimiz geri dönüşüm projeleri ile kurumsaldan son kullanıcıya, her tür müşterimize sürdürülebilir ürünler ile hizmet etme yolunda var gücümüzle çalışmaktayız. Son kullanıcıya ulaşan kargo paketlerinin geri dönüştürülebilir malzemelerden üretildiğine dair bilgilendirici etiketleri kargo paketleri üzerinde yer vererek bu konudaki farkındalığı artırmayı amaçlamaktayız.

Geri dönüşüm oranını artırmaya yönelik çalışmalarımızı genişletmenin yanı sıra geri dönüştürülmüş malzeme kullanımının da atık yönetimi kapsamında önemli bir paya sahip olduğunu düşünmekteyiz. Transfer merkezlerimiz ve şubelerimiz arasındaki taşımacılık süreçlerimizde tek kullanımlık poşetlerin kullanılması yerine yeniden kullanılabilir çözümler üreterek gereksiz poşet kullanımını ortadan kaldırmaktayız.



Çok kullanımlı çuval projesiyle ortalama 2 desilik kargoların toplu bir şekilde taşınması için tek kullanımlık poşetler yerine tekrar kullanılabilir branda çuvalara geçişi planlamaktayız. Böylece aylık olarak ortalama 400 bin adet tek kullanımlık poşet kullanımını engellemiş olacağız. Başlatacağımız bu değişimin, 2022 yılı sonu itibarıyla tüm transfer merkezlerinde, 2025 yılı sonu itibarıyla de tüm şubelerde yaygınlaştırmayı amaçlamaktayız. Projede ilk adım olarak, belirlenen 7 transfer merkezinin kendi aralarında gerçekleştirdiği kargo yolculuğu özelinde tekrardan kullanılabilir çuval tercihi başlatarak ikinci adımda tüm transfer merkezlerine entegre edeceğiz.

Bu doğrultuda, Aras Kargo atık yönetimi kapsamında sektörde fark yaratan sonuçlar elde edileceğine inanmaktayız. Çok kullanımlı çuval projesi, pilot uygulanmaya başladığı günden itibaren hızlı sonuçlar alınmakta ve bu bağlamda operasyona yayılım sürecini de pozitif olarak etkilemektedir.

Aras Kargo olarak binalarımızdaki atık yönetimine önem vermekteyiz. Tehlikeli ve tehlikesiz atık miktarlarını senelik olarak raporlamakta ve takip etmekteyiz. Sektörümüz gereği kağıt tüketimimizin oldukça fazla olduğu gerçeğini göz önünde bulundurarak sürdürülebilir ürün sertifikalı kağıt tercihine geçişi planlamaktayız. Aynı zamanda kağıt üretiminde kesilen her bir ağacın değerini bilmekte bu bağlamda geri dönüşümü en üst seviyeye çıkarmayı hedeflemekteyiz. **2025 hedeflerimiz doğrultusunda sürdürülebilir üretim prosesinden geçen kağıt miktarı kullanımını %30 artırarak ürün satın alma tercihlerinde de değişiklik hedeflemekteyiz.**

Tehlikesiz Atık (kg)	2019	2020	2021
Geri Dönüştürülen	963.312	401.656	556.293

Kağıt Tüketimi (ton)	2020	2021
	1.687	2.048

Sektörel olarak “tehlikeli” olarak ifade edilen atıkların kargo paketlerinin içeriğinden kaynaklı olduğu için yıl bazında keskin değişiklikler gösterebilmektedir. Müşteri tarafından teslim alınmamış ve ilgili atık mevzuatı gereğince tehlikeli sayılabilecek özellikleri gösteren paket içerikleri bu kapsamda değerlendirilmektedir.

Tehlikeli Atık (kg)	2019	2020	2021
Geri Dönüştürülen	6.085	3.275	5.290

Geri dönüşümü prensip olarak edindiğimiz sürdürülebilirlik yolculuğumuzda, 2021 yılında tehlikeli ve tehlikesiz toplam 561.583 kg atığımızı geri dönüştürerek 2020 yılına göre %38,69 oranında artış gösterdik, bu başarının gururunu yaşamaktayız. Çalışanlarımızın da katkılarıyla **2025 sürdürülebilirlik rotamızda geri dönüşümüne gönderilecek atık miktarını arttırmayı taahhüt ettiğimizi belirtmek isteriz.**



Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum

#sürdürülebilirlikrotası

Gelişen İş Ortamı

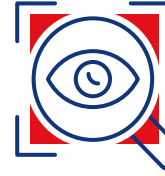
Aras Kargo olarak, "tercih edilen işveren markası" olma hedefiyle ilerlediğimiz bu yolda, çalışan demografisi ve paydaş beklentilerindeki değişimi her daim yakından izlemekteyiz. Çalışanlarımız ve müşterilerimiz başta olmak üzere, tüm paydaşlarımız ile belirlenen stratejik hedeflerimizi değişime en iyi şekilde cevap verebilmek adına odak alanımızda tutmaktayız.

2021 yılı itibarıyla Aras Kargo markası altında tüm direkt ve dolaylı istihdamımıza kurumsal değerlerimiz çerçevesinde insana yakışır, adil ve eşitlikçi, sağlıklı ve güvenli bir iş ortamı sunmaktayız. Adalet ve fırsat eşitliğini göz önünde tutarak çalışanlarımızın sürekli gelişim yolculuğunda, çağın gereklilikleri doğrultusunda bireysel ve mesleki gelişimlerine dair fırsatlar yaratmakta ve onlara her fırsatta destek olmaktayız. Sorumluluğumuzun farkında işimizi özenle yaparken çalışanlarımızın ihtiyaç duyduğu, özveriyle çalıştığı, etik değerlere saygılı, eşitlikçi ve kendilerini değerli hissettiği alanı "gelişen çalışma ortamı" olarak tanımlamaktayız.

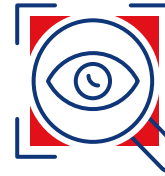
Tüm faaliyetlerimiz, kararlarımız ve var olan politikalarımız ile beraber "gelişen çalışma ortamı" anlayışımızı desteklemekteyiz. Kurumsal değerler ışığında hazırlamış olduğumuz Aras Kargo "Davranış ve Etik Kuralları" kitapçığında tüm çalışanlarımızın etik ve yasalar bakımından kusursuz şekilde davranmaları ve karar almaları için gerekli olan kurallara yer vermekteyiz.

Araslar ile gelişim ve iyileştirme çalışmalarımıza devam ediyoruz!

Araslar, Kurumsal Kalite Yönetimi projesi kapsamında Araslar, sektörümüzde ilk tercih edilen marka olma vizyonu ile "Sürekliliği İyileştirme ve Metodolojik Problem Çözme Teknikleri" eğitimlerine başlıyor. Haziran ve Temmuz ayı boyunca, gelişim ve iyileştirme çalışmalarını tüm birimlerimizin performansını artırmayı hedeflediğimiz eğitimimizde sizleri de aramızda görmek istiyoruz.



İlke 1: İş dünyası, ilan edilmiş insan haklarını desteklemeli ve haklara saygı duymalı.



İlke 2: İş dünyası, insan hakları ihlallerinin suç ortağı olmamalı.

Davranış ve Etik Kuralları kitapçığında detaylarına değindiğimiz üzere her türlü ayrımcılığa karşı çıkmakta; uluslararası kanunlar ve düzenlemelere uyum sağlamakta; ILO (Uluslararası Çalışma Örgütü) ve Birleşmiş Milletler antlaşmaları ve ulusal mevzuatlar tarafından tanımlanan çocuk işçiliği, zorla ve cebren çalıştırmanın tamamen karşısında olduğumuzu belirtmekteyiz. Kitapçık içerisinde yer alan kurallarımız tüm çalışanları kapsadığı gibi tedarikçiler, iş ortakları ve yetkili acenteler başta olmak üzere diğer paydaşlarımız için de bağlayıcı bir nitelik taşımakta ve paydaşlar ile olan ilişkilerimizde de etkin bir rol oynamaktadır. Aynı zamanda, Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi imzacısı olmamız da uluslararası antlaşmaları ve etik standartları temel alan İnsan Hakları Politikası'na uyum ve desteğimizi yansıtmaktadır.

#sürdürülebilirlikrotası



Öncelikli Konu

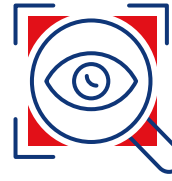
- Çalışan Sağlığı ve Güvenliği
- Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik
- Çalışan Gelişimi, Çalışan Bağlılığı ve Çalışan İletişimi



Ana Hedefler

- Çalışan gelişimi ve cinsiyet eşitliği kapsamında gerekli süreçlerin ve politikaların oluşturulması
- İş kazalarının sıfırlanması adına her geçen gün iyileşme
- Tedarikçilere ve sürücülerimize İSG kapsamında eğitimlerin verilmesi
- ISO 45001 ve ISO 14001 sertifikalarının tüm lokasyonlar için temin edilmesi
- Kadın çalışan sayısının artırılması
- Çalışan eğitimlerinin daha verimli hale getirilmesi, dijitalleştirilmesi
- Çalışan bağlılığı skorunun yükseltilmesi ve teke tek İK çalışan görüşmelerinin yaygınlaştırılması





İlke 3: İş dünyası, çalışanların sendikalaşma ve toplu müzakere özgürlüğünü desteklemeli.

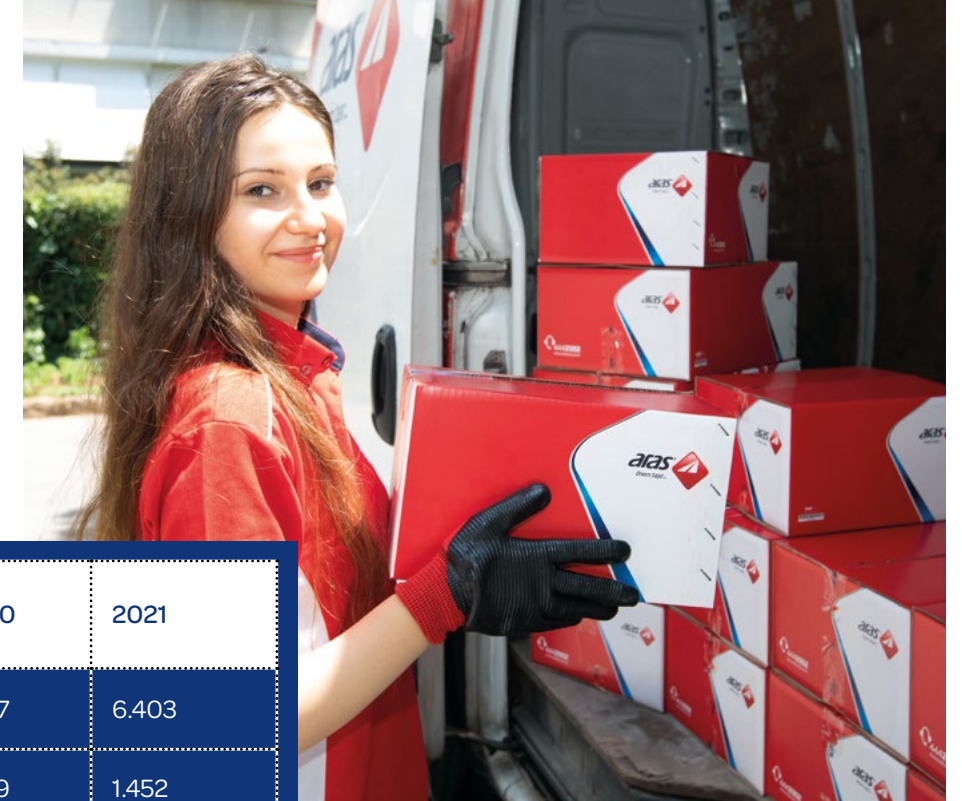
Çalışan hakları denildiğinde en önem verdiğimiz alanlardan biri olan çalışanların sendikalaşma ve toplu müzakere özgürlüğünün desteklenmesi konusunda oldukça titiz davranmaktayız. Bu kapsamda, Aras Kargo bünyesinde 4.905 sendikalı; 5.073 toplu iş sözleşmeli çalışanımız ile beraber büyümekteyiz.

Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik

Aras Kargo olarak her bir çalışanımıza eşit hak, eşit anlayış ve eşit gelişim modeli sunmakta, tüm paydaşlarımızın bu bilinç doğrultusunda ilerlemesi adına her daim öncülük etmekteyiz. Var olan operasyonel iş gücümüzü, tüm faaliyetlerimizde maksimum verimle kullanmakta ve günümüzün ötesinde geleceğin sorunlarına ve ihtiyaçlarına cevap verecek nitelikte yeni çözümler geliştirmek için çalışmaktayız. Sürdürülebilirlik hedeflerimiz doğrultusunda da kapsayıcılık ve cinsiyet eşitliği kapsamında gerekli süreçlerin ve politikaların oluşturulması adına çalışmalarımızı yürütmekte ve bu çerçevede kendimizi geliştirmek adına taahhütte bulunmaktayız.

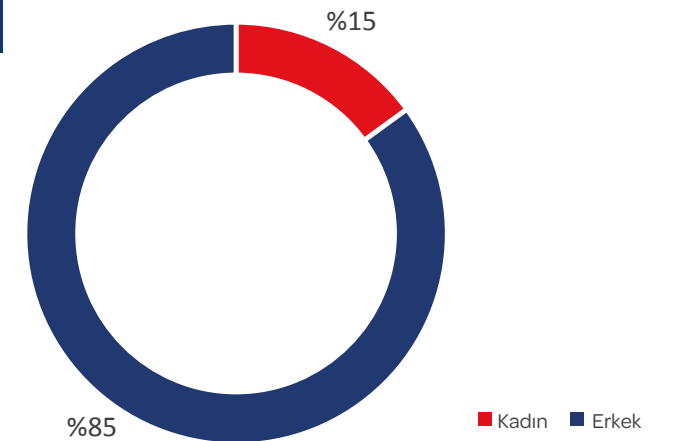
Şirketimiz hiçbir cinsiyet, cinsel yönelim, din, dil, ırk, düşünce, bedensel fark ya da kişisel özellik ayrımı gözetmeksizin, tüm çalışanlarına refah içerisinde, huzurlu ve profesyonel bir çalışma ortamı anlayışını benimsemektedir. Her bir Aras Kargo çalışanını ayrı birer yetenek olarak görmekte ve kariyer fırsatlarının aktarılmasında şeffaf bir yaklaşım benimsemekteyiz. Bu alandaki taviz vermeyen anlayışımız sayesinde gururla paylaşmak isteriz ki operasyonumuz bünyesinde bugüne kadar herhangi bir ayrımcılık vakasına rastlanmamıştır.

Aras Kargo olarak 2021 yılı itibarıyla faaliyet noktaları bünyesinde; genel müdürlük, bölge müdürlükleri, şubeler ve acenteler başta olmak üzere 6.403 bordrolu, 1.452 taşeron ve 5.175 acente çalışanı ile operasyonel faaliyetlerimize devam etmekteyiz. "Çalışanlarımızla geliyoruz" anlayışıyla her geçen yıl genişlettiğimiz çalışan kadromuzu bu yıl 2020 yılına oranla Aras Kargo bordrolu çalışanları kapsamında neredeyse %4 artırmış durumdayız.



Çalışan Demografisi	2020	2021
Aras Kargo Bordrolu	6.177	6.403
Aras Kargo Taşeron	1.779	1.452
Aras Kargo Acente	5.432	5.175

Çalışan Cinsiyet Dağılımı



Kargo ve lojistik sektöründe kadın istihdamının yıllar içerisinde gelişim göstermiş olmasına rağmen, diğer sektörlerle göre gelişim oranının düşük kaldığının farkında olup Aras Kargo olarak bu süreçte sektöre öncülük ve liderlik etmek adına emin adımlar atmaktayız. Aras Kargo'nun Wilat (2021) tarafından yürütülen sektör özelindeki araştırmalar neticesinde %9,1 olarak verilen kadın istihdam oranının üzerinde olduğunu paylaşmak isteriz. Bu doğrultuda idari ve saha operasyonu kadrolarında cinsiyet dengelerine ilişkin raporlamalar yapmakta ve tüm operasyonel pozisyonlarımızın kadın adaylar tarafından her yıl daha fazla talep edilir düzeyde olmasını hedeflemekteyiz. Sahip olduğumuz Birleşmiş Milletler Kadınları Güçlendirme prensipleri imzacısı ilk kargo şirketi unvanı ile kadın çalışanlarımıza yönelik geliştirdiğimiz projeler ile sektöre öncülük etmekteyiz. Bu amaca yönelik atılan teşvik edici adımlar bir sonucu olarak genel merkez yöneticileri, şube müdür ve temsilcileri, kurye, yedek parça yöneticisi ve teknisyenlerin de dahil olduğu **1000'e yakın bordrolu kadın çalışanımız** ile kadın çalışan istihdamına verdiğimiz önemi vurgulamaktayız.

Kadın çalışanlarımızın toplam çalışan sayısı içerisindeki payını önemseydiğimiz gibi karar alma mekanizması içerisindeki rollerine de önem vermekteyiz. Bu çerçevede, Aras Kargo yönetici ve yönetim kadrosundaki kadın çalışan oranımızda hassasiyetle ilerlemekteyiz. 2021 yılı verilerimize göre toplam yönetici sayısı içerisindeki kadın yönetici oranımız %22 olup; genel müdür yardımcıları seviyesinde kadın yönetici oranımız ise %38 olmuştur.

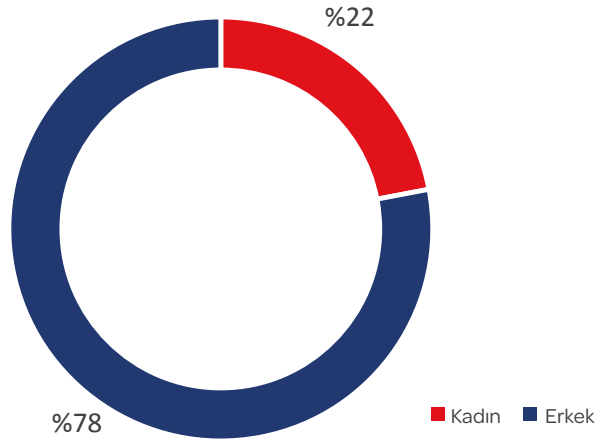
Şirket içinde geçerli olan politikalar ve rehber kurallara ek olarak, faaliyetlerimizle ilgili tüm yasal ve diğer şartlara uyum sağlamayı taahhüt etmekteyiz. Var olan düzenlemelerimize ve ilkelerimize aykırı bir durum ile karşılaşılması durumunda var olan çeşitli kanallar aracılığı ile süreçlerimizi yönetmekteyiz. Bu kapsamda, herhangi bir inceleme sonucunda yerel, bölgesel ve uluslararası özelliklerin, şirketin rehber kuralları ve davranış kurallarından farklılık gösterdiğinin görülmesi halinde, "Aras Kargo Risk Yönetimi, İç Kontrol ve Uyum Müdürlüğü ve Hukuk Departmanları" bilgilendirilmekte ve gerekli aksiyonlar alınmaktadır. Diğer yandan, Aras Kargo operasyonel faaliyetler kapsamında, takip mekanizmasını kurgulayan ve iş birimlerinin paylaştığı bilgiler vasıtası ile soruşturma süreçlerini yürüten bir çalışma ekibi bulunmaktadır. Paydaşlarımız ile iletişim kanalı olarak da kullandığımız "Etik Bildirim Hattı" üzerinden anonim bir şekilde geri bildirimler alınmakta ve ilgili hususlarda olumsuzluk yaşanması halinde, süreç sahipleri liderliğinde disiplin ve soruşturma adımlarını yürütülmektedir.

Kanunların veya Davranış ve Etik Kurallarının ihlal edildiğinin farkına varılması durumunda Bildirim Uyum Ofisimizin bilgilendirilmesi ve bu kapsamda çalışanlarımız ve paydaşlarımızın bildirim yapabilmesi adına +90 (541) 667 44 45 numaralı geri bildirim hattımız ve bildirim@araskargo.com.tr adresli mail iletişim aracımız bulunmaktadır.

İşe alım süreçlerimizde de kadın çalışanlarımız ile yürüttüğümüz projeler sayesinde eşitlikçi demografik yapımızı korumaktayız.

2025 yılı sürdürülebilirlik yolculuğumuz doğrultusunda geleneksel rollerdeki kadın çalışan sayımızın artırılması yönünde çalışmayı taahhüt etmekteyiz.

Yönetici Cinsiyet Dağılımı



Yönetici Demografisi	2021	
	Kadın	Erkek
Genel Müdür Yardımcıları	3	4
Direktör	3	5
Müdür	10	46

2025 sürdürülebilirlik hedefi doğrultusunda çalışan devir oranının %5 azaltılmasını hedeflemekteyiz.

Türkiye'nin dört bir köşesinde bulunan 800'den fazla şube ve acente aracılığı ile müşterilerimizin ihtiyaçlarına özel hizmetler sunmaktayız. Bu dev operasyonu, her gün yüz binlerce kargonun teslimatında her daim güler yüzünü koruyan Aras Kargo çalışanları ile başarmaktayız. Operasyonel faaliyetlerimizi yürütürken çalışanlarımızın motivasyonunu, mutluluğunu ve uyumunu önemsemekte aynı zamanda tüm çalışanlarımızın gelişim odaklı yolculuklarında yanlarında olmaktayız. Bu doğrultuda, çalışanlarımızın performans yönetimi sürecini, yetenek yönetimi sürecinin ayrılmaz bir parçası olarak görmekteyiz.

Aras Kargo olarak çalışanlarımızın iş çıktılarını önemsemekte, düzenli olarak yapılan geri bildirim ve kariyer geliştirme değerlendirmeleri ile onlara destek olmaktayız. Aynı zamanda, hedef ve yetkinlik bazlı performans yönetim sistemi ile her bir çalışanımızı başarıya yönlendirmekte ve takdir mekanizmasını iş yapışına entegre ettiğimiz modelimiz ile hareket etmekteyiz. İyi bir çalışan deneyimi yaşatmak adına yılda en az iki kez tüm idari kadro çalışanlarımızla performans değerlendirme ve geri bildirim görüşmeleri yaparak ilgili yönetim ve değerlendirme ekiplerine çıktıların raporlamasını gerçekleştirmekteyiz.

Şirket bünyesinde beyaz yaka çalışanların hem ekip içerisindeki hem de bireysel performansları ve yetkinlikleri İK sistemi üzerinden sistematik olarak takip edilmektedir. Mavi yaka çalışanların performansları ise belirlenen operasyonel KPI'lar özelinde takibi sağlanmaktadır.

Yalnızca bugünün değil yarının iş ihtiyaçlarına göre hareket ederek geri bildirim ve açık iletişimin önemine inanmakta, koçluk kültürü ile gelişen ve geliştiren takım anlayışını benimsemekteyiz. Bu anlayışın ışığında yürüttüğümüz bireysel gelişim planı uygulaması ile tüm çalışanlar ve yöneticiler bir araya gelerek kendilerine özel hazırlanan gelişim planını yıl boyunca takip edebilmektedir. Yetenek yönetimi çalışmaları kapsamında yürütülen terfi ve atama süreçlerinde pozisyon bazlı farklı yetkinlik araçlarını kullanmaktayız. Çalışanlarımızın hem güçlü yönlerini hem gelişim alanları üzerine bireysel gelişim yolculuklarını planlamakta ve onlar ile bu değerlendirme çıktılarını paylaşmaktayız. Her bir çalışanımızın yeteneğini, gücünü ve yaratıcılığını en üst seviyede kullanmasına yönelik hazırlanan gelişim yolculuğu ile bugünün ve geleceğin liderlerini geliştirmek ve beraber büyümek için hep birlikte, durmaksızın çalışmaktayız.

Operasyonel ihtiyaçlar doğrultusunda gereksinim duyulan çalışma kadrosu için önceliğimizi, kariyer planlaması doğrultusunda mevcut şirket çalışanlarımız oluşturmaktadır. Gerekli fırsat, ortam ve kaynakların yaratılması adına insan kaynakları ekibi tarafından ilgili süreçler takip edilmekte, şirketimizin en önemli varlığı olan çalışanlarımızın yatay ve dikey olarak ilerlemelerine olanak sağlanmaktadır. Yürüttüğümüz bu iş modelimiz doğrultusunda, tüm çalışanlarımızın gelişim yolculuğunda onları objektif ve çok yönlü araçlar vasıtası ile değerlendirmekte, ilgili süreçlerde geri bildirim ve eğitimlerle destek vermekteyiz.

Kadrolarımızda doğru stratejiler ve bu stratejilere uygun iletişim kanalları ile Aras Kargo değerlerini benimseyen, eğitim düzeyi yüksek, yenilik ve değişimlere açık, girişimci, dinamik, sonuç odaklı, kendini ve işini geliştirmeyi hedefleyen bir kitleye ulaşmaktayız. İşe alım süreçlerinde ise "Fırsat Eşitliği" esasına dayanan çalışan ve aday seçim deneyimine önem vermekteyiz.

İnsan Hakları Evrensel Beyanname ve Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) Çalışma Yaşamında Temel İlkeler ve Haklar Bildirgesi'ni temel alan Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi ve On İLke imzacısı olarak işe alım ve işe yerleştirme süreçlerinde ayrımcılığa son verilmesi konularında taahhütte bulunmaktayız.



Aşkın Kepe (Ring Sürücüsü)

"Üç yılı aşkın süredir Aras Kargo çatısı altında çalışıyorum. İki yıl boyunca farklı bir bölümde çalıştıktan sonra ilgili müdürümüze sürücü olmak istediğimi belirttim ve kendisinden çok büyük bir destek gördüm. Bir yıldır ring sürücüsü olarak çalışmaktayım. Yaptığımız işte bir ekip olarak ve bir aile gibi çalışıyoruz.

Sabahları evimden gelirken mutlu bir şekilde uyanıp işime geliyorum. İşimde çok mutluyum ve işimi çok seviyorum. Müdürlerimizin, şeflerimizin, gittiğimiz şubelerin ve insanların takdirini her zaman görüyoruz ve bu çok hoşumuza gidiyor. Dünyadaki tüm kadınların dürüstçe, azimli ve korkmadan çalıştığı günlerin gelmesini diliyorum."



Nurdane Cengiz (Ring Sürücüsü)

"Kurye olarak başladığım Aras Kargo'da yedi yıldır çalışıyorum. Yaptığımız iş gereği büyük araçlar kullanıyoruz. Sürecin en başında kafamda soru işaretleri oluşmuştu. Kaygılarımı anlayan yöneticimiz bana her zaman en iyi şekilde işimi

yapabileceğime dair büyük destek gösterdi. Bu işin cinsiyet ayrımı yok. Kargo sektörü erkeklerin çalıştığı bir sektör olarak görülüyor. Ben buna katılmıyorum. Günümüz teknolojisindeki gelişmeler ile kadınlarımız korkmadan ve gönül rahatlığı ile Aras Kargo'ya gelebilirler."





İlke 6: İşe alım ve işe yerleştirmede ayrımcılığa son verilmeli.

Aras Kargo olarak çalışan değerlendirme, yeni işe alım ve ücretlendirme ile ilgili tüm süreçlerimizi eşit ve adil şartlar altında cinsiyet eşitliği esasına dayandırmaktayız. Bu esas doğrultusunda, ücretlendirme politikalarımız cinsiyetten bağımsız olarak pozisyon bazında iş değerlendirme metodolojisi ile yapılmakta ve her bir çalışmamız odağında eşit şartlar altında yürütülmektedir. İş ortaklığını yürüttüğümüz bağımsız danışmanlık ücretlendirme firması ile cinsiyet ayrımı yapılmaksızın tüm Aras Kargo çalışanlarını kapsayan eşitlik esaslı ücretlendirme politikası uygulanmaktadır.

İnsan Kaynakları ve ilgili ekiplerin iş süreçleri yönetimi kapsamında, işten ayrılma veya çalışanları etkileyebilecek önemli operasyonel değişikliklerin uygulanması süreçlerinde hukuki mevzuatlara uygun hareket edilmektedir. Olağan akışı etkileyen ölçekteki değişiklikler için strateji komitesi kararı oluşturularak sonuçlanan kararı, görev ve görev yeri değişikliği gibi konularda en az 6 gün öncesinde çalışana yazılı tebligatı yapılmaktadır.

Tüm çalışanların Türkiye kanunlarına belirlenmiş olan çalışan hakları operasyonel faaliyetler süresince korunmaktadır. Kadın çalışanlarımıza yönelik doğum izni, yasal süt izni, okulun ilk ve son günlerinde karne izni başta olmak üzere çeşitli politikalar ile anne olan çalışanlarımızın iş-özel yaşam dengelerini kurmalarında şirket olarak destek olmaktayız. Çalışan deneyimine verdiğimiz önem doğrultusunda, yasalarca zorunlu tutulan yan haklara ek olarak çalışanların beklenti ve ihtiyaçlarına yönelik yan hak uygulamalarına da yer vermekteyiz.



Aras Kargo çalışanlarına sunulan yan haklar ve imkanlar arasında;

- Yemek ücreti desteği,
- Bulunduğu pozisyon bazlı yol desteği,
- Müdür ve üzeri pozisyonlar için araç ve yakıt desteği,
- Müdür ve üzeri pozisyonlar için özel sağlık sigortası, diğer beyaz yaka çalışanlar için Yatarak Tamamlayıcı Sağlık Sigortası, tüm çalışanlar için ferdi kaza sigortası,
- Kapsam içi çalışanlar için ikramiye,
- Çocuk eğitim yardımı,
- Yakacak yardımı,
- Ramazan ve Kurban Bayramı hediyesi,
- İşveren katkılı olmayan grup Bireysel Emeklilik Sistemi,
- Ölüm olması durumunda aile yardımı ve ölüm tazminatı,
- Evlilik olması durumunda destek paketi,
- Doğum olması durumunda destek paketi,
- Yüksek lisans ve doktora eğitimi için destek paketi bulunmaktadır.

Aras Kargo çalışanlarına yasal izin hakları dışında sunulan imkanlar arasında başlıca;

- Doğum yapan kadın çalışanlara yasalarda belirtildiği şekilde doğum izni,
- Eşi doğum yapan erkek çalışanlara 5 iş günü doğum izni,
- Evlenme halinde 5 takvim günü evlilik izni,
- Anne, baba, eş ve çocuklarının veya kardeşlerinin ölümü halinde 3 takvim günü ücretli izin,
- Annelere ve tek ebeveyn babalara, ilk ve orta öğretimde okuyan çocuklarının okulunun ilk veya son gününde ücretli izin,
- Bebekleri 1-3 yaş arasında olan anneler için sabah kreşe veya bakıcıya çocuğunu bırakmaları için ya da akşam çocuğunu alma saatlerine göre gün içerisinde toplam 1 saat olmak üzere "Bebek Bakım İzni" adı altında ücretli izin,
- Annelere, bebeğin aşı ve hastalık günlerinde "Bebek Bakım İzni" adı altında ücretli izin,
- Hamile olan annelere, hamilelik süresi boyunca muayene ve tetkik günlerinde ücretli izin,
- 1-3 yaş arasında bebekleri olan annelere cumartesi günleri çalışmayarak çocukları ile birlikte olmaları adına imkan,
- Genel Müdürlük ve Transfer Merkezleri'nde hijyenik emzirme odaları sunulmaktadır.

Çalışan Gelişimi, Çalışan Bağlılığı ve Çalışan İletişimi



En önemli paydaşlarımızdan biri olan çalışanlarımızın mesleki ve kişisel gelişimlerine oldukça önem vermekteyiz. Bu alanda, sürdürülebilirlik rotamızdaki önceliklerimizden biri olan çalışan gelişimini yetenek odaklı ve kurumsal gelişim olmak üzere iki prensip üzerinden temellendirmekteyiz.

Tüm çalışanlarımız çerçevesinde yürütülen gelişim yolculuğunda; fırsat eşitliği, çeşitlilik ve kapsayıcılık, sürdürülebilirliğin desteklenmesi, etik ve yasal uyum farkındalığı, kalite bakış açısı farkındalığı, teknolojik dönüşümün desteklenmesi, mesleki standartların sağlanması ve ulusal / uluslararası taahhütlere uyumlu bir yol haritası izlemekteyiz. İç kaynaklı yıllık eğitim planlanması doğrultusunda oryantasyon, profesyonel, kişisel ve liderlik gelişim eğitimleri; dış kaynaklı eğitimler kapsamında ise yetenek yönetimi ve gelişim faaliyetlerini sürdürmekteyiz.

Yetenek gelişimi ve kurumsal gelişim yaklaşımında benimsenen temel prensipler;

- 1 Fırsat Eşitliği
- 2 Çeşitlilik ve Kapsayıcılık
- 3 Sürdürülebilirliğin Desteklenmesi
- 4 Etik ve Yasal Uyum Farkındalığı
- 5 Kalite Bakış Açısı Farkındalığı
- 6 Teknolojik Dönüşümün Desteklenmesi
- 7 Mesleki Standartların Sağlanması
- 8 Ulusal / Uluslararası Taahhütlere Uyum



#sürdürülebilirlikrotası

Tüm çalışanlarımıza eşit eğitim fırsatı sağlamaya özen göstermekteyiz. Bu doğrultuda, var olan eğitim ve gelişim programlarımız ile işe yeni başlayan çalışan kadrosundan üst yönetime kadar uzanan çok geniş bir kitleye hitap etmekteyiz. Bu kapsamda, çalışanlarımızın her birine teknik, mesleki ve sosyal gelişim odaklı eğitim olanakları sunulmakta, sürekli gelişim ve sürdürülebilir büyüme hedeflerine ulaşmayı amaçlayan bir yapı yürütülmektedir. Aramıza yeni katılan çalışanlarımızın hızlı adaptasyonuna ve profesyonel gelişimlerine katkıda bulunmak adına ilk iş günlerinden itibaren oryantasyon ve ilgili eğitimler sunmaktayız. Çalışanlarımıza verimli iş ortamı ve adaptasyon kolaylığı sağlayabilmek adına oryantasyon programımız her yeni dönemde yeniden değerlendirilmektedir. Bu değerlendirmeye ilişkin olarak tespit edilen gelişim alanlarımız üzerine çalışmalarımız da yetkili birimler tarafından yürütülmektedir.

Toplam Çalışan
Eğitim Saati:
71.000 saat



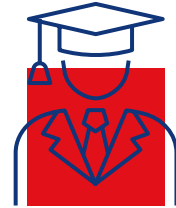
Toplam Online
Eğitim Saati:
10.997 saat



Kişi Başına Düşen
Eğitim Saati:
10,1 saat / kişi



Çalışan eğitimleri kapsamında 2021 yılında tüm çalışanlarımıza toplamda 71.000 saatlik eğitim verilmiştir. Çalışan başına düşen eğitim süremiz, 2021 yılı için 10,1 saat olmuş ve 2020 yılına oranla yaklaşık iki katına çıkmıştır. Gelişim yolculuğumuzu 2025 yılı sürdürülebilirlik hedeflerimiz doğrultusunda büyüyerek devam ettirmeyi hedeflemekteyiz.



Kapsayıcı çalışan gelişimi ve eğitim programlarımızı **Aras Akademi** çatısı altında şekillendirmekteyiz. Çalışanlarımızın ihtiyaçlarını analiz ederek Akademi aracılığı ile sunacağımız eğitimleri tasarlamakta ve belirlemekteyiz. Gerçekleştirdiğimiz ihtiyaç analizinden, gelişim yolculuğunun tamamlanmasına kadar olan çalışan eğitimlerinde ilişkin tüm süreçlerimize detaylı bir şekilde Eğitim ve Gelişim Yönetim Prosedüründe yer vermektediriz.

Yürütülen geniş
yelpazeli

Aras Akademi

çatısı altında 3 ana markayla; Pusula Arası Eğitimleriyle ağırlıklı saha çalışanlarımızın profesyonel ve kişisel gelişimlerine, Kampüs Arası Eğitimleriyle Bölge, Transfer ve Genel Müdürlük İdari ekiplerinin profesyonel ve kişisel gelişimlerine, Lider Arası Eğitimleriyle de Aras Liderlerinin gelişim yolculuklarına eşlik etmekteyiz.

Aras Kargo olarak değişen paydaş ihtiyaçlarına çözüm üretmek adına tasarladığımız stratejik eğitim platformumuz "Aras Akademi" ile tüm çalışanlarımıza kazandırdığımız bilgi ve becerinin uygulanabilir ve sürdürülebilir olması adına var gücümüzle çalışmaktayız. Hem bireysel hem organizasyonel öğrenmeyi destekleyen **Aras Akademi**, çalışanlarımızın profesyonel eğitim süreçlerinde yetkinlikleri ile uyumlu ve etkin bir öğrenme süreci tasarlanmaktadır. Sürdürülebilirlik hedeflerimiz doğrultusunda çalışan eğitimlerinin daha verimli hale getirilmesi ve süreçlerimizin dijitalleşen dünyaya ayak uydurması adına gerekli çalışmaların sağlanması için Aras Kargo olarak tüm paydaşlarımız nezdinde taahhütte bulunmaktayız.

Aras Akademi ile çalışanlarımızın profesyonel yetkinliklerinin yalnız şirketimiz özelinde değil içinde bulunduğumuz çağa ve topluma duyarlı şekilde gelişimini hedeflemekteyiz. Bu doğrultuda, "Sürekli Öğrenme" felsefesi ile şirket stratejilerinin gerçekleşmesine katkı ve iş çıktılarında fayda sağlamayı amaçlamaktayız.

Aras Akademi ile şirketimizin eğitim ve gelişim programlarının standardı oluşturulmuş ve İnsan Kaynakları süreçleri ile entegre hayata geçirilmiştir. Bu sayede tüm çalışanlarımızın gelişim adımları ve yetkinlikleri de ölçeklendirilebilir bir sistematığe oturtulmuştur. Üniversiteler ile yürüttüğümüz iş birlikleri nezdinde eğitim içeriklerine sağladığımız katkı sayesinde akademik bilgiyi iş dünyasına entegre ederek teori ile uygulamayı bütünleştirmiş bulunmaktayız.

İlk Adım Okulları

Aras Akademi İlk Adım Okulları ile şube çalışanlarımız ile operasyonel süreçlerde karşılaştıkları vakalar çerçevesinde simülasyonlar gerçekleştirmekteyiz. Çalışanlarımızın, inovasyon duvarlarına yazdıkları fikir ve önerilerinden ilham almakta, gelişim alanlarımızdaki ilerlemeler adına fikirlerini önemsemekteyiz. İlk Adım Okulları ile çalışanlarımızla iletişimimizi güçlendirirken aynı zaman da onlara keyifli ve rahatlatıcı zaman geçirebilecekleri bir alan sunmayı hedeflemekteyiz.



#sürdürülebilirlikrotası



Saha ekiplerimizin ve kurumsal kimliğimizin önemli bir parçası olan "ARAS Önem Taşır" sözümüzü, sürdürdüğümüz eğitimler ışığında yaşatmayı amaçlamaktayız. Çalışanlarımızın iş odalarının sadece bir kargoyu taşımaktan, teslim etmekten öte olduğunu farkına oldukları, işte anlam arayışını destekleyen içerikler ile buldukları bir çalışma ortamı sunmayı amaçlamaktayız. Sunulan eğitim platformu kapsamında başlıca "Müşteri İlişkilerinde Mükemmellik", "Teknik Paket: Lobi Yönetimi, Hukuk ve Uyum" ve "Risk ve Varlık Yönetimi" olmak üzere teknik gereksinimlere yönelik içerikler yer almaktadır.



Kampüs Arası eğitimleri, yeni dünyanın gerektirdiği yetkinlik ve beceri setlerini kapsayan eğitim ve sertifika programları ile ARAS'ları geleceğe taşıyacak yeni fikir ve uygulama tohumlarının atıldığı bir eğitim platformudur. Platform kapsamında;

- Müşteri Deneyimi ve Tasarım
- Teknoloji ve Dijital Dönüşüm
- İş Yönetimi
- İş ve Yaşam gibi özel alanlarda eğitimler, atölyeler ve webinarlar düzenlenmektedir.



Yetenek ve Liderlik Programları bünyesinde mikro ve / veya uzun soluklu eğitim, ölçme ve değerlendirme uygulamaları, deneyim paylaşımı, online ipuçları, mentorluk ve koçluk görüşmeleri gerçekleştirilmektedir. İlk kademe yöneticilerimiz başta olmak üzere geribildirim veren, açık iletişim kuran, dönüştüren, hatalarından öğrenen liderlik modelleri üzerinde çalışılmaktadır.

Akademi, bireysel gelişimin yanı sıra kurumun değişim ve dönüşüm süreçlerinin de stratejik ortaklarından.

Çalışan Sağlığı ve Güvenliği

Operasyonlarımızda insana yakışır, sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamının oluşturulması ve her daim korunması adına çalışmaktayız. Bu amaca yönelik çalışanlarımızın doğrudan veya dolaylı olarak zarar görmemeleri adına şirket kültürü olarak benimsenmiş Entegre Yönetim Sistemi (EYS) ile İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) politikamız uygulanmaktadır. İlgili mevzuat ve yükümlülükler çerçevesinde, tüm iş yerlerimizde; operasyon alanlarımız ve ofislerimizde; güvenli ve sağlıklı çalışma koşullarının sürekli takibi sağlanmaktadır.

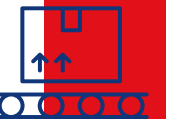
EYS uygulamalarının içselleştirilmesi, ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemini tarifi ve etkin yürütülebilmesi adına hazırlanmış olduğumuz Entegre Yönetim Sistemi El Kitabı tüm çalışanlarımızın erişimine sunulmuştur. İSG ve Yönetim Sistemi ile ilgili öngörülen operasyonel ve diğer riskler, EYS Risk ve Fırsat Değerlendirme Prosedürü kapsamında tanımlandığı şekilde belirlenerek ilgili ekipler tarafından değerlendirilmektedir.

Operasyonel tehlikelerden kaynaklı İSG risk değerlendirmesi ise ilgili Tehlike Tanımlama ve Risk Değerlendirme Prosedürü'nde ifade edildiği üzere potansiyel İSG tehlikeleri ve risk değerlendirme faaliyetleri "Önleyici Tedbir" yaklaşımı dikkate alınarak ele alınmakta, öngörülen faaliyetler uygulamaya konulmakta ve bu faaliyetlerin etkinlik takibi periyodik olarak yapılmaktadır. İSG tehlikelerine ilişkin risk değerlendirme formları, ilgili ekiplerce düzenli olarak tutulmakta ve muhafaza edilmektedir.

Entegre Yönetim Sistemi kapsamında 2014 yılı itibarıyla Aras Kargo operasyonları ISO 45001 ve ISO 14001 çerçevesinde belgelendirilmiştir. Sürekli iyileştirme ve geliştirme ilkimiz doğrultusunda 2023 yılı itibarıyla Türkiye genelinde ISO 14001 ve ISO 45001 yönetim sistemlerinde belgelendirilmeyi hedeflemekteyiz.



2021 yılı ISO 45001 ve ISO 14001 belgesine sahip operasyon merkezleri:



Genel Müdürlük

Ankara Bölge Müdürlüğü

Batı Karadeniz Bölge Müdürlüğü

Boğaziçi Bölge Müdürlüğü

Bursa Bölge Müdürlüğü

Ege Bölge Müdürlüğü

İstanbul Anadolu Bölge Müdürlüğü

Trakya Bölge Müdürlüğü

Ankara Transfer Merkezi

Boğaziçi Transfer Merkezi

Bursa Transfer Merkezi

Ege Transfer Merkezi

İkitelli Transfer Merkezi

Marmara Transfer Merkezi

Orhanlı Transfer Merkezi

Gerçekleştirdiğimiz ve planladığımız çalışan bağlılığını arttırıcı projelerin yanı sıra var olan çalışan bağlılığını ölçümlemek içinde belirli aralıklar ile çalışan bağlılığı/ memnuniyeti anketleri düzenlemekteyiz. 2021 yılında çalışanlarımızın katılımı ile gerçekleşen anket kapsamında EFQM⁹ kriterlerinin tamamında %0,2 ile %4,8 oranlarında artış sağlanmıştır. Açıklanan anket sonuçlarına göre en yüksek artış "Gelişim ve Kariyer" alanında görülmektedir. Genel çalışan bağlılığı oranına baktığımızda ise 2021 yılında %80 gibi yüksek bir oranda çalışan bağlılığını var olduğunu görmekteyiz. 2025 sürdürülebilirlik vizyonu ile beraber bu oranı %85'e çıkarmayı taahhüt etmekteyiz. Raporlama dönemi süresince yürütülen çalışan bağlılığı ve çalışan memnuniyeti anketi detayları "Sosyal Performans Göstergeleri" bölümünde paylaşmaktayız.

Çalışan bağlılığını ve memnuniyetini yükseltmenin ve aynı zamanda gelişen bir iş ortamı yaratmanın bir diğer adımının çalışan geri bildirimlerini almak, değerlendirmek ve uygulamak olduğunu düşünmekteyiz. Geri bildirim ve açık iletişimin önemine olan inancımız doğrultusunda, tüm çalışanlarımız direkt olarak ilgili insan kaynakları sorumlusuna e-posta, telefon veya yüz yüze olmak üzere tercih ettiği iletişim kanalı vasıtası ile her zaman ve her konuda şikayet ve taleplerini iletebilmektedir. Yürütülen çalışan bağlılığı anketi kapsamında her sene çalışan görüşleri toplanarak, bölge operasyonları ve genel müdürlük için odak çalışma grupları ile bu öneriler detaylandırılmakta ve üst yönetime raporlama yapılmaktadır. Alınan geri bildirimler çerçevesinde bir sonraki faaliyet dönemi operasyon ve hedefleri de ilgili birimlerce değerlendirilmektedir.

⁹ Avrupa Kalite Yönetim Vakfı (EFQM), kuruluşları, değişimi yönetme ve performanslarını iyileştirme konusunda destekleyen bir yönetim çerçevesi modelidir.

Tüm operasyonlarımızın yürütüldüğü noktalarda yasal düzenlemeler, ilgili yönetim sistemi ve şirket gereklilikleri çerçevesinde eğitim ihtiyaçları belirlenmekte ve bu doğrultuda kapsamlı eğitim programları uygulanmaktadır. Çalışanların ilk iş gününden itibaren verilmeye başlanan bu eğitimler, düzenli olarak saha operasyonlarında teknik içerikli İSG eğitimleri ile desteklenmektedir. İş Sağlığı ve Güvenliği alanında çalışanlara başlıca İşe Başlama Eğitimi, İş Güvenliği Eğitimi, İş Sağlığı Eğitimi, İlk Yardım Eğitimi, Acil Durum Eğitimi, SEÇ Yönetim Sistemi Eğitimi, Koronavirüs (COVID-19) Eğitimi, Tehlikeli Madde Eğitimi, İleri Sürüş eğitimleri verilmektedir.

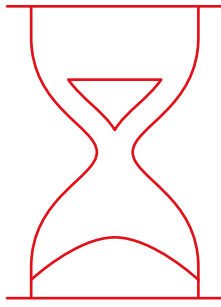
2021 yılı boyunca iş sağlığı ve güvenliği kapsamında dijital ve yüz yüze olmak üzere toplamda **30.003 saat** eğitim kaydı bulunmaktadır. Yürütülen bu eğitimler aracılığı ile **7.037** çalışana ulaşılmış ve ortalama kişi başına düşen eğitim saati İSG özelinde **4,26** olarak kayıtlara geçmiştir.

Aynı zamanda, iş sağlığı ve güvenliği alanındaki performansımızı sürekli olarak takip etmekte ve değerlendirmekteyiz. Bu doğrultuda, tüm operasyon noktalarında kaza sayıları, meslek hastalığı sayısı, iş ile bağlantılı ölümlü vaka sayısı ve iş kazasından kaynaklı devamsızlık gibi belirli İSG performans ile göstergelerini kayıt altına alarak takip etmekteyiz. Tüm bu performans göstergelerinin detayları "Sosyal Performans Göstergeleri" bölümünde yer almaktadır.

2021 döneminde, aldığımız önlemler, çalışanlarımıza sağladığımız eğitimler sayesinde tüm faaliyet alanlarımızı kapsayacak şekilde gelişmiş uygulamalar yürütülmüştür. Kayıtlarımıza geçen kazadan kaynaklı toplam devamsızlık gün sayısı ise 2020 - 2021 dönemine göre %20 oranında azalma göstermiştir.

Çalışan başına
düşen İSG
eğitim saati:

4,26 saat



İSG Performansı	2020	2021
Kaza Sıklık Oranı (IR)*	%5,75	%6,56
Meslek Hastalığı Oranı (ODR)*	0,00	0,00
Kayıp Gün Oranı (LDR)*	0,00121	0,00092
Devamsızlık Oranı (AR)*	0,01299	0,00356

*IR, bordrolu çalışanlar özelinde hesaplanmaktadır.

Uzman ekibimiz tarafından periyodik olarak izlenen İSG performans göstergelerimizi her geçen gün iyileştirmeyi amaçlamaktayız. Sürdürülebilirlik hedeflerimiz doğrultusunda güvenli ve sağlıklı iş ortamını tüm çalışanlarımıza sağlayabilmek adına yürüttüğümüz faaliyetler vasıtasıyla 2025 yılına kadar kayıp günlük kaza sıklık oranının **%5** azaltılması hedefi yolunda çalışmalarımızı yürütmekteyiz.

Aras Kargo çalışanlarının yanı sıra tedarikçilerimizin de iş sağlığı ve güvenliği alanında farkındalığını ve bilincini artırmaya önem vermekteyiz. Bu kapsamda tedarikçilerimizi verdiğimiz eğitimler ile bu konuda desteklemekteyiz. Aynı zamanda tedarikçilerimizin İSG performansını takip etmek amacıyla; iş kazaları ve meslek hastalıklarından kaynaklı devamsızlık verilerini takip etmekteyiz.

#EvdeKal, Var Gücümüzle Sizin İçin Çalışıyoruz...

Tüm insanlığı etkilediği gibi COVID-19 pandemisi, özellikle kargo sektörünü önemli ölçüde etkilemiştir. Pandemi süresince aralıksız çalışmaya devam eden sektörün bir parçası olarak bizler de çalışanlarımızın sağlığı ve güvenliği adına aldığımız önlemlerle var gücümüzle çalıştık.

Tüm süreçlerde olduğu gibi pandemi döneminde Aras Kargo olarak, çalışanlarımızın ve müşterilerimizin sağlığını korumak adına gerekli önlemleri alırken, kendilerini güvende hissetmelerini sağlamak üzere de ek çalışmalar gerçekleştirdik. Bu doğrultuda pandemi dönemi boyunca hizmete kesintisiz devam eden tüm çalışanlarımızın, pandemi öncesi dönemde sahip oldukları, kanunlarca belirlenmiş haklardan mahrum kalmamaları amacıyla yaptıkları işin ve sektörün doğasına uygun faaliyetler yürüttük.

"Aras Kargo COVID-19 Eylem Planı" doğrultusunda tüm dünyayı ve ülkemizi etkisine alan COVID-19 pandemisi ile ilgili gelişmeleri yakından takip ederek bu süreçte hem müşterileri hem de çalışanları korumak adına Dünya Sağlık Örgütü ve Sağlık Bakanlığı'nın önerilerine göre tedbir ve önlemlerini genişleterek operasyonlarımıza devam ettik.

Çalışanlarımız için bilgilendirme ve koruma çerçevesinde başlıca;

- COVID-19 salgınına karşı Aras Kargo personelinin bu virüsü tanınması, virüse karşı hazırlıklarını ve önlemlerini alması, koordine şekilde hareket etmesi için aksiyon planlarını oluşturularak gerekli önlemleri almaları yönünde bilgilendirmeler yapıldı.
- Salgına karşı acil durum komitesi ve aksiyon takımları oluşturuldu, iş süreçlerinin aksamaması adına acil durum yöneticileri yedekleri belirlendi.
- Genel Müdürlük, Bölge Müdürlükleri, Transfer Merkezleri ve Şubelerimizdeki girişlerde temassız ateş ölçümü yapıldı. Sağlık durumunda bir olumsuzluk tespit edilmesi durumunda iş yeri hekimlerimizle koordineli süreç yürütüldü.
- Riskli grupta olan çalışanlarımıza, vaka sayılarının yoğun artış gösterdiği dönemde idari izin verildi.
- Çalışanlarımızın giriş ve çıkışlarında kullanılan parmak okuma sistemi yerine kartlı geçiş sistemi aktif edildi.
- Vaka sayılarının yoğun seyrettiği dönem boyunca Aras Kargo Genel Müdür'ü Utku Ayyarkın tarafından mail ile tüm çalışanlara haftalık olarak, alınan aksiyonlar, dikkat edilmesi gerekenler, müşterilerden ve çalışanlardan gelen pozitif geri dönüşler ile ilgili bilgilendirici paylaşım yapıldı.
- Transfer merkezlerinde araç içi sterilizasyonlar yapıldı.

Operasyon birimlerinde yürütülen sterilizasyon ve hijyen faaliyetleri başlıca;

- Personel servislerinin gerekli aralıklarda iç sterilizasyonları yapıldı.
- Şube içine en fazla 3 müşteri alınıp, mesafe kuralları doğrultusunda şubelerimizde sözlü ve yazılı uyarı mekanizması uygulandı. Önerilen mesafe kuralları gereğince zemin işaretleme bantları ile görsel düzenlemelere yer verildi.
- Genel Müdürlük ve tüm Bölge müdürlükleri, Transfer Merkezleri, Şubelerimizde sterilizasyon ve temizlik işlemleri gerekli aralıklarla yapılmaktadır.
- 65 yaş üstü müşterilerin pandemi döneminde kargolarının ücretsiz taşınması sağlandı.
- Maske ve tek kullanımlık eldiveni tüm kuryelerimizin gerekli durumlarda kullanması için gerekli tedarik ve bilgilendirme işlemleri yürütüldü. Tüm birimlerimizde tek kullanımlık maske tedariki devam etmektedir.
- Türkiye genelindeki tüm birimlerimizde hem müşteri hem çalışanlarımızın kullanıma açık el dezenfektanları yer almaktadır.

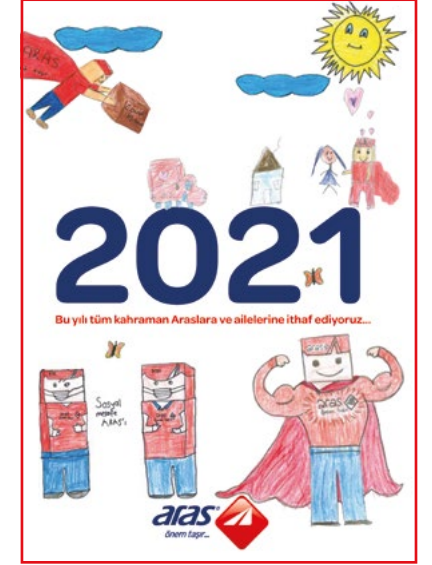
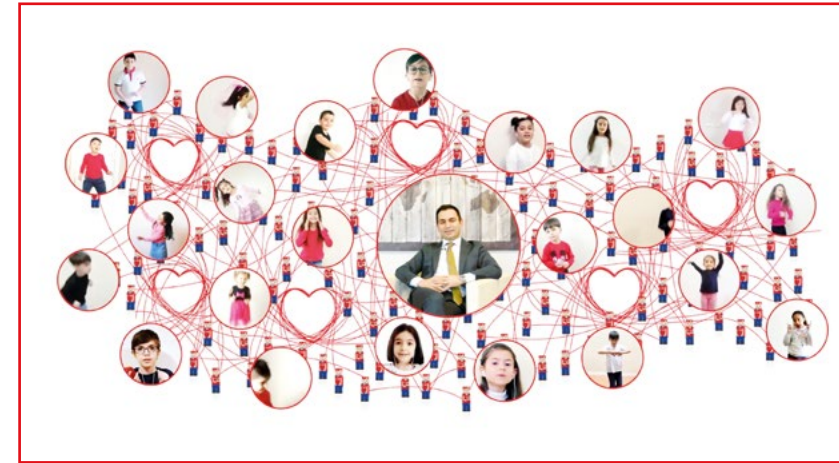
Kargo alımı ve müşteri teslimatları kapsamında başlıca;

- Kargo alımları ve teslimatlarında müşterilerimizle kuryelerimiz arasında Sağlık Bakanlığı'nın önerdiği sosyal mesafe kurallarına özen gösterilmektedir.
- Kargo tesliminde temassız teslimata dikkat edilmektedir. SMS kodu ile temassız teslimat süreci yürütülmektedir.
- Süreci en sağlıklı şekilde yönetebilmek ve müşterilerimizin bize istediği zaman ulaşabilmeleri adına çağrı yönetim süreçlerimizde kapasite değerlendirmesi yapılmaktadır.

Sağlık Bakanlığı tarafından yayınlanan içerikler eş zamanlı olarak çalışanlarımız ile paylaşılmaya devam etmektedir.

Pandemi Sürecinde Çalışanlarımıza Motivasyon Desteği Kapsamında;

Aras Kargo olarak, çalışanlarımızın 6-12 yaş arası çocuklarının katılımıyla "Anne / Babanız Birer Aras Kahramanı" temasıyla gerçekleşen yarışma sonucunda belirlenen 12 resim, 2021 yılı için hazırlanan takvimde yıl boyunca çalışanlarımızın masalarında yer almıştır.



Aras Kargo olarak, herkesin eve kapandığı pandemi döneminde canla başla ve fedakârca hizmet veren çalışanlarımızın yeni yılı, çocuklarının katkılarıyla hazırlanan sürpriz bir filmle kutlandı. "Olmazsan Olmaz" şarkısının uyarlandığı filmde çalışanlarımızın çocukları seslendirdikleri şarkıyla özveriyle çalışan anne ve babalarına destek olmuşlardır.

Geçirdiğimiz COVID-19 döneminde Aras Kargo'nun çalışanlarına teşekkür etmek için kamerasız aldığı filmde transfer merkezi ve şubelerde görev yapan birçok çalışan da rol almıştır. Teşekkür filminin kahramanları olan Araslar, "Müşterilerimiz evden çıkmadan her türlü ihtiyaçlarını internette almaya başladılar. Kapılarına götürdüğümüz kargo paketlerinin onları ne kadar mutlu ettiğini gördükçe biz de çok mutlu oluyoruz" mesajını vermektedirler. Ayrıca, filmimize sosyal medyadan gelen olumlu yorumlar da tüm Aras Kargo çalışanlarının motivasyonunu artırmıştır.



Toplumsal Katkı

Aras Kargo olarak hizmet gösterdiğimiz sektörde öncü olmak ve toplumda farkındalık yaratmak amacıyla 2014 yılında çalışanlarımızın gönüllü katılımıyla "Doğa Dostu Araslar" platformu oluşturulmuştur. Çalışanlarımızın ve ailelerinin gönüllülük esasına dayalı katılımı ile bu platform çerçevesinde her yıl düzenli olarak çevre bilincinin artırılmasına yönelik kıyı temizliği, fidan dikimi, hayvan dostları besleme etkinlikleri ve daha birçok toplumumuz için farkındalık artırıcı proje gerçekleştirilmektedir. Bu doğrultuda, çalışanlarımıza ve ailelerine çevreyi koruma ve gönüllülük bilincini aşılama yolunda faaliyetlerimize devam etmeyi hedeflemekteyiz.



Fidan Bağışları

Çevre misyonumuzun gerçekleştirilmesinde kilit bir rol taşıyan Doğa Dostu Araslar platformu ile 2021 yılına kadar Türkiye'nin farklı bölgelerinde 140 binden fazla fidan dikimi gerçekleştirilmiş ve "Doğa Dostu Araslar Ormanı" için tüm çalışanlarımız güç birliği göstermiştir. Türkiye'nin öncü ve yenilikçi kargo şirketi Aras Kargo olarak, raporlama yılı süresinde ise Ege Orman Vakfı'na 16 bin ve TEMA Vakfı'na 32 bin fidan

bağışı yapılmıştır. Bağış faaliyetlerimize ek olarak, tüm çalışanlarımızın çevre bilincini artırmak adına Aras Kargo Genel Müdürü Utku Ayyarın ve Genel Müdür Yardımcıları öncülüğünde ülkemizin çeşitli sahalarda fidan dikim törenleri de gerçekleştirilmiştir.



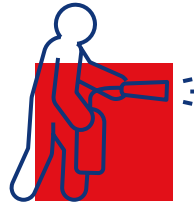
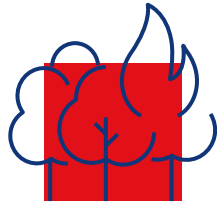
Deniz Temiz Turmepe Derneği Kıyı Temizliği Etkinlikleri

Aras Kargo olarak, doğamıza olan saygımızı iş yapışımıza entegre etmekteyiz. Bu doğrultuda çevrenin ve doğal kaynakların korunmasını önemsemekte ve çalışanlarımızın da aktif katılımı ile bu çerçevede iş birliğimizi yürütmekteyiz. Bu anlayışla oluşturulan "Doğa Dostu Araslar" platformu ve TURMEPA (Deniz Temiz Platformu) ile birlikte kıyı temizliği hareketini yürütmekte, sayısı 600'ü aşan çalışanımız ve ailelerinin gönüllü katkılarıyla bugüne kadar dört tondan fazla atığın denizlere karışmasını önlemekte rol aldığımızı gurur ve mutlulukla paylaşmaktayız. Çevre vizyonumuzun bir yansıması olan Doğa Dostu Araslar Kıyı Temizliği Projesi, dünya genelinde topluma

mal olmuş başarılı kurumsal sosyal sorumluluk projelerini ve kitle iletişimi çalışmalarını 17 kategoride değerlendiren Birleşik Krallık merkezli Uluslararası Kurumsal Sosyal Sorumluluk Mükemmellik Ödülleri'nde (The International CSR Excellence Awards) "Kurumsal Vatandaşlık" kategorisi, "Çevre Kirliliğini Önleme" dalında başarıya layık görülmüştür. Aras Kargo olarak başlattığımız bu projemiz, alanında bir diğer saygın organizasyon olan Uluslararası Stevie Ödülleri'nde Kurumsal Sosyal Sorumluluk kategorisinde ödüllendirilmiştir.



#sürdürülebilirlikrotası

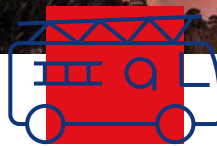


Felaketlerde Ücretsiz Taşımalar

Ülkemizi etkisi altına alan sel ve yangın gibi felaketlerin yaralarını sarmak adına bölgelerdeki ihtiyaçların tespit edilmesi amacıyla devlet kurumları ve ilgili ekipler ile yerinde birebir görüşmeler gerçekleştirilmiştir. 2021 yılında ülkemizi derinden etkileyen afetlerde, Aras Kargo olarak, belirlenen ihtiyaç listeleri kapsamında malzeme toplama noktaları oluşturulmuş, afet bölgelerinin ihtiyaçlarını karşılamak üzere bölgelere gönderilen tüm yardım malzemeleri Aras Kargo güvencesiyle, ücretsiz ve en hızlı şekilde ihtiyaç sahiplerine ulaştırılmıştır.



Aras Kargo Genel Müdürü Utku Ayyarkın yangın bölgesini ziyaret etti.



Haçiko Besleme Etkinliği

Topluma değer katma ve çevreyi koruma bilincimizle Doğa Dostu Araslar platformu ve Hayvanları Çaresizlikten ve İlgisizlikten Koruma Derneği (HAÇIKO) ile birlikte 4 Ekim Hayvanları Koruma Günü kapsamında sokak hayvanlarını besleme etkinliği gerçekleştirilmiştir.

Yürütülen etkinlikte yaşam mücadelesi veren yüzlerce sahihsiz köpeğe mama takviyesi sağlanmış ve ayrıca Aras Kargo olarak sokak hayvanları için tüm şube, bölge müdürlükleri ve transfer merkezlerimizde mama ve su kabı dağıtma uygulamamız ile şimdiye kadar on binlerce mama ve su kabı dağıtımına destek olunmuştur.





Ekler

#sürdürülebilirlikrotası

Çevresel Performans Göstergeleri

Binalarda Enerji Tüketimi (kWh)	2020	2021
Doğalgaz (kWh)	10.521.789	8.055.394
• Özmal (kWh)	2.154.456	1.026.880
• Kiralık (kWh)	8.367.333	7.028.513
Elektrik (kWh)	15.616.458	14.353.298
• Özmal (kWh)	1.973.236	1.235.839
• Kiralık (kWh)	13.643.222	13.117.460
Dizel (kWh) - Jeneratör Yakıtı	137.179	107.739
Toplam Enerji Tüketimi (kWh)	26.275.426	22.516.430

Filo Enerji Tüketimi	2020	2021
Özmal Araç Tüketimi (litre)	3.656.740	4.023.026
• Benzin (litre)	6.295	67.032
• Dizel (litre)	3.593.565	3.879.295
• Adblue (litre)	56.880	76.698
Kiralık Araç Tüketimi (litre)	25.780.678	23.614.916
Özmal Araç Tüketimi (kWh)	34.996.010	38.248.153
Kiralık Araç Tüketimi (kWh)	249.299.155	228.285.392
Toplam Enerji Tüketimi (kWh)	284.295.165	266.533.545

Aras Kargo Filo Bilgisi	2020
Toplam Kiralık Araç Sayısı	5.365
Elektrikli Araç Sayısı	35
Özmal Araç Sayısı	911
Toplam Araç Sayısı	6.311

Karbon Emisyonları* (ton CO ₂ e)	2020	2021
Kapsam 1	11.000	11.336
Kapsam 2	8.027	7.378
Kapsam 3	63.562	58.275
Toplam Karbon Emisyonu	82.589	76.989

*Emisyon hesaplama sürecine rehberlik etmesi adına "GHG Protokolü'nün Kurumsal Muhasebe ve Raporlama Standardı" temel alınmıştır. Kapsam 3 Karbon Emisyonları, arakat ve anahat transfer hattında kullanılan kiralık araçlar ile acente ve şubelerin teslimatta kullandığı kiralık araçların emisyon hesabını içermektedir.

Sosyal Performans Göstergeleri

	2019		2020		2021	
Aras Kargo Çalışanları (GRI 401-1) (GRI 405-1)	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Tam Zamanlı Çalışan Sayısı	951	5.173	957	5.208	978	5.419
Yarı Zamanlı Çalışan Sayısı	1	9	3	9	1	5
Toplam Çalışan Sayısı	952	5.182	960	5.217	979	5.424
Engelli Çalışan Sayısı	19	132	23	121	21	137

	2019	2020	2021
Aras Kargo Çalışanları (GRI 401-1) (GRI 405-1)	Toplam	Toplam	Toplam
Taşeron Çalışan Sayısı	974	1.779	1.452

	2019		2020		2021	
Yaşa ve Cinsiyete Göre Çalışanlar (GRI 401-1)	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Çalışan Sayısı - 50 yaş ve üstü	20	486	29	537	35	604
Çalışan Sayısı - 30-50 yaş arası	590	3.435	616	3.452	671	3.632
Çalışan Sayısı - 30 yaş altı	342	1.261	315	1.228	273	1.188

	2019		2020		2021	
Üst Yönetim (GRI 405-1)	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Stratejik Yönetim Ofisi ve Yönetim Kurulu	2	1	0	4	1	8
Genel Müdür Yardımcıları	3	3	4	4	3	4
Direktör	2	2	2	2	3	5
Müdür	7	43	8	44	10	46

	2019		2020		2021	
Çalışan Devir (GRI 401-1)	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Çalışan Devir Oranı	%14,3	%15,9	%12,2	%14,8	%9	%15,8
Toplam Çalışan Devir Oranı	%15,6		%14,4		%15,2	

	2019		2020		2021	
Yeni İşe Alınan * (GRI 401-1)	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Çalışan Sayısı - 50 yaş ve üstü	2	7	0	11	1	32
Çalışan Sayısı - 30-50 yaş arası	23	176	35	352	49	178
Çalışan Sayısı - 30 yaş altı	34	193	85	665	59	318

*Bordroya dahil olanlar ve ilgili yıl içerisinde işe girişi olanlar raporlanmıştır.

Sosyal Performans Göstergeleri

	2019		2020		2021	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Doğum İzni (GRI 401-3)						
Yıl içerisinde Doğum İzninden Yararlanan Çalışan Sayısı	48	-	13	-	18	-
Yıl içerisinde Doğum İzninden Dönen Çalışan Sayısı	34	-	8	-	21	-

	2019		2020		2021	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Sendikalaşma (GRI 407-1)						
Sendikalı Çalışan Sayısı	431	3.931	477	4.493	487	4.418
Toplu İş Sözleşmesi Kapsamındaki Çalışan Sayısı	491	4.289	519	4.828	513	4.560

	2019		2020		2021	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Çalışan Eğitimleri (GRI 404-1)*						
Verilen Toplam Eğitim Saati	6.957	19.599	9.654	30.404	15.070	55.930
Verilen Toplam Eğitim Saati-Dijital	303	624	212	512	3.370	7.627
Çalışan Başına Toplam Eğitim Saati	7,5	3,7	9,9	5,0	15,4	9,2
Çalışan Başına Toplam Eğitim Saati-Dijital	0,3	0,1	0,2	0,1	3,4	1,3

	2019		2020		2021	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Etik Alanında Verilen Eğitim						
Verilen Toplam Eğitim Saati	-	-	-	36	16	99
Çalışan Başına Toplam Eğitim Saati	-	-	-	0,006	0,02	0,02

	2019		2020		2021	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Çalışan Eğitimleri - İSG						
Verilen Toplam Eğitim Saati	859	3.838	2.760	13.589	3.253	26.750
Çalışan Başına Toplam Eğitim Saati	0,88	0,63	2,82	2,24	3,33	4,41

*Eğitim göstergeleri hesaplanırken toplam çalışan sayısı değil hedef kişi sayısı baz alınmıştır. Hedef kişi sayısı hesaplanırken güncel çalışan listelerinden stajyerler, yarı zamanlı çalışanlar, hizmetliler, Yönetim Kurulu Üyesi, Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı, Acente Bordrolular kapsam dışı bırakılmıştır. Eğitim saati hesaplanırken acenteler kapsam dışı bırakılmıştır. Toplam eğitim saati İSG eğitimlerini de kapsamaktadır.

Sosyal Performans Göstergeleri

	2019		2020		2021	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
İSG -Şirket Çalışanları (GRI 403-2)						
İş ile Bağlantılı Ölümlü Vaka Sayısı	0	0	0	0	0	1
Meslek Hastalığı Sayısı	0	0	0	0	0	0
Kazadan Kaynaklı Devamsızlık	86	1.797	38	2.118	51	1.660
Kaza Sıklık Oranı (IR)	%7,5		%5,75		%6,56	
Meslek Hastalığı Oranı (ODR)	0		0		0	
Kayıp Gün Oranı (LDR)	0,001065894		0,001211933		0,000927842	
Devamsızlık Oranı (AR)	0,004094127		0,012997663		0,003569811	

	2019		2020		2021	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
İSG -Tedarikçiler (GRI 403-2)						
Kaza Sayısı	-	-	-	-	28	383
İş ile Bağlantılı Ölümlü Vaka Sayısı	-	-	-	-	0	0
Meslek Hastalığı Sayısı	-	-	-	-	0	0
Kazadan Kaynaklı Devamsızlık	-	-	-	-	37	898

Paydaş İletişimi

Paydaş	İletişim Kanalı	İletişim Sıklığı	Paydaş Beklentisi / Paydaş Öncelikleri	Alınan Aksiyonların Yer Aldığı Rapor Bölümü
Çalışanlar	Telefon, İç Mesajlaşma, Telekonferans, Mail, Web Sitesi, Sosyal Medya, Kahvearası Dergisi, Öneri Sistemi, Etik Bildirim Hattı, Aras Akademi	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"> Operasyonel Mükemmellik ve Güvenlik Dijitalleşme ve İnovasyon Sürdürülebilir / Sorumlu Ürün Gamı Müşteri Memnuniyeti 	Rota: Eşsiz Müşteri Deneyimi Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum
	Çalışan Memnuniyet Anketi	Yılda Bir		
Üst Yönetim	Toplantılar, Mail, Web Sitesi, Telefon, İç Mesajlaşma, Telekonferans	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"> Yeşil ve Verimli Taşımacılık Operasyonel Mükemmellik ve Güvenlik Müşteri Memnuniyeti Enerji / Kaynak Yönetimi ve Verimliliği 	Rota: Eşsiz Müşteri Deneyimi Rota: Sıfır Karbon
	Çevrimiçi Yayınlar	Belirli Aralıklarla		
Sivil Toplum Kurumları (STK)	Telefon, Telekonferans, Mail, Web Sitesi, Sosyal Medya, Toplantılar	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"> Sürdürülebilir / Sorumlu Ürün Gamı Müşteri Memnuniyeti Lokasyon Bazlı Emisyon Yönetimi Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi 	Rota: Eşsiz Müşteri Deneyimi Rota: Sıfır Karbon
	Saha Çalışmaları	Belirli Aralıklarla		
Müşteriler	Telefon, Telekonferans, Mail, Web Sitesi, Sosyal Medya, Etik Bildirim Hattı, Çağrı Merkezi, Aras Kargo Mobil Uygulaması	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"> Müşteri Memnuniyeti Operasyonel Mükemmellik ve Güvenlik Dijitalleşme ve İnovasyon Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik Veri Güvenliği ve Gizliliği 	Rota: Eşsiz Müşteri Deneyimi Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum
	Saha Ziyaretleri	Belirli Aralıklarla		
	Müşteri Memnuniyeti Anketi	Yılda Bir		
Yükleniciler	Telefon, İç Mesajlaşma, Telekonferans, Mail, Web Sitesi, Sosyal Medya, Kahvearası Dergisi, Öneri Sistemi, Etik Bildirim Hattı	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"> Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik Etik, İnsan Hakları, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Müşteri Memnuniyeti Çalışan Sağlığı ve Güvenliği 	Rota: Eşsiz Müşteri Deneyimi Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum
	Toplantı, Telefon, Telekonferans, Mail, Etik Bildirim Hattı	Sürekli		
Tedarikçiler	Toplantı, Telefon, Telekonferans, Mail, Etik Bildirim Hattı	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"> Operasyonel Mükemmellik ve Güvenlik Veri Güvenliği ve Gizliliği Müşteri Memnuniyeti Lokasyon Bazlı Emisyon Yönetimi 	Rota: Eşsiz Müşteri Deneyimi Rota: Sıfır Karbon
	Tedarikçi Değerlendirme Anketi	Yılda Bir		
Kamu Kuruluşları	Toplantı, Telefon, Telekonferans, Mail, Resmi Yazışmalar	Belirli Aralıklarla	<ul style="list-style-type: none"> Operasyonel Mükemmellik ve Güvenlik Veri Güvenliği ve Gizliliği 	Rota: Eşsiz Müşteri Deneyimi
	Denetimler, Üniversite Etkinlikleri	Sürekli		
Toplum			<ul style="list-style-type: none"> Müşteri Memnuniyeti 	Rota: Eşsiz Müşteri Deneyimi
Sendika	Telefon, İç Mesajlaşma, Telekonferans, Mail, Web Sitesi, Sosyal Medya, Kahvearası Dergisi, Öneri Sistemi, Etik Bildirim Hattı, Aras Akademi, Toplantı, Resmi Yazışmalar	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"> Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik Sürdürülebilir Tedarik Zinciri / Üstün Tedarikçi Yönetimi Sürdürülebilir / Sorumlu Ürün Gamı Veri Güvenliği ve Gizliliği 	Rota: Eşsiz Müşteri Deneyimi Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum
	Çalışan Memnuniyet Anketi	Yılda Bir		

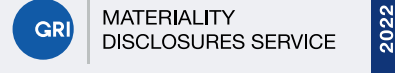
Üyelikler

Aras Kargo'nun üye olduğu diğer başlıca kurum ve kuruluşlar;
KARID (Türkiye Kargo, Kurye ve Lojistik İşletmecileri Derneği)
TEID (Etik ve İtibar Derneği)
TOBB (Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği)
ITO (İstanbul Ticaret Odası)
YASED (Uluslararası Yatırımcılar Derneği)
KALDER (Türkiye Kalite Derneği)

UNGC İlerleme Raporu

Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi İlkeleri		
İlkeler	Raporun İlgili Bölümü	Sayfa Numarası
İnsan Hakları		
İlke 1: İş dünyası, ilan edilmiş insan haklarını desteklemeli ve bu haklara saygı duymalı	Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum	sayfa 79
İlke 2: İş dünyası, insan hakları ihlallerinin suç ortağı olmamalı	Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum	sayfa 79
Çalışma Standartları		
İlke 3: İş dünyası çalışanların sendikalaşma ve toplu müzakere özgürlüğünü desteklemeli	Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum	sayfa 80
İlke 4: Zorla ve zorunlu işçi çalıştırılmasına son verilmeli	Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum	sayfa 79
İlke 5: Her türlü çocuk işçi çalıştırılmasına son verilmeli	Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum	sayfa 79
İlke 6: İşe alım ve işe yerleştirmede ayrımcılığa son verilmeli	Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum	sayfa 84
Çevre		
İlke 7: İş dünyası çevre sorunlarına karşı ihtiyati yaklaşımları desteklemeli	Rota: Sıfır Karbon	sayfa 69
İlke 8: İş dünyası çevresel sorumluluğu artıracak her türlü faaliyete ve oluşuma destek vermeli	Rota: Sıfır Karbon	sayfa 69
İlke 9: İş dünyası çevre dostu teknolojilerin gelişmesini ve yaygınlaşmasını desteklemeli	Rota: Sıfır Karbon	sayfa 69
Yolsuzlukla Mücadele		
İlke 10: İş dünyası rüşvet ve haraç dahil her türlü yolsuzlukla savaşmalı	Rota: Eşsiz Müşteri Deneyimi	sayfa 46

GRI Standartları İçerik Endeksi



GRI Standardı	Göstergeler	Sayfa Numarası/Doğrudan Kaynak	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
GRI 101: Temel Esaslar 2016			
Kurumsal Profil			
GRI 102: Genel Göstergeler 2016	102-1	sayfa 8, Rapor Hakkında	
	102-2	sayfa 8, Rapor Hakkında	
	102-3		Rüzgarlıbahçe Mahallesi Yavuz Sultan Selim Caddesi Aras Plaza No:2, 34820 Kavacık/ Beykoz/İstanbul
	102-4	sayfa 11-13, Aras Kargo: Önem Taşır sayfa 18-19, 2021'de Rakamlarla Aras Kargo	
	102-5		Avusturya Postası, Aras Kargo hisselerinin %80'ine sahiptir.
	102-6	sayfa 56-59, Rota: Eşsiz Müşteri Deneyimi Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti	
	102-7	sayfa 11-13, Aras Kargo: Önem Taşır sayfa 18-19, 2021'de Rakamlarla Aras Kargo	
	102-8	sayfa 80-84, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik sayfa 101-103, Ekler - Sosyal Performans Göstergeleri	
	102-9	sayfa 14-15, Aras Kargo: Önem Taşır - Değer Zinciri	
	102-10		Raporlama döneminde organizasyon ya da tedarikçilerimiz ile ilgili önemli bir değişiklik olmamıştır.
	102-11	sayfa 8, Rapor Hakkında	
	102-12	sayfa 8, Rapor Hakkında sayfa 94-97, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Toplumsal Katkı sayfa 105, Ekler - Üyelikler	
	102-13	sayfa 105, Ekler - Üyelikler	
Strateji			
102-14	sayfa 5-7, Stratejik Yönetim Ofisi		
102-15	sayfa 24-31, Aras Kargo Sürdürülebilirlik Yolculuğu - Mega Trendler ve Aras Kargo'nun Uyum		
Etik ve Dürüstlük			
102-16	sayfa 45-46 Sürdürülebilir Yönetişim Modelimiz - Kurumsal Yönetim Anlayışımız		
102-17	sayfa 47, Sürdürülebilir Yönetişim Modelimiz - Etik ve Uyum		
Yönetişim			
102-18	sayfa 48-49, Sürdürülebilir Yönetişim Modelimiz - Sürdürülebilirlik Yönetim Anlayışımız		
102-19	sayfa 48-49, Sürdürülebilir Yönetişim Modelimiz - Sürdürülebilirlik Yönetim Anlayışımız		
102-20	sayfa 48-49, Sürdürülebilir Yönetişim Modelimiz - Sürdürülebilirlik Yönetim Anlayışımız		

GRI Standartları İçerik Endeksi

GRI Standardı	Göstergeler	Sayfa Numarası/Doğrudan Kaynak	Verilmeyen Bilginin Açıklaması	
	102-21	sayfa 34-37, Aras Kargo Sürdürülebilirlik Yolculuğu - Öncelikli Konularımız		
	102-22	sayfa 48-49, Sürdürülebilir Yönetişim Modelimiz - Sürdürülebilirlik Yönetim Anlayışımız		
	102-23	sayfa 48-49, Sürdürülebilir Yönetişim Modelimiz - Sürdürülebilirlik Yönetim Anlayışımız		
	102-24	sayfa 80-84, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik		
	102-25	sayfa 48-49, Sürdürülebilir Yönetişim Modelimiz - Sürdürülebilirlik Yönetim Anlayışımız		
	102-26	sayfa 48-49, Sürdürülebilir Yönetişim Modelimiz - Sürdürülebilirlik Yönetim Anlayışımız		
	102-27	sayfa 48-49, Sürdürülebilir Yönetişim Modelimiz - Sürdürülebilirlik Yönetim Anlayışımız		
	102-28	sayfa 48-49, Sürdürülebilir Yönetişim Modelimiz - Sürdürülebilirlik Yönetim Anlayışımız		
	102-29	sayfa 32-33, Aras Kargo Sürdürülebilirlik Yolculuğu - Sürdürülebilirlik Stratejimiz		
	102-30	sayfa 24-31, Aras Kargo Sürdürülebilirlik Yolculuğu - Mega Trendler ve Aras Kargo'nun Uyum		
	102-31	sayfa 48-49, Sürdürülebilir Yönetişim Modelimiz - Sürdürülebilirlik Yönetim Anlayışımız		
	102-32	sayfa 48-49, Sürdürülebilir Yönetişim Modelimiz - Sürdürülebilirlik Yönetim Anlayışımız		
	102-33	sayfa 48-49, Sürdürülebilir Yönetişim Modelimiz - Sürdürülebilirlik Yönetim Anlayışımız		
	102-34	sayfa 48-49, Sürdürülebilir Yönetişim Modelimiz - Sürdürülebilirlik Yönetim Anlayışımız		
	102-35	sayfa 80-84, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik		
	102-36	sayfa 80-84, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik		
	102-37	sayfa 80-84, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik		
	Paydaş Analizi			
	102-40	sayfa 104, Ekler - Paydaş İletişimi		
	102-41	sayfa 79-80, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Gelişen İş Ortamı sayfa 101-103, Ekler - Sosyal Performans Göstergeleri		
	102-42	sayfa 104, Ekler - Paydaş İletişimi		
	102-43	sayfa 104, Ekler - Paydaş İletişimi		
	102-44	sayfa 104, Ekler - Paydaş İletişimi		

GRI Standartları İçerik Endeksi

GRI Standardı	Göstergeler	Sayfa Numarası/Doğrudan Kaynak	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
	Rapor Profili		
	102-45	sayfa 8, Rapor Hakkında	
	102-46	sayfa 8, Rapor Hakkında	
	102-47	sayfa 34-37, Aras Kargo Sürdürülebilirlik Yolculuğu - Öncelikli Konularımız	
	102-48		Raporlama döneminde bu kapsamda yeniden düzenleme yapılmamıştır.
	102-49		Raporlama döneminde bir önceki dönemin odak konuları ve sınırlarına göre önemli bir değişiklik yapılmamıştır.
	102-50	sayfa 8, Rapor Hakkında	
	102-51		Aras Kargo ilk sürdürülebilirlik raporudur.
	102-52		Sürdürülebilirlik Raporu'nun her yıl yayınlanması planlanmaktadır.
	102-53	sayfa 8, Rapor Hakkında	
	102-54	sayfa 8, Rapor Hakkında	
	102-55	sayfa 106-117, Ekler - GRI Standartları İçerik Endeksi	
	102-56		Dış denetim alınmamıştır.
GRI 200: Ekonomik Standart Serileri 2016			
Ekonomik Performans			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	sayfa 48-49, Sürdürülebilir Yönetişim Modelimiz - Sürdürülebilirlik Yönetim Anlayışımız	
	103-2	sayfa 48-49, Sürdürülebilir Yönetişim Modelimiz - Sürdürülebilirlik Yönetim Anlayışımız	
	103-3	sayfa 48-49, Sürdürülebilir Yönetişim Modelimiz - Sürdürülebilirlik Yönetim Anlayışımız	
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-1	sayfa 18-19, Aras Kargo: Önem Taşır - 2021'de Rakamlarla Aras Kargo	
	201-2	sayfa 24-31, Aras Kargo Sürdürülebilirlik Yolculuğu - Mega Trendler ve Aras Kargo'nun Uyum	
	201-3	sayfa 80-84, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik	
	201-4		Şirketin doğrudan ya da dolaylı olarak devletten aldığı mali bir destek bulunmamaktadır.
Piyasa Varlığı			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	sayfa 80-84, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik	
	103-2	sayfa 80-84, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik	
	103-3	sayfa 80-84, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik	

GRI Standartları İçerik Endeksi

GRI Standardı	Göstergeler	Sayfa Numarası/Doğrudan Kaynak	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
GRI 202: Piyasa Varlığı 2016	202-1	sayfa 80-84, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik	
	202-2	sayfa 80-84, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik	
Dolaylı Ekonomik Etkiler			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	sayfa 94-97, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Toplumsal Katkı	
	103-2	sayfa 94-97, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Toplumsal Katkı	
	103-3	sayfa 94-97, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Toplumsal Katkı	
GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etkiler 2016	203-1	sayfa 94-97, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Toplumsal Katkı	
	203-2	sayfa 94-97, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Toplumsal Katkı	
Satın Alma Uygulamaları			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	sayfa 60-65, Rota: Eşsiz Müşteri Deneyimi - Sorumlu Tedarik Zinciri	
	103-2	sayfa 60-65, Rota: Eşsiz Müşteri Deneyimi - Sorumlu Tedarik Zinciri	
	103-3	sayfa 60-65, Rota: Eşsiz Müşteri Deneyimi - Sorumlu Tedarik Zinciri	
GRI 204: Satın alma uygulamaları 2016	204-1	sayfa 60-65, Rota: Eşsiz Müşteri Deneyimi - Sorumlu Tedarik Zinciri	
Yolsuzlukla Mücadele			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	sayfa 46, Sürdürülebilir Yönetişim Modelimiz - Yolsuzluk ve Rüşvet ile Mücadele	
	103-2	sayfa 46, Sürdürülebilir Yönetişim Modelimiz - Yolsuzluk ve Rüşvet ile Mücadele	
	103-3	sayfa 46, Sürdürülebilir Yönetişim Modelimiz - Yolsuzluk ve Rüşvet ile Mücadele	
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-1	sayfa 46, Sürdürülebilir Yönetişim Modelimiz - Yolsuzluk ve Rüşvet ile Mücadele sayfa 47, Sürdürülebilir Yönetişim Modelimiz - Etik ve Uyum	
	205-2	sayfa 46, Sürdürülebilir Yönetişim Modelimiz - Yolsuzluk ve Rüşvet ile Mücadele sayfa 47, Sürdürülebilir Yönetişim Modelimiz - Etik ve Uyum sayfa 101-103, Ekler - Sosyal Performans Göstergeleri	
	205-3		Raporlama döneminde herhangi bir bildirim yapılmamıştır.

GRI Standartları İçerik Endeksi

GRI Standardı	Göstergeler	Sayfa Numarası/Doğrudan Kaynak	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
Rekabete Aykırı Davranış			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	sayfa 45-46, Sürdürülebilir Yönetişim Modelimiz - Kurumsal Yönetim Anlayışımız	
	103-2	sayfa 45-46, Sürdürülebilir Yönetişim Modelimiz - Kurumsal Yönetim Anlayışımız	
	103-3	sayfa 45-46, Sürdürülebilir Yönetişim Modelimiz - Kurumsal Yönetim Anlayışımız	
GRI 206: Rekabete Aykırı Davranış 2016	206-1		Raporlama döneminde rekabete aykırı davranış, tröstleşme veya tekelcilik faaliyetleri hakkında açılan dava bulunmamaktadır.
GRI 300: Çevresel Standart Serileri 2016			
Malzeme			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	sayfa 74-75, Rota: Sıfır Karbon - Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi	
	103-2	sayfa 74-75, Rota: Sıfır Karbon - Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi	
	103-3	sayfa 74-75, Rota: Sıfır Karbon - Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi	
GRI 301: Malzeme 2016	302-1		Faaliyet alanımız gereği ürün ve hizmetlerimizde önemli seviyede malzeme ve ham madde tüketimi bulunmadığından bu gösterge kapsamında raporlama yapılmamıştır.
	301-2		Faaliyet alanımız gereği ürün ve hizmetlerimizde önemli seviyede malzeme ve ham madde tüketimi bulunmadığından bu gösterge kapsamında raporlama yapılmamıştır.
	301-3		Faaliyet alanımız gereği ürün ve hizmetlerimizde önemli seviyede malzeme ve ham madde tüketimi bulunmadığından bu gösterge kapsamında raporlama yapılmamıştır.
Enerji			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	sayfa 70-75, Rota: Sıfır Karbon - Enerji Verimliliği ve Emisyon Azaltımı	
	103-2	sayfa 70-75, Rota: Sıfır Karbon - Enerji Verimliliği ve Emisyon Azaltımı	
	103-3	sayfa 70-75, Rota: Sıfır Karbon - Enerji Verimliliği ve Emisyon Azaltımı	
GRI 302: Enerji 2016	302-1	sayfa 70-75, Rota: Sıfır Karbon - Enerji Verimliliği ve Emisyon Azaltımı sayfa 100, Ekler - Çevresel Performans Göstergeleri	
	302-2	sayfa 70-75, Rota: Sıfır Karbon - Enerji Verimliliği ve Emisyon Azaltımı sayfa 100, Ekler - Çevresel Performans Göstergeleri	
	302-3	sayfa 70-75, Rota: Sıfır Karbon - Enerji Verimliliği ve Emisyon Azaltımı sayfa 100, Ekler - Çevresel Performans Göstergeleri	

GRI Standartları İçerik Endeksi

GRI Standardı	Göstergeler	Sayfa Numarası/Doğrudan Kaynak	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
GRI 302: Enerji 2016	302-4	sayfa 70-75, Rota: Sıfır Karbon - Enerji Verimliliği ve Emisyon Azaltımı sayfa 100, Ekler - Çevresel Performans Göstergeleri	
	302-5	sayfa 70-75, Rota: Sıfır Karbon - Enerji Verimliliği ve Emisyon Azaltımı sayfa 100, Ekler - Çevresel Performans Göstergeleri	
Su			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	sayfa 74, Rota: Sıfır Karbon - Su Yönetimi	
	103-2	sayfa 74, Rota: Sıfır Karbon - Su Yönetimi	
	103-3	sayfa 74, Rota: Sıfır Karbon - Su Yönetimi	
GRI 303: Su 2016	303-1		Faaliyet alanımız gereği su tüketimi ve ilgili kaynak yönetimi kapsamında raporlama yapılmamıştır.
	303-2		Faaliyet alanımız gereği su tüketimi ve ilgili kaynak yönetimi kapsamında raporlama yapılmamıştır.
	303-3		Faaliyet alanımız gereği su tüketimi ve ilgili kaynak yönetimi kapsamında raporlama yapılmamıştır.
Biyolojik Çeşitlilik			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	sayfa 69, Rota: Sıfır Karbon - Su Yönetimi	
	103-2	sayfa 69, Rota: Sıfır Karbon - Su Yönetimi	
	103-3	sayfa 69, Rota: Sıfır Karbon - Su Yönetimi	
GRI 304: Biyolojik Çeşitlilik 2016	304-1		Faaliyet alanımız gereği biyolojik çeşitlilik üzerinde önemli etkimiz bulunmadığından bu gösterge kapsamında raporlama yapılmamıştır.
	304-2		Faaliyet alanımız gereği biyolojik çeşitlilik üzerinde önemli etkimiz bulunmadığından bu gösterge kapsamında raporlama yapılmamıştır.
	304-3	sayfa 94-97, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Toplumsal Katkı	
	304-4		Faaliyet alanımız gereği biyolojik çeşitlilik üzerinde önemli etkimiz bulunmadığından bu gösterge kapsamında raporlama yapılmamıştır.
Emisyonlar			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	sayfa 70-75, Rota: Sıfır Karbon - Enerji Verimliliği ve Emisyon Azaltımı	
	103-2	sayfa 70-75, Rota: Sıfır Karbon - Enerji Verimliliği ve Emisyon Azaltımı	
	103-3	sayfa 70-75, Rota: Sıfır Karbon - Enerji Verimliliği ve Emisyon Azaltımı	

GRI Standartları İçerik Endeksi

GRI Standardı	Göstergeler	Sayfa Numarası/Doğrudan Kaynak	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1	sayfa 70-75, Rota: Sıfır Karbon - Enerji Verimliliği ve Emisyon Azaltımı sayfa 100, Ekler - Çevresel Performans Göstergeleri	
	305-2	sayfa 70-75, Rota: Sıfır Karbon - Enerji Verimliliği ve Emisyon Azaltımı sayfa 100, Ekler - Çevresel Performans Göstergeleri	
	305-3	sayfa 70-75, Rota: Sıfır Karbon - Enerji Verimliliği ve Emisyon Azaltımı sayfa 100, Ekler - Çevresel Performans Göstergeleri	
	305-4	sayfa 70-75, Rota: Sıfır Karbon - Enerji Verimliliği ve Emisyon Azaltımı	
	305-5	sayfa 70-75, Rota: Sıfır Karbon - Enerji Verimliliği ve Emisyon Azaltımı	
	305-6		Faaliyet alanımız gereği belirtilen maddelerin doğrudan salınımına sebep olmadığımız için bu gösterge kapsamında raporlama yapılmamıştır.
	305-7		Faaliyet alanımız gereği belirtilen maddelerin doğrudan salınımına sebep olmadığımız için bu gösterge kapsamında raporlama yapılmamıştır.
Atıksular ve Atıklar			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	sayfa 74, Rota: Sıfır Karbon - Su Yönetimi sayfa 74-75, Rota: Sıfır Karbon - Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi	
	103-2	sayfa 74, Rota: Sıfır Karbon - Su Yönetimi sayfa 74-75, Rota: Sıfır Karbon - Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi	
	103-3	sayfa 74, Rota: Sıfır Karbon - Su Yönetimi sayfa 74-75, Rota: Sıfır Karbon - Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi	
GRI 306: Atıksular ve Atıklar 2016	306-1	sayfa 74, Rota: Sıfır Karbon - Su Yönetimi sayfa 74-75, Rota: Sıfır Karbon - Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi	
	306-2	sayfa 74-75, Rota: Sıfır Karbon - Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi	
	306-3		Faaliyet alanımız gereği herhangi bir madde sızıntı üzerinde önemli bir etkimiz olmadığından bu gösterge kapsamında raporlama yapılmamıştır.
Çevresel Uyum			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	sayfa 69, Rota: Sıfır Karbon - Çevresel Etki Yönetimi	
	103-2	sayfa 69, Rota: Sıfır Karbon - Çevresel Etki Yönetimi	
	103-3	sayfa 69, Rota: Sıfır Karbon - Çevresel Etki Yönetimi	
GRI 307: Çevresel Uyum 2016	307-1		Raporlama döneminde çevre kanun ve yönetmelikleri ile ilgili ceza ile sonuçlanan bir olay gerçekleşmemiştir.

GRI Standartları İçerik Endeksi

GRI Standardı	Göstergeler	Sayfa Numarası/Doğrudan Kaynak	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
Tedarikçilerin Çevresel Bakımdan Değerlendirilmesi			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	sayfa 60-65, Rota: Eşsiz Müşteri Deneyimi - Sorumlu Tedarik Zinciri	
	103-2	sayfa 60-65, Rota: Eşsiz Müşteri Deneyimi - Sorumlu Tedarik Zinciri	
	103-3	sayfa 60-65, Rota: Eşsiz Müşteri Deneyimi - Sorumlu Tedarik Zinciri	
GRI 308: Tedarikçilerin Çevresel Bakımdan Değerlendirilmesi 2016	308-1	sayfa 60-65, Rota: Eşsiz Müşteri Deneyimi - Sorumlu Tedarik Zinciri	
	308-2	sayfa 60-65, Rota: Eşsiz Müşteri Deneyimi - Sorumlu Tedarik Zinciri	
GRI 400: Sosyal Standart Serileri			
İstihdam			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	sayfa 80-84, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik	
	103-2	sayfa 80-84, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik	
	103-3	sayfa 80-84, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik	
GRI 401: İstihdam 2016	401-1	sayfa 80-84, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik sayfa 101-103, Ekler - Sosyal Performans Göstergeleri	
	401-2	sayfa 80-84, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik	
	401-3	sayfa 80-84, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik sayfa 101-103, Ekler - Sosyal Performans Göstergeleri	
İşgücü / Yönetim İlişkileri			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	sayfa 79-80, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Gelişen İş Ortamı	
	103-2	sayfa 79-80, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Gelişen İş Ortamı	
	103-3	sayfa 79-80, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Gelişen İş Ortamı	
GRI 402: İşgücü / Yönetişim İlişkileri 2016	402-1		Aras Kargo bünyesinde önemli operasyonel değişiklikler olması halinde bildirim konusunda yasal sürelerle uyulmaktadır.
İş Sağlığı ve Güvenliği			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	sayfa 89-93, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	
	103-2	sayfa 89-93, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	
	103-3	sayfa 89-93, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	

GRI Standartları İçerik Endeksi

GRI Standardı	Göstergeler	Sayfa Numarası/Doğrudan Kaynak	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2016	403-1	sayfa 89-93, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	
	403-2	sayfa 89-93, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Çalışan Sağlığı ve Güvenliği sayfa 101-103, Ekler - Sosyal Performans Göstergeleri	
	403-3	sayfa 89-93, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Çalışan Sağlığı ve Güvenliği sayfa 101-103, Ekler - Sosyal Performans Göstergeleri	
	403-4	sayfa 89-93, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	
Eğitim ve Öğrenim			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	sayfa 85-88, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Çalışan Gelişimi, Çalışan Bağlılığı ve Çalışan İletişimi	
	103-2	sayfa 85-88, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Çalışan Gelişimi, Çalışan Bağlılığı ve Çalışan İletişimi	
	103-3	sayfa 85-88, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Çalışan Gelişimi, Çalışan Bağlılığı ve Çalışan İletişimi	
GRI 404: Eğitim ve Öğrenim 2016	404-1	sayfa 85-88, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Çalışan Gelişimi, Çalışan Bağlılığı ve Çalışan İletişimi sayfa 101-103, Ekler - Sosyal Performans Göstergeleri	
	404-2	sayfa 85-88, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Çalışan Gelişimi, Çalışan Bağlılığı ve Çalışan İletişimi	
	404-3	sayfa 85-88, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Çalışan Gelişimi, Çalışan Bağlılığı ve Çalışan İletişimi	
Çeşitlik ve Fırsat Eşitliği			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	sayfa 80-84, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik	
	103-2	sayfa 80-84, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik	
	103-3	sayfa 80-84, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik	
GRI 405: Çeşitlik ve Fırsat Eşitliği 2016	405-1	sayfa 80-84, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik sayfa 101-103, Ekler - Sosyal Performans Göstergeleri	
	405-2		Aras Kargo bünyesinde cinsiyete dayalı ücret ayrımı yapılmamaktadır.
Ayrımcılığın Önlenmesi			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	sayfa 80-84, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik	
	103-2	sayfa 80-84, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik	
	103-3	sayfa 80-84, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik	

GRI Standartları İçerik Endeksi

GRI Standardı	Göstergeler	Sayfa Numarası/Doğrudan Kaynak	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
GRI 406: Ayrımcılığın Önlen- mesi 2016	406-1		Aras Kargo bünyesinde ayrımcılıkla ilgili bildirim alınmamıştır.
Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	sayfa 79-80, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Gelişen İş Ortamı	
	103-2	sayfa 79-80, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Gelişen İş Ortamı	
	103-3	sayfa 79-80, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Gelişen İş Ortamı	
GRI 407: Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı 2016	407-1	sayfa 79-80, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Gelişen İş Ortamı sayfa 101-103, Ekler - Sosyal Performans Göstergeleri	
Çocuk İşçilik			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	sayfa 79-80, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Gelişen İş Ortamı	
	103-2	sayfa 79-80, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Gelişen İş Ortamı	
	103-3	sayfa 79-80, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Gelişen İş Ortamı	
GRI 408: Çocuk İşçilik 2016	408-1		Aras Kargo'nun çocuk işçilik riski taşıyan operasyonu bulunmamaktadır.
Zorla ve Cebren Çalıştırma			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	sayfa 79-80, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Gelişen İş Ortamı	
	103-2	sayfa 79-80, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Gelişen İş Ortamı	
	103-3	sayfa 79-80, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Gelişen İş Ortamı	
GRI 409: Zorla ve Cebren Çalıştırma 2016	409-1		Aras Kargo'nun zorla ve cebren çalıştırma riski taşıyan operasyonu bulunmamaktadır.
Güvenlik Uygulamaları			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	sayfa 89-93, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Çalışan Sağlığı ve Güvenliği sayfa 101-103, Ekler - Sosyal Performans Göstergeleri	
	103-2	sayfa 89-93, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Çalışan Sağlığı ve Güvenliği sayfa 101-103, Ekler - Sosyal Performans Göstergeleri	
	103-3	sayfa 89-93, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Çalışan Sağlığı ve Güvenliği sayfa 101-103, Ekler - Sosyal Performans Göstergeleri	
GRI 410: Güvenlik Uygulamaları 2016	410-1		Güvenlik hizmeti farklı bir firmadan alınmakta olup bu kapsamda raporlanmamaktadır ancak Aras Kargo çalışanı olan ve bu kapsamda görev alan kişiler ilgili eğitimi almıştır.

GRI Standartları İçerik Endeksi

GRI Standardı	Göstergeler	Sayfa Numarası/Doğrudan Kaynak	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
Yerli Halk Hakları			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	sayfa 80-84, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik	
	103-2	sayfa 80-84, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik	
	103-3	sayfa 80-84, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik	
GRI 411: Yerli Halk Hakları 2016	411-1		Faaliyet alanımız gereği böyle bir risk bulunmadığından bu gösterge kapsamında raporlama yapılmamıştır.
İnsan Hakları Değerlendirmeleri			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	sayfa 79-80, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Gelişen İş Ortamı	
	103-2	sayfa 79-80, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Gelişen İş Ortamı	
	103-3	sayfa 79-80, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Gelişen İş Ortamı	
GRI 412: İnsan Hakları Değerlendirmeleri 2016	412-3	sayfa 79-80, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Gelişen İş Ortamı	
Yerel Topluluklar			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	sayfa 94-97, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Toplumsal Katkı	
	103-2	sayfa 94-97, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Toplumsal Katkı	
	103-3	sayfa 94-97, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Toplumsal Katkı	
GRI 413: Yerel Topluluklar 2016	413-1	sayfa 94-97, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Toplumsal Katkı	
	413-2	sayfa 94-97, Rota: Gelişen İş Ortamı ve Toplum - Toplumsal Katkı	
Tedarikçilerin Sosyal Bakımdan Değerlendirilmesi			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	sayfa 60-65, Rota: Eşsiz Müşteri Deneyimi - Sorumlu Tedarik Zinciri	
	103-2	sayfa 60-65, Rota: Eşsiz Müşteri Deneyimi - Sorumlu Tedarik Zinciri	
	103-3	sayfa 60-65, Rota: Eşsiz Müşteri Deneyimi - Sorumlu Tedarik Zinciri	
GRI 414: Tedarikçilerin Sosyal Bakımdan Değerlendirilmeleri 2016	414-1	sayfa 60-65, Rota: Eşsiz Müşteri Deneyimi - Sorumlu Tedarik Zinciri	

GRI Standartları İçerik Endeksi

GRI Standardı	Göstergeler	Sayfa Numarası/Doğrudan Kaynak	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
Kamu Politikaları			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	sayfa 24-31, Aras Kargo Sürdürülebilirlik Yolculuğu - Mega Trendler ve Aras Kargo'nun Uyumu	
	103-2	sayfa 24-31, Aras Kargo Sürdürülebilirlik Yolculuğu - Mega Trendler ve Aras Kargo'nun Uyumu	
	103-3	sayfa 24-31, Aras Kargo Sürdürülebilirlik Yolculuğu - Mega Trendler ve Aras Kargo'nun Uyumu	
GRI 415: Kamu Politikaları 2016	415-1		Aras Kargo'nun herhangi bir siyasi desteği bulunmamaktadır.
Müşteri Sağlığı ve Güvenliği			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	sayfa 45-46, Sürdürülebilir Yönetişim Modelimiz - Kurumsal Yönetim Anlayışımız	
	103-2	sayfa 45-46, Sürdürülebilir Yönetişim Modelimiz - Kurumsal Yönetim Anlayışımız	
	103-3	sayfa 45-46, Sürdürülebilir Yönetişim Modelimiz - Kurumsal Yönetim Anlayışımız	
GRI 416: Müşteri Sağlığı ve Güvenliği 2016	416-1		Faaliyet alanımız gereği müşteri sağlığı ve güvenliği üzerinde önemli etkisi olan ürün ve servisimiz bulunmadığından bu gösterge kapsamında raporlama yapılmamıştır.
	416-2		Faaliyet alanımız gereği müşteri sağlığı ve güvenliği üzerinde önemli etkisi olan ürün ve servisimiz bulunmadığından bu gösterge kapsamında raporlama yapılmamıştır.
Pazarlama ve Etiketleme			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	sayfa 16-17, Aras Kargo: Önem Taşır - Ürün ve Hizmetlerimiz	
	103-2	sayfa 16-17, Aras Kargo: Önem Taşır - Ürün ve Hizmetlerimiz	
	103-3	sayfa 16-17, Aras Kargo: Önem Taşır - Ürün ve Hizmetlerimiz	
GRI 417: Pazarlama ve Etiketleme 2016	417-1	sayfa 16-17, Aras Kargo: Önem Taşır - Ürün ve Hizmetlerimiz	
	417-2		Ürün ve hizmet bilgileri ve etiketleme ile ilgili yönetmelik ve gönüllü kurallara uyumsuzluk vakası bulunmamaktadır.
Müşteri Gizliliği			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	sayfa 56-59, Rota: Eşsiz Müşteri Deneyimi - Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti	
	103-2	sayfa 56-59, Rota: Eşsiz Müşteri Deneyimi - Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti	
	103-3	sayfa 56-59, Rota: Eşsiz Müşteri Deneyimi - Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti	
GRI 418: Müşteri Gizliliği 2016	418-1		Raporlama döneminde herhangi bildirim olmamıştır.



Sürdürülebilirlik Rotası

