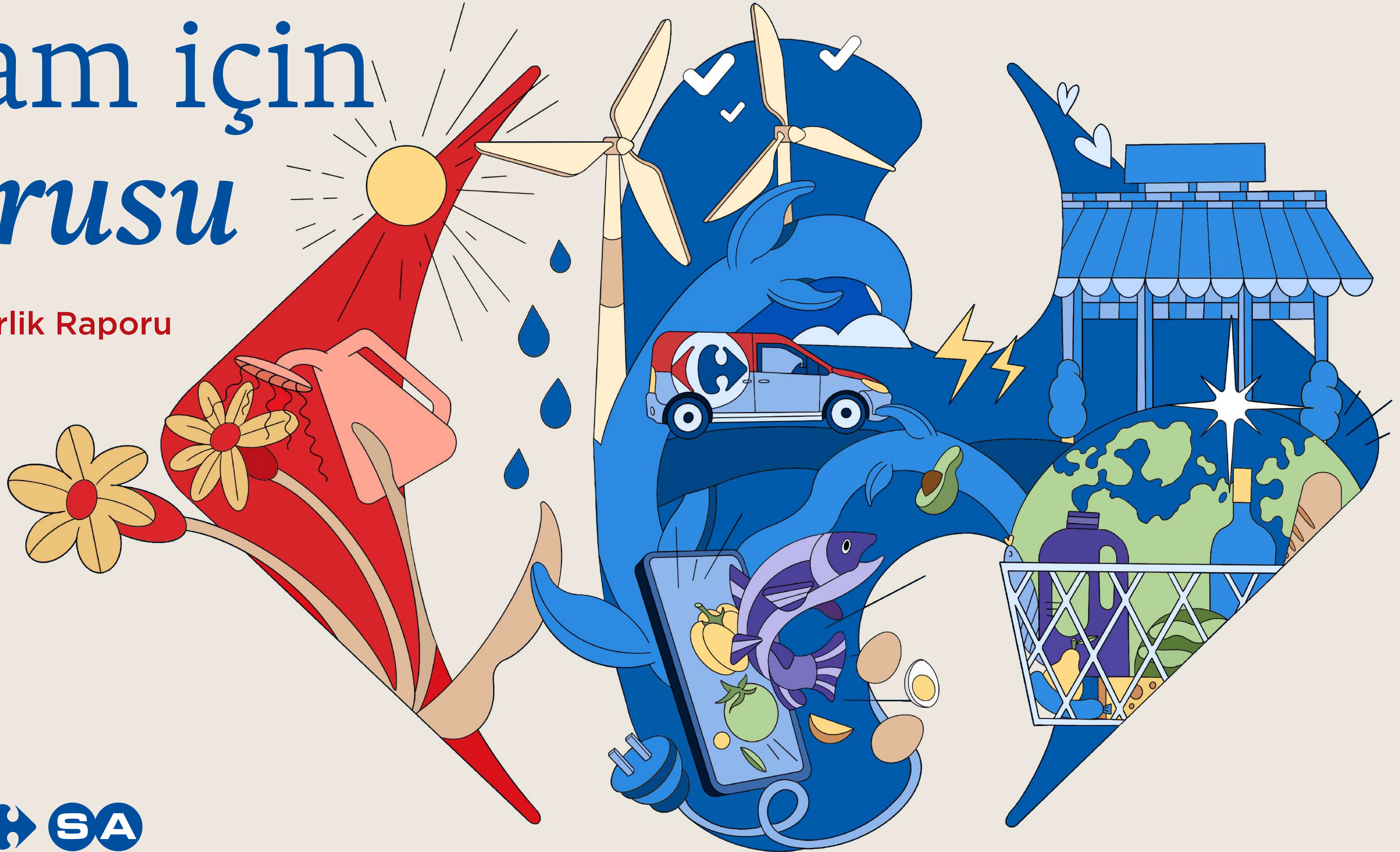


# Yaşam için Doğrusu

Sürdürülebilirlik Raporu  
2024



# Rapor Hakında<sup>2-3</sup>

*2024 yılı CarrefourSA Sürdürülebilirlik Raporu, şirketimizin Küresel Raporlama İnisyatifi (GRI) Standartlarına uygun olarak hazırladığı dördüncü rapordur ve 1.1.2024 – 31.12.2024 dönemindeki faaliyetlerini kapsamaktadır. Amacımız, faaliyetlerimizin ekonomiye, iş yerimize, değer zincirimize ve çevreye olan etkilerini şeffaf bir biçimde sunmak ve bu alandaki ilerlemelerimizi şeffaf bir şekilde paylaşmaktır.*

Yıllık olarak hazırladığımız raporlar öncelikli konularımız doğrultusunda yapılandırılmaktadır. 2024 yılı raporumuz SASB Gıda Perakendecileri ve Distribütörleri standardında belirtilen metrikleri de içermektedir. Ayrıca Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına olan katkılarımız raporda yer almaktadır.

'Yaşam İçin Doğrusu' adını verdiğimiz sürdürülebilirlik yaklaşımımızı geliştirirken küresel standartlardan, ana hissedarımız H.Ö. Sabancı Holding'in yön gösterici çalışmalarından ve markasını taşıdığımız Carrefour Group'un emsal teşkil eden uygulamalarından yararlanmaktayız.

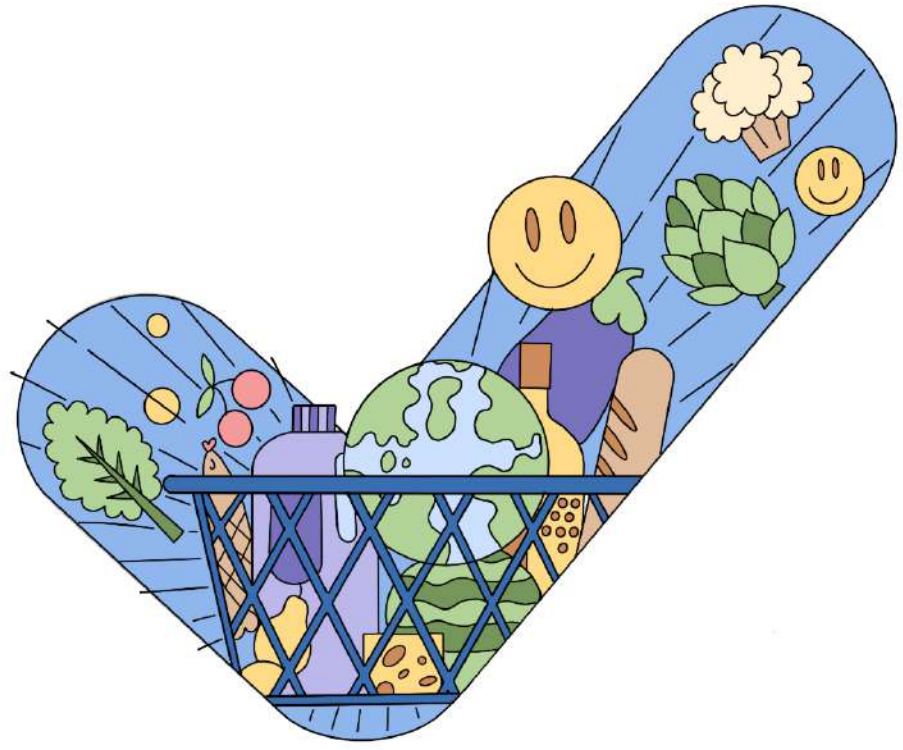
Şirketimizin ekonomik, sosyal ve çevresel alanlardaki performansına ek olarak kilit konulardaki hedeflerimizi de kapsamlı bir şekilde sizlerle paylaşmaktan mutluluk duyuyoruz. Raporumuzun, sürdürülebilirlik alanında ilerlememizi takip eden tüm paydaşlarımıza değerli bilgiler sunacağını umuyoruz.



# Yaşam için Doğrusu

## Müşterilerimiz için Doğrusu

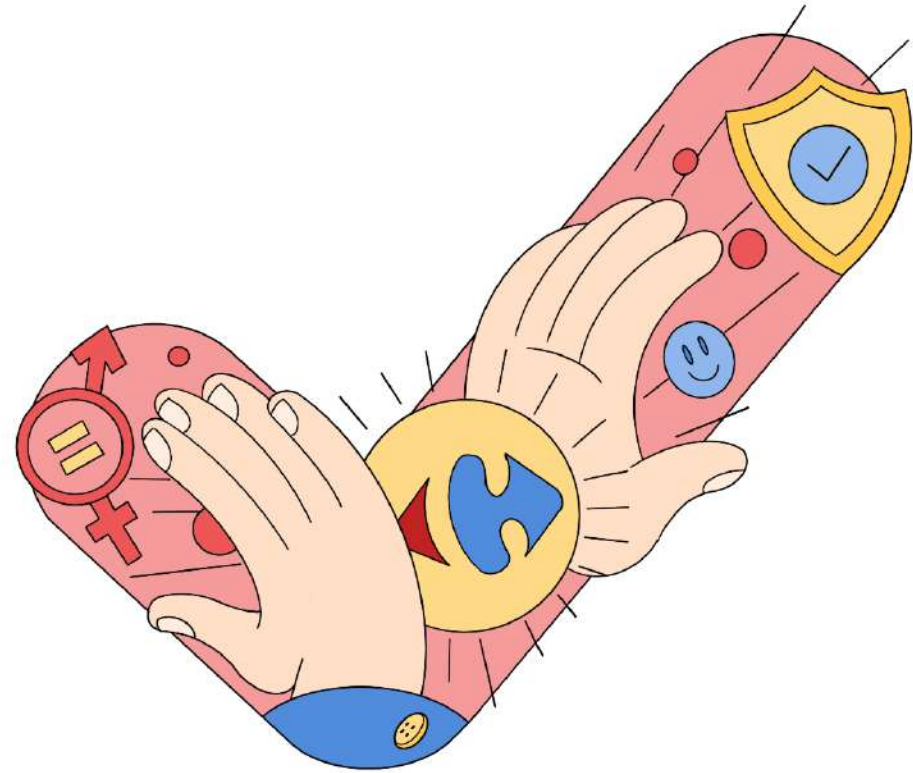
Müşterilerimizin sağlığını önemser, ürün güvenliği ve kalitesi için tedarikçilerimizin faaliyetlerini yakından takip eder, doğru ürünleri ulaşılabilir fiyatlarla müşterilerimizle buluştururuz.



## Çalışanlarımız için Doğrusu

İş sağlığı ve güvenliğini önemser, sıfır iş kazası ve meslek hastalığı hedefiyle faaliyetlerimizi yürütürüz.

İnsan kaynağımızı entelektüel sermayemiz olarak görür, tercih edilen işveren olmak ve fırsat eşitliğini sağlamak üzere organizasyonel gelişimimizi destekleriz.

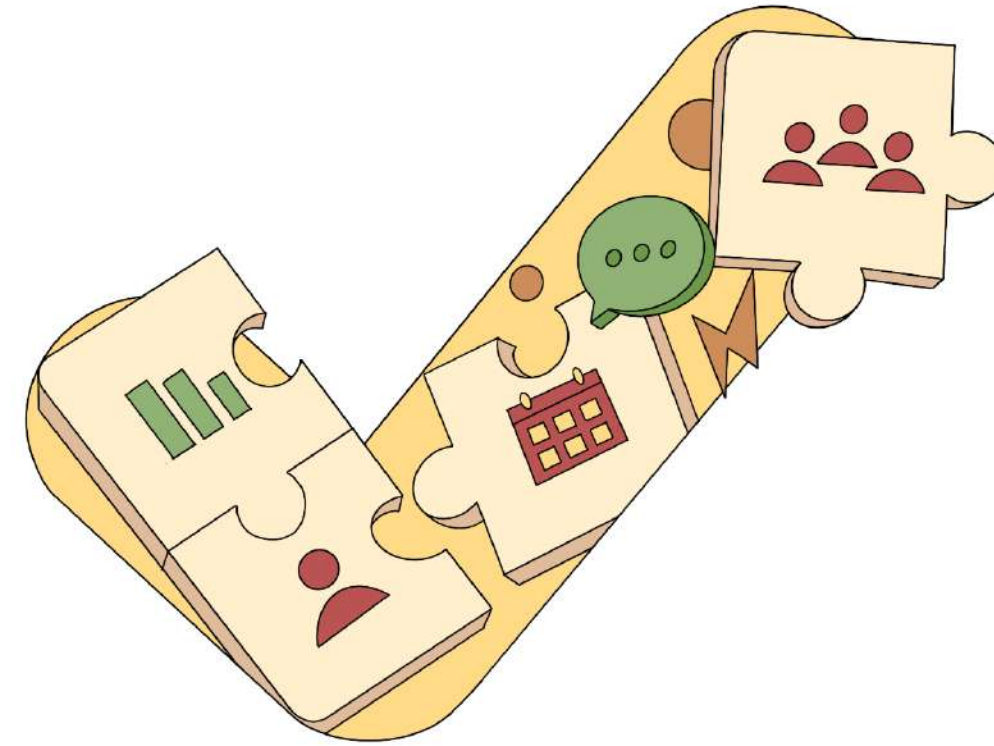


## Tüm Paydaşlarımız için Doğrusu

Her türlü üretimin sorumluluk bilinci ile yapılmasını önceliklendirir, yerli üreticileri ve ürünleri destekleriz.

İş ortağı olarak gördüğümüz tedarikçilerimizin sürdürülebilirlik performanslarının gelişimlerini gözetir ve destekleriz.

Paydaş ilişkilerimizde şeffaf, hesap verebilir ve katılımcı bir iletişim sergileriz.



## Çevre için Doğrusu

Sıfır atık yaklaşımımız doğrultusunda atık oluşumumuzu minimize eder, geri kazanım oranlarımızı sürekli iyileştirmeye çalışırız.

İklim değişikliği ile mücadele konusunda ulusal ve uluslararası gündemi takip eder, mağazalarımız başta olmak üzere değer zincirimizin her aşamasında sera gazı emisyonlarının azaltılmasına ilişkin çalışmalar yaparız.

Suyun verimli kullanımını sağlarız.

Biyolojik çeşitliliğe etkimize dikkat eder, iş modellerimizi yerli bitki ve hayvan türlerini koruyacak yönde planlarız.

Ürün ve hizmetlerimizi geliştirirken etkilerini yaşam döngüsü boyunca ele alır, çevresel duyarlılığı gözetiriz.

Gıda israfıyla mücadeleyi kurumsal sosyal sorumluluğumuzun bir parçası olarak görür, gıda israfı ile mücadele doğrultusunda paydaşlarımızla iş birlikleri kurarız.



## İnovasyon ve Dijitalleşme için Doğrusu

Dijitalleşme ve inovasyonu faaliyetlerimizde merkeze alır ve bu konudaki fikir ve görüşleri destekleriz.



"Yeni Nesil Market" anlayışı ve "Doğrusu CarrefourSA'da" söylemimiz çatısı altında müşterilerimiz için doğru üreticiden doğru ürünü temin ederek, doğru hizmet anlayışı ile doğru fiyata sunmak hedefini gerçekleştirirken 'Yaşam İçin Doğrusu' anlayışını da tüm süreçlerimize entegre ediyoruz.

# İçindekiler

## 01

### Giriş

- 02 Rapor Hakkında
- 05 CEO Mesajı

## 02

### CarrefourSA

- 08 CarrefourSA Hakkında
- 09 Kurumsal Yönetim
- 14 Risk Yönetimi

## 03

### Sürdürülebilirlik Yönetimi

- 17 Sürdürülebilirlik Yaklaşımı
- 18 Sürdürülebilirlik Yönetimi
- 20 Öncelikli Paydaş ve Konular

## 04

### Ekonomik Sorumluluğumuz

- 26 Ekonomik Katkı
- 32 Gıda Atığı
- 34 İş Etiği

## 05

### Doğru İş Yeri Sorumluluğumuz

- 39 Çalışan Memnuniyeti ve Gelişimi
- 47 Çalışan Sağlığı ve Güvenliği
- 49 Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık

## 06

### Değer Zincirinde Sorumluluğumuz

- 56 Sorumlu Tedarik Zinciri Uygulamaları
- 64 Müşteri Memnuniyeti
- 73 Dijitalleşme

## 07

### Çevresel Sorumluluğumuz

- 79 İklim Değişimi
- 86 Atık Yönetimi

## 08

### İndeksler

- 91 Gıda Perakandecileri ve Distribütörleri SASB Metrikleri
- 92 GRI İçerik İndeksi
- 97 Sınırlı Güvence Raporu
- 100 Künye



# CEO Mesajı <sup>2-22</sup>



**Kutay Kartallıoğlu**  
CarrefourSA CEO

## Değerli Paydaşlarımız,

Sabancı Holding ve Carrefour Group'tan aldığımız stratejik vizyon sayesinde operasyonlarımızı toplumsal beklentileri gözeten, çevresel etkileri azaltan ve uzun vadede ekonomik değer yaratan bir anlayışla yönetiyoruz. Tedarik zincirinden dijitalleşmeye, müşteri deneyiminden insan kaynağına kadar her alanda sürdürülebilirliği iş yapış biçimimizin ayrılmaz bir parçası olarak görüyor ve tüm kararlarımıza entegre ediyoruz.

**2024, 'Yeni Nesil Market' vizyonumuz ışığında stratejik hedeflerimize ulaştığımız, operasyonel gücümüzü artırdığımız ve pazardaki konumumuzu pekiştirdiğimiz önemli bir yıl oldu. Türkiye perakende sektörünün öncü markası olarak 1.200'den fazla mağazamız ve bayilerimiz dahil olmak üzere 15.000 kişiye ulaşan kadromuzla müşterilerimize doğru hizmeti sunarken; CarrefourSA Online Market de dahil olmak üzere toplamda 300 milyon ziyaretçiye ulaştık. 12 milyona ulaşan kartlı müşteri sayımızla hem fiziksel hem de dijital kanallardaki gücümüzü artırmayı başardık.**

Küçük esnafı ve bölgesel kalkınmayı desteklemek adına 2020'de hayata geçirdiğimiz Bayilik Sistemi ile yerel ekonominin canlanmasına, istihdamın desteklenmesine ve kaliteli ürünlerin çok daha geniş bir müşteri kitlesine erişmesine doğrudan katkı sağlamanın gururunu yaşıyoruz. 2024 sonu itibarıyla; 60'ı kadın girişimciden oluşan toplam 530 bayimizle, ekonomik bir değer yaratırken bayilerimizin de sürdürülebilir kârlılığa eriştiği bir ekosistem kurduk.

Sürdürülebilirlik vizyonumuz doğrultusunda 2024 yılında çevresel, sosyal ve ekonomik etkiyi gözeterek pek çok projeyi hayata geçirmeye devam ediyoruz. Sabancı Holding'in 2050 Net Sıfır hedefiyle uyumlu hareket ediyor, çevresel göstergelerimizi küresel standartlara göre izliyor ve sonuçları düzenli olarak tüm şeffaflığıyla kamuoyuyla paylaşıyoruz. Bu yıl beşinci kez cevapladığımız CDP raporlaması kapsamında üstün başarılar elde etmeye devam ettik. İklim Değişikliği performansımızı ilk defa Global A seviyesine taşıırken, Su Güvenliği'nde aynı seviyeye üçüncü kez ulaştık. Orman modülünü raporlayan sayılı perakende şirketlerinden biri olarak A- ile derecelendirilerek lider şirketler arasında yer aldık.

2024 yılında enerji verimliliği projelerimizle 8.000 MWh tasarruf elde ettik. İstinye Hiper mağazamızın çatısında devreye aldığımız güneş enerjisi sistemi (GES) ile mağazamızın yıllık elektrik ihtiyacının %45'ini karşılayarak her yıl 375 ton karbon emisyonunu önlemeyi planlıyoruz. Karbon emisyonumuza doğrudan etkisi olan enerji tüketimimizi her yıl metrekare bazında %5 düşürmeyi hedefliyoruz.

**Geri dönüşüm ve atık yönetimi kapsamında, 59 ton bitkisel atık yağ, 5,1 ton atık pil, 128 ton elektronik atık, 395 ton cam ve 2.550 ton ambalaj atığını bertaraf ederek çevresel ayak izimizi azaltmaya yönelik önemli adımlar attık. Gıda Kurtarma Derneği ile yürüttüğümüz çalışmalar sayesinde israfı önleyerek 765 ton gıdayı kurtardık ve bu ürünleri ihtiyaç sahiplerine ulaştırdık.**

Ürünlerimizi de %100'ü Tarım ve Orman Bakanlığı onaylı yerli üreticilerden tedarik ediyor, hayvan refahına olan bağlılığımızın bir parçası olarak, 2030 yılına kadar %100 kafessiz yumurta taahhüdümüzü de kararlılıkla sürdürüyoruz.

Mavi Ekonomi ve sürdürülebilir denizler odağında geliştirdiğimiz projelerle, deniz ekosistemini korurken toplumsal faydayı da önceliklendiriyoruz. Bu vizyon doğrultusunda hayata geçirdiğimiz Temiz Midye Dolma projesi ile gıda güvenliği alanında da güçlü bir adım attık. Tesisimizde günde 1 ton üretim kapasitesine ulaşırken, daha önce iş hayatına katılmamış 30 kadına istihdam sağladık. Aynı zamanda yerel üreticilerle doğrudan alım yaparak bölgesel kalkınmayı destekliyor, sürdürülebilir deniz ürünlerini CarrefourSA güvencesiyle tüketiciyle buluşturuyoruz.

Toplumsal fayda yaratma vizyonumuz doğrultusunda da 2024 yılında farklı alanlarda sosyal sorumluluk projelerini hayata geçirdik. Tarımda çocukların korunmasına yönelik UNICEF iş birliğimizle, kırsalda eğitim ve gelişim olanaklarının desteklenmesine katkı sunduk. HayKonFed ile iş birliği içinde, sokak hayvanlarının yaşamına destek olmak amacıyla 75 ton mama desteğinde bulunduk. Sabancı Holding'in Gençlik Seferberliği kapsamında ise Kocaeli Üniversitesi bünyesinde açtığımız CarrefourSA Teknoloji ve Etki Merkezi ile gençlerin teknolojiye erişimini artırmayı ve fırsat eşitliğini güçlendirmeyi amaçladık.

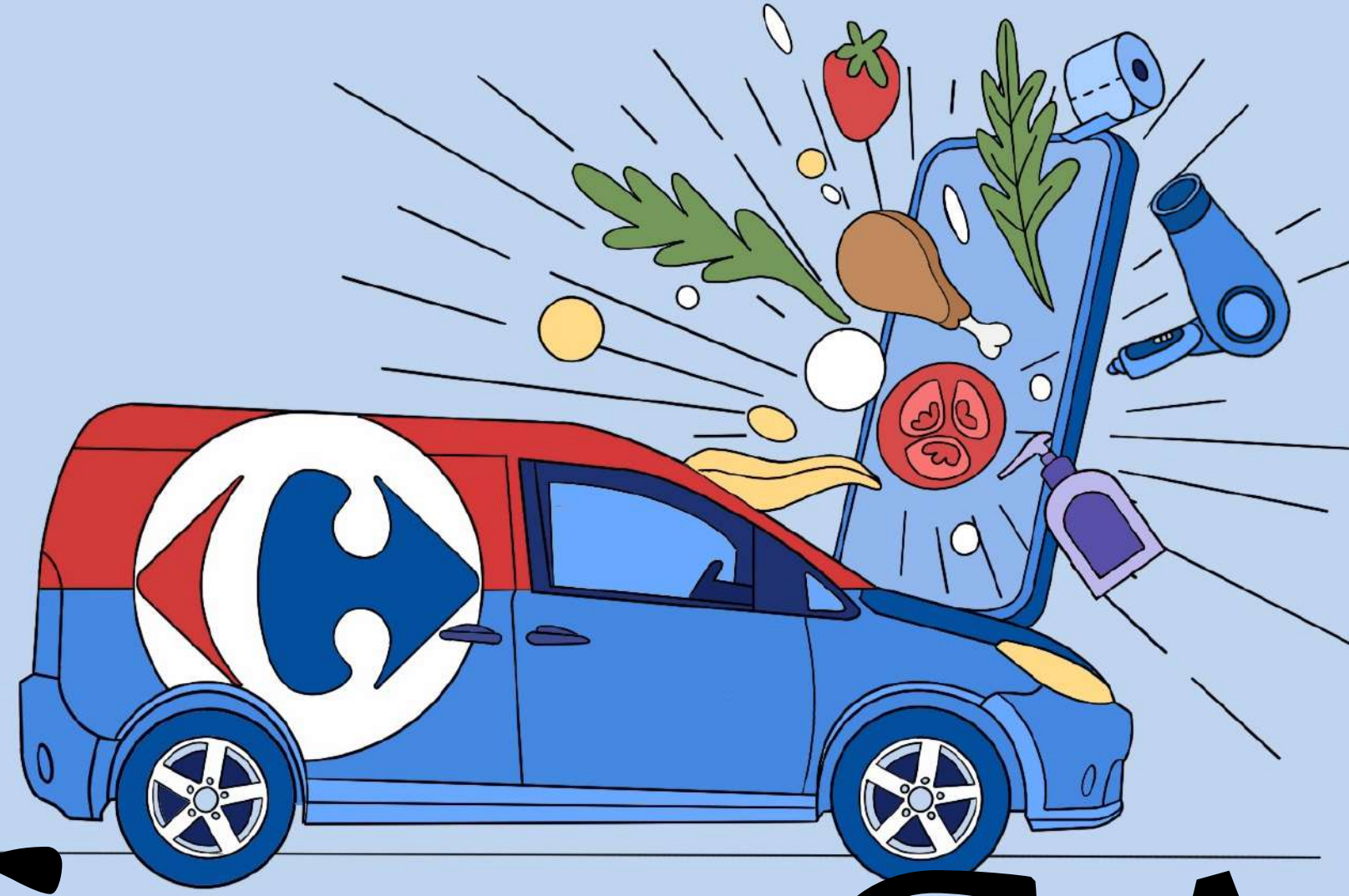
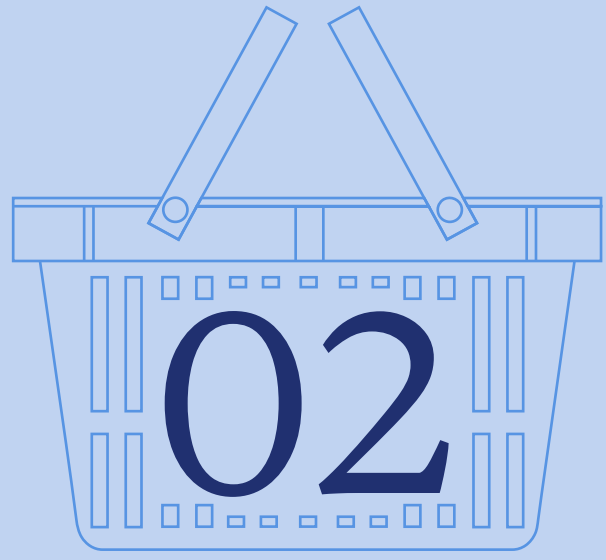
Toplumsal cinsiyet eşitliğini ise sosyal sürdürülebilirlik yaklaşımımızın ayrılmaz bir parçası olarak ele almaya devam ediyoruz. Kadınların Gücü CarrefourSA'nın Gücü projemiz kapsamında kadınların iş gücüne katılımını ve iş hayatında daha aktif rol almasını teşvik ederken; 2018 yılından bu yana sürdürdüğümüz Kadın Üretici Pazarı'mızla da her 8 Mart'ta Türkiye'nin dört bir yanından yüzlerce kadın üreticiyi ağırlıyor ve doğrudan destek sunuyoruz.

**2024 yılında kaydettiğimiz somut ilerlemeler, CarrefourSA'nın sürdürülebilir büyüme, çevresel sorumluluk ve toplumsal değer yaratma konularındaki kararlılığını bir kez daha ortaya koydu. Bu alandaki çalışmalarımızla tüm paydaşlarımız için güvenilir ve yenilikçi bir perakendeci olma hedefimize emin adımlarla ilerlerken "Yaşam İçin Doğrusu" ilkemiz ışığında aynı istikrarla değer üretmeye devam edeceğiz.**

Saygılarımla,

**Kutay Kartallıoğlu**  
CarrefourSA CEO

***CDP raporlaması kapsamında üstün başarılar elde etmeye devam ettik. İklim Değişikliği performansımızı ilk defa Global A seviyesine taşırken, Su Güvenliği'nde aynı seviyeye üçüncü kez ulaştık. Orman modülünü raporlayan sayılı perakende şirketlerinden biri olarak A- ile derecelendirilerek lider şirketler arasında yer aldık.***



# CarrefourSA

- CarrefourSA Hakkında
- Kurumsal Yönetim
- Risk Yönetimi



# CarrefourSA

## Hakkında

2-1, 2-2, 2-6



1993 yılında İstanbul İçerenköy'de açtığı mağazasıyla Türkiye'yi hipermarket konseptiyle tanıştıran ve Avrupa'nın lider perakendecilerinden **Carrefour Group ile Türkiye'nin en büyük topluluklarından biri olan H.Ö Sabancı Holding'in ortaklığına gitmesi sonucunda 1996 yılından itibaren yola CarrefourSA (CarrefourSA Carrefour Sabancı Ticaret Merkezi A.Ş.) olarak devam eden şirketimiz, uygulamaya geçirdiği ilkler ve yeniliklerle organize gıda perakendesi sektöründe öncü bir konumda bulunmaktadır.**

**CarrefourSA, "Yeni Nesil Market" vizyonu doğrultusunda ve "Doğrusu CarrefourSA'da" söylemi çatısı altında değişen müşteri ihtiyaçlarını ve tüketici alışkanlıklarını gözeterek yaptığı yatırımlar ve geliştirdiği süreçlerle müşterileri, çalışanları ve tedarikçileri başta olmak üzere tüm paydaşları için "Doğru" çözüm ortağı olmuştur.**

Sağlıklı, güvenli ve çevreye duyarlı bir büyüme modelinin en doğru strateji olduğuna inanarak, 2020 yılında sektörde bir ilk olan bayilik sistemiyle, Türkiye'nin çeşitli bölgelerindeki girişimcilere ve yeni nesil esnaflara işlerini geliştirme ve ileriye taşıma fırsatı sağlanmıştır. Bayilik sistemi ile esnaflar ve girişimcilerle büyüyerek 530 bayiye ulaşırken, ulusal zincirlerle rekabet edebilecek bir yapıya ulaşılmıştır. Fiziksel mağazalarının yanı sıra e-ticaret kanalında da büyüme hedeflerini sürdüren CarrefourSA, çoklu kanal perakendeciliğini etkin bir şekilde kullanarak çevrim içi ve fiziksel mağazalarında toplam 300 milyon ziyaretçiyi ağırlamış, uygulaması 2,4 milyon kez indirilmiş, 12 milyon sadakat kartlı müşteriye ulaşmıştır.

CarrefourSA, operasyonel alandaki başarılarının yanı sıra sürdürülebilir hayvancılık, tarım ve balıkçılık ile yerli üreticilere destek vermeye devam etmiş,

Öz Markalı ürünlerdeki yatırımlarını hız kesmeden sürdürmüştür. Öz Markalı ürünlerde, gıda ve gıda dışı kapsamında 650'den fazla ürün bulunmaktadır.

2024 yılında yeni büyüme stratejilerini başarıyla hayata geçiren CarrefourSA, yeme içme yatırımlarına Lezzet Arası Catering'i ekleyerek, özel davetlerden etkinliklere kadar farklı organizasyonlara Lezzet Arası şeflerinin özenle hazırladığı geniş yelpazedeki menülerle hizmet vermeye başlamıştır. CarrefourSA Profesyonel markası ile de HORECA sektörüne giriş yapmış, Antalya'da kurulan dağıtım merkezi ve Bodrum'da açılan HORECA mağazası ile 2024 yılında da profesyonellere gıda ve gıda dışı çözümler sunmaya devam etmiştir.

CarrefourSA, 2024 sonu itibarıyla 10.672 çalışanı ile 70 ilde 586.472 m<sup>2</sup> satış alanına sahip 1.225 mağazası, 16 deposu ve [www.carrefoursa.com](http://www.carrefoursa.com) ve CarrefourSA çevrim içi market uygulaması ile 50 bin'e yakın ürünü müşterilerine ulaştırmaktadır.

Büyüme ve değer yaratma potansiyeli olan tüm projeleri kendi kaynaklarıyla hayata geçirerek yatırımlarına devam eden CarrefourSA, müşterileri için her zaman "doğrusu"nu yapan, güvenilen ve tercih edilen öncü perakendecilerden biri olma rolünü sürdürmeyi hedeflemektedir.

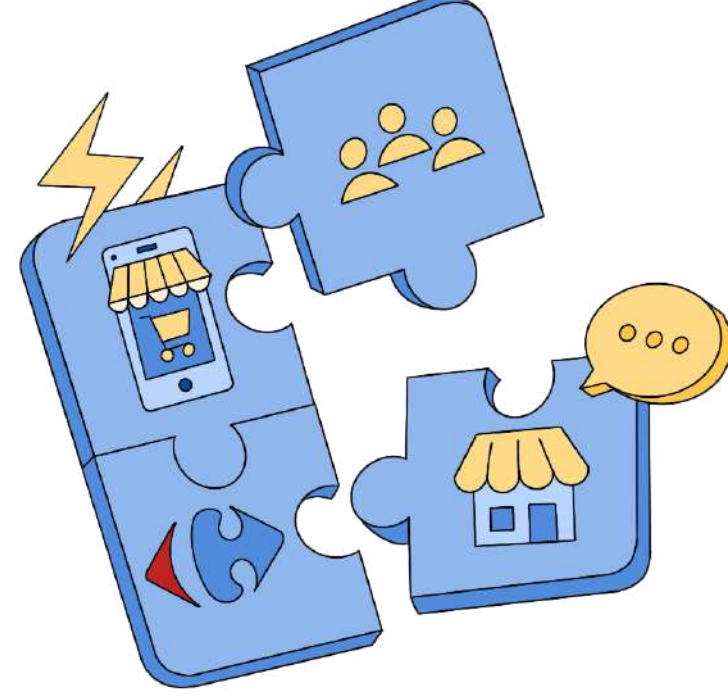
**Borsa İstanbul'da işlem gören CarrefourSA'nın 31.12.2024 itibarıyla hissedarlık yapısı aşağıdaki gibidir:**

Ortağın Ticaret Ünvanı	Sermayedeki Payı (TL)	Sermayedeki Payı (%)
Hacı Ömer Sabancı Holding	72.988.465	57,12
Carrefour Nederland BV	41.098.010	32,16
Halk Ortaklar ve Diğer	13.687.291	10,72
<b>TOPLAM</b>	<b>127.773.766</b>	<b>100,00</b>

## Kurumsal Yönetim

CarrefourSA, Sermaye Piyasası Kurulu tarafından yayımlanan Kurumsal Yönetim İlkeleri ile Kurumsal Yönetimin Şeffaflık, Adillik, Sorumluluk ve Hesap Verebilirliğe dayalı dört prensibine uymayı ilke olarak benimsemiştir. SPK'nın Kurumsal Yönetim Tebliğinde belirtilen ilkelere uyum için gerekli özen gösterilmektedir.

Bu konudaki açıklamalar [KAP Kurumsal Yönetim Uyum Raporu'nda](#) detaylı olarak yayınlanmaktadır.



SPK Gereği Uyulması Gereken Kurumsal Yönetim İlkeleri	Tam Uyum	Kısmi Uyum	Uyumsuz	İlgisiz
Zorunlu	24	-	-	-
Zorunlu Olmayan	57	5	2	4

## İş Birlikleri <sup>2-28</sup>

CarrefourSA ve ülkemizin sosyal ve çevresel öncelikleri doğrultusunda farklı kurumlarla iş birliği yapılmakta, kamu politikalarının gelişmesine ve toplumsal yapılanmaya destek olabilecek çalışmalarda aktif rol alınmaktadır.

ÇEVKO (Çevre Koruma ve Ambalaj Atıklarını Değerlendirme Vakfı)	Yedek Yönetim Kurulu üyesi olunan ÇEVKO ile farklı projelerde iş birliği yapılmakta ve marketlerde toplanan kâğıt ve plastik gibi ambalajlar geri dönüştürülmektedir.
Darüşşafaka	Darüşşafaka çocuklarının tasarladığı çantaları mağazalardan satışa sunulmakta, elde edilen geliri sivil toplum kuruluşlarına aktarılmaktadır.
Gıda Kurtarma Derneği	Gıda kayıplarının analizi ve azaltımı için farklı çalışmalarla iş birliğine gidilmektedir.
Sürdürülebilir Gıda Platformu	CarrefourSA'nın ilk üyelerinden olduğu platformun çeşitli çalışma gruplarında yer alınmakta ve ortak projeler yapılmaktadır.
Sürdürülebilir Kalkınma Derneği	Derneğin özellikle döngüsel ekonomi ve sürdürülebilir tarım konularındaki çalışmalarına aktif olarak katılım gösterilmektedir.
Gıda Perakendecileri Derneği	CarrefourSA'nın yönetim kurulu üyesi olduğu derneğin özellikle çevre konularındaki çalışmalarında çok sık bir araya gelinmekte ve farklı otoritelerle ortak toplantılara katılmaktadır.
HayKonFed	Dost Hareketi projesi çerçevesinde yenilebilir tüketim fazlası ürünler HayKonFed gönüllüleri aracılığıyla sokak hayvanları ile paylaşılmaktadır.
UNICEF	2015 yılından beri tarımda çocuk işçiliğinin sonlandırılması programına destek verilmektedir. Mağazalarda yüz yüze ekipleri ile projeleri müşterilere aktarılmakta, bağışçı sayısı artırılmakta ve dönemsel projelere destek verilmektedir.

## Üyelikler <sup>2-28</sup>

Kurum
Çevre Koruma ve Ambalaj Atıklarını Değerlendirme Vakfı (ÇEVKO)
Entegre Raporlama Derneği Türkiye (ERTA)
Gıda Güvenliği Derneği
Gıda Perakendeciler Derneği (GPD)
İnteraktif Reklamcılık Derneği (IAB TR )
İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği (SKD Türkiye)
Türkiye Kalite Derneği (KalDer)
KUAD (Kozmetik Üreticileri ve Araştırmacıları Derneği)
Leading Executives Advancing Diversity (LEAD Network)
Müşteri Deneyimi ve Teknolojileri Derneği
Reklam Verenler Derneği
Sales Network
Sürdürülebilirlik Akademisi
Süsbtkileri Üreticileri Alt Birliği (SÜSBİR)
Turizm Restoran Yatırımcıları ve Gastronomi İşletmeleri Derneği (TURYİD)
Türk Fransız Ticaret Derneği
Türk Sanayicileri ve İş İnsanları Derneği (TÜSİAD)
Türkiye Etik ve İtibar Derneği (TEİD)
Türkiye İnsan Yönetimi Derneği (PERYÖN)
Türkiye Kurumsal İletişimciler Derneği
Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği
Ulusal Franchising Derneği (UFRAD)
UN Global Compact Türkiye
Uluslararası Yatırımcılar Derneği (YASED)

## H.Ö. Sabancı Holding Hakkında

Hacı Ömer Sabancı Holding A.Ş. (Sabancı Holding), Türkiye'nin önde gelen yatırım holding şirketlerinden olup, bağlı ortaklıkları ve iştirakleri aracılığıyla başta bankacılık, finansal hizmetler, enerji ve iklim teknolojileri, malzeme teknolojileri, mobilite çözümleri ve dijital olmak üzere çeşitli sektörlerde faaliyette bulunmaktadır.

Sabancı Holding, Topluluk şirketlerinin uygun rekabet koşullarıyla kârlı ve sürdürülebilir bir şekilde faaliyet göstermelerini teminen finans, strateji, iş geliştirme, hukuk, insan kaynakları ve sürdürülebilirlik fonksiyonlarını koordine etmekte ve desteklemektedir. Holding, ayrıca, Sabancı Topluluğu genelinde geçerli olan yatırımcı ilişkileri ve kurumsal yönetim uygulamalarını belirlemekte ve takip etmektedir.

Sabancı Holding; İcra Kurulu Başkanı (CEO), Finans Grup Başkanı (CFO), Stratejik İş Kolu Başkanları ve fonksiyonel Grup Başkanlarının yer aldığı üst düzey yöneticilerden oluşan bir Yürütme Kurulu tarafından yönetilmektedir. Yürütme Kurulu temel olarak önemli sermaye dağılımı kararlarından sorumludur ve Holding'in nihai karar verici organı

olan Yönetim Kurulu'na raporlamaktadır. Sabancı Holding'in Topluluk vaadi, sürdürülebilir bir yaşam için öncü girişimler ile Türkiye'yi ve dünyayı birleştirmek olup Sabancı Holding bu vaadi ile paydaşlarına değer yaratmak için çalışmaktadır.

**Sabancı Topluluğu şirketleri, 2024 yıl sonu itibarıyla 17 ülkedeki yatırımları ve 60 bini aşkın çalışanıyla ürün ve hizmetlerini dünyanın dört bir yanına ulaştırmaktadır.** Sabancı Holding'in uluslararası iş ortakları arasında Ageas, Bridgestone, Carrefour, E.ON, Heidelberg Materials ve Skoda gibi dünyanın önde gelen şirketleri yer almaktadır.

Sürdürülebilirliği, temel odak noktalarından biri olarak kabul eden Sabancı Topluluğu, bu kapsamda, 2050 yılına kadar net sıfır emisyon ve sıfır atık hedefini benimsemiştir. Sabancı Holding, Türkiye'de menkul kıymetler piyasasının düzenleyici kuruluşu olan Sermaye Piyasası Kurulu'na kayıtlı olup payları 1997 yılından bu yana Borsa İstanbul'da işlem görmektedir.

### Dünya Çapında

# 17 Ülke



**Sabancı Ailesi, Sabancı Holding'in en büyük hissedar grubunu oluşturmaktadır. Holding'in sermayesini oluşturan paylarının %53,23'ü halka açıktır. 2024 yıl sonu itibarıyla, Sabancı Holding ve halka açık 11 bağlı ortaklığının payları Borsa İstanbul'un toplam piyasa değerinin %6'sını oluşturmaktadır. 2024 yıl sonunda Sabancı Holding'in net aktif değeri yıllık bazda %20 artış ile 10,6 milyar ABD dolarına yükselmiştir.**



## Carrefour Group Hakkında

Carrefour Group, 2024 sonu itibarıyla 15.244 mağazası ile dünyanın en büyük gıda perakendecileri arasında yer almaktadır. İlk marketini 15 Haziran 1963'te Fransa'da açarak modern perakendeciliğin temelini oluşturmuş, Türkiye'de ise 1993 yılında Hiper market konseptini tüketicilerle buluşturmuştur.

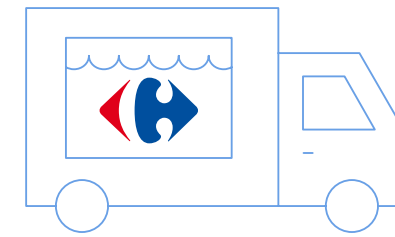
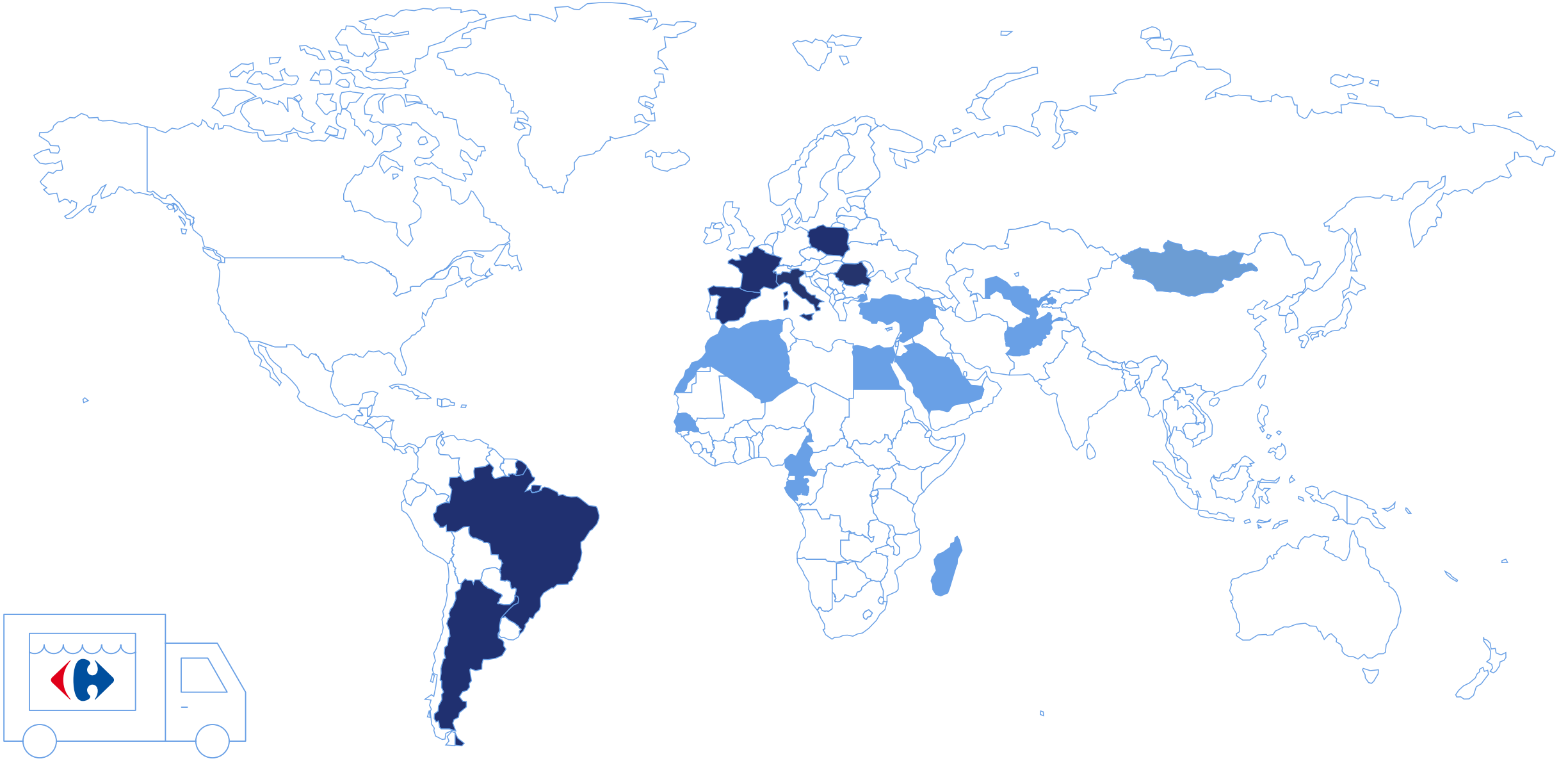
2024 sonu itibarıyla mağazaları ve e-ticaret siteleri sayesinde yılda 80 milyon müşteriye hizmet vermekte olan Carrefour Group'un dünyada 40'tan fazla ülkede mağazası bulunmaktadır ve operasyonlarını 8 ülkede doğrudan yönetmektedir.

Avrupa (Fransa, İspanya, İtalya, Belçika, Polonya, Romanya), Latin Amerika (Brezilya, Arjantin) operasyonlarında 324.750 çalışana sahiptir ve konsolide brüt cirosunun %81'ini gerçekleştirmektedir. Türkiye'nin de dahil olduğu diğer bölgelerde ise yerel ortakları vasıtasıyla operasyonlarını sürdürmektedir.

Carrefour Group, 2024 yılında benzer mağaza satışlarında (LFL) %9,9 büyüyerek 94,55 milyar Euro brüt satış gerçekleştirmiş, faaliyet geliri de 2,2 milyar Euro olmuştur.



## Tüm Dünyada 15.244 Mağaza



Fransa*	Belçika	Polonya	Romanya	Arjantin	Brezilya	İspanya	İtalya	Diğer
6.261	713	783	456	679	772	1.533	1.185	2.862

● Entegre Ülkeler/Bölgeler ● Diğer Ülkeler/Bölgeler ● Tayvan\*\*

\* Fransa Büyükşehirler

\*\* Carrefour, 30 Haziran 2023 tarihinde Carrefour Tayvan'daki %60 hissenin Uni-President'e satıldığını duyurmuştur.

## Yönetim Kurulu ve Komiteleri 2-9, 2-20

En yüksek yönetim organı olan Yönetim Kurulu 31.12.2024 itibarıyla 12 kişiden oluşmaktadır ve yılda en az dört kez toplanmaktadır.

Yönetim Kurulu üyelerinin bağımsızlığı, şirket Esas Sözleşmesinin 31. Maddesi ve Sermaye Piyasası Kurulu'nun (SPK) zorunlu olarak belirlediği kurumsal yönetim ilkeleri doğrultusunda düzenlenmektedir. Bu kapsamda, bağımsız yönetim kurulu üyelikleri ve diğer kurumsal yönetim gerekliliklerine uygun olarak hareket edilmektedir.

Yönetim Kurulu üyeleri, SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri'nde belirtilen niteliklere sahip olup, belli bir tecrübe ve bilgi birikimine dayalı olarak görevlerini yürütmektedir.

Yönetim Kurulu üyeleri en fazla üç yıllık bir süre için seçilirler, ancak görev süresi sona eren üyeler yeniden seçilebilmektedir. Yönetim Kurulunda üyelerin görevde kalabilecekleri azami bir süre sınırı bulunmamaktadır, bu da tecrübeli üyelerin yeniden seçilmesi durumunda görevlerine devam edebilmesini sağlamaktadır. Yönetim Kurulu üyelerinin hiçbirinde icra görevi bulunmamakta olup, Yönetim Kurulu'nun %33'ü bağımsız üyelerden oluşmaktadır.

2024 yılında Yönetim Kurulu 28 toplantı yapmış, bu toplantılara katılım oranı %87,5 olarak gerçekleşmiştir. Komite toplantılarına ise %100 katılım sağlanmıştır.

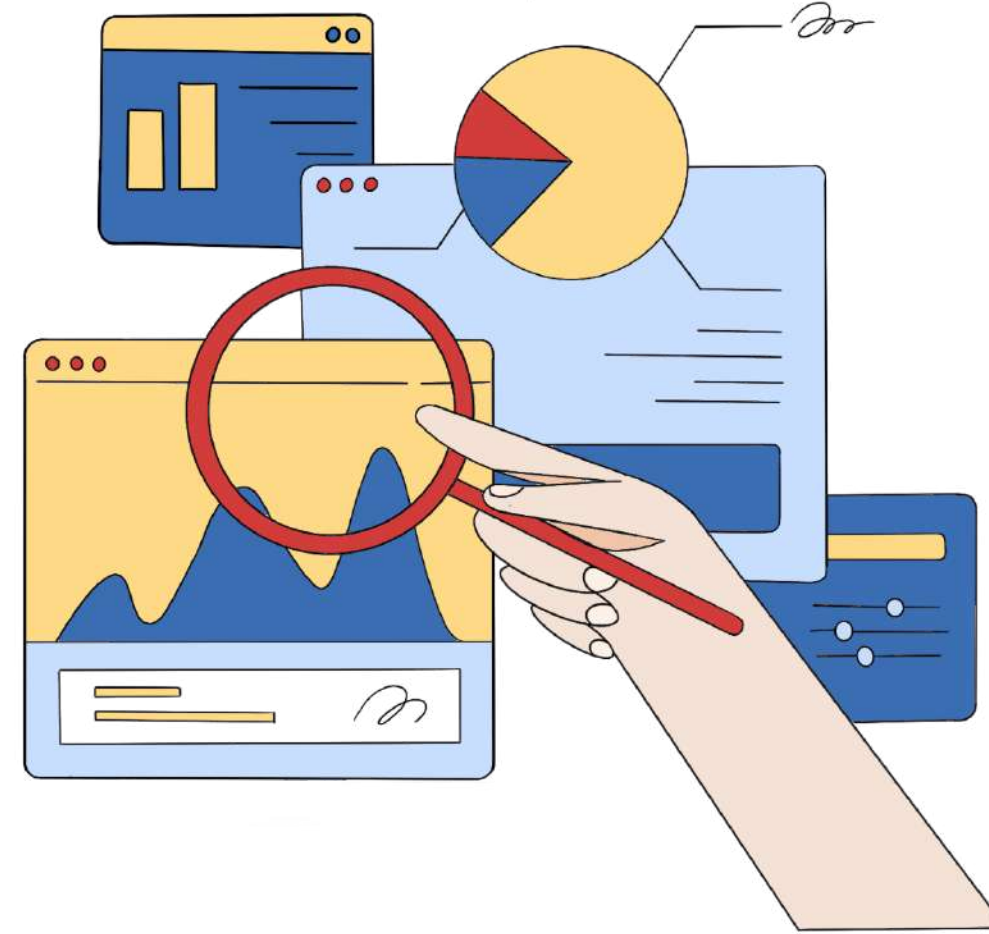
Yönetim Kurulu üyelerine yönelik sabit ücret, her yıl olağan genel kurul toplantısında belirlenmektedir. Bağımsız Yönetim Kurulu üyelerinin ücretlendirilmesinde şirketin performansına dayalı ödeme planları kullanılmamaktadır. Üst Düzey Yöneticilerin maaşları ise performans odaklı bir sistemle desteklenmektedir ve kendilerine hem bireysel hem de şirket performanslarına dayalı olarak yıllık brüt maaşlarının belirli bir oranı kapsamında bir kez başarı primi verilmektedir. Ayrıca Üst Düzey Yöneticilerimizin maaşlarında çevresel, sosyal ve yönetim (ESG) performanslarının etkisi de bulunmaktadır. Örneğin İcra Kurulu üyelerine yapılan prim ödemelerinin %5'i, sürdürülebilirlik ile ilgili kilit performans göstergelerinde kaydedilen başarıya bağlıdır.

Ücret yönetiminin ek faydalarla desteklenmesi için "yan haklar" (yan menfaatler) toplam ödül yönetiminin önemli bir parçası olarak ele alınmaktadır. Şirket olarak sağladığımız yan haklar, piyasa koşullarına uygun, rekabetçi ve adil olma esaslarını içermektedir.

Kurumsal yönetim ilkeleri, ilgili düzenlemeler ve Şirketimizin stratejileri gereği Yönetim Kuruluna bağlı olarak çalışan **3 komitemiz bulunmaktadır. Bunlar:**

- Denetim Komitesi,
- Kurumsal Yönetim Komitesi ve
- Riskin Erken Saptanması Komitesidir.

Komitelerimizle ilgili detaylı bilgiye [2024 CarrefourSA Faaliyet Raporu'nda \(s.141-142\)](#) yer verilmiştir.



## Yönetim Kurulunun Görevleri ve Oluşumu 2-12, 2-15, 2-18, 405-1

Yönetim Kurulu Sermaye Piyasası Kanunu, Türk Ticaret Kanunu, Şirket Esas Sözleşmesindeki esaslar ve CarrefourSA Genel Kurulu tarafından alınan kararlar çerçevesinde kendisine verilen görevleri yerine getirmektedir. Üst seviye konulardaki tüm kararlar, stratejik planlar doğrultusunda Yönetim Kurulu tarafından alınmaktadır. Kararlar, genelde toplantıya katılan üyelerin en az yedisinin olumlu oyu ile alınır, ancak bazı önemli konular için en az on üyenin olumlu oyu aranmaktadır.

Yönetim Kurulu, ana sözleşmede belirtilen karar yetersayısı ve çoğunluk kuralını zedelemeksizin temsil yetkisini Yönetim Kurulu üyesi olan murahhaslara ve/veya görevli üyelere ve/veya Yönetim Kurulu üyesi olmayan müdürlere bırakabilir ve en az sekiz üyenin katılımıyla toplanır.

Yönetim Kurulunun Oluşumu	2022	2023	2024
Üye Adedi	12	12	12
Bağımsız Üye Sayısı	4	4	4
Kadın Üye Sayısı	2	2	1
İcra Görevi Olan Üye Sayısı	0	0	0

Yönetim Kurulunda çıkar çatışmasını önlemek için bazı kurallar bulunmaktadır. Bunlar, İş Etiği Kurallarında da 'Çıkar Çatışması Politikası' altında belirtilmektedir. Ayrıca Üyeler, potansiyel bir çıkar çatışması olması durumunda, bu durumu ilgili konunun görüşüleceği toplantı öncesinde Başkana bildirir ve müzakerelere katılmayarak ilgili gündem maddesine ilişkin oy kullanmayacağını nedenleri ile birlikte açıklar. Komitelerde raporlama döneminde hiçbir çıkar çatışması meydana gelmemiştir.

Yönetim Kurulunun performansı, CarrefourSA'nın belirlediği ve Üyelere bildirmiş olduğu kriterler doğrultusunda Üyeler tarafından yıllık olarak değerlendirilir. Yönetim Kurulunun performans değerlendirmesi iki türlü yapılır

- Genel Değerlendirme: Yönetim Kurulunun performansı her yıl Yönetim Kurulu Üyeleri tarafından ayrı ayrı değerlendirilir.
- Özel Değerlendirme: Yönetim Kurulu bağımsız ve murahhas üyelerinin her birinin performansı Yönetim Kurulu Başkanı tarafından spesifik olarak değerlendirilir.

Yönetim Kurulu ve yapısıyla ilgili detaylı bilgiye [2024 CarrefourSA Faaliyet Raporu'nda](#) yer verilmiştir.

# CarrefourSA Değer Zinciri

## Sermaye ve Kaynaklar

### Finansal Sermaye



- 127,8 milyon TL Ödenmiş Sermaye
- 1,024 milyar TL Yatırım
- Ana Ortakların
- Finansal Kaynakları
- Risk Yönetim Sistemi

### İlişkisel Sermaye



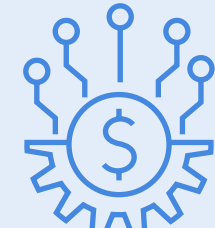
- 530 bayi
- 10 bine Yakın Tedarikçi, 8 bin Çiftçi
- İşleticiler
- Yıllık 300 Milyon Fiziksel, 8,5 milyon e-ticaret ziyaretçisi
- 12 Milyon Kartlı Müşteri

### İnsan Sermayesi ve Entelektüel Sermaye



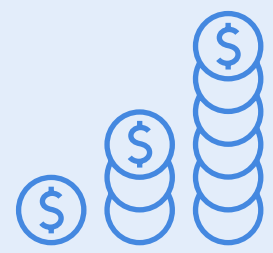
- 10.672 Nitelikli Çalışan
- Eğitim ve Gelişim Programları
- Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık Uygulamaları
- Etik Kurallar
- Kapsamlı İSG Uygulamaları
- 2.230 adet sağlık taraması, 12.256 saat İSG eğitimi
- Gelişmiş Kalite ve Hijyen Kontrolleri
- Öz Marka 64 tedarikçi denetimi, 13.980 ürün analizi
- Merkez depolarda 237 bin ürün kontrolü
- Carrefour Group Küresel Perakendecilik Deneyimi

### IT ve Teknoloji Kaynakları



- Çevrim içi Alışveriş ve Ödeme Platformu
- Çağrı Merkezi
- 45 Dijital Dönüşüm Projesi
- Kurumsal Müşteri Portalı
- Bayi Yönetim Portalı
- C-Mobil Uygulaması
- Tally Robotu
- CRM uygulamaları

### Fiziksel Sermaye



- 1.225 Mağaza, 586 bin m<sup>2</sup> satış alanı
- Genel Müdürlük ve Bölge Müdürlükleri
- 13 Lezzet Arası Restaurant
- İlk ve Tek Entegre Midye Tesisi
- 4 Su Ürünü Platformu
- 16 Depo, 194 Araç

### Çevresel Sermaye



- Atık Yönetimi Sistemleri
- CDP Liderlik Dereceleri
- 2050 Net Sıfır Taahhüdü
- 2030 Kafesiz Yumurta Taahhüdü
- Yıllık %5 Kapsam 1 ve 2 Azaltım Taahhüdü

## CarrefourSA Operasyonları

### İnsan Kaynakları

### Finans

### Yatırım, Franchise ve Satın Alma

### Dijital Teknolojiler

### Tedarik Lojistiği

- Öz Marka & Ulusal Ürün Satın Alma
- Ürün Satın Alma
- Depolama
- Kalite Kontrol
- Dağıtım

### Satış ve Operasyonlar

- Mağaza Yönetimi
- Bayi Yönetimi
- Lezzet Arası Yönetimi
- İşletici Yönetimii
- Hijyen ve Gıda Güvenliği
- E-Ticaret
- Horeca
- Catering

### Sevkiyat Lojistiği

- E-ticaret Teslimatları
- Bulut Mutfak Teslimatları

### Pazarlama

- Reklam ve Pazarlama
- Müşteri Memnuniyet Programları

### Müşteri Deneyimi

- Müşteri Destek Kanalları
- Garanti Hizmetleri
- Finansal Hizmetler

## Paydaşlar için Yaratılan Değer

Resmi Kurumlar

Çalışanlar

Taahhütçüler

Bayiler

Sabancı Holding

Toplum ve STK'lar

Carrefour Group

Sendika

Hissedarlar ve Yatırımcılar

Tedarikçiler

Müşteriler

Çevre

# Risk Yönetimi

## Kurumsal Risk Politikamız

*CarrefourSA'nın finansal, stratejik, operasyonel ve uyum alanındaki hedeflerine ulaşmasını etkileyebilecek ve karşılaşılması olası her türlü fırsat veya tehdidi "risk" olarak tanımlamaktayız.*



*Kurumsal Risk Politikamız, işimizin doğası gereği karşılaştığımız riskleri Kurumsal Risk Yönetimi Sistemimiz çerçevesinde değerlendirmek, Şirket Üst Yönetimi, Riskin Erken Saptanması Komitesi ve Yönetim Kurulu ile zamanında paylaşmak ve olası kayıpları en aza indirgeyecek ve riskleri fırsata dönüştürecek aksiyonları zamanında alarak riskleri etkin bir şekilde yönetmektir.*

## Risk Yönetimi ve Sorumluluklarımız

Risk yönetim faaliyetlerimizin arzu edilen seviyede gerçekleştirilmesi için gerekli ortamın oluşturulmasından **Yönetim Kurulumuz** sorumludur.

Yönetim Kuruluna bağlı **Riskin Erken Saptanması Komitemiz**, CarrefourSA'nın varlığını, gelişmesini ve devamını tehlikeye düşürebilecek risklerin erken tespiti, tespit edilen risklerle ilgili gerekli önlemlerin alınması ve riskin yönetilmesi amacıyla oluşturulmuştur ve risk yönetim sistemlerimizi en az yılda bir kez gözden geçirmektedir.

Risk yönetimimizin etkin bir şekilde yürütülmesi ve buna ilişkin gerekli önlemlerin alınması (risk politikalarının oluşturulması, risklerin ölçülmesi ve yönetilmesi için yöntem belirlenmesi, uygun risk limitlerinin oluşturulması ve izlenmesi) **Genel Müdürlüğümüzün** sorumluluk alanındadır.

Doğrudan Denetim Komitesine bağlı ve icradan bağımsız olarak yapılandırılan **İç Denetim Başkanlığımız**, CarrefourSA'nın büyümesine, gelişmesine ve kurumsallaşmasına

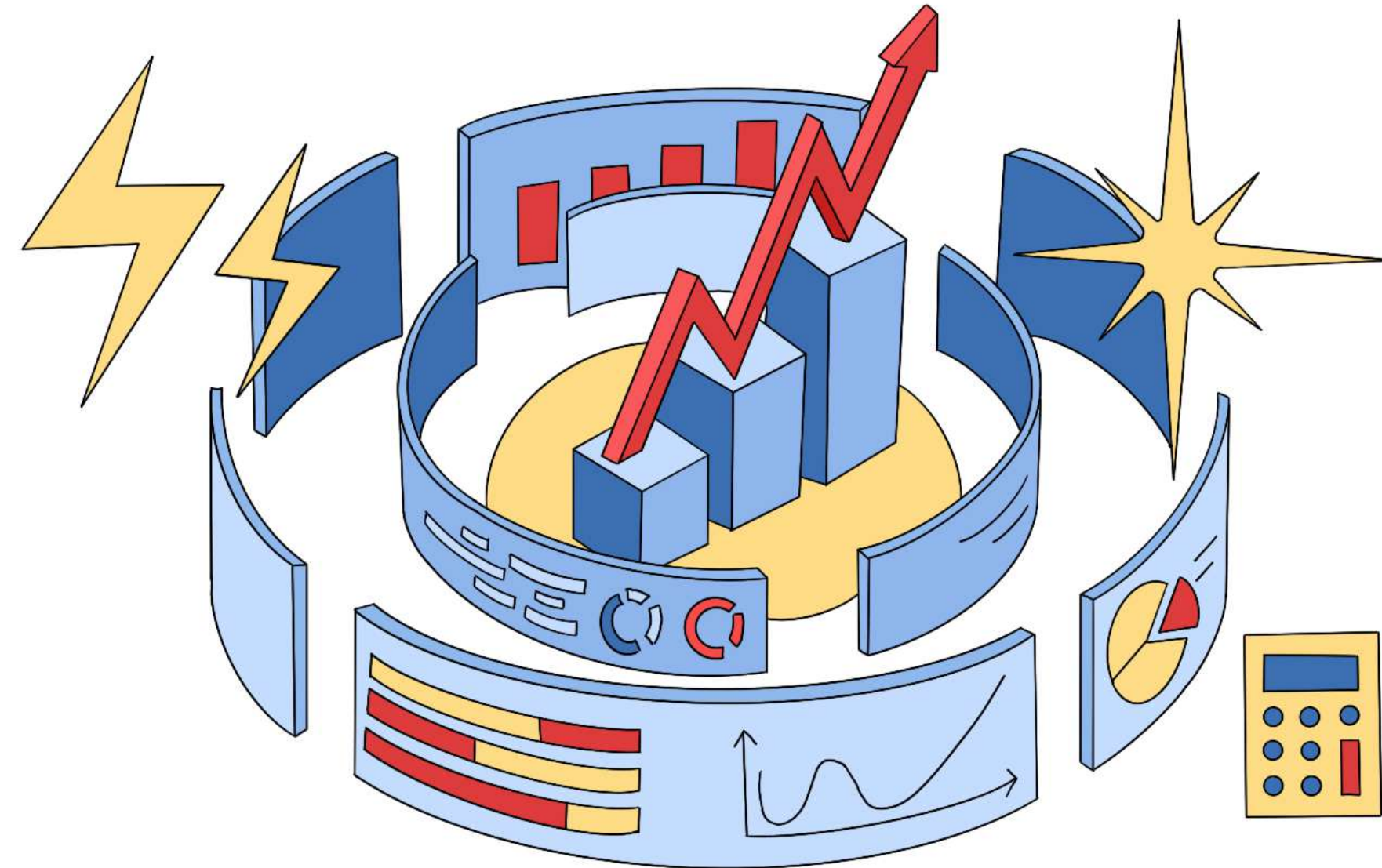
katkıda bulunmaya yönelik olarak faaliyet gösterdiğimiz tüm birim, lokasyon ve iş alanlarında denetim çalışmaları yapmaktadır.

Bununla birlikte; icrai bir birim olarak faaliyet gösteren **Risk Yönetimi Birimimiz** de Şirket varlıklarının korunması ve güvenliğine yönelik gerekli incelemeleri yapmakta ve gerekli tedbirleri almaktadır.

**SPK ve Raporlama Birimimiz**, Finans bölümünün bünyesinde raporlama konularında sürekli denetim ve kontroller yaparak, dış denetim çalışmalarına yönelik katkı sağlamaktadır.

Risklerimizin etkin bir şekilde yönetilmesi ile ilgili olarak, risklerin zamanında tespit edilmesi, Üst Yönetimimiz ile paylaşılması ve alınması, gerekli tüm aksiyonların belirlenmesi, uygulanması ve sonuçlarından **tüm İş Birimlerimizin Yöneticileri** sorumludur.

**Tüm çalışanlarımız** da Risk Yönetimi Politikamızı benimsemek ve kendi sorumluluk alanlarında uygulanmasını sağlamakla yükümlüdür. sorumluluk alanlarında uygulanmasını sağlamakla yükümlüdür.



## Risk Yönetim Sistemimiz

Kurumsal Risk Yönetimi sistemimiz, CarrefourSA'yı etkileyebilecek potansiyel olayların belirlenmesi ve risk alma isteği doğrultusunda risklerin yönetilmesi için tasarlanmış sistematik ve dinamik bir süreçtir. Maruz kaldığımız riskleri etkin bir şekilde yöneterek paydaşlarımıza her alanda artı değer yaratmayı ve sürekli bir iş birliği sağlamayı hedeflemektedir.

CarrefourSA'nın vizyon ve misyonu ile stratejik ve kurumsal hedeflerden yola çıkarak, amaçlarımıza ulaşma yolunda karşılaşılabileceğimiz muhtemel risk ve fırsatların tespit edilmesi, bünyemizdeki ilgili sorumlular ile birebir görüşmeler, anket ve çalıştaylar ile gerçekleştirilmektedir.

Etki ve olasılık sonuçlarına göre belirlediğimiz doğal riskler, kontrol mekanizmaları ve aksiyon planlarının değerlendirilmesinden sonra, anket ve çalıştaylarla son haline getirilerek risk envanteri oluşturulur. Bu envanteri, İcra Kurulumuz tarafından iletilen risklerin eklenmesiyle, dinamik olarak ve yılda bir kez de sistematik olarak gözden geçirmekteyiz.

Riskler ve risk parametreleri (risk skorları, anahtar risk göstergeleri, eşik değerleri gibi riske ilişkin parametreler) üst yönetimimiz tarafından onaylandıktan sonra Risk Envanter Portalımızda yayınlanır. Anahtar Risk Göstergesi (ARG) sorumlularımız hem risklerin hem de ilgili aksiyon planlarının takip ve kontrolünü portalden yaparlar.

## Kriz İletişim Planı

İç ya da dış kaynaklı herhangi bir kriz anında Şirketimizin imajını, finansal durumunu, çalışanların tutumlarını ve müşterilerin bakış açılarını doğru yönetebilmek amacıyla gerekli tedbirleri almaktayız. Kriz İletişim Planının amacı öngörülebilir riskleri ve muhtemel tehditleri ortadan kaldırarak kriz durumlarının etkin şekilde çözümüne yardımcı olmaktır. Pazarlama ve Kurumsal İletişim Grup Müdürlüğümüz tarafından hazırlanan kriz prosedüründe, kriz anında yapılması gerekenler ve sorumluluklar belirlenmiş, sosyal medya ve basın dahil tüm iletişim kanallarına yönelik uygulamalar tanımlanmıştır. Kriz komitemiz ise krizin kapsamına göre aynı müdürlük tarafından oluşturulmakta, süreç takibi ve raporlaması yapmaktadır.

Doğal Risk Değerlendirmesi	Olasılık			
	1	2	3	4
Etki				
1	●	●	●	●
2	●	●	●	●
3	●	●	●	●
4	●	●	●	●

● Düşük ● Orta ● Yüksek ● Kritik

## Prof. Dr. Güler Aras

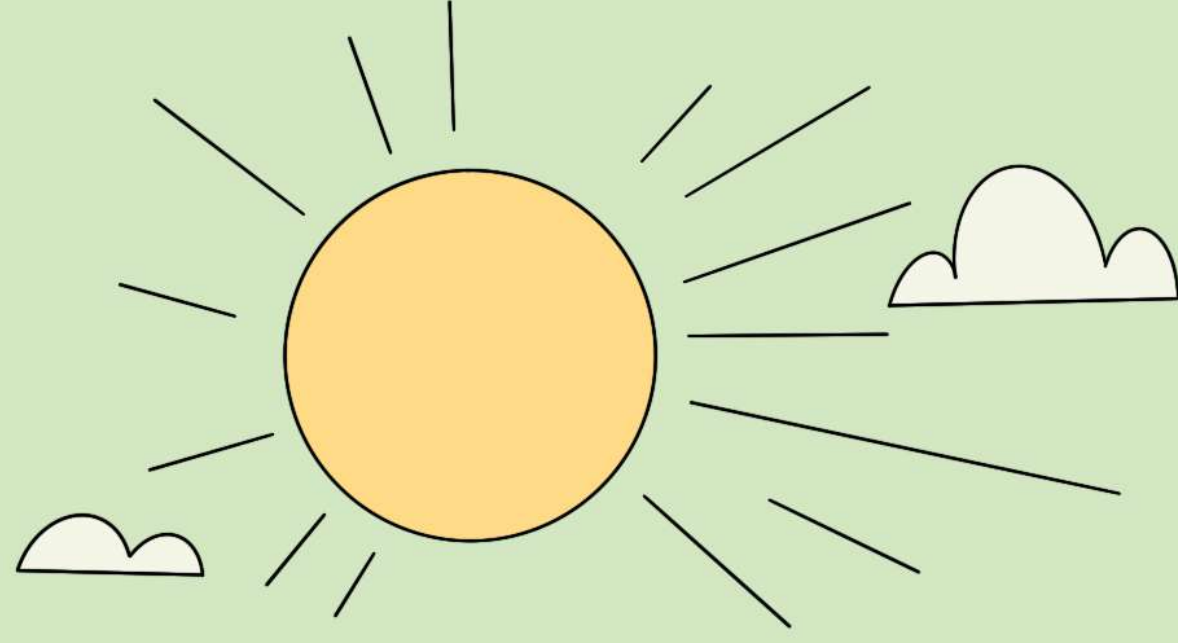
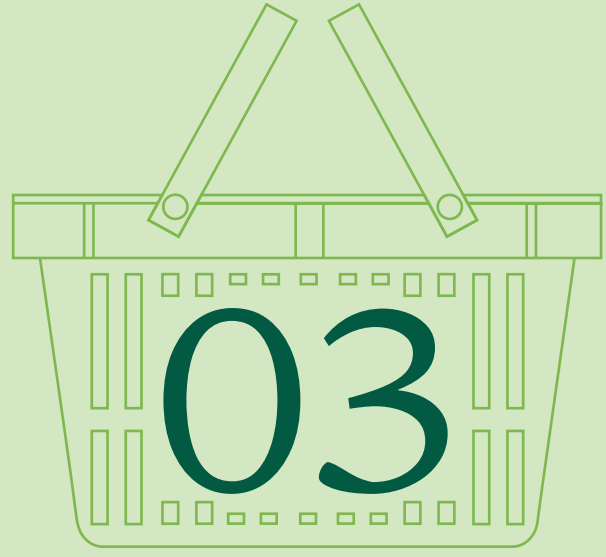
Kurucu Yönetim Kurulu Başkanı  
Entegre Raporlama Derneği Türkiye (ERTA)



Dünyada ekonomik belirsizliklerin, jeopolitik risklerin ve iklim krizinin giderek derinleştiği bir dönemde; iş dünyası da her zamankinden daha çevik, dirençli ve sürdürülebilir iş modelleri geliştirmeye yönelerek, riskleri ve fırsatları bütüncül bir yaklaşımla ele alma ihtiyacı duyuyor. Bu çerçevede yeşil dönüşüm süreçlerine entegre olacak yeni stratejiler geliştirmek, yalnızca iş sürekliliği açısından değil; aynı zamanda toplumsal faydanın sağlanması ve ekosistem sağlığının korunması için de kritik öneme sahip.

CarrefourSA, yalnızca kendi alanında faaliyetlerini sürdürmekle kalmayıp, sürdürülebilirlik yolculuğunda attığı öncü adımlarla sektöre yön veren bir dönüşümün liderliğini de üstlenmiştir. Sabancı Holding'in stratejik vizyonuyla şekillenen yatırımlar ve yerel ekosisteme değer katan projeleriyle, kapsayıcı ve sürdürülebilir bir iş modeli geliştirmiştir. Şirket; iklim eyleminden enerji ve su verimliliğine, atık yönetimi ve gıda güvenliğinden küresel raporlama standartlarına uyuma kadar birçok alanda örnek bir yaklaşım sergiliyor. Özellikle sorumlu tedarik zinciri yönetimi konusunda benimsediği bütüncül yaklaşım, CarrefourSA'nın sadece operasyonel verimliliğini değil, aynı zamanda çevresel ve sosyal etkisini de gözeten bir yapı oluşturmasına olanak sağlıyor.

Entegre ve sürdürülebilirlik raporları, şirketlerin bu alandaki stratejik ve şeffaf duruşunun somut göstergesi olduğu şüphesiz. CarrefourSA'nın, Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları (TSRS) ile uyumlu raporu, yerel standartların küresel ölçekte uygulanmasına önemli bir katkı sunarken, şirketin sürdürülebilirliğe olan kararlılığını da net biçimde ortaya koyuyor. Sürdürülebilirlik yolculuğuna çıkmak isteyen tüm şirketler için ilham verici ve yol gösterici nitelikteki bu raporu için CarrefourSA'yı içtenlikle kutluyorum.



# Sürdürülebilirlik Yönetimi

- Sürdürülebilirlik Yaklaşımı
- Sürdürülebilirlik Yönetimi
- Öncelikli Paydaş ve Konular

# Sürdürülebilirlik Yaklaşımı

2-9, 2-12, 2-13

**Sürdürülebilirlik konusuna yaklaşımımızı, CarrefourSA'nın vizyon, strateji ve politikalarıyla uyumlu olarak belirledik. Sürdürülebilir büyümeyi gerçekleştirirken çalışanlarımıza adil, sürekli gelişimi, katılımı, yüksek performansı ve çeşitliliği destekleyen bir ortam yaratmayı amaçladık.**

Sağlıklı bir toplum için gıda güvenliği sağlayarak sağlıklı beslenmeye yönelik pek çok çalışma yaptık, 2020 yılında sürdürülebilirlik algı anketi düzenleyerek müşterilerimizin görüşlerini detaylı olarak değerlendirdik ve %52'sinin atık yönetimi başta olmak üzere sürdürülebilirlikle ilgili yapılan çalışmaların farkında olduğunu gördük.

Sürdürülebilirlik çalışmalarımızda şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerinden ödün vermeden ilerliyoruz. Bu doğrultuda, 2021 yılında CDP İklim Değişikliği ve Su Güvenliği programlarına

raporlama yapmaya başladık. 2022 itibarıyla CDP Orman Modülünü de kapsamımıza dahil ederek ormansızlaşma kaynaklı riskleri izleme ve yönetme kapasitemizi güçlendirdik. 2023 yılında ise Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesini (UN Global Compact) imzalayarak insan hakları, çalışma standartları, çevre ve yolsuzlukla mücadele alanlarında küresel sorumluluklarımızı bir adım ileri taşıdık.

Uluslararası girişim ve inisiyatiflere dahil olmak, yalnızca çevresel ve sosyal etkilerimizi izlememize yardımcı olmakla kalmıyor; aynı zamanda paydaşlarımıza karşı güvenilirliğimizi artırıyor ve küresel iyi uygulamalarla uyumlu hareket etmemizi sağlıyor. Gıda perakendeciliği gibi doğrudan çevre ve toplumla etkileşimde olan bir sektörde faaliyet gösteren bir şirket olarak, bu platformlarda yer almak; tedarik zinciri risklerini daha iyi analiz etmemizi, yatırımcıların beklentilerine yanıt vermemizi ve iklim değişikliği ile mücadelede daha stratejik adımlar atmamızı mümkün kılıyor.

Sürdürülebilirliğin tüm iş süreçlerine entegre edilmesi için İnsan Kaynakları ve Sürdürülebilirlik Genel Müdür Yardımcısının icra sorumluluğu bulunmaktadır.

Sürdürülebilirlik Komitemiz en az üç ayda bir olmak üzere yılda en az dört kere toplanmakta, yaklaşımımız doğrultusunda önceliklendirilen alanlarda çalışma grupları kurulmaktadır.

Yaşam İçin Doğrusu yaklaşımımızı yapılandırırken;

● Öncelikli olarak hem ana ortağımız olan hem de sürdürülebilirlik konusunda ülkemizdeki önde gelen oyuncular arasında yer alan Sabancı Topluluğunun Yol Haritasına uyumlu çalışmaktayız.

● Bununla birlikte, diğer ana ortağımız olan ve küresel bazda en iyi performansları gösteren Carrefour Group'un gıda perakendesine yönelik yaklaşımları ve uygulamaları da bize rehberlik etmekte.

Bu doğrultudaki çalışmalarımızı, sürekli yükselen bir performansla geliştirmeyi, sektörümüz ve ülkemiz için örnek teşkil etmeyi hedefliyoruz.

## Sabancı Topluluğu Sürdürülebilirlik Yol Haritasına Uyum

Sabancı Holding'in sürdürülebilir iş stratejisinde iki temel ilkeye öncelik verilmektedir: **değeri korumak ve değeri yaratmak**. Bu dengeli yaklaşım, büyüme ve gelişimi desteklemenin yanı sıra şirketlerin sürdürülebilirliğinin güvence altına alınmasına olanak tanımaktadır. Bu yaklaşım hem mevcut güçlü yanları korumanın hem de ilerlemenin önemi ile yönetilmektedir.

## Değeri Korumak



Operasyonel mükemmeliğe ulaşma



Getiriye en üst düzeye çıkarmak üzere borçlanma maliyetini düşürme



Sürdürülebilir ekonomiye dönük artan talepten yararlanma



Yeni pazarlama ve varlıklara erişim



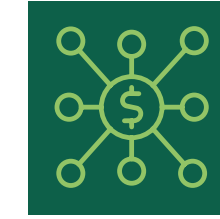
Artan teşviklerden yararlanma



En iyi yetenekleri çekme ve elde tutma



Geçiş risklerini azaltma ve dayanıklılığı sağlama



Gelirleri artırma ve çeşitliliği sağlama



İklim çözümlerine yönelik inovasyon ve yatırımlar aracılığıyla değerleme kazanımları elde etme



Yatırımcı erişimini genişletme

## Değeri Yaratmak

**Değeri korumak** ilkesi, mevcut operasyonları etkin bir şekilde yöneterek ve yerleşik Sabancı Holding kültürünü destekleyerek temel iş kollarının gücünün korunmasını yansıtmaktadır. Sabancı Holding'in yönetim sistemleri, iş dayanıklılığını artırmak amacıyla sürdürülebilirliği ve sorumlu uygulamaları faaliyetlerinin her alanına entegre etmektedir.

**Değeri yaratmak**, olumlu etki yaratmak için ilerlemeyi ve büyümeyi destekleyen bir ilkedir. Sabancı Holding, iş kollarını paydaşları için olumlu etki yaratmanın yanı sıra finansal getiri de sağlayacak şekilde büyütmenin fırsatlarını arayıp değerlendirmektedir. Şirket, enerji ve iklim teknolojileri, malzeme teknolojileri, mobilite çözümleri ve dijital teknolojiler gibi ölçeklenebilir yeni büyüme platformlarına yatırım yaparak, sektörleri yeniden şekillendiren ve sürdürülebilir uygulamalarla örtüşen yenilikçi, sürdürülebilir çözümleri desteklemektedir.

## Carrefour Group Sürdürülebilirlik Yaklaşımı

Sürdürülebilirlik konusunda küresel liderlerden olan **Carrefour Group'un stratejisinin** dört ana hedefinden birini 'Herkesin Daha İyi Gıdaya Erişimi' oluşturmaktadır. Bu kapsamda Grup bazında paydaşlarla birlikte çalışarak, öncelikli konular doğrultusunda Ana Performans Göstergeleri ile birlikte kısa ve uzun dönem hedefler belirlenmiş durumdadır.

Şeffaf biçimde paylaşılan **Gıda Dönüşüm İndeksinde** ise 4 başlık yer almakta göstergeleri ve hedefleri her yıl gözden geçirilmektedir. 2024 yılındaki 17 hedef, özellikle bitki bazlı alternatiflerin sunulması, iklim (Kapsam 1 ve 2), yeterli ve sağlıklı beslenme ile çalışan katılımı uygulamaları sayesinde ortalama %111 oranında tutturulmuştur. Bu indeks, aynı zamanda üst yönetim primlerinin %20-25'i için de temel oluşturmaktadır.

## CarrefourSA Sürdürülebilirlik Yaklaşımı

Türkiye'de gıda perakendesi sektörünün önde gelen oyuncularından biri olarak, sürdürülebilirliği, yalnızca bir sorumluluk değil; iş modelimizin ayrılmaz bir parçası olarak görüyoruz. **"Doğrusu CarrefourSA'da" anlayışıyla yürüttüğümüz faaliyetlerimizde, çevresel, sosyal ve ekonomik etkilerimizi gözeterek uzun vadeli değer yaratmayı hedefliyoruz.**

Bu kapsamda, hem doğaya hem topluma karşı sorumluluklarımızı yerine getirirken, müşterilerimize sürdürülebilir bir alışveriş deneyimi sunmak için çalışıyoruz.

Sürdürülebilirlik yaklaşımımızı; sorumlu ürün tedariki, atıkların azaltılması ve dögüsel ekonomi uygulamaları, enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji kullanımı, toplumsal kapsayıcılık ve yerel üreticilerin desteklenmesi gibi öncelikli alanlara odaklayarak şekillendiriyoruz.

## Sürdürülebilir İş Modellerimiz

Ülkemizde sürdürülebilir tarım, hayvancılık ve balıkçılığa olan yaklaşımımızla 'doğru' ürünleri reyonlarımıza getirerek hem farklı sektörlerin hem de ekonomimizin sürdürülebilirliğine doğrudan katkıda bulunmaktayız.



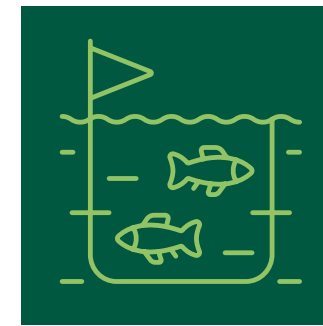
Öz Marka



Sürdürülebilir Tarım



Sürdürülebilir Hayvancılık



Sürdürülebilir Balıkçılık

## Sürdürülebilirlik Yönetimi

2-5, 2-9, 2-12, 2-13, 2-14, 2-20

Yönetişim yapımızı organizasyonumuz içinde sürdürülebilirlik risk ve fırsatlarının en verimli şekilde izleyebilecek, yönetebilecek ve denetleyebilecek şekilde geliştirdik. 2020 yılında kurduğumuz **Sürdürülebilirlik Komitesi**, CarrefourSA bünyesinde bulunan departmanların yöneticileri tarafından oluşmaktadır.

İnsan Kaynakları ve Sürdürülebilirlik Genel Müdür Yardımcısının başkanlık ettiği komitemiz, CarrefourSA icra kuruluna raporlamaktadır. **İSG, Çevre, Kalite Güvence ve Sürdürülebilirlik Grup Müdürlüğü** komitenin koordinasyonu, sekreteryası ve uygulamalarının takibi ile sorumludur.

Komitemiz, Görev ve Çalışma Esaslarında da belirtildiği üzere sürdürülebilirlik stratejisini, hedeflerini, yol haritalarını ve politikalarını oluşturmak, kurum içi entegrasyon için çalışmalar yürütmek ve projeler geliştirmek, ilgili riskler ve fırsatları yönetmek, projeler geliştirmek ve uygulamaya almaktan sorumludur. Komite, üç ayda bir ve gerekli olan her durumda toplanmakta ve CarrefourSA için öncelikli konuları görüşerek tavsiye kararları almaktadır. Sunumlar ve alınan kararlar yazılı olarak kayıt altına alınmakta ve tüm CarrefourSA yönetimiyle paylaşılmaktadır. Bu kararlar, ayrıca değerlendirilmeleri için İcra Komitesine ve ilgili departmanlara özel olarak iletilmektedir. Alınan kararların takibi ve sonuçları, bir sonraki toplantıda gündeme getirilmektedir. Gerekli görüldüğünde Alt Komiteler de kurularak spesifik konularda çalışılmaktadır.

Komiteye başkanlık görevini yürüten **CarrefourSA İnsan Kaynakları ve Sürdürülebilirlik Genel Müdür Yardımcılığı**, sürdürülebilirlik konularındaki süreçlerin koordinatörü rolünü de üstlenmektedir. Aynı zamanda Sabancı Holding ve Carrefour Group başta olmak üzere paydaşlarımız tarafından yapılan sürdürülebilirlik iletişiminin merkezinde yer almaktadır.

Sürdürülebilirlik konularındaki üst yönetim görevini de üstlenen **İcra Kurulumuz** ise Genel Müdür ve Genel Müdür Yardımcılarından oluşmaktadır. Haftalık olarak bir araya gelinen İcra Kurulunda stratejik ve taktik konular görüşülmekte, hedefler belirlenmekte ve üst seviye kararlar alınmaktadır. Sürdürülebilirlik risk ve fırsatlarıyla ilgili önemli performanslar düzenli aralıklarla Sürdürülebilirlik Komite Başkanı ve Sekreteri tarafından İcra Kurulunun görüş ve onayına sunulmaktadır.

Sürdürülebilirlikle ilgili risk ve fırsatların yönetilmesiyle ilgili hedefler, Genel Müdürümüz dahil üst yöneticilerimizin kişisel performans hedefleri arasına yer almaktadır. Sürdürülebilirlik Komite üyelerinin performansı her yıl gözden geçirilmekte, gerekli durumlarda üyeler yenilenmektedir.

**Yaşam İçin Doğrusu** yaklaşımımıza dair detaylı bilgi için tıklayınız.

# CarrefourSA

## Sürdürülebilirlik Komitesi

### Üyeler

İSG, Kalite Güvence, Çevre ve Sürdürülebilirlik Grup Müdürü

Baş Hukuk ve Uyum Müşaviri

CRM Grup Müdürü

Genel Müdürlük İnsan Kaynakları, Eğitim, Organizasyonel Gelişim ve Ücretlendirme Grup Müdürü

Gıda Dışı Kategori Grup Müdürü

İç Denetim Grup Müdürü

İç Satın alma Müdürü

İnsan Kaynakları ve Sürdürülebilirlik Genel Müdür Yardımcısı

Kategori Operasyon Grup Müdürü

Kuru Gıda ve İçecek Kategori Grup Müdürü

Kurumsal Sistemler Grup Müdürü

Lojistik Operasyonlar Grup Müdürü

Müşteri Deneyimi ve E-Ticaret Grup Müdürü

Öz Marka Kategori Grup Müdürü

Pazarlama ve Kurumsal İletişim Grup Müdürü

Risk Yönetimi Müdürü

Saha İK, Özlük, Bordro, Çalışma İlişkileri Grup Müdürü

Satış Koordinasyon Grup Müdürü

SPK, Yatırımcı İlişkileri ve Finansal Servisler Müdürü

Sürdürülebilirlik Uzmanı

Sürdürülebilirlik Yöneticisi

Taze Gıda Kategori Grup Müdürü

Teknik Satınalma ve Bakım Grup Müdürü

### İklim Değişikliği Riskleri <sup>201-2</sup>

İklim değişikliği, yalnızca çevresel bir tehdit değil; aynı zamanda ekonomik ve sosyal boyutlarıyla kurumların faaliyetlerini, tedarik zincirlerini ve paydaş ilişkilerini etkileyen bütüncül bir risktir. Bu nedenle, iklimle ilgili riskleri ve fırsatları yalnızca doğrudan etkileriyle değil, şirketimizin tüm değer zinciri üzerindeki dolaylı etkileriyle birlikte değerlendiriyoruz.

CarrefourSA olarak, sürdürülebilirlik yönetimimizi çifte önemlilik ilkesi çerçevesinde yapılandırıyor; hem şirketimizin iklim değişikliği üzerindeki etkisini hem de iklim değişikliğinin şirketimiz üzerindeki etkilerini dikkate alıyoruz. Bu kapsamda, iklim risklerini ve fırsatlarını kurumsal risk stratejimizle entegre şekilde yönetmek için çalışıyoruz.

**İklimle bağlantılı fiziksel risk ve geçiş risklerini paydaşlarımızla birlikte belirliyor; bu risklerin ürün tedarikimize, hizmet kalitemize, müşteri memnuniyetine ve operasyonel sürekliliğimize olan potansiyel etkilerini azaltmayı hedefliyoruz.**

Özellikle tarımsal üretime dayalı tedarik zincirimizin iklim değişikliği kaynaklı fiziksel etkilerden doğrudan etkileneceğinin bilinciyle hareket ediyor; sorumlu satın alma politikaları ve alternatif ürün stratejileriyle bu riskleri en aza indirmek için çalışmalar yürütüyoruz. Operasyonel süreçlerimizde ise, özellikle soğutucu gaz kullanımı ve enerji tüketiminden kaynaklanan karbon emisyonlarımızı azaltmaya yönelik yatırımlarımızı sürdürüyoruz.

Aynı zamanda tüketici tercihleri ve alışkanlıklarındaki değişimi de takip ederek bu değişimlere uygun sürdürülebilir ürün ve hizmet seçenekleri geliştirmeye odaklanıyoruz.

İklim değişikliğiyle ilişkili risk ve fırsatların şirketimizin finansal performansı üzerindeki etkileri, TSRS 2 uyarınca ayrı bir başlık altında detaylandırılmakta olup, ilgili bilgilere [Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları Uyumlu Sürdürülebilirlik Raporu'muzda](#) yer vermekteyiz.



## Öncelikli Paydaş ve Konular <sup>2-14</sup>

### Paydaşlarımız ve Katılım Platformları <sup>2-29</sup>

Ürün ve hizmetlerimizden etkilenen ya da kurumsal strateji ve hedeflerimizi etkileyebilecek kişi ve kurumlarla, tüm birimlerimiz doğrudan veya dolaylı etkileşimdedir. Çalışanlarımız (taşeron ekipler dahil), müşterilerimiz, tedarikçilerimiz ve ana ortaklarımız olan Sabancı Holding ve Carrefour Group başta olmak üzere tüm paydaşlarımızla düzenli işleyen iletişim kanalları kuruyor, karşılıklı değer yaratmaya dayalı iş birlikleri geliştiriyoruz. Sürdürülebilirlik Komite Üyeleriyle yaptığımız çalışmalarda tanımlanan paydaş gruplarını ve katılım platformlarımızı yanda bulabilirsiniz:

Paydaş	Katılım Platformu
Carrefour Group	Üst Yönetim Toplantıları (sürekli), Proje Bazlı Toplantılar (ihtiyaç duyulduğunda)
Çalışanlar	Çalışan Memnuniyet Anketi (iki yılda bir), Destek Bülteni (aylık), Yaza Merhaba Buluşması (yılda bir), Yaza Veda Buluşması (yılda bir), Yönetim Paylaşım Toplantısı (yılda birkaç kez), Spor ve Sağlıklı Yaşam Festivali (yılda bir), 7/24 Destek Hattı (sürekli), Yalın Lider Toplantıları ve Bilgilendirmeler (sürekli), Sürdürülebilirlik Bültenleri (yılda 3-4 kez), Spor Aktiviteleri
Bayiler	Bayi Buluşmaları (yıllık), Toplantılar (sürekli), Bölge Müdürü Ziyaretleri (sürekli), Memnuniyet Anketleri (her yıl)
Hissedarlar	Genel Kurul Toplantıları (yıllık), Yatırımcı Sunumları (Sürekli), İnternet Sitesi (sürekli), Faaliyet Raporları (üç aylık), Sürdürülebilirlik Raporları (Yıllık) Yatırımcı İlişkileri Bölümü iletişim kanalları (sürekli)
Müşteriler	Çağrı Merkezi ve WhatsApp hattı (sürekli), Sosyal Medya (sürekli), carrefoursa.com (sürekli), Değerlendirme Anketleri (iletişim izni olan müşterilerimizle, sürekli), Net Promoter Score Anketi (her yıl), Marka Sağlığı ve Algı Araştırması (sürekli), Müşteri Bildirim Hattı (sürekli)
Resmî Kurumlar	Farklı Bakanlık ve Resmi Kurumlarla Toplantılar (proje ve konu bazlı ihtiyaçlar doğrultusunda)
Sabancı Holding	Sabancı Holding Denetim Başkanlığı Toplantıları (yılda 4 defa), Tematik Görev Gücü Çalışmaları (sürekli)
Sendika	İSG Kurulları (Sürekli), Toplantılar (sürekli), Sendika ve İşveren Buluşması (yılda 4 kez)
Sivil Toplum Dernekleri (Genel)	Dernek Toplantıları ve Farklı Projelerde İş Birlikleri (sürekli)
Taşeronlar	Süreç Toplantıları (sürekli)
Tedarikçiler	Hukuk Büroları Toplantıları (iki ayda bir), NPS Firması toplantıları (gerek görüldükçe), Denetimler (sürekli), Reklam Ajansı Toplantıları (sürekli), Medya Planlama ve Satınalma Ajansı Toplantıları (sürekli), PR Ajansı Toplantıları (sürekli), Araştırma ve Data Sağlayan Firmalarla Görüşmeler (sürekli)

## Öncelikli Konularımız <sup>2-14, 3-1, 3-2</sup>

Yaşam İçin Doğrusu stratejisi ve çifte önemlilik analizi dokümanında belirlenen ana performans göstergelerimizi 4 ana başlıkta ele almaktayız.



### Ekonomik Sorumluluğumuz

Ekonomik Katkı  
Döngüsel Ekonomi  
İş Etiği



### Değer Zincirinde Sorumluluğumuz

Sorumlu Tedarik Zinciri  
Müşteri Memnuniyeti  
Dijitalleşme



### Doğru İş Yeri Sorumluluğumuz

Çalışan Memnuniyeti ve Gelişimi  
Çalışan Sağlık ve Güvenliği  
Kapsayıcılık ve Eşitlik



### Çevresel Sorumluluğumuz

İklim Değişikliği  
Atık Yönetimi

# Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına Katkılarımız

Öncelikli Konular	Amaçlar	İlgili Sürdürülebilir Kalkınma Amacı
<b>Ekonomik Katkı</b>	Paydaşlarımıza ekonomik değer yaratmak.	    
<b>Gıda Atığı</b>	Tüm Gıda Zincirindeki gıda atıklarının yol açtığı ekonomik etkiyi ortadan kaldırmak.	   
<b>İş Etiği</b>	İş yapış biçimimizi ve tüm paydaşlarla olan ilişkimizi Etik Değerler çerçevesinde yerine gerçekleştirmek.	  
<b>Çalışan Memnuniyeti ve Gelişimi</b>	Çalışanlar en iyi iş ortamını sunarak memnuniyetlerini yüksek seviyede tutmak, sürekli gelişimlerini desteklemek.	
<b>Çalışan Sağlık ve Güvenliği</b>	Güvenli bir çalışma ortamı oluşturmak.	
<b>Kapsayıcılık ve Eşitlik</b>	Cinsiyet nedeniyle herhangi bir ayrımcılık yapılmasına asla izin vermemek, her türlü işlem ve uygulamada adil davranarak fırsat eşitliğini sağlamak.	  
<b>Sorumlu Tedarik Zinciri</b>	Sürdürülebilir İş Modelleri ve Politikalarla tedarik zincirinin ekonomik, sosyal ve çevresel gelişimini sağlarken sürekliliğini garanti altına almak.	    
<b>Müşteri Memnuniyeti</b>	Sağlık ve güvenlik başta olmak üzere müşterimizin tüm süreçlerde üstün bir deneyim yaşamasını sağlamak; müşteri memnuniyeti tüm kanallarda ölçerek sürekli geliştirmek	
<b>Dijitalleşme</b>	Mevcut süreçlerin daha etkin, verimli, hızlı, ucuz ve en önemlisi müşteri odaklı olara yapılması için tüm değer zincirindeki dönüşümü gerçekleştirmek.	
<b>İklim Değişikliği</b>	Değer zincirimiz boyunca oluşan karbon ayak izimizi etkin şekilde yönetmek, tüm paydaşlarımızı bilinçlendirmek.	 
<b>Atık Yönetimi</b>	Atıklarımızı "atık piramidi" yaklaşımıyla önlemek, azaltmak, yeniden kullanmak veya geri dönüştürmek, çevreyle uyumlu bertaraf etmek.	 

# Çifte Önemlilik

## Etki, Risk ve Fırsatları Belirleme

Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları (TSRS) çerçevesinde sürdürülebilirlik konularımızı değer zincirimizin her aşamasında analiz etmek amacıyla kapsamlı bir Çifte Önemlilik çalışması gerçekleştirdik. Bu analiz sürecinde, Etki Önemliliği ve Finansal Önemlilik perspektiflerini dikkate alarak, çevresel, sosyal ve yönetim konularını değerlendirdik. Tüm süreç boyunca pozitif ve negatif etkilerimizi, bağımlılıklarımızı, risk ve fırsatlarımızı kısa, orta ve uzun vadeli olarak değerlendirdik.

Önemlilik değerlendirilmesinde süreci Avrupa Finansal Raporlama Danışma Grubunun (EFRAG - European Financial Reporting Advisory Group) Uygulama Kılavuzu doğrultusunda başlattık ve TNFD LEAP (Locate, Evaluate, Assess, Prepare - Bul, Değerlendir, İncele,

Hazırla) yaklaşımını temel aldık. Sosyal etkilerin değerlendirilmesinde ise Birleşmiş Milletler İş ve İnsan Hakları Rehber İlkeleri ve OECD (Ekonomik İş Birliği ve Kalkınma Örgütü) Çok Uluslu İşletmeler için Rehber İlkelerinden faydalandık. CarrefourSA'nın erişiminde bulunan tüm makul ve desteklenebilir verileri önemlilik analizi için kullandık, dolaylı kaynaklardan gelen sektörel raporları da tamamlayıcı kaynak olarak dikkate aldık.

Risk ve fırsatlarımızın belirlenmesi aşamasında ise CarrefourSA'nın iş modeli, tedarik zinciri ve değer zincirinin aşamalarına göre etkileri, Çevresel Etki, Sosyal Etki ve Risk & Fırsat tablolarına göre puanlayarak değerlendirdik. CarrefourSA'nın genel finansal rapor kullanıcılarının beklentileri de ilgili ekiplerimizin değerlendirmeleri doğrultusunda ele alındı. Ancak, bu çalışma sürecinde paydaş katılım planı gibi özel bir analiz yürütmedik.

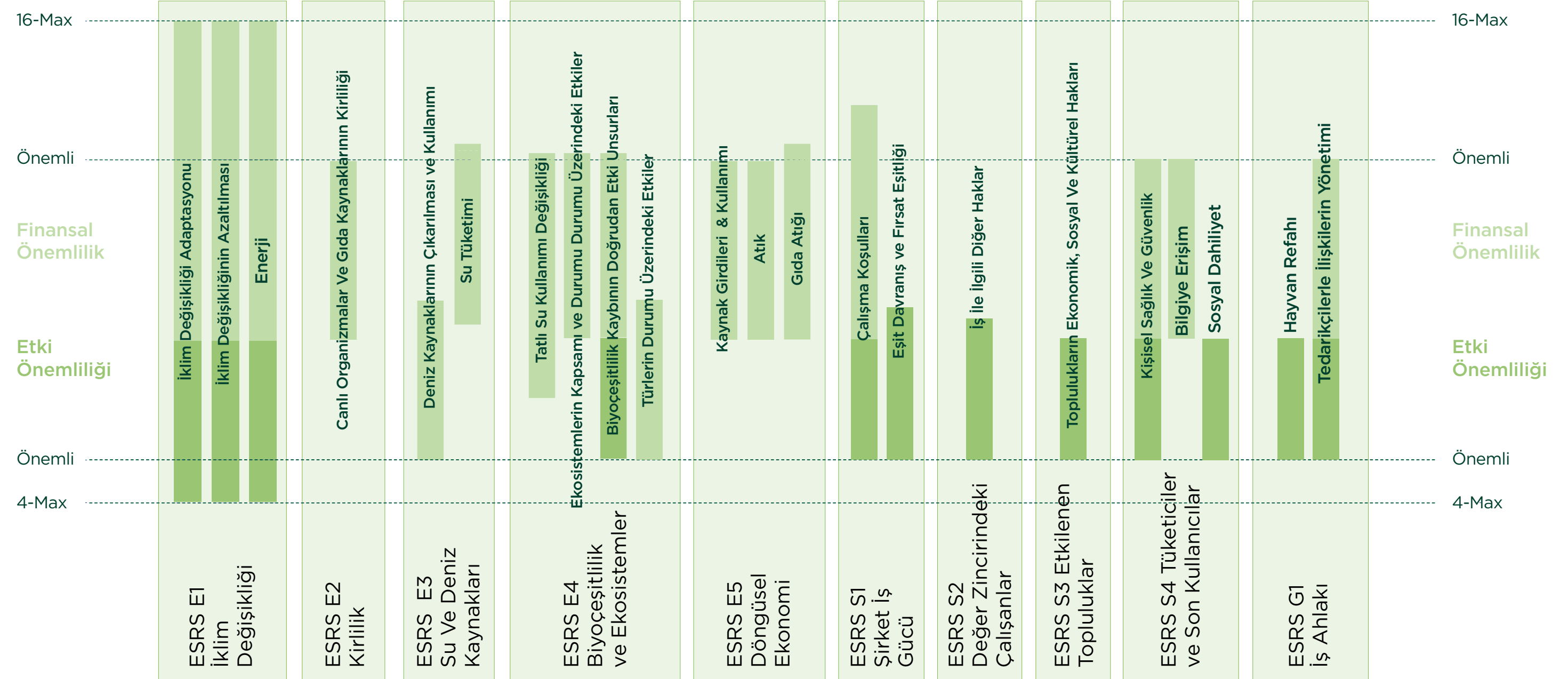
Bu bağlamda, risk değerlendirme süreçlerinde belirlemiş olduğumuz risk vadesi, risk etkisi ve kapsamı gibi konularda kabuller aldık. Çalışma sonucunda, 122 etki ve 112 risk & fırsat belirledik; bunlardan 14 etki ve 20 risk & 8 fırsat CarrefourSA Çifte Önemlilik Konuları olarak tanımlandı. Daha sonra bu konular içeriklerine göre birleştirilerek toplamda 22 önemli konu ortaya çıktı. 2024 yılında belirlenen her bir risk ve fırsat için ilgili CarrefourSA birimleriyle detaylı görüşmeler gerçekleştirerek önemlilik ve öncelikleri standart metodolojiye uyumlu olacak şekilde belirledik.

CarrefourSA, sürdürülebilirlik risk ve fırsatlarının genel risk yönetimi sürecine entegrasyonunu 2025 yılında tamamlamayı hedefliyoruz.

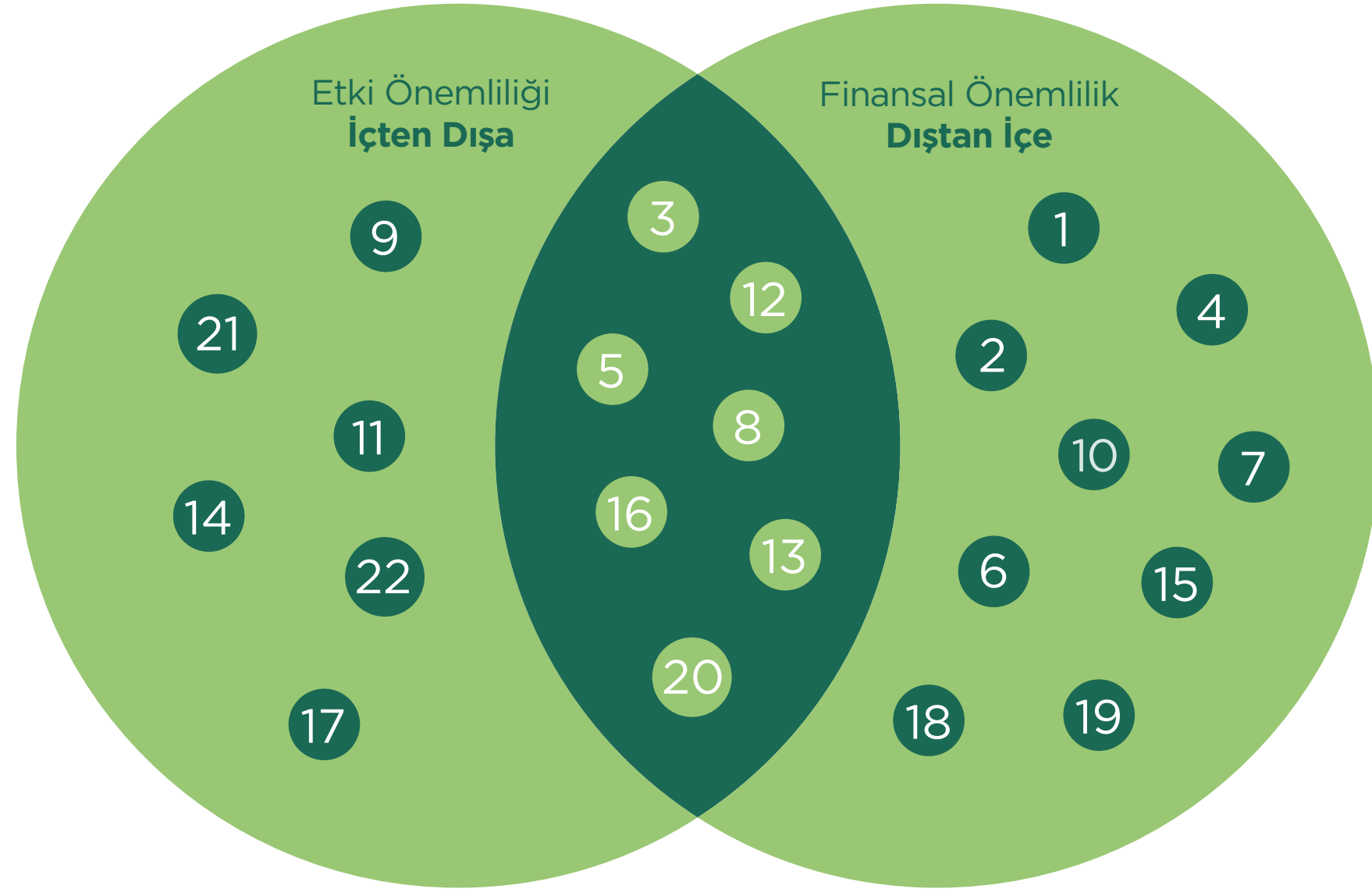
İklimle ilgili olarak belirlediğimiz risk ve fırsatlar ile bunların finansal performans üzerindeki etkileri Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları Raporumuz'da detaylı olarak ele alınmaktadır.

Etki Önemliliği ve Finansal Önemlilik aşağıdaki gibidir;

[2024 CarrefourSA Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları Raporu'nu](#) detaylı olarak incelemek için tıklayınız.



CarrefourSA etkileyen veya işletme üzerinde etkisi olan tüm sürdürülebilirlik konuları, öncelik sıralamalarından bağımsız olarak alfabetik sıralanmıştır:



**Çifte Önemlilik Analizi kapsamında belirlediğimiz etki, risk ve fırsatlar CarrefourSA Çifte Önemlilik Analizinde detaylı olarak paylaşılmaktadır.**

- 1- Atık
- 2- Bilgiye Erişim
- 3- Biyoçeşitlilik Kaybının Doğrudan Etki Unsurları
- 4- Canlı Organizmalar ve Gıda Kaynaklarının Kirliliği
- 5- Çalışma Koşulları
- 6- Deniz Kaynaklarının Çıkarılması ve Kullanımı
- 7- Ekosistemlerin Kapsamı ve Durumu Üzerindeki Etkiler
- 8- Enerji
- 9- Eşit Davranış ve Fırsat Eşitliği
- 10- Gıda Atığı
- 11- Hayvan Refahı
- 12- İklim Değişikliği Adaptasyonu
- 13- İklim Değişikliğinin Azaltılması
- 14- İş ile İlgili Diğer Haklar
- 15- Kaynak Girdileri & Kullanımı
- 16- Kişisel Sağlık ve Güvenlik
- 17- Sosyal Dahiliyet
- 18- Su Tüketimi
- 19- Tatlı Su Kullanımı Değişikliği
- 20- Tedarikçilerle İlişkilerin Yönetimi
- 21- Toplulukların Ekonomik, Sosyal ve Kültürel Hakları
- 22- Türlerin Durumu Üzerindeki Etkiler

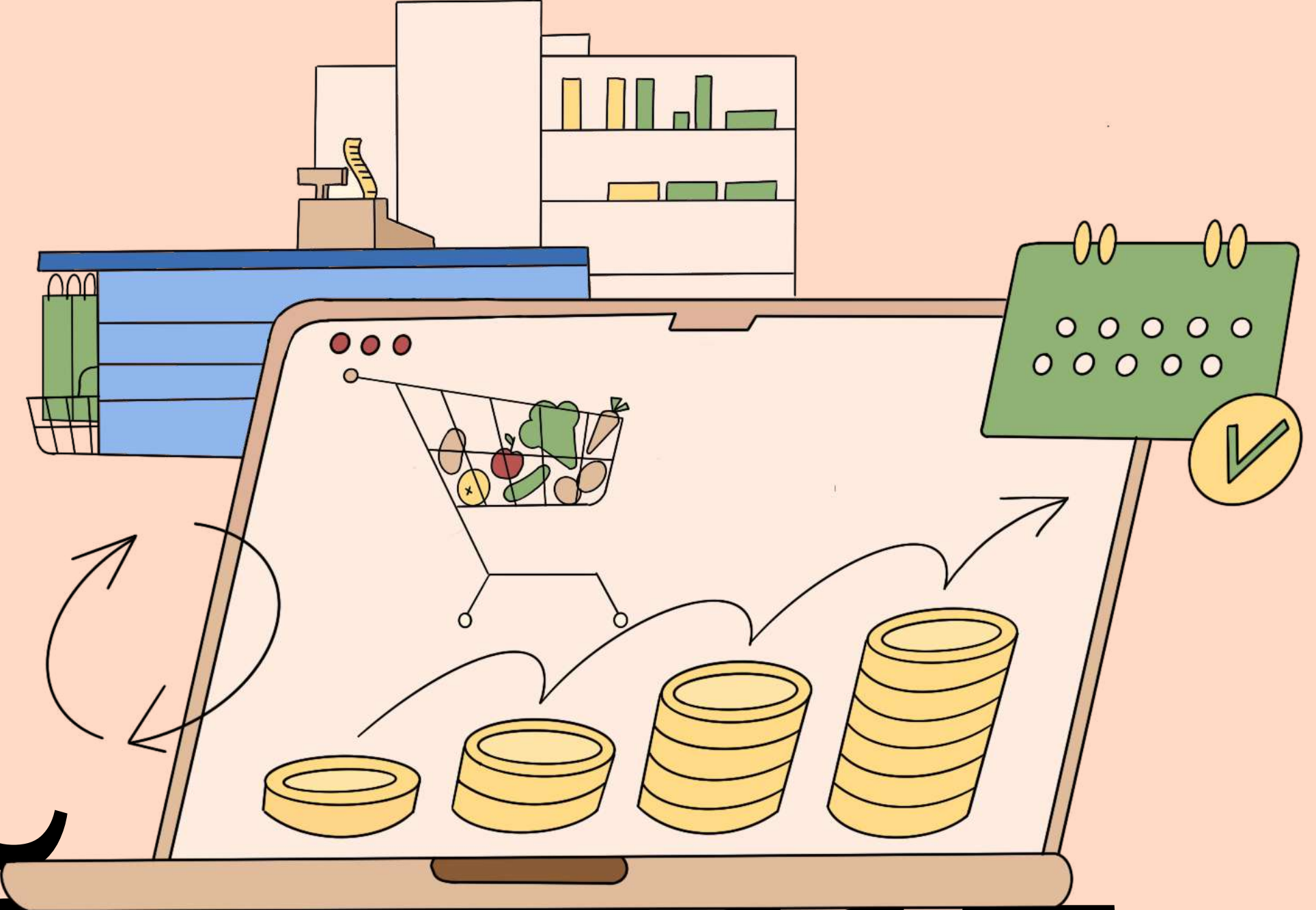
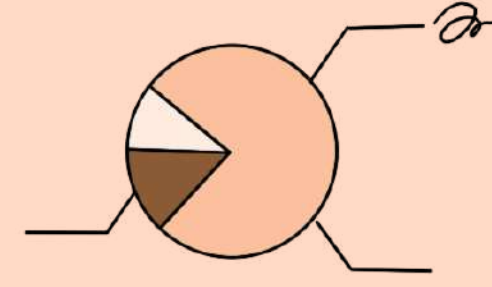
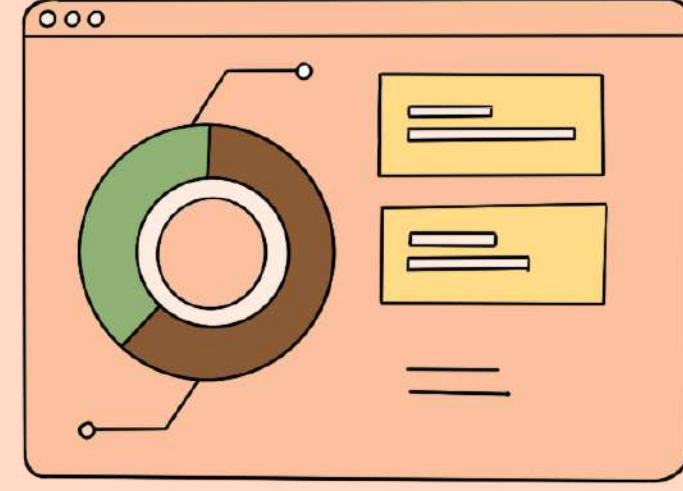
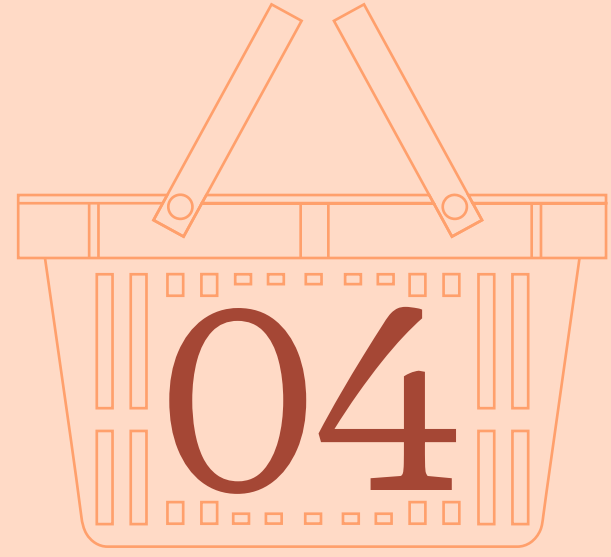
## Sevengül Karadağ

Finans Genel Müdür Yardımcısı



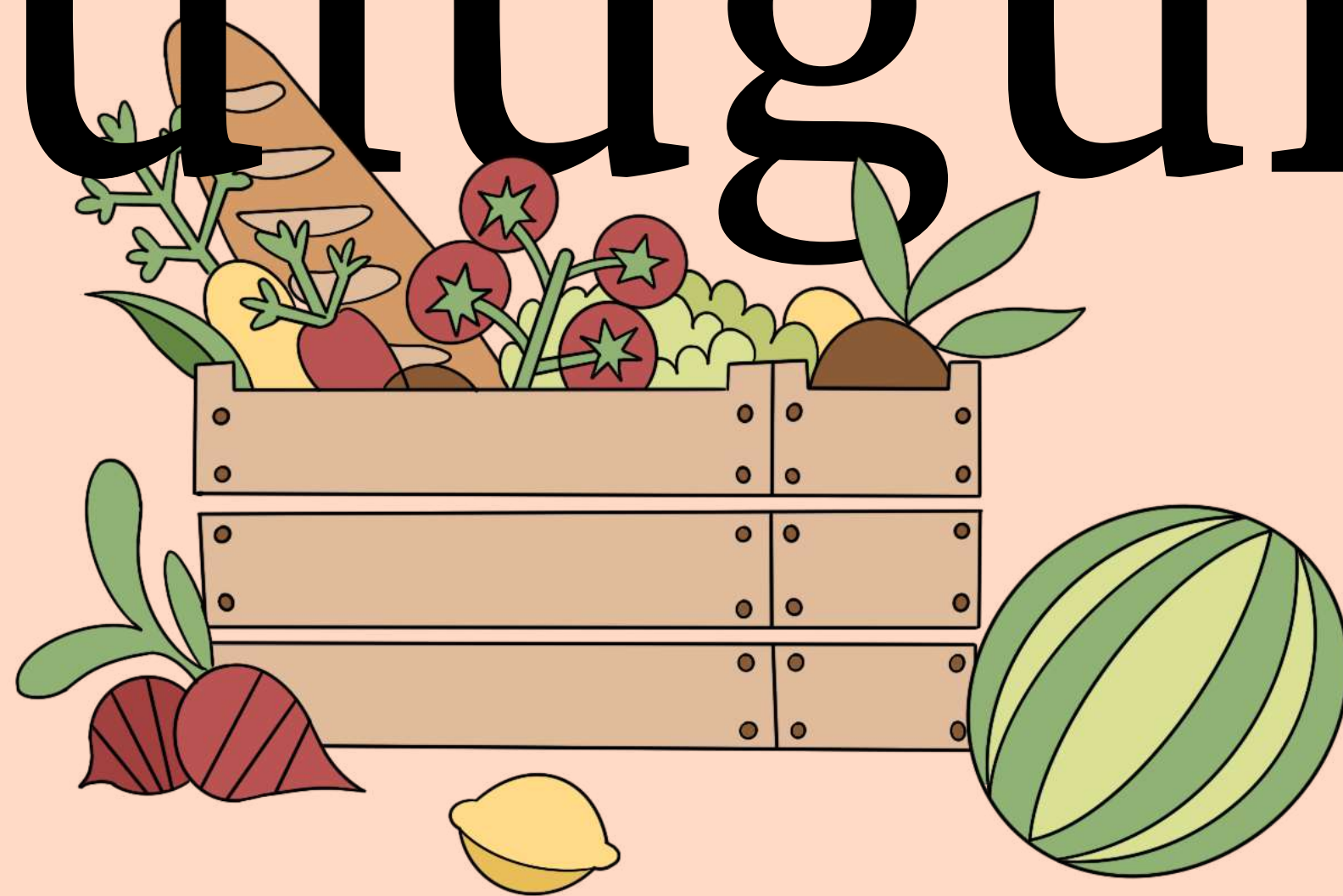
CarrefourSA olarak sürdürülebilirlik odaklı risk ve fırsatların belirlenmesinin yalnızca düzenleyici uyum açısından değil; aynı zamanda yatırımcıların güvenilir, karşılaştırılabilir ve ileriye dönük kararlar alabilmesi açısından da kritik önem taşıdığına inanıyoruz. Bu yaklaşımı kurumsal gelişimimizi ileriye taşıyan ve sürdürülebilir büyüme vizyonumuzu hayata geçiren temel yapı taşlarından biri olarak görüyoruz.

Finansal sürdürülebilirliğin, çevresel ve sosyal sürdürülebilirlikle entegre bir şekilde yönetildiği bu yeni dönemde, Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları'nın sunduğu çerçeveyi stratejik bir kaldıraç olarak değerlendiriyoruz. Şeffaflık ve doğrulanabilirlik ilkesine dayanan bu perspektif ile şirketimizin uzun vadeli değer yaratma kapasitesine dair net ve bütünsel bir resim sunmaya devam edeceğiz.



# Ekonomik Sorumluluğumuz

- Ekonomik Katkı
- Gıda Atığı
- İş Etiği



# Ekonomik Sorumluluğumuz

**Sürdürülebilirliğin güvence altına alınabilmesi için ekonomik değer yaratmamız, büyüme ve gelişmemizi sağlamaktadır.**

Başta hissedarlarımız, yatırımcılarımız, çalışanlarımız, tedarikçilerimiz ve diğer iş ortaklarımız göz önüne alındığında değer zinciri boyunca önemli bir ekonomik etkimiz ve etik hareket etme sorumluluğumuz bulunmaktadır.

Öncelikli hedeflerimizden biri paydaşlarımıza sürdürülebilir ekonomik değer yaratmaktır. Sürdürülebilir değer ve ölçek ekonomisi yaratmak için büyümeye ve

verimliliğe odaklanmaktayız. Mağaza sayılarımızdaki organik artışa ek olarak bayi-lik ve e-ticaret alternatif satış kanallarıyla büyümekteyiz.

**Ekonomik sorumluluğumuzu yerine getirirken iş yapış biçimimizi de etik değerlere dayandırmaktayız.**

Doğruluk ve dürüstlük prensiplerine dayanan Etik Kurallarımız, tüm karar ve faaliyetlerimizde rehber görevi üstlenmektedir. İnsan Hakları Evrensel Beyan-namesi ile de uyumlu olan kurallarımız doğrultusunda İnsan Haklarına her koşulda saygı göstermekte ve tüm paydaşlarımızın da aynı şekilde davranmasını beklemekteyiz.

*Finansal değerlerimiz, Rakamlar IAS29 dahil (Enflasyon muhasebesi uygulanmış) değerlerdir ve her yıl için kendi yılındaki enflasyon değerleri kullanılmıştır.*

Ana Performans Göstergeleri FB-FR-000.A		2022	2023	2024	2025	2026	2027
		Gerçekleşenler			Hedefler		
Döngüsel Ekonomi	Gıda Atığının Gıda Cirosuna Oranı (%)	4	4	4,3	4,1	4,1	4,1
	Görüntüsüne Aldanma ile Yapılan Yeniden Satış Oranı (%)*	3,9	2,7	11,0	20	20	20
Etik Yaklaşım	Etik Eğitim Tamamlanma Oranı (%)	60	60	40	80	80	80
	CSA İnsan Hakları yaklaşımı konusunda bilgilendirilmiş tedarikçi yüzdesi	0	0	0	50	75	100

*\*2022 ve 2023 yıllarında 'Görüntüsüne Aldanmayın, Tadına Şans Verin' adıyla sürdürülen gıda atığını önleme projesinin kapsamı, 2024 yılında farklı ürün gruplarının da dahil edilmesiyle genişletilmiştir*

**CarrefourSA 2024 ÇSY Temel Performans ve Hedef Göstergeleri Raporu'nu detaylı olarak incelemek için tıklayınız.**



## Ekonomik Katkı

### Ekonomik Katkı Yaklaşımı <sup>3-3</sup>

Halka açık bir şirket olarak temel hedeflerimizden biri paydaşlarımıza sürdürülebilir ekonomik değer yaratmaktır. Bunu gerçekleştirirken

- Ortak ve hissedarlarımızın yatırımlarına beklentiler doğrultusunda getiri sağlamayı,
- Çalışanlarımızın ücret ve yan haklarını rekabetçi seviyede karşılamayı,
- Bayilerimize adil kazanç ve paylaşım imkânı vermeyi,
- Tedarikçilerimiz için adil bir fiyatlandırma politikası uygulamayı,
- İş ortaklarımızın ekonomik büyümesine katkıda bulunmayı,
- Devletimize karşı vergi ve diğer konulardaki mali yükümlülüklerini eksiksiz ve zamanında yerine getirmeyi,
- Ülkemizin sosyal ihtiyaçlarına, özellikle etki alanındakilere, anlamlı katkıda bulunmayı amaçlamaktayız.

### Yaratılan Ekonomik Değer <sup>201-1</sup>

Sürdürülebilir değer ve ölçek ekonomisi yaratmak için büyümeye ve verimliliğe odaklanmaktayız. Büyüme konusundaki başarımız, başta bayilik ve e-ticaret alanlarındaki çabalarımız sonucunda gelmektedir. Ekonomik büyüme kapsamında yakalanan ivmenin sürekliliğini sağlayarak beklentilere cevap verebilmeyi hedeflemekteyiz.



Temel Finansal Göstergeler	2023	2024
Ciro (milyon TL)	44.341	65.715
Brüt Kâr (milyon TL)	12.690	14.798
Sürdürülen Faaliyetler Vergi Öncesi Karı (milyon TL)	1.320	-3.321
Dönem Net Kârı (milyon TL)	1.739	-2.851

Not: Aralık 2024 tarihindeki satın alma gücü ile ifade edilmiştir.

Temel Operasyonel Göstergeler	2022	2023	2024
Mağaza Adedi (Toplam)	895	1.047	1.225
Mini	259	249	236
Süper	381	399	398
Hiper	23	22	21
Gurme	32	36	38
Bayi	200	341	530
Profesyonel			2
Elektronik Ticaret Yapan Mağaza Adedi	58	75	94
Satış Alanı (000 m <sup>2</sup> )	536	564	586



## İstihdama Katkı <sup>2-8</sup>

Yarattığımız istihdamla sadece ekonomik değil aynı zamanda geniş bir sosyal etki alanına da sahibiz. Yaklaşın on bin doğrudan, üç bin de taşeron ve iş ortağı çalışanımız bulunmaktadır.

## CarrefourSA Çalışan Sayıları

Doğrudan İstihdam	2022	2023	2024
Çalışan Sayısı	10.663	10.520	10.672

## Taşeron ve İş Ortağı Çalışan Sayıları

Hizmet	2022	2023	2024
Temizlik	626	578	565
Güvenlik	232	264	263
Servis-Vale	38	38	38
Personel Yemek	92	92	92
Lojistik Depolar	785	771	72
E-ticaret Depo	60	77	79
E-ticaret Lojistik Operasyon	141	167	191
Bayiler	1.080	1.687	1.613
<b>Toplam</b>	<b>3.054</b>	<b>3.674</b>	<b>2.913</b>

Yaratılan istihdam sonucunda SGK teşviği almaktayız. <sup>201-4</sup>

Teşvik	2023	2024
SGK Teşviği (m TL)	167	282

Not: Enflasyon muhasebesi uygulanmamış, net rakamlardır.

## Çalışanlarımızın Bölgesel Dağılımı Sayıları

Bölge	2022	2023	2024
İstanbul	5.105	4.942	4.825
Ege Akdeniz	3.267	3.331	3.411
İç Anadolu Karadeniz Doğu-Güneydoğu Anadolu	1.271	1.237	1.240
Marmara	1.020	1.010	1.197
<b>Toplam</b>	<b>10.663</b>	<b>10.520</b>	<b>10.672</b>

## Yerel İstihdam

CarrefourSA'da yerel istihdamı desteklemekteyiz. Yeni mağaza açılışlarında ya da mevcut mağazalardaki istihdam taleplerinde İŞKUR İstihdam ofislerinden yapılan başvurulara ya da mağazanın bulunduğu bölgede ikamet eden aday başvurularına öncelik vermekteyiz. Sezonluk mağazalarımızın ihtiyaçları için o bölgelerde bulunan adayları özellikle değerlendiriyoruz.

2023 yılında insan kaynağı yönetimine dair İşe Alım ve Yetenek Merkezi yatırımını hayata geçirdik. Ayrıca T.C. Milli Eğitim Bakanlığı ile birlikte gerçekleştirilen staj ve çıraklık programı kapsamında işe alımlarımıza devam ederek 2024 yıl sonu itibarıyla 30 çırak ve 37 lise stajyeri olmak üzere 67 kişiyi istihdam

ettik. Mobil İşe Alım Karavanımız ile yeteneklerimizi keşfe çıkararak sezonluk bölgelerimizde mobil ve proaktif bir işe alım süreci tasarladık. Daha hızlı, daha erişilebilir ve daha esnek bir uygulama hayat geçirdik.

## Yerel Satın Alma <sup>204-1</sup>

Satışlarımızın tamamına yakını yerel tedarikçilerden sağlamaktayız. Buna ek olarak, özellikle yerel tarımı desteklemek için doğrudan üreticilerle temas geçerek aracı kullanmadan doğru tohum yönlendirmesi yapmayı, kalite standartlarını teminat altına almayı ve fiyat avantajı yaratmayı amaçlıyoruz. Yasal ve muhasebesel şartlar sebebiyle üreticilerimizden alımlarımızı kooperatifler vasıtasıyla yapmaktayız.

Satın Alma	2023	2024
Tedarikçi sayısı	4.473	5.612
Yerel Tedarikçi Oranı (%)	96,2	96,9
Tedarikçilere Yapılan Ödemeler (satışların maliyeti) (m TL)	51.329	50.916
Marmara	99	99

## Ekonomik Değer Yaratmak için Uygulamalar

Yarattığımız ekonomik değer in sürekliliği ve artarak devam edebilmesi için farklı alanlarda çalışmalar gerçekleştirmekteyiz. Bunların başta gelenleri arasında Bayilik Sistemi, E-ticaret Uygulamaları, İşletici Modeli ile Yalın ve Süreç Yönetimi çalışmalarımız gelmektedir.



### Bayilik Sistemi

CarrefourSA'nın ekonomik büyüme hedeflerinin desteklemesi amacıyla 2020 yılında bayilik sistemini devreye aldık. Bunu yaparken Carrefour Grubunun uzun yıllardır tecrübe ettiği ve aldığı başarılı sonuçlarla kendini ispatlamış sistemini, ülkemizin dinamiklerine göre geliştirdik ve 2024 yılı sonunda 530 mağazaya ulaştık.

Bayiler	2022	2023	2024
Mağaza	200	341	530

Bayilerimizin CarrefourSA'nın imaj ve standartlarına uyum sağlanmasını da hedeflemekteyiz. Bunu gerçekleştirmek için, özellikle insan kaynakları konularında eğitimler vererek stok yönetimi, IT sistemleri, lojistik süreci ve pazarlama dahil birçok konuda bayilerimize destekte bulunuyoruz. Ayrıca hijyen, kalite, gıda güvenliği ile iş sağlığı ve güvenliği konularında protokoller ve denetimler yapmaktayız.

2024 yılının başlarında bayiler için yeni bir çevrim içi pazaryeri iş birliği devreye alıp bayilerimizin kullanımına sunduk ve operasyonel verimliliği iyileştirme ile bayilerin iş süreçlerini daha da kolaylaştırma adına bir dizi stratejik geliştirme hayata geçirdik. Bu kapsamda bayilerin ürün bulunurluk seviyelerini önemli ölçüde artıran canlı tipoloji sistemine geçtik, "İş Ortağım" portalı üzerinden kredi kartı ile ödeme seçeneği sunarak bayi ödemelerinin hızla yapılmasını sağladık, bayilerin açılış aşamasındaki stok yükünün hafifletilmesi amacıyla, ilk dolun siparişlerinin vadelendirilmesine yönelik yeni bir sistem hayata geçirdik. Ayrıca bayilere özel teşvik sistemleri devreye aldık.



## Bulut Batum

Yatırım, Franchise ve Satın Alma  
Genel Müdür Yardımcısı



CarrefourSA olarak sürdürülebilir büyümeyi; yerel ekonomik yapıyla uyumlu, ölçeklenebilir ve çevik bir yapı sunan bayilik sistemiyle desteklerken aynı zamanda kalite anlayışımızı Türkiye'nin dört bir yanına taşıyoruz. Türkiye'de gıda perakendeciliğinde öncüsü olduğumuz bayilik sistemi, yerel girişimcilerimizin ekonomiye etkin katılımını da destekleyen bir kalkınma aracıdır. 60'ı kadın girişimciden oluşan 530 bayimizle güçlü bir ekosistem oluşturduk.

Bayilerimize 30 yılı aşan CarrefourSA deneyimini sunuyor; IT sistemlerinden ürün ve stok yönetimine, lojistikten pazarlamaya, operasyonel eğitimlere kadar tüm süreçlerde yanlarında oluyoruz. Güçlü lojistik ağıımız sayesinde Türkiye'nin dört bir yanına etkin bir lojistik destek sağlarken, bayilerimize büyük satın alma gücümüzün avantajlarıyla rekabet üstünlüğü kazandırıyoruz. "İş Ortağım" portalı üzerinden ise kredi kartıyla ödeme ve bayiye özel teşvik sistemleriyle iş süreçlerini daha da kolaylaştırıyor, operasyonel verimliliği artırıyoruz.

Sürdürülebilir büyüme yaklaşımımızı, çevresel etkilerimizi azaltmaya yönelik yatırımlarla bütüncül bir biçimde hayata geçiriyoruz. Bayilik sisteminin yanı sıra, yenilenebilir kaynaklara yönelmek de stratejik önceliklerimiz arasında yer alıyor.

2024 yılında enerji verimliliği projelerimizle 8.000 MWh tasarruf elde ettik. 2025 sene sonu itibarıyla, İstinye Hiper mağazamızda elektrik ihtiyacımızın %45'ini güneş enerjisiyle karşılamayı hedefliyoruz. Mağazalara ek olarak arazi tipi GES kurulumları için fizibilite çalışmaları yürütüyoruz. Geleceğin iş dünyasında var olmanın, bugünden sorumluluk olarak mümkün olduğuna inanıyor, "Yaşam İçin Doğrusu" ilkeimizle, paydaşlarımızla birlikte daha yaşanabilir bir gelecek için kararlılıkla çalışıyoruz.

## E-Ticaret Uygulamaları

2005 yılında başlayan e-ticaret operasyonlarımız özellikle 2018 yılında yapılan çalışmalarla ivme kazanmıştır. Mağaza süreçlerimizin yapılandırılması devam etmekle beraber “CarrefourSA Ekstra” markası ile tüm Türkiye dağıtımını için ayrı bir depo bulundurmaktayız. Araçla eve teslimin yanında müşterilerimizin mağazadan teslim alması, tedarikçilerin doğrudan müşterimize teslimi ve pazaryeri uygulamaları kapsamındaki iş modellerinde çalışmaktayız.

## İşletici Modeli

İşletici Modeli daha çok uzmanlığımız olmayan bazı konularda ve tedarikçi, lojistik gibi imkanların kısıtlı olduğu il ve bölgelerde bazı ürün reyonlarımızı bir başka tüzel kişiye devretmemize yönelik olarak geliştirdiğimiz bir modeldir. İlgili lokasyonlarımızda kuruyemiş, kasap, taze sebze/meyve ve unlu mamuller gibi ürünleri bu şekilde yönetmekteyiz. Uzmanlıklarından yararlanırken yerel girişimleri de destekleme fırsatı bulduğumuz bu model sayesinde birçok işletici firma ile iş birliği yapmış durumdayız.

## Yalın ve Süreç Yönetimi

Yalın Yönetimi, operasyonel süreçlerde her türlü israfı ve kaybı önlemek, akışı hızlandırmak, müşteri istek ve beklentilerine uygun olarak değer tanımını sürekli iyileştirmek ve geliştirmek amacına sahip bir yaklaşımdır. Özellikle çalışanlarımızın katma değer yaratmayan süreçleri tespit etmesini ve verimliliğe katkısını desteklemek için CarrefourSA'da Yalın Yönetim uygulamalarını yaygınlaştırmaya çalışmaktayız. Böylelikle sürdürülebilir kârlılığa da doğrudan katkıda bulunmaktayız.



## 2024 Yılında Gerçekleştirdiğimiz Çalışmalar

- **Öneri Sistemi:** C-Mobil uygulaması üzerinden hayata geçirdiğimiz Öneri Sistemi uygulaması ile tüm çalışanlarımız iyileştirme ve geliştirme önerilerini, problemlerini ve müşteri geri bildirimleri iletebilmektedir. İletilen konu başlıkları tek tek değerlendirilerek projelendirilip çözüme kavuşturulmaktadır.
- **STT Sistemi:** Reyonda Bekleme Süresi gelmiş ürünler C-Mobil uygulaması üzerinden mağaza çalışanlarına günlük olarak iletilmektedir. Mağaza görevlileri iletilen bu listeyi günlük olarak kontrol ederek son tüketim tarihi ile ilgili problemi olan tüm ürünleri reyonlardan toplamaktadır.
- **Kokpit:** Dijital raporlama ekranı olan Kokpit, mağazaların günlük olarak takip etmek istediği raporları dijital olarak görüntüleyebilmektedir. Oluşturulan tüm raporlar, Kokpit ekranının kütüphanesinde saklı tutulmaktadır.
- **Depo Düzeni:** Yalın değerlendirmeler aracılığıyla tüm mağazaların depolarında 5S standartlarına uymayan aletler ile atıl ve hurda ekipmanlar mağazalardan uzaklaştırılmış ve tüm mağazaların depoları düzenlenmiştir.
- **Yalın Panosu:** Yalın Panosu geliştirilerek kullanılmaya devam edilmektedir. Her mağazada bulunan ve şeffaf bilgi sağlayan raporlar tüm çalışanlarla paylaşılmaktadır.
- **Mağaza Değerlendirmeleri:** Mağazaların tamamı en az bir kez yalın değerlendirmeye alınmakta ve ihtiyacı olan mağazalara destek eğitimleri verilmektedir.

## Dolaylı Ekonomik Katkılarımız <sup>203-2</sup>

Ülkemizin ekonomisine dolaylı olarak da önemli katkılarımız bulunmaktadır. Mağazalarımızın bulunduğu yerlerde yaratılan ilave müşteri potansiyeli sebebiyle çevre esnafa ve tedarikçilerimizin gelişmesi sebebiyle onların çalışanları dahil iş ortaklarına olan katkı bunlara örnek olarak sayılabilir:

● **Tedarikçilerimize Ekonomik Değer:** Değer zincirimizin en önemli unsurunu oluşturan tedarikçilerimizin ekonomik sürdürülebilirliğine ve böylelikle yarattığı istihdama önemli bir katkıda bulunmaktadır.

● **Yerel İnşaat/Tedarik Firmalarına Ekonomik Değer:** Mağaza açılışları ve tadilat uygulamalarında, çalışmanın yapıldığı il ve ilçelerde yerel tedarikçi ve üreticiler, yerel inşaat firmaları öncelikli olarak kullanmakta, çalışma yapılan sözleşmeli firmaları, ilin sosyal koşullarını daha önceden tecrübe etmiş ekiplerden seçmekteyiz. Bu yolla yatırımlarımız yerel ekonomilere de olumlu katkıda bulunmaktadır.

● **Sürdürülebilir İş Modelleri ile Yaratılan Değer:** Sürdürülebilir tarıma desteğimizle çiftçilerimize, hayvancılık çalışmalarıyla et besicilerine, balıkçılık çalışmalarımızla balık ve midye çiftliklerine destek olmaktadır.

● **Bayilik Modeli:** Bayilik sistemimizle girişimcileri destekleyerek CarrefourSA marka gücü ve güvencesiyle ticaret yapabilmelerini sağlamaktayız. Müşterilerine CarrefourSA kalite güvencesi ile ürün sunarak işlerini geliştirmelerine ve istihdam yaratmalarına destek olmaktadır.

### Devlete Yapılan Ödemeler <sup>201-1</sup>

Her ticari kuruluş gibi devletimize vergi ve diğer yükümlüklerimizden kaynaklanan sorumluluklarımızı tam ve zamanında yerine getirme sorumluluğumuz bulunmaktadır. Operasyonlarımızda Kurumlar Vergisi Beyannamesi ile Geçici Vergi Beyannamelerine ilişkin hesaplamalar Sabancı Holding Mali İşler Başkanlığı ekiplerince de eşzamanlı gözden geçirilmekte ve değerlendirmeler bu kapsamda yapılmaktadır. Bunların dışında ihtiyaç halinde bağımsız denetim firmalarından danışmanlık hizmeti kapsamında görüş ve öneri temin etmekteyiz. Şirketimiz içinde (ürünlerin KDV hesaplaması dahil) tüm vergilerin doğru şekilde hesaplanması ve sadece konuya yetkili kişiler tarafından müdahaleler yapılabilmesi için farklı prosedürler hayat geçirmekle birlikte denetimler de yapmaktayız.

Devlete Ödenen Vergi ve Cezalar*	2023	2024
m TL	2.674	3.040

\*: TÜFE Aralık 2024 Değeriyle

### İhracata Katkı

Operasyonlarımıza göre nispeten küçük ölçekte olan ancak hızlı büyüyen bir çalışmamız da ihracata yöneliktir. Ağır-lıklı olarak gıda ve Öz Marka ürünlerimizden oluşan bir portföyü KKTC, Polonya, Kenya, Moğolistan, Gürcistan, Irak dahil farklı ülkelere ihraç etmekteyiz. Böylece dolaylı olarak yerel üreticilerimizin ihracata ve ekonomimize katkıda bulunmasını da destek olmaktadır.

İhracat Cirosu	2023	2024
m TL	271	176

\*: Net rakamlardır.

## Kadın Girişimcilere Destek

Ülkemizdeki üretici kadınların da girişimlerini destekleyerek onların emeklerinin reyonlardan müşterilere ulaşmasına fırsat tanımaktayız:

● **Kadın Üretici Pazarı:** Kadınların ekonomiye katılımını artırmalarını desteklemek amacıyla 2019 yılından beri her 8 Mart'ta İstinye'deki hipermarketimizde **♀ Kadın Üretici Pazarı** düzenlemekteyiz. Kadın üreticiler bu vesile ile son tüketici ile doğrudan iletişime geçerek ürünlerini ve markalarını tanıtmakta ve aldıkları geri bildirimlerle ürünlerini geliştirme fırsatı yakalayabilmektedirler.

● **♀ Temiz Midye Projesi:** Balıkesir Erdek, Ocaklar Köyü'nde hayata geçirdiğimiz Türkiye'nin ilk ve tek Midye Entegre Tesisi bölgesel istihdamı artırarak özellikle kadınların iş gücüne katılımını desteklemektedir. Bu projeye Balıkesir Erdek ve çevresindeki köylerden daha önce iş hayatına katılmamış 30 kadına istihdam sağladık.

● **Heybeli'nin Heybeleri:** Kadın üreticileri desteklemek amacıyla hayata geçirilen proje kapsamında Heybeliada'da yaşayan kadınların ördükleri heybeleri mağazalarımızda satışa sunmaktayız.



## Toplumsal Yatırımlar ve Sosyal Destekler 201-1, 203-1

● 2015 yılından bu yana destek verdiğimiz **UNICEF**'in 2024 yılında da tarımda çocuk işçiliği konusunda farkındalık yaratmayı amaçlayan "Tarladan Okula" projesine katkıda bulduk. 20 Kasım Dünya Çocuk Gününde belirlenen CarrefourSA mağazalarında çocuklara yönelik oyun alanları kurup, UNICEF'in 'Yüz Yüze' ekipleriyle çocukların bir araya gelerek haklarını öğrenmelerini sağladık. Aynı zamanda 12 mağazada CarrefourSA kasalarında bulunan UNICEF kumbaraları ile 3.400 müşterimiz UNICEF'e maddi destekte bulundu.



● **HayKonFed** iş birliğiyle devam eden "**Dost Hareketi**" projesi çerçevesinde Türkiye'nin dört bir yanındaki yenilebilir tüketim fazlası ürünleri, HayKonFed gönüllüleri aracılığı ile sokak hayvanlarına ulaştırılmaktadır. Böylece hem yiyeceklerin imha edilmesi engellenmekte hem de sokaktaki hayvanların beslenmesini sağlamaktayız. Proje kapsamında 2024 yılında toplamda 75 ton mama bağışında bulunuldu, 2.000'den fazla gönüllüyle birlikte 50'den fazla besleme etkinliği gerçekleştirildi.

● Sabancı Topluluğu çatısı altında **Kocaeli Üniversitesi Teknoloji Fakültesi** iş birliğiyle **CarrefourSA Teknoloji ve Etki Merkezini** açtık. Sabancı Gençlik Seferberliği kapsamında hayata geçirdiğimiz merkez, yazılım geliştirme, yapay zeka, veri analizi, robotik süreç otomasyonu (RPA) ve büyük veri yönetimi alanlarında eğitimler sunarak sektöre yönelik projeler geliştirilmesine olanak tanımaktadır. Akademi ve sektör arasında köprü kuran merkez sayesinde öğrencilere iş hayatına hazırlık süreçlerinde önemli fırsatlar sunmayı hedeflemekteyiz.



● 21 Mart'ta Down Sendromlular Farkındalık Günü için "**+1 Mutluluk Lezzet Atölyesi**" düzenleyerek down sendromlu çalışanlarımız ve aileleriyle bir araya geldik.



# 4.664.461 TL

tutarında bağışta bulunduk.

## Döngüsel Ekonomi

### Döngüsel Ekonomi Yaklaşımımız<sup>3-3</sup>

CarrefourSA olarak, gıda perakendesinde sahip olduğumuz etkin rolün farkındayız. Bu nedenle döngüsel ekonomi modelini, kaynakların verimli kullanıldığı ve atığın en aza indirildiği sürdürülebilir bir iş modeli olarak benimsiyoruz. Amacımız, kaynakların ve ürünlerin değerini mümkün olan en uzun süre korumak; atık oluşumunu önlemek, oluşan atıkları ise yeniden kullanım, geri dönüşüm ve ileri dönüşüm yoluyla ekonomiye ve topluma yeniden kazandırmaktır.

**Döngüsel ekonomi perspektifini geliştirdiğimiz iş modellerine de entegre ederek, sürdürülebilir üretimden tüketiciye ulaşan bir değer zinciri kurmayı ve böylece tüm ekosistemimizde sürdürülebilir bir dönüşümün parçası olmayı hedefliyoruz.**

### Gıda Atığı

Gıda perakendesinde faaliyet gösteren bir şirket olarak, gıda atığıyla mücadele bizim için çevresel, ekonomik ve sosyal açıdan büyük önem taşımaktadır. Gıda atığı yalnızca kaynakların israf edilmesine neden olmakla kalmamakta, aynı zamanda iklim değişikliğiyle mücadelede de kritik bir alanı temsil etmektedir.

CarrefourSA olarak gıda atığını azaltmaya yönelik çalışmalarımızı sorumlu bir iş yaklaşımıyla sürdürüyoruz; doğru stok yönetimi prensibiyle hareket ederek, lojistik operasyonlarımızı daha verimli hale getirmek için çalışıyoruz. İnsani tüketim için uygun olan ancak çeşitli nedenlerle israf olabilecek ürünleri yeniden satışa sunmak için indirimli fiyatlandırma

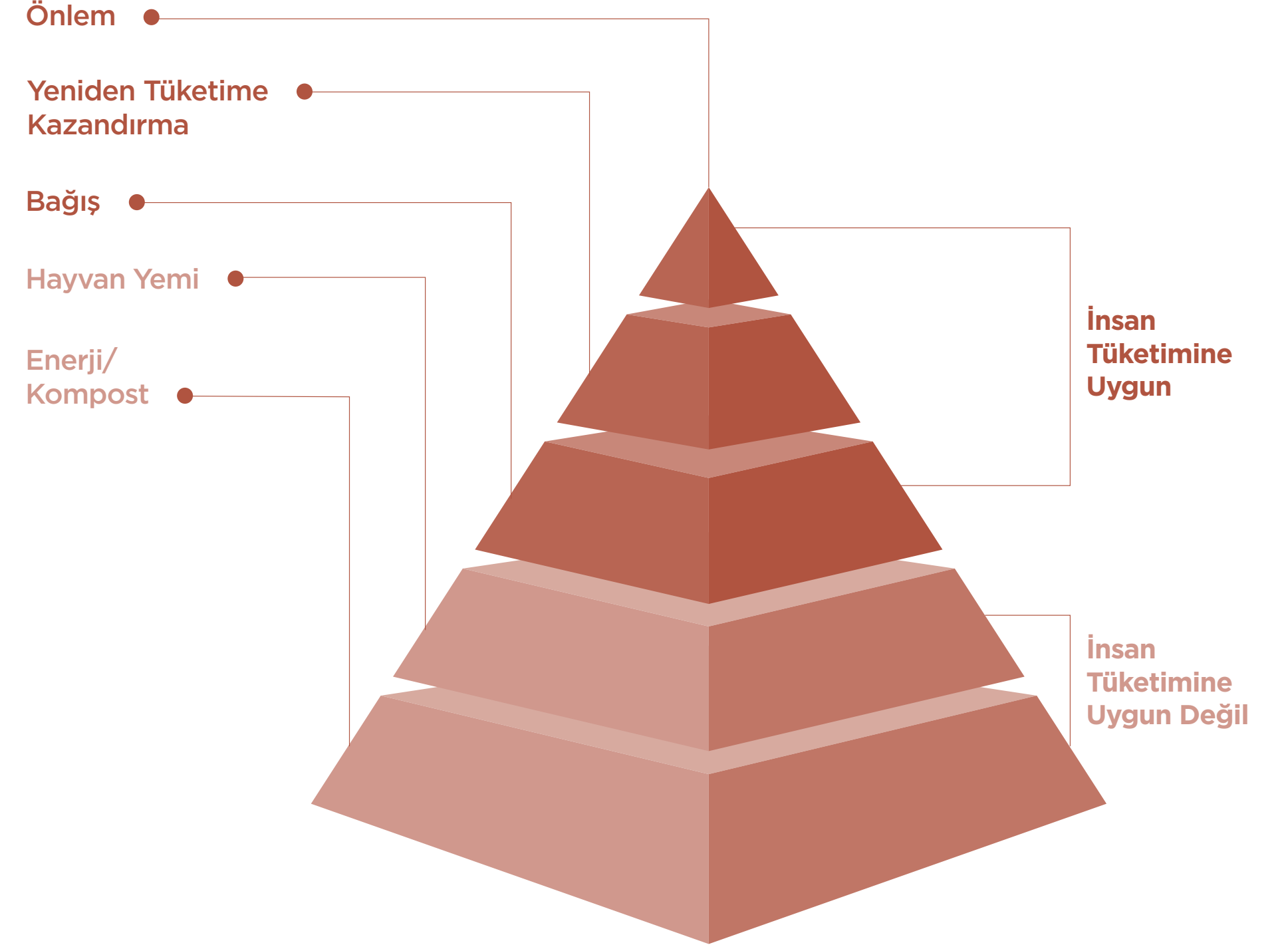
modelleri uyguluyoruz. Görsel olarak kusurlu ancak tüketilebilir durumdaki ürünlerin satışını destekliyor, müşterilerimizi bu konuda bilgilendirerek tüketici algısını dönüştürmeye yönelik çalışmalar yapıyoruz.

Ayrıca gıda bankacılığı faaliyetlerinin daha aktif hale gelmesini destekliyor, bağış yoluyla ürünlerimizin toplumsal faydaya dönüşmesini sağlıyoruz.

Son yıllarda iklim değişikliği sebebiyle artan sıcaklıklar daha fazla enerji tüketimine neden olmaktadır. Bu nedenle, mağazalarımızda enerji verimliliği optimizasyonu uygulamalarımızı geliştiriyor; ürünlerimizin tazeliğini daha uzun süre korurken aynı zamanda çevresel etkimizi de göz önünde bulunduruyoruz.

Gıda Atıkları	2022	2023	2024
Gıda Atığı (ton)	15.062	15.396	18.546
Gıda Atığının Gıda Cirosuna Oranı (%)	4	4	4,3
Gıda Bağışı (ton)	215	503	765
Atığın Bağışa Dönme oranı (%)	1,43	3,27	4,12

### Gıda Atığı Yaklaşım Piramidi

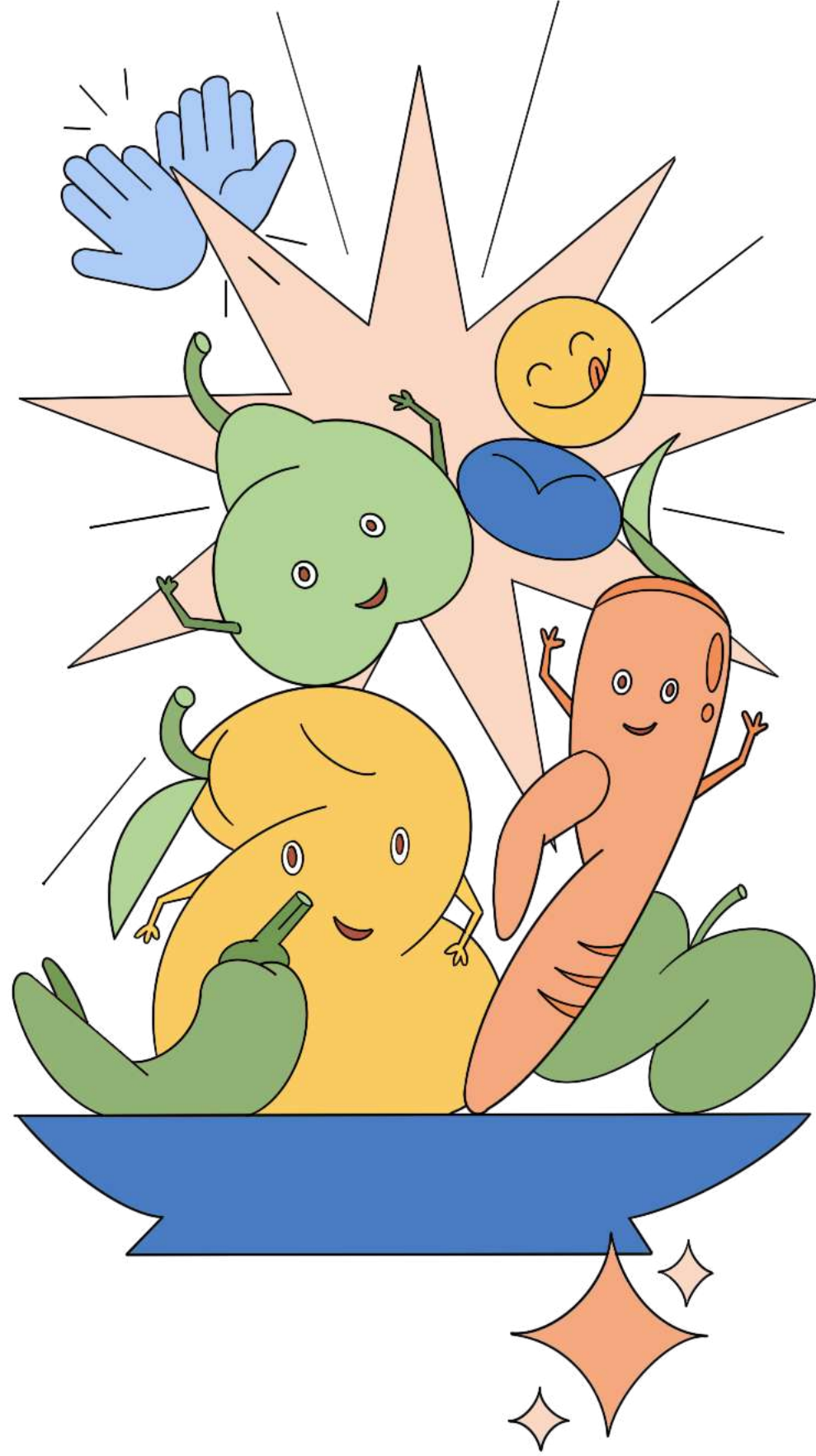


## Gıda Atığını Yönetmek için Programlarımız

### Görüntüsüne Aldanmayın Tadına Şans Verin

“Görüntüsüne Aldanmayın Tadına Şans Verin” sloganıyla olgun ve şekli bozuk gıdaların değerlendirilmesi amacıyla bir kampanya oluşturduk. Bu kapsamda insani tüketime uygun ancak şekli bozuk, rengi değişmiş, hafif ezilmiş, dış kabuğu zedelenmiş vb. ürünler seçmekte ve tekrar satış için sınıflandırmaktayız. Bu meyve ve sebzelerin atık olmaması amacıyla başlattığımız çalışmada söz konusu ürünleri daha hesaplı olarak satışa sunmaktayız.

Proje kapsamında, 2024 yılı itibarıyla taze meyve-sebze grubunda yaklaşık 9,5 ton gıda israfının önüne geçebildik. Bu yıl ayrıca süt, süt ürünleri ve hazır tüketilebilir ürün gruplarını da projeye dahil edilerek yaklaşık %11 oranında atık oluşumunu önledik. Bu sayede hem kaynakların daha verimli kullanılmasını hem de tüketicilere daha uygun fiyatlarla gıda sunulmasını sağladık.



### Gıda Bağışı

CarrefourSA olarak gıdayı korumanın değerini bilmekte ve bunun için çalışmaktayız. Mağazalarımızda satış fazlası gıda ve gıda dışı ürünleri Fazla ve Gıda Kurtarma Derneği iş birliği ile bağışıyoruz. Gıda bankacılığı aracılığıyla tüketime uygun gıda kayıplarını yeniden değerlendirerek ihtiyaç sahiplerine ulaştırılmasını sağlamaktayız.

**2024 yılında 29.626 adet bağışla gıda bankalarına ulaştık ve toplamda yaklaşık 1.490 ton gıda ürününü kurtardık.**

Başta SKA 2: Açlığa Son olmak üzere birden fazla sürdürülebilir kalkınma amacına doğrudan katkı sağlayan yaklaşım, sadece atık miktarını azaltmakla kalmakta, aynı zamanda karbon ayak izini düşürerek iklim değişikliğiyle mücadelede de önemli bir rol oynamaktadır.

CarrefourSA olarak operasyonel süreçlerimizde oluşan gıda fazlasını sosyal faydaya dönüştürmeye, iş birlikleri ve dijital takip sistemleriyle gıda bağışı uygulamalarımızı sistematik hale getirmeye devam edeceğiz.

### Kendi Kabinla Gel

Tek kullanımlık ambalajları azaltmak ve israfın önüne geçmek için “Kendi Kabinla Gel” uygulamasını hayata geçirdik. Taze gıda reyonlarında kullanılan köpük tabak, streç film ve plastik kap gibi malzemelerin kullanımını azaltmaya yönelik bu uygulamayla, müşterilerimiz kendi kaplarıyla alışveriş yaparak et, balık, pasta-ekmek, bakliyat, kuruyemiş ve şarküteri ürünlerini ihtiyaçları kadar satın alabilmektedirler. Böylece hem tek kullanımlık plastik atıkların oluşması önlenirken hem de fazla ürün alımının önüne geçilerek gıda israfını azaltılmaktadır. Uygulamamız, sürdürülebilir alışveriş alışkanlıklarını teşvik ederken, aynı zamanda doğa dostu bir hizmet model sunmaktadır.



## Ekonomik Değere Sahip Diğer Atıklar

Şirketimizde elektronik atıklar ve araçlar da dahil, teknik tüm cihazların bertarafı, ikinci el satışı, yeniden değerlendirilmesi prosedüre bağlıdır. Hiçbir üçüncü parti, taşeron ya da müteahhit bu ürünleri CarrefourSA'daki yetkili kişilerin bilgisi dışında mağaza dışına çıkaramaz ve bertaraf edemez. Bu tip atık malzemeler CarrefourSA kontrolünde geri dönüşüm, yeniden kullanım gibi amaçlar doğrultusunda yönlendirilir. Burada ana amaç ürünlerin değerleri doğrultusunda tekrar kullanımının veya ayrıştırılmasının sağlanmasıdır.

- Elektronik atıkları lisanslı geri dönüşüm/geri kazanım firmalarına vererek değerlendirmekteyiz. Buralarda tamir edilebilir ürünler ve parçaları diğer elektronik cihazların içinde kullanılmak üzere ayrıştırılır, kullanılamayan kalan hurda kısımlar ise geri dönüşümde değerlendirilmektedir.

- Konseptle uyumsuz hale gelmiş, enerji tüketimi verimsiz, işlevsizleşmiş, hasar veya başka nedenle kullanım niteliğini yitirmiş teknik ekipman ve dolap, raf gibi mağaza ekipmanların, hasarlı veya hurda durumdaki ahşap palet ve kasaların ikinci el satışı ile ekonomik gelir elde etmekteyiz. Bunun yanında atığı oluşmadan önlemek için nakliye aşamasında çok kullanımlık kasalar kullanılmaktadır.

Elektronik atıklar, diğer ekipman ve ahşap paletlerin ikinci el satışı sonucunda:



gelir sağladık.

## İş Etiği 2-23, 2-24

### İş Etiği Yaklaşımımız 3-3

Çalışanlarımız ve iş ilişkisi kurduğumuz tüm paydaşlarla karşılıklı olarak sorumluluklarımızın çerçevesini Sabancı İş Etiği Kuralları ile belirlemekteyiz. Kanunun ve düzenlemelerin ötesinde, İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi ve Uluslararası Çalışma Örgütü'nün Temel Sözleşmeleri ile uyumlu olarak geliştirdiğimiz bu yaklaşımımız, Yönetim Kurulu üyelerimiz ve yöneticilerimiz dahil tüm çalışanlarımız için bağlayıcıdır. Ayrıca paydaşlarımızın da bu ilkelere uyumlu hareket etmelerini beklemekteyiz.





## Etik Kural ve Uygulamalarımız 2-25, 2-26

Bu konu, Şirket kültürümüzün temelinde yer aldığı için tüm çalışanlarımıza daha işe başlarken İş Etiği eğitimi vermekte, ayrıca kendilerinden 'Sabancı İş Etiği Bildirgesi Beyanını' imzalamalarını talep etmekteyiz. İş Etiği konusunda çalışanlarımızın bilgi seviyesinin güncel kalmasına yardımcı olmak amacıyla kendilerine her yıl İnsan Hakları, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele gibi konuların da dahil olduğu eğitimler vermekteyiz.

➤ [CarrefourSA İş Etiği Kuralları hakkında detaylı bilgi için tıklayınız.](#)

Etik Eğitimleri	2023	2024	2024
Eğitim Saati	1.919	1.517	815
Tamamlanma Oranı (Tamamlanma/Atanma) (%)	60	60	60

Etik konularla ilgili çalışanlarımızın, gizlilik konusunda endişe duymadan kaygılarını ve sorunlarını iletebilmelerini sağlamak amacıyla kendilerine farklı olanaklar sunmaktayız. **Bunlar için aşağıdaki kanallarımız bulunmaktadır:**

- Etik Hat (0216 577 14 90),
- Etik E-Mail (etik@carrefoursa.com),
- Posta (CarrefourSA Genel Merkezi İç Denetim Başkanlığına)
- C-Mobil (CarrefourSA çalışanlarına özel uygulama)

- Sabancı Holding Etik Bildirim (0212 385 85 85),
- Müşteri Hizmetleri (444 10 00)
- Sabancı Etik E-Mail (etik@sabanci.com)
- Doğrudan Çalışan Beyanı (İç Denetim Başkanlığı ve İnsan Kaynakları Genel Müdürlüğüne)

Etik konulardaki bildirimlerin yarısından çoğu Etik Hattımız üzerinden yapılmaktadır. Bildirimleri titizlikle analiz etmekte, etik ihlal içerdiğine karar verdiğimiz konular içinse inceleme başlatılmaktadır. Etik konusunda taviz vermeyen duruşumuzu tüm paydaşlarımıza şeffaf bir şekilde gösterebilmek için ilgili rakamlarımızı da bu raporda paylaşıyoruz. Başvurular ve genel kontroller sonucu 2024'te 855 inceleme başlatılmış, etik ihlal olma olasılığı bulunanlarla ilgili detaylı araştırmalar yapılmıştır.

İncelemeler sonucunda herhangi bir ihlal saptadığımızda, iş akdinin feshedilmesine varabilecek disiplin cezaları vermekteyiz. İhbar sonuçları ve incelemelerimiz aşağıdaki şekilde sonuçlanmıştır:

Aksiyon	2023	2024	2024
Etik Başvurular + Merkezden Başlatılan İncelemeler	1.030	974	855
Başlatılan Etik Araştırma Adedi	205	214	156
Verilen Disiplin Cezası Adedi	934	1.022	705
İş Akdi Sonlandırılan Çalışan Sayısı	131	114	116

## Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele 205-1, 205-2

Rüşvet ve yolsuzluğa hiçbir koşulda müsamaha göstermemekteyiz. ➤ [Sabancı Holding Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası](#) kapsamında tüm Şirket yöneticilerimizin ve çalışanlarımızın uyması gereken görev ve sorumluluklar belirlenmiş ve İnternet sitemizde şeffaf bir şekilde tüm paydaşlarımıza sunulmuş durumdadır.

Her yıl tüm yönetici ve çalışanlarımıza verdiğimiz etik eğitimlerin kapsamına Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikasındaki konular da dahil edilmektedir. Eğitimlerin tamamlanma durumları her yıl Sabancı Etik Kurulu tarafından Holding üst yönetimine de raporlanmaktadır.

Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikamız, Şirket yöneticileri ve çalışanlarımız başta olmak üzere ilgili tüm paydaşlar için bağlayıcıdır. Ayrıca kamu otoriteleri ile koordinasyon halinde kara listeye alınmış kişiler ve şirketleri takip etmekte, herhangi bir nedenle sakıncalı veya riskli görülen, Şirket kültürümüze aykırı davranışlar sergileyen ve süreçlerimize uyumsuz davranmak konusunda ısrar edenlerle iş ilişkimizi sonlandırmaya varabilecek şekilde tedbirler almaktayız. Sadece rüşvet ve yolsuzluk ihlali yapan kişi ve kurumlara değil, aynı zamanda aykırı davranışa sevk ve teşvik eden, yönlendiren, bu davranışı onaylayan veya davranış hakkında bilgisi olduğu halde buna göz yumarak gerekli bildirim yapmayan kişilere de yaptırım uygulamaktayız.

Rüşvet ve yolsuzlukla ilgili riskler, sektörümüzde özellikle satın alma işlemleri, kasa işlemleri, sadakat kart, ürün hırsızlığı, envanter/stok, kasa hırsızlığı, toptan satış ve genel gider konularında yüksek olarak değerlendirilmektedir. Bu amaçla düzenli denetimler ve senaryolar kapsamında mağaza ve genel müdürlük riskli süreçlerini düzenli olarak kontrol etmekteyiz.

## İnsan Hakları 2-23, 2-24

### İnsan Hakları Politikamız 3-3

İnsan Hakları Politikamız, Sabancı İş Etiği Kuralları ve CarrefourSA Sürdürülebilirlik Politikasının bütünleyici bir parçasıdır. Tüm CarrefourSA çalışanlarını ve paydaşlarını kapsar. CarrefourSA, aşağıdaki temel ilkelere uyumlu olarak, uluslararası standartları ve ilkeleri öncelikli olarak dikkate alır, gereklerini yerine getirme konusuna özen gösterir ve uygular.

CarrefourSA, fırsat eşitliği ilkesi çerçevesinde çeşitliliğe saygı duyar, iş yerinde farklı kuşak, kadın ve engelli istihdamını arttırmaya yönelik aksiyonlar alır. İşe alım, kariyer ve ücret yönetiminde; cinsiyet, etnik köken, din, dil, ırk, milliyet, yaş, engellilik hali, medeni hal, cinsel yönelim, siyasi görüş ve benzeri konulara bağlı olarak ayırım yapmadan eşit bir duruş sergiler, iş yerinde güvenli ve sağlıklı çalışma ortamı sağlar, toplu müzakere hakkı ve toplanma hakkını ilke edinir, ifade özgürlüğünü destekler, veri gizliliğini önceliğe alır, zorla çalıştırma ve çocuk iş gücüne karşıdır.

CarrefourSA, **BM Küresel İlkeler Sözleşmesi** (UN Global Compact) ve **Kadının Güçlenmesi Prensipleri** (WEPPs) imzacısıdır.



► [CarrefourSA İnsan Hakları Politikası hakkında detaylı bilgi için tıklayınız.](#)

### Bayilerimizde İnsan Hakları

Bayilik sistemiyle katılan mağazalarımızda, çalışanların temel haklarının korunmasına büyük önem vermekteyiz. Bayilerimiz ayrı birer tüzel kişilik olsa da, mağazalarında görev yapan çalışanların maaş ve yasal haklarının eksiksiz karşılanması, sigorta primlerinin tam ve zamanında ödenmesi, eğitimler de dahil olmak üzere tüm yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesi bizim için önceliklidir. Bu sorumlulukları bayilik sözleşmelerimize açıkça dahil etmekte, İnsan Hakları kapsamında belirlediğimiz ilkelerin uygulanmasını takip etmekteyiz.

### Tedarik Zincirimizde İnsan Hakları

308-1, 408-1, 409-1, 414-1, 414-2, FB-FR-430a.3

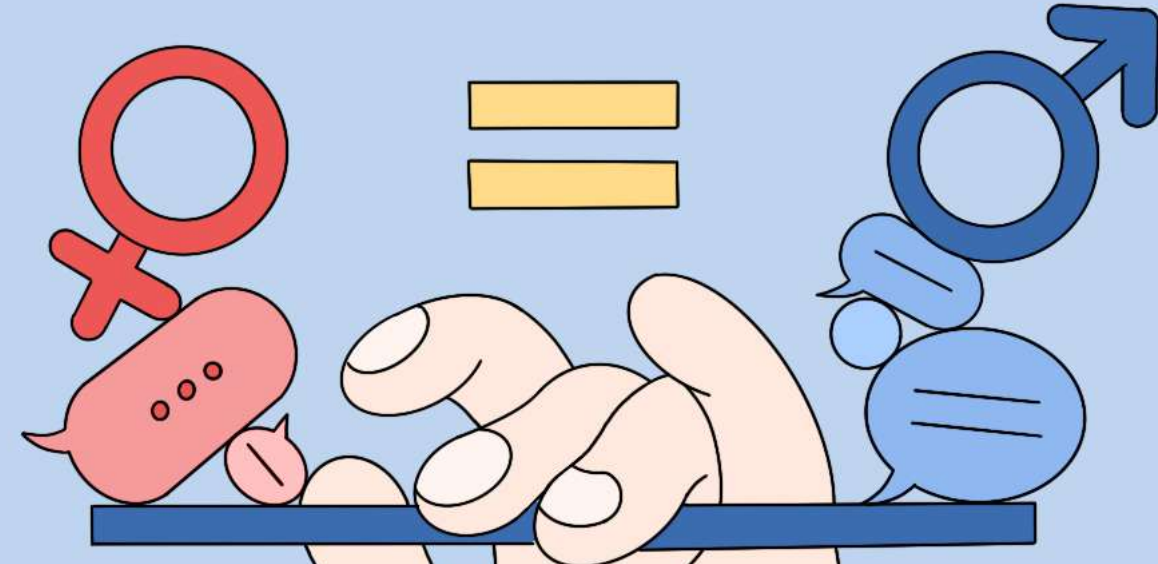
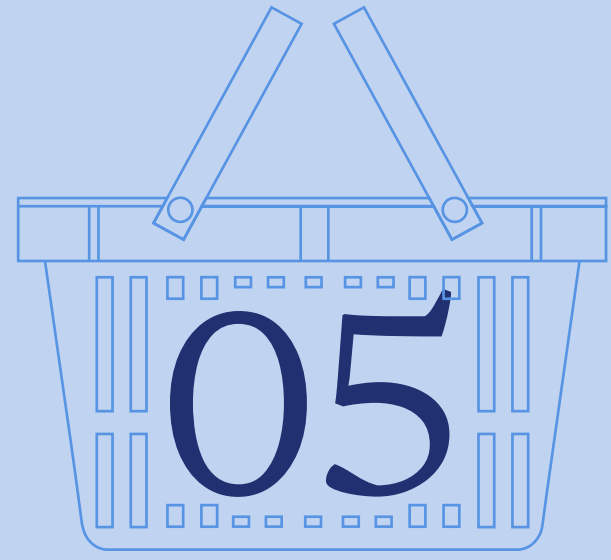
İnsan haklarına olan saygımız, iş süreçrimizin ve tedarik zincirimizin temel bir önceliğidir. Bu yaklaşım, tedarik zincirimizde yer alan tüm paydaşlarımız için geçerli olmakla birlikte, özellikle kendi markamız adına üretim yapan tedarikçilerimizde daha da büyük bir sorumluluk taşır. Bu bakış açısıyla Öz Marka tedarikçilerimizde yasal haklar ve uyum, çalışma koşulları, zorla ve zorunlu işçilikle mücadele, ayrımcılığın önlenmesi, çalışanların süreçlere katılımı, iş sağlığı ve güvenliği gibi konuları içeren denetimler yapmaktayız.



### Çalışanlarımızın Toplu Sözleşme Hakkı 2-30, FB-FR-310a.2

Şirketimizi rekabet edebilir iş gücü maliyeti seviyesine taşıyacak ve çalışma barışının devamlılığını sağlayacak bir Toplu İş Sözleşmesi yaparak çevre, toplumsal cinsiyet eşitliği, engelliler için çalışma koşulları ve adil çalışma ortamının yaratılmasına yönelik konularda sendika ve CarrefourSA'nın sorumluluklarını belirlemekteyiz. **Toplu sözleşmede çalışanlarımızın prim/ikramiyeleri, eğitim, evlilik, doğum ve vefat yardımları gibi konular yazılı olarak ayrıca teminat altına da alınmaktadır. Toplu sözleşme hakkından yararlanan çalışanlarımızın oranı %69'dur.**

Toplu Sözleşme Kapsamındaki Çalışanlarımız	2022	2023	2024
Çalışanlarımızın %si	68	67	69



# Doğru İş Yeri Sorumluluğumuz

- Çalışan Memnuniyeti ve Gelişimi
- Çalışan Sağlığı ve Güvenliği
- Cinsiyet ve Fırsat Eşitliği



# Doğru İş Yeri Sorumluluğumuz

*İnsan Kaynaklarımıza yönelik stratejimizin amacı, şirketin misyon, vizyon ve temel değerlerine uygun olacak şekilde;*

- Nitelikli iş gücünü şirketimize kazandırmak ve yatırım yapmak,
- Çalışanların gelişimine katkı sağlamak,
- Organizasyonu geliştirmek ve güçlendirmek,
- Ücret yönetimi ve ödüllendirme sistemini yönetmek ve
- Çalışanların motivasyonunu ve bağlılığını artırmaktır.

Bu doğrultuda **genç yeteneklerimize ayrı bir önem verirken istihdamı artırmayı, çalışan memnuniyetini yüksek seviyelerde tutmayı, sürekli gelişimi teşvik etmek için eğitimler vermeyi ve yapılandırılmış bir performans ve kariyer değerlendirmesi yapmayı hedeflemekteyiz.**

Güvenli bir çalışma ortamı oluşturmak için İş Sağlığı ve Güvenliği politikamızı koşullara göre şekillendirmekte, sürekli gelişmesi farklı çalışmalar hayata geçirmektedir. İSG Kurullarımızı verimli şekilde çalıştırmakta, iş kazası risklerini azaltmak için gerekli önlemleri almaktayız.

Cinsiyet, din, dil, ırk gibi herhangi bir nedenle ayrımcılık yapılmasına asla izin vermemekteyiz. Gerek çalışanlarımız gerekse çalışma adayları için işe alım süreçleri, kariyer gelişimi ve bireysel gelişim süreçleri, ücretlendirme politikası gibi her türlü işlem ve uygulamada adil davranmakta, fırsat eşitliğini sağlamaktayız.

Şirketimizi, çalışanlarımız için Doğru İşyeri yapmak ve örnek gösterilebilecek uygulamalara imza atmak, öncelikli sorumluluklarımız arasındadır.

Ana Performans Göstergeleri FB-FR-000.A	2022	2023	2024	2025	2026	2027
	Gerçekleşenler			Hedefler		
Çalışan Sayısı	10.663	10.520	10.672	11.000	11.000	11.000
Yeni İşe Alım Oranı (%)	41	41	51	40	40	40
Çalışan Memnuniyeti ve Gelişimi						
Sirkülasyon Oranı (%)	36	28	38	40	40	40
30 Yaş Altı Çalışan Oranı (%)	29	27	27	30	32	34
Yeni İşe Alımlarda 30 yaş altı çalışan Oranı (%)	67	64	61	60	60	60

Ana Performans Göstergeleri	2022	2023	2024	2025	2026	2027	
	Gerçekleşenler			Hedefler			
Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	İş yeri rehberlik/denetim sayısı	258	374	370	500	550	600
	İSG kapsamında verilen toplam eğitim saati	5.248	10.503	12.592	12.500	12.500	12.500
	Toplam kayıp günlük kaza sayısı*	145	155	189	240	220	200
	Toplam kayıp günsüz kaza sayısı*	171	208	287	460	440	400
	Çalışan ölümlü kazası sayısı	0	0	0	0	0	0
	Çalışan meslek hastalıkları sayısı	1	0	0	3	3	3
	Yaralanma kaynaklı kayıp gün sayısı*	803	767	934	1.300	1.150	1.000
Çeşitlilik Eşitlik ve Kapsayıcılık	Kaza sıklık oranı*	4,63	5,00	6,22	7,77	7,07	6,43
	Kadın Çalışan Oranı (%)	39	40	40	40	42	44
	Kadın Yönetici Oranı (%)	27	27	28	29	30	21
	Terfilerde Kadın Oranı (%)	43	38	38	40	42	44
	Yeni İşe Alımlarda Kadın Oranı (%)	51	51	46	50	50	50
	Sirkülasyonda Kadın Oranı (%)	37	42	44	20	20	20
	Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Eğitimi Tamamlanma Oranı (%)	73	57	43	80	80	80

\*: Depo taşeron personelinin kadroya geçtiği 2024 Ekim ayı itibarıyla 2025-2027 hedefleri belirlenmiştir.

[CarrefourSA 2024 ÇSY Temel Performans ve Hedef Göstergeleri Raporu'nu detaylı olarak incelemek için tıklayınız.](#)

## Çalışan Memnuniyeti ve Gelişimi

### Çalışan Memnuniyeti ve Gelişimi Yaklaşımımız<sup>3-3</sup>

İnsan Kaynakları stratejilerimiz, Yeni Neslin Sabancı'sı vizyonu doğrultusunda tasarlanmıştır. Bu vizyon, dünyanın içerisinde bulunduğu hızlı değişim koşullarını vurgulamakta ve her geçen gün "yeni" kavramının değiştiği dünya koşullarına Sabancı Topluluğu olarak en hızlı ve iyi şekilde adapte olma hedefini içermektedir. Performans kültürünün güçlendirilmesi, yüksek performans kültürü, çalışma ve operasyonel mükemmeliyet kaslarımızı daha da çok kullanabilme amacını ifade etmektedir. İnsan Kaynakları yönetim ve uygulamamızın hedefi de bu doğrultuda; bireylere bir amaç ve kendini gerçekleştirme imkânı veren, adil, sürekli gelişimi, katılımı, yüksek performansı ve çeşitliliği destekleyen bir çalışan deneyimi sağlayarak, CarrefourSA'yı mevcut ve potansiyel çalışanları için "En Çok Tercih Edilen İşveren" yapmaktır.

### Yeni Nesil Sabancı Kültürü

- Müşterilerin ve tüm paydaşların, ihtiyaç ve beklentilerini odağına koyan,
- Farklı görüşlere değer veren ve kararlara geniş çaplı katılımı önemseyen,
- Yenilikçiliğin öncüsü olan,
- Hata yapmaktan korkmayan, bunu bir gelişim fırsatı olarak görüp, öğrenen,
- Uzun vadeli ve sürdürülebilir değer yaratmaya odaklanan bir kültürdür.



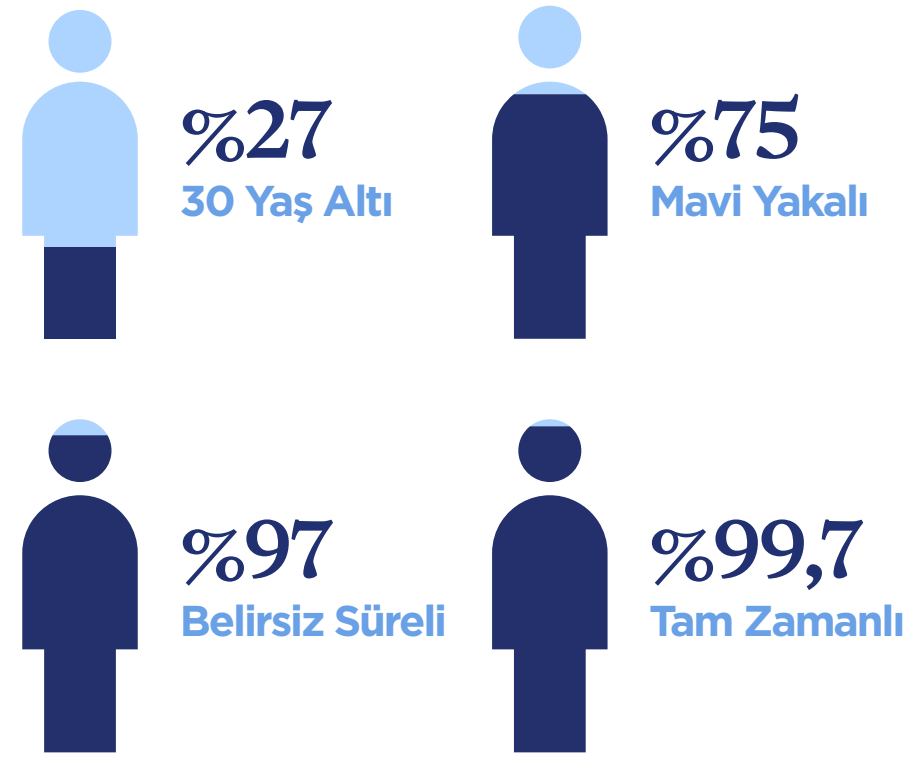
Pozisyona Göre Çalışan Oranı (%)	2022	2023	2024
İcra Kurulu	0,1	0,1	0,1
Grup Müdürü	0,3	0,3	0,3
Müdür	1,1	1,2	1,2
Yönetici	0,9	1,2	1,2
Kıdemli Uzman	1,5	1,9	1,8
Uzman	2,1	2,1	2,0
Uzman Yardımcısı	0,3	0,3	0,2
Mağaza & Depo Müdürü	5,9	6,1	6,1
Mağaza & Depo Yöneticisi	11,8	11,4	12,6
Mavi Yaka	76,1	75,4	74,6
<b>TOPLAM</b>	<b>10.663</b>	<b>10.520</b>	<b>10.672</b>

Belirli ve Belirsiz Süreli Çalışanlar	2022	2023	2024
Belirli Süreli (%)	7	4	3
Belirsiz Süreli (%)	93	96	97
<b>TOPLAM</b>	<b>10.663</b>	<b>10.520</b>	<b>10.672</b>

## İstihdam <sup>2-7</sup>

10.000'den fazla kişiye doğrudan istihdam sağlamaktayız.

Çalışanlarımızın, 2024 sonu itibarıyla;



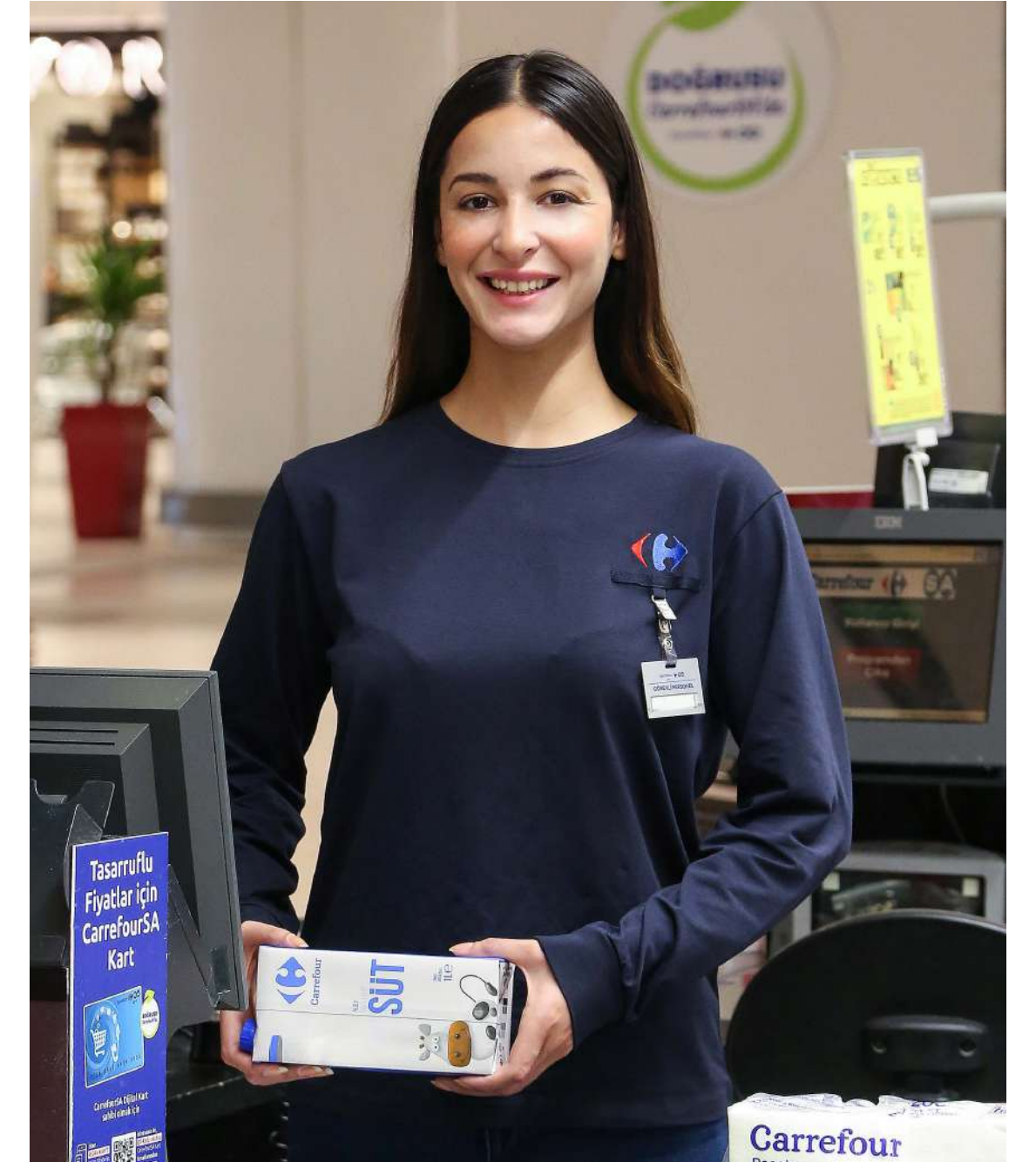
### Belirli ve Belirsiz Süreli Çalışanlarımızın Bölgelere Göre Dağılımı

Bölge	2022			2023			2024		
	Toplam	Belirli Süreli (%)	Belirsiz Süreli (%)	Toplam	Belirli Süreli (%)	Belirsiz Süreli (%)	Toplam	Belirli Süreli (%)	Belirsiz Süreli (%)
İstanbul	5.105	3,3	44,5	4.942	0,0	100,0	4.825	0,0	100,0
Ege Akdeniz	3.267	2,2	28,5	3.331	8,1	91,9	3.411	6,2	93,8
İç Anadolu, Karadeniz, Doğu-Güneydoğu Anadolu	1.271	0,5	11,5	1.237	5,8	94,2	1.240	4,0	96,0
Marmara	1.020	0,5	9,0	1.010	7,7	92,3	1.197	2,3	97,7
<b>TOPLAM</b>	<b>10.663</b>	<b>6,5</b>	<b>93,5</b>	<b>10.520</b>	<b>4,0</b>	<b>96,0</b>	<b>10.672</b>	<b>2,7</b>	<b>97,3</b>

Tam ve Yarı Zamanlı Çalışanlar	2022	2023	2024
Yarı Zamanlı (%)	0,1	0,3	0,3
Tam Zamanlı (%)	99,9	99,7	99,7
<b>TOPLAM</b>	<b>10.663</b>	<b>10.520</b>	<b>10.672</b>

### Yaş Grubu ve Pozisyona Göre Çalışan Sayısı (I)

Pozisyon	2022				2023				2024			
	Toplam	30- (%)	30-50 (%)	50+ (%)	Toplam	30- (%)	30-50 (%)	50+ (%)	Toplam	30- (%)	30-50 (%)	50+ (%)
İcra Kurulu	8	0	63	38	8	0	63	38	7	0	43	57
Grup Müdürü	33	0	85	15	35	0	83	17	37	0	70	30
Müdür	113	0	90	10	123	0	88	12	126	0	87	13
Yönetici	94	13	90	6	121	3	90	7	129	1	91	9
Kıdemli Uzman	159	36	84	3	196	12	84	4	189	13	82	5



## Yaş Grubu ve Pozisyona Göre Çalışan Sayısı (II)

Pozisyon	2022				2023				2024			
	Toplam	30- (%)	30-50 (%)	50+ (%)	Toplam	30- (%)	30-50 (%)	50+ (%)	Toplam	30- (%)	30-50 (%)	50+ (%)
Uzman	224	36	63	1	224	42	56	1	214	43	56	1
Uzman Yardımcısı	32	63	34	3	32	56	41	3	25	60	36	4
Saha Beyaz Yaka Mağaza - Depo Müdürü	630	4	93	3	646	5	92	3	646	4	92	4
Saha Beyaz Yaka Mağaza - Depo Yönetici	1.254	18	79	3	1.203	16	81	4	1.340	18	78	5
Mavi Yaka	8.116	33	61	6	7.932	32	62	6	7.960	31	60	9
<b>TOPLAM</b>	<b>10.663</b>	<b>29</b>	<b>66</b>	<b>5</b>	<b>10.520</b>	<b>27</b>	<b>67</b>	<b>6</b>	<b>10.672</b>	<b>27</b>	<b>65</b>	<b>8</b>

Yeni İşe Alımlar ve Sirkülasyon <sup>401-1</sup>

Yeni İşe Alım ve Sirkülasyon Oranları (%)	2022	2023	2024
Yeni İşe Alımlar	4.256	4.375	5.438
Yeni İşe Alım Oranı (Ortalama Çalışan Sayısına Göre) - %	41	41	51
Sirkülasyon	1.832	3.009	4.067
Sirkülasyon Oranı (Ortalama Çalışan Sayısına Göre) - %	18	28	38*

\*: Sirkülasyon oranı, Ege ve Akdeniz bölgelerinde sezonluk veya belirli süreli alınan çalışanlara bağlı olarak artış göstermiştir. Bu oranının, gelecekte %40 seviyelerinde gerçekleşmesini öngörmekteyiz.

## Yeni İşe Alımların Bölgelere Göre Dağılımı

İşe Alımlar	2022	2023	2024
İstanbul (%)	45	46	45
Ege Akdeniz (%)	39	39	36
Marmara (%)	11	10	6
İç Anadolu, Karadeniz, Doğu-Güneydoğu Anadolu (%)	5	6	14
<b>TOPLAM</b>	<b>4.256</b>	<b>4.375</b>	<b>5.438</b>

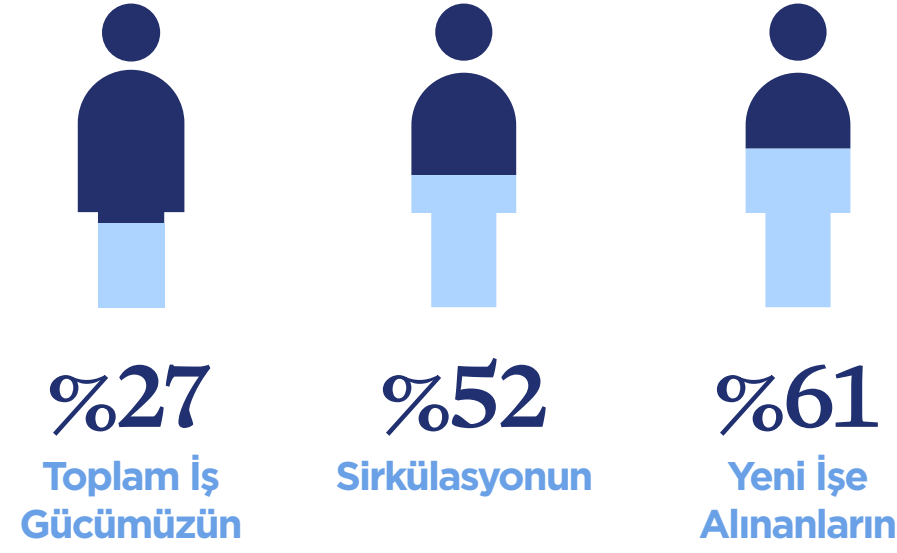
## Sirkülasyonun Bölgelere Göre Dağılımı

Sirkülasyon	2022	2023	2024
İstanbul (%)	59	60	61
Ege Akdeniz (%)	28	26	25
Marmara (%)	8	8	8
İç Anadolu, Karadeniz, Doğu-Güneydoğu Anadolu (%)	5	7	6
<b>TOPLAM</b>	<b>1.832</b>	<b>3.009</b>	<b>4.067</b>

## Genç Yetenekler <sup>401-1</sup>

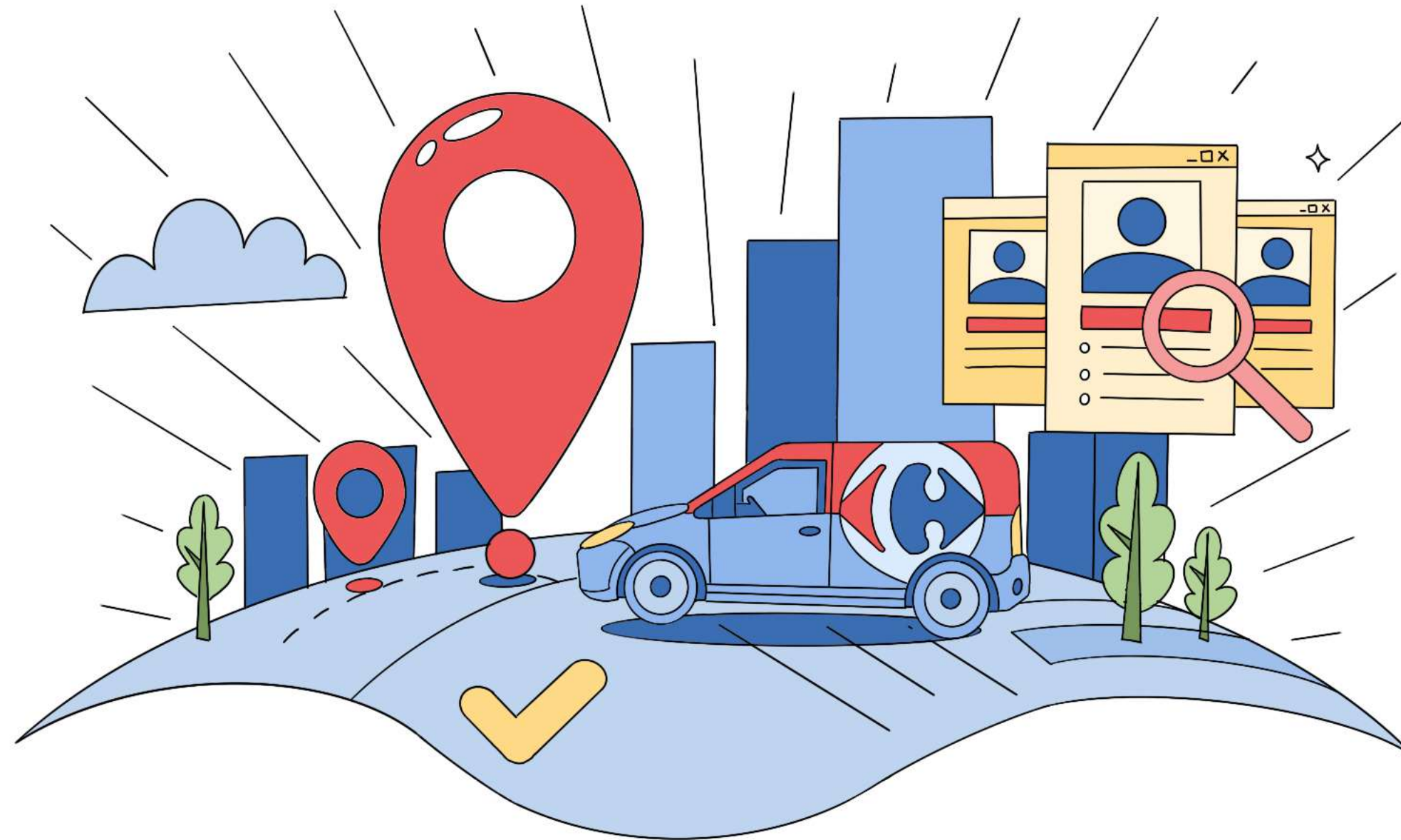
2024 sonu itibarıyla çalışanlarımızın %81'i Y ve Z jenerasyonundan oluşmaktadır, yaş ortalamamız ise 37'dir.

### 30 yaş altı çalışanlarımız



## Mobil İşe Alım Karavanı

Ege, Akdeniz ve Marmara bölgelerinde 17 farklı lokasyonda 1.000'den fazla adaya iş fırsatları sunduk. Yeni nesil işe alım uygulamaları ile “**ofisten sahaya**” mottosu doğrultusunda adayları bekletmeden anında işe alım ve yetenek uzmanlarıyla bir araya getirdik ve fırsatları geniş kitlelere ulaştırdık. Bu yaklaşım, adayların iş arama süreçlerini kolaylaştırarak işe alım süreçlerinde mobil ve proaktif bir deneyim sunmamıza olanak sağladı ve onlara alışılmışın dışında bir deneyim yaşattı.



Jenerasyona Göre Çalışan Sayısı (%)	2022	2023	2024
BB	0,2	0,2	0,2
X	20,7	18,8	19,1
Y	73,3	72	68,0
Z	5,8	9	12,8

### Yeni İşe Alımların Yaş Gruplarına Göre Dağılımı

İşe Alımlar	2022	2023	2024
30- (%)	67	64	61
30-50 (%)	32	33	34
50+ (%)	2	3	5
<b>TOPLAM</b>	<b>4.256</b>	<b>4.375</b>	<b>5.438</b>

### Sirkülasyonun Yaş Gruplarına Göre Dağılımı

Sirkülasyon	2022	2023	2024
30- (%)	64	48	52
30-50 (%)	33	47	44
50+ (%)	3	5	4
<b>TOPLAM</b>	<b>3.723</b>	<b>3.009</b>	<b>4.067</b>

## Çalışan Memnuniyeti

En önemli paydaşımız olan çalışanlarımızın memnuniyeti ve bağlılığı bizim için öncelikli konular arasında yer almaktadır. Bu amaçla memnuniyet seviyeleri ölçmek ve geliştirmek için farklı uygulamalar yapmaktayız.

### Çalışan Memnuniyet Anketi

Çalışanlarımızın bağlılık düzeyini ve uygulamalarımızdan ne ölçüde memnun olduklarını ölçmek, talep ve önerilerini dikkate alarak iş süreçlerini daha verimli hale getirmek ve bağlantılı olarak memnuniyetlerini artırmak için memnuniyet anketleri yapmaktayız. Taşeronlarımızın çalışanlarının memnuniyeti ise kendi şirketleri tarafından ölçümlenmektedir.

**2024 yılında beyaz yaka çalışanları kapsayan Çalışan Bağlılığı ve Memnuniyeti araştırması yapıldı.**

Anket sonuçlarına göre somut aksiyonlar almakta, iyileştirmeler yapmaktayız. Son yapılan anketlerin değerlendirilmesinden sonra

- Açık pozisyonlar için mevcut çalışanlara başvuru imkânları sağlandı,
- Genel memnuniyet ve yönetimden memnuniyet noktaları araştırıldı, işten ayrılanlarla çıkış görüşmeleri yapıldı,
- İç terfi programlarında başvurular tarafsız bir sistem olan Peoplise üzerinden değerlendirilmeye başlandı,
- Mağaza fiziksel koşulları çalışanlara yönelik geliştirildi,
- Sonuçları düşük çıkan mağazalara yönelik ilave önlemlerin alınması sağlandı.



## Ustasından Öğreniyoruz

Ustasından Öğreniyoruz programı CarrefourSA çatısı altında taze gıda balık ve kasap alanında mesleki bilgi ve beceri kazanmak isteyen çalışanları kapsamaktadır. Alanında uzman usta öğreticilerden mesleğin püf noktalarını öğrenerek (kasap - 3 ay, balık - 2 ay) mesleki bilgi ve beceriler kazanmak ve profesyonel bir kariyer hedeflemek isteyen çalışanlar için tasarlanmıştır.



## Çalışan Bağlılığını Güçlendirmeye Yönelik Uygulamalar

Kurumsal sürdürülebilirliğin temel unsurlarından biri olan çalışan memnuniyeti ve bağlılığı kapsamında, şirketimizde insan odaklı bir yaklaşım benimsenmektedir. Çalışanlarımızın motivasyonunu destekleyen, aidiyetlerini pekiştiren ve kurumsal kültürümü zü güçlendiren uygulamalarımız, aynı zamanda sosyal sermayemizin gelişimine de katkı sunmaktadır.

Farklı ilgi alanlarını temel alan şirket içi kulüpler aracılığıyla, çalışanlarımıza iş dışında da bir araya gelme ve birlikte üretme fırsatı sunulmaktadır. Spor, sanat ve kültürel etkinlik temelli bu kulüpler, farklı birim ve lokasyonlardan çalışanları bir araya getirerek kurum içi bağların güçlenmesini desteklemekte; gönüllü katılım esasına dayalı bu etkileşim ortamları, ekip içi dayanışma ve aidiyet duygusunu artırmaktadır.

Çalışan bağlılığı uygulamalarımızı sadece insan kaynakları politikaları çerçevesinde değil, kurumumuzun uzun vadeli değer üretim kapasitesini güçlendiren temel bileşenlerden biri olarak konumlandırma ya devam edeceğiz. **Bu kapsamdaki diğer uygulamalarımız:**

- **Oyunla Gelişim Atölyesinde** kulüp üyelerimiz, haftada bir gün tiyatro eğitimini eşliğinde yaratıcı drama derslerine katılmaktadır.



- **Sabancı Spor Oyunlarına katılan ekiplerimiz** bu organizasyon aracılığıyla grup içi etkileşimi artırmakta ve CarrefourSA'yı temsil etmektedir.



- **Şirket İçi Turnuvalar** sosyal bağları destekleyen bir ortam sağlamaktadır.
- Genel Müdürlükte yer alan **C4Fit Spor Salonu** çalışanlarımıza fiziksel ve zihinsel katkı sağlamayı hedeflemektedir.
- Sağlıklı beslenme bilincini artırmak amacıyla haftada iki gün ücretsiz **Diyetisyen Hizmeti** sunmaktayız.
- Tiyatro oyunları ve konserler gibi etkinliklere katılımı teşvik etmek amacıyla, **Kültür Sanat Fırsatları** yaratmaktayız. Hıdırellez, Dünya Tiyatro Günü ve Dünya Sanat Günü gibi özel tarihlerde düzenlenen bilet çekilişleri ile kişisel ilgi alanlarına yönelik fırsatlara erişimi artırmayı ve iş-yaşam dengesine katkı sunmayı hedeflemekteyiz.
- Özel günlerde, tüm çalışma arkadaşlarımız adına AÇEV, KEDV ve Darüşşafaka gibi sivil toplum kuruluşlarına **Özel Gün Bağışları** yapmaktayız.



## CarrefourSALI Sohbetleri

Her ayın ikinci salı günü düzenlenen CarrefourSALI Sohbetleri, İcra Kurulu üyeleri ile çalışanlarımız arasında açık ve şeffaf bir iletişim ortamı oluşturmayı amaçlayan bir iç iletişim uygulamasıdır. Çevrim içi olarak yayınlanan bu sohbet serisi kapsamında, soru ve talepler ilgili İcra Kurulu üyesine yöneltilmektedir.

## CarrefourSA Postası

“CarrefourSA Postası” dijital dergisi, hem bireysel hem kurumsal düzeyde çeşitli içeriklere yer vermektedir. Üç ayda bir şirket içi C-Mobil uygulamamız üzerinden paylaşılan yayında; içerikler mağaza, depo ve Genel Müdürlük ekiplerinden gelen paylaşımlarla oluşturulmaktadır.



## Şirket İçi Anketler

Şirket içi anket çalışmalarında elde edilen geri bildirimler doğrultusunda uygulamalara yön vermekteyiz. Bu kapsamda etkinlik değerlendirmeleri, çevrim içi oyun tercihleri, Yaza Veda/ Yılbaşı Partisi mekân seçimleri, çocuk tiyatrosu saat planlaması, yemekhane hizmetleri ve servis memnuniyeti gibi konular hakkında anketler düzenledik.



## Çalışanlara Sağlanan Haklar

### Ücretlendirme ve Diğer Haklar <sup>2-19,2-20, 201-3, 401-2</sup>

CarrefourSA'daki tüm rollerin iş büyüklükleri; rolün temel sorumluluk seviyesi, organizasyona görece katkısı, rol için gerekli bilgi, beceri, deneyim ve yetkinliklerini dikkate alan objektif bir yöntem kullanılarak değerlendirilmektedir. Tüm rollerin göreceli değerleri baz alınarak oluşturulan iş kademesi yapısı, ücret ve yan haklar yönetimine baz oluşturmaktadır. Ücret yönetimi kişilerin iş büyüklükleri, performansları, şirket içi ve şirket dışı ücret dengesi dikkate alınarak yasal yükümlülükler uygun olarak yapılmaktadır. Beyaz Yaka çalışanlarımızın ücretlendirmelerini KornFerry Hay piyasa araştırmaları ışığında ve Sabancı Holding tarafından oluşturulmuş, rekabetçi SAPEER ücret veri tabanına göre yönetmekteyiz. Sürece makro ekonomik veriler, piyasa araştırmaları ve sendikamız dahil ilgili tüm paydaşlarımızın görüşleri de dahil edilmektedir.

**Çalışanlarımızın sendika tercihinde ve sendikal örgütlenme sürecinde tarafsız bir yaklaşım sergilemekteyiz. 2024 son itibarıyla mavi yaka sendikalaşma oranı %93'tür.**

Toplu iş sözleşmesi sürecinde, genel ekonomik ve sektörel koşulların yanı sıra çalışanların talepleri de dikkate alınmakta, ayrıca şirketin sürdürülebilir kârlılık içerisinde büyümesini gözetilen bir denge içerisinde bağlantılanması için çaba sarf edilmektedir. CarrefourSA ile Türkiye Ticaret, Kooperatif, Eğitim, Büro ve Güzel Sanatlar İşçileri Sendikası ("Tez-Koop-İş") arasında sürdürülen Toplu İş Sözleşmesi görüşmeleri 26.03.2024 tarihi itibarıyla sonuçlanmış ve üç yılı kapsayan yeni Toplu İş Sözleşmesi imzalanarak 01 Ocak 2024-31 Aralık 2026 dönemine ilişkin olarak yürürlüğe girmiştir.

Genel yapıda tüm çalışanlarımıza maaş ve primlere ek olarak belirli bir seviye üstüne şirket arabası, servis, eğitim yardımı, doğum veya evlilik gibi özel günlerde sosyal yardım ödemeleri yapmaktayız. Kısmi zamanlı çalışanlar için hesaplamalar fiili çalışma gün sayısına göre kazancın, aylık toplam tutarının gün sayısına bölünerek hesaplanmakta, geçici çalışanlar içinse maaş dışında sadece yol ücreti sağlanmaktadır. Emeklilik Planları kapsamında SGK'ya ek olarak BES kapsamına genel müdür ve genel müdür yardımcılarının aylık ücretinin %3'ü işveren payı olarak ödenmektedir; diğer ünvanlarda işveren katkısı bulunmamaktadır.

## Çalışan Gelişimi

### Eğitim ve Gelişim

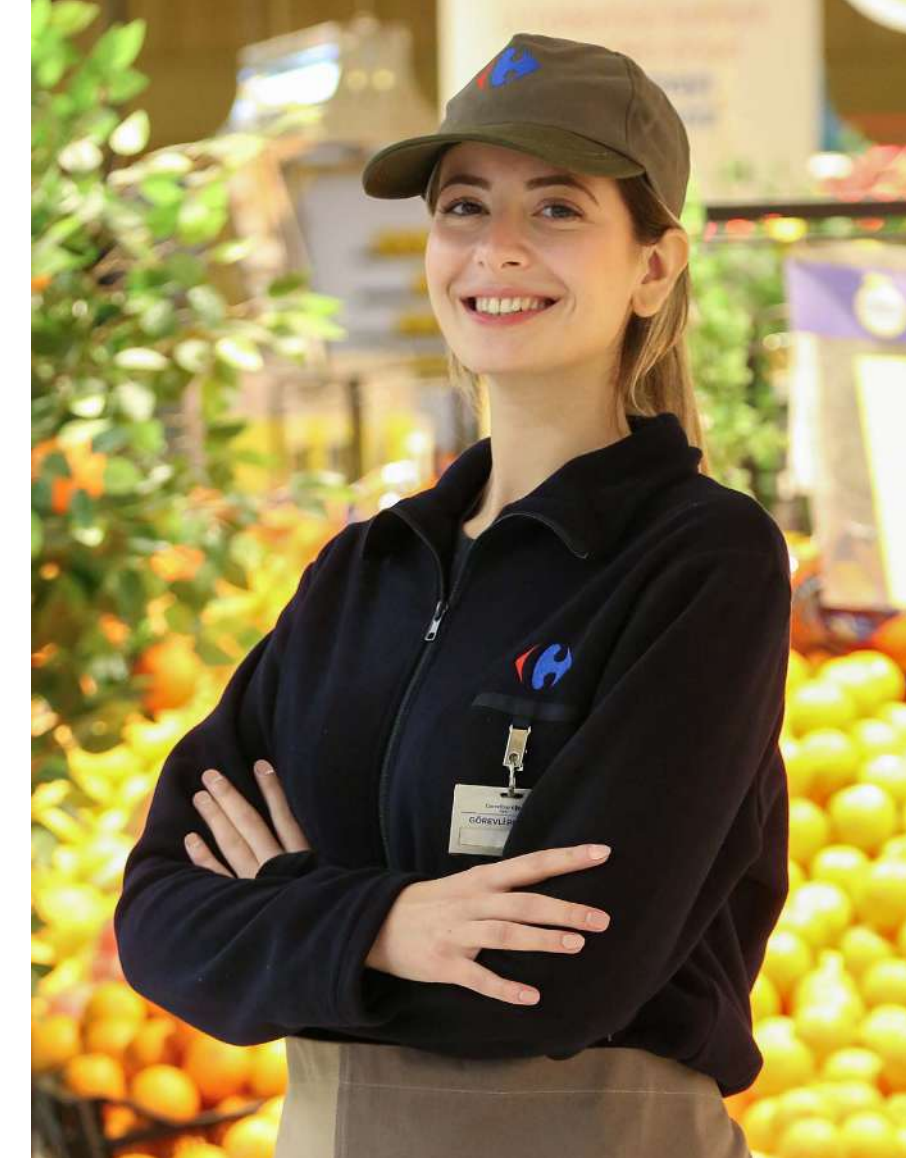
Sürekli değişen ve değişerek karmaşıklaşan yeni dünyada, "Yeni Neslin Sabancı'sı" anlayışıyla yeni nesil becerilerle ve güçlü yetkinliklerle donatmakta olduğumuz insan kaynağımızın değerinin ve sürdürülebilir kurumsal başarıdaki başat rolünün bilincindeyiz.

Çalışanlarımıza, **CarrefourSA Akademi** çatısı altında ve stratejik hedeflerimiz doğrultusunda, gelişim alanlarına ve uzmanlık alanlarına uygun hibrit öğrenme fırsatları sunmaktayız.

"Geleceğe Hazır Liderlik" modeli çerçevesinde, farklı seviyelerdeki liderlerimize ve yetenek havuzunda yer alan çalışanlarımıza profesyonel, yenilikçi, deneyimsel eğitim programları sunarak kariyer gelişimlerini desteklemekteyiz. "Sürekli Gelişimin Doğrusu" idealimiz doğrultusunda sürdürülebilir, kapsayıcı, insan odaklı, işte verimliliği ve yüksek performansı odağa alan yaklaşımlarla etkili sonuçlar almaktayız.

CarrefourSA Akademi ile genel ve ihtiyaca yönelik olarak verdiğimiz temel eğitim kategorilerimiz aşağıdaki gibidir.

- Oryantasyon Programları
- Teknik/Mesleki Eğitimler ve Uzmanlık Eğitimleri
- Yasal Zorunlu Eğitimler
- Davranışsal Beceri ve Liderlik Gelişim Programları
- Yetenek Havuzu (Yedekleme) Gelişim Programları



Yıllık Ortalama Eğitim Saati <sup>404-1</sup>  
Pozisyona göre

Pozisyon	2022	2023	2024
İcra Kurulu	0,4	0,3	0,0
Grup Müdürü	35,1	15,7	7,4
Müdür	29,5	22,6	39,9
Yönetici	33,9	11,0	17,4
Kıdemli Uzman	26,0	16,7	11,0
Uzman	20,7	12,9	12,4
Uzman Yardımcısı	32,6	19,9	12,7
Saha Beyaz Yaka Mağaza - Depo Müdürü	27,7	17,4	12,5
Saha Beyaz Yaka Mağaza - Depo Yönetici	43,4	25,4	9,6
Mavi Yaka	7,6	6,2	3,1
<b>Ortalama</b>	<b>14,3</b>	<b>9,7</b>	<b>5,4</b>

CarrefourSA'ya yeni başlayan tüm çalışanlarımızı karma eğitim metodolojisi ile tasarladığımız oryantasyon programı ile karşılamakta, şirketimize ve yeni görevlerine uyumu kolaylaştırabilmek için kendilerine oryantasyon programı süresince yol arkadaşlarının eşlik etmesini sağlamaktayız. Taşeronlarımızın çalışanları ise eğitimlerini kendi şirketlerinden almaktadır.

## Koçluk ve Mentorluk Programları

CarrefourSA Akademi ile yönettiğimiz kurum içi mentorluk süreçleriyle çalışanlarımızın şirketimize ve işe uyumunu kolaylaştırmakta, kuruma bağlılığını artırmakta, kariyer gelişimlerini desteklemekte, liderlik becerilerini güçlendirmekteyiz. Saha yöneticilerimize profesyonel koçluk süreçleri ile, kadın mağaza müdürlerimiz ve genç yeteneklerimizde mentorluk süreçleriyle destekte bulunmaktayız.

## Yetenek Gelişim Programları <sup>404-2</sup>

Yetenekleri kazanmaya ve elde tutmaya özen göstermekteyiz. CarrefourSA Akademi ile, Yetenekli çalışanlarımızın gelişim alanlarına yönelik hibrit öğrenme programları tasarlayarak özenle uygulamaktayız. Bu sayede hem yeni bilgi ve becerilerin kazanımlarını sağlamakta hem de çalışanlarımızın kuruma bağlılıklarını güçlendirmekteyiz. Bu kapsamda uyguladığımız liderlik gelişim programlarımızın süreleri 2 ile 12 ay arasında değişmektedir.

### Yönetici Yetiştirme ve Liderlik Gelişim Programlarımız:

- CarrefourSA Akademi Gelişim Programı
- Sahanın Liderleri Gelişim Programı
- Sahanın Liderleri Franchise Gelişim Programı
- Lojistiğin Liderleri Gelişim Programı
- Mağaza Yöneticisi Yetiştirme Programı (Dış Adaylar)
- Mağaza Yöneticisi Yetiştirme Programı (Dış Adaylar)
- Mağaza Yöneticisi Yetiştirme Programı (Yeni Mezun Adaylar)
- Kariyere Login MT Gelişim Programı
- Kadın Liderler Gelişim Programı,
- Mentor Mağaza Gelişim Programı



## Yeni Nesil Performans Takip Sistemi C-Performans

C-Performans, yeni nesil dijital performans değerlendirmesiyle çalışanlarımızın yetkinliklerini geliştirerek bireysel gelişimlerine katkı sağlamayı, kariyer yolculuklarını desteklemeyi, aynı zamanda çalışan bağlılığını ve motivasyonunu artırmayı, eğitim ve gelişim ihtiyaçlarını belirleyerek ortak hedefler doğrultusunda koşan takımlar oluşturmayı hedeflediğimiz performans sistemidir.

### Performans ve Kariyer Değerlendirmeleri <sup>404-3</sup>

Performans Yönetimi Süreci, çalışanların başarılı iş sonuçlarını, kurum kültürü ve değerlerine uygun davranışlarını ve yüksek performanslarını ortaya çıkarmayı amaçlayan bir süreçtir. Bu doğrultuda tasarlanmış ve yapılandırılmış bir süreç ile çalışanlarımız, şirket hedefleri ile ilişkili bireysel iş hedefleri ve odaklanmak istedikleri yetkinlik gelişim hedefleri üzerinde bir yıl boyunca çalışmakta ve yıl sonunda yöneticileri ile bu doğrultuda gösterdikleri performans karşılıklı geri bildirimler ile değerlendirilmektedirler.

Organizasyonel Başarı Planlama (OBP) kapsamında her yıl ortalama 1.200 çalışanımızın potansiyelleri değerlendirilerek kariyer yolu çizilmekte, tüm yönetim pozisyonları ve diğer kritik pozisyonlar için de yedekleme planları hazırlanmaktadır.

Beyaz yaka çalışanlarımızın tamamı (Mağaza ve Depo Müdürleri ile Genel Müdürlükteki Uzman ve üzeri pozisyonlar) bu kapsama dahil edilmektedir. Mavi yaka çalışanlarımız içinse performans değerlendirmesi yapılmamaktadır. 2024 yılı performans değerlendirmesi yapılan çalışan oranımız %25'tir.

Mavi yaka çalışanlarımızda ise işleyişe hâkim, minimum bir yıl CarrefourSA'da bulunan, yöneticilerinin gözlemleri sonucu performansı ve potansiyeli yüksek çalışanlarımız terfi sürecine dahil olabilmektedir. Bu kapsamda iki programımız bulunmaktadır:

- **MAYA Programı:** Mağazalarımızda en az bir yıl çalışan potansiyeli ve performansı yüksek çalışanlarımız terfi sürecine dahil olabilmektedirler. Kişilik envanterleri ve birebir mülakatlarda olumlu olan adaylar MAYA eğitim programına katılmaya hak kazanır. MAYA programına katılan çalışanımız, sınıf eğitimiyle birlikte farklı bir mağazada kendisine atanan Mentor Mağaza Yöneticisi yanında ihtiyaca göre tasarlanmış işbaşı eğitimini alır. İki aylık sınıf ve iş başı eğitimi sonrası çalışanlarımız Mağaza Müdür Yardımcısı, Reyon Şefi, İdari Şef, Kasa Şefi gibi pozisyonlar için atanabilmektedir.

MAYA Programı	2022	2023	2024
Katılımcı	93	122	182
Mezun	18	115	153
Atama	61	94	124

- **YA Programı:** Mağazalarımızda en az iki yıl yönetici olarak çalışan, performansı ve potansiyeli yüksek çalışanlarımız Müdür Yerleştirme Akademisi kapsamında terfi sürecine dahil olabilir. Terfi süreci değerlendirme merkezi aşamalarından oluşur. Değerlendirme merkezi uygulaması, iş başında sergilenen davranışların gözlemlenmesi amacıyla pozisyondan beklenen yetkinliklere göre uyarlanmış vaka grup çalışması, sunum ve 'role play' egzersizlerinden oluşur.

YA Programı	2022	2023	2024
Katılımcı	52	51	95
Mezun	51	46	80
Atama	50	46	80

## Çalışan Sağlığı ve Güvenliği

### Çalışan Sağlığı ve Güvenliği Yaklaşımımız <sup>3-3, 403-1</sup>

CarrefourSA ailesi olarak kaliteli ve güvenli hizmeti gülen yüzümüzle müşterilerimize sunmak için var gücümüzle çalışmaktayız. Bu doğrultuda mutlu çalışan ve güvenli çalışma ortamı oluşturmak için İş Sağlığı ve Güvenliği politikamızı gelişmelere ve koşullara göre şekillendiriyor, sürekli gelişmesi için çalışmalar yürütüyoruz.

Bu yaklaşımımız 6331 sayılı iş sağlığı ve güvenliği kanunu ve bu kapsamda yayımlanan yönetmeliklere dayanmaktadır ve çalışanlarımızın tamamını kapsamaktadır.

[CarrefourSA İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası hakkında detaylı bilgi için tıklayınız.](#)

### İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamalarımız <sup>403-3, 403-5, 403-7</sup>

Yasal yükümlülüklerimizle uyumlu olarak T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı tarafından yetkilendirilmiş kuruluşların uzmanlarından İş Güvenliği Uzmanı ve İş yeri Hekimi görevlendirilmekteyiz. İş Yeri Uzmanının ilgili işyerinin mevzuata göre risk değerlendirmesini yapmak, Acil Durum Eylem Planı hazırlamak, çalışanlara İSG eğitimi vermek, saha gözetimi yapmak, İSG kurulu düzenlemek, talimat vb. evrak hazırlamak, işvereni bilgilendirmek, çalışanları dinlemek gibi görevleri bulunmaktadır.

Tüm çalışanlarımız ayrıca 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanununun 13. maddesine göre ciddi ve yakın tehlikeyle karşı karşıya kaldığında farklı iletişim kanalları kullanarak Çalışan Temsilcisine (Sendika Temsilcisi) ve İş yeri Müdürümüze durumun tespit edilmesini ve gerekli tedbirlerin alınmasını talep edebilir. İş yeri Müdürümüz, Bölge Müdürümüz ile durumu inceleyip karara bağlar ve çalışanımıza bildirir. Ciddi ve yakın tehlikenin önlenemez olduğu durumlarda ise çalışanımız bu karara uymak zorunda olmaksızın iş yerini veya tehlikeli bölgeyi terk ederek belirlenen güvenli yere gidebilir. Çalışanlarımızın bu hareketlerinden dolayı hakları kısıtlanamaz.

Tadilat, yeni mağaza açılışı gibi konularda hizmet aldığımız tedarikçilerimizin İSG kapsamındaki yapması gereken uygulamaları sözleşmelerle garanti altına almaktayız.

Çalışanlarımızın ve taşeron çalışanlarının tamamına genel İSG Eğitimi doğrudan veya taşeronlarımız vasıtasıyla verilmektedir. 2024 yılından toplam 12.592 saat yüz yüze ve sanal İSG eğitimi verdik. Ayrıca et işleme, unlu üretim, depolama mal kabul gibi mesleki yeterlilik gerektiren çalışanlarımıza mesleki İSG eğitimleri sağladık. Çalışanlarımız işe başlamadan önce de oryantasyon eğitimleri kapsamında temel İSG bilgilerine sahip olmaktadır.

İş sağlığı hizmetlerimiz proaktif olarak tüm çalışanlarımızın ve riskin yüksek olduğu depolarımızdaki taşeron çalışanlarının sağlığını korumak ve kaza sonrasında yapılan müdahaleleri kapsamaktadır. Çalışanlarımızın kapsamlı sağlık taraması yapılmaktadır, yasal yükümlülük kapsamında iş yeri hekimi bulundurmakta ve iş yeri sağlık birimleri oluşturmaktayız. Sağlık bilgilerini çalışanlarımızın dijital özlük dosyalarında, sadece yetkili kişilerin erişebildiği şekilde saklamaktayız.

#### 2024 yılında:

- 2.230 çalışanımıza kapsamlı sağlık taraması yaparak tüm çalışanların sağlık gözetimini tamamladık.
- Lojistik depolarında ve 50'den fazla çalışanı olan Hiper mağazalarında yasal uyumluluk denetimi yaptık.
- Üç lojistik depo ve iki mağazamız, Çalışma Bakanlığı tarafından denetlendi ve denetimler sorunsuz şekilde tamamlandı.
- İlgili kamu kurumları tarafından 13 adet meslek hastalığı ve 5 adet SGK incelemesi yapıldı. İncelemeler sorunsuz şekilde tamamlandı.
- İSG kapsamında 74 mağazayı ziyaret ederek risk değerlendirmeleri yaptık. Ayrıca bu mağazaların Acil Durum Eylem Planları yenilendi.
- Çalışanlarımıza toplam 12.256 saat yüz yüze İSG, 168 saat Yangın Müdahale, 168 saat Afet ve Deprem Farkındalık eğitimi verdik.
- 33 Bayi mağazası CarrefourSA İSG standartları kapsamında ziyaret edilerek kontrol edildi.
- Mesleki beceri gerektiren reyonlarda (kasap, şarküteri, balık, unlu üretim, depolama, e-ticaret) görev alan çalışanlarımıza 916 saat Teknik İSG Eğitimi verildi.

İç denetimden geçen İSG sistemimize iş yerlerimizin %100'ü dahildir. 2024 yılında tamamlanamayan ve yeni açılan mağazalar için dış denetim planlanmasıyla birlikte mağazalarımızın %55'i dış denetime tabi olmuştur.

Yeni iş yeri açılışlarımızda riskleri önceden tespit etmek için inşaat sürecini ve inşaat firmalarını denetlemekteyiz. Denetimler sonrasında tespit edilen uygunsuzlukların düzeltilmesi için ilgili bölümleri bilgilendiriyor ve uygulamaları takip ediyoruz.

İş yerlerimizde farkındalığı artırmak ve çalışanlarımızın bilgilerini güncellemek adına her operasyon için ayrı İSG el kitapları oluşturduk ve bu el kitapları kullandığımız mobil uygulama üzerinden dijital ortamda çalışanlarımızla paylaştık. İş yeri yöneticilerimiz içinse İSG Yönetici Rehberi oluşturduk ve yine dijital ortamda paylaştık. Bu rehber sayesinde iş yeri yöneticilerimiz hem İSG kuralları hem de mevzuat gereği bulunması zorunlu olan dokümanlar hakkında bilgi sahibi olmaktadır.

Çalışanlarımızın İSG uygulamaları konusunda aklına takılan konularda cevaplara ulaşabilmesi için şirket içi mobil uygulama üzerinden İSG asistanı oluşturduk. 10 farklı konu başlığında 75 adet soru, 397 farklı şekilde sorularak cevaplar hazırlandı ve çalışanlarımızın dijital ortam üzerinden bilgiye hızlı bir şekilde erişimi sağlandı.

## İSG Risklerinin Yönetimi 403-2

**İş yerlerimizdeki riskleri değerlendirerek yaptığımız risk tespitlerinden sonra öncelikle riskin kaynağında yok edilmesi için çalışmaktayız.** Eğer kaynağında yok edilmeyen bir risk ise daha az riskli olanla değiştirilmesini sağlıyoruz. Bunlara ek olarak çalışanlarımıza kişisel koruyucu donanımlar da verilerek riski ortadan kaldırmaya, mümkün olmaması halinde de kabul edilebilir seviyede tutmaya çalışıyoruz.

İSG risk yönetimi, işyerlerimizdeki tehlikelerin tanımlanması, değerlendirilmesi ve kontrol edilmesi amacıyla disiplinli bir yaklaşım sağlamaktadır. Bu sayede hem şirketimize hem de çalışanlarımıza güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamı sunabilmekteyiz.

## İSG Kurulları 403-4, 403-8

2024 sonu itibarıyla az tehlikeli iş yeri sınıfında 50'den fazla çalışanı olan 19 mağazamızda ve tehlikeli iş yeri sınıfında olan 13 lojistik depomuzda İSG Kurulu bulunmaktadır. 50'den az çalışanı olan diğer mağazalarımızda ise İSG süreçleri ise Genel Müdürlükten yürütülmektedir.

● Kurullarımızın üyeleri İş yeri Müdürü, İş Güvenliği Uzmanı, İş yeri Hekimi, Müdür Yardımcısı, Çalışan Temsilcisi (Sendika Temsilcisi), Güvenlik Yöneticisi, Bakım Sorumlusu, İnsan Kaynakları Sorumlusu ve Destek Personelidir. Her üye kendi konusunda gündem maddelerini aylık veya üç aylık periyotlarda toplanılan kurula getirerek görüşmeye açmaktadır. Görüşme sonrasında aksiyonlara karar verilmektedir. Tüm çalışanlarımız tespit ettikleri herhangi bir tehlike unsuru veya riskli durumu çalışan temsilcisine aktararak aksiyon alınmasını sağlamaktadır.

## İş Kazaları ve Mesleki Hastalıklar 403-2, 403-9, 403-10

Olası bir iş kazası veya meslek hastalığı durumunda iş yerimizin müdürü anında tutanak düzenleyerek Genel Müdürlüğümüzdeki ilgili bölüme durumu iletmektedir. Böyle bir durumda yapılması gerekenler ile raporlamayı etkileyecek durumlar ve aksiyonlar prosedürlerle belirlenmiştir. Bu sebeple raporlama yapan kişilerin, raporlama yapmaları sebebiyle herhangi bir tepki almalarının da önüne geçmiş durumdayız. Tüm çalışanlarımız, taşeron çalışanları, müşterilerimiz bu prosedürlerimize dahildir.

Oluşan iş kazalarını ramak kala, basit yaralanmalı, ciddi yaralanmalı, uzun kayıplı olarak ele almaktayız. Kazaları, belirli formlar yardımıyla kök neden analizi yaparak araştırmaktayız. Bu sayede daha sebepleri belirlerken alınması gereken önlemleri de belirleyebiliyoruz. Şirketimizdeki iş kazalarının ana sebepleri kayma düşme, kesilme ve ekipman sıkışmasıdır. Bunları azaltmak için eğitim organizasyonları yapmakta, konuya göre hazırlanmış kısa bilgilendirme animasyonları hazırlatarak çalışanlarımıza ulaştırmakta ve teknik iyileştirmeler yapmaktayız.

İş Kazaları	2022	2023	2024
Vefatla Sonuçlanan Kaza Sayısı	0	0	0
Ağır Yaralanmayla Sonuçlanan Kaza Sayısı	0	0	0
Gün Kayıplı Kaza Sayısı	145	155	189
Toplam Kaza Sayısı	316	363	476
İş Kazası Oranı (Gün kayıplı kazalar baz alınmaktadır)	4,63	5,33	6,22

Mesleki Hastalıklar	2022	2023	2024
Vefatla Sonuçlanan Mesleki Hastalık Sayısı	0	0	0
Ağır Yaralanmayla Sonuçlanan Mesleki Hastalık Sayısı	0	0	0
Toplam Mesleki Hastalık Sayısı	0	1	0
Mesleki Hastalık Oranı	0	0	0

*İş kazası Oranı = Gün kayıplı mesleki hastalık sayısı / (Toplam çalışan sayısı x 1 yıl x günlük çalışma saati) x 1.000.000 saat*

## Çeşitlilik, Eşitlik ve

### Kapsayıcılık Yaklaşımımız 3-3, 2-7, 202-1, 401-1, 404-1, 405-1, 405-2

CarrefourSA'da herhangi bir sebeple ayrımcılık yapılmasına asla izin vermiyoruz, tüm kesimlerin farklılıklarına saygı duyuyor ve fikirlerini etik ilkelerimiz kapsamında özgürce ifade etmelerini teşvik ediyoruz. Gerek çalışanlarımızın gerekse çalışma adayları için işe alım süreçleri, kariyer gelişimi ve bireysel gelişim süreçleri, ücretlendirme politikası gibi her türlü işlem ve uygulamada adil davranıyor, fırsat eşitliğini sağlıyoruz. Bu konudaki yaklaşımımız Etik Kuralları-mızda da net bir şekilde belirtilmektedir:

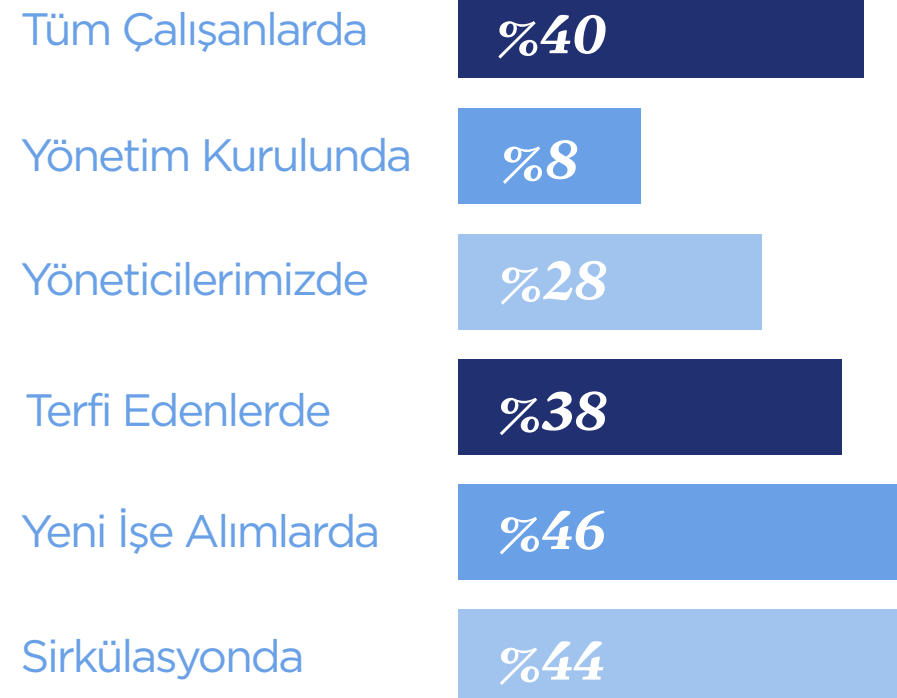
● Sabancı Topluluğu insan kaynakları politika ve uygulamaları; işe alma, terfi-transfer-rotasyon, ücretlendirme, ödüllendirme, sosyal haklar vb. diğer tüm uygulamaların adil olmasını sağlar.

● Kurum içinde çalışanlar arasında dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, inanç, din, mezhep, yaş, fiziksel engel ve benzeri nedenler ile ayrımcılık yapılması kabul edilemez.

● Hiçbir çalışan farklı cinsiyet, din, dil, ırk nedeniyle ayrıcalıklı uygulama talep edemez, kimseye ayrıcalık gösteremez ve özel bir uygulamaya tabi tutulamaz. Cinsiyet, din, dil, ırk gibi farklılıklardan faydalanılarak taviz alma veya verme kabul edilemez.

Kalkınmanın temel taşlarından olan toplumsal cinsiyet eşitliği sadece ülkelerin değil, dünya ekonomisinin de iyileştirilmesi için atılması gereken kritik bir adım.

#### 2024 Sonu İtibarıyla Kadın Çalışan Oranımız:



#### Cinsiyete Dayalı Ücret Farkı



2024 yıl sonu itibarıyla yatırımcısı veya yöneticisi kadın olan



Tam/yarı zamanlı veya belirli/belirsiz süreli çalışanlarımızda cinsiyet dağılımında belirgin bir fark bulunmamakla birlikte, eğitimler



#### Çalışanlarımızın Cinsiyete Göre Dağılımı

Pozisyon	2022			2023			2024		
	Toplam	Kadın (%)	Erkek (%)	Toplam	Kadın (%)	Erkek (%)	Toplam	Kadın (%)	Erkek (%)
İcra Kurulu	8	38	63	8	38	63	7	29	71
Grup Müdürü	33	27	73	35	26	74	37	35	65
Müdür	113	35	65	123	36	64	126	31	69
Yönetici	94	46	54	121	38	62	129	40	60
Kıdemli Uzman	159	55	45	196	53	47	189	52	48
Uzman	224	53	47	224	53	47	214	54	46
Uzman Yardımcısı	32	28	72	32	41	59	25	44	56
Saha Beyaz Yaka Mağaza - Depo Müdürü	630	20	80	646	22	78	646	21	79
Saha Beyaz Yaka Mağaza - Depo Yöneticisi	1.254	27	73	1.203	26	74	1.340	28	72
Mavi Yaka	8.116	42	58	7.932	43	57	7.960	42	58
<b>TOPLAM</b>	<b>10.663</b>	<b>39</b>	<b>61</b>	<b>10.520</b>	<b>40</b>	<b>60</b>	<b>10.672</b>	<b>40</b>	<b>60</b>

## Terfilerin Cinsiyete Göre Dağılımı

Terfi Edilen Pozisyon	2022			2023			2024		
	Terfi Sayısı	Kadın (%)	Erkek (%)	Terfi Sayısı	Kadın (%)	Erkek (%)	Terfi Sayısı	Kadın (%)	Erkek (%)
İcra Kurulu	-	-	-	0	-	-	-	-	-
Grup Müdürü	5	60	40	2	0	100	7	57	43
Müdür	14	50	50	14	36	64	26	23	77
Yönetici	18	50	50	21	38	62	37	38	62
Kıdemli Uzman	51	55	45	45	58	42	38	50	50
Uzman	22	64	36	25	28	72	17	53	47
Uzman Yardımcısı	3	33	67	3	33	67	2	100	0
Saha Beyaz Yaka Mağaza - Depo Müdürü	74	34	66	91	36	64	81	28	72
Saha Beyaz Yaka Mağaza - Depo Yönetici	130	38	62	131	36	64	289	38	62
<b>TOPLAM</b>	<b>317</b>	<b>43</b>	<b>57</b>	<b>332</b>	<b>38</b>	<b>62</b>	<b>467</b>	<b>38</b>	<b>62</b>

## Yeni İşe Alımlar - Cinsiyete Göre

Cinsiyet	2022	2023	2024
Kadın (%)	51	51	46
Erkek (%)	49	49	54
<b>TOPLAM</b>	<b>4.256</b>	<b>4.375</b>	<b>5.438</b>

## Sirkülasyon - Cinsiyete Göre

Cinsiyet	2022	2023	2024
Kadın (%)	47	42	44
Erkek (%)	53	58	56
<b>TOPLAM</b>	<b>3.723</b>	<b>3.009</b>	<b>4.067</b>

## Pozisyona Göre Kadın Maaş Oranları

Pozisyon	Ortalama Kadın / Ortalama Erkek Ücreti (%)		
	2022	2023	2024
İcra Kurulu	90	87	101
Grup Müdürü	95	98	75
Müdür	112	109	100
Yönetici	111	108	147
Kıdemli Uzman	87	89	102
Uzman	92	92	84
Uzman Yardımcısı	95	100	108
Saha Beyaz Yaka Mağaza - Depo Müdürü	101	102	111
Saha Beyaz Yaka Mağaza - Depo Yönetici	87	91	93
Mağaza - Depo Yönetici	94	94	97
<b>TOPLAM</b>	<b>96</b>	<b>97</b>	<b>96</b>

### Cinsiyete Göre Başlangıç Maaşları

Başlangıç Maaşının Asgari Ücrete Oranı	2022	2023	2024
Kadın (%)	158	150	181
Erkek (%)	158	150	181

### Belirli ve Belirsiz Süreli Çalışanlarımızın Cinsiyete Göre Dağılımı

Cinsiyet	2022			2023			2024		
	Toplam	Belirli Süreli (%)	Belirsiz Süreli (%)	Toplam	Belirli Süreli (%)	Belirsiz Süreli (%)	Toplam	Belirli Süreli (%)	Belirsiz Süreli (%)
Kadın	4.161	11	89	4.234	6	94	4.224	5	95
Erkek	6.502	4	96	6.286	3	97	6.448	1	99
<b>TOPLAM</b>	<b>10.663</b>	<b>7</b>	<b>93</b>	<b>10.520</b>	<b>4</b>	<b>96</b>	<b>10.672</b>	<b>3</b>	<b>97</b>

### Tam ve Yarı Zamanlı Çalışanlarımızın Cinsiyete Göre Dağılımı

Cinsiyet	2022			2023			2024		
	Toplam	Tam Zamanlı (%)	Yarı Zamanlı (%)	Toplam	Tam Zamanlı (%)	Yarı Zamanlı (%)	Toplam	Tam Zamanlı (%)	Yarı Zamanlı (%)
Kadın	4.161	99,8	0,2	4.234	99,5	0,5	4.224	99,6	0,4
Erkek	6.502	100,0	0,0	6.286	99,9	0,1	6.448	99,8	0,2
<b>TOPLAM</b>	<b>10.663</b>	<b>99,9</b>	<b>0,1</b>	<b>10.520</b>	<b>99,7</b>	<b>0,3</b>	<b>10.672</b>	<b>99,7</b>	<b>0,3</b>

### Yıllık Ortalama Eğitim Saati – Cinsiyete Göre

Cinsiyet	2022	2023	2024
Kadın	15,1	10,9	5,7
Erkek	13,7	8,9	5,3
<b>TOPLAM</b>	<b>14,3</b>	<b>9,7</b>	<b>5,4</b>

### Bayilerimiz – Cinsiyete Göre

Cinsiyet	2022	2023	2024
Yatırımcı ve Yöneticisi Kadın Olan Bayi Sayısı	25	77	60
Toplam Bayi Sayısı	200	341	530
Yatırımcı ve Yöneticisi Kadın Olan Bayi Oranı (%)	13	23	11

## Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Eğitimi

Her yıl tüm çalışanlarımıza Toplumsal Cinsiyet Eşitliği eğitimi vermekteyiz. Mevcut çalışanlarımızın %74'ü bu eğitimi (2024 yılı veya öncesinde) almış durumdadır. Yıllık eğitim tamamlanma oranının %80 üzerinde gerçekleşmesini hedefliyoruz.

Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Eğitimi	2022	2023	2024
Eğitim Saati	2.231	2.187	2.141
Tamamlanma Oranı (Tamamlanma/Atanma) (%)	73	57	43

## Annelere Yönelik Uygulamalarımız ve Ebeveynlik İzinleri <sup>401-3</sup>

Annelik ve babalık iznine hak kazanan çalışanlarımızın tamamı ebeveynlik izin haklarından yararlanmış durumdadır. İzin dönüşü CarrefourSA'da kariyerlerine devam eden çalışanlarımızın %80'den fazlası da bir yıl sonra şirketimizde devam etmektedirler. Yeni ebeveynlerimizdeki sirkülasyonun genel sirkülasyonumuzdan çok daha düşük olması, anne ve babalarımızın ekonomik düşüncelerin ötesinde, iş-ev dengelerini kurabilmeleri için doğru yaklaşımlara sahip olduğumuzun da önemli bir göstergesidir.

Kadın çalışanlarımızın annelik sürecini desteklemek amacıyla, doğum sonrası döneme yönelik özel uygulamalar hayata geçirdik. Bu kapsamda, Genel Müdürlük ve Hiper formatlı mağazalarımızda hijyenik ve güvenli koşullarda kullanımına sunulan bir emzirme odası bulunmakta, Genel Müdürlükte kreş imkânı da sunulmaktadır. Buna ek olarak, doğum sonrası günde iki saat olarak uygulanan yasal süt izni süresince uzaktan çalışma hakkı tanıyarak, annelerimizin görevlerine esnek bir modelle devam etmelerini desteklemekteyiz.

Annelik ve Babalık İzin Hakkını...	2022	2023	2024
... Kazanan Kadın Çalışan Sayısı	236	235	199
...Kullanan Kadın Çalışan Oranı (%)	100	100	100
...Kazanan Erkek Çalışan Sayısı (%)	283	263	195
... Kullanan Erkek Çalışan Oranı (%)	100	100	100
... Kazanan Toplam Çalışan Sayısı	519	498	394
... Kullanan Toplam Çalışan Oranı (%)	100	100	100

Annelik ve Babalık İzni Sonrası İşe Dönen...	2022	2023	2024
... Kadın Çalışan Sayısı	212	196	190
... Kadın Çalışan Oranı (%)	90	83	95
... Erkek Çalışan Sayısı	283	263	195
... Erkek Çalışan Oranı (%)	100	100	100
... Toplam Çalışan Sayısı	495	432	385
... Toplam Çalışan Oranı (%)	95	92	97

Annelik ve Babalık İzni Sonrası İşte Kalan...	2022	2023	2024
... Kadın Çalışan Sayısı	169	133	126
... Kadın Çalışan Oranı (%)	72	69	63
... Erkek Çalışan Sayısı	253	230	175
... Erkek Çalışan Oranı (%)	89	87	90
... Toplam Çalışan Sayısı	422	363	301
... Toplam Çalışan Oranı (%)	85	78	76

## WEPs Üyeliği

Toplumsal cinsiyet eşitliğine verdiğimiz değeri Birleşmiş Milletler Toplumsal Cinsiyet Eşitliği ve Kadının Güçlenmesi Birimi (UN Women) ve Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (UN Global Compact) ortaklığıyla oluşturulan Kadının Güçlenmesi Prensipleri (Women's Empowerment Principles - WEPs) Platformunun imzacıları arasında yer alarak küresel çapta göstermekteyiz. Bu konudaki taahhüdümüzle Türkiye'de perakende sektöründe ilk imzacı olduk.



## Engelli Çalışanlarımız İçin Fırsat Eşitliği

İstihdama ilişkin tüm uygulamalarda engelliliğe dayalı ayrımcılığı yasaklayarak fırsat eşitliği sağlamak ve eşit koşullar altında adil ve uygun çalışma koşullarının oluşması için engelli çalışanlarımızın haklarını korumakta ve toplumda daha etkin rol almaları adına attıkları adımları desteklemekteyiz. Çalışanlarımızın %2,9'unu oluşturan engelli çalışanlarımız için bazı özel uygulamalar da yapmaktayız.

- Vardiya usulü ile sahada görev alan engelli çalışanlarımız için vardiya bitiş saatlerini en geç 20:00 olarak uygulamaktayız.
- Şirket bünyesinde görev alan işitme engelli çalışanlarımızın, müşterilerimizin farkındalığını artırmak ve daha uygun iletişim sağlamaları adına işitme engelli olduklarına istinaden yakalarına takabilmeleri için talep etmeleri halinde engelli olduklarını belirten rozetler ve yine işitme engelli olduklarını belirten iş kıyafetlerinin üzerine giyilebilecek polarlar temin etmekteyiz.

- Konuşma ve işitme engelli çalışanlarımıza daha verimli olması için İSG eğitimlerini işaret dili ile vermekteyiz.
- Lezzet arası restoranlarımızda down sendromlu bireyleri istihdam ederek onları topluma kazandırmakta ve farkındalık yaratmaktayız.

Engelli Çalışanlarımız	2022	2023	2024
Çalışan Sayısı	282	292	295
Çalışan Oranı (%)	2,6	2,8	2,9

## Engelli Müşterilerimiz İçin Uygulamalarımız

### Alo Sipariş Hizmeti

Görme engelli müşterilerimiz "Alo Sipariş" hizmetimizle sipariş vermek istediği mağaza adını sesli yanıt sistemi ile iletmekte, sonrasında mağazaya erişim sağlayarak siparişini verebilmektedir. Mağazanın meşgul ya da telefona cevap vermemesi durumunda, müşterimiz ilgili eğitimleri almış çağrı merkezi müşteri temsilcilerine bağlanarak siparişini oluşturabilmektedir.

### Daha İyi İletişim İçin İndüksiyon Döngüsü

Hipermarketlerimizde bulunan bazı özel kasalarda, işitme cihazı kullanıcılarının daha rahat iletişim kurabilmesi için indüksiyon döngü sistemi kullanılmaktadır. Bu sistem, çevresel gürültüyü engelleyerek kasa çalışanın sesini net bir şekilde iletmeye yardımcı olur. İşitme engelli bireylerin kullandığı indüksiyon döngü sistemi, mevcut sesleri manyetik dalgalara dönüştüren bir amplifikatör aracılığıyla çalışır. İşitme cihazı kullanıcıları, cihazlarındaki 'telecoil' mekanizması sayesinde bu manyetik dalgaları doğrudan algılayabilir, ek bir cihaza gerek duymadan sadece çalışanlarının sesini duyabilirler.

### Dijital Ekranlar

Mağazalarımızda konumlandığımız ekranlar vasıtasıyla duyma engelli müşterilerimizle iletişime geçme ve mağaza içerisindeki aktivite bilgilerini paylaşabilme imkânımız olmaktadır.

### Alçak Kasa Uygulaması

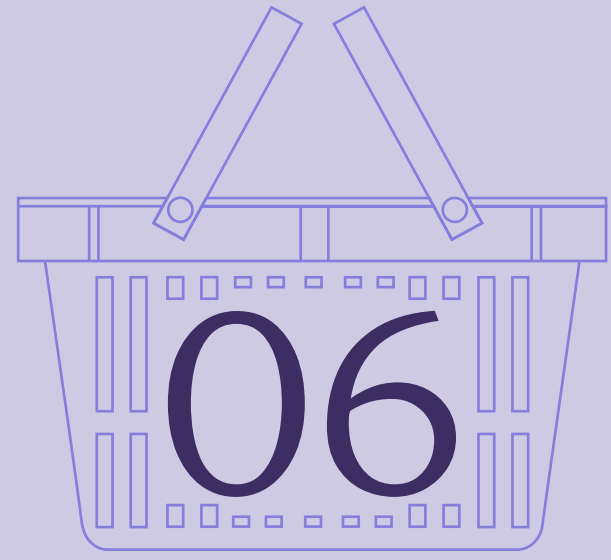
Belirli mağazalarımızda engelli müşterilerimizin rahat, kolay ve hızlı bir şekilde ödemelerini gerçekleştirebilmelerini sağlayabilmek için alçak kasalarımız bulunmaktadır.

### Hiper Mağazalarımızda Özel Hizmetler

Engelli ve kronik rahatsızlığı olan müşterilerimizin talepleri doğrultusunda kullanımları için temin ettiğimiz tekerlekli sandalye ile müşterilerimizin alışverişlerini daha rahat gerçekleştirebilmesi sağlanmaktadır.

Ortopedik engelli müşterilerimizin sandalyeleri ile rahatça alışveriş yapabilmeleri için **özel tasarlanmış müşteri arabaları bulundurmaktayız.** Ayrıca engelli, hamile ve yaşlı müşterilerimiz için özel kasa hizmetimiz de bulunmaktadır.





# Değer Zincirinde Sorumluluğumuz

- Sorumlu Tedarik Zinciri Uygulamaları
- Müşteri Memnuniyeti
- Dijitalleşme

# Değer Zincirinde Sorumluluğumuz

*Değer zincirimiz boyunca başta sağlık ve güvenlik unsurları olmak üzere tüm süreçlerin en yüksek standartlarda gerçekleşmesi için çalışıyoruz. Ürün ve hizmetlerimizin tedarikinden başlayarak CarrefourSA operasyonları boyunca devam eden ve sonrasında müşterimize uzanan bu zincirin her halkasında farklı sorumluluklarımız bulunmaktadır.*

Geliştirdiğimiz sürdürülebilir iş modelleri ve tedarik politikaları ile tüm tedarik zincirimizin çevresel, sosyal ve ekonomik performansını artırmayı ve sürekliliğini garanti altına almayı amaçlıyoruz.

Müşterilerimizin bizimle ilk temasa geçtikleri anda başlayan, alışveriş deneyimiyle devam eden, ürünlerin kullanım aşaması ve oluşan atıkların bertarafı da dahil olmak üzere tüm süreçte memnuniyetlerini ölçmekte ve deneyimlerini iyileştirmek için farklı uygulamalar geliştirmekteyiz. Değer zinciri boyunca sağlık, kalite ve güvenlik konuları her zaman ön planda yer almaktadır. **Dijitalleşme stratejimiz doğrultusunda iş modellerimizi dönüştürerek, operasyonel verimliliğimizi artırmayı, hız ve maliyet açısından daha rekabetçi bir yapıya kavuşmayı hedefliyoruz.** Bu dönüşüm sürecinde odak noktamız, müşteri deneyimini en üst seviyeye taşımak ve tüm değer zincirini daha sürdürülebilir bir hale getirmektir. Müşteri taleplerine hızlı bir şekilde yanıt verirken, çevresel etkimizi de minimize etmeyi, kaynak kullanımını daha verimli hale getirmeyi amaçlıyoruz.

Ana Performans Göstergeleri		2022	2023	2024	2025	2026	2027
		Gerçekleşenler			Hedefler		
Müşteri Memnuniyeti	Sürdürülebilir Ürün Cirosunun Toplam Öz Marka Cirosuna Oranı (%)	9	10	10	15	15	15
	Hayvan Refahı Denetimleri	8	11	14	7	9	11
	E-Ticaret Şikayet Oranı (%)	3,8	4,2	5,10	5,00	4,80	4,60
	İlk Aramada Çözülen Şikayet Oranı (FCR) (%)	73	85	85	85	88	88
	Şikayetvar İlk Temas Süresi (dakika)	00:03:03	00:01:23	00:01:24	00:01:20	00:01:20	00:01:20
	Müşteri Deneyimi Endeksi	79	89	85	85	86	88
	Noship Oranı* (%)		4,2	4,6	2,5	2,5	2,5
	E-Ticaret NPS* (%)		49,0	44,1	50,0	50,0	50,0
	Mağazacılık NPS* (%)	48,8	54,2	56,2	56	57	58
	Omnichannel NPS*(%)	48,8	54,2	56	56	56	57
Dijitalleşme	Tedarikçilerde Kalite Denetim Sayısı	273	259	260	320	335	350
	Ürün Güvenliği ve Kalite Analizi Adedi	1.845	1.850	2.145	2.200	2.250	2.300
	Rafta Ürün Bulunurluğu	94	94	93,8	94,3	94,6	95
	E-ticaret Yapılan Mağaza Sayısı	58	75	94	150	175	200
	E-ticaret Sipariş Adedi (milyon)	2,4	1,8	2,2	3,4	3,8	4,3
	Siber Güvenlik Puanı	85	93	95	96	96	97
	E-ticaret site açılış hızı	3	2,75	2,5	2	1,75	1,5
	Sistem erişebilirlik	99,992	99,993	99,993	99,995	99,997	99,998
Network erişebilirlik	99,994	99,995	99,996	99,995	99,998	99,998	

(\*): Yıl sonu değerleri olarak hesaplanmıştır.

[CarrefourSA 2024 ÇSY Temel Performans ve Hedef Göstergeleri Raporu'nu detaylı olarak incelemek için tıklayınız.](#)

## Sorumlu Tedarik Zinciri Uygulamaları

### Sorumlu Tedarik Yaklaşımımız <sup>3-3</sup>

Tedarik zincirimizin sürdürülebilir temellere dayanması, kurumumuzun uzun vadeli başarısı için kritik bir öneme sahiptir. “Doğrusu CarrefourSA’da” yaklaşımımız, sadece rekabetçi olmakla kalmayıp, aynı zamanda her gün milyonlarca insana hizmet verme sorumluluğumuzu taşıyan bir bakış açısına dayanır. Bu sorumluluk, inovasyonun ve sürdürülebilirliğin bir arada yürütülmesini gerektirir. Sektördeki yenilikçi gelişmeleri yakından takip etmekte, iklim değişikliğinin etkilerine karşı dirençliliğimizi arttırmaya yönelik adımlar atmakta ve paydaşlarımızı bu yönde teşvik etmekteyiz.

%99’u Türkiye’de olmak üzere global olarak 5.612 farklı tedarikçiyle çalışırken, tedarik zincirimizdeki riskleri değerlendirmekte, tedarikçilerin sosyal ve çevresel uyumunu izlemekte ve değer zinciri boyunca sorumlu uygulamaları teşvik etmekteyiz. Sorumlu tedarik yaklaşımımız ile tedarikçilerimizin uyması gereken kural ve ilkeleri, ticari sözleşmelerimiz ve CarrefourSA Kalite Protokolleri ile tedarikçilerimizle paylaşmaktayız. İş birliği başlattığımız tedarikçilerde, ürün kalite kontrollerini ve analizlerini periyodik olarak gerçekleştirilmekteyiz.

Ayrıca, hayvansal ürün tedarikçilerimizin kümes, çiftlik ve mezbahalarında hayvan refahı denetimleri de organize ediyoruz.

[CarrefourSA Sorumlu Satın Alma Politikamız hakkında detaylı bilgi için tıklayınız.](#)

CarrefourSA, ticari faaliyetlerine başlamadan önce, ürün güvenliği ve kalite standartlarının yüksek seviyede korunabilmesi için tedarikçilerini titizlikle denetlemektedir. Özellikle sığır, palm yağı, soya, kereste ve kâğıt ürünleri, kakao, kahve ve kauçuk gibi üretimde ormansızlaşma potansiyeli olan ve risk emtiası olarak nitelendirilen ham maddelerin sürdürülebilir kaynaklardan elde edildiğini sertifikalarla teyit etmeyi özellikle önemsemekteyiz.

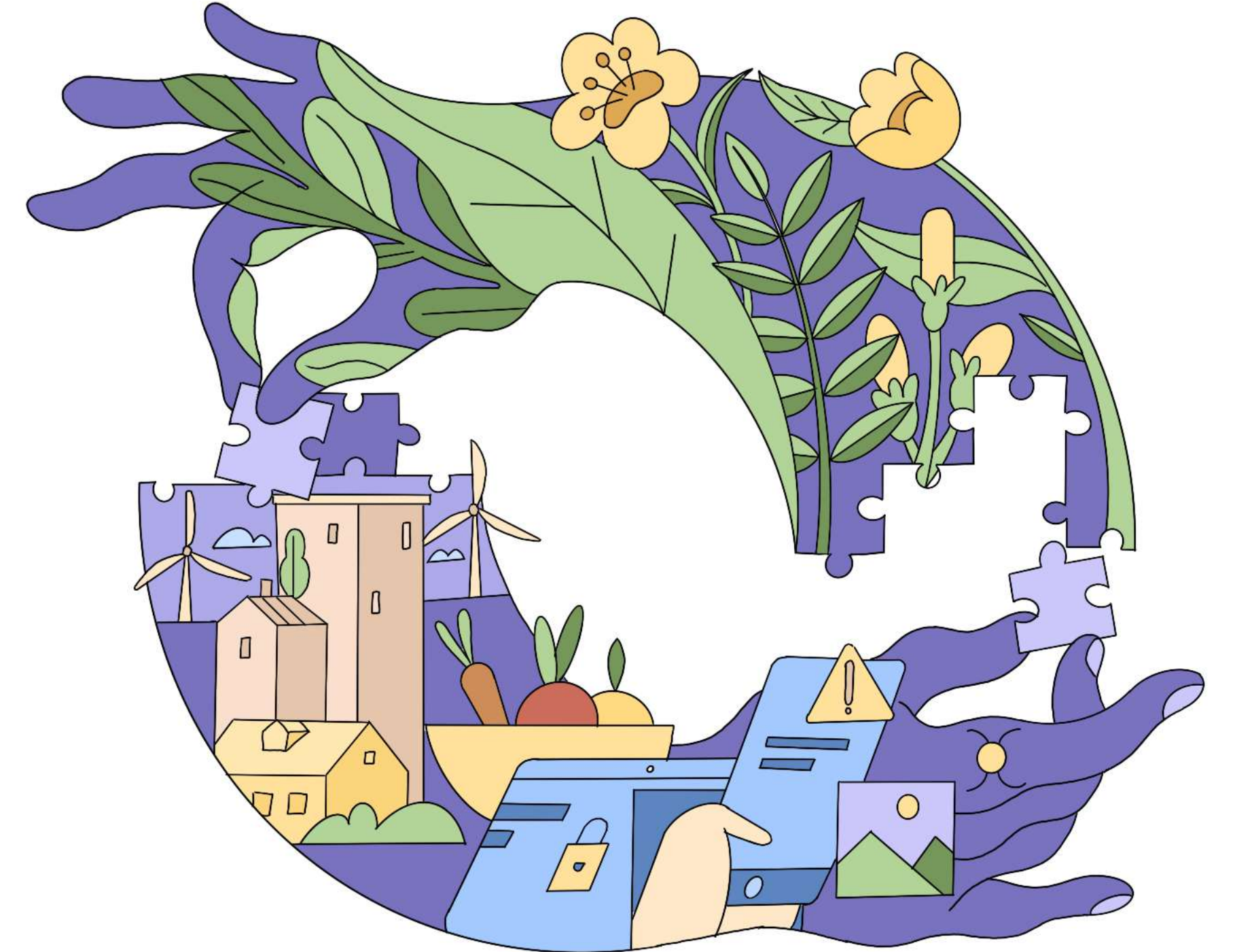
### Tedarik Zincirimizde Sosyal ve Çevresel Uygulamalar

2022 yılında başlattığımız sosyal uygunluk denetimlerinde, Öz Marka tedarikçilerimizin ve tedarik zincirlerindeki çalışanların çalışma koşulları ile sosyal hakları; ilgili mevzuat ve uluslararası sözleşmelere uygunluk açısından değerlendirilmektedir. Bu denetimlerle, adil ticaret ilkeleri doğrultusunda güvenli çalışma ortamlarının sağlandığından, temel haklara saygı gösterildiğinden, çevrenin korunduğundan ve paydaşlarla sürdürülebilir ilişkiler kurulduğundan ve gerçekleştirmedikleri faaliyetler için sorumluluk üstlendiğinden emin olmayı amaçlamaktayız.

Bu çalışma kapsamında başlangıçta Öz Marka tedarikçilerimiz için risk değerlendirme anketi uygulayarak önceliklendirme ve sınıflandırma gerçekleştirerek, sosyal ve çevresel uygunluk seviyelerini objektif bir şekilde değerlendirdik. Denetim soru setimiz, BSCI (Business Social Compliance Initiative - İş Sosyal Uyum İnisiyatifi) ilkelerine dayanmaktadır.

Tedarikçilerimizi sosyal ve çevresel performanslarını artırmak adına kısa, orta ve uzun vadeli hedefler belirlemelerini ve bu süreçlerde edinilen deneyimleri kendi prosedürlerine entegre etmelerini teşvik etmekteyiz.

**Carrefour Grubunun global uygulamalarıyla da uyumlu olarak geliştirdiğimiz denetimlerimize Öz Marka tedarikçilerimiz ile başladık ve %62’sinin denetim sürecini tamamladık. Önümüzdeki yıllarda diğer tedarikçileri de sürece dahil etmeyi planlıyoruz.**



amfori @ BSCI

## Sürdürülebilir İş Modelleri

### Öz Marka FB-FR-260a.2

Öz Markalı ürünlerimizin geliştirilme sürecinde, 'Doğru Ürün, Doğru Tedarikçi, Doğru Kalite' yaklaşımını benimsiyor; bu sürece sürdürülebilirlik ilkelerimizi de entegre ediyoruz. 'Carrefour' markasını taşıyan tüm ürünlerin ve bu ürünleri tedarik eden iş ortaklarımızın belirlenmesinde; yürürlükteki yasal mevzuat, Carrefour Group kriterleri ve CarrefourSA'nın kurumsal gerekliliklerini göz önünde bulunduruyoruz.

2024 sonu itibarıyla, çoğunluğu gıda ürünlerinden oluşan 650'den fazla Öz Markalı ürün sunmaktayız. Daha da genişlemesini amaçladığımız bu ürün yelpazesine, müşterilerimize sadece kaliteli ve uygun fiyatlı ürünler sunmakla kalmıyor, aynı zamanda bu ürünlerin sosyal ve çevresel etkilerini de dikkate alarak sürdürülebilirlik taahhütlerimizi güçlendirmeyi hedefliyoruz.

2024 yılında Carrefour Vегgie ve Kids markalarıyla nohut cipsi gibi sağlıklı atıştırmalıklar geliştirerek bu kategorideki yenilikçi yaklaşımımıza devam ettik.

**Carrefour Eco Planet, Carrefour BIO, Carrefour Selection** ve **Les Actions** markalarındaki ürün çeşitliliği ise artırılarak, daha geniş bir müşteri segmentine hitap ettik.

	2022	2023	2024
Öz Marka Ürün Adedi	510	533	645
Organik Öz Marka Ürün Adedi	42	43	34
Sürdürülebilir Öz Marka Ürün Sayısı	72	87	136



**Bonheur markası**, çikolata çeşitlerinin yanı sıra sağlıklı alternatifler olarak kurutulmuş meyve, bisküvi ve protein bar gibi ürünlerle portföyünü çeşitlendirdi.



Öz Markalı ürün portföyümüzde yer alan gıdaların içeriğini oluştururken daha az yağ, tuz, şeker içerecek şekilde reçeteleri belirlemekteyiz. Doğal bileşenleri tercih ederek, müşterilerimize doğal ve sağlıklı bir alternatif sunmayı hedefliyoruz. Ürünlerimizin alerjen içeriklerini ve besin öğelerini net bir şekilde beyan ederek, müşterilerimizin sağlıklı tercihler yapmalarını destekliyor ve alerjen hassasiyetlerini gözetiyoruz. Bu adımlarla, müşterilerimize beslenme tercihlerine uygun seçenekler sunarak daha dengeli bir beslenme tarzını teşvik ediyoruz.

Öz Markalı ürünlerimizin hammaddelerini sürdürülebilir kaynaklardan temin etmeye öncelik veriyor; bu yaklaşımı, hem ürünlerin hem de ambalajlarının çevresel etkilerini azaltacak şekilde sürdürüyoruz. Sertifikalı ve izlenebilir hammaddelerin kullanımını teşvik ederek, ormansal kaynakların korunmasına katkı sağlıyoruz. Bu çerçevede yürüttüğümüz çalışmalar,

**CDP Orman raporlamamız aracılığıyla** şeffaf bir şekilde raporlanmakta; doğal yaşamın sürdürülebilirliğine yönelik taahhütlerimiz kamuoyuyla paylaşılmaktadır.

Ürünlerimizin raf ömrünü, mikrobiyal, kimyasal ve duyuşal testlerle desteklenen bilimsel verilere dayanarak belirlemekteyiz. Mağaza sıcaklığı, ürün özellikleri ve ambalaj koşulları gibi satış ortamı faktörlerini de dikkate alarak, ürünlerin raf ömrü boyunca güvenli, taze ve lezzetli kalmasını sağlıyoruz. Bu yaklaşım aynı zamanda, **gıda atığını** en aza indirmeye yönelik sürdürülebilirlik çalışmalarımızın önemli bir parçasını oluşturmaktadır.

Öz Markalı kozmetik ve deterjan ürünlerimizde hayvansal kaynaklı hammaddelerin kullanımından kaçınarak, doğal kaynakların korunmasına ve hayvan refahına katkı sağlamaktayız. Aynı şekilde, ürünlerimizi hayvanlar üzerinde test etmeyerek etik değerlere olan duruşumuzu yansıtıyoruz.

Özellikle ciltle temas eden ürünler ve kozmetik ürünlerde, kullanıcıların güvenliği ve cilt sağlığı önemli bir faktördür. Bu nedenle dermatolojik testleri hem normal hem hassas cilde sahip gönüllüler ile gerçekleştirmekteyiz. Kullanılan esansların oranını IFRA (International Fragrance Association - Uluslararası Esans Birliği) sınıflandırmasına uygun



olarak belirliyoruz. Ürünlerimizin reçetelerini yasaklı bileşenler koyulmaması ve alerjen içermesi halinde müşteri bilgilendirmesi konusunda titizlikle kontrol ediyoruz.

Ürün geliştirirken ürünün kadar içinde bulunduğu ambalajın da güvenli olmasını sağlamaktayız. Gıda ürünlerimizde ambalaj malzemelerimizin gıdaya uygunluğunu kontrol etmek için ambalajlarda migrasyon testleri yapmaktayız. 2020 yılından bu yana 206 ambalaj çeşidinin gıdaya uygunluk testleri akredite laboratuvarında doğrulandı.

## Carrefour BIO Organik Ürünler

Gıda perakendecisi olarak faaliyetlerimizin, sağlıklı ekosistemlere ve doğal kaynaklara bağlı olduğunun farkındayız. Verimli topraklar, temiz su kaynakları ve güçlü bir biyolojik çeşitlilik; kaliteli, güvenli ve sürdürülebilir gıdaya erişimin temelini oluşturmaktadır. Bu doğrultuda, organik ürünlerin tarımda kimyasal kullanımını azaltması, toprak sağlığını koruması ve doğal dengeyi desteklemesi nedeniyle büyük önem taşıdığına inanıyoruz. Organik üretim uygulamaları sayesinde hem çevresel etkilerimizi azaltıyor hem de müşterilerimize doğaya daha duyarlı bir alternatif sunuyoruz.

Süt, yumurta, kuruyemiş, kuru meyve, bakliyat, meyve suyu, reçel ve pamuk gibi ürünlerden oluşan organik ürün yelpazemizin reyonlardaki görünürlüğünü artırmakta, iletişim çalışmalarımızla müşterilerimizin organik ürünler hakkında farkındalığını yükselterek bilinçli tercihlere yönelmelerini teşvik etmekteyiz.



**Carrefour  
BIO**

Öz Markalı Organik Ürün Sayısı	2022	2023	2024
Türkiye	42	43	39
İhracat	31	34	28

## Coğrafi İşaretli Ürünler

Coğrafi işaretli ürünler, ait oldukları bölgenin kültürel mirasını, geleneksel üretim bilgisini ve doğayla uyumlu tarım uygulamalarını yansıtmaları açısından yalnızca bir gıda ürünü değil, aynı zamanda toplumsal ve çevresel bir değeri temsil etmektedir. CarrefourSA olarak bu ürünleri desteklemeyi, yerel kalkınmanın teşvik edilmesi ve biyoçeşitliliğin korunması açısından stratejik bir öncelik olarak değerlendirmekteyiz.

Reyonlarımızda sunduğumuz coğrafi işaretli ürünler sayesinde müşterilerimize hem özgün hem de yüksek kaliteli alternatifler sunarken, gıda tedarik zincirinde izlenebilirlik ve güvenilirliği de artırmaktayız. Bu ürünlerin görünürlüğünü artırmak, yerel üreticilere ekonomik sürdürülebilirlik sağlarken, müşterilerimizi de gelenekten beslenen sürdürülebilir tüketim tercihlerine yönlendirmektedir.



Carrefour BIO Ege Sultanı Üzümü



Carrefour BIO Organik Kuru İncir



Carrefour Hellim Peyniri



Carrefour Tam Yağlı Olgunlaştırılmış Ezine Peyniri



Carrefour BIO Organik Pamuk

## Sürdürülebilir Ürünler

CarrefourSA olarak sürdürülebilir ürünleri; doğaya saygılı, topluma duyarlı ve uzun vadede kaynakları koruyan ürünler olarak tanımlıyoruz. Bu ürünlerin belirlenmesinde; ürünün hammaddesinden üretim yöntemine, ambalajından lojistiğine, tüketim ve son kullanımına kadar tüm yaşam döngüsünü dikkate alıyor; sosyal, çevresel ve ekonomik etkilerini bütüncül bir bakış açısıyla değerlendiriyoruz.

Bu süreçte, sürdürülebilirlik performansımızı sürekli iyileştirmek amacıyla Avrupa Birliği Taksonomisi'nin altı çevresel hedefini de bir rehber olarak kabul ediyoruz. Sürdürülebilir ürün kriterlerimizi belirlerken; iklim değişikliği ile mücadele ve uyum, su ve deniz kaynaklarının korunması, döngüsel ekonomi uygulamaları, kirliliğin önlenmesi, biyolojik çeşitliliğin korunması gibi başlıkları göz önünde bulunduruyoruz.

Sertifikalı organik, adil ticaret, hayvan refahı gözetilmiş ve çevresel etkisi düşük ürünleri müşterilerimizle buluşturarak, sadece bugünü değil, geleceği de gözetilen bir tüketim kültürünün oluşmasına katkı sağlamayı amaçlıyoruz.



Sürdürülebilir Ürünler	2022	2023	2024
Sürdürülebilir Ürün Sayısı (Adet)	72	87	136

## Carrefour Eco Planet Mangal Kömürü

Fındık kabuğu atıklarının yeniden değerlendirilmesiyle üretilen Carrefour Eco Planet Mangal Kömürü ile biyokütle atıklarını ekonomiye kazandırarak hem tarımsal atıkların çevresel etkisini azaltıyor hem de karbon emisyonu düşük, sürdürülebilir bir ürün sunuyoruz. Döngüsel ekonomi modeliyle, doğal kaynakları korumayı ve atıkları değerli girdilere dönüştürmesini destekliyoruz.



## Carrefour Eco Planet Tuvalet Kağıdı

Carrefour Eco Planet Tuvalet Kağıdı tamamen geri dönüştürülmüş kağıtlar kullanılarak üretilmekte ve ormanların korunmasına yardımcı olurken karbon ayak izini azaltmaktadır.



## Sürdürülebilir Tarım

Sebze-meyve projelerimizde, kooperatiflerle yaptığımız iş birlikleri sayesinde, yıl boyunca kaliteli, güvenli ve uygun fiyatlı ürünlerle müşterilerimize hizmet sunmaktayız. Bu projeler kapsamında, taze yaş sebze ve meyve ürünlerini müşterilere sunarken, yerli tohum ve yerli mahsulü desteklemeyi de amaçlamaktayız. Yerli tohum ve yerli mahsul projemiz doğrultusunda kurduğumuz Bursa ve Antalya'daki taze gıda platformlarımız sayesinde ürünleri doğrudan reyonlarımıza taşıyor ve müşterilerimize geniş bir çeşitlilik ve tazelik sunabiliyoruz.

● **Kent Tarımı Projesi** ile yerinde üretim yerinde tüketim modelini benimseyerek tedarik zincirini kısalttık. Bu sayede proje kapsamındaki lojistik operasyonlarından kaynaklanan karbon ayak izini düşürerek kent yakınlarındaki çiftçiye sera vb. destekler sağlamaktayız.

● **Coğrafi İşaretli Ürünler**, Anadolu'nun zengin lezzetlerini gelecek nesillere taşıma amacıyla reyonlarımızda bulunmaktadır. Her gün farklı markalar altında tescilli alınmış bu ürünler, Anadolu'nun özgün tatlarını korumayı hedeflemektedir.

● **Sözleşmeli üretim** kapsamında özellikle küçük aile işletmeleri ve kalkınma kooperatifleri ile ürün çalışmaları yapılmaktadır. 2024 yılında Türkiye'nin birçok bölgesinden 8 bine yakın çiftçi ile çalışılarak aylık ortalama 10 bin tona yakın yaş sebze-meyve alımı gerçekleştirildi.

## Sürdürülebilir Hayvancılık FB-FR-430a.3

Ülkemizde besi ve hayvancılık sektörlerinin sürdürülebilir ve modern seviyelere taşınması, bu sayede tedarik sürekliliğini de hedeflediğimiz kalite ve hijyen standartlarına uygun olarak sağlayabilmek adına sürdürülebilir hayvancılık konusunda çalışmaktayız. Bu yaklaşımımızla, müşterilerimize veteriner hekim gözetiminde, kaynağı belirli ve %100 yerli besi olan kırmızı et ürünlerini sunuyoruz. Temel hedefi yerli üreticiye destek olan projeye mera alanlarının değerlendirilip büyütülmesi, hayvan refahının sağlanması, yurt içinde yerli ırkların sağlıklı gelişiminin desteklenmesi, ekonomik ve kârlı üretim imkânının sağlanması, yerli üreticilerle yerli ırk küçük ve büyükbaş hayvanlardan elde edilebilen değerlerin yükseltilmesi, kalite ve verimin artırılması ile doğru fiyat ile müşteriye sunulması gibi birçok farklı fayda ortaya çıkmaktadır.

Hayvansal ürün tedarikçilerimizi düzenli olarak denetlemekte ve ürün analizleri yapmaktayız.

Tedarikçi Denetimleri	2022	2023	2024
Denetlenen Firma Sayısı	22	26	27
GFSI Onaylı Firma Sayısı	23	21	14

### Hayvan Refahı

Hayvan Refahı politikamız ile CarrefourSA tedarik zincirindeki her hayvanın iyi bir yaşam sürmesini sağlayabilmenin temelinde, doğru hayvan bakımı uygulamalarının hem bilime hem de etik yükümlülüklerle ve değerlere dokunduğuna inanmaktayız. Kırmızı et tedarikçilerimize ait çiftlik ve mezbahalar ile Öz Marka organik ve gezen tavuk yumurta tedarikçilerimizin kümelerinde 2019 yılından beri hayvan refahı denetimleri gerçekleştirmekteyiz. Denetimlerimizde, FAWC (Farm Animal Welfare Committee - Çiftlik Hayvanları Refahı Komitesi) tarafından önerilen aşağıdaki beş özgürlük kapsamında kontrollerimizi yapıyoruz.

Hayvan Refahı Denetimleri	2022	2023	2024
Kırmızı Et tedarikçisi	4	6	8
Öz Marka Organik ve Gezen Tavuk Yumurta Tedarikçisi	4	5	6
<b>TOPLAM</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>14</b>



## Kafessiz Yumurta Taahhüdü

CarrefourSA olarak, sürdürülebilirlik yaklaşımımız doğrultusunda hayvan refahına öncelik veriyoruz.

Bu dönüşümle, daha etik üretim modellerini teşvik etmeyi, tedarikçilerimizle birlikte hayvan refahı standartlarını güçlendirmeyi ve değişen tüketici beklentilerine istinaden sorumlu seçimler sunmayı amaçlıyoruz. Bu çerçevede;

Bu kapsamda, 2030 yılına kadar tüm tedarik zincirimizde

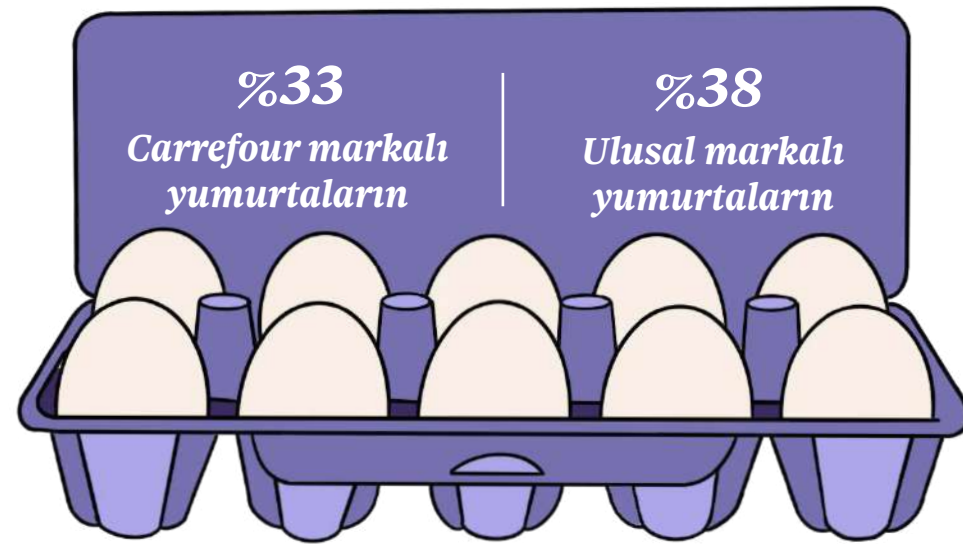
# %100

**Kafessiz yumurtaya geçiş hedefimizi belirledik.**

● Tedarikçilerimizi amaca uygun üretim yapmaları konusunda bilinçlendiriyor ve gerektiğinde destek sağlıyoruz. Tedarikçilerin uyum sağlamaları ve artan kafessiz yumurta talebini karşılayabilmeleri için gereken sistem yatırımları konusunda kendilerine rehberlik ediyoruz.

- Tedarik ettiğimiz çiftlik tavuklarının hayvan refahını sağlamak amacıyla çeşitli önlemler alıyoruz. Tavuklara eşelenme, rahatça tüneklerde dinlenme, uyuma ve stresten uzak bir şekilde yumurtlama imkanı sunulmasını sağlıyoruz. Bu yaklaşımımızla hayvanların doğal davranışlarını sergileyebilmelerini destekliyoruz.
- Hayvan refahını sağlamak adına çiftliklerde düzenli denetimler gerçekleştiriyor ve tedarikçilerimizle iş birliği içinde çalışarak doğru uygulamaların hayata geçirilmesini sağlıyoruz. Bu sayede hayvanların iyi bir yaşam kalitesine sahip olmalarını destekliyoruz.

2024 yılında satışa sunduğumuz



kafessiz yetiştiricilik sistemlerinden elde ettik.

## Sürdürülebilir Balıkçılık

Sağlık açısından zengin ve fonksiyonel bir besin kaynağı olan balık tüketiminin artması gerekliliğine inanarak, ekonomik, ekolojik ve sosyal boyutları içeren Sürdürülebilirlik Balıkçılık ilkesini benimsemekteyiz. Bu kapsamda, avlanan balıkların doğru yönetilmesini temel alan anlayışımızla sürdürülebilir balıkçılık için çeşitli adımlar atıyoruz.

2024 sonu itibarıyla 406 mağazamızda, 395 çalışmamızın desteğiyle balık satışı yapmakta, üretimden reyonla gelene kadar her süreci T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı tarafından kontrol edilen çiftliklerle çalışmaktayız. Su ürünleri mevzuatına tam uyum sağlayarak av ve boy yasağına tabi ürünleri hassasiyetle takip ediyoruz. Bu doğrultuda, üretimden mağazalarımıza gelene kadar tüm aşamaları sıkı bir şekilde kontrol edilen çiftliklerle iş birliği yapıyor, kültür balıklarına ve üretim balıklarına öncelik tanıyoruz.

Su ürünleri platformlarımız, **Gebze, İzmir, Antalya** ve **Ankara** olmak üzere dört farklı ilde faaliyet göstermektedir. Bu platformlar, su ürünlerinin kalite ve güvenliğini sağlamak adına kapsamlı kontrol süreçlerinden geçtikten sonra, ürünlerin mağazalarımıza sevk edilmesine olanak tanır.



## Temiz Midye

2024 yılında başlayan Temiz Midye Projesi, Türkiye'nin gıda güvenliği ve hijyen standartları açısından sektördeki en önemli boşluklardan birini dolduran, yenilikçi ve sürdürülebilir bir model olarak öne çıkmaktadır. Balıkesir Erdek, Ocaklar Köyü'ndeki tesiste günlük 1.000 kg üretim kapasitesine ulaştık ve midye dolma ürününü mağazalarımızda satışa sunduk. Avrupa Birliği standartları başta olmak üzere, dünya genelinde hijyen ve gıda güvenliği taleplerini karşılayan bir üretim modeli kullanmaktayız. Midye Entegre Tesisi aynı zamanda bölgesel istihdamı artırarak özellikle kadınların iş gücüne katılımını desteklemektedir. Balıkesir Erdek ve çevresindeki köylerden daha önce iş hayatına katılmamış 30 kadına istihdam sağladık, hem bireysel hem de bölgesel ekonomik kalkınmaya katkıda bulunduk.

Balık Satışları	2022	2023	2024
Toplam Satış (bin ton)	13	13	16
Avcılık Balığı Oranı (%)	32,2	16,3	13,8
Çiftlik Balığı Oranı (%)	36,7	41,8	40,0
İthal Balık Balığı Oranı (%)	18,5	19,8	20,0
Diğer Balık Oranı (%)	12,6	22,1	26,3
Avcılık Balığı /Çiftlik Balığı Oranı (%)	87,6	38,9	53,8



## Sürdürülebilir Tedarik Politikamız

İklim değişikliği, biyoçeşitlilik kaybı ve ormansızlaşma, sadece ekosistemler üzerinde değil, aynı zamanda gıda tedarik zincirlerinin dayanıklılığı üzerinde de giderek artan riskler oluşturmaktadır. CarrefourSA olarak bu riskleri önemsiyor; doğaya duyarlı, sosyal açıdan sorumlu ve izlenebilir bir tedarik zinciri için çalışmalar yürütüyoruz. Etki alanımızda yer alan çevresel hassasiyetleri gözeterek, üretimden tüketime kadar tüm süreçlerde çevresel ve sosyal etkileri azaltmayı, doğayla uyumlu üretim modellerini desteklemeyi ve tedarikçilerimizle birlikte sürdürülebilir dönüşümü hızlandırmayı hedefliyoruz.

### Biyoçeşitlilik 304-2

Biyoçeşitlilik, güvenli ve sürdürülebilir gıda sistemlerinin devamlılığı için vazgeçilmezdir. Toprağın verimliliğinden su döngüsüne, tozlayıcı canlılardan iklim dengesine kadar birçok ekolojik süreç, doğadaki tür çeşitliliğine bağlıdır. Gıda perakendecisi olarak, biyoçeşitliliği yalnızca doğa koruma açısından değil, aynı zamanda ürün kalitesi, tedarik sürekliliği ve gıda güvenliği bakımından stratejik bir unsur olarak görmekteyiz.

CarrefourSA olarak, Sürdürülebilirlik Politikamızın bir alt bileşeni olan Biyoçeşitlilik Politikamız doğrultusunda, doğal yaşam alanlarını tehdit eden faaliyetlerden uzak durmayı, türlerin ve habitatların korunmasına yönelik sorumluluk almayı taahhüt ediyoruz. Politikamızın şekillenmesinde [Carrefour Group'un "Act for Food"](#) stratejisi ve uluslararası kaynaklardan yararlanmaktayız.

Her mağaza, depo veya lojistik platformunun su ve enerji tüketimini, atık yönetimini izlemesi ve optimize etmesini önemsiyor, yeni mağazalarımızı kurarken de çevreye ve biyolojik çeşitliliğe saygı duyan şartnamelere uygun hareket ediyoruz. Tedarik zincirimizde doğaya duyarlı üretim yöntemlerini teşvik ederken, ürünlerimizin izlenebilirliğini artırıyor ve biyoçeşitliliğe zarar verebilecek uygulamalara karşı önleyici adımlar atıyoruz. Özellikle tarım, hayvancılık, su ürünleri, ambalaj ve lojistik gibi doğrudan etkili alanlarda doğayla uyumlu çözümler geliştirmeyi önceliklendiriyoruz.

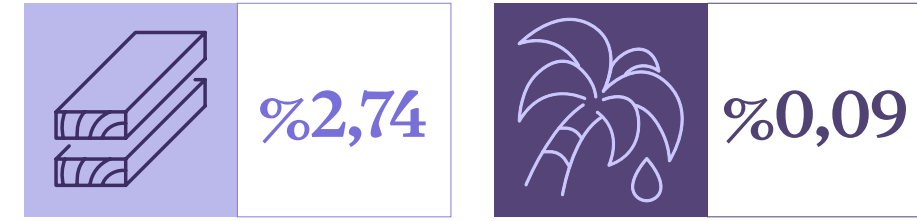
## Ormansızlaşmayla Mücadele

Ormanlar, iklim değişikliğiyle mücadelede en güçlü doğal yutaklardan biri olmanın yanı sıra, dünya üzerindeki biyolojik çeşitliliğin büyük bölümüne ev sahipliği yapar. Ancak küresel ölçekte artan tüketim ve tarımsal genişleme, ormansızlaşma riskini ciddi boyutlara taşımaktadır. Gıda perakendecisi olarak, tedarik zincirimizdeki kararların doğrudan bu riski etkileyebileceğinin farkındayız.

Bu bilinçle, CarrefourSA olarak çevresel etkisi yüksek olan bazı ham maddeleri “orman risk emtiaları” olarak sınıflandırıyor ve bu ürünlere yönelik takip ve iyileştirme süreçleri yürütüyoruz. Kereste ve kağıt ürünleri, palm yağı ve türevleri, soya ve soya bazlı ürünler, sığır eti ve türevleri, kahve, kakao ve kauçuk gibi emtialar bu kapsama girmektedir. Bu ürünlerin üretiminde yaşanabilecek arazi tahribatı ve biyolojik çeşitlilik üzerindeki etkiler nedeniyle tedarikçilerimizle yakın iş birlikleri kurarak denetim, izlenebilirlik ve sorumlu tedarik prensipleri çerçevesinde ilerlemekteyiz. Risk analizlerimize dayanarak, satın alma kriterlerimizi çevresel hassasiyetlerle uyumlu hale getirerek, sertifikalı hammaddeleri tercih ediyoruz.

### Orman Risk Emtialarına Bağımlılık Durumumuz\*

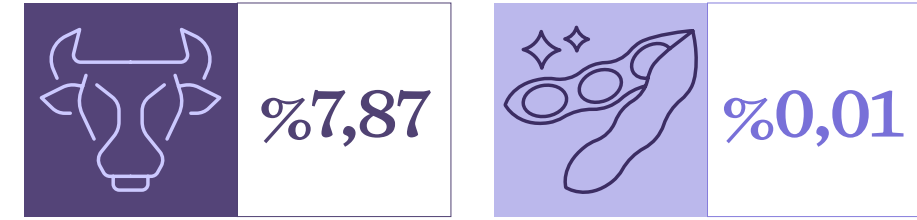
*Yıllık öz marka risk emtiası içeren ürün/ham madde satın alma miktarının toplam satın alma miktarına oranı*



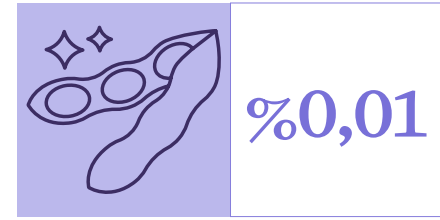
**Kereste ve kağıt ürünleri**



**Palm yağı ve türevleri**



**Sığır ürünleri**



**Soya türevleri (operasyon)**



**Soya türevleri (hayvan yemi)**



**Kahve ürünleri**



**Kakao ürünleri**

[CarrefourSA Ormansızlaşma Politikası hakkında detaylı bilgi için tıklayınız.](#)

► [CDP Orman Raporu'nda](#) orman risk emtialarına ilişkin CarrefourSA etkilerinin ön görülen riskler ve tüketim değerleri şeffaf olarak paylaşılmıştır.

Öz Marka ürünlerimizde kullandığımız ormansızlaşmaya neden olan emtiaları 2025 yılına kadar %100 sürdürülebilir kaynaklardan temin etme hedefi kapsamında tüm tedarikçilerimizi sertifikalı ürünler üreten işletmeler arasından seçmeyi planlamaktayız. Her orman risk emtiasına özel olarak talep edilen sertifika örnekleri ve satın alım şartları aşağıdaki gibidir;

Orman Risk Emtiası	Satın Alınan Emtianın Sahip Olması Hedeflenen Sertifika	2024 Sertifikalı Emtia Oranı (%)	2025 Hedefi
Palm Yağı ve Türevleri	RSPO (Roundtable on Sustainable Palm Oil)	8	100
Soya ve Türevleri	ProTerra, RTRS (Round Table on Responsible Soy), ISCC EU(International Sustainability and Carbon Certification)	22	100
Kereste ve Kağıt Ürünleri	FSC (Forest Stewardship Council) ve PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification)	52	100
Sığır Ürünleri	Büyükbaş et ürünlerini %100 yerel kaynaklardan sağlamaktayız. Riskli bölgelerden (halen Brezilya, Bolivya gibi ülkelerden) alım yapılmayacağını taahhüt etmekteyiz.		
Kahve ve Ürünleri	RA (Rainforest Alliance) ve ISCC EU (International Sustainability and Carbon Certification)	89	100
Kakao ve Ürünleri	Fair Trade, RA (Rainforest Alliance) ve ISCC EU (International Sustainability and Carbon Certification)	22	100

# Müşteri Memnuniyeti

## Müşteri Memnuniyeti Yaklaşımımız <sup>3-3</sup>

CarrefourSA'da müşteriye sadece alışverişin bir parçası değil, değer zincirimizin merkezinde yer alan en önemli paydaşlarımızdan biri olarak görmekteyiz. Alışveriş deneyimini sadece ürün/hizmet sunumu değil, aynı zamanda güven, şeffaflık ve değer odaklı bir ilişki olarak ele alıyor; geri bildirimleri iş yapış şeklimizi geliştiren stratejik birer veri noktası olarak değerlendiriyoruz.

Fiziksel mağazalarımızda, çevrim içi platformlarımızda ve çağrı merkezimizde oluşturduğumuz çok kanallı yapı sayesinde, müşterilerimizle olan etkileşimimizi sürekli ve kapsayıcı kılmaya özen gösteriyoruz. Alınan her geri bildirim yalnızca bir memnuniyet ölçütü değil, aynı zamanda değer yaratacak bir içgörü olarak ele alıyor; bu verileri ürün gamımızdan hizmet kalitemize kadar pek çok noktada iyileştirme aracı olarak kullanıyoruz.

*CarrefourSA'nın vizyon ve misyonunun temelinde müşteri memnuniyeti bulunmaktadır.*



### Vizyonumuz

*Müşterisi için doğru ürünü doğru üreticiden alıp doğru fiyat politikasıyla sunarak güvenilen ve tercih edilen lider gıda perakendecisi olmaktır.*

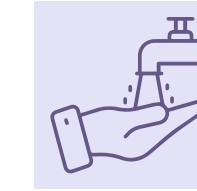
### Misyonumuz

*"Yeni Nesil Market" anlayışıyla müşterilerimizin ihtiyaç ve beklentilerini anlamak; doğru üreticiden doğru ürünü temin ederek doğru hizmet anlayışı ile doğru fiyata sunmaktır.*

Gıda ürünleri, sağlığı etkileyebilecek en temel etkenlerin başında geldiği için de tüm aşamalarda da sağlık ve güvenlik konuları her zaman ön planda yer almaktadır. Bu konudaki çalışmalarımızı aşağıdaki başlıklar altında değerlendirmekteyiz:



**Müşteri Sağlık ve Güvenliği** (Mağazalarımızda)



**Hijyen ve Gıda Güvenliği** (Mağaza ve Depolarımızda)



**Ürün Güvenliği** (Ürün ve Tedarikçilerimizde)



**Müşteri Deneyimi**

## Müşteri Sağlık ve Güvenliği <sup>416-1</sup>

Müşterilerimizin sağlık ve güvenlikleri konusunda Genel Müdürlük birimlerimiz tarafından yayınlanan bütün kural, prosedür ve talimatlara tam uyum göstermekteyiz. Ayrıca resmi kurum denetimleri ve müşterilerimizin geri bildirimleri bize sürekli iyileşme noktasında katkı sağlamaktadır.

### Mağazalarımızda Müşteri Sağlığına Yönelik Çalışmalarımız

Müşterilerin sağlık ve güvenliğinin sağlanabilmesi için mağazalarımızda birçok uygulamamız bulunmaktadır. Bunların bazıları yandaki gibidir:

- Mağaza açılış saatine kadar tüm reyonlarımızın satışa hazır hale getirilmesini sağlıyor, reyon ve sepet aralarında koli, ekipman vb. ürünler kalmamasına özen gösteriyoruz.
- Mağaza girişlerimizde kar yağışı dönemlerinde düzenli aralıklarda tuz uygulaması yapıyoruz.
- Mağaza temizliği sırasında ve sonrasında kaygan zemin levhaları kullanıyoruz.
- Müşterilerimizin mağazalarımızda rahat alışveriş yapabilmeleri için her zaman reyon ve sepet aralarımızı düzenli tutuyoruz.

## Mağazalarımızda Yaşanabilecek Kazalar

**Mağazalarımızda müşterilerimizin yaşayabileceği kazalarla ilgili bir prosedürümüz bulunmaktadır.** Bu kapsamda, kaza sonrasında varsa revir sağlık çalışanımız, eğer yoksa ilk yardım eğitimi almış çalışanlarımız tarafından ilk müdahale yapılmaktadır. Sonrasında yaralanma derecesine göre 112'ye bilgi verilerek veya en yakın sağlık kuruluşuna, iş yeri yöneticisi veya görevlendirilen refakatçi eşliğinde araçla götürülmektedir. Yakını aranarak durum uygun bir dille anlatılmakta, hastanede refakat edilmektedir. Akabinde, herhangi bir ihtiyaç olması halinde müşteriye iletişim bilgileri verilmektedir.

## Acil Durumlar

Acil durum prosedürümüz sadece müşterilerimizi değil, tüm geçici ve daimî çalışanları, stajyerleri, alt yüklenicileri, ziyaretçi ve iş takipçilerini de kapsamaktadır. Bu prosedürde Yangın, Deprem, Sel, Fırtına ve Kasırga, Bina Çökmesi / Toprak Kayması, Patlama, İş Kazası, Bomba İhbar, İşyerinde Şiddet, Silahlı Soygun, Gasp / Rehin Alma, Grev, Su Kirliliği, İntihar, Kimyasal Malzeme Dökülmesi /Sızıntı ve Trafik Kazası kapsamaktadır. Bu gibi acil durumları önleyici tedbirlerin yanı sıra, olay sonrası izlenecek eylemleri de tanımlayarak olası riskleri yönetmekteyiz.

## Hijyen ve Gıda Güvenliği <sup>416-1</sup>

Doğru hizmeti vermek ve gıda güvenliğini sağlamak için mal kabul aşamasından müşterilerimize teslimate kadar olan tüm süreci Kalite Güvence Ekibimiz tarafından yasal mevzuatlar ve global uygulamalar baz alınarak oluşturulan CarrefourSA Kalite Yönetim Sistemine göre yönetmekteyiz.

Üretim ve paketlenme işlemlerini gerçekleştirdiğimiz kasap reyonlarımızda veteriner hekimlerimiz ile ürünlerin güvenliği ve kalitesi sağlanmaktadır. Aynı şekilde, pasta ekmek reyonlarımızda ise gıda mühendislerimiz görev almaktadır. Entegre tesis ve platformlarımızda ise veteriner hekimler ve su ürünleri mühendislerinden oluşan uzman ekiplerimizin kontrolünde çalışmalar gerçekleştirilmektedir.

Saha operasyonlarımızın temel taşı olan mağaza ekiplerimizin rolünün kritik olduğunun bilincindeyiz. Bu nedenle, şirket içi kültürümüzü bu değerli sisteme entegre etmek adına, ekiplerimize yönelik yüz yüze eğitimler gerçekleştirmekteyiz. Bayi operasyonlarımızda mağazaların CarrefourSA Kalite Yönetim Sistemine uyumu için 2024 yılında da yerinde ve/veya çevrim içi olarak hijyen ve gıda güvenliği uyumlandırma çalışmalarına devam ettik.

**Hijyen standartlarımızın takibi için hazırladığımız çevresel izleme planlarımız kapsamında üretim ve ürün işleme süreçlerinin uygunluğunu akredite laboratuvarlarda yapılan gıda, su, ortam havası ve ürünlerin temas ettiği yüzey numunelerini mikrobiyolojik ve kimyasal analizlerle kontrol etmekteyiz. Analiz sonuçlarını değerlendirerek gerekli önlemlerin alınmasını sağlıyoruz.**

Merkezi HACCP ile yönetilen CarrefourSA mağazalarında, Horeca kanalındaki yeni girişimimizle CarrefourSA Profesyonel HACCP planlarını ekleyerek, CarrefourSA Kalite Güvence standartlarına ve yasal gerekliliklere uyumu sağlamaktayız. Mağazada dökme olarak satışa sunulan taze gıda ürünlerinin raf ömrü analizlerinin doğruluğunu kontrol ediyoruz. Mağazalarımızda ürettiğimiz ve işlediğimiz her ürün için raf ömrü çalışmalarını akredite laboratuvarlarda çalışıyor, sene içerisinde raf ömürlerini doğruluyor ve güvenli ürünleri reyonda bulunduruyoruz.

**Alışveriş deneyimini sadece ürün/hizmet sunumu değil, aynı zamanda güven, şeffaflık ve değer odaklı bir ilişki olarak ele alıyoruz; geri bildirimleri değerlendiriyoruz.**



Satışa sunduğumuz ürünlerin yanı sıra taze gıda reyonlarımızda ürün dilimleme ve paketlenmede kullanmış olduğumuz ekipmanların ve yüzeylerin de güvenli olmasını önemsemekteyiz. Bu ekipman ve alanları da düzenli olarak analiz ederek temizlik etkinliğini kontrol ediyoruz.

Pest kontrol hizmetlerinin etkili bir şekilde yönetilmesi ve entegre tesisler, depo ve mağazalardaki risklerin en aza indirilmesi için altyapı, bina yaşı, şehir ve mevsimsel değişiklik gibi önemli parametreler üzerinde detaylı bir risk analizi gerçekleştirmekteyiz. 2024 yılında bölgesel bazlı olacak şekilde belirli aralıklarla pest kontrol firması ile yaklaşık 94 mağaza ziyareti gerçekleştirdik. Pest kontrol hizmetlerimizde kimyasal kullanımını azaltmaya yönelik bir yaklaşım benimseyerek, doğal dengeyi koruma amacıyla çevresel etkilerimizi minimuma indirmeyi de hedefliyoruz.

Mağazalarımızda gıda tedarikinden son tüketici arzına kadar genel gıda hijyeni kurallarına uygunluğu sağlamak için depo, mağaza, entegre ve e-ticaret lokasyonlarında İç Denetim ekibimiz tarafından organize edilen habersiz hijyen ve gıda güvenliği denetimleri de gerçekleştirmekteyiz. Bu denetimler, üçüncü taraf bağımsız firmaların ekipleri tarafından yapılmaktadır.

Hijyen ve gıda güvenliği denetimleri öncesi ve sonrasında tespit edilen uygunsuzluklara istinaden gıda güvenliği kültür çalışmaları planlayarak süreç iyileştirmeleri yapmaktayız.

Hijyen ve gıda güvenliği denetimleri öncesi ve sonrasında tespit edilen uygunsuzluklara istinaden gıda güvenliği kültür çalışmaları planlayarak süreç iyileştirmeleri yapmaktayız. Bu kültür çalışmalarında, faaliyet alanlarına göre mal kabul, depolama, üretim, lojistik ve satış aşamalarındaki temizlik ve sanitasyon uygulamaları, soğuk zincir muhafaza koşulları, izlenebilirlik, ürün güvenliği, pest kontrol uygulamaları, altyapı ve ekipman gibi temel gereklilikleri yerinde kontrol ediyoruz.



Mağaza ve Depo Hijyen ve Gıda Güvenliği Denetimleri	2022	2023	2024
Denetimler (Toplam)	1.517	762	1.135
Mağaza	1.507	762	1.122
Depo	8	-	9
Entegre Et Tesisi	2	-	2
Entegre Çörek Tesisi	-	-	2
Denetimlere Birlikte Analiz Edilen Numune Sayısı	16.723	7.605	1.732
Denetimlere Birlikte Analiz Edilen Parametre Sayısı	40.354	13.155	16.244

## Ürün Güvenliği ve Kalite 416-1

“Yaşam İçin Doğrusu” yaklaşımımız kapsamında ürün güvenliği ve müşteri sağlığı, CarrefourSA'nın vazgeçilmez önceliklerindedir. “Doğrusu CarrefourSA'da” anlayışımız doğrultusunda, doğru ürünü doğru şekilde sunmayı bir taahhüt değil, bir sorumluluk olarak görmekteyiz. Carrefour Group'un global kriterleri ile ulusal mevzuatı esas alarak oluşturduğumuz CarrefourSA Kalite Standartları, tüm ürün ve hizmet süreçlerimizin temelini oluşturmaktadır. Müşteri beklentilerini anlamak, memnuniyeti kalıcı kılmak ve güven inşa etmek için süreci şeffaflık ve titizlikle yönetmekteyiz.

Sadece kendi operasyonlarımızda değil, iş ortaklarımızla birlikte üretimden reyon kadar tüm aşamalarda kaliteyi birlikte sahipleniyor, eğitimler ve bilgilendirmelerle ortak bir anlayış inşa ediyoruz. Bu yaklaşımımızla, müşterilerimize güvenilir ürünler sunarken aynı zamanda değer zincirimiz boyunca sürdürülebilir etki yaratmayı hedefliyoruz.

Üretim tesislerimizde, mağazalarımızın taze gıda reyonları ve lezzet arası restoranlarımızda, güvenli gıdanın hijyenik üretim kriterlerinde müşterilerimize sunulabilmesi için başlangıçtan son aşamaya kadar kalite süreçlerini titizlikle yürütmekteyiz. **Carrefour Öz Marka ürünlerinde bulunan “CarrefourSA Güvencesi Logosu” ürünlerimizin arkasında olduğumuzu vurgulayan yaklaşımın bir semboldür.** Bu yaklaşım, “Doğru Ürün, Doğru Tedarikçi, Doğru Kalite” ilkesi üzerine kurulmuştur ve müşterilerimize güvenli, kaliteli ve tatmin edici alışveriş deneyimleri sunma misyonumuzu yansıtır.



## Tedarikçilerimizde Kalite Denetimleri

Hem Öz Markalı hem de Ulusal Markalı ürün tedarikçilerimizde tedarik sürecine başlanmadan önce, ürünlerin satışa sunulduğu süre boyunca ve riskine göre belirlenen aralıklarla denetimler gerçekleştirilmekteyiz. Denetim sonuçlarına göre ticareti sonlandırabiliyor veya aksiyon için tedarikçilerimize süre tanıyarak ihtiyaca göre destek veriyoruz. Sürekli denetimler sayesinde, tedarikçilerimizin süreçlerinde gelişim ve gıda güvenliğini sağlama taahhütlerini yerine getirdiklerinden emin olmaktadır. Aynı zamanda tedarikçi performansını sürekli olarak değerlendiriyor, iş birliğimizin devamlılığını ve müşteri memnuniyetini artırmayı hedefliyoruz.

Öz Markalı ürünlerimizde, üreticilerimiz ile ürün kalitesi ve müşteri güvenliğinin sağlanmasına yönelik kalite sözleşmesi yapıyoruz. Gıda tedarikçilerimizin %48'inde GFSI (Global Food Safety Initiative - Küresel Gıda Güvenliği Girişimi) belgesi, gıda dışı tedarikçilerimizin de %26'sında Uluslararası Ürün güvenliği belgesi bulunmaktadır. Belgeleri bulunmasına rağmen tüm Öz Marka tedarikçilerimizi denetim süreçlerimize tabi tutuyoruz. Üretim koşullarını, CarrefourSA tarafından seçilen denetim ekibi ve CarrefourSA kalite güvence ekibi ile mutlaka yerinde denetliyoruz.



Tedarikçilerde Kalite Denetimleri*	2022			2023			2024		
	Denetim Sayısı	Tam Başarıyla Sonuçlanan Denetim Sayısı	Tam Başarıyla Sonuçlanmayan Denetim Sayısı	Denetim Sayısı	Tam Başarıyla Sonuçlanan Denetim Sayısı	Tam Başarıyla Sonuçlanmayan Denetim Sayısı	Denetim Sayısı	Tam Başarıyla Sonuçlanan Denetim Sayısı	Tam Başarıyla Sonuçlanmayan Denetim Sayısı
Mevcut Ulusal Marka Tedarikçileri	95	73	22	98	47	51	89	50	39
Ulusal Marka Olmaya Aday Tedarikçiler	10	5	5	12	6	6	23	8	15
Fırınlara	73	34	39	76	43	33	61	27	34
Mevcut Öz Marka Tedarikçileri	56	48	8	56	42	14	101	64	37
Öz Marka Olmaya Aday Tedarikçiler	39	20	19	17	9	8	43	22	21
<b>TOPLAM</b>	<b>273</b>	<b>%66</b>	<b>%34</b>	<b>259</b>	<b>%56</b>	<b>%44</b>	<b>317</b>	<b>54%</b>	<b>%46</b>

(\*): Denetim sayılarına takip denetimleri dahil değildir.

Denetimlerimizde, üreticilerimizin gıda güvenliği kültürünün yerleşmiş olması önceliğimizdir. Bu bağlamda, tedarikçilerimizde çalışan ekiplerin de gıda güvenliği kültürüne uyumlarını dikkatle değerlendiriyoruz. Denetimlerimizin kapsamı, ürün güvenliği ve kalitesini doğrudan etkileyen soruların yanında, belirlediğimiz ürün reçetesine uygunluğu da içermektedir. Bu kapsamda, ürünlerimizin tüm üretim aşamalarını titizlikle değerlendiriyor ve standartlarımıza uyumunu sağlamak için yoğun çaba sarf ediyoruz.

Denetimlerimizde, üreticilerimizin gıda güvenliği kültürünün yerleşmiş olması önceliğimizdir. Bu bağlamda, tedarikçilerimizde çalışan ekiplerin de gıda güvenliği kültürüne uyumlarını dikkatle değerlendiriyoruz. Denetimlerimizin kapsamı, ürün güvenliği ve kalitesini doğrudan etkileyen soruların yanında, belirlediğimiz ürün reçetesine uygunluğu da içermektedir. Bu kapsamda, ürünlerimizin tüm üretim aşamalarını titizlikle değerlendiriyor ve standartlarımıza uyumunu sağlamak için yoğun çaba sarf ediyoruz.

Diğer önemli konulardan biri de güncelliğini koruyan alerjen yönetimidir. Son ürüne herhangi bir şekilde alerjen madde eklenme ve bulaşma riskinin ortadan kaldırılması için İyi Üretim Uygulamalarını kontrol etmekteyiz.

Tedarikçi denetimlerimizde, gıda savunması öncelikli odak noktalarımızdan birini oluşturmaktadır. Gıda savunması, tedarik zinciri boyunca ürünlerin güvenliği ve bütünlüğünün korunması için alınan önlemleri içermektedir. Tedarikçilerimizin, ürünlerin güvenilirliğini tehdit edebilecek herhangi bir riski öngörüp, bu riskleri en aza indirmek adına gerekli adımları attığından emin olmak için gelişmiş denetim süreçleri uygulamaktayız.

Öz Markalı ürünlerimizde, coğrafi işarete sahip olan ürünlerimizin tedarikçi denetimlerinde, ürünlerin coğrafi işaret tescil belgesine uygunluğunu ve ürün kalitesinin korunmasını, ayrıca bilinen özelliklere uygun üretiminin sağlanmasını detaylı bir şekilde kontrol etmekteyiz. Ürünlerin içeriğinde yer alan hammaddelerin özgünlüğünü ve doğru coğrafyadan temin edilip edilmediğini yerinde doğruluyoruz.

## Ürün Güvenliği ve Kalite Analizleri

Müşterilerimize, yasal mevzuata uygun, kaliteli ve güvenli ürünleri sunma hedefi doğrultusunda, süreçlerimizi belirlemek ve sürekli olarak geliştirmekteyiz. Tedarikçi denetimlerinin yanı sıra, hem Ulusal Markalarımızda hem de Öz Markalı ürünlerimizde, yasal gerekliliklere ve müşteri beklentilerine uygunluk sağlamak için resmi belge kontrolü, duyuşal değerlendirmeler ve ürün analizleri gibi çeşitli noktaları içeren detaylı kontrol planları oluşturmaktayız.

Kalite planlarımız, panel süreçlerimiz, analiz parametreleri ve yöntemleri ile analiz sonuçlarının değerlendirilmesi gibi tüm aşamaları, aynı zamanda uygun olmayan ürün yönetim süreçlerini de kapsayacak şekilde SAP QM modülü ile dijital olarak yönetmekteyiz. Analiz sonuçlarına göre belirlenen uygun olmayan ürünlerin yönetimi ve ilgili aksiyonların takibini de bu dijital süreç içinde gerçekleştiriyoruz.



### Ulusal Marka Ürünler

Ulusal Markalı ürünleri, satışa sunulmadan önce gerçekleştirilen tedarikçi denetimlerinin yanı sıra, analiz raporları, yasal izinler, sertifika kontrollerini de içeren CarrefourSA kriterlerine göre kontrol etmekte, kriterleri sağlamayan ürünleri satışa sunmamaktayız. Buna ek olarak, markalı ve lokal ürünler arasından risk değerlendirmesi bazlı seçilen ürünler yasal mevzuatlar ve ürün güvenliği açısından akredite laboratuvarlarda fiziksel, kimyasal ve mikrobiyolojik açıdan analiz edilmektedir.

### Öz Marka Ürünler

Öz Marka ürünlerimize yaptırılan analiz kriterlerini tabi olunan mevzuatlar ve sürdürülebilir kalite için belirlenen CarrefourSA kalite kriterlerine göre seçmekteyiz. Bakanlık onaylı akredite laboratuvarlar tarafından ürün geliştirme aşamasında yapılan analizlere ilave olarak reyonlardan rastgele seçilen ürünleri periyodik olarak analiz etmekteyiz. Carrefour marka ürünlerde risk analizi yaparken, Rapex, Gübis gibi ulusal ve uluslararası Güvensiz Ürün bildirimleri, Taklit Tağşiş kriterleri göz önünde bulundurulmakta, ayrıca dünya genelindeki veriyi tarayan ve ürünlerle ilgili riskleri raporlayan dijital bir sistem kullanılmaktadır.

Ürün Güvenliği ve Kalite Analizleri	2022		2023		2024	
	Analiz Edilen Ürün Sayısı	Analiz Sonucu Reyonlardan Çekilen Ürün Sayısı	Analiz Edilen Ürün Sayısı	Analiz Sonucu Reyonlardan Çekilen Ürün Sayısı	Analiz Edilen Ürün Sayısı	Analiz Sonucu Reyonlardan Çekilen Ürün Sayısı
Ulusal Marka Ürünler	564	27	396	32	271	127
Öz Marka Ürünler	1.281	8	1.454	20	1.732	54
<b>TOPLAM</b>	<b>1.845</b>	<b>%2</b>	<b>1.850</b>	<b>%3</b>	<b>2.003</b>	<b>%9</b>

## Merkez Depolarımızda Ürün Kalite Kontrolleri

Merkez depolar, tüm mağazalarımıza ürün transferinin yapıldığı ve depolamanın gerçekleştirildiği alanlardır. Merkez depolarımıza gelen ürünlerin kalite kontrolleri mal kabul aşamasında Depo Kalite Güvence Uzmanlarımız tarafından yönetilmektedir. Ürüne özel olarak hazırlanmış kontroller sayesinde ürünlerin standartlara uygun, taze, güvenli ve kaliteli olduğundan emin olmaktadır.

Kalite kontrol süreçlerimizi merkez depolarımızda Ziraat Mühendisi, Gıda Mühendisi, Kimyager ve Gıda Teknikerlerinden oluşan uzman ekiplerimiz ile yönetmekteyiz.

2024 yılında depolarımıza gelen Öz marka ve ulusal marka olarak tahribatlı, tahribatsız şekilde ürünlerde toplam 236.895 parametrede kalite kontrol yapıldı. Ayrıca 2024 yılında taze gıda meyve sebze ürünlerinden 6,547 ton ve 966,640 adet ürünün kontrolü sağlandı.

Depo mal kabul sırasında gerçekleştirdiğimiz kontrollerin yanı sıra mağazalara sevkiyat yapan araçlarda sevkiyat aracının temizliğinin sevkiyata uygunluğu ve sıcaklık kontrollerini de yapmaktayız. Sevkiyat araçlarının sıcaklık kontrolünü 2018 yılından itibaren alarmlı, kameralı uzaktan izleme sistemleri ile gerçekleştiriyoruz.

Merkez depolarımızda ürünleri doğru muhafaza etmek, ürün güvenliğini sağlamak ve doğru koşullarda mağazalara sevkiyatını gerçekleştirmek için depo faaliyetlerimize özel hazırladığımız hijyen ve gıda güvenliği eğitimlerini de düzenli olarak vermekteyiz.

## Ürün Sağlık ve Güvenliği için Diğer Uygulamalar

### Organik Ekmek

Organik ekmek üretimini ilk gerçekleştiren perakendeci olarak faaliyetlerimize 2024 yılında da devam etmekteyiz. Hiper format mağazalarımızda ürettiğimiz organik ekmekleri “Doğa Tat Carrefour” markasıyla tüketicilerimize sunmaktayız. Organik ekmek süreçlerimiz her yıl Eco-cert tarafından denetlenmekte ve sertifikalandırılmaktadır. Üretim süreçlerimiz, yasal mevzuatlar çerçevesinde titizlikle yürütülmekte; ambalajlama, etiketleme ve diğer kontrol aşamaları mağazalarımızdaki gıda mühendislerimiz tarafından takip edilmektedir.

Üretim prosedürleri, talimatlar ve mevzuata uyum konularında mağaza yetkililerimize düzenli eğitimler vererek Carrefour Güvencesini sağlamaktayız. Organik ekmeklerin hammaddelerinin tarımında sentetik gübre, ilaç ve herhangi bir kimyasal madde kullanmamaktayız. Aynı zamanda ürünlerimizin pestisit ve GDO içermediğini akredite laboratuvar analizleri ile doğrulamaktayız.

Müşterilerimize kaliteli ve lezzetli ürünleri sunmayı hedefleyerek organik ekmeğimizi geleneksel yöntemlerle üretiyoruz. Organik ekşi hamur mayası kullanılarak üretilen organik ekmek, kendine özgü lezzeti ve uzun süre tazeliğini koruma özelliği ile öne çıkar. Organik ekşi hamur mayamızı organik Carrefour marka kuru üzüm ve organik bal reçetemiz ile üretirken, su kullanımında ise Carrefour Discount marka doğal kaynak suyu tercih ediyoruz. Bu şekilde, yıl içinde düzenli olarak gerçekleştirdiğimiz analizler ve denetimlerle kontrol altında tuttuğumuz Carrefour marka ürünlerimizi kullanarak kalite standardımızı korumaktayız.



### Doğru Bal

Gıdanın sürdürülebilirliği, büyük ölçüde arıların tozlaşma yoluyla sağladığı ekosistem hizmetlerine bağlıdır. Arıların varlığı sadece bal üretimi için değil, aynı zamanda biyolojik çeşitliliğin korunması ve gıda güvenliğinin sağlanması için de kritik önemdedir.

CarrefourSA olarak 2017 yılından bu yana bal ve arıcılık faaliyetlerine özel bir yaklaşım benimsemekteyiz. Türkiye'nin bal tedarikinde öne çıkan Ardahan, Kars ve Adana gibi bölgelerdeki arıcılarımızla iş birliği içinde çalışıyor; doğru bal üretimi, arı sağlığı ve sürdürülebilir arıcılık uygulamaları konularında eğitimler sağlıyoruz. Tedarikçilerimizle birlikte ürün güvenliği, hijyenik üretim ve kalite konularını önceliklendiriyor; bu doğrultuda özel kalite protokolleriyle sorumlu üretimi destekliyoruz.



## Müşteri Deneyimi

### Müşteri Deneyimi Yaklaşımımız ve Ölçümleme

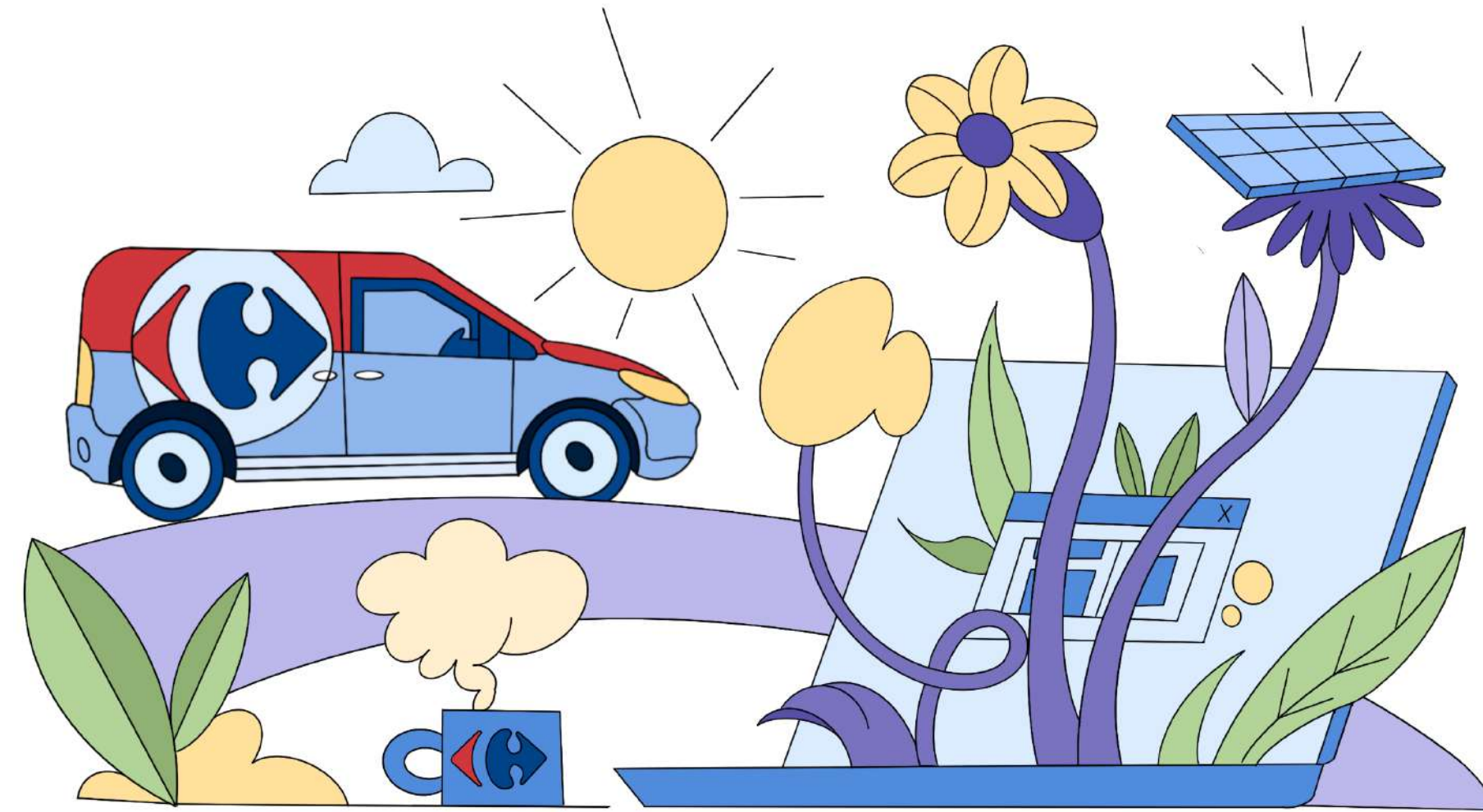
Müşterilerimizin CarrefourSA deneyimini en üst seviyede gerçekleştirebilmek için tüm müşteri süreçlerini "Müşterinin iletişim kurmak istediği yerde ol" mottosuyla düzenlemekteyiz. Bununla birlikte, müşteri beklenti ve davranışlarının evrimine uyum sağlamanın, ürün ve hizmet kalitesini sürekli olarak yükseltmenin ve dijitalleşmeyle birlikte sürdürülebilirliğe odaklanmanın altını çiziyoruz.

Müşteri odaklılık bakış açısını tüm organizasyonun sahiplenmesi ve müşterinin sesini anlık takibine olanak tanıyan **ProAct İçgörü: Müşteri Deneyimi Takip Sistemini** oluşturduk. Bu sayede;

- Kritik temas noktalarını belirleyerek, sorunsuz bir müşteri etkileşimi sağlayabiliyoruz.
- Veri analitiği ve tahmine dayalı modelleme teknikleri kullanarak churn etme olasılığı yüksek olan müşterileri belirleyebiliyoruz.
- Müşterileri tutundurmak için proaktif adımlar atarak müşteri kaybını önemli ölçüde azaltıp uzun vadeli müşteri sadakatini destekleyebiliyoruz.

- Ortaya çıkabilecek herhangi bir sorunun çözüme kavuşma süresini tahminleyip müşterilerimizi bilgilendirebiliyoruz.
- Sosyal medya platformlarını yakından takip ederek müşteri duyarlılığındaki eğilimleri izleyebiliyoruz.

Müşteri Deneyimi İndikatörleri	2022	2023	2024
E-Ticaret Şikayet Oranı (%)	3,8	4,2	5,10
İlk Aramada Çözülen Şikayet Oranı (FCR) (%)	73	85	85
Şikayetvar İlk Temas Süresi (dakika)	00:03:03	00:01:23	00:01:24
Müşteri Deneyimi Endeksi	79	89	85



### CarrefourSA Sadakat Programı

2024 sonu itibarıyla CarrefourSA Sadakat Programına kayıtlı aktif müşteri sayımız, bir önceki yıla göre 1,3 milyon artarak 12 milyona ulaştı. %7'si çevrim içi olmak üzere bu müşterilerimizin ayda ortalama 2,5 milyonu marketlerimizi ziyaret etmektedir. Yıl boyunca, gelişmiş istatistiksel modellerle oluşturulan özel tekliflerin yanı sıra, puan kampanyaları ve indirimler gibi kampanyalarla müşterilerimize çeşitli avantajlar sunmaktayız.

### Ürün Bulunurluğu

Gıda perakendeciliğinde müşteri memnuniyetinin temel unsurlarından biri, ihtiyaç duyulan ürünün rafta her zaman erişilebilir olmasıdır. CarrefourSA olarak, ürün bulunurluğunu kesintisiz sağlamak adına stoğumuzu dikkatle planlıyor, talep dalgalanmalarını göz önünde bulundurarak operasyonlarımızı sürekli geliştiriyoruz. Bu süreci yürütürken hem stok miktarlarını artırıyor hem de son tüketim tarihi ve stok maliyeti gibi sürdürülebilirlik açısından kritik faktörleri dengelemeye özen gösteriyoruz.

Rafta Ürün Bulunurluğu	2022	2023	2024
%	94	94	93,8

## Duygusal Analiz Sonuçları

Belirlediğimiz standartlara uygun ürünler sunma amacı doğrultusunda, Öz Markalı ürünlerimizi değerlendirmek üzere eğitilmiş panelistler tarafından müşteri beğenisi odaklı duygusal değerlendirmeler gerçekleştirilmekteyiz. Süreçlerimizi tarafsızlık ve bağımsızlık ilkesiyle yönetmek amacıyla üçüncü taraf uzman kuruluşlarla iş birliği içerisinde yürütmekteyiz.

Ürünlerimiz piyasaya sürmeden önce tat eşik testi yapılmış uzman panelistler tarafından gerçekleştirilen duygusal değerlendirmelerden geçerken, temizlik ve kozmetik ürünlerimiz ise önce alanında uzman laboratuvarlarda etkinlik testlerine tabi tutulur ve ardından duygusal/performans değerlendirmeleri yine uzman panelistler tarafından gerçekleştirilir. Duygusal değerlendirmeler rutin olarak tekrarlanmaktadır, bu sayede, müşterilerimizin beğenisine uygun ürünlerin devamlılığını sağlamaktayız.

Duygusal Analiz – Gerçekleşenler	2022	2023	2024
Adet	228	271	250

## Doğru Bilgilendirme ve Etiketleme <sup>417-1</sup>

### Türk Gıda Kodeksi Etiketleme ve Tüketicileri Bilgilendirme Yönetmeliği, gıda ürünlerinin etiketinde bulunması gereken zorunlu bilgileri belirlemektedir.

Bu bilgiler arasında ürün adı, içindekiler ve alerjen bilgileri, üretici firmanın adı ve adresi, ürünün menşei, net miktarı, son tüketim tarihi (STT) veya tavsiye edilen tüketim tarihi (TETT), parti numarası, özel muhafaza koşulları, işletme kayıt/onay numarası, ürünün tüketim/kullanım talimatı ve enerji besin öğeleri gibi temel detaylar yer alır. Bu bilgiler, tüketicilerin ürünleri doğru bir şekilde değerlendirmeleri ve güvenli bir şekilde tüketmeleri için gereklidir. Ürünlerimizin bu yönetmeliğe uygunluğunu değerlendirerek doğru ve güvenilir bilgilerin sunulduğundan emin olmaktadır.

Müşterilerimize en doğru ve eksiksiz bilgiyi sunarken Öz Markalı ürünlerimizin etiketlerini özenle hazırlamaktayız. Ürünlerimizin etiketlerinde yer alan enerji ve besin öğeleri bilgileri, akredite edilmiş analiz raporlarına dayanmaktadır. Etiketlerde yağ, doymuş yağ, karbonhidrat, şeker, protein, tuz ve lif gibi

besin öğeleri detaylı olarak belirtilmektedir. Ayrıca, ürünlerimizde belirgin bir miktarda vitamin veya mineral bulunması durumunda bu bilgi de etikette yer almaktadır. Tüketici bilgilendirmesi amacıyla her bir porsiyondaki enerji ve besin öğeleri miktarı ile günlük referans alım düzeyi de etiket üzerinde açıkça belirtilerek, sağlıklı beslenme için rehberlik sağlamaktadır. Bu yaklaşımımızla, tüketicilerimizin sağlıklı seçimler yapabilmelerini desteklemek en önemli önceliklerimizden biridir.

Özellikle kozmetik ve deterjan gibi Öz Markalı ürünlerimizde, temel bilgilerin yanı sıra kullanım talimatları, uyarılar ve saklama koşulları gibi önemli bilgilere de genişçe yer vermekteyiz. Böylece ürünlerimizin güvenli ve etkili bir şekilde kullanılmasını hedefliyoruz. Etiketleme sürecimiz, müşteri memnuniyetini ve güvenliği ön planda tutan yaklaşımımızın bir yansımasıdır.

Rafımızdaki her üründe müşterilerimizi doğru bilgilendirmek için ürün içeriklerini yakından takip etmekteyiz. Reyonlarımızda satışa sunduğumuz her ürünün etiket bilgilerinin mevzuata uygun olmasına dikkat ediyor, birçok noktada etiket kontrolünü yapıyoruz.

Böylelikle mağazalarımızda satışa sunduğumuz farklı markaların ürünlerinin de bu konuda uymakla yükümlü olduğumuz yasa ve yönetmeliklere uygun olmasını sağlamaktayız.

Çevrim içi satış platformlarımızda ürünlere ait etiket bilgilerini şeffaf bir şekilde müşteriye sunabilmek için gıda ürünlerimize yönelik bir 'ürün bilgileri butonu' bulunmakta ve ürüne ait detaylı bilgiler bu alanda yer almaktadır. Bu sayede müşterilerimiz, satın almadan önce ürünle ilgili tüm bilgilere ulaşabilmektedirler.

CarrefourSA olarak, sosyal medya platformlarını, müşterilerimize ürün kalitesi, ürün muhafazası ve ürün güvenliği konularında doğru ve güvenilir bilgiler sunma amacıyla etkili bir iletişim aracı olarak kullanmayı amaçlıyoruz. Bu platformlar aracılığıyla, müşterilerimize sunduğumuz ürünlerin kalitesini ve güvenliğini vurgulayarak, onların güvenine layık olmayı da hedefliyoruz.

Müşterilerimize *en doğru ve eksiksiz bilgiyi* sunarken *Öz Markalı ürünlerimizin* etiketlerini özenle hazırlamaktayız.



## Müşteri Deneyimi Geliştirme için Konseptlerimiz

2024'te dönüşüm yolculuğumuza yenilikçi ve etkili adımlar ekledik. 70 ilde yer alan 1.225 mağazamız ve e-ticaret platformumuzla toplamda 300 milyon ziyaretçiye ulaşmayı başardık.

**Lezzet Arası** çatısı altında yeme içme sektörü yatırımlarımızı 2024 yılında da devam ettik. 2017 yılında müşterilerimize market fiyatına benzersiz bir restoran deneyimi sunmak için başladığımız yolculukta, 5 ilde 13 Lezzet Arası restoranına ulaştık. **Lezzet Arası Mutfak** konseptiyle de 3 lokasyonda farklı lezzet seçenekleri içeren markalarımızla yemek siparişi hizmeti vermeye devam ediyoruz.



2024 yılında yeme içme yatırımlarımıza **Lezzet Arası Catering'i ekleyerek**, özel davetlerden etkinliklere kadar farklı organizasyonlara Lezzet Arası şeflerimizin özenle hazırladığı geniş yelpazedeki menülerle hizmet vermeye başladık.

### 36. Kristal Elma Ödül Töreni'nde lezzet sponsorluğu yaparak yeni hizmetimiz

Lezzet Arası Catering'i tanıttık



**CarrefourSA Profesyonel** markamız ile HORECA sektörüne yaptığımız yatırımların da karşılığını almaktayız. Antalya'da kurduğumuz dağıtım merkezi ve Bodrum'da açtığımız HORECA mağazası ile profesyonellere gıda ve gıda dışı çözümler sunuyoruz.

Tüm yatırımlarımıza dair detaylı bilgiyi [CarrefourSA Faaliyet Raporunda \(s.35-42\) bulabilirsiniz.](#)

Sektördeki konumumuzu güçlendirirken aynı zamanda müşterilerin değişen alışveriş alışkanlıklarına hızlı bir şekilde uyum sağlamak adına alternatif satış kanallarını geliştirmekteyiz. Bu bakış açısıyla CarrefourSA'nın iştiraki olarak geliştirilen Bonheur Coffee & Bakery aracılığıyla, kaliteli kahve ve zengin lezzet çeşitleri ile modern bir kahve deneyimi sunmayı amaçlıyoruz. Geniş ürün yelpazesıyla her damak zevkine hitap eden marka, ilk şubesini Eylül 2024'te Ankara Çayyolu CarrefourSA Süper mağazasında açtı.



## Dijitalleşme

### Dijitalleşme Yaklaşımımız <sup>3-3</sup>

CarrefourSA olarak dijitalleşmeyi yalnızca mevcut süreçleri iyileştirme aracı değil, iş yapış şeklimizi kökten dönüştüren stratejik bir kaldıraç olarak görüyoruz. Bu anlayış doğrultusunda hedefimiz; teknolojiyi işimizin merkezine alarak daha çevik, daha verimli, daha hızlı, maliyet açısından daha dengeli ve en önemlisi daha müşteri odaklı bir yapıya ulaşmaktır. Bu bakış açısıyla; ürün izlenebilirliği, tedarik zinciri yönetimi, kayıp ve israfın azaltılması gibi alanlarda da önemli kazanımlar sağlıyoruz.

Dijitalleşme yatırımlarımızla hem müşterilerimize dokunduğumuz her noktada deneyimi geliştiriyor, hem de çalışanlarımızın iş süreçlerini kolaylaştırarak verimliliği artırıyoruz. Sahip olduğumuz veriyi anlamlandırarak karar alma süreçlerimize entegre ediyor; tüm iş süreçlerimizin izlenebilir, ölçülebilir ve raporlanabilir olmasını amaçlayarak hem operasyonel mükemmelliği hem de sürdürülebilir büyümeyi destekliyoruz.

Veri güvenliği, müşterilerimizle kurduğumuz güven ilişkisini besleyen temel unsurlardan biri olduğuna inanıyoruz. Bu doğrultuda dijital sistem altyapılarımızı sürekli güncel tutarak tüketici verilerinin korunmasına büyük önem veriyoruz.

Dijitalleşme performansımızı Sabancı Topluluğu'nun sürdürülebilirlik öncelikleri kapsamında periyodik olarak raporluyor, teknoloji ile şekillenen sürdürülebilir bir geleceğe katkı sunmaya devam ediyoruz.

## Dijital Uygulamalarımız

### E-Ticaret

*Ürün çeşitliliği, hızla artan operasyon lokasyonları ve alternatif satış kanalları avantajlarıyla e-ticarete önemli bir rol oynamaya devam ettik ve 2024 yılında hızla büyümeyi sürdürdük.*

Müşterilerin çevrim içi kanallardan verecekleri siparişten teslimata kadar olan tüm süreci daha kaliteli geçirmesini sağlamayı amaçlıyoruz. 2024 sonu itibarıyla 24 ilde, 94 mağazamız üzerinden 194 araçla [carrefoursa.com](https://www.carrefoursa.com) hizmeti, buna ek olarak 3 mağazada gel-al hizmeti, 96 Yemeksepeti hizmet lokasyonu ile toplam 35 şehirde 193 operasyon noktası ile müşterilerimize doğru ürün ve hizmeti ulaştırıyoruz. 2024 yılında:

- **Yemeksepeti Alternatif Satış Kanalı İş Birliği:** Yemeksepetinin pazaryeri yapısının entegrasyonu ile market siparişlerine Yemeksepeti kuryeleri ile hızlı teslimat opsiyonu eklendi.
- **Trendyol Alternatif Satış Kanalı İş Birliği:** Trendyol pazaryeri yapısının entegrasyonu ile CarrefourSA araçları ile eve teslim hizmeti sağlandı. Ek olarak CarrefourSA Ekstra üzerinden tüm Türkiye'ye sipariş gönderimi yapılmaktadır.
- **Hepsiburada Alternatif Satış Kanalı İş Birliği:** Hepsiburada pazaryeri yapısının entegrasyonu ile CarrefourSA Ekstra üzerinden tüm Türkiye'ye sipariş gönderimi yapılmaktadır.
- **Craftgate İş Birliği:** Craftgate, çevrim içi ödeme platformu olarak CarrefourSA'nın ödeme süreçlerine entegre edildi. Bu entegrasyon, müşterilerin alışverişlerini güvenli bir şekilde tamamlamalarına olanak tanırken, aynı zamanda ödeme işlemlerinin hızlı ve sorunsuz bir şekilde gerçekleşmesini sağlamaktadır.

Bütün bu çalışmalarımızın sonucunda büyümemizin devamlılığını sağlamayı hedeflemekteyiz:



E - Ticaret	2022	2023	2024
Mağaza Sayısı (Yıl Sonu)	58	75	94
Sipariş Adeti (m)	3,4	3,8	4,0

### C-Mobil

**C-Mobil, tüm CarrefourSA çalışanlarının kullanabildiği, içeriğinde İnsan Kaynakları, mağaza uygulamaları, raporlar, bülten, talep yaratma ve onaylama işlemlerinin yapıldığı mobil uygulamadır.** Dijitalleşmenin getirdiği hızlı dönüşüm ile beraber, perakende sektörünün de hızlı hayat döngüsüne cevap verme ve şirket içi iletişimi güçlendirme amacıyla geliştirdik.

- **C-Performans** Çalışanlarımızın bireysel gelişimlerini desteklemek ve kariyer yolculuklarını izlemek amacıyla mobil uygulama üzerinden bir geri bildirim sistemi olan C-Performans sistemini hayata geçirdik.
- **Acil Durum Butonu** C-Mobil üzerinde yeni versiyon ile birlikte konumlandırığımız Acil Durum Modülü, ülkemizde sıklıkla karşılaşılan felaketler, olumsuz koşullara karşı personellerin karşılaştıkları durum esnasında sms ve notification aracılığıyla üst yöneticilerine ve kendi yakınlarına bilgilendirme sağlama amacı ile kurgulandı. Uygulama içerisinde ülkemizde sıkça rastlanan doğal afetler ile ilgili bilgilendirme dokümantasyon sistemi de mevcuttur.

## Dijital Projeler

- **Yapay Zeka Odaklı Dijital Dönüşüm:** Şirketin geleceğini şekillendirmek ve rekabet gücünü artırmak amacıyla yapay zekâ odaklı dijital dönüşüm projesi ile önemli bir adım attık. Teknolojik yenilikleri takip ederek iş süreçlerini geliştirmek, çalışanların dijital yetkinliklerini artırmak ve müşterilere daha iyi hizmet sunmak için bir Dijital Dönüşüm Ofisi kurduk. Bu kapsamda 71 dönüşüm çalışması ve 64 proje belirleterek çalışmalara başlandı
- **Payfour Cüzdan:** Sadakat programı özelliği de taşıyan kendi dijital cüzdan uygulamamızı geliştirerek müşterilerimize alternatif dijital ödeme yöntemi, hazır limit ve alışveriş kredisi seçenekleri ile finansal fayda ve ödeme kolaylığı sağlamayı hedeflerken aynı zamanda çağın gerekliliği olan finansal teknolojiye de yatırım yapmaktayız.
- **Mağaza Portal:** Mağazaların yapabilecekleri tüm self servis işleri operasyon ekiplerine çağrı açmadan yapabilecekleri bir portal geliştirdik. Portal ile tüm mağaza duyurularının yönetilebilir olması sağlanırken aynı zamanda tüm raporların da yine portaldan sağlanabileceği geliştirmeler yapıldı.
- **Kurumsal Müşteri:** Kurumsal kart satın alan müşterilerimizin bakiye yüklemelerini yapabildikleri, bakiyeleri takip edip

raporlayabildikleri self-servis portal uygulaması devreye alındı. Kurumsal müşteri portalı hem müşterilere kolaylık sağlayan hem de kart güvenliği sağlayan bir geliştirme oldu.

- **Tally Robotu:** CarrefourSA mağazalarında kullanılan Tally robotu, müşteri deneyimini iyileştirme amacına hizmet etmektedir. Tally robotu, mağazalar içerisindeki reyonları gezerek ürün, raf ve etiket fotoğrafları çekmektedir. Çekilen görseller, anlık olarak görüntü işleme teknolojisiyle incelenmekte ve mağaza personeline görev olarak iletilmektedir. Böylece raflardaki eksik ürünler hemen temin edilip, yanlış fiyatlı etiketler değiştirilmektedir.

- **Bayilik Yönetim Platformu:** Bayi başvurularının tek bir kanal üzerinden yönetiminin sağlanması amacıyla bayilikyönetim.carrefoursa.com platformu hayata geçirildi. İş ortağım portalı üzerinden, telefon üzerinden ya da sosyal medya üzerinden yapılan başvuruların tek bir ekran üzerinden yönetimi, başvuru sahibine arama yapılması, ulaşılamaması durumunda sms gönderimi, Kanal Geliştirme ekibinin hem mobil hem İnternet üzerinden bayiler ile iletişim kurmalarını kolaylaştırıp tek alandan raporlanması ile etkin süreç yönetimi hedeflendi.

## Robotik Süreç Optimizasyonu

Robotik Süreç Otomasyonu (RPA), insan gücü ile yapılan rutin, birbirini tekrar eden, kural bazlı ve yüksek hacimli işlerin, insanı taklit ederek yapıldığı bir teknolojidir. İnsan kaynakları, Finans-Muhasebe, Satış, Bilgi Teknolojileri gibi birçok departmanda RPA teknolojisi ile 7/24 çalışma fırsatı sağlayarak verimliliği artırırken, hata olasılığını minimize etmekte ve işlerin daha hızlı sonuçlanmasını sağlamaktayız.

2024 yılı itibarıyla 106 sürecimiz ve ayda 16.196 iş robotlar (RPA) tarafından yürütülmektedir. Robotlarımız tarafından yapılan işlemler sonucunda yıllık 234 kişilik iş gücüne denk gelen verimlilik sağlanmıştır. Bu kapsamda her yıl en az 3 süreci kapsamına almayı hedefliyoruz.



## Gizlilik ve veri güvenliği

418-1, FB-FR-230a.1, FB-FR-230a.2

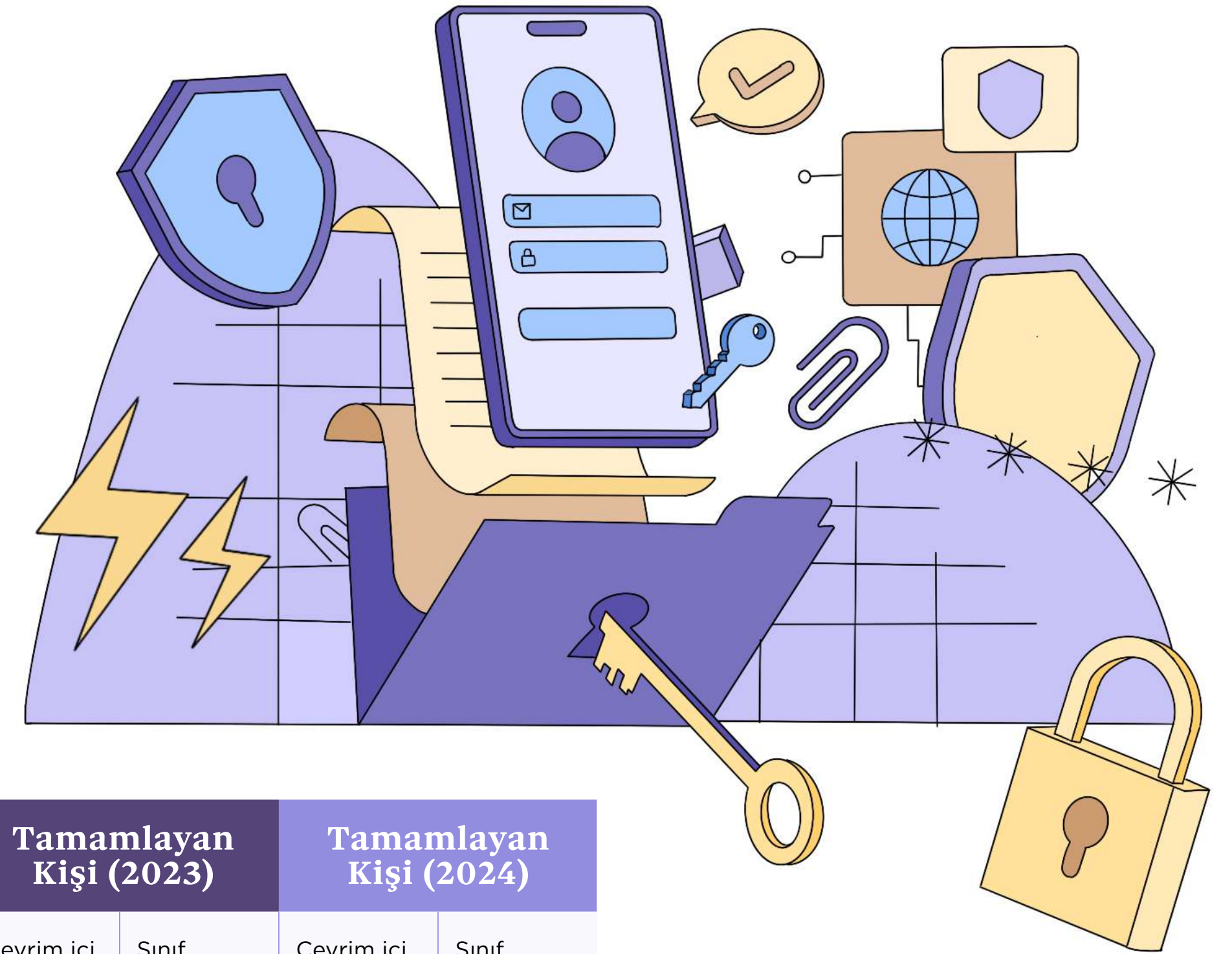
Hem kurumsal verilerimizin hem de sahip olduğumuz tüm kişisel verilerin gizliliği ve güvenliği için azami gayret göstermekteyiz. Veri gizliliği ve güvenliği alınan teknik önlemlerin yanı sıra tüm çalışanlar, danışmanlar, dış kaynaklar ve süreçler tarafından desteklenmesi gereken bir ekip işidir.

Veri gizliliğini ve güvenliğini sağlamak için, sürekli artan ve gelişen siber saldırılara karşı kullanıcı farkındalığının yanı sıra bazı teknik önlemler almaktayız. Her yıl artan sayılarda siber atak aldığımızı düşündüğümüzde, bu yöndeki önlemlerimizin önemi daha da artmaktadır:

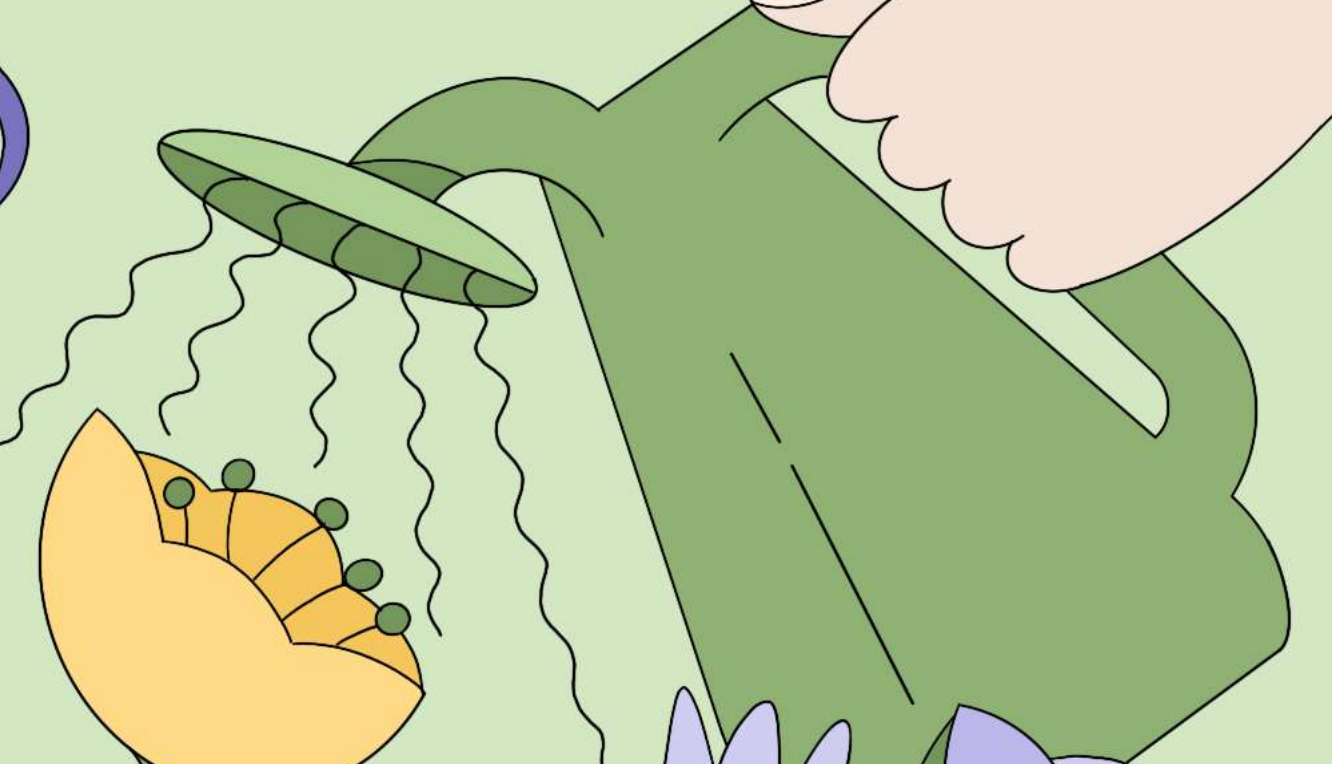
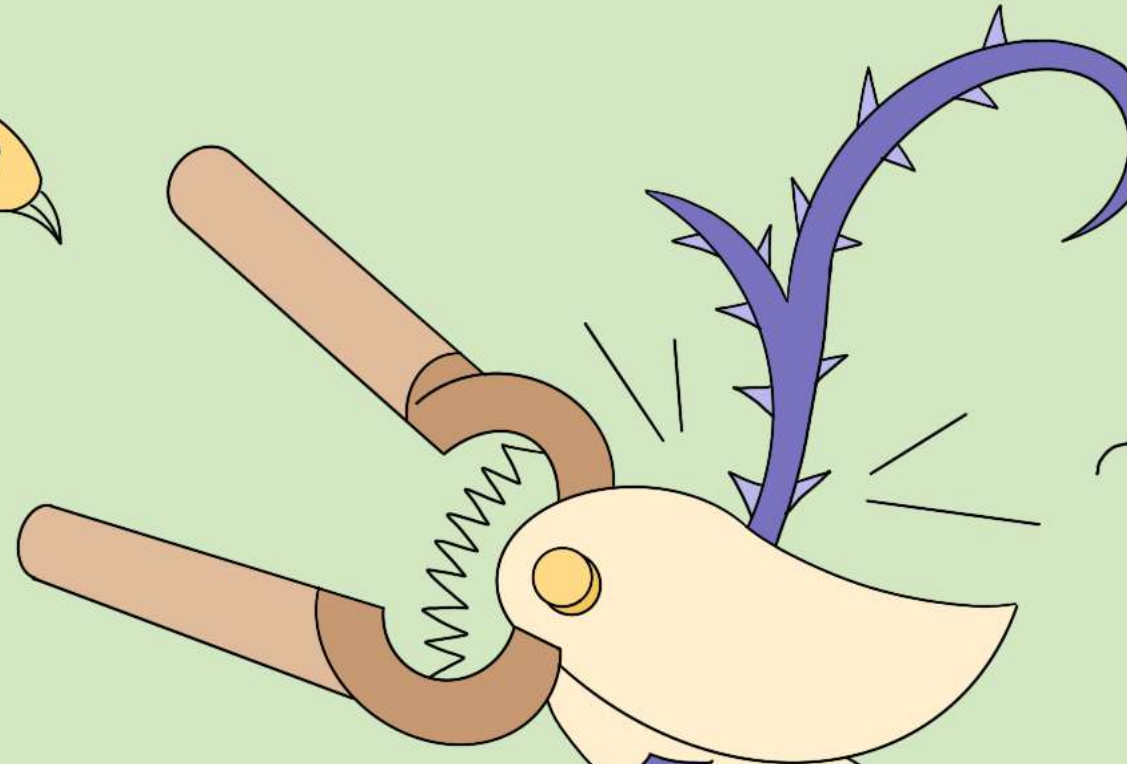
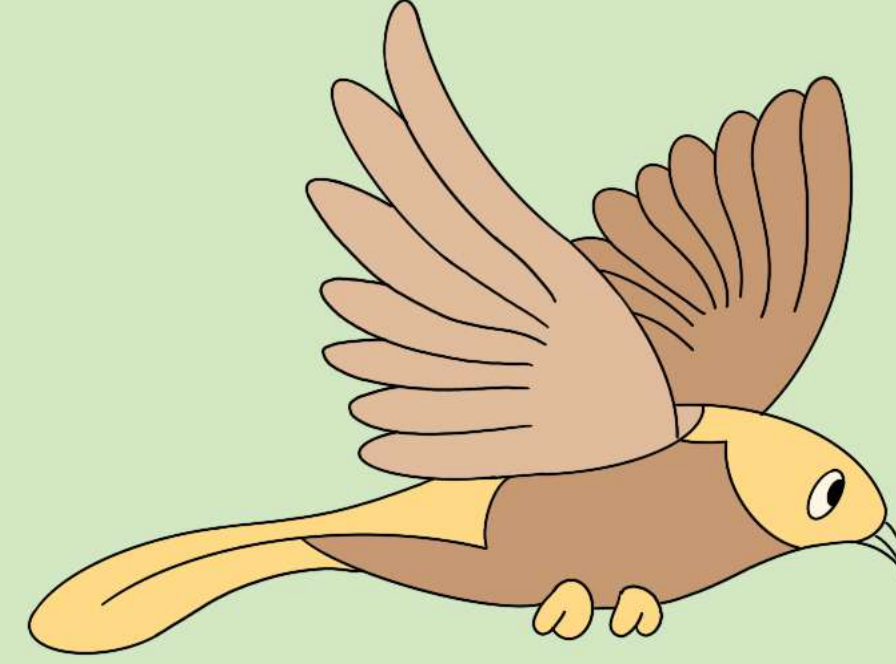
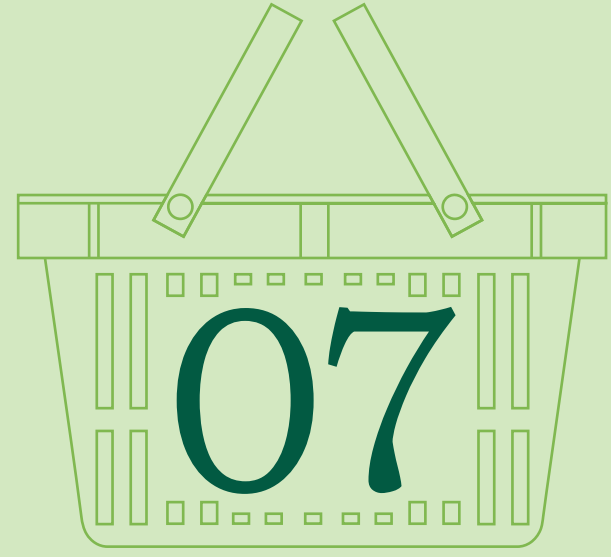
- E-posta güvenliği için çift katmanlı kontrol mekanizması uygulanmaktadır. Ortalama saldırıları ve içeriğinde zarar olan e-postalar engellenerek karantinaya alınmaktadır.
- Gönderdiğimiz bilgilendirmeler ile kullanıcılarımızın farkındalığına yönelik çalışmalar yapılmaktadır.
- Kullanıcı bilgisayarlarında olası zararlara karşı güvenlik uygulamaları kullanılmakta, hızlı tespit ve aksiyon almak için projeler geliştirilmektedir.

- Kurduğumuz izleme sistemleri ile olası bir anomali için 7/24 izlemeler yapılmaktadır.
- Kullanıcı bilgisayarlarında, kişilerin çalışmalarını etkilemeyecek şekilde sıkılaştırma ve iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilmektedir.
- Kullanıcıların şirket içi ve dışında zararlı sitelere erişiminin önüne geçmek için web güvenlik ürünleri kullanılmaktadır.
- Kullanıcı ve yetkili kullanıcı hesaplarının ve erişim yetkilerinin yönetilmesi için düzenli kontroller yapılmaktadır.
- Bilerek ya da bilmeden yapılabilecek veri sızıntısı risklerine karşı veri sızıntısı önleme yazılımları kullanılmaktadır.
- Olası siber güvenlik olaylarını erken tespit edebilmek için proaktif olarak log izleme yapılmakta, çeşitli kurallar çerçevesinde alarmlar üretilip, aksiyonlar alınmaktadır.
- Siber istihbarat toplanmakta, alan adları, sertifikalar, dijital izler takip edilmektedir.

- Geliştirdiğimiz uygulamalarda sızma testlerini ve kod analizlerini periyodik olarak uygulanmaktadır.
- Olası sistem ve network açıklarına karşı sürekli taramalar yapılmaktadır.
- Bağımsız skorlama platformlarından dış dünyadaki ayak izlerimize yönelik sürekli skorlama ve raporlar ile kontroller yapılarak iyileştirmeler hayata geçirilmektedir.
- 2024 yılında veri güvenliğinin ihlali ile ilgili bir vaka yaşanmamıştır.

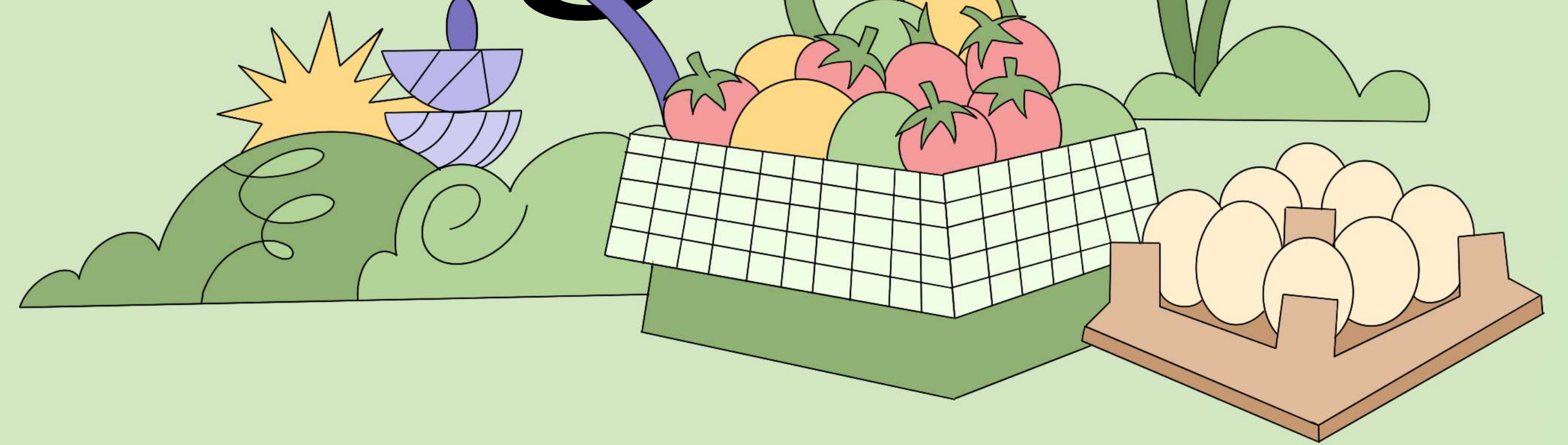


Eğitim	Tamamlayan Kişi (2022)		Tamamlayan Kişi (2023)		Tamamlayan Kişi (2024)	
	Çevrim içi Eğitim	Sınıf Eğitimi	Çevrim içi Eğitim	Sınıf Eğitimi	Çevrim içi Eğitim	Sınıf Eğitimi
Bilgi Güvenliği Farkındalık Eğitimi	2.505	13	2.160	-	9.128	186
Bilgi Güvenliği Eğitimi	164	160	83	199	324	122
Oryantasyon	2.585	2.012	1.187	3.715	11.724	3.655



# Çevresel Sorumluluğumuz

- İklim Değişikliği
- Atık Yönetimi



# Çevresel Sorumluluğumuz

*CarrefourSA olarak sürdürülebilir kalkınma ve dögüsel ekonomi ilkeleri doğrultusunda, çevresel etkilerimizi en aza indirmeyi ve çevre performansımızı sürekli olarak iyileştirmeyi temel bir sorumluluk olarak görmekteyiz.*

Çevreyle ilgili tüm yasal düzenlemelere %100 uyum sağlarken, bu alandaki uygulamalarla da sektöre örnek olmayı hedefliyoruz.

Mağaza ve depo operasyonlarımızda **sıfır atık** yaklaşımını benimseyerek, atık oluşumunu kaynağında azaltacak önlemler alıyor; geri dönüşüm ve geri kazanım oranlarımızı her yıl artırmak için sistematik çalışmalar yürütüyoruz. Gıda atıklarının önlenmesi amacıyla doğru stok yönetimi uyguluyor, tüketilebilir durumdaki ürünleri sivil toplum kuruluşları aracılığıyla ihtiyaç sahiplerine ulaştırarak hem toplumsal fayda sağlıyor hem de ekonomik israfın önüne geçiyoruz.

İklim değişikliği etkilerinin operasyonlarımız üzerindeki etkisini değerlendiriyor, tüm doğal kaynakların verimli kullanımına öncelik veriyoruz. Enerji tüketimimizi azaltmak ve karbon ayak izimizi düşürmek amacıyla verimlilik çalışmaları yürütüyoruz. Ulusal ve uluslararası düzeyde gerçekleşen yasal gelişmeleri ve değişen tüketici trendlerini yakından takip ediyor, bu konudaki en iyi uygulamaları kurum içinde hayata geçirerek öncü rol üstleniyoruz.

Tedarik zincirimizde de doğa dostu uygulamaları destekliyor, sürdürülebilir üretim anlayışımızı iş ortaklarımızla paylaşarak onları bu dönüşüme dahil ediyoruz. Aynı zamanda tüm çalışanlarımızı ve müşterilerimizi çevresel farkındalık konusunda bilinçlendirmeye yönelik çalışmalarla, çevre duyarlılığını kurum kültürümüzün ayrılmaz bir parçası haline getiriyoruz.

**Çevresel sorumluluğumuz kapsamındaki konuları [İklim Değişikliği](#) ve [Atık Yönetimi başlıkları altında değerlendirmekteyiz.](#)**

Ana Performans Göstergeleri		2022	2023	2024	2025	2026	2027
İklim Değişikliği	Enerji Yoğunluğu* (kWh/m <sup>2</sup> )	385	334,10	334,62	330	327	323
	Projeler Sonucu Emisyon Azaltımı (ton CO <sub>2</sub> )	15.324	8.561	8.437	8.820	9.260	9.720
	Emisyon Yoğunluğu** (ton CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> )	0,40	0,34	0,60			
	CDP İklim Değişikliği Notu	A	A-	A	A	A	A
	CDP Orman Notu	B,B,B,B	A-,A-,A-,B	A-	A	A	A
	CDP Su Güvenliği Notu	A	A	A	A	A	A
Atık Yönetimi	Temel Seviye Sıfır Atık Belgesi Sahibi Mağaza Oranı (%)	79	76	94	> 90	> 90	> 90
	Tehlikeli ve Tehlikesiz atıkların geri dönüşüme verilme oranı (%)	> 90	> 90	> 90	> 90	> 90	> 90
	Çevre mevzuatına uyumsuzluk sebebiyle alınan önemli cezaların adedi***	0	0	0	0	0	0
	Sürdürülebilirlik Eğitimi Alan MAYA ve YA Programları Katılımcıları (%)	0	0	92	100	100	100

(\*): mağaza satış alanı başına enerji tüketimi

(\*\*): Kapsam I&II için satış alanı metrekaresi başına emisyon oranı

(\*\*\*): Çevre Kanununda belirtilen en yüksek ceza miktarının binde ikisinin altında

**[CarrefourSA 2024 ÇSY Temel Performans ve Hedef Göstergeleri Raporu'nu detaylı olarak incelemek için tıklayınız.](#)**

# İklim Değişikliği

## İklim Değişikliği Yaklaşımımız <sup>3-3</sup>

Türkiye perakende sektörünün öncü markalarından CarrefourSA olarak, ana ortaklarımız H.Ö. Sabancı Holding ve Carrefour Group'un küresel vizyonu doğrultusunda, iklim değişikliğiyle mücadelede kararlılıkla sorumluluk almaktayız. **“Yaşam için Doğrusu” vizyonumuz doğrultusunda sürdürülebilirliği tüm iş süreçlerimize entegre ediyor, çevresel etkilerimizi azaltmaya yönelik somut adımlar atıyoruz.**

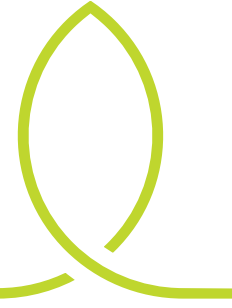
İklim değişikliğinin neden olabileceği risk ve fırsatları daha iyi anlayabilmek amacıyla gerçekleştirdiğimiz çifte önemlilik analizi sonuçlarına dair detaylı bilgiye TSRS raporumuzdan ulaşabilirsiniz.

Doğal kaynak kullanımını azaltmak, enerji ve iklimlendirme verimliliğini artırmak, mağazalarda ve depolarda soğutucu gaz tüketiminin azaltılması, atık oluşumunu kaynağında önlemek ve öncelikli çalışma alanlarımız arasında yer almaktadır. Sera gazı emisyonlarımızı azaltmak amacıyla operasyonel süreçlerimizi sürekli gözden geçiriyor, iyileştirme fırsatlarını değerlendirerek çevresel etkilerimizi en aza indirmeye yönelik uygulamaları hayata geçiriyoruz.

CarrefourSA'nın **“Yaşam İçin Doğrusu”** stratejisi çatısı altında, sadece kendi operasyonlarımızda değil, tedarik zincirimizden müşterilerimize kadar uzanan geniş bir etki alanında iklim krizine karşı sorumluluk alıyor, iş birliğine dayalı çözümler geliştirmek için çalışıyoruz. Emisyonlarımızı azaltmak amacıyla sorumlu satın alma politikamızı yaygınlaştırıyor, lojistik faaliyetlerimizi daha verimli hale getirmek için optimizasyon projeleri yürütüyoruz.

**[CarrefourSA İklim Değişikliği Politikası hakkında detaylı bilgi için tıklayınız.](#)**

**YAŞAM İÇİN  
DOĞRUSU**



## Net Sıfır Hedefi

Çatı kuruluşumuz Sabancı Holding'in 2050 yılına kadar “Net Sıfır” hedefine paralel olarak, CarrefourSA'da karbon ayak izimizi azaltmaya yönelik çalışmalarımıza kararlılıkla devam ediyoruz. 2017 yılından bu yana sera gazı emisyonlarımızı düzenli olarak takip ediyor, çevresel etkilerimizi azaltmak için sürekli iyileştirme odaklı adımlar atıyoruz. İklim değişikliğinin şirketimiz üzerindeki mevcut ve olası etkilerini daha iyi anlayabilmek amacıyla çifte önemlilik analizimizi tamamladık. Sürdürülebilirlik Komitemiz tarafından takip edilen emisyon azaltım çalışmaları kapsamında, her yıl birim satış alanı başına sera gazı emisyonlarımızı %5 oranında azaltmayı temel hedefimiz olarak ortaya koyduk.

## Enerji Kullanımı

### Enerji Yönetimi Yaklaşımımız

CarrefourSA'da, enerji yönetiminin bir parçası olarak yenilikçi ürün ve hizmetler sağlarken çevresel etkimizi azaltmayı ön planda tutmayı amaçlamaktayız. Bu doğrultuda enerji performansımızı ve verimliliğimizi artırırken çevresel etkimizi azaltacak projeler yürütüyoruz.

Taze gıda ürünlerinin kalite ve güvenliğini korumada kritik öneme sahip olan soğutma ve iklimlendirme sistemleri, aynı zamanda enerji tüketimimizin önemli bir bölümünü oluşturmaktadır. İklim değişikliğiyle birlikte artan sıcaklıklar, bu sistemlerin daha fazla çalışmasına neden olarak enerji tüketimini ve işletme maliyetlerini artırırken, çevresel etkileri de büyütmektedir. Bu nedenle enerji verimliliğini artırmak, aynı zamanda gıda israfını azaltmak ve karbon ayak izimizi küçültmek açısından da önemli bir adımdır.

[CarrefourSA İklim Değişikliği Politikası hakkında detaylı bilgi için tıklayınız](#)

### Enerji Tüketimi <sup>302-1, 302-2, 302-3, FB-FR-130a.1</sup>

Enerji tüketimimizin önemli bir kısmı elektrik kullanımına dayanmaktadır. Tüketimin yoğun olarak gerçekleştiği noktalar ise, mağazalarımızdaki iklimlendirme ve aydınlatma sistemleridir.

Diğer yakıt kaynakları ise [Sera Gazı Emisyonları](#) bölümünde detaylı olarak yer verilmiştir.



Enerji Tüketimi (MWh)	2022	2023	2024
Farklı Kaynaklardan Kullanılan Yakıtlar (Doğrudan enerji tüketimi)	16.448	20.720	24.109
Elektrik Tüketimi (Dolaylı Enerji Tüketimi)	189.772	176.666	187.589
Toplam Enerji Tüketimi	206.220	197.386	211.698

**NOT:** 2024 yılında, tüm mağazalarımızda, depolarımızda ve Genel Merkezimizde kullanılan elektriğin tamamı için YEK-G sertifikası temin edilmiştir. Toplam elektrik tüketimine bayiilik mağazaları dahil değildir.

Enerji Yoğunluğu	2022	2023	2024
Enerji Tüketimi*(kWh/m <sup>2</sup> )	385	334,10	334,62

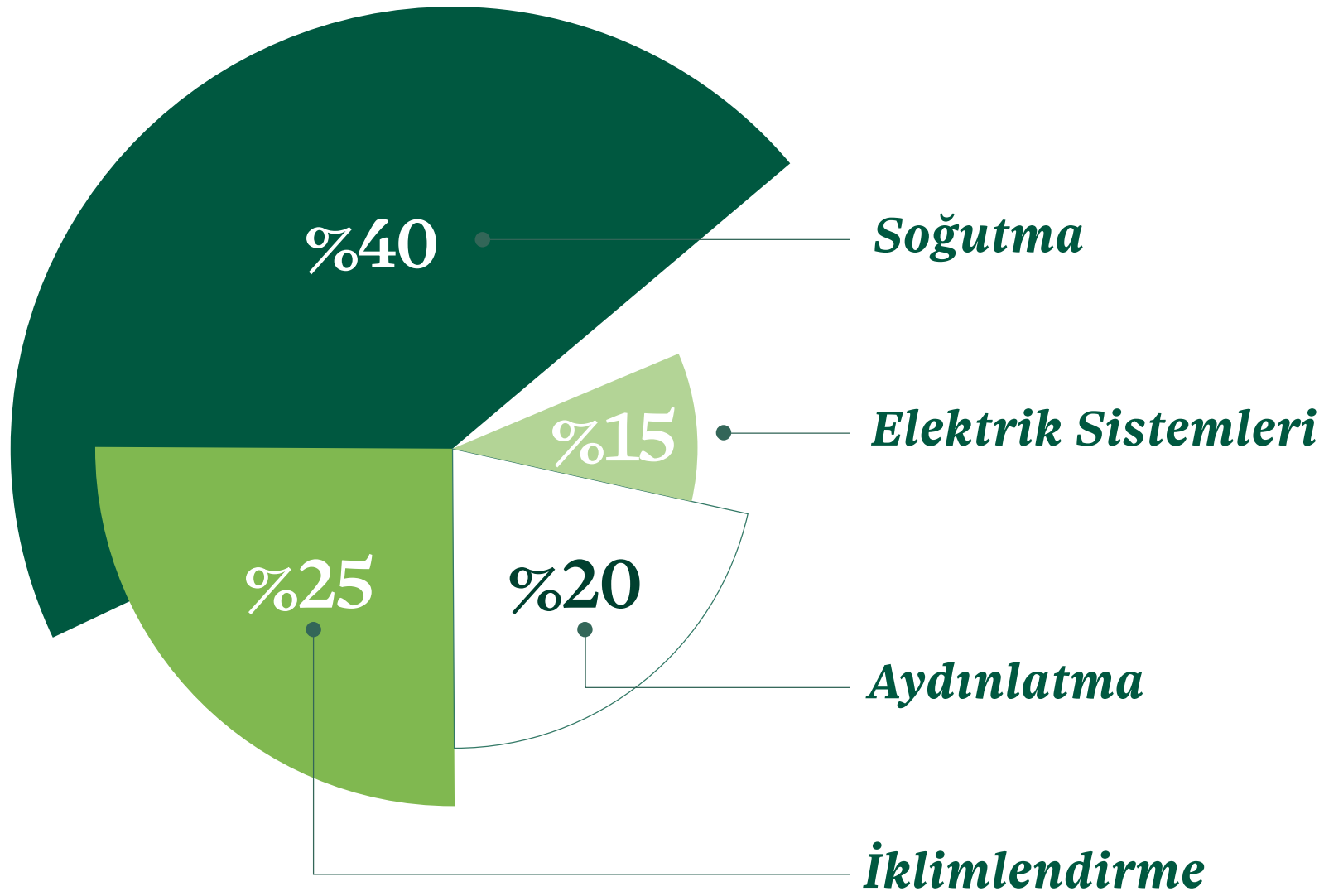
(\*): mağaza satış alanı başına enerji tüketimi

## Enerji Verimliliği Çalışmaları <sup>302-4</sup>

CarrefourSA bünyesindeki önemli enerji tüketim kaynaklarımız; soğutma sistemi, iklimlendirme sistemi, aydınlatma ve elektrik sistemi olarak dört alt kırılımda takip edilmektedir. Mağazalarımızın önemli enerji kullanıcıları formatları gereği rakamsal olarak farklılık gösterse de oransal olarak benzer değerlerde seyretmektedir.

Enerji yönetimini gerçekleştirirken her bir mağaza özelinde enerji referans çizgisi ve enerji performans göstergeleri belirlemekteyiz. Bununla birlikte her bir mağaza özelinde Uluslararası Ölçme ve Doğrulama Protokolüne (IPMVP) dayandırarak gerekli analizler ve tüketim öngörülerini de yapılmaktadır. Enerji tasarruf hedeflerimizi yapılan detaylı etüt çalışmaları neticesinde belirliyor ve verimlilik artırıcı projelerimizi sırası ile hayata geçiriyoruz. Mağazalarımızda tasarruf öngörümüzü satış alanı (m<sup>2</sup>) değerine uyarlayarak ilan etmekteyiz.

### Mağaza toplam enerji tüketimi dağılımı



Mağaza Formatı	kWh/m <sup>2</sup>
Süpermarket	297
Mini	430
Gurme	487
Hipermarket	327

2022 yılında mağazalarımızda hayata geçirdiğimiz, **Enerjide Dijitalleşme projesini uygulamaya devam ederken aynı zamanda VAP (Verimlilik Artırıcı Proje) yatırımlarımıza devam ederek tasarruflarımızı korumaya ve verimlilik düzeyimizi artırmaya devam ettik.**

Projelerimizin arasında,

- Endüstriyel soğutma cihazları kapasite optimizasyonu ve inverter dönüşümü,
- Eski teknoloji klima cihazlarının inverter tip ile değişimi ve optimizasyonu,
- Güneş alan cephelere siyah film çekilmesiyle iklimlendirme talebinin azaltılması,
- Kapağı eksik/hasarlı dolapların tamir ve bakımının yapılması ile kayıp ve kaçakların önlenmesi,
- Kullanım sıcak suyu ihtiyacının Güneş Enerjisi veya Isı Pompası ile karşılanması gibi önemli projeler yer almaktadır.



Uyguladığımız projelerle\*

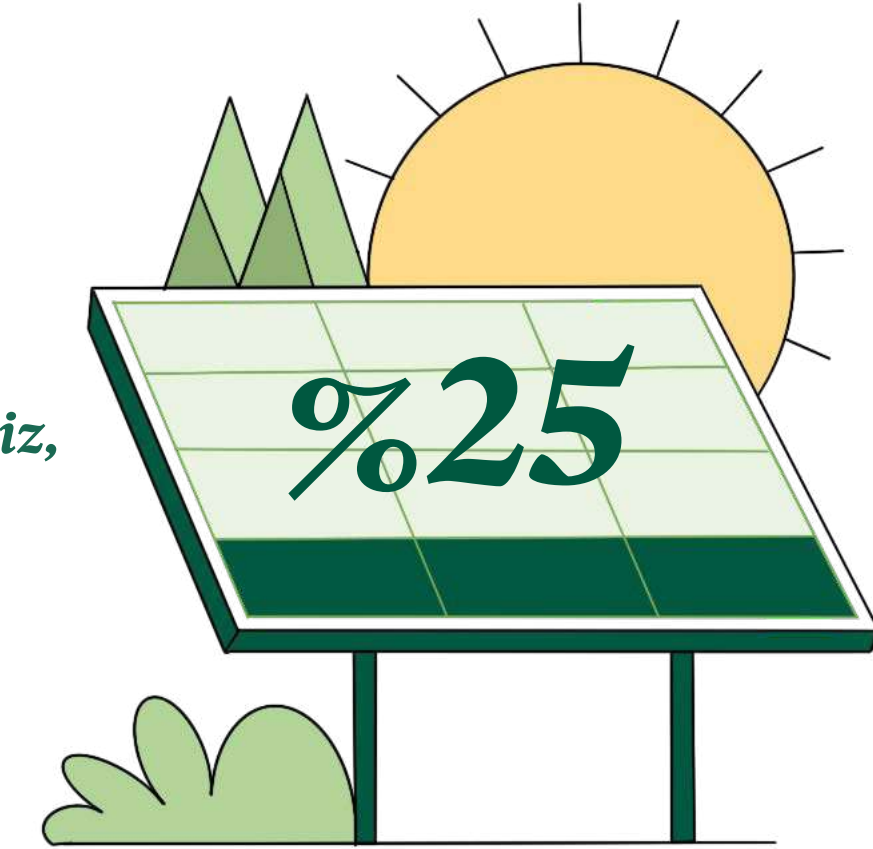
# 8.000 MWh

tasarruf elde ettik.

Enerji tüketimlerimizi optimize ederken bir taraftan da elektrik enerji kaynağı olarak Güneş Enerjisi kullanımını yaygınlaştırmak ana hedeflerimizden biri oldu. Bu alanda, uygun olan Mağazalarımızın çatılarına, Çatı Üzeri Güneş Enerji Santrali kurulumu için süreçleri başlattık, bununla birlikte Arazi Tip Güneş Enerji Santrali kurulumları için fizibilite çalışmalarımız devam etmektedir.

\*2019-2024 yılları arasındaki toplam enerji tasarrufu miktarı

CarrefourSA olarak hedefimiz, 2026 Yılında,



Toplam elektrik tüketimimizin %25'ini yenilenebilir enerji kaynaklarından sağlamaktır.

## Sera Gazı Emisyonları 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5

İştiraki olduğumuz Sabancı Holding'in 2050 Net Sıfır Taahhüdü kapsamında çalışmalarımızı kararlılıkla sürdürmekteyiz. Kapsam 1, 2 ve 3 sera gazı emisyonlarımızı Greenhouse Gas Protocol (GHG Protokolü) çerçevesinde yıllık olarak hesaplıyor; tüm değer zincirimizi kapsayan azaltım stratejilerimizi hayata geçiriyoruz. 2022 yılından bu yana emisyon verilerimizi, bağımsız denetim kuruluşları tarafından "Sınırlı Güvence Denetimi" kapsamında doğrulatmaktayız.

"Yaşam İçin Doğrusu" yaklaşımımızla, düşük karbon ekonomisine geçiş sürecine katkı sağlayan temiz enerji dönüşümünü önceliklendiriyoruz. **2024 yılında, tüm mağazalarımızda, depolarımızda ve Genel Merkezimizde kullanılan elektriğin tamamı için Yenilenebilir Kaynak Garanti Sistemi (YEK-G) sertifikası temin ederek önemli bir adım attık.** Bu sayede, Kapsam 2 emisyonlarımızı dengeleyerek dolaylı faaliyetlerimizden kaynaklanan karbon ayak izimizi %40,5 oranında azalttık.



## Elektrikli Araç Şarj İstasyonları

Yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımını artırmaya yönelik stratejik adımlar atarak elektrikli araçlar için kurduğumuz şarj üniteleriyle de çevre dostu ulaşımı destekledik. Bu yaklaşım, karbon ayak izini azaltma hedeflerimize de katkı sağlamaktadır. 2024 yılı itibarıyla 46 mağazamızda toplam 64 şarj noktası bulunmaktadır.



## Güneş Enerjisi Santrali Yatırımları

2024 yılı itibarıyla, İklimsa iş birliğiyle kurduğumuz çatı üzeri Güneş Enerjisi Santrali (GES) ile enerjisini kendi üreten bir mağaza modelini hayata geçirdik. İstinye Hiper Mağazası'nda kurulan 620 kWp kurulu güce sahip GES, mağazanın yıllık enerji ihtiyacının %45'ini karşılamaktadır. Bu sistem, aynı zamanda 374,8 ton karbon salımının engellemeyi hedeflemektedir.



Emisyon Azaltımına Yönelik Faaliyetlerimiz (ton CO <sub>2</sub> )	2022	2023	2024
Rota Optimizasyonu Projesi Kapsamında Önlenebilir Emisyon	2.993	3.719	3.571
Enerji Tüketiminden Sağlanan Önlenebilir Emisyon	10.841	4.840	3.846
IFCO Kasa Kullanımı	-	1.227	1.019
<b>TOPLAM</b>	<b>13.834</b>	<b>9.786</b>	<b>8.437</b>

Sera Gazı Emisyonları (ton CO <sub>2</sub> e)	2022	2023	2024
Kapsam 1	131.319	114.611	195.544
Kapsam 2	83.500	77.733	82.915
Kapsam 3	1.793.490	2.439.462	2.316.433
<b>TOPLAM</b>	<b>2.008.309</b>	<b>2.631.806</b>	<b>2.594.892</b>

Kapsam 2 – Dolaylı Enerji Kaynaklı Emisyonlar (ton CO <sub>2</sub> e)	2022	2023	2024
Elektrik Tüketimi - Lokasyon Temelli	83.500	77.733	82.915
Elektrik Tüketimi - Piyasa Temelli	83.500	77.733	0
<b>TOPLAM</b>	<b>83.500</b>	<b>77.733</b>	<b>82.915</b>

Emisyon Yoğunluğu	2022	2023	2024
Kapsam 1 & 2 için m <sup>2</sup> başına emisyon oranı (ton CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> )	0,40	0,34	0,60

Kapsam 1 – Doğrudan Sera Gazı Emisyonları (ton CO <sub>2</sub> e)			2022	2023	2024
Hareketli Yanma	Şirket Araçları	Yakıt (Dizel)	1.394	555	644
		Yakıt (Benzin)	70	1.169	1.263
Sabit Yanma	Operasyonel Kullanım	LPG	0,01	7	3
		Doğal Gaz	3.028	2.305	2.711
		Propan	39	39	40
		Fuel-Oil	18	20	20
		Jeneratör (Dizel)	402	330	330
		Jeneratör (Benzin)	0	-	8
Kaçak Emisyonlar	Soğutucu Gazlar	R22	1.976	933	633
		MO29 / R32	0	54	36
		R410A	2.667	4.549	4.707
		R404A	121.000	103.396	18.375
		R407C	53	474	1.248
	Yangın Söndürücüler	HFC 227	512	774	500
		CO <sub>2</sub>	1,8	2	1
<b>TOPLAM</b>			<b>131.319</b>	<b>114.611</b>	<b>195.544</b>

Kapsam 3 – Diğer Dolaylı Emisyonlar (ton CO <sub>2</sub> e)	2022	2023	2024
Kategori 1-Satın Alınan Mal ve Hizmetler	1.198.429	1.755.695	1.735.885
Kategori 2-Sermaye Malları	-	-	3.294
Kategori 3-Kapsam 1 ve 2'ye Dahil Olmayan Yakıt ve Enerji Bağlantılı Faaliyetler	-	-	30.547
Kategori 4-Ürünlerin Nakliyesi ve Depolanması	16.714	17.992	16.516
Kategori 5-Operasyondan Kaynaklı Atıklar	74.715	89.182	11.658
Kategori 6-İş Seyahatleri	266	447	800
Kategori 7-Personel Ulaşımı	371	520	1.481
Kategori 8-Kiralanılan Varlıklar	-	-	-
Kategori 9-Satılan Ürünlerin Dağıtımı	1.085	1.023	2.095
Kategori 10-Satılan Ürünlerin İşlenmesi	-	-	-
Kategori 11-Satılan Ürünlerin Kullanımı	498.594	566.909	498.627
Kategori 12-Satılan Ürünler için Kullanım Ömrü Sonu İşlemi	-	-	788
Kategori 13-İşletmenin Kiraladığı Varlıklar	-	-	-
Kategori 14-Bayilikler	3.316	7.694	14.743
Kategori 15-Yatırımlar	-	-	-
<b>TOPLAM</b>	<b>1.793.490</b>	<b>2.439.462</b>	<b>2.316.433</b>

**Not:** 2022 ve 2023 yıllarına ait Bayilik emisyonları, mağaza formatına göre karbon ayak izi hesaplama yöntemi doğrultusunda güncellenmiştir.

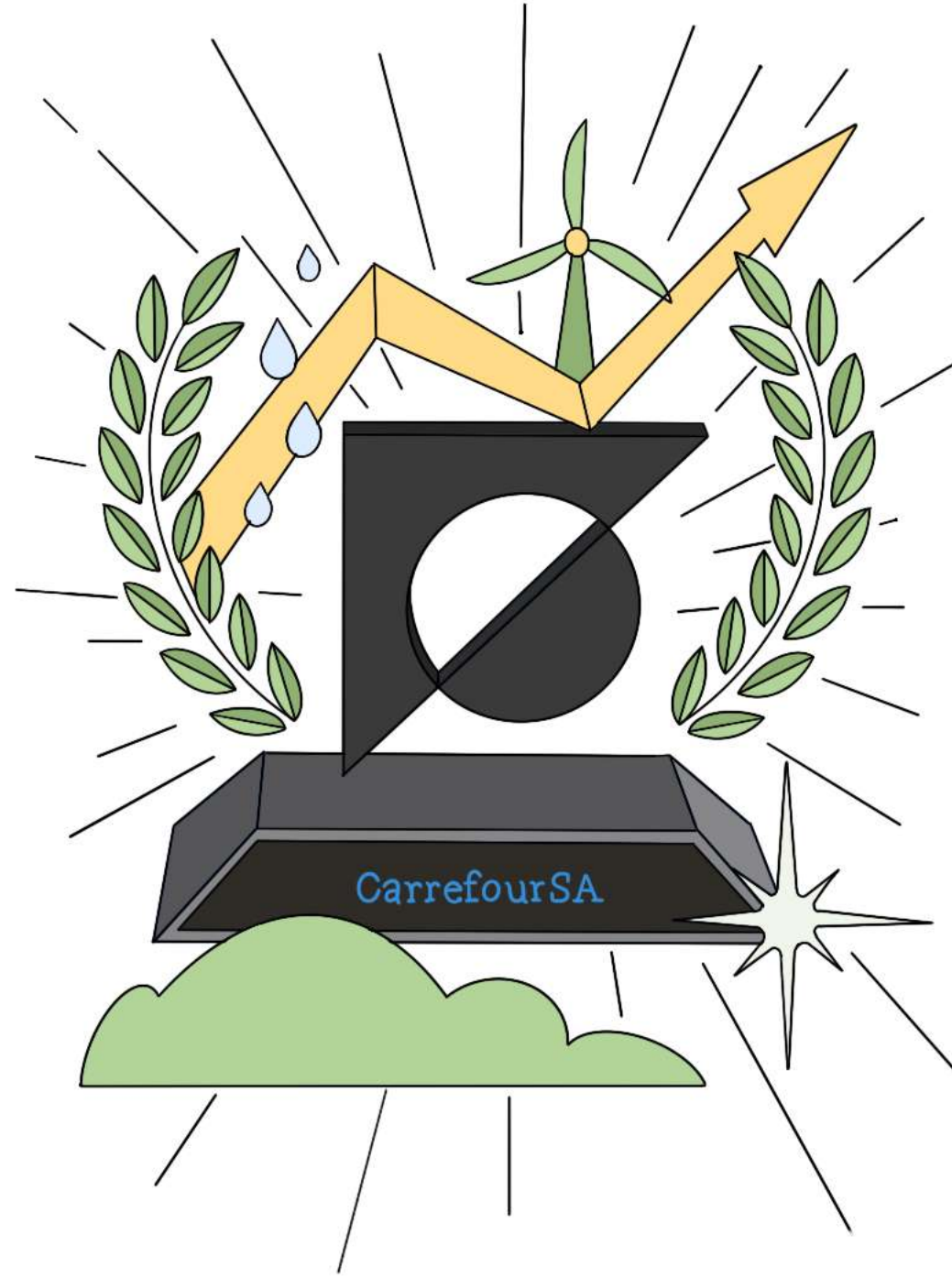
## Karbon Saydamlık Projesi (CDP) Raporlaması

*2024 CDP sonuçlarına göre İklim Değişikliği ve Su Güvenliği programlarında liderlik düzeyindeki şirketlerin yer aldığı A Listesi'ne girmeye hak kazandık.*

Çevresel performansımızı uluslararası standartlara göre değerlendirmek ve paydaşlarımızla şeffaf biçimde paylaşmak amacıyla, 2020 yılından bu yana iklim değişikliği ve su güvenliği başlıklarında, 2022 yılından beri ise orman modülünde gönüllü olarak CDP (Carbon Disclosure Project - Karbon Saydamlık Projesi) platformuna raporlama yapıyoruz.

CDP süreçlerine aktif olarak katılarak; iklim değişikliği, su güvenliği ve ormansızlaşma gibi kritik çevresel konulardaki risk ve fırsatlarımızı küresel ölçekte izleme, yönetme ve değerlendirme imkânı elde ediyoruz.

[CarrefourSA Karbon Saydamlık Projesi raporlarını detaylı olarak incelemek için tıklayınız.](#)



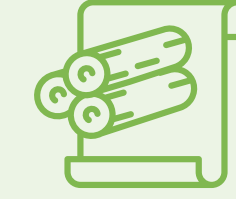
### İklim Değişikliği Programı

2024 yılında İklim Değişikliği modülündeki performansımızı A- seviyesinden ilk kez A seviyesine yükselterek Global A liderlik seviyesine yükseldik. Yaptığımız çalışmalar ile geçtiğimiz yıl önemli ilerlemeler kaydederek bu derecelen-dirmede küresel liderler arasına dahil edildik.



### Su Güvenliği Programı

Su Güvenliği modülündeki performansımızı bu yıl üçüncü kez liderlik seviyemizi koruyarak Global A List içerisindeki yerimizi aldık. İlkini 2020 yılında hazırladığımız CDP Su Güvenliği kapsamında çalışmalar ile kendi standardımızı koruduk.



### Ormansızlaşma Programı

Ormansızlaşma Programı kapsamında 2022 yılından bu yana CDP'ye raporlama yapmaktayız. 2024 döneminde puanlama sisteminde yapılan değişikliklerle birlikte, daha önce palm yağı, soya, kereste ve sığır başlıklarında ayrı ayrı değerlendirilen performansımız bu yıl tek bir başlık altında ele alındı ve A- notu ile derecelendirildik.

İklim değişikliğiyle mücadelede ormansızlaşmanın önlenmesini de kapsayan bütüncül bir yaklaşım benimsiyoruz. Yakın gelecekte bu alanda hayata geçmesi beklenen yasal düzenlemeleri de dikkate alarak, sürdürülebilir tedarik zincirimizi güçlendirmeye ve doğaya olan etkilerimizi azaltmaya odaklanıyoruz. Gıda perakende sektöründe bu modülde raporlama yapan sayılı sayıdaki şirketten biri olarak, liderlik seviyesinde değerlendirilen A- skorunu almak, bu alandaki kararlılığımızın önemli bir göstergesidir.

Yıl	CDP İklim Değişikliği	CDP Orman	CDP Su Güvenliği
2022	A-	B, B, B, B	A
2023	A-	A-, A-, A-, B	A
2024	A	A-	A

## Su Tüketimi <sup>303-1, 303-4, 303-5</sup>

İklim değişikliği, su kaynakları üzerinde giderek artan bir baskı yaratmakta ve suyun erişilebilirliği ile kalitesini tehdit etmektedir. Özellikle kuraklık, aşırı yağış ve su kıtlığı gibi etkiler, su riskini hem operasyonel hem de tedarik zinciri bazında önemli bir sürdürülebilirlik konusu haline getirmektedir. Bu bağlamda, suyun etkin yönetimi şirketimizin iklim değişikliği ile mücadele stratejisinin temel taşlarından birini oluşturmaktadır.

Gıda perakendeciliği sektöründe su, hem doğrudan operasyonlarımızda hem de tedarik zincirimizde kritik bir kaynaktır. Su tüketimi, ürünlerin üretiminden mağazalarımıza kadar olan tüm operasyonlarımız boyunca önemli bir çevresel etki oluşturmaktadır. Mağazalarımızda gerçekleştirdiğimiz su tüketimi, hijyen ve temizlik faaliyetleri, müşteriye sunulan ürünlerin hazırlanması, çalışanlarımızın ve müşterilerimizin günlük ihtiyaçlarının karşılanması gibi çeşitli operasyonel süreçlerden kaynaklanmaktadır. Ayrıca su, unlu mamul üretimi gibi Öz Markalı ürünlerimizin üretim süreçlerinde ve buz yapımı gibi uygulamalarda da aktif olarak kullanılmaktadır. Bu tüketimin ardından oluşan atık sular ise ilgili yönetmeliklere uygun şekilde doğrudan kanalizasyon sistemine deşarj

edilmektedir. Bu nedenle, **suyun sürdürülebilir kullanımı hem çevresel sorumluluğumuz hem de iş sürekliliğimiz açısından büyük önem taşımaktadır.**

Öz Marka tedarikçilerimizde gerçekleştirdiğimiz denetimlerde su tasarrufu ile ilgili konular da irdelenmekte, gelişim ve farkındalık yaratmak için çabalanmaktadır.

Operasyonlarımızda su ayak izimizi azaltmaya yönelik politikalar geliştirerek, su kaynaklarının etkin ve verimli kullanımını sağlıyoruz. Su tüketiminde genel hedefimiz, hijyen esaslarımız çerçevesinde, kullanımımızın artış göstermemesidir. Su tüketiminin azaltılması için teknik açıdan yapılabilecek çalışmalar, özellikle yeni mağaza planlamalarında, fonksiyonların yalınlaştırılması ile ilgilidir. Bunun dışında su tüketimini sınırlandırmak amacıyla mağazalarımızda, doğal peyzaja ihtiyacın üzerinde su vermek üzere projelendirilme yapmaktaki, iş, çalışan ve müşteri ihtiyaçları dışında su kullanılacak herhangi bir tesisat imal etmemekteyiz.

2025 yılında, özellikle su stresi yaşayan veya riskli bölgelerde yer alan tesislerimizde, suya erişim ve su kalitesi risk

analizleri yaparak hem yerel ekosistemlerin korunmasına destek olmayı hem de operasyonel riskleri minimize etmeyi hedefliyoruz.

Su Kullanım Miktarlarımız (m <sup>3</sup> ) <sup>303-3</sup>	2022	2023	2024
Su Çekimi - Şebeke Suyu	383.000	371.096	378.477
Su Kullanımı - Damacana	2.490	1.312	1.423
<b>TOPLAM</b>	<b>385.490</b>	<b>372.409</b>	<b>377.054</b>

**Not:** Tüketim miktarları Genel Müdürlük, mağazalar (bayiler hariç) ve depolarımızın toplam rakamıdır.



## Atık Su Deşarjı

Faaliyetlerimiz sırasında kullandığımız suyu şube ve depolarımızın bulunduğu idarenin kanalizasyonlarına deşarj etmekteyiz. Deşarj öncesinde, yönetmeliklerle belirlenmiş kirletici parametrelerin limit değerlerinin altında kaldığını teyit etmek için ölçümler yapılmaktadır. Atık su artımı, belediyelerin atık su arıtma tesisleri tarafından gerçekleştirildiğinden, herhangi bir arıtım faaliyeti gerçekleştirilmemekteyiz ancak tüm deşarj noktalarında atık yağ ve kum tutucu bulundurmaktayız.

## Çevresel Farkındalık Çalışmaları

### Mağaza Anonsları

5 Haziran Dünya Çevre Günü vesilesiyle, çevre bilincini artırmak ve daha sürdürülebilir bir gelecek için önemli adımlar atma çağrısında bulduk. Çevremizi koruma konusunda toplu bir taahhütte bulunarak, atıklarımızı geri dönüştürmenin, enerji ve suyu tasarruflu kullanmanın önemini vurguladık. Ayrıca, plastik kullanımını azaltmak amacıyla müşterilerimizi alışverişlerini tekrar kullanılabilir çantalarla yapmaya teşvik ettik.

### Yaratıcı Çocuk Festivali

CarrefourSA, Yaratıcı Çocuk Festivalinde "Doğrusu Kent Tarımı" atölyesiyle yer aldı. Gerçekleştirilen atölyede, binin üzerinde çocuk tohumdan sebze-ye doğanın döngüsünü keşfederek kent tarımının sürdürülebilirliğini öğrenmiş oldu.



## Sürdürülebilirlik Eğitimi

2024 Kasım itibarıyla, kariyer gelişim programımız MAYA kapsamında yönetici adaylarımıza yönelik Sürdürülebilirlik Eğitimlerimizi hayata geçirdik. Bu eğitimlerde, sürdürülebilirlik kavramının kilometre taşlarını, karbon ayak izi gibi temel kavramları aktarırken, sürdürülebilirliğin neden önceliklerimiz arasında yer aldığını ve bu bakış açısının iş yapış şeklimize nasıl yön verdiğini paylaşıyoruz.

Ayrıca, CarrefourSA olarak bu alanda yürüttüğümüz çalışmalarını aktararak, mağaza ekiplerimizle hangi alanlarda daha fazla iş birliği yapmamız gerektiğine de dikkat çekiyoruz.

Buna ek olarak, **CarrefourSA Akademi** çatısı altında tüm beyaz yakalı çalışanlarımıza yönelik “Sürdürülebilirlik Gelişim Yolculuğu” adını verdiğimiz bir eğitim serisi üzerinde çalışıyoruz. Bu sayede hem sürdürülebilirlik alanındaki farkındalığı artırmayı hem de kurum genelinde bu yaklaşımı daha da güçlendirmeyi hedefliyoruz.

## Yeşil Nokta Hediye Kartı Etkinliği ile Tüketici Bilinci Desteklendi

CarrefourSA olarak çevreye duyarlı tüketim alışkanlıklarının yaygınlaşmasına katkı sağlamak amacıyla, ÇEVKO Vakfı iş birliğiyle “Yeşil Nokta Hediye Kartı” etkinliğini hayata geçirdik. Yeşil Nokta logosunu taşıyan ürünlerin bilinirliğini artırmak ve geri dönüşüm konusunda tüketici farkındalığını güçlendirme hedefiyle, alışveriş sepetinde en az 5 adet Yeşil Noktalı ürün bulunan ve 500 TL ve üzeri alışveriş yapan bin tüketiciye 50 TL değerinde CarrefourSA hediye kartı sunduk.

ÇEVKO Vakfı'nın Yeşil Nokta maskotu ve stantları aracılığıyla, ziyaretçilere geri dönüşüm ve Yeşil Nokta sistemi hakkında bilgilendirmelerde bulunduk. Bu uygulama ile döngüsel ekonomiye yönelik bireysel katkının önemine dikkat çekerken, tüketicilerin sürdürülebilir alışveriş tercihlerinin teşvik edilmesini amaçladık.



**SATIN AL KAZAN!  
DÖNÜŞTÜR KAZAN!**

En az 500 TL'lik alışveriş içerisinde satın alacağınız, 5 farklı Yeşil Nokta'lı ürünü ve alışveriş fişinizi ÇEVKO Yeşil Nokta standına getirin, 50 TL CarrefourSA Hediye Kartı'nızı hemen alın.

**Kampanya Şartları**

- Hediye kartı kampanyası belirlenen mağazada, belirtilen saat aralıkları içerisinde geçerlidir.
- Hediye kartı kazanmak için; CarrefourSA mağazasından yapılacak en az 500 TL'lik alışveriş içerisinde, satın alınan, en az 5 farklı Yeşil Noktalı ürünün ve alışveriş fişinin Yeşil Nokta standına getirilerek ibraz edilmesi gerekmektedir.

Hediye kartı tutarı 50 TL'dir.

- Yeşil Nokta, ambalajlı ürünü piyasaya süren firmanın geri dönüşüme mali katkı sağladığını gösterir.**

Ambalajlar üzerinde Yeşil Nokta işaretini, yukarıdaki gibi farklı versiyonlarda görebilirsiniz.

Carrefour SA

ÇEVKO

## Atık Yönetimi

### Atık Yönetimi Yaklaşımımız<sup>3-3</sup>

Faaliyetlerimiz sonucunda mağazalardan lojistik merkezlerine, tedarik zincirimizin birçok aşamasında farklı türlerde ve miktarlarda atık oluşmaktadır. Bu atıkların yönetimi, yalnızca operasyonel verimlilik açısından değil, aynı zamanda sürdürülebilirlik hedeflerimize ulaşmamız açısından da stratejik bir öneme sahiptir. Giderek artan çevresel baskılar, yasal düzenlemeler ve geri dönüşülebilir ya da yeniden kullanılabilir ambalajlara yönelik tüketici beklentileri doğrultusunda, atıkların etkin şekilde yönetilmesi her zamankinden daha kritik hale gelmiştir. **CarrefourSA olarak önceliğimiz, faaliyetlerimiz sonucunda ortaya çıkan atık miktarını azaltmak ve bu süreci çevresel etkileri en düşük seviyede tutacak şekilde yönetmektir.**

Bu doğrultuda, operasyonlarımızın her aşamasında atık oluşumunu azaltacak önleyici adımlar atmak ve Sıfır Atık yaklaşımı çerçevesinde geri dönüşüm ve geri kazanım oranlarımızı sürekli iyileştirmek önceliklerimiz arasında yer almaktadır.

Atık yönetimi stratejimizi, Atık Yönetim Piramidini temel alarak şekillendiriyoruz. Sürecin ilk adımı atığın oluşumunu önlemeye yönelik faaliyetler ve sistem iyileştirmeleri ile başlanmakta; bunun mümkün olmadığı durumlarda atığın

miktarını azaltmaya yönelik uygulamalara geçilmektedir. Kullanım alışkanlıklarının değiştirilmesi, ambalaj malzemelerinin azaltılması ve süreçlerin yeniden tasarımı bu kapsamda yürüttüğümüz çalışmalardan bazılarıdır. Oluşan atıkların yeniden kullanımı, geri dönüştürülmesi ve çevreye zarar vermeden bertaraf edilmesi yönünde sistematik ve ölçülebilir adımlar atmaktayız.

Gıda perakendeciliğinde atıkların yalnızca operasyonlarda değil, tedarik zinciri boyunca birçok farklı noktada oluştuğunun bilincindeyiz. Bu nedenle, tedarikçilerimizle birlikte daha az atığa yol açan üretim ve paketlenme yöntemlerini teşvik ediyor, aynı duyarlılığı tüm değer zincirimize yaymayı hedefliyoruz. **Mağazalarımızda ve depolarımızda atıkları kaynağında ayrıştırıyor, yasal düzenlemelere %100 uyum sağlıyor ve gönüllülük esaslı projelerle çevresel performansımızı sürekli geliştirmeye odaklanıyoruz.**

## Üretim ve Paketleme için Kullandığımız Malzemeler <sup>301-1, FB-FR-430a.4</sup>

Bir gıda perakendecisi olarak, ürün ve paketleme için kullandığımız malzemeler ağırlıklı olarak ürün ambalajı, nakliye paketleme malzemeleri ve ofis/mağaza içi sarf malzemeleridir. Bunlardan tek kullanımlık olanlar, ürünlerin yapısı ve hijyen koşulları gereği reyonda kullanılması gerekli olan köpük, yapışkanlı etiketler, strafor kasalar, tek kullanımlık bardak, kasa poşetleri gibi malzemelerden oluşur. Tek kullanımlık ambalajlar aşağıdaki miktarlarda tüketilmektedir.



Tek Kullanımlık Sarf Malzemeleri (Ambalaj) – (ton)	2022	2023	2024
Metal	3,9	1,2	1,0
Kâğıt	394	2,5	3,3
Kompozit	248	784,3	712,7
Plastik	812,6	2.148,2	291,7
<b>TOPLAM</b>	<b>1.458,5</b>	<b>2.936,2</b>	<b>1.008,7</b>

**Not:** Geri dönüştürülebilir malzemeler ise paketleme için kullanılan Öz Marka ürün ambalajları (koli, streç film, cam, PVC, alüminyum kapak) gibi malzemelerden oluşmaktadır.

## Sıfır Atık Yaklaşımı

Sıfır Atık inisiyatifi kapsamında tüm mağazalarımız için atık yönetimi sistemi kurarak atık ekipmanları, bilgilendirme panoları vb. yerleştirerek “Temel Seviye Sıfır Atık Belgesi” başvurusunda bulunduğumuz ve **2024 sonu itibarıyla mağazalarımızın %95’i için sıfır atık belgesi aldık.**

Çalışanlarımıza her yıl zorunlu olarak Sıfır Atık Bilgilendirme eğitimi, Sıfır Atık ve Atık Yönetimi eğitimi veriyoruz.

Geri Dönüştürülebilir Malzemeler – (ton)	2022	2023	2024
Metal	124,0	142,3	120,0
Kâğıt	247,3	326,6	188,4
Kompozit	528,0	666,6	1.036,9
Plastik	9.767,5	1.374	1.405,0
<b>TOPLAM</b>	<b>2.261,5</b>	<b>1.803</b>	<b>1.712,7</b>

## Atıklar ve Bertaraf Yöntemlerimiz <sup>306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5</sup>

Atıklarımızın önemli bir kısmını ambalaj malzemeleri ve gıda atıkları oluşturmaktadır. Gıda atıklarımız, sektörümüzün ve bizim öncelikli konuları arasında yer almakta ve değer zincirimizdeki tüm oyuncular için önemli bir ekonomik değer ifade etmektedir; bu sebeple ilgili performansımız raporumuzda **Gıda Atığı** bölümünde anlatılmaktadır. Tehlikeli atık sınıfında bulunan temizlik kimyasalları vb. atıklarımız kaynağında ayrıştırılarak lisanslı firmalara bertaraf/geri dönüşüm için gönderilmektedir. **Ekonomik Değere Sahip Diğer Atıklarımız** ise raporumuzda aynı başlıktaki bölümde detaylandırılmaktadır. Ayrıştırılmamış evsel atıklarımız ise doğrudan ilgili belediyeler tarafından toplanmaktadır.

Üst Başlık	Atık Türü	Miktar (Ton) – 2022	Miktar (Ton) – 2023	Miktar (Ton) – 2024	Bertaraf Yöntemi
Geri Dönüştürülebilir Atıklar (*)	Karışık Ambalaj Atığı	6.681	290	3.266,5	Lisanslı Geri Dönüşüm Firmaları
	Kâğıt Karton	647	1.089,3	100,3	
	Plastik	15	361,5	64,8	
	Cam**	0,22	0,3	0,35	
	Pil	0,44	0,25	0,15	
Gıda Atıkları		15.062	15.396	18.546	Belediyeler/ Özel Firmalar
Çevreye Olumsuz Etkisi Olabilecek Atıklar	Bitkisel Atık Yağ	13	10	8,4	Lisanslı Geri Dönüşüm Firmaları
Ekonomik Değere Sahip Atıklar	Ahşap Palet ve Kasalar	13	13	13	
	Elektronik Atık	2.494	2.262	1.041	
	Atık Ekipman	Liste satışı yapılmaktadır.			

(\*): Tüm veriler yalnızca CarrefourSA'nın kendi operasyonlarından kaynaklanan atık miktarını yansıtmaktadır, bayi operasyonları dahil değildir. 2024 yılı itibarıyla tersine lojistik uygulaması başlatılarak izlenebilirliğin artırılması sebebiyle önceki yıllara ait veriler ile farklılık olmuştur.

(\*\*): Yalnızca CarrefourSA Genel Merkez'de oluşan atık miktarıdır.

## Geri Dönüştürülebilir Atıklar

Lojistik operasyonları sırasında kullanılan karton, koli, streç film gibi ambalajlar en çok oluşan atık türlerinden biridir. Bu atıkları kâğıt-karton, ve plastik olmak üzere mağaza ve depolarımızda diğer atıklardan ayrı topluyor, ofislerimizde ise geri dönüştürülebilir tüm atıkları kaynağında ayrı toplayarak geri dönüşüm alanlarında biriktiriyoruz. Geri dönüştürülebilir atıklarımızın tamamının yetkili lisanslı firmalar tarafından alınmasını sağlıyoruz.

Atık yönetimini daha da etkili kılabilmek amacıyla yola çıktığımız projemizde kendi lojistik depolarımızda yöneteceğimiz sistemler kurduk. Bu sayede her bölgede yerel organizasyonlarla çalışmalardan kaynaklanabilen kayıpların önüne geçmeyi hedefledik. Bunun yanında bu proje ile yerel belediyeler veya lisanslı geri dönüşüm firmaları aracılığı ile mağazalarımızdan topladık ve ilave nakliye ihtiyacını tamamen ortadan kaldırmış olduk.

2024 yılında tersine lojistik süreçlerimizi geliştirerek ambalaj atıklarının sahada daha etkin şekilde toplanmasını sağladık. Buna ek olarak, atık verilerinin toplanma yöntemlerini de optimize ederek verilerin doğruluğunu ve bütünlüğünü artırdık. Bu sayede, operasyonlarımızın ekonomik değer yaratma potansiyelini güçlendirmekte ve atıkların doğru yöntemlerle geri dönüşümüne kazandırılmasına destek olmaktayız.

Mağaza ve depolarımızda ofis kullanımlarından kaynaklanan atık pilleri ayrı bir şekilde toplamaktayız. Ayrıca, tüm mağazalarımızda bulunan özel kutular sayesinde müşterilerimizin atık pillerini de geri dönüşüm sistemine dahil etmelerini sağlıyoruz. Bu sayede, pillerin evsel atıklarla karışmasını önleyerek çevreye zarar vermeden bertaraf edilmelerini sağlıyor ve tüm atık pilleri Taşınabilir Pil Üreticileri ve İthalatçıları Derneği'ne (TAP) iletiyoruz. TAP ve AÇEV (Anne ve Çocuk Eğitim Vakfı) ile birlikte yürüttüğümüz sosyal sorumluluk projesi kapsamında, her bir ton atık pil karşılığında ihtiyaç sahibi çocuklara kitap bağışı yaparak çevresel farkındalığı sosyal faydaya dönüştürüyoruz.

👉 [Projeyle dair detaylı bilgi için tıklayınız.](#)



## Fiş Kısaltma

CarrefourSA'da yılda yaklaşık olarak 130 milyondan fazla fiş basılmaktadır. Bu çalışmayla alışveriş fişlerini her fiş için ortalama %30 ila %40 arasında kısalttık ve her kredi kartı alışverişinden sonra pos cihazından çıkan iş yeri nüshasını tamamen kaldırdık. Bu sayede;

- Sürdürülebilirlik kapsamında kağıt tasarrufu ile ağaç kesilmesinin önüne geçtik ve daha az atık yarattık.
- Fiş rulosu maliyetini azaltarak ekonomik tasarruf sağladık,
- Gereksiz depolama maliyetlerimizi azalttık,
- Müşterilerimiz için daha yalın ve anlaşılabilir bir fiş ortaya çıkardık,
- Daha kısa bir fiş ile daha hızlı kasa deneyimine katkı sağladık.



## Çevreye Olumsuz Etkisi Olabilecek Atıklar

Bitkisel atık yağlar, yanlış şekilde bertaraf edildiğinde ciddi su ve toprak kirliliğine yol açarak çevre için kalıcı riskler oluşturur. CarrefourSA olarak, bu riskin bilincinde hareket ediyor; bitkisel atık yağları “Çevreye Olumsuz Etkisi Olabilecek Atıklar” kategorisinde değerlendiriyor ve bu kapsamda özel bir atık yönetimi süreci uyguluyoruz.

Müşterilerimizin de bu sürece katılımını teşvik etmek amacıyla, Hiper, Gurme ve belirli mağazalarımızda evsel atık yağları toplayan özel kutular bulundurmaktayız. Böylece hem çevresel bilinç oluşturuyor hem de yağların evsel atıklarla karışmasını önüyoruz. Ayrıca, ambalajı hasarlı veya satışa uygun olmayan yağları da ayrı toplayarak bu sürece entegre ediyoruz.

► [Projeyle dair detaylı bilgi için tıklayınız.](#)

**2024 yılı boyunca 8,4 ton bitkisel atık yağ toplayarak biyodizele dönüştürülmesini sağladık.** Elde edilen gelirin tamamını ise otizm konusunda farkındalık yaratmak amacıyla Tohum Türkiye Otizm Erken Tanı ve Eğitim Vakfı'na bağışladık.

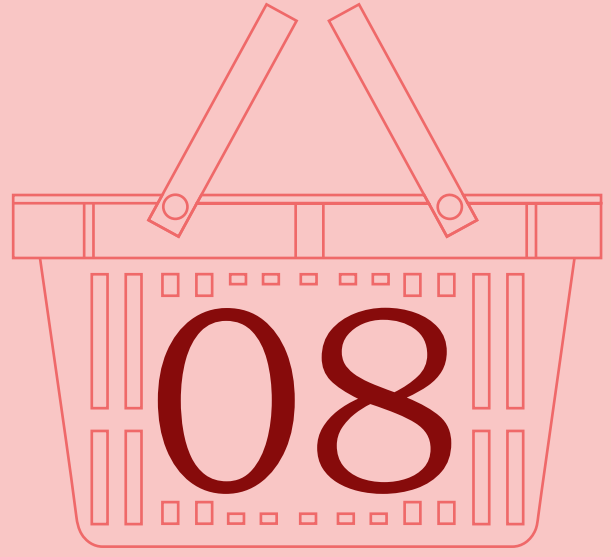
Carrefour 

## Lavaboya dökmeyin, CarrefourSA'ya getirin!

CarrefourSA olarak su kaynaklarımız başta olmak üzere çevreyi korumak için mağazalarımızda gönüllü olarak müşterilerimizden bitkisel atık yağ toplayarak geri dönüştürüyoruz.

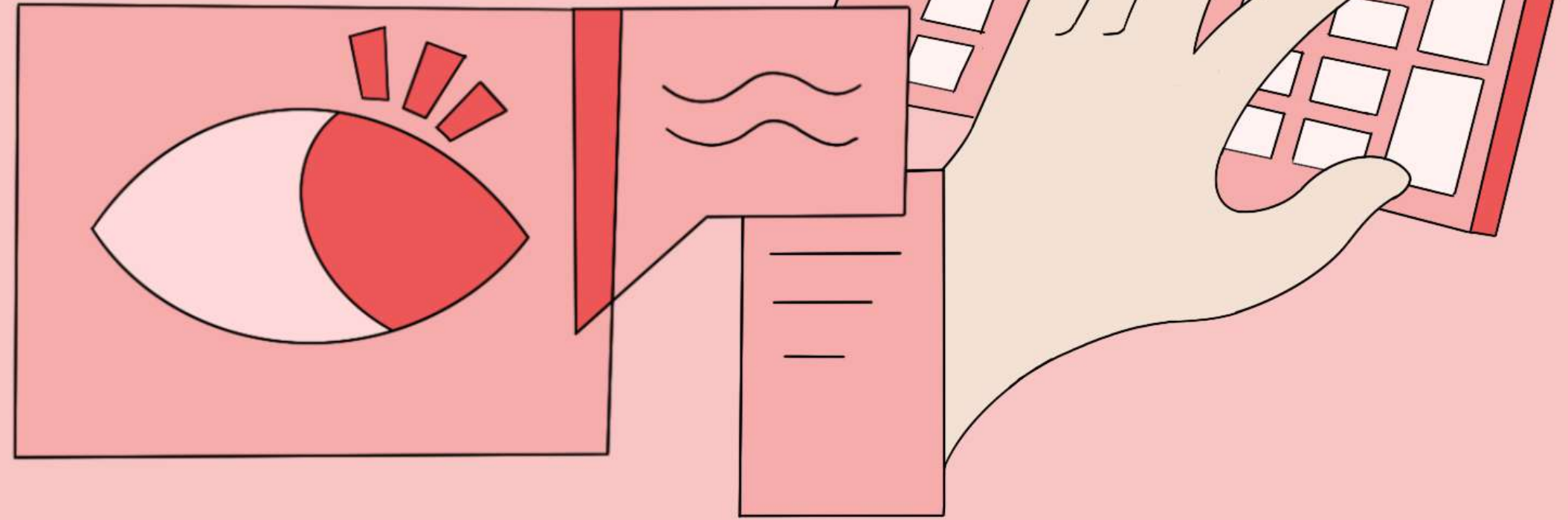
2024 yılında mağazalarımızda müşterilerimizden, yaklaşık 8,5 ton atık yağ toplayarak, denizlerimizin kirlenmesi önledik ve bunun yerine daha temiz karbon salımı olan biyodizele dönüştürülmesi sağladık. Atık yağların geri dönüşümünden elde edilen geliri ise Otizm farkındalığını artırmak adına Tohum Otizm Vakfına bağışlıyoruz.





# İndeksler

- SASB Gıda Perakendecileri ve Distribütörleri Metrikleri
- GRI İçerik İndeksi
- Sınırlı Güvence Raporu



## SASB Gıda Perakendecileri ve Distribütörleri Metrikleri

2023 yılına ait ilgili verilerimizi aşağıda paylaşmaktayız. Lokasyonlarımıza kendi mağaza ve depolarımız dahildir, bayi mağazaları dahil değildir. Ürün ve ilgili cirolarımız aksi belirtilmedikçe Öz Marka ürünlerimiz için hesaplanmıştır.

Konu	Metrik	Kategori	Ölçü Birimi	Kod	İndeks
Filo Yakıt Yönetimi	Filo yakıtı tüketimi, yenilenebilir yüzdesi	Nicel	Gigajoule (GJ), Yüzde (%)	FB-FR-110a.1	0, - (Kendi filomuz bulunmamaktadır)
Soğutma Kaynaklı Hava Emisyonları	Soğutuculardan kaynaklanan brüt küresel 1. Kapsam emisyonları	Nicel	Ton (t) CO <sub>2</sub> e-e	FB-FR-110b.1	189.999
	Sıfır ozon tüketme potansiyeli olan soğutucu yüzdesi	Nicel	Yüzde (%)	FB-FR-110b.2	%99,2
	Ortalama soğutucu emisyon oranı	Nicel	Yüzde (%)	FB-FR-110b.3	%68,2
Enerji Yönetimi	(1) Operasyonel enerji tüketimi, (2) şebeke elektriği yüzdesi, (3) yenilenebilir enerji yüzdesi	Nicel	Gigajoule (GJ), Yüzde (%)	FB-FR-130a.1	(1) 762 bin GJ (2) %100 (3) %0
Tedarik Zincirinde Çevresel ve Sosyal Etkilerin Yönetimi	Çevresel veya sosyal sürdürülebilirlik sertifikalı ürünlerden elde edilen gelir	Nicel	TL	FB-FR-430a.1	1.030.972.713 TL (Yalnızca öz marka sürdürülebilir ürünlerden elde edilen gelir)
	(1) Kafesiz ortamdaki elde edilen yumurtalardan ve (2) gestasyon kafesleri kullanılmadan üretilmiş domuz etinden elde edilen gelir yüzdesi	Nicel	Yüzde (%)	FB-FR-430a.2	Öz Marka için (1) %35 (2) %0
	Tedarik zincirinde çevresel ve sosyal riskleri yönetme stratejisi (hayvan refahı dahil)	Tartışma ve Analiz	Uygulanabilir değildir.	FB-FR-430a.3	2024 Sürdürülebilirlik Raporu, s.57-64
	Ambalajın çevresel etkisini azaltma stratejileri	Tartışma ve Analiz	Uygulanabilir değildir.	FB-FR-430a.4	2024 Sürdürülebilirlik Raporu s.87-90

Faaliyet Metriği	Kategori	Ölçü Birimi	Kod	Cevap/Sayfa
(1) Perakende lokasyonlarının ve (2) dağıtım merkezlerinin sayısı	Nicel	Sayı	FB-FR-000.A	(1) 1.225 mağaza (Bayiler dahil) (2) 16 depo
(1) Perakende alanı ve (2) dağıtım merkezlerinin toplam alan	Nicel	Metrekare (m <sup>2</sup> )	FB-FR-000.B	1) 586 bin m <sup>2</sup> (2) 61 bin m <sup>2</sup>
Ticari filodaki araç sayısı	Nicel	Sayı	FB-FR-000.C	0 (Kendi filomuz bulunmamaktadır.)
Katedilen ton-kilometre	Nicel	Ton-kilometre	FB-FR-000.D	0 (Kendi filomuz bulunmamaktadır.)

# GRI İçerik İndeksi



CONTENT INDEX  
ESSENTIALS SERVICE

2025

**CarrefourSA, 01.01.2024-31.12.2024 dönemi için GRI standartlarına uyumlu olarak raporlama yapmıştır.**

GRI Hizmetleri, Content Index – Essentials Service kapsamında, GRI içerik indeksinin GRI Standartlarında raporlamanın gereklilikleriyle uyumlu olarak sunulduğunu ve indeksteki bilginin açık bir şekilde sunularak paydaşlar tarafından erişilebilir olduğunu incelemiştir. Bir sektör standardı kullanılmamıştır. Hizmet raporun Türkçe versiyonu üzerinde gerçekleştirilmiştir.

GRI Standardı	Bildirimler	Sayfa/Bağlantı/Açıklama
GRI 1: Temel 2021		
<b>1) Organizasyon ve Raporlama Uygulamaları</b>		
2-1	Organizasyonel ayrıntılar	8, 100
2-2	Sürdürülebilirlik raporlamasına dahil olan kurumlar	8, CarrefourSA'nın konsolide finansal bilgilerinde sadece CarrefourSA Carrefour Sabancı Ticaret Merkezi A.Ş. bulunmaktadır.
2-3	Raporlama dönemi, sıklığı ve iletişim noktası	2, 100
2-4	Bilgilerin yeniden ifade edilmesi	2023 yılı finansal verilerimizi enflasyon muhasebesine göre yeniden beyan ettik.
2-5	Dış denetim	18, 94
<b>2) Aktiviteler ve Çalışanlar</b>		
2-6	Aktiviteler, değer zinciri ve diğer iş ilişkileri	8, Şirketimizin organizasyon yapısı, hissedarlık yapısı veya tedarik zincirinde raporlama döneminde önemli bir değişiklik olmamıştır.
2-7	Çalışanlar	40, 49
2-8	Kurum çalışanı olmayan işçiler	27
<b>GRI 2: Genel Bildirimler 2021</b>		

GRI Standardı	Bildirimler	Sayfa/Bağlantı/Açıklama	Dahil Edilmeyenler
GRI 1: Temel 2021			
<b>3) Yönetişim</b>			
2-9	Yönetişim yapısı ve bileşimi	12, 17, 18, <a href="#">CarrefourSA Faaliyet Raporu</a> (S.130-147)	
2-10	En yüksek yönetim organının aday gösterilmesi ve seçilmesi	<a href="#">CarrefourSA Faaliyet Raporu</a> (sayfa 140)	
2-11	En yüksek yönetim organının başkanı	Yönetim Kurulu Başkanının CarrefourSA'da icrai görevi bulunmamaktadır. Kendisi aynı zamanda Sabancı Holding Finans Grup Başkanlığı görevini yürütmektedir.	
2-12	En yüksek yönetim organının etkilerin yönetimini denetlemedeki rolü	12, 17, 18	
2-13	Etkilerin yönetilmesine ilişkin sorumluluğun devredilmesi	17, 18	
2-14	Sürdürülebilirlik raporlamasında en yüksek yönetim organının rolü	18, 20, 20	
2-15	Çıkar çatışmaları	12	
2-16	Kritik kaygıların iletişimi	Görüşülen maddeler arasında kritik diye tanımlanan bir konu bulunmamaktadır <a href="#">CarrefourSA Faaliyet Raporu</a> (sayfa 141)	
2-17	En yüksek yönetim organının kolektif bilgisi	İlgili bilgilendirmeler gerekli durumlarda yapılmaktadır.	
2-18	En yüksek yönetim organının performansının değerlendirilmesi	12	
2-19	Ücretlendirme politikaları	45	
2-20	Ücret belirleme süreci	12, 18, 45	
2-21	Yıllık toplam ücret oranı		KVKK kapsamında bu konuda beyanat verilmemektedir.
<b>4) Strateji, Politikalar ve Uygulamalar</b>			
2-22	Sürdürülebilir kalkınma stratejisine ilişkin beyanat	5	
2-23	Politika taahhütleri	34, 36	

GRI Standardı	Bildirimler	Sayfa/Bağlantı/Açıklama	
GRI 2: Genel Bildirimler 2021	<b>4) Strateji, Politikalar ve Uygulamalar</b>		
	2-24	Politika taahhütlerinin entegrasyonu	34, 36
	2-25	Olumsuz etkileri iyileştirmeye yönelik süreçler	35
	2-26	Tavsiye alma ve kaygıları dile getirme mekanizmaları	35
	2-27	Yasa ve yönetmeliklere uyum	2024 yıl sonu itibarıyla Şirket aleyhine açılan ve halen devam etmekte olan 640 dava mevcuttur. CarrefourSA'nın faaliyetlerini etkileyebilecek nitelikte bir dava bulunmamaktadır.
	2-28	Dernek üyelikleri	9, 9
	<b>5) Paydaş Katılımı</b>		
	2-29	Paydaş katılımına yaklaşım	20
	2-30	Toplu iş sözleşmeleri	36
	<b>Öncelikli Konular</b>		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-1	Öncelikli konuların belirlenme süreci	20
	3-2	Öncelikli konuların listesi	20
<b>Ekonomik Katkı</b>			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli konuların yönetimi	26
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-1	Üretilen ve dağıtılan doğrudan ekonomik değer	26, 30, 31
	201-2	İklim değişikliğinin finansal sonuçları ve diğer risk ve fırsatları	19
	201-4	Devletten alınan finansal destek	27
GRI 202: Pazar Varlığı 2016	202-1	Cinsiyet bazında standart işe giriş ücretinin yerel asgari ücrete oranı	49
	202-2	Yerel üst seviye yöneticilerin oranı	Genel Müdür ve Genel Müdür Yardımcılarının % 100'ü Türkiye Cumhuriyeti vatandaşıdır.

GRI Standardı	Bildirimler	Sayfa/Bağlantı/Açıklama	
<b>Ekonomik Katkı</b>			
GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etkiler 2016	203-1	Altyapı yatırımları ve desteklenen hizmetler	31
	203-2	Önemli dolaylı ekonomik etkiler	30
GRI 204: Satın Alma Uygulamaları 2016	204-1	Yerel tedarikçilere yapılan harcamanın oranı	27
GRI 415: Kamu Politikası 2016	415-1	Politik katkılar	Raporlama döneminde politik amaçlı herhangi bir bağış ya da desteğimiz olmamıştır.
<b>Döngüsel Ekonomi</b>			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli konuların yönetimi	32
<b>İş Etiği</b>			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli konuların yönetimi	34
	205-1	Yolsuzlukla ilgili riskler açısından değerlendirilen operasyonlar	35
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-2	Yolsuzluk politika ve prosedürleriyle ilgili iletişim ve eğitimler	35, Yönetim Kurulu Üyelerine raporlama döneminde İş Etiği Eğitimi verilmemiştir.
	205-3	Onaylanmış yolsuzluk vakaları ve alınan aksiyonlar	Raporlama döneminde yolsuzluk vakasıyla karşılaşılmamıştır.
GRI 206: Rekabet Dışı Davranış 2016	206-1	Rekabet dışı davranış, anti-tröst ve tekellik uygulamalarıyla ilgili yasal aksiyonlar	Herhangi bir yasal aksiyon bulunmamaktadır.
GRI 407: Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Özgürlüğü 2016	407-1	Örgütlenme ve toplu sözleşme özgürlüğünün riskte olması muhtemel operasyonlar ve tedarikçiler	Toplu Sözleşme Hakkının riskte olduğu operasyon veya tedarikçimiz bulunmamaktadır.
GRI 408: Çocuk İşçiliği 2016	408-1	Belirgin düzeyde çocuk işçiliği vakası riskine sahip operasyonlar ve tedarikçiler	36, risk değerlendirmesi sonucu yüksek riskli olduğu tespit edilen Öz Marka tedarikçilerde denetimler gerçekleştirilmektedir.

GRI Standardı	Bildirimler	Sayfa/Bağlantı/Açıklama
<b>İş Etiği</b>		
GRI 409: Zorla ve Cebren Çalıştırma 2016	409-1	Belirgin düzeyde zorla ve cebren çalıştırma vakası riskine sahip operasyonlar ve tedarikçiler
GRI 410: Güvenlik Uygulamaları 2016	410-1	İnsan hakları politika veya prosedürleriyle ilgili eğitim verilmiş güvenlik çalışanları
GRI 411: Yerel Toplulukların Hakları 2016	411-1	Yerel halkın haklarının ihlal edilmesiyle ilgili vakalar
GRI 413: Yerel Topluluklar 2016	413-1	Yerel topluluk katılımı, etki değerlendirmeleri ve geliştirme programları içeren operasyonlar
	413-2	Yerel topluluklar üzerinde belirgin düzeyde mevcut ve potansiyel olumsuz etkileri olan operasyonlar
GRI 414: Tedarikçi Sosyal Değerlendirmesi 2016	414-1	Sosyal kriterler kullanılarak taranmış yeni tedarikçiler
	414-2	Tedarik zincirinde olumsuz sosyal etkiler ve alınan aksiyonlar
<b>Çalışan Memnuniyeti ve Gelişimi</b>		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli konuların yönetimi
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-3	Tanımlanmış haklarla ilgili plan yükümlülükleri ve diğer emeklilik planları

GRI Standardı	Bildirimler	Sayfa/Bağlantı/Açıklama
<b>Çalışan Memnuniyeti ve Gelişimi</b>		
GRI 401: İstihdam 2016	401-1	Yeni çalışan işe alımları ve çalışan sirkülasyonu
	401-2	Geçici veya yarı zamanlı çalışanlara sağlanmayan, tam zamanlı çalışanlara sağlanan haklar
GRI 402: Çalışan-Yönetim İlişkileri 2016	402-1	Operasyonel değişikliklerde asgari yasal ihbar süreleri
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016	404-1	Çalışan başına yıllık ortalama eğitim saati
	404-2	Çalışan becerilerinin geliştirilmesine yönelik programlar ve geçiş destek programları
	404-3	Düzenli performans ve kariyer gelişimi değerlendirmeleri alan çalışanların yüzdesi
<b>Çalışan Sağlık ve Güvenliği</b>		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli konuların yönetimi
	403-1	İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	403-2	Tehlike tanımlama, risk değerlendirme ve olay inceleme
	403-3	İş sağlığı hizmetleri
	403-4	İş sağlığı ve güvenliği konusunda işçi katılımı, danışma ve iletişim

GRI Standardı	Bildirimler	Sayfa/Bağlantı/Açıklama	
<b>Çalışan Sağlık ve Güvenliği</b>			
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	403-5	İş sağlığı ve güvenliği konusunda işçilerin eğitimi	47, Çalışanlarımızın ve taşeron çalışanlarının tamamına genel İSG Eğitimi verilmektedir. CarrefourSA çalışanları ve depolardaki taşeron çalışanlarına bu eğitim CarrefourSA tarafından verilirken, mağazalarımızdaki taşeron çalışanlarına bağlı oldukları kurum tarafından verilmekte ve bu eğitimin verildiği CarrefourSA'ya yazılı olarak beyan edilmektedir.
	403-6	İşçi sağlığının teşvik edilmesi	Çalışanlarımız, işten kaynaklanmayan sağlık sorunlarıyla ilgili SGK'nın sunduğu hizmetlerden faydalanmaktadır.
	403-7	İş ilişkileriyle doğrudan bağlantılı iş sağlığı ve güvenliği etkilerinin önlenmesi ve azaltılması	47
	403-8	İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi kapsamındaki işçiler	48
	403-9	İşle ilgili yaralanmalar	48, Değerler sadece CarrefourSA çalışanları için hesaplanmaktadır.
	403-10	İş kaynaklı sağlık sorunları	48, Değerler sadece CarrefourSA çalışanları için hesaplanmaktadır.
<b>Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık</b>			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli konuların yönetimi	49
GRI 401: İstihdam 2016	401-1	Yeni çalışan işe alımları ve çalışan sirkülasyonu	41, 42, 49
	401-3	Ebeveynlik izinleri	52

GRI Standardı	Bildirimler	Sayfa/Bağlantı/Açıklama	
<b>Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık</b>			
GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği 2016	405-1	Yönetişim organlarının ve çalışanların çeşitliliği	12, 49
	405-2	Kadınların temel maaş ve ücretlerinin erkeklere oranı	49
	GRI 406: Ayrımcılığın Önlenmesi 2016	406-1	Ayrımcılık vakaları ve alınan düzeltici aksiyonlar
<b>Sorumlu Tedarik Zinciri</b>			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli konuların yönetimi	56
GRI 304: Biyoçeşitlilik 2016	304-1	Koruma altındaki alanlar ile koruma altındaki alanlar dışında bulunan ancak yüksek biyoçeşitlilik değerine sahip alanların içinde veya yanında bulunan; sahip olunan, kiralanılan ya da yönetilen faaliyet alanları	Korunan veya yüksek biyoçeşitliliğe sahip bölgelerde, ya da buralara yakın yerlerde operasyonumuz bulunmamaktadır.
	304-2	Aktivite, ürün ve hizmetlerin biyoçeşitliğe önemli etkileri	62
	304-3	Koruma altındaki veya restore edilen habitatlar	Korumaya aldığımız ya da yeniden yapılandırdığımız doğal alanlar yoktur.
	304-4	Faaliyetlerin yaşam alanını etkilediği IUCN Kırmızı listesindeki ve ulusal koruma listesindeki türler	Operasyonlarımızdan etkilenen IUCN Kırmızı Listesinde veya Ulusal Koruma Listesinde olan türler yoktur.
<b>Müşteri Memnuniyeti</b>			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli konuların yönetimi	64
GRI 416: Müşteri Sağlığı ve Güvenliği 2016	416-1	Ürün ve hizmet kategorilerinin sağlık ve güvenlik etkilerinin değerlendirilmesi	64, 65, 67
	416-2	Ürün ve hizmetlerin sağlık ve güvenlik etkileriyle ilgili uyumsuzluk vakaları	Konuyla ilgili raporlama döneminde Öz Marka ürünlere yönelik bir vaka bulunmamaktadır. Riskli durumlarda ürün doğrudan reyondan çekilmektedir.

GRI Standardı	Bildirimler	Sayfa/Bağlantı/Açıklama
<b>Müşteri Memnuniyeti</b>		
GRI 417: Pazarlama ve Etiketleme 2016	417-1	Ürün ve hizmetlerin bilgi ve etiketlemeleriyle ilgili gereklilikler
	417-2	Ürün ve hizmetlerin bilgi ve etiketlemeleriyle ilgili uyumsuzluk vakaları
	417-3	Pazarlama iletişimiyle ilgili uyumsuzluk vakaları
<b>Dijitalleşme</b>		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli konuların yönetimi
GRI 418: Müşteri Veri Gizliliği 2016	418-1	Müşteri veri gizliliğinin ihlali ve müşteri verisinin kaybıyla ilgili doğrulanmış şikayetler
<b>İklim Değişikliği</b>		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli konuların yönetimi
GRI 302: Enerji 2016	302-1	Organizasyon içindeki enerji tüketimi
	302-2	Organizasyon dışındaki enerji tüketimi
	302-3	Enerji yoğunluğu
	302-4	Enerji tüketiminin azaltılması
	302-5	Ürün ve hizmetlerin enerji ihtiyacının azaltılması
GRI 303: Su ve Sıvı Atıklar 2018	303-1	Paylaşılan bir kaynak olarak suyla etkileşimler
	303-2	Su deşarjına bağlı etkilerin yönetimi
	303-3	Su Çekme

GRI Standardı	Bildirimler	Sayfa/Bağlantı/Açıklama
<b>İklim Değişikliği</b>		
GRI 303: Su ve Sıvı Atıklar 2018	303-4	Su deşarjı
	303-5	Su tüketimi
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1	Doğrudan (Kapsam 1) sera gazı emisyonları
	305-2	Dolaylı enerji (Kapsam 2) sera gazı emisyonları
	305-3	Diğer dolaylı (Kapsam 3) sera gazı emisyonları
	305-4	Sera gazı emisyonları yoğunluğu
	305-5	Sera gazı emisyonlarının azaltılması
	305-6	Ozon tabakasına zarar veren maddelerin emisyonu
	305-7	Azot oksitler (NOx), kükürt oksitler (SOx) ve havaya yapılan diğer önemli emisyonlar
GRI 308: Tedarikçi Çevresel Değerlendirmesi 2016	308-1	Çevresel kriterler kullanılarak taranmış yeni tedarikçiler
	308-2	Tedarik zincirinde olumsuz çevresel etkiler ve alınan aksiyonlar
<b>Atık Yönetimi</b>		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli konuların yönetimi
GRI 301: Malzeme 2016	301-1	Kullanılan malzemenin ağırlık veya hacmi
	301-2	Kullanılan geri dönüştürülmüş malzeme
	301-3	Geri alınan ürünler ve bunların ambalaj malzemeleri
GRI 306: Atık 2020	306-1	Atık üretimi ve atıkla ilgili önemli etkiler
	306-2	Atıklarla ilgili önemli etkilerin yönetimi
	306-3	Üretilen atık
	306-4	Bertaraf edilen atıklar
	306-5	Bertaraf edilecek atıklar

# Sınırlı Güvence Raporu

## Bağımsız Güvence Raporu

*DRT Bağımsız Denetim ve SMMM A.Ş. ("Deloitte") tarafından CarrefourSA Carrefour Sabancı Ticaret Merkezi A.Ş. ("Şirket") Yönetim Kurulu'na 31 Aralık 2024 tarihinde sona eren yıla ait 2024 Sürdürülebilirlik Raporuna ilişkin bağımsız denetçi sınırlı güvence raporu.*

### Sınırlı Güvence Denetiminin Kapsamı

Şirket'in 31 Aralık 2024 tarihinde sona eren yıl itibarıyla hazırlanan 2024 Sürdürülebilirlik Raporu'nda yer alan ve aşağıda listelenmiş Seçilmiş Sürdürülebilirlik Bilgilerinin ("Seçilmiş Bilgiler"), Şirket'in Raporlama Kılavuzu'ndaki prensiplere uygun olarak hazırlandığına ilişkin Uluslararası Güvence Denetimleri Standardı (ISAE) 3000 (Revize) ve (ISAE) 3410 ("Standartlar") uyarınca sınırlı güvence denetimi yürütmek üzer görevlendirilmiş bulunuyoruz.

Güvence denetimimiz, önceki dönemlere ilişkin bilgileri, 2024 Sürdürülebilirlik Raporu'nda yer alan diğer bilgileri ve Sürdürülebilirlik Bilgileri veya 2024 Sürdürülebilirlik Raporu ile ilişkilendirilen diğer bilgileri (herhangi bir resim, ses dosyası veya yerleştirilen videolar dâhil) kapsamaz.

### Sınırlı güvence denetimi için seçilmiş finansal olmayan performans bilgileri

Şirket tarafından, 31 Aralık 2024 tarihinde sona eren yıla ait 2024 Sürdürülebilirlik Raporu'nda yer alan aşağıdaki temel performans göstergelerinin doğruluğuna ilişkin sınırlı güvence prosedürleri yürütmek üzere görevlendirilmiş bulunuyoruz. Sınırlı güvence prosedürlerine ve 2024 Sürdürülebilirlik Raporuna konu olan seçilmiş bilgilerin kapsamı 31 Aralık 2024 tarihinde sona eren yıl itibarıyla aşağıdaki gibidir:

### Çevresel Göstergeler

- Enerji Tüketimi
- Toplam Enerji Tüketimi (MWh)
- Yenilenebilir Enerji Tüketimi (MWh)
- Satın Alınan Isı/Buhar/Soğutma (kg)
- Yoğunluk Göstergeleri
- Enerji Yoğunluğu (MWh / Milyon TL)
- Sera gazı emisyon yoğunluğu (ton CO<sub>2</sub>e/milyon TL)
- Sera Gazı Emisyonları
- Sera Gazı Emisyonları (ton CO<sub>2</sub>e)

- Kapsam 1 (ton CO<sub>2</sub>e)
- Kapsam 2 (Lokasyon Bazlı) (ton CO<sub>2</sub>e)
- Kapsam 2 (Pazar Bazlı) (ton CO<sub>2</sub>e)
- Kapsam 3 (ton CO<sub>2</sub>e)
- Su Tüketimi
- Su Tüketimi (m<sup>3</sup>)
- Kaynağa göre Su Çekimi (m<sup>3</sup>)
- Geri Kazanılan ve Tekrar Kullanılan Su (%)
- Toplam Deşarj Edilen Su Miktarı (m<sup>3</sup>)
- Atık
- Tehlikeli Atık (ton)
- Tehlikesiz Atık (ton)
- Kül Atığı Dahil Tehlikesiz Atık (ton)
- Kül Atığı Hariç Toplam Atık (ton)
- Kül Atığı Dahil Toplam Atık (ton)
- Kül atığı Miktarı
- Yeniden Kullanılan ve Geri Dönüştürülen Atık Oranı (%)
- Kül Atığı Dahil Yeniden Kullanılan ve Geri Dönüştürülen Atık Oranı (%)
- Plastik Tüketimi (ton)

### Sosyal Göstergeler

- İş Sağlığı ve Güvenliği Göstergeleri
- Kaza Sayısı (#)
- Ölümlü kaza sayısı (#)
- Meslek Hastalığı Sayısı (#)
- Yaralanmaya Bağlı Devamsızlık (#)
- Kayıp İş Günü Oranı(%)
- İSG Eğitimleri (s)
- Kategoriye Göre Çalışanlar
- Toplam Çalışan Sayısı (#)
- Uyruğuna Göre Çalışan Sayısı (#)
- Kadın Çalışan Oranı (%)
- Kadın Yönetici Oranı (%)
- Gelir Getirici Rollerde Kadın Yönetici Payı (%)
- STEM Rollerinde Kadın Çalışan Payı (%)
- Annelik İznine Ayrılan Toplam Çalışan Sayısı (#)
- Babalık İznine Ayrılan Toplam Çalışan Sayısı (#)
- Annelik izninin sona ermesinden sonra işe dönen çalışan sayısı (#)

DRT Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş. Maslak No1 Plaza Eski Büyükdere Caddesi Maslak Mahallesi No:1 Maslak, Sarıyer 34485 İstanbul, Türkiye

Tel: +90 (212) 366 60 00

Fax: +90 (212) 366 60 10

www.deloitte.com.tr

Mersis No: 0291001097600016

Ticari Sicil No: 304099

— Annelik izninin sona ermesinden sonra işe dönen çalışan oranı (%)

— İşe Alım Sayısı, Yaş Grubuna göre (#)

— İşten Ayrılan Çalışan Sayısı, Cinsiyete göre (#)

— İşten Ayrılan Çalışan Sayısı, Yaş Grubuna göre (#)

— Çalışan Devir Oranı, Cinsiyete Göre (%)

● Kapsayıcılık Programları

— Bir Yıl İçinde Kapsayıcılık Programları Aracılığıyla Ulaşılan Kişi Sayısı (#)

● Eğitim

— Toplam Eğitim Saati (s)

— Eğitim Türlerine Göre Toplam Eğitim Saati (h)

— Toplam Eğitim Maliyeti (TL)

— Çalışan Başına Ortalama Eğitim Maliyeti (TL)

### Ekonomik Göstergeler

● Sürdürülebilir İş Modeli

— SKA Bağlantılı Ürün ve Hizmetlerin Sayısı (#)

— SKA Bağlantılı Ürün ve Hizmet Gelirleri (TL)

— SKA Bağlantılı Ar-Ge ve İnovasyon Yatırımları (TL)

— SKA Bağlantılı Ar-Ge ve İnovasyon Faaliyetlerinin Oranı (%)

● Çevresel Yatırımlar ve Harcamalar

— Kategorisine Göre Çevresel Yatırımlar (TL)

— Kategorisine göre Çevresel Harcamalar (TL)

— Çevresel Yatırımlara Bağlı Elde Edilen Tasarruf ve Azaltım ( MWh - ton CO2e)

— Çifte Önemlilik

### Yapısal kısıtlamalar

İncelenmekte olan bilgilerin seçici olarak test edilmesi nedeniyle tüm güvence sözleşmelerinde yapısal sınırlamalar mevcuttur. Bu nedenle hile, hata veya uyumsuzluk meydana gelebilir ve tespit edilemeyebilir. Ek olarak, raporlama belgelerinde yer alan finansal olmayan bilgiler gibi, bu tür bilgilerin belirlenmesi, hesaplanması ve örneklenmesi veya tahmin edilmesi için kullanılan nitelik ve yöntemler dikkate alındığında, finansal bilgilere göre daha yapısal sınırlamalara tabidir.

Denetimimiz, ISAE 3000 (Revize) ve ISAE 3410'da tanımlandığı şekilde sınırlı güvence sağlamaktadır. Sınırlı güvence çalışması kapsamında yapılan işlemler, doğası ve zamanlaması gereği - ve daha az kapsamlı olarak - makul bir güvence çalışmasından farklılık göstermektedir. Dolayısıyla sınırlı bir güvence çalışmasında elde edilen güvence düzeyi, makul bir güvence çalışması kapsamına kıyasla önemli ölçüde dardır.

### Özel Amaç

Çalışmalarımız, bu raporda belirtmemiz gereken hususları Şirket Yönetim Kurulu'na bildirmek için yapılmış olup, başka bir amaçla yapılmamıştır. Kanunların izin verdiği ölçüde yürütmüş olduğumuz güvence denetimi veya ulaştığımız sonucumuzla ilgili olarak Şirket Yönetim Kurulu dışında hiçbir kişi veya kuruma karşı sorumluluk kabul etmemekteyiz. Bu rapor 29/12/2023 tarihli Resmî Gazete'de yayımlanan belirli işletmelerin Kamu Gözetim Kurumu ("KGK") tarafından yayınlanan Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartlarına (TSRS) uygun olarak 01/01/2024 tarihinden itibaren zorunlu sürdürülebilirlik raporlamasına tabi olması yükümlülüğü çerçevesinde hazırlanmamıştır.

### Bağımsızlık ve Yetkinliğimiz

Dürüstlük, tarafsızlık, mesleki yeterlilik ve gereken özen, gizlilik ve profesyonel davranış temel ilkelerini belirleyen Muhasese Meslek Mensupları için Uluslararası Etik Standartları Kurulu'nun yayımladığı Muhasebe Meslek Mensupları için Etik Kurallar'daki bağımsızlık ve diğer etik hükümlerine uyum göstermekteyiz.

Uluslararası Kalite Yönetim Standardı 1'i (ISQM 1) uygulamakta ve bu doğrultuda, kanun veya yönetmeliklerdeki ilgili etik ve profesyonel standartlar ve gerekliliklere uygunluğu belgeleyen politikalar ve prosedürler dahil olmak üzere sağlam bir kalite kontrol sistemini devam ettirmekteyiz.

### Yönetimin Sorumlulukları

Raporda yer alan sürdürülebilirlik bilgi ve beyanlarının hazırlanmasından, doğruluğundan ve eksiksiz olmasından Şirket Yöneticileri sorumludur. Şirket Yöneticileri, Şirket'in sürdürülebilirlik hedeflerinin belirlenmesinden, raporlanan bilgilerin elde edildiği uygun performans yönetimi ve iç kontrol sistemlerinin kurulmasından ve sürdürülmesinden sorumludurlar.

### Denetçinin Sorumlulukları

Sorumluluğumuz, prosedürlerimize dayanarak Seçilmiş Bilgiler hakkında bir sonuca ulaşmaktır. Sınırlı güvence çalışmamız,

Uluslararası Güvence Denetimi Standartları ve bilhassa Tarihi Finansal Bilgilerin Bağımsız Denetimi veya Sınırlı Bağımsız Denetimi Dışındaki Güvence Denetimleri'ne ilişkin Uluslararası Güvence Denetimleri Standardı (ISAE 3000) (Revize) ve Sera Gazı Beyanlarına İlişkin Güvence Denetimleri Standardına (ISAE 3410) uygun olarak yürütülmüştür.

Yürütülen güvence denetimi, sınırlı bir güvence denetimini temsil etmektedir. Sınırlı güvence denetiminde uygulanan prosedürlerin niteliği, zamanlaması ve kapsamı, makul güvence denetiminde gerekli olanlarla karşılaştırıldığında sınırlıdır. Sonuç olarak, sınırlı güvence denetiminde elde edilen güvence düzeyi daha düşüktür.

### Temel Güvence Prosedürlerimiz

Aşağıda 2024 yılı ile ilgili "Seçilmiş Sürdürülebilirlik Bilgileri" bölümünde belirtilen ve 2024 Sürdürülebilirlik Raporu'na dahil edilen seçilmiş temel performans göstergelerinin doğruluğuna ilişkin sınırlı güvence gerçekleştirmiş bulunuyoruz.

Sınırlı güvence elde etmek, ISAE 3000 (Revize) ve ISAE 3410, güvence sağladığımız alanları derlemek için kullanılan süreçleri, sistemleri ve yeterlilikleri gözden geçirmeyi gerektirmektedir.

Maddi hata riskini göz önünde bulundurarak, güvence sonucumuzu destekleyecek yeterli kanıtı sağlamak için gerekli olduğunu düşündüğümüz tüm bilgi ve açıklamaları elde etmek için çalışmalarımızı planlamış ve gerçekleştirmiş bulunmaktayız.

Sonuçlarımızı oluşturmak için aşağıdaki prosedürler üstlenilmiştir:

- Seçilmiş Bilgilerin harmanlanması, toplanması, doğrulanması ve raporlanması süreçlerine ilişkin temel sistemler, süreçler, politikalar ve kontroller örneklem bazında analiz edilmiştir;
- Şirket'in sürdürülebilirlik performansından, politikalarından ve ilgili raporlamadan sorumlu çalışanları ile görüşmeler yapılmıştır;
- Seçilmiş Bilgiler'e göre alınan verilerin doğruluğunu onaylamak için seçici maddi doğruluk testi gerçekleştirilmiştir;
- Sürdürülebilirlik konularının tanımlanması, yönetimi ve raporlanması ile ilgili genel yönetim ve iç kontrol ortamı, risk yönetimi, önemlilik değerlendirmesi ve

paydaş katılım süreçleri hakkında bir anlayış elde etmek için yönetim ve üst düzey yöneticilerden soruşturmalar yapılmıştır; ve

Elde ettiğimiz kanıtların, sınırlı güvence sonucumuz için bir temel sağlamak için yeterli ve uygun olduğuna inanmaktayız.

### Sınırlı güvence sonucu

Yaptığımız çalışmaya ve uygulanan güvence prosedürlerine dayanarak, yukarıda "Denetçinin Sorumlulukları" bölümünde belirtildiği gibi, sınırlı güvence sağlamakla görevlendirildiğimiz Şirket'in 2024 Sınırlı Güvence Raporu'nda yer alan 31 Aralık 2024 tarihinde sona eren yıl itibarıyla yukarıda belirtilen Seçilmiş Bilgiler'in, tüm önemli yönleriyle, Şirket'in Raporlama Kılavuzu'na uygun olarak hazırlanmadığı kanaatine varmamıza sebep olan herhangi bir husus dikkatimizi çekmemiştir.

### Kullanım Kısıtlaması

Bu rapor, sonucu da dâhil olmak üzere, Şirket'in sürdürülebilirlik performansı ve faaliyetlerinin raporlamasına yardımcı olmak amacıyla CarrefourSA Carrefour Sabancı Ticaret Merkezi A.Ş. Yönetim Kurulu için hazırlanmıştır. CarrefourSA Carrefour Sabancı Ticaret Merkezi A.Ş. Yönetim Kurulu'nun Seçilmiş Bilgiler ile

ilgili bir bağımsız sınırlı güvence raporu hazırlatarak konuyla ilgili sorumluluklarını yerine getirdiğini gösterebilmesini sağlamak için bu raporun 31 Aralık 2024 tarihinde sona eren yıl için hazırlanan Sürdürülebilirlik Raporunun içinde yer almasına müsaade etmekteyiz. Kanunların izin verdiği ölçüde ve koşulları önceden yazılı onayımız ile açıkça mutabık kalınmış durumlar haricinde, yürütmüş olduğumuz çalışma veya raporumuzla ilgili olarak CarrefourSA Carrefour Sabancı Ticaret Merkezi A.Ş. Yönetim Kurulu ve CarrefourSA Carrefour Sabancı Ticaret Merkezi A.Ş. haricinde hiçbir kişi veya kuruma karşı sorumluluk kabul etmemekteyiz.

DRT BAĞIMSIZ DENETİM VE SERBEST MUHASEBECİ MALİ MÜŞAVİRLİK A.Ş.  
Member of **DELOITTE TOUCHE TOHMATSU LIMITED**



Ömer Yüksel Partner

İstanbul, **25 Ağustos 2025**

**Deloitte;** İngiltere mevzuatına göre kurulmuş olan Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL") şirketini, üye firma ağındaki şirketlerden ve ilişkili tüzel kişiliklerden bir veya birden fazlasını ifade etmektedir. DTTL ve üye firmalarının her biri ayrı ve bağımsız birer tüzel kişiliktir. DTTL ("Deloitte Global" olarak da anılmaktadır) müşterilere hizmet sunmamaktadır. Global üye firma ağımla ilgili daha fazla bilgi almak için [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about) adresini ziyaret ediniz. © 2025. Daha fazla bilgi için Deloitte Türkiye (Deloitte Touche Tohmatsu Limited üye şirketi) ile iletişime geçiniz.



**CarrefourSA Carrefour  
Sabancı Ticaret Merkezi A.Ş. <sup>2-1</sup>**

CarrefourSA Plaza Cevizli Mah. Tugay  
Yolu Cad. No: 67/A Blok: B, 34846  
Maltepe / İstanbul

🔗 [www.carrefoursa.com](http://www.carrefoursa.com)

0850 755 10 00

**İletişim: <sup>2-3</sup>**

🔗 [surdurulebilirlik@carrefoursa.com](mailto:surdurulebilirlik@carrefoursa.com)

+90 (216) 655 00 00

**Finansal Sürdürülebilirlik  
Danışmanlığı**

FCS Finansal İletişim Hizmetleri Ltd. Şti.

🔗 [www.finansaliletisim.com](http://www.finansaliletisim.com)

+90 (212) 283 41 46

**Tasarım**

Monroe

🔗 [www.monroe.works](http://www.monroe.works)

+90 (212) 243 78 04

