

CarrefourSA

ÇSY Temel Performans ve Hedef Göstergeleri

2025

EKONOMİK SORUMLULUĞUMUZ

Ana Performans Göstergeleri		2023	2024	2025
		Gerçekleşenler		
Ekonomik Katkı	Ciro (milyon TL, nominal)	44.341	65.715	83.612
	Yatırım (milyon TL, nominal)	1.041	1.024	1.605
	Toplam Mağaza Sayısı	1.047	1.225	1.237
	Bayi Mağaza Sayısı	341	530	632
	Toplam Satış Alanı (000 m ²)	564	586	528
	Doğrudan İstihdam (kişi)	10.519	10.672	9.599

Ana Performans Göstergeleri		2023	2024	2025	2026	2027	2028
		Gerçekleşenler			Hedefler		
Döngüsel Ekonomi	Gıda Atığının Gıda Ciroşuna Oranı (%)	4	1,1	1,17	0,9	0,7	0,6
	Görüntüsüne Aldanma ile Yapılan Yeniden Satış Oranı (%)*	2,7	11,0	4,97	20	20	20
Etik Yaklaşım	Etik Eğitim Tamamlanma Oranı (%)	60	60	36	60	60	60
	CSA İnsan Hakları yaklaşımı konusunda bilgilendirilmiş tedarikçi yüzdesi	0	0	0	75	100	100

*2022 ve 2023 yıllarında ‘Görüntüsüne Aldanmayım, Tadına Şans Verin’ adıyla sürdürülen gıda atığını önleme projesinin kapsamı, 2024 yılı itibarıyla farklı ürün gruplarının da dahil edilmesiyle genişletilmiştir.

EKONOMİK KATKI

Temel Finansal Göstergeler	2024	2025
Ciro (milyon TL)	85.949	83.612
Brüt Kâr (milyon TL)	20.011	19.568
Sürdürülen Faaliyetler Vergi Öncesi Karı (milyon TL)	-4.347	-8.358
Dönem Net Kârı (milyon TL)	-3.732	-6.539

Not: Veriler Aralık 2025 satın alma gücü esas alınarak ifade edilmiştir.

Temel Operasyonel Göstergeler	2023	2024	2025
Mağaza Adedi (Toplam)	1.047	1.225	1.237
Mini	249	236	268
Süper	399	398	259
Hiper	22	21	19
Gurme	36	38	57
Bayi	341	530	632
Profesyonel		2	2
E-Ticaret Yapan Mağaza Adedi	75	94	130
Satış Alanı (000 m ²)	564	586	528

CarrefourSA Çalışan Sayıları

Doğrudan İstihdam	2023	2024	2025
Çalışan Sayısı	10.520	10.672	9.599

Taşeron ve İş Ortağı Çalışan Sayıları

Hizmet	2023	2024	2025
Temizlik	578	565	637
Güvenlik	264	263	276
Servis-Vale	38	38	40
Personel Yemek	92	92	74
Lojistik Depolar	771	72	74
E-ticaret Depo	77	79	8
E-ticaret Lojistik Operasyon	167	191	204
Bayiler	2.074	3.132	3.640
Toplam	3.054	3.674	4.953

Teşvikler	2024	2025
SGK Teşviği (m TL)	282	313

Not: Veriler, enflasyon muhasebesi uygulanmamış net rakamlardır.

Çalışanlarımızın Bölgesel Dağılımı	2023	2024	2025
İstanbul	4.942	4.825	4.464
Ege Akdeniz	3.331	3.411	3.098
İç Anadolu Karadeniz Doğu-Güneydoğu Anadolu	1.237	1.240	1.008
Marmara	1.010	1.197	1.029
Toplam	10.520	10.672	9.599

Bayiler	2023	2024	2025
Bayi Sayılarımız	341	530	632

Devlete Yapılan Ödemeler	2024	2025
Devlete Ödenen Vergi ve Cezalar* (m TL)	3.979	4.226

* TÜFE Aralık 2025 değeriyle

İhracat	2024	2025
İhracat Cirosu* (m TL)	215	50

*TÜFE Aralık 2025 değeriyle oluşturulmuş net rakamlardır.

DÖNGÜSEL EKONOMİ

Gıda Atıkları	2023	2024	2025
Gıda Atığı (ton)	15.029	17.894	17.792
Gıda Atığının Gıda Ciroşuna Oranı (%)	4	1,1	1,17
Gıda Bağışının Gıda Atığı Ciroşuna Oranı (%)	3,27	4,12	2,83

Ekonomik Değere Sahip Atıklar	2023	2024	2025
İkinci El Satış Geliri* (milyon TL)	16,5	13,0	40,0

*Elde edilen gelir, elektronik atıklar, diğer ekipman ve ahşap paletlerin ikinci el satışından sağlandı.

İŞ ETİĞİ

Etik Eğitimleri	2023	2024	2025
Eğitim Saati	1.517	815	4.147
Tamamlanma Oranı (Tamamlanma/Atanma) (%)	60	60	36

Aksiyonlar	2023	2024	2025
Etik Başvurular + Merkezden Başlatılan İncelemeler	974	855	908
Başlatılan Etik Araştırma Adedi	214	156	196
Verilen Disiplin Cezası Adedi	1.022	705	1.008
İş Akdi Sonlandırılan Çalışan Sayısı	114	116	111

Toplu Sözleşme Hakkı	2023	2024	2025
Yararlanan Çalışan Oranı (%)	67	69	72

DOĞRU İŞ YERİ SORUMLULUĞUMUZ

Ana Performans Göstergeleri		2023	2024	2025	2026	2027	2028
		Gerçekleşenler			Hedefler		
Çalışan Memnuniyeti ve Gelişimi	Çalışan Sayısı	10.520	10.672	9.599	10.000	10.000	10.000
	Yeni İşe Alım Oranı (%)	41	51	44	40	40	40
	Sirkülasyon Oranı (%)	28	38	38	40	40	40
	30 Yaş Altı Çalışan Oranı (%)	27	27	26	30	30	30
	Yeni İşe Alımlarda 30 yaş altı çalışan Oranı	64	61	59	60	60	60
Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	İş yeri rehberlik/denetim sayısı	374	370	3.357	550	600	650
	İSG kapsamında verilen toplam eğitim saati	10.503	12.592	17.806	12.500	12.500	12.500
	Toplam kayıp günlük kaza sayısı*	155	189	257	220	200	190
	Toplam kayıp günsüz kaza sayısı*	208	287	383	440	400	380
	Çalışan ölümlü kazası sayısı	0	0	0	0	0	0
	Çalışan meslek hastalıkları sayısı	0	0	5	3	3	0
	Yaralanma kaynaklı kayıp gün sayısı*	767	934	1.158	1.150	1.000	980
	Kaza sıklık oranı*	5	6,22	8,54	7,07	6,43	6,40
Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık	Kadın Çalışan Oranı (%)	40	40	40	40	40	40
	Kadın Yönetici Oranı (%)	27	28	29	30	30	30

Terfilerde Kadın Oranı (%)	38	38	39	40	40	40
Yeni İşe Alımlarda Kadın Oranı (%)	51	46	49	50	50	50
Sirkülasyonda Kadın Oranı (%)	42	44	46	40	38	36
Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Eğitimi Tamamlanma Oranı (%)	57	43	32	80	80	80

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

ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ VE GELİŞİMİ

Pozisyona Göre Çalışan Dağılımı (%)	2023	2024	2025
İcra Kurulu	0,1	0,1	0,1
Grup Müdürü	0,3	0,3	0,4
Müdür	1,2	1,2	1,3
Yönetici	1,2	1,2	1,6
Kıdemli Uzman	1,9	1,8	2,1
Uzman	2,1	2,0	1,7
Uzman Yardımcısı	0,3	0,2	0,2
Mağaza & Depo Müdürü	6,1	6,1	6,0
Mağaza & Depo Yöneticisi	11,4	12,6	13,0
Mavi Yaka	75,4	74,6	73,6
Toplam	10.520	10.672	9.599

Belirli ve Belirsiz Süreli Çalışanlar	2023	2024	2025
Belirli Süreli (%)	4	3	0,1
Belirsiz Süreli (%)	96	97	99,9
Toplam	10.520	10.672	9.599

Belirli ve Belirsiz Süreli Çalışanlarımızın Bölgelere Göre Dağılımı									
Bölge	2023			2024			2025		
	Toplam	Belirli Süreli (%)	Belirsiz Süreli (%)	Toplam	Belirli Süreli (%)	Belirsiz Süreli (%)	Toplam	Belirli Süreli (%)	Belirsiz Süreli (%)
İstanbul	4.942	0,0	100,0	4.825	0,0	100,0	4.464	0,1	99,9
Ege Akdeniz	3.331	8,1	91,9	3.411	6,2	93,8	3.098	0,1	99,9
İç Anadolu, Karadeniz, Doğu-Güneydoğu Anadolu	1.237	5,8	94,2	1.240	4,0	96,0	1.008	0,1	99,9
Marmara	1.010	7,7	92,3	1.197	2,3	97,7	1.029	0,7	99,3
Toplam	10.520	4,0	96,0	10.672	2,7	97,3	9.599	0,1	99,9

Tam ve Yarı Zamanlı Çalışanlar	2023	2024	2025
Yarı Zamanlı (%)	0,3	0,3	0,2
Tam Zamanlı (%)	99,7	99,7	99,8
Toplam	10.520	10.672	9.599

Yaş Grubu ve Pozisyona Göre Çalışan Sayısı												
Pozisyon	2023				2024				2025			
	Toplam	30- (%)	30-50 (%)	50+ (%)	Toplam	30- (%)	30-50 (%)	50+ (%)	Toplam	30- (%)	30-50 (%)	50+ (%)
İcra Kurulu	8	0	63	38	7	0	43	57	7	0	0	100
Grup Müdürü	35	0	83	17	37	0	70	30	37	0	68	32
Müdür	123	0	88	12	126	0	87	13	121	0	83	17
Yönetici	121	3	90	7	129	1	91	9	158	3	87	10
Kıdemli Uzman	196	12	84	4	189	13	82	5	197	14	79	7
Uzman	224	42	56	1	214	43	56	1	167	35	62	3
Uzman Yardımcısı	32	56	41	3	25	60	36	4	19	63	37	0
Saha Beyaz Yaka Mağaza – Depo Müdürü	646	5	92	3	646	4	92	4	579	3	91	6
Saha Beyaz Yaka Mağaza – Depo Yönetici	1203	16	81	4	1.340	18	78	5	1.246	20	74	6
Mavi Yaka	7.932	32	62	6	7.960	31	60	9	7.068	30	58	11
Toplam	10.520	27	67	6	10.672	27	65	8	9.599	26	64	10

Yeni İşe Alım ve Sirkülasyon Oranları (%)	2023	2024	2025
Yeni İşe Alımlar	4.375	5.438	4.587
Yeni İşe Alım Oranı (Ortalama Çalışan Sayısına Göre) – %	41	51	44
Sirkülasyon	3.009	4.067	3.888
Sirkülasyon Oranı (Ortalama Çalışan Sayısına Göre) – %	28	38*	38*

*Sirkülasyon oranı, özellikle Ege ve Akdeniz bölgelerinde sezonluk ve belirli süreli istihdamın etkisiyle artış gösteriyor.

Yeni İşe Alımların Bölgelere Göre Dağılımı	2023	2024	2025
İstanbul (%)	46	45	46
Ege Akdeniz (%)	39	36	38
Marmara (%)	10	6	11
İç Anadolu, Karadeniz, Doğu-Güneydoğu Anadolu (%)	6	14	5
Toplam	4.375	5.438	4.587

Sirkülasyonun Bölgelere Göre Dağılımı	2023	2024	2025
İstanbul (%)	60	61	53
Ege Akdeniz (%)	26	25	31
Marmara (%)	8	8	10
İç Anadolu, Karadeniz, Doğu-Güneydoğu Anadolu (%)	7	6	5
Toplam	3.009	4.067	3.888

Kuşaklara Göre Çalışan Sayısı (%)	2023	2024	2025
BB	0,2	0,2	0,2
X	18,8	19,1	20,0
Y	72	68,0	50,5
Z	9	12,8	29,2

Yeni İşe Alımların Yaş Gruplarına Göre Dağılımı	2023	2024	2025
30- (%)	64	61	59
30-50 (%)	33	34	36
50+ (%)	3	5	6
Toplam	4.375	5.438	4.587

Sirkülasyonun Yaş Gruplarına Göre Dağılımı	2023	2024	2025
30- (%)	48	52	51
30-50 (%)	47	44	43
50+ (%)	5	4	8
Toplam	3.009	4.067	3.888

Yıllık Ortalama Eğitim Saati – Pozisyona Göre	2023	2024	2025
İcra Kurulu	0,3	0,0	2,5
Grup Müdürü	15,7	7,4	6,3
Müdür	22,6	39,9	5,8
Yönetici	11,0	17,4	5,5
Kıdemli Uzman	16,7	11,0	5,0
Uzman	12,9	12,4	4,6
Uzman Yardımcısı	19,9	12,7	4,0
Saha Beyaz Yaka Mağaza – Depo Müdürü	17,4	12,5	3,5
Saha Beyaz Yaka Mağaza – Depo Yönetici	25,4	9,6	4,4
Mavi Yaka	6,2	3,1	5,2
Ortalama	9,7	5,4	4,7

MAYA Programı	2023	2024	2025
Katılımcı	122	182	129
Mezun	115	153	112
Atama	94	124	70

YA Programı	2023	2024	2025
Katılımcı	51	95	68
Mezun	46	80	68
Atama	46	80	68

ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

İş Kazaları	2023	2024	2025
Vefatla Sonuçlanan Kaza Sayısı	0	0	0
Ağır Yaralanmayla Sonuçlanan Kaza Sayısı	0	0	0
Gün Kayıplı Kaza Sayısı	155	189	257
Toplam Kaza Sayısı	363	476	640
İş Kazası Oranı (Gün kayıplı kazalar baz alınarak)	5,33	6,22	8,54

Mesleki Hastalıklar	2023	2024	2025
Vefatla Sonuçlanan Mesleki Hastalık Sayısı	0	0	0
Ağır Yaralanmayla Sonuçlanan Mesleki Hastalık Sayısı	0	0	0
Toplam Mesleki Hastalık Sayısı	0	0	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

ÇEŞİTLİLİK, EŞİTLİK VE KAPSAYICILIK

Çalışanlarımızın Cinsiyete Göre Dağılımı

Pozisyon	2023			2024			2025		
	Toplam	Kadın (%)	Erkek (%)	Toplam	Kadın (%)	Erkek (%)	Toplam	Kadın (%)	Erkek (%)
İcra Kurulu	8	38	63	7	29	71	7	29	71
Grup Müdürü	35	26	74	37	35	65	37	32	68
Müdür	123	36	64	126	31	69	121	31	69
Yönetici	121	38	62	129	40	60	158	39	61
Kıdemli Uzman	196	53	47	189	52	48	197	53	47
Uzman	224	53	47	214	54	46	167	48	52
Uzman Yardımcısı	32	41	59	25	44	56	19	63	37
Saha Beyaz Yaka Mağaza – Depo Müdürü	646	22	78	646	21	79	579	23	77
Saha Beyaz Yaka Mağaza – Depo Yönetici	1.203	26	74	1.340	28	72	1.246	29	71
Mavi Yaka	7.932	43	57	7.960	42	58	7.068	43	57
Toplam	10.520	40	60	10.672	40	60	9.599	40	60

Terfilerin Cinsiyete Göre Dağılımı

Terfi Edilen Pozisyon	2023			2024			2025		
	Terfi Sayısı	Kadın (%)	Erkek (%)	Terfi Sayısı	Kadın (%)	Erkek (%)	Terfi Sayısı	Kadın (%)	Erkek (%)
İcra Kurulu	0	-	-	-	-	-	-	-	-
Grup Müdürü	2	0	100	7	57	43	4	0	100
Müdür	14	36	64	26	23	77	13	23	77
Yönetici	21	38	62	37	38	62	43	37	63
Kıdemli Uzman	45	58	42	38	50	50	61	57	43
Uzman	25	28	72	17	53	47	26	38	62
Uzman Yardımcısı	3	33	67	2	100	0	2	100	0
Saha Beyaz Yaka Mağaza – Depo Müdürü	91	36	64	81	28	72	92	29	71
Saha Beyaz Yaka Mağaza – Depo Yönetici	131	36	64	289	38	62	195	39	61
Toplam	332	38	62	467	38	62	436	39	61

Yeni İşe Alımlar – Cinsiyete Göre	2023	2024	2025
Kadın (%)	51	46	49
Erkek (%)	49	54	51

Sirkülasyon – Cinsiyete Göre	2023	2024	2025
Kadın (%)	42	44	46
Erkek (%)	58	56	54

Pozisyona Göre Kadın Maaş Oranları	Ortalama Kadın / Ortalama Erkek Ücreti (%)		
	2023	2024	2025
İcra Kurulu	87	101	82
Grup Müdürü	98	75	108
Müdür	109	100	120
Yönetici	108	147	108
Saha Beyaz Yaka Mağaza – Depo Müdürü	89	102	87
Saha Beyaz Yaka Mağaza – Depo Yönetici	92	84	91
Kıdemli Uzman	100	108	98
Uzman	102	111	101
Uzman Yardımcısı	91	93	88
Mavi Yaka	94	97	120
Tüm Çalışanlar	97	96	98

Cinsiyete Göre Başlangıç Maaşları

Başlangıç Maaşının Asgari Ücrete Oranı	2023	2024	2025
Kadın (%)	150	181	151
Erkek (%)	150	181	151

Belirli ve Belirsiz Süreli Çalışanlarımızın Cinsiyete Göre Dağılımı

Cinsiyet	2023			2024			2025		
	Toplam	Belirli Süreli (%)	Belirsiz Süreli (%)	Toplam	Belirli Süreli (%)	Belirsiz Süreli (%)	Toplam	Belirli Süreli (%)	Belirsiz Süreli (%)
Kadın	4.234	6	94	4.224	5	95	3.834	0,2	98
Erkek	6.286	3	97	6.448	1	99	5.765	0,1	99,9
Toplam	10.520	4	96	10.672	3	97	9.599	0,1	99,9

Tam ve Yarı Zamanlı Çalışanlarımızın Cinsiyete Göre Dağılımı

Cinsiyet	2023			2024			2025		
	Toplam	Tam Zamanlı (%)	Yarı Zamanlı (%)	Toplam	Tam Zamanlı (%)	Yarı Zamanlı (%)	Toplam	Tam Zamanlı (%)	Yarı Zamanlı (%)
Kadın	4.234	99,5	0,5	4.224	99,6	0,4	3.834	99,8	0,2
Erkek	6.286	99,9	0,1	6.448	99,8	0,2	5.765	99,9	0,1
Toplam	10.520	99,7	0,3	10.672	99,7	0,3	9.599	99,9	0,1

Yıllık Ortalama Eğitim Saati – Cinsiyete Göre	2023	2024	2025
Kadın	10,9	5,7	4,9
Erkek	8,9	5,3	4,6
Toplam	9,7	5,4	4,7

Bayilerimiz – Cinsiyete Göre	2023	2024	2025
Yatırımcı ve Yöneticisi Kadın Olan Bayi Sayısı	77	60	89
Toplam Bayi Sayısı	341	530	632
Yatırımcı ve Yöneticisi Kadın Olan Bayi Oranı (%)	23	11	14

Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Eğitimi	2023	2024	2025
Eğitim Saati	2.187	2.141	1.349
Tamamlanma Oranı (Tamamlanma/Atanma) (%)	57	43	32

Annelik ve Babalık İzin Hakkını...	2023	2024	2025
... Kazanan Kadın Çalışan Sayısı	235	199	124
...Kullanan Kadın Çalışan Oranı (%)	100	100	100
... Kazanan Erkek Çalışan Sayısı	263	195	198
... Kullanan Erkek Çalışan Oranı (%)	100	100	100
... Kazanan Toplam Çalışan Sayısı	498	394	322
... Kullanan Toplam Çalışan Oranı (%)	100	100	100

Annelik ve Babalık İzni Sonrası İşe Dönen...	2023	2024	2025
... Kadın Çalışan Sayısı	196	190	121
... Kadın Çalışan Oranı (%)	83	95	98
... Erkek Çalışan Sayısı	263	195	198
... Erkek Çalışan Oranı (%)	100	100	100
... Toplam Çalışan Sayısı	432	385	319
... Toplam Çalışan Oranı (%)	92	97	99

Annelik ve Babalık İzni Sonrası İşte Kalan...	2023	2024	2025
... Kadın Çalışan Sayısı	133	126	91
... Kadın Çalışan Oranı (%)	69	63	73
... Erkek Çalışan Sayısı	230	175	173
... Erkek Çalışan Oranı (%)	87	90	87
... Toplam Çalışan Sayısı	363	301	264
... Toplam Çalışan Oranı (%)	78	76	82

Engelli Çalışanlarımız	2023	2024	2025
Çalışan Sayısı	292	295	274
Çalışan Oranı (%)	2,8	2,9	2,9

DEĞER ZİNCİRİNDE SORUMLULUĞUMUZ

Ana Performans Göstergeleri		2023	2024	2025	2026	2027	2028
		Gerçekleşenler			Hedefler		
Sorumlu Tedarik Zinciri Uygulamaları	Sürdürülebilir Ürün						
	Cirosunun Toplam Öz Marka Cirosuna Oranı (%)	10	10	7	15	15	15
Müşteri Memnuniyeti	E-Ticaret Şikayet Oranı (%)	4,2	5,10	6,8	4,80	4,60	4,60
	İlk Aramada Çözülen Şikayet Oranı (FCR) (%)	85	85	88	88	88	88
	Şikayetvar İlk Temas Süresi (dakika)	00:01:23	00:01:24	00:01:52	00:01:20	00:01:20	00:01:20
	Müşteri Deneyimi Endeksi	89	85	81	86	88	88
	Noship Oranı* (%)	4,2	4,6	4,6	2,5	2,3	2,3
	E-Ticaret NPS* (%)	3,8	4,0	49,3	50,0	50,0	50,0
	Mağazacılık NPS* (%)	54,2	56,2	57,6	58	58,5	59
	Omnichannel NPS*(%)	54,2	56,0	57,5	56	57	57
	Rafta Ürün Bulunurluğu	94	93,5	92,8	92	94	95
	E-ticaret Yapılan Mağaza Sayısı	75	94	130	215	230	250
Dijitalleşme	E-ticaret Sipariş Adedi (milyon)	1,8	2,2	3,0	4,3	5,3	6,6

	Siber Güvenlik Puanı	93	95	96	96	97	97
	E-ticaret site açılış hızı	2,75	2,5	1,8	1,75	1,5	1
	Sistem erişebilirlik	99,993	99,993	99,993	99,997	99,998	99,998
	Network erişebilirlik	99,995	99,996	99,770	99,998	99,998	99,998

* Yıl sonu değeri olarak hesaplandı.

SORUMLU TEDARİK ZİNCİRİ UYGULAMALARI

Ürün Adetleri	2023	2024	2025
Öz Marka Ürün Adedi	533	645	657
Organik Öz Marka Ürün Adedi	43	34	36
Sürdürülebilir Öz Marka Ürün Sayısı	87	136	100

Hayvan Refahı Denetimleri	2023	2024	2025
Kırmızı Et Tedarikçisi	6	8	3
Öz Marka Organik ve Gezen Tavuk Yumurta Tedarikçisi	5	6	1
Toplam	11	14	4

Balık Satışları	2023	2024	2025
Toplam Satış (bin ton)	13	16	16
Avcılık Balığı Oranı (%)	16,3	13,8	6,9
Çiftlik Balığı Oranı (%)	41,8	40,0	34,6
İthal Balık Oranı (%)	19,8	20,0	25,9
Diğer Balık Oranı (%)	22,1	26,3	25,9
Avcılık Balığı /Çiftlik Balığı Oranı (%)	38,9	53,8	41,4

Orman Risk Emtiası	Satın Alınan Emtianın Sahip Olması Hedeflenen Sertifika	2025 Sertifikalı Emtia Oranı (%)	2026 Hedefi
Palm Yağı ve Türevleri	RSPO (Roundtable on Sustainable Palm Oil)	4	%5
Soya ve Türevleri	ProTerra, RTRS, SSAP	86	%90
Kereste ve Kağıt Ürünleri	FSC (Forest Stewardship Council) ve PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification)	27,2	%28
Sığır Ürünleri	Büyükbaş et ürünlerini %100 yerel kaynaklardan sağlamaktayız. Riskli bölgelerden (Brezilya, Bolivya gibi ülkelerden) alım yapılmayacağını taahhüt ediyoruz.		
Kahve ve Ürünleri	RA (Rainforest Alliance)	99,8	%100
Kakao ve Ürünleri	RA (Rainforest Alliance)	31	%33

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Hijyen ve Gıda Güvenliği Denetimleri	2023	2024	2025
Denetimler (Toplam)	762	1.135	1.308
Mağaza	762	1.122	1.296
Depo	-	9	8
Entegre Et Tesisi	-	2	2
Entegre Çörek Tesisi	-	2	2
Analiz Edilen Numune Sayısı	7.605	1.732	3.099
Analiz Edilen Parametre Sayısı	13.155	16.244	7.707

Tedarikçilerde Kalite Denetimi Sayısı*	2023	2024	2025
Mevcut ve Aday Ulusal Marka Tedarikçileri	110	111	140
Mevcut ve Aday Öz Marka Tedarikçileri	56	101	130
Toplam	166	212	270

* Denetim sayılarına takip denetimleri dahil değildir.

Ürün Güvenliği ve Kalite Analizleri	2023		2024		2025	
	Analiz Edilen Ürün Sayısı	Analiz Sonucu Reyondan Çekilen Ürün Sayısı	Analiz Edilen Ürün Sayısı	Analiz Sonucu Reyondan Çekilen Ürün Sayısı	Analiz Edilen Ürün Sayısı	Analiz Sonucu Reyondan Çekilen Ürün Sayısı
Ulusal Marka Ürünler	396	32	271	127	607	84
Öz Marka Ürünler	1.454	20	1.732	54	1.837	69
Toplam	1.850	%3	2.003	%9	2.444	%6

Müşteri Deneyimi Göstergeleri	2023	2024	2025
E-Ticaret Şikayet Oranı (%)	4,2	5,10	6,8
İlk Aramada Çözülen Şikayet Oranı (FCR) (%)	85	85	88
Şikayetvar İlk Temas Süresi (dakika)	00:01:23	00:01:24	00:01:52
Müşteri Deneyimi Endeksi	89	85	81

Ürün Bulunurluğu	2023	2024	2025
Rafta Ürün Bulunurluğu (%)	94	93,5	92,8

Duyusal Analizler	2023	2024	2025
Adet	271	250	333

DİJİTALLEŞME

E-Ticaret	2023	2024	2025
Mağaza	75	94	130
Sipariş Adedi (milyon)	3,8	4,0	3,0

Eğitim Alan Çalışan Sayısı	2023		2024		2025	
	Çevrimiçi Eğitim	Sınıf Eğitimi	Çevrimiçi Eğitim	Sınıf Eğitimi	Çevrimiçi Eğitim	Sınıf Eğitimi
Bilgi Güvenliği Farkındalık Eğitimi	2.160	-	9.128	186	1.427	5
Bilgi Güvenliği Eğitimi	83	199	324	122	53	150
Oryantasyon	1.187	3.715	11.724	3.655	1.807	2.095

ÇEVRESEL SORUMLULUĞUMUZ

Ana Performans Göstergeleri		2023	2024	2025	2026	2027	2028
		Gerçekleşenler			Hedefler		
İklim Değişikliği	Projeler Sonucu Emisyon Azaltımı (ton CO ₂ e)	8.561	8.437	5.600	9.260	9.720	10.206
	Emisyon Yoğunluğu** (ton CO ₂ e/m ²)	0,34	0,60	0,46	0,43	0,41	0,39
	CDP İklim Değişikliği Notu	A-	A	A	A	A	A
	CDP Orman Notu	A-, A-, A-, B	A-	A	A	A	A
	CDP Su Güvenliği Notu	A	A	A	A	A	A
Atık Yönetimi	Temel Seviye Sıfır Atık Belgesi Sahibi Mağaza Oranı (%)	76	94	95	> 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	4	0	0	0
	MAYA ve YA Programı - Sürdürülebilirlik Eğitimi Dahil Olma Oranı (%)	0	92	90	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 üzerinde

İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ

Enerji Tüketimi (MWh)	2023	2024	2025
Farklı Kaynaklardan Kullanılan Yakıtlar (Doğrudan Enerji Tüketimi)	20.720	24.109	21.666
Elektrik Tüketimi (Dolaylı Enerji Tüketimi)	176.666	187.589	141.958
Toplam	197.386	211.698	163.624

Format Bazında Elektrik Tüketimi Yoğunluğu (kWh/ m ²)	2023	2024	2025
Mini	505	430	356
Gurme	490	487	361

Kapsam	Baz Yıl	Hedef Türü	2034 Hedefi	2050 Hedefi
Kapsam 1 & 2	2024	Mutlak	%58,8	%90
Kapsam 3	2024	Ekonomik Yoğunluk	%66,4	%97

Emisyon Azaltımına Yönelik Faaliyetlerimiz (ton CO₂e)	2023	2024	2025
Rota Optimizasyonu Projesi Kapsamında Önlenen Emisyon	3.719	3.571	3.657
Enerji Tüketiminden Sağlanan Önlenen Emisyon	4.840	3.846	950
IFCO Kasa Kullanımı	1.227	1.019	993
Toplam	9.786	8.437	5.600

Sera Gazı Emisyonları Dağılımı (ton CO₂e)	2023	2024	2025
Kapsam 1	114.611	195.544	184.483
Kapsam 2	77.733	82.915	61.321
Kapsam 3	2.439.462	1.815.274	2.031.361
Toplam	2.631.806	2.093.734	2.277.165

Kapsam 1 – Doğrudan Emisyonlar (ton CO₂e)	2023	2024	2025
Yakıt (dizel) Tüketimi – Şirket Araçları	555	644	652
Yakıt (benzin) Tüketimi – Şirket Araçları	1.169	1.263	1.209
Yakıt (doğalgaz)	2.305	2.711	2.775
LPG	7	3	1
Fuel Oil	20	20	20
R22	933	633	737
R32	54	36	133
R410A	4.549	4.707	6.503
R404A	103.396	183.375	171.882
R407C	474	1.248	218
R134A	7	0	0
HFC 227	774	500	0
Yangın Söndürücüler	2	1	3
Propan	39	40	21
Acil Durum Jeneratörleri (Dizel)	330	330	330
Acil Durum Jeneratörleri (Benzin)	0	8	0
Toplam	114.611	195.544	184.483

Kapsam 2 – Dolaylı Enerji Kaynaklı Emisyonlar (ton CO₂e)	2023	2024	2025
Elektrik Tüketimi - Lokasyon Temelli*	77.733	82.915	61.321
Elektrik Tüketimi - Piyasa Temelli**	77.733	0	0
Toplam	77.733	82.915	61.321

* Elektrik tüketimine bayi mağazaları dahil değildir.

** Tüm mağazalarımızda, depolarımızda ve Genel Merkezimizde kullanılan elektrik için YEK-G sertifikası temin edilmiştir.

Kapsam 3 – Diğer Dolaylı Emisyonlar (ton CO₂e)	2023	2024	2025
Kategori 1-Satın Alınan Mal ve Hizmetler	1.755.695	1.195.423	1.238.820
Kategori 2-Sermaye Malları	-	3.294	2.472
Kategori 3-Kapsam 1 ve 2'ye Dahil Olmayan Yakıt ve Enerji Bağlantılı Faaliyetler	-	30.547	29.499
Kategori 4-Ürünlerin Nakliyesi ve Depolanması	17.992	16.516	18.583
Kategori 5-Operasyondan Kaynaklı Atıklar	89.182	11.658	15.455
Kategori 6-İş Seyahatleri	447	800	217
Kategori 7-Personel Ulaşımı	520	1.481	1.492
Kategori 8-Kiralanan Varlıklar	-	14.082	13.302
Kategori 9-Satılan Ürünlerin Dağıtımı	1.023	2.095	363
Kategori 10-Satılan Ürünlerin İşlenmesi	-	6.253	5.595
Kategori 11-Satılan Ürünlerin Kullanımı	566.909	498.627	581.812
Kategori 12-Satılan Ürünler için Kullanım Ömrü Sonu İşlemi	-	19.756	99.454
Kategori 13-İşletmenin Kiraladığı Varlıklar	N/A	N/A	N/A
Kategori 14-Bayilikler	7.694	14.743	24.297
Kategori 15-Yatırımlar	N/A	N/A	N/A
Toplam	2.439.462	1.815.274	2.031.361

Emisyon Yoğunluğu (Kapsam 1&2)	2023	2024	2025
Satış Alanı Başına Emisyon Oranı (ton CO ₂ e/m ²)	0,34	0,60	0,46

CDP Derecelendirmesi	2023	2024	2025
İklim Değişikliği	A-	A	A
Orman	A-, A-, A-, B	A-	A

Su Kullanım Miktarlarımız (m³) ³⁰³⁻³	2023	2024	2025
Su Çekimi – Şebeke Suyu	371.096	378.477	392.307
Su Kullanımı – Damacana	1.312	1.423	1.410
Toplam	372.409	377.054	390.897

Not: Tüketim miktarları Genel Müdürlük, mağazalar (bayiler hariç) ve depolarımızın toplam rakamını ifade ediyor.

ATIK YÖNETİMİ

Tek Kullanımlık Sarf Malzemeleri (ton)	2023	2024	2025
Metal	1,2	1,0	1,0
Kâğıt	2,5	3,3	30,5
Kompozit	784,3	712,7	819,0
Plastik	2.148,2	291,7	514,7
Toplam	2.936,2	1.008,7	1.365,2

Geri Dönüştürülebilir Sarf Malzemeleri (ton)	2023	2024	2025
Metal	142,3	120,0	118,6
Kompozit	326,6	188,4	198,7
Cam	666,6	1.036,9	1.336,3
Kâğıt	1.374,0	1.405,0	1.651,4
Plastik	1.803,0	1.712,7	1.880,4
Toplam	4.312,5	4.463,0	5.185,4

Atık Miktarı (ton)*	Atık Türü	2023	2024	2025	Bertaraf Yöntemi
Geri Dönüştürülebilir Atıklar (**)	Karışık Ambalaj Atığı	290	0,35	115,2	Lisanslı Geri Dönüşüm Firmaları
	Kâğıt – Karton	1.089,3	100,3	578,4	
	Plastik	361,5	64,8	171,8	
	Cam***	0,3	0,35	1	
	Pil	0,25	1,3	0,18	
Çevreye Olumsuz Etkisi Olabilecek Atıklar	Bitkisel Atık Yağ	13	13	10,3	Lisanslı Geri Dönüşüm Firmaları
Ekonomik Değere Sahip Atıklar	Ahşap Palet ve Kasalar	2.262	1.041	77	
	Elektronik Atık	Liste satışı yapılmaktadır			
	Atık Ekipman	Liste satışı yapılmaktadır			

* Verilere bayi operasyonları dahil değildir.

** 2024 yılında tersine lojistik uygulaması başlatarak izlenebilirliği artırdık ve önceki yıllara ait verileri güncelledik.

*** Yalnızca Genel Müdürlükte oluşan atık miktarıdır.