



**MiGROS**

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK  
RAPORU | **2020**

# İçindekiler



## **Kurumsal Profilimiz**

---

# CEO Mesajı



“

**Değerli paydaşlarımız,**

Migros olarak, müşterilerimize sadece ürün ve hizmet değil 'değer' sunmayı, çalışanlarımıza yatırım yapmayı, tedarikçilerimizle birlikte büyümeyi ilke edindik. Bu sebeple, tüm paydaşlarımız adına hem bugün hem de geleceğe dönük, uzun vadeli fayda yaratma amacıyla tüm iş kararlarımızı sürdürülebilirlik filtremizden geçirerek alıyoruz. **Migros İyi Gelecek Planımız** çerçevesinde, ana stratejilerimizi besleyecek şekilde sürdürülebilirlik alanındaki çalışmalarımızı durmaksızın güçlendiriyor ve ölçeğini genişletiyoruz. Bu çerçevede, Müşterilerimize ve Paydaşlarımıza, Çalışanlarımıza, Yenilikçi Dönüşüme ve Dünyamıza İyi Gelecek hedeflere doğru ilerliyoruz.

2020 yılında, tüm dünyayı etkisi altına alan **pandemi sürecinde kolektif bilincin** insanlığın ve dünyamızın sürdürülebilirliği açısından **ihtiyaçtan öte artık bir zorunluluk olduğunu** gördük. Güçlü lojistik ağımız ve teknolojik alt yapımız, tedarikçilerimizle sürekli iletişim halinde yürüttüğümüz iş birliklerimiz ve en ön safhada

kesintisiz hizmet sunan çalışanlarımız sayesinde **ticaretin ötesine geçerek, toplumu güvende ve ayakta tutan bir rol** üstlendik. Öncü uygulamalarla, iş modellerimizi yeni döneme uyarladık ve ürün arzını yönetmenin yanı sıra tüketicilerin yeni oluşan ihtiyaçlarına hızla yanıt verdik. Türkiye'nin 81 ilinde hem mağazalarımız hem de online operasyonlarımızla belirsizlikte limitsiz hizmet sunduk.

Tüm dünyanın ortak ajandasını oluşturan **iklim değişikliğiyle mücadele** bizim de her zaman öncelikli konularımız arasında. Operasyonlarımızda sera gazı salımına yol açan en önemli etkenler soğutucu gazlar ve elektrik tüketimi. **Elektrik tasarrufu** için soğutma, iklimlendirme ve aydınlatma sistemlerimizi merkezden kontrol ederek optimizasyon sağlıyoruz. **Gaz kaçaklarını önlemek** için de yeni nesil sistemler kuruyoruz. Bunlardan en önemlisi, **patenti bize ait olan sulu soğutma sistemimiz**. Mağaza dolaplarımızda soğuk su gezdiriyor ve yalnızca suyu soğutmak için gaz kullanarak kaçakları yüzde 99 oranında önlüyoruz. Geçen sene **karbon salımını azaltım hedefimizi aşmıştık**. Bu yıl da **elektrik tüketimini azaltım hedefimizi aştık**. Daha zorlayıcı hedeflerle devam ediyoruz. **Gıda perakendecisi** olarak **sürdürülebilir tarımın desteklenmesi**, bin bir emekle üretilen **gıdanın israf olmaması**, tüketicilerin **sağlıklı ve güvenilir gıdaya** erişimi, doğru bilgi akışıyla

**sağlıklı tercihlerin teşviki** konularında etki alanımız daha büyük. Yönetiminde bulunduğumuz **Consumer Goods Forum**'un (CGF) ilgili koalisyonlarında da yer alarak hem ulusal hem de uluslararası arenadaki çalışmalara liderlik ediyoruz. Bu kapsamdaki çalışmalarımızla **Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarının** daha sağlıklı, daha sürdürülebilir ve daha eşitlikçi gıda sistemleri hedefine de katkı sağlıyoruz.

Sürdürülebilir ve izlenebilir tarıma yönelik ülkemizdeki en büyük adımlardan olan **İyi Tarım Uygulamalarını** (İTU) ilk günden beri destekliyoruz. 10 yılda sattığımız İTU'lu meyve- sebzenin miktarı 1 milyon tona ulaştı. **Anadolu Lezzetleri** ürünlerimizle, yok olmaya yüz tutan tohumların ambarlardan çıkarılması ve aslına uygun reçetelerle, yeniden üretilmesini sağlıyoruz. Türkiye'nin en büyük taze gıda satıcısı olarak 2021 yılında meyve, sebze, kırmızı et, balık ve tavuk dahil, 500 bin ton taze ürün alımı gerçekleştireceğiz. Aynı zamanda, **Tarım Kredi Kooperatiflerinden** de en fazla alım yapan gıda perakendecisiyiz. Böylece, küçük üretici ve çiftçilerimizin pazarda yer bulmasını destekliyor, dijital istasyonlar ve peşin ödeme sistemi gibi inovatif çözümleri hayata geçiriyoruz. **Blockchain** teknolojisiyle de mağazalarımızda satışı bulunan 750 çeşit meyve sebzenin yolculuğunu tüketicilerimize ulaştırıyoruz. **GS1 iş birliğinde** yürüttüğümüz, ürün verilerinin dijitalleştirilmesi ve standartlaştırılması projesi tamamlandığında **üretici ve perakendeci arasındaki veri akışında verimlilik, tüketiciye yönelik veri akışında da tutarlılık ve şeffaflık** sağlanacak. Böylece tüketici yüzlerce bilgiye ulaşabilecek, alışveriş kararlarını daha bilinçli verecek. 2021 yıl sonuna kadar mağazalarımızda temel ürün verileri, GS1 sistemine tanımlanmamış ürün satmayacağız.

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları 12.3 doğrultusunda, gıda israfıyla mücadele alanında **gıda imha oranlarımızı 2030 yılına kadar yarı yarıya indirme** hedefimiz bulunuyordu. Operasyonel iyileştirmeler, otomatik sipariş sistemi, gıda ömrünü uzatan inovatif paketleme sistemleri ve gıda bağıışı ile 2 yılda gıda imha oranlarımızda **yüzde 24'lük bir düşüş** sağladık. Ancak önemli olan bu etkiyi tüm değer zincirimiz boyunca yayabilmek. Bunun için, World Resources Institute (WRI) tarafından başlatılan uluslararası "10x20x30" girişimine katılan ilk Türk perakende şirketi olduk. Bu girişime gönüllü olarak katılan **23 tedarikçi firmamız da 2030 hedefimize ortak** ettik.

Müşterilerimizin alışveriş kararlarını daha bilinçli vererek daha sağlıklı tüketim yapmaları için **Sağlıklı Yaşam Yolculuğu programımızı** yürütüyoruz. Bugüne kadar 2,3 milyon müşterimiz mobil uygulamamız üzerinden kendi gıda alışverişlerinin ideal tüketim ile karşılaştırmasını gördü ve kendileri için hazırlanan video mesaj ve önerilerle dengeli beslenmeye yönlendirildi. Programımız Latin Amerika ülkelerine uyarlandı ve Japonya için de görüşmelerimiz sürüyor.

Cinsiyet ve fırsat eşitliği alanında ise **LEAD Network Avrupa**'nın iş dünyasında eşitlik ve kapsayıcılık konusundaki **CEO Taahhüdü**'ne imza atarak kadın üst yönetici oranımızı 2023 yılına kadar 5 puan artırma sözü verdik. Bugüne kadar binlerce kadına sertifikalı eğitimler veren **Aile Kulüplerimizi** fiziki eğitimler kısıtlandığında da devam edebilmesi için sosyal medya ve dijital kanallarımıza da taşıdık. Aile Kulüplerimiz ile Migros Perakende Akademisi'nin güçlerini birleştirerek **Migros Kadın Akademisi**'ni kurmayı ve 2023 yılına kadar 1 milyon kadına eğitim vermeyi hedefliyoruz.

Bunun yanında, **Migros İyi Gelecek Destek Paketi**'ni hayata geçirerek çalışanlarımıza, toplumumuza, 65 yaş üstü müşterilerimize, sağlık çalışanlarına, çiftçi ve üreticilerimize ve ihtiyaç sahiplerine yönelik çeşitli çözümler geliştirdik.

Diğer yandan, **Migros Up** platformumuzu kurduk. Perakende sektöründe değişen ihtiyaç ve beklentilere yenilikçi ve çevik yanıtlar sunmak ve toplumumuzdaki girişimcilik ekosistemini desteklemek için girişimcileri destekleme ve ortak çalışmalar geliştirmeye başladık. 2020 yılında bizi heyecanlandıran gelişmelerden birkaç örneği sizinle paylaşmak istedim. Migros İyi Gelecek Planımız çerçevesinde yürüttüğümüz tüm çalışmalarımızın detaylarına **Sürdürülebilirlik Raporumuzdan** ulaşabilirsiniz.

Tüm paydaşlarımıza, faaliyetlerimizde daha iyisini hedeflememiz ve ortak değer yaratmamız için sağladıkları büyük katkıya teşekkür ediyorum. Ancak bu yıl özellikle, içinden geçtiğimiz bu pandemi sürecinde, toplumsal hayatın normal seyrinde devam etmesini mümkün kılan, tedarik zincirimiz, dağıtım merkezlerimiz ve mağazalarımızdaki **tüm çalışanlarımıza özverili çalışmaları için tekrar teşekkür etmek istiyorum.**

Saygılarımla,

**Ö. Özgür Tort**  
**İcra Başkanı**

# Rapor Hakkında

Migros Ticaret A.Ş. olarak, tüm paydaşlarımızla ilişkilerimizi, temel değerlerimiz olarak benimsediğimiz şeffaflık, hesap verebilirlik, sorumluluk ve adillik ilkeleri ışığında sürdürüyoruz. Bu doğrultuda, ekonomik, çevresel ve sosyal alanda yarattığımız değeri ve sürdürülebilirlik performansımızı, yayımladığımız raporlar aracılığı ile düzenli olarak tüm paydaşlarımızla paylaşıyoruz. Yayımlamış olduğumuz beşinci sürdürülebilirlik raporumuzu; kısa, orta ve uzun vadeli sürdürülebilirlik hedeflerimize yönelik performansımız ve bu yönde attığımız adımları yansıtacak şekilde hazırladık.

Uzun dönem hedeflerimizi; küresel ve mega trendler ve hizmet verdiğimiz sektördeki güncel gelişmeleri göz önünde bulundurarak belirliyor, bu doğrultuda Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına hizmet eden projeleri hayata geçirmek için var gücümüzle çalışıyoruz. Rapor içeriğimizi, Migros Sürdürülebilirlik Komitesi ve bu komiteye bağlı çalışma grupları tarafından aktarılan bilgiler doğrultusunda oluşturduk.

Yer verdiğimiz bu bilgi ve veriler, şirketimizin **1 Ocak 2020 ile 31 Aralık 2020 tarihleri arasında** gerçekleşen Türkiye operasyonları kapsamında hazırlanmış olup

bu **kapsam yurt içi ve yurt dışı faaliyetlerimizin %99'unu** oluşturmaktadır. Bu rapor, **GRI Standartları: "Temel" seçeneğiyle uyumlu** olarak hazırlandı.

2020 yılı kapsamında sera gazı emisyonları, tedarik zinciri ve insan hakları konularına yönelik gerçekleştirdiğimiz faaliyetlerimize dair seçili veriler, üçüncü taraf bir kuruluş tarafından denetlendi ve doğrulandı.

Tüm paydaşlarımız için değer yaratma amacımıza uygun olarak benimsediğimiz "sürdürülebilirlik" anlayışımız, iş modelimizin merkezinde yer alıyor. Bu doğrultuda, paydaşlarımızdan hazırlamış olduğumuz sürdürülebilirlik raporumuza yönelik geri bildirim almak sürdürülebilir gelişimimiz için kritik önem taşıyor.

**İnsan Hakları ve Tedarik Zincirinde Bağımsız Güvence Beyanı ile ISO 14064-3 Sera Gazı Hesaplama ve Doğrulama Standardına uygun şekilde gerçekleştirilen denetim sonucunda alınan doğrulama beyanına raporumuzun 'Ekler' bölümünden ulaşabilirsiniz.**

GRI Standartları kapsamında raporladığımız bildirimlere raporumuzun **'Ekler'** bölümünden ulaşabilirsiniz.



Tüm geri bildirimlerinizi **[surdurulebilirlik@migros.com.tr](mailto:surdurulebilirlik@migros.com.tr)** e-posta adresine iletebilir; fikir ve önerilerinizi bizlerle paylaşabilirsiniz.

# Migros Hakkında

Migros olarak 66 yıllık tecrübemizi dijitalleşme süreçleri ile birlikte tüm iş süreçlerimize entegre ediyor, sektörde değişim ve dönüşüme öncülük ederek “ilk”leri hayata geçiriyoruz.

Migros Ticaret A.Ş. olarak, Türkiye'nin **81 ilindeki Migros** mağazalarımız (MigrosJet, Migros M, MM, MMM, 5M, Migros Toptan), **Macrocenter** mağazalarımız ve **online kanallarımız** (Migros Sanal Market, Migros Hemen, Macroonline ve Tazedirekt) aracılığıyla müşterilerimizin farklı ihtiyaçlarını karşılayacak geniş bir ürün yelpazesi sunuyoruz. Yurt dışında ise Kazakistan ve Kuzey Makedonya'da Ramstore\* markamızla faaliyet gösteriyoruz.

Türkiye'nin, **Ar-Ge merkezine sahip ilk ve tek gıda perakendecisi** olarak, 66 yıllık perakende deneyimimizi dijital dönüşümle harmanlıyor ve tüm iş süreçlerimize entegre ediyoruz. Meyve, sebze, kırmızı et ve kümes hayvanı ürünlerindeki özel uzmanlığımız ile **Türkiye'nin en fazla taze ürün satan perakendecisiyiz.**

Müşterilerimizin temel ihtiyaçlarını en uygun fiyat ve en iyi kaliteyle sunmayı, öncü uygulamamızla benzersiz bir alışveriş deneyimi yaşatmayı hedefliyoruz.

Hız kesmeden sürdürdüğümüz fiziki mağaza yatırımlarımız doğrultusunda 2020 yılında **183 yeni mağaza** açılışı gerçekleştirdik ve **mağaza sayımız 2.319'a** ulaştı. 2020 yılı itibariyle **online** hizmet veren mağaza sayımız ise **529'a** ulaştı. Dolaylı istihdamla birlikte **Migros çatısı altında 50 bine yakın kişi** görev alıyor. Çiftçilerimiz, tedarikçilerimiz ve onların çalışanlarıyla birlikte kapsamlı ve güçlü bir değer zincirine sahibiz.

2020 yıl sonu itibariyle Kazakistan'daki perakende operasyonlarımız sonlanmış olup, 1 adet alışveriş merkezi ile faaliyetler devam etmektedir. 2021 yılı Mart ayı itibariyle ise Kuzey Makedonya operasyonlarımız sonlanmıştır. Detaylı bilgiye 2020 yılı **Faaliyet Raporumuzdan** ulaşabilirsiniz.



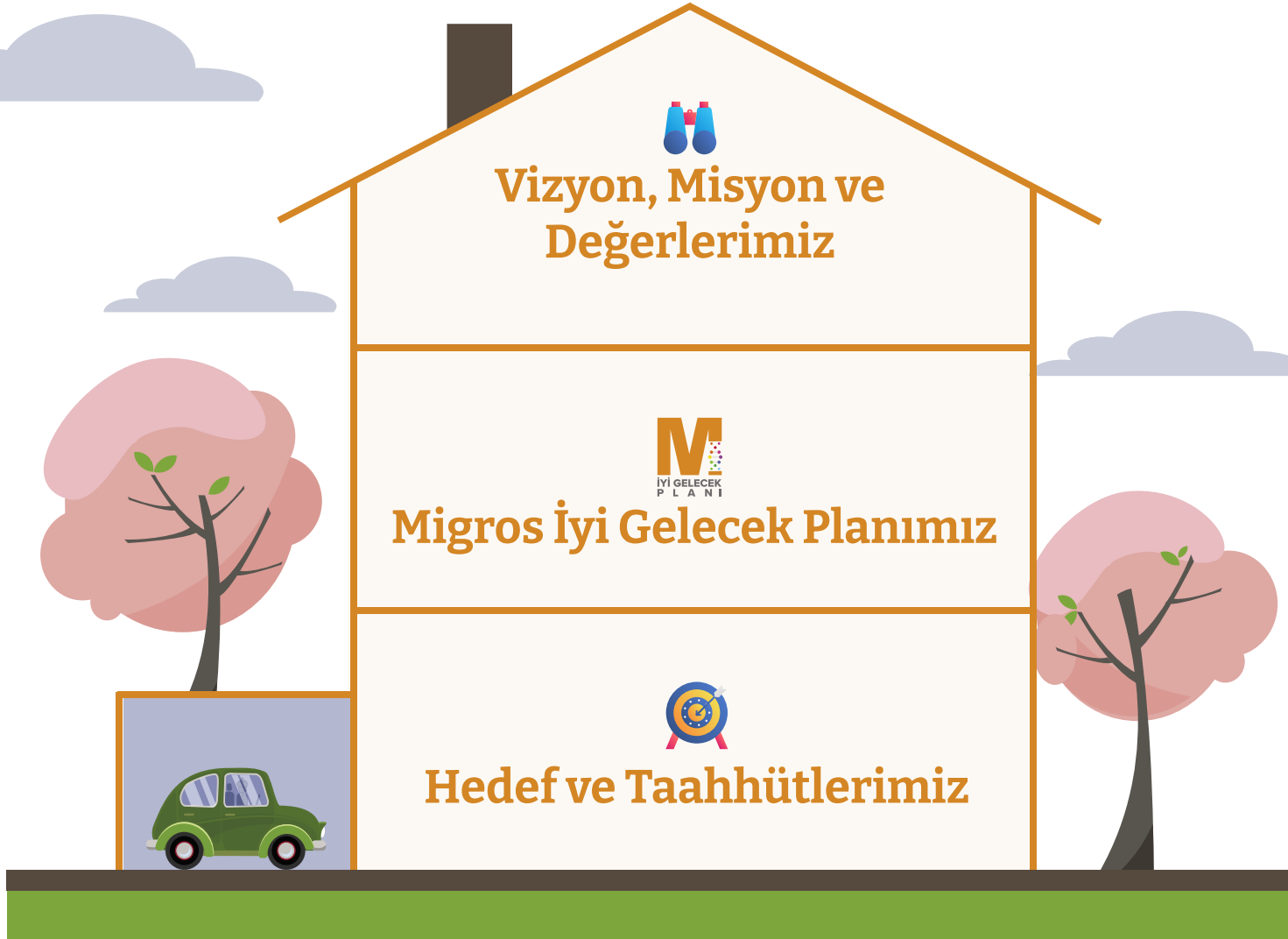


## **Sürdürülebilirlik Yönetimimiz**

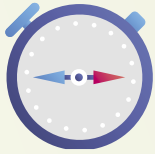
---



# Migros İyi Gelecek Planımız



# Vizyon, Misyon ve Değerlerimiz



## Vizyonumuz

Fark yaratan alışveriş deneyimi ile her zaman güvenilen ve tercih edilen ilk adres olmak



## Misyonumuz

Benzersiz hizmet kalitesi, öncü ve yenilikçi uygulamaları, zengin ürün yelpazesi ve aile bütçesine katkıyı esas alan fiyatlandırma tutumumuzla eşsiz bir alışveriş deneyimi sunmak. Tüm paydaşlarımız için değer yaratan; topluma ve çevreye duyarlı faaliyetlerde bulunmak



## Stratejimiz

- Eşsiz alışveriş deneyimi
- Sürdürülebilir büyüme
- Kaynak yaratan verimlilik
- Hane erişiminin artırılması



## Kurumsal Yönetim İlkelerimiz

Şirketimiz, kurumsal yönetimin ana ilkeleri olan;

- Adillik
- Sorumluluk
- Şeffaflık
- Hesap Verebilirlik



## Değerlerimiz

Tüm çalışanlarımızın katılımı ile oluşan ve herkesin bağlı olduğu kurumsal değerlerimiz;

- Müşteri Odaklılık
- Duyarlılık
- Güvenilirlik
- Liderlik
- Yenilikçilik
- Verimlilik

# Migros İyi Gelecek Planımız



## Dünyamıza İyi Gelecek

### İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ İLE ÇOK YÖNLÜ MÜCADELE

Karbon ayak izimizi ölçmek ve azaltmak için çalışmalar yapmak; Su ve enerji kaynaklarının etkin kullanımına yönelik projeler geliştirmek

### SÜRDÜRÜLEBİLİR TARIM VE GIDANIN KORUNMASI

Sürdürülebilir tarımı ve tarım odaklı biyoçeşitliliği desteklemek; Değer zincirimiz boyunca gıda israfının azaltılması için operasyonel iyileştirme ve iş birlikleri yapmak

### DÖNGÜSEL EKONOMİYİ DESTEKLEME

Atıklarımızı ölçmek, azaltmak, geri dönüştürmek veya ekonomiye geri kazandırmak; Özgün markalı ürünlerimizin yaşam döngüsünü iyileştirmek

## Yenilikçi Dönüşüme İyi Gelecek

### YENİLİKÇİ UYGULAMALAR

Verimliliğimizi artırıcı ve paydaşlarımızın hayatına kolaylık ve hız katan, inovatif uygulamaları hayata geçirmek

### ÜRÜN BİLGİLERİNİN ŞEFFAF VE HIZLI AKIŞI

Ürün içerik ve bilgilerinin, şeffaf, tutarlı ve hızlı bir şekilde akışını sağlamak

## Müşterilerimize ve Paydaşlarımıza İyi Gelecek

### SAĞLIKLI YAŞAMIN DESTEKLENMESİ

Ürün ve hizmetlerin kalite ve kontrol süreçlerini titizlikle yönetmek; Sağlıklı yaşamı teşvik etmek adına projeler geliştirmek

### SORUMLULUK VE FARKINDALIK ÇALIŞMALARI

Daha iyi bir dünya ve güçlü bir toplum için sosyal sorumluluk ve bilinçlendirme faaliyetleri yürütmek

## Çalışanlarımıza İyi Gelecek

### ÇALIŞAN GELİŞİMİ VE YETENEK YÖNETİMİ

Çalışanlarımızın kişisel ve mesleki gelişimini desteklemek, kariyer planlamalarını adil ve şeffaf bir şekilde yönetmek

### ÇALIŞANLARIMIZIN SAĞLIK VE GÜVENLİĞİ

Çalışanlarımızın fiziki ve mental sağlığını korumak adına çalışmalar yapmak



# Hedef ve Taahhütlerimiz



## Dünyamıza Gelecek



- CO<sub>2</sub> salımlarımız ve elektrik tüketimimizi 2019'a kıyasla 2025'te **%12**, 2030'da **%22** ↓



- Su tüketimimizi 2019'a kıyasla 2025'te **%4,5**, 2030'da **%10** ↓



- Nakliyede taşınan birim başına CO<sub>2</sub> salımlarımızı 2018'e kıyasla 2025'te **%5** ↓



- Gıda imha / gıda satış tonajımızı 2018'e kıyasla 2030'da **%50** ↓



- İş Dünyası Plastik Girişimi taahhütleriyle 2023'e kadar **493 ton** plastik atık ↓

## Yenilikçi Dönüşüme İyi Gelecek



- 2021 sonuna kadar satışımızdaki tüm ürünlerin GS1 Barkod Doğrulama sistemine kaydı



- 2023 yılına kadar, gıda izlenebilirliğini sağlamak için dijital bir platform geliştirme

## Müşterilerimize ve Paydaşlarımıza İyi Gelecek



- Yerel kaynaklı organik ürün ciromuzda yıllık **%10** ↑



- 2026'ya kadar **760** hektar arazinin organik tarım için dönüştürülmesine katkı



- 2023'e kadar Migros Kadın Akademisi ile **1 milyon** kadına eğitim

## Çalışanlarımıza İyi Gelecek



- Kadın yönetici oranımızı 2025'e kadar **%31'e** ↑



- Direktör ve üzeri üst yöneticilerde kadın oranımızı 2023'e kadar **%23'e** ↑



- İş kazası / kayıp gün ağırlık oranımızı 2020'e kıyasla 2025'te **%1** ↓



# Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız

Sürdürülebilirlik odak konularımıza dair belirlediğimiz kısa, orta ve uzun vadeli hedefler doğrultusunda çeşitli aksiyonlar alıyor, projeler geliştiriyor ve paydaşlarımızla birlikte yenilikçi çözümler üretiyoruz.

Migros olarak, kurulduğumuz günden bu yana tüm faaliyetlerimizi sorumluluk, duyarlılık ve verimlilik odaklı yürütmekteyiz. Bununla birlikte, bundan 10 sene önce büyüme hedefimizi, **sürdürülebilir büyüme** olarak yeniden tanımlayarak 4 ana stratejimizden biri olarak benimsedik ve sürdürülebilirlik yaklaşımımızı iş yapış şeklimizin merkezine aldık.

Faaliyetlerimizle doğrudan etki ettiğimiz alanlarda ekonomik, sosyal ve çevresel önceliklerimizi belirleyerek mevcut durumumuzu ölçümlüyor ve kendimize gelişim hedefleri koyuyoruz. **Kısa (0-1 yıl), orta (2-5 yıl) ve uzun (6-10 yıl) vadeli** hedeflerimizle sürdürülebilirlik alanındaki yol haritamızı Migros İyi Gelecek Planımız çerçevesinde şeffaf bir şekilde paylaşıyoruz.

Bugün ve burada sağladığımız faydayı zaman ve mekandan bağımsız olarak sürekli kılama, tetiklediğimiz pozitif dönüşümle tüm paydaşlarımız için sürdürülebilir ekonomik değer yaratmayı amaçlıyoruz. Tüm iş kararlarımızı alırken sürdürülebilirlik filtremizden geçiriyor, iş süreçlerimizi ve kaynaklarımızı etkin ve verimli kullanacak şekilde planlıyoruz.

Tüm çalışanlarımızın temel sorumluluğu olan sürdürülebilirlik yaklaşımımızla kendi operasyonlarımızın yanı sıra paydaşlarımızın da çevresel ve sosyal konulardaki etkilerini değerlendiriyor ve gelişimlerine katkıda bulunuyoruz.



## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KOMİTEMİZ

Sürdürülebilirlik çalışmalarımızın yönetimi, uygulaması, takibi ve ölçülmesi, İcra Başkanımızın görevlendirmesi ile Sürdürülebilirlik Komitemiz tarafından gerçekleştiriliyor. Eşit katılım esasına dayalı bir şekilde tartışmaların yapıldığı komitede, şirketimizin tüm departmanlarını kapsayan temsilciler yer alıyor. Departmanlarımızın hiçbiri ile bağlantısı bulunmayan Sürdürülebilirlik Komitesi Başkanımızın, şirketimizin uluslararası ilişkiler ve sürdürülebilirlik alanındaki çalışmalarının yönetimi için departmanlar üstü özel bir yetkisi bulunuyor.

Sürdürülebilirlik Komitemiz, yılda iki kere bir araya gelerek büyük değerlendirme toplantısı yapıyor.

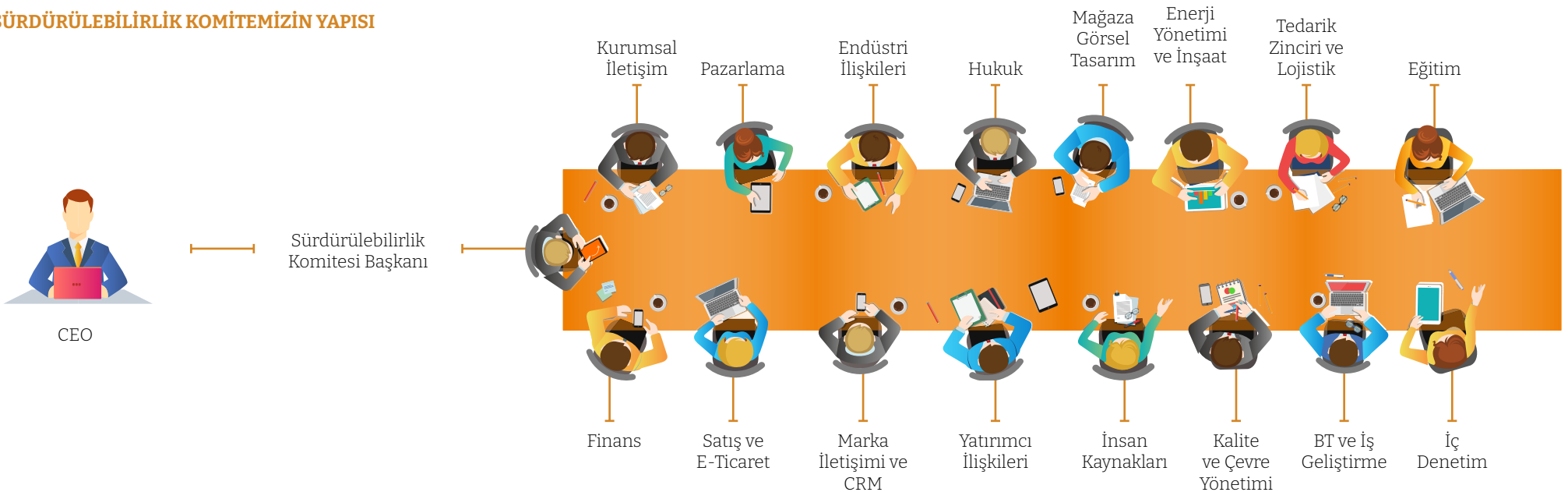
Ayrıca, belirlenen konularla ilgili alt komiteler kurularak, daha küçük gruplar halinde proje ve çalışmalar sürdürülüyor ve ana komiteye raporlama yapıyor. Süreç ve sonuç analizleri ise çeyrek bazlı olarak, yılda dört kere İcra Başkanımız ve üst yönetimimize raporlanıyor. Öncelikli başlıklarla ilgili İcra Başkanımız tarafından Yönetim Kurulu'na bilgi aktarımı yıllık olarak yapılıyor.

Şirketimizin tüm ana fonksiyonlarının yıllık hedeflerinden en az biri sürdürülebilirlik alanında oluyor ve bu kapsamda yapılan çalışmalar yıllık performans primlerini doğrudan etkiliyor. Komitemizi oluşturan departman yöneticileri, tüm çalışanlarımız tarafından uyulmasını beklediğimiz kurumsal politikalarımıza dair talep ve takip süreçlerini yürütüyor.

## Sürdürülebilirlik Komitemizin görevleri:

- Şirket ile ilgili ortaya çıkabilecek yasal, fiziki, operasyonel, sosyo-ekonomik ve çevresel risk ve fırsatların değerlendirilmesi,
- **'Çevre', 'İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği', 'Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele' ve 'Sorumlu Tedarik'** politikalarımızın yeterlilik ve etkinliğinin yıllık olarak denetlenmesi,
- Uluslararası ve ulusal arenada, sürdürülebilirlik alanındaki konuların takip ve analizinin gerçekleştirilmesi,
- Öncelikli alanlarda gelişim hedeflerinin belirlenmesi, hedeflere yönelik projeler geliştirilmesi ve performans doğrultusunda raporlama yapılması.

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KOMİTEMİZİN YAPISI



# Değer Yaratma Modelimiz



## Sosyal ve İlişkisel Sermaye

- STK ve çatı kuruluşlara gönüllü üyeliklerimiz
- Bağışlar, sponsorluklar, iş birliklerimiz
- Müşteri iletişim kanallarımız
- Marka & Müşteri Araştırmalarımız
- Sosyal medya kanallarımız
- 15.000 çiftçimiz, 1.878 tedarikçimiz
- Money sadakat programımız
- İnsan hakları ve fırsat eşitliği yaklaşımımız

## İnsan Sermayesi

- Konusunda uzman çalışanlarımız
- Migros Perakende Akademisi
- Şirket kültür ve değerlerimiz
- Yönetişim yaklaşımımız
- Yönetim sistem ve programlarımız
- Çalışan sağlığı ve güvenliği programlarımız

- Ürün ve hizmetlerin kalite ve kontrol süreç yönetimi
- Markalarla iş birliği ile projelerin yürütülmesi
- Sağlıklı yaşamı destekleyen ve KSS projeleri
- Toplumsal cinsiyet eşitliği çalışmaları
- Tedarikçi seçim ve denetim süreçleri
- Tedarikçilere verilen eğitimler
- Engelli dostu uygulamalar

- Çalışan gelişimine yapılan toplam 14 milyon TL yatırım
- İSG çalışmaları ve eğitimlerine toplam 12,2 milyon TL yatırım
- Adil ve şeffaf performans ve kariyer yönetimimiz
- Şirket içi cinsiyet ve fırsat eşitliği çalışmalarımız
- Esnek yan haklar programımız
- Çalışanlarla iletişim ve memnuniyet anketlerimiz

- Toplamda 50 bin kişi için yaratılan istihdam
- Türkiye'deki hanelerin %85'ine erişim
- Money kart ile 14 milyon tekil müşteriye indirim
- 10 yılda 963.414 ton İTU sertifikalı ürün tedariki
- 285 tedarikçi için gerçekleştirilen 324 ürün güvenliği denetimi
- 279 tedarikçi için gerçekleştirilen 297 GC Etik ve Sosyal Uygunluk, Çevre, İSG Denetimi
- Sağlıklı Yaşam Yolculuğu programı ile 2,5 yılda 2,3 milyon müşteriye erişim

- 1.259.900 çalışan x gün eğitim
- Mağaza yönetim kadrolarına iç kaynaktan atama oranı %98
- Kadın çalışan oranı %40
- Yönetim kademesinde %29; üst yöneticilerde %22 kadın oranı
- %75 çalışan bağlılığı skoru
- 906 engelli çalışan
- Toplam 144.372 saat İSG hizmeti

GİRDİLER/KAYNAKLAR

FAALİYETLER

ÇIKTILAR



## Fikri Sermaye

- BT alt yapımız
- AR-GE merkezimiz
- Sadece Migros'ta kapsamındaki ürünlerimiz
- Web ve mobil uygulamalarımız
- İnovatif ürün ve hizmetlerimiz
- Kurum içi ve dışı girişimcilik platformlarımız

- Ürün ve hizmet izlenebilirliğinin sağlanması
- Gıdayı koruyucu ve israfı önleyici çözümler
- Yapay zeka destekli otomasyon sistemlerinin kurumu
- Online alışveriş platformlarının çoklanması ve iyileşmesi
- Hizmet ve önerilerin kişiselleştirilmesi
- AR-GE ve inovasyona toplam 43.178.146 TL yatırım

- Online alışveriş kanallarında 7,9 milyon üye
- 2.400 ürünün minimum veri setinin GS1 barkod sistemine tanımlanması
- Migros Sanal Market, Migros Hemen, Macroonline, TazeDirekt online alışveriş uygulamaları
- 15 kurum içi girişimcilik takımı ve 130 takım üyesi
- Ciromuzun %23 Sadece Migros'ta ürünlerinden
- Operasyonel iyileştirme ve indirimli satışla 5.000 ton gıdanın kurtarılması

## Doğal Sermaye

- Karbon salımımızı azaltma çalışmalarımız
- Enerji tasarrufu uygulamalarımız
- Sürdürülebilir su yönetimimiz
- Gıda israfıyla mücadele taahhüdümüz
- Plastik atıkların azaltılma hedeflerimiz
- Sürdürülebilir tarım yatırımlarımız

- İyi Tarım Uygulamalarına destek
- Gıda israfının önlemeye yönelik uygulama ve iş birliklerimiz
- Patentli sulu soğutma sistemimizi yaygınlaştırma
- Mağaza içi otomasyon uygulamalarımız
- Özgün markalı ürünlerimizin yaşam döngüsü analizleri
- Çevresel sürdürülebilirlik yönetimine 11,54 milyon TL yatırım

- m<sup>2</sup> başına su tüketiminde 1 yılda %22,9 azalma
- m<sup>2</sup> başına CO<sub>2</sub> salımında 1 yılda %5,2 azalma
- m<sup>2</sup> başına elektrik tüketiminde 2013'e kıyasla %24,2 azalma
- Nakliyede taşınan, birim başına CO<sub>2</sub> salımında 2 yılda %4 azalma
- Gıda imha / gıda satış tonajında 2 yılda %24 azalma
- Plastik poşet kullanımında paralı satış öncesine kıyasla %66 azalma
- 40.000 MWh yenilenebilir enerji kullanımı

GİRDİLER/KAYNAKLAR

FAALİYETLER

ÇIKTILAR



## Üretilmiş Sermaye

- 81 ildeki 2.289 mağazamız
- 81 ildeki Online satış kanallarımız
- Mağazalara yönelik altyapı çalışmalarımız
- Çevresel etkiyi azaltan yeni nesil ekipmanlarımız
- 28 Dağıtım merkezimiz ve lojistik ağıımız
- MİGET Taze Et İşleme Merkezimiz

- Mağaza alt yapı ve hizmet iyileştirmeleri
- Farklı ihtiyaçlara yönelik mağaza konseptleri
- Rota optimizasyonu çalışmaları
- Stratejik noktalara dağıtım merkezi kurulumu
- Uzman kasaplarla üretim

- Yılda 489,6 milyon işlem
- Online satışlarda bir yılda 3 kat artış
- 54 ilde Engelsiz Mağaza konseptinde 346 mağaza
- Yılda 62.000 ton et üretim kapasitemiz
- Enerji verimliliği projeleri kapsamında toplam 6.630 MWh enerji tasarrufu



## Finansal Sermaye

- Satış gelirleri
- 181.054.233 TL şirket sermayesi
- Yatırımlar

- Reklam ve pazarlama
- Fiyatlandırma
- Kampanya ve promosyonlar

- 28,79 milyar TL toplam satış geliri
- Migros'un pazardaki konumu
- Devlete ödenen vergiler
- Euro borçlulukta %78 azalma

GİRDİLER/KAYNAKLAR

FAALİYETLER

ÇIKTILAR

# Yaratılan Değer

## Müşteriler



- İyi müşteri deneyimi
- En iyi fiyat garantisi
- Sağlıklı yaşamın desteklenmesi
- Ürün bilgilerinin şeffaf ve hızlı akışı
- Gizlilik ve veri güvenliği
- Yenilikçi uygulamalar

## Toplum ve STK'lar

- Dolaylı ekonomik etki
- İklim değişikliği ile çok yönlü mücadele
- Sürdürülebilir tarım ve gıdanın korunması



## Tedarikçiler



- Döngüsel ekonomiyi destekleme
- Sosyal ve çevresel farkındalık

## Yatırımcılar/hissedarlar

- Sürdürülebilir ekonomik değer yaratmak
- Şeffaflık
- Güven ve itibar



## Çalışanlar



- Çalışanlarımızın sağlık ve güvenliği
- Cinsiyet ve fırsat eşitliği
- Çalışan bağlılığı ve memnuniyeti
- Kariyer ve yetenek gelişimi

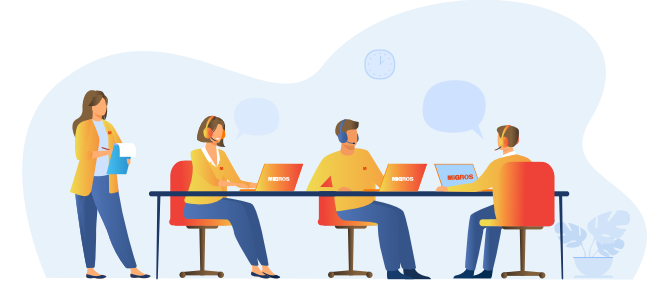
## Resmi Kurumlar

- Kurumsal politikalara ve yasalara uyum
- Şeffaflık
- Güven ve itibar



# Paydaşlarımızla İletişim

Migros olarak, sürdürülebilirlik yaklaşımımız ve Migros İyi Gelecek Planımız doğrultusundaki önceliklerimiz doğrultusunda, tüm paydaşlarımızla etkileşimde bulunuyor, iş ortaklarımız ve paydaşlarımızın tamamını sürdürülebilir ekonomik değer yaratmak adına destekliyoruz. Sürdürülebilirlik Komitemiz tarafından düzenlenen önceliklendirme çalışmayı kapsamında, Şirket bünyesindeki ana fonksiyonların temsilcileri, kendi deneyim ve gözlemlerine göre toplum, müşteriler, çalışanlar, hissedarlar ve yatırımcılar, tedarik zinciri ve resmi kurumları öncelikli paydaşlarımız olarak belirledi. Bununla ilişkili olarak öncelikli paydaşlarımızın iletişim süreci ile ilgili bilgiler aşağıdaki tabloda yer alıyor.



PAYDAŞLAR	İLETİŞİM KANALI	İLETİŞİM METODU VE SIKLIĞI
Toplum ve Müşteriler	Migros Çağrı Merkezi ve WhatsApp hattımız	Yıllık <b>2.000.000</b> kişi ile doğrudan iletişim / Günde ortalama <b>5.500</b> civarı çağrı yanıtlama
	Sosyal Medya	Anlık takip ve yanıtlama / Yıllık <b>4.700.000</b> farklı sosyal medya iletişiminin analizi
	Tüketici Araştırmaları	Aylık periyotlarla, yıl içerisinde toplam <b>79.470 kişiyi kapsayan tüketici ve trend araştırmaları</b>
Çalışanlar	İç İletişim Çalışmaları	Intranet üzerinden anlık bilgilendirme Her çeyrekte yayımlanan <b>Turuncu dergisi</b> ile şirketteki gelişmeler, vizyon ve hedeflerin aktarılması Her yıl yayımlanan <b>Panoramik dergisi</b> ile İnsan Kaynakları stratejileri ve uygulamalarının aktarılması Türkiye çapında veya bölgelerde düzenlenen <b>İç İletişim Toplantıları</b> aracılığıyla çalışanlar ile üst yönetimin bir araya gelmesi
	İşe Alım Değerlendirme Anketi	<b>Migros Sosyal</b> üzerinden çalışanların iş veya kişisel paylaşımlarla sosyalleşmesi Her yeni işe alım sonrası
	Çalışma Hayatını Değerlendirme Araştırması	Her yıl
	Migros Paylaşım Hattı	Migros Paylaşım hattı ve şirketimizin intraneti üzerinden yılda <b>34.400</b> çağrının yanıtlanması






PAYDAŞLAR	İLETİŞİM KANALI	İLETİŞİM METODU VE SIKLIĞI
Hissedarlar ve Yatırımcılar	Genel Kurul Toplantısı	Her yıl, yıllık finansal sonuçların açıklanmasının ardından hissedarların katılımı ile <b>Genel Kurul Toplantısı</b> yapılması ve akabinde kurumsal web sitesinde toplantı tutanağının yayımlanması
	KAP Açıklamaları	<b>Yılın her çeyreğine</b> ilişkin mali tabloların ilan edilmesi ve gerektiğinde özel durum açıklamaları yapılması
	Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu	Her yıl
	<b>Faaliyet Raporu</b>	Günlük olarak güncellenen kurumsal web sitesinde ayrıntılı bilgi paylaşımı Şirketin operasyonel ve finansal sonuçlarının her çeyrekte ve yıllık bazda kurumsal internet sitesinde ve KAP'ta ilanı
Tedarik Zinciri	Migros İş Ortakları Zirvesi	İhtiyaca göre yıllık veya iki yılda bir
	MeCom/MeMobil (B2B) uygulamaları	Günlük güncelleme
	Toplantılar (İTU tedarikçi teşvik toplantıları vb.)	İhtiyaç duyuldukça
Resmi Kurumlar	Toplantılar ve görüş talepleri	Belediye ve Bakanlıkların talepleri doğrultusunda - Üyesi olunan <b>GPD, TAMPF, YASED, TÜSIAD ve TOBB</b> Perakendecilik Meclisi üzerinden görüş bildirimini
	Denetimler	Aylık/Yıllık
	Belediye ve Bakanlıklarla İletişim	Regülasyonlar, mevzuatlar ve yönetmeliklerin takibinin ve gerekli bilgilendirmelerin yapılması – Ticaret Bakanlığı, Tarım ve Orman Bakanlığı, Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, Hazine ve Maliye Bakanlığı ve Gelir İdaresi Başkanlığı ile görüşülerek gelişmiş hedeflere uygunluk kapsamında aksiyon alınması
	İzin ve Ruhsat Başvuruları	Yeni faaliyet alanları; her mağaza ve dağıtım merkezi açılışlarında yasal izin ve ruhsatlar
Sektörel Kuruluşlar Consumer Goods Forum (CGF)	Toplantılar ve Görüş Talepleri	Yönetim Kurulu ve Yönetişim Komitesi ile çeyrek bazlı toplantılar Koalisyon Yönetim Komiteleri ve Çalışma grupları ile her ay toplantı Taahhütlere uyum sağlanıp düzenli raporlama yapılması Ortak kararlar doğrultusunda operasyonel düzenlemeler ve projelerin gerçekleştirilmesi Sektörel dönüşümlere öncülük edilmesi

# Üyelikler, İş Birlikleri ve Girişimlerimiz

PAYDAŞ 	PROJE ADI 	PROJE ROLÜ 
Tüketici Ürünleri Forumu - Consumer Goods Forum (CGF)	Yönetim Kurulu Eş Başkanlığı	Üye/Aktif Katılımcı
	Gıda İsrafi Koalisyonu	Üye/Aktif Katılımcı
	Ürün Verisi Koalisyonu	Üye/Aktif Katılımcı
	<ul style="list-style-type: none"><li>Toplum Sağlığı için İş Birlikleri Koalisyonu</li><li>Sağlıklı Yaşam Yolculuğu Projesi</li></ul>	Üye/Aktif Katılımcı - Proje Lideri
One Planet Business for Biodiversity (OP2B)	<ul style="list-style-type: none"><li>Rejeneratif Tarım Koalisyonu</li><li>Zengin Ürün Portföyü Koalisyonu</li></ul>	Üye/Aktif Katılımcı
Gıda Perakendecileri Derneği (GPD)	Yönetim Kurulu Başkanı	Üye/Aktif Katılımcı
Dünya Kaynak Enstitüsü – World Resources Institute (WRI)	10x20x30 Girişimi	Proje Uygulayıcı
Fazla Gıda	Gıdaya Saygı Projesi	Proje Lideri
HAYTAP (Hayvan Hakları Federasyonu)	Kalan Tazeler Küçük Dostlarımıza	Proje Lideri
Ziraat Mühendisleri Odası	Paydaş İlişkileri	Üye
Sürdürülebilir Gıda Platformu	Sürdürülebilir Üretim ve Tedarik Konusunda Bilgi Paylaşımı	Üye/Aktif Katılımcı
Türkiye Süt, Et, Gıda Sanayicileri ve Üreticileri Birliği (SETBİR)	Paydaş İlişkileri	Üye
Ev Dışı Tüketim Tedarikçileri Derneği (ETÜDER)	Paydaş İlişkileri	Üye
Gıda Güvenliği Derneği (GGD)	<ul style="list-style-type: none"><li>Migros ile Sağlıklı Büyüme Rehberi</li><li>Gıda Kaybı ve Etiket Okuma Araştırması</li><li>Regülasyonlara Görüş Bildirme</li><li>Covid-19 Salgını ile Mücadele ve Hijyen Rehberleri'nin Hazırlanması</li></ul>	Üye/Aktif Katılımcı
GS1 Türkiye Vakfı İktisadi İşletmesi	<ul style="list-style-type: none"><li>Global Veri Setinin Oluşturulması</li><li>Verilerin Dijitalleşme ve Standartlaştırılması için Sektörel Dönüşüm</li></ul>	Üye/Aktif Katılım - Proje Uygulayıcı

PAYDAŞ	PROJE ADI	PROJE ROLÜ
Doğal Hayatı Koruma Vakfı (WWF - Türkiye)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yeşil Ofis</li> <li>Çukurova Deltası ve Dilek Yarımadası İş Birliği</li> <li>Nestlé "Doğal Hayatı Koruma Sosyal Sorumluluk" Projesi</li> </ul>	Proje Uygulayıcı
Çevre Koruma ve Ambalaj Atıkları Değerlendirme Vakfı (ÇEVKO)	Ambalaj Atıklarının Toplanması	Üye/Aktif Katılımcı - Proje Uygulayıcı
Deniz Temiz Derneği (TURMEPA)	Bitkisel Atık Yağ Toplama Projesi ile Denizlerin Temizlenmesine Katkı	Üye/Aktif Katılımcı
Türk Sanayici ve İş İnsanları Derneği (TÜSİAD)	İş Dünyası Plastik Girişimi	Üye/Aktif Katılımcı
Etik ve İtibar Derneği (TEİD)	Çalışma Gruplarına Katılım Eğitim desteği	Üye
Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği (TKYD)	Paydaş İlişkileri	Üye/Aktif Katılımcı
Türkiye İç Denetim Enstitüsü (TİDE)	İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum	Üye
Türkiye Bilişim Vakfı İktisadi İşletmesi (TBV)	Dijital İnovasyon ve Erişim	Üye
Blockchain Türkiye Platformu	Dijital İnovasyon ve Erişim	Üye
LEAD Network EU	Cinsiyet Eşitliği Kapsamındaki Çalışma Katılım CEO Taahhüdü İmzacısı Danışma Kurulu Üyeliği	Üye/Aktif Katılımcı
LEAD Network Türkiye	Kuruluşunda Aktif Katılım ve Dernek Başkanlığı	Üye/Aktif Katılımcı
Yönetim Kurulunda Kadın Derneği (YKKD)	Mentorluk Programına Katılım	Aktif Katılımcı
Teknolojide Kadın Derneği (WTECH)	Yönetim Kurulu Üyeliği	Üye
Türkiye İnsan Yönetimi Derneği (PERYÖN)	İnsan Kaynakları Süreçleri ile İlgili Bilgi Alışverişi ve Konferanslara Katılım	Üye/Aktif Katılım
Eğitim ve Gelişim Platformu Derneği (TEGEP)	Çalışan Eğitimleri Süreçlerinde Bilgi Alışverişi	Üye
Kurumsal İletişimciler Derneği (KİD)	Paydaş İlişkileri	Üye

 <b>PAYDAŞ</b>	 <b>PROJE ADI</b>	 <b>PROJE ROLÜ</b>
Avrupa İletişim Direktörleri Derneği (EACD)	Paydaş İlişkileri	Üye
Türkiye Kalite Derneği (KALDER)	Kalite Yönetimi Süreçlerinde Bilgi Alışverişi	Üye
Uluslararası Yatırımcılar Derneği (YASED)	Paydaş İlişkileri	Üye
Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB)	Paydaş İlişkileri	Üye
TÜYİD (Yatırımcı İlişkileri Derneği)	Yatırımcı İlişkileri Süreçlerinde Bilgi Alışverişi	Üye/Aktif Katılımcı
MKK (Merkezi Kayıt Kuruluşu)	Paydaş İlişkileri	Üye
İstanbul Ticaret Borsası	Paydaş İlişkileri	Üye
Birleşmiş Milletler Gıda ve Tarım Örgütü (FAO)	Gıdanı Korumak	Proje Uygulayıcı
Ege Orman Vakfı	<ul style="list-style-type: none"><li>Ege Bölgesi Fidan Bağışı</li><li>Falım ile Sakız Ağacı Ağaçlandırma Projesi</li></ul>	Proje Uygulayıcı
Çekül	7 Ağaç Ormanlarındaki Uni Baby	Proje Uygulayıcı
Taşınabilir Pil Üreticileri ve İthalatçıları Derneği (TAP Derneği) ve Türkiye Korunmaya Muhtaç Çocuklar Vakfı (Koruncuk Vakfı)	Piller Migros'a Sütler Çocuklara Projesi	Proje Uygulayıcı
Toplum Gönüllüleri Vakfı	Ariel "Kıyafet Bağışı" Kampanyası	Proje Uygulayıcı
Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği (TOFD)	Plastik Kapak Toplama Projesi	Proje Uygulayıcı
İlçe Halk Eğitim Merkezleri	Aile Kulüpleri	Proje Uygulayıcı
TEMA	Nestlé Damak "Fıstığınızı Bol Olsun" Projesi	Proje Uygulayıcı
Herkese Kitap Vakfı	Kitap Bağışı Projesi	Proje Uygulayıcı
Kızılay	İyilik Kartı	Proje Uygulayıcı

# 2020 Yılı Önceliklendirme Matrisimiz

Migros olarak, toplum değerlerimiz çerçevesinde tüm paydaşlarımız için sürdürülebilir ekonomik değer yaratmayı hedefliyor ve faaliyetlerimizi bu hedefimiz doğrultusunda gerçekleştiriyoruz. Temel paydaş gruplarımız başta olmak üzere tüm paydaş gruplarımızın beklenti ve ihtiyaçları doğrultusunda faaliyetlerimizin etkisinin belirlenmesini ve önceliklendirilmesini sağlıyoruz. Yönetim Kurulumuz önceliklendirdiğimiz tüm sürdürülebilirlik konularına yönelik stratejik yaklaşımlarımızı belirler ve bu kapsamdaki performansımızdan sorumludur.

2019 yılında, geniş bir paydaş katılımı ile paydaş anketlerimizi gerçekleştirdik. Migros Sürdürülebilirlik Komitesi'nin gerçekleştirdiği çalıştaydan çıkan geri bildirimler ile çalışanlar, müşteriler, öğrenciler ve tedarikçilerimizi sürece dahil ederek uyguladığımız farklı bakış açılarıyla oluşturulmuş değerlendirme anketi sonuçlarına ek olarak, üyesi olduğumuz küresel ve yerel sivil toplum kuruluşlarının öncelikli konularını da dikkate aldık.

2020 yılında ise, hizmet verdiğimiz sektörde öne çıkan küresel trendler, mega trendler, çeşitli platformlarca yayımlanan küresel raporlar ve faaliyetlerimiz çerçevesinde ortaya çıkan risk ve fırsatları analiz ederek

önceliklendirme matrisimizi güncelledik. **'Migros İyi Gelecek Planımız'** da yer alan **'Çalışanlarımıza İyi Gelecek'**, **'Müşterilerimize ve Paydaşlarımıza İyi Gelecek'**, **'Yenilikçi Dönüşüme İyi Gelecek'** ve **'Dünyamıza İyi Gelecek'** başlıklarının oluşturduğu dört odak noktamız çerçevesinde raporumuzu kurguladık ve önceliklendirme matrisimizde yer verdiğimiz konuları da bu başlıklara göre sınıflandırdık.

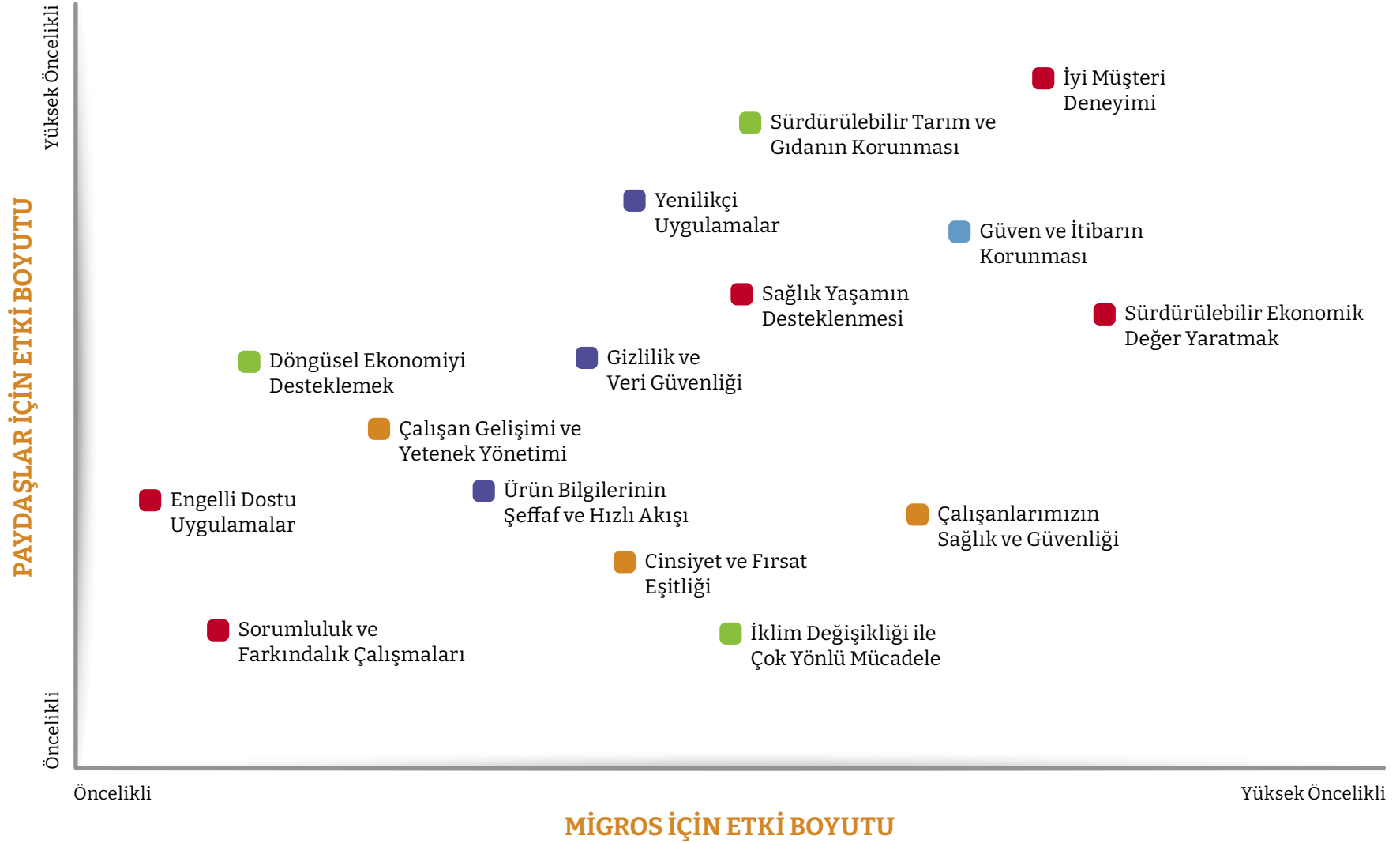
Covid-19 salgını ile birlikte değişen ve dönüşen sektör ve şirket öncelikleri, üyesi olduğumuz küresel ve yerel kuruluşlar ile iş birliği halinde yürüttüğümüz projeler dahilinde üstlendiğimiz sorumluluklar ve kısa-orta-uzun vadeli hedef ve taahhütlerimiz doğrultusunda öncelikli konularımızda değişiklikler oldu. Bu doğrultuda, öncelikli konularımızı bütüncül bir bakış açısıyla tekrar gözden geçirdik ve bazı konuları birbirleri ile gruplayarak tek başlıkta birleştirdik. Aynı zamanda, **'İyi Müşteri Deneyimi'**, **'Cinsiyet ve Fırsat Eşitliği'**, **'Gizlilik ve Veri Güvenliği'** ve **'Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği'** konularının artan önemi ile birlikte bu konular matriste daha öncelikli olarak konumlandırıldı.



Öncelikli konularımıza yönelik faaliyetlerimiz, faaliyetlerimiz sonucunda hizmet ettiğimiz Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ile hedef ve taahhütlerimize raporumuzun **'Migros İyi Gelecek Planımız'** bölümünden ulaşabilirsiniz.







■ Yenilikçi Dönüşüme İyi Gelecek

■ Müşterilerimize ve Paydaşlarımıza İyi Gelecek

■ Dünyamıza İyi Gelecek

■ Çalışanlarımıza İyi Gelecek

■ Tüm Öncelikli Konuların Migros için Yarattığı Ortak Değer

# 2020 Yılında Öne Çıkan Gelişmeler





**MIGROS**  
PINAR

## **Covid-19 Salgınına Karşı Aksiyonlarımız**

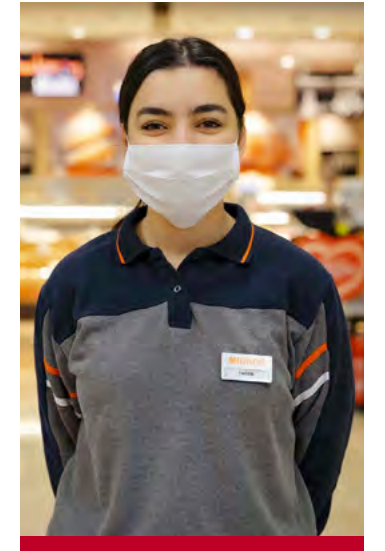
# Covid-19 Salgınına Karşı Aksiyonlarımız

**Migros İyi Gelecek Destek Paketi**'ni hayata geçirerek çalışanlarımıza, toplumumuza, 65 yaş üstü müşterilerimize, sağlık çalışanlarına, çiftçi ve üreticilerimize ve ihtiyaç sahiplerine yönelik çeşitli çözümler geliştirdik.



## TSE tarafından gerçekleştirilen denetimler sonucunda;

- MİGET, Gebze Taze Et Üretim Tesislerimiz, Antalya ve Mersin Meyve Sebze ve Pelitli Toptan Depomuz ve Macrocenter Eclipse İmalat Atölyemiz "COVID-19 Güvenli Üretim Belgesi";
- İzmir Balçova, İzmir Çiğli, Ankara365, Antalya ve Beylikdüzü AVM'leri, Ataşehir MMM mağazaları, Migros Genel Müdürlük, İç Anadolu ve Ege Bölge Direktörlükleri Ofislerimiz "Covid-19 Güvenli Hizmet Belgesi" almaya hak kazandı.



- Çalışanlarımıza, Covid-19 salgını tedbirlerine uyum çerçevesinde renk kodları ile yemek, mola ve çalışma zamanlarında **daha az kişinin aynı ortamda bulunması** ve takibini sağladık.



- Eğitim ve gelişim süreçlerinin aksamaması adına **uzaktan eğitim ve dijital içeriklere** ağırlık verdik. Mart- Temmuz arası online eğitim sayısını önceki seneye oranla **4 kat** artırdık.



- Çalışanlarımızın bağışıklığını güçlendirmek için **vitamin destek paketi** dağıttık.



- İşyeri hekimlerimizle bilgilendirme, kontrol ve muayene için Türkiye genelinde **tüm mağazalarımız ve dağıtım merkezlerimiz dahil tüm işyerlerimize ziyaretler** planladık.



- Saha çalışanlarımıza Migros alışveriş çeki tanımladık, motivasyonlarını artırmak için **'Sürpriz Ürünler Uygulaması'**nı devreye aldık. **'Personel Taksitli Alışveriş'** ve **'Personel Yardım Fonu'** kesintilerini 3 ay erteledik.



- Çalışanlarımızın hastalıktan etkilenmesi durumunda, hane halkını da kapsayacak olan **'Sağlık Destek Paketi'**nin evlerine teslim edilebilmesi için gerekli planları hayata geçirdik.



- Türkiye'de **ilk kez** saha çalışanlarımıza maskeye ek olarak **fleksi siperlik** kullandırdık.



- Çalışanlarımızdan gelen videolarla, değerlerimiz ve bu süreçte edindiğimiz **tecrübe ve anılarımızı her hafta** paylaştık.



- Koronavirüs, **hijyen ve sağlık, yeni saha uygulamaları ve dezenfeksiyon ritüelleri, duygusal dayanıklılık, stres ve kaygı yönetimi ve motivasyon** gibi konularda eğitimler sunduk.



- **"Psikolojik ve Tıbbi Danışmanlık Hizmeti"** telefon hattını hayata geçirdik. Toplam 900 kişi bu hizmetimizden faydalandı.



- Çalışanlarımızın süreçteki gayret, özveri ve kahramanlıklarını ortaya koymak amacıyla TV ve dijital mecralar aracılığı ile **"Düne kadar işimizdi, artık görevimiz"** reklam filmimizi yayımladık.



- Her çalışanımıza **kişisel dezenfektan ve kolonya** sağladık.



- Semptomsuz olası vakaların erken tespitini sağlamak için **Hızlı Tanı Antijen Testi'**ni uygulamaya başladık.



- İş Güvenliği Uzmanı ve İşyeri Hekimlerimizle **7.203 saha denetimi** ve tüm birimlerimizde **32.476 çalışanımıza muayene** gerçekleştirdik.



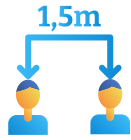
- Migros **İSG Covid Destek Hattı** kurarak tüm süreçleri Sağlık Bakanlığı Rehberleri doğrultusunda tek elden yönettik.



- Online siparişlerde **zili çalmadan sipariş teslim etme ve verilen siparişi mağazadan teslim alma** uygulamalarını başlattık.



- Mağaza giriş ve çıkışlarımızı, sosyal mesafeye uyum için **1,5 metre aralıklı şeritlerle** işaretledik. Mağazalarımıza aynı anda sınırlı sayıda müşteri kabul ettik.



- Migros Sanal Market alışverişlerinde **60 yaş üzeri müşterilerimize ücretsiz teslimat** yaptık.



- MigrosTV dijital yayın platformumuzda çeşitli konularda, **uzmanlarla onlarca içerik** yayımladık. "Evde kal, keyifle kal" mottomuzla 20'den fazla canlı konser düzenledik.



- Müşterilerimizin temel ihtiyaç ürünlerine 7/24 erişimini sağlamak için **self servis mağazaları** devreye aldık.



- Gerekli görüldüğünde, alanında uzman mobil ekiplerimiz, mağazalarımızda **detaylı dezenfeksiyon** gerçekleştirdi.



- Müşteri kasaları, pos cihazları, alışveriş araba ve sepetlerinde gün içinde **düzenli dezenfeksiyon** sağladık.



- Evde geçirilen zamanın artması ve **sağlıklı hazır yemek** ihtiyacına yanıt vermek için **Migros Ev Lezzetleri** markasını kurduk.



- 60 yaş üzeri** müşterilerimize kolay ve hızlı teslimat için **merkezi bir telefon** numarası üzerinden Ramazan kolisi siparişi aldık.



- Sokağa çıkma kısıtlarında, **65 yaş üzeri** müşterilerimize Sanal Market siparişlerinin teslimatı için **özel bir saat dilimi** ayırdık.



- Mağaza giriş çıkışlarına ve Sanal Market teslim araçlarına **el dezenfektanları** konumlandırdık.



- Mağazalarımızda afişlerle, sosyal medyada infografik olarak Covid-19 salgını kapsamında **alınması gereken önlemleri** anlattık.



- **Sağlık çalışanlarına özel** indirim kampanyası başlattık ve **%5 indirim** sunduk. Bu kapsamda, 42.000 sağlık çalışanımızın market alışverişlerinde indirimden yararlanmasını sağladık.
- Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı tarafından başlatılan **Milli Dayanışma Kampanyası**'na grup şirketlerimizle katkı sağladık.
- **İyilik Kartı** uygulamasını başlattık. Müşterilerimizin aldığı 50 TL tutarındaki 'İyilik Kartı'nın üzerine %5'i tutarında ek katkıda bulunduk. Türk Kızılayı ise kartları Türkiye çapındaki ihtiyaç sahiplerine ulaştırdı.



- Tarımsal üretimde devamlılığın sürmesi için Ziraat Bankası'yla **'Üretici Finansman Sistemi'** protokolü imzaladık.

- Tarım kooperatifleriyle yakın iletişim halinde olduk. Çiftçilerimizin festivaller için ürettiği ve elinde kalan enginar ve fesleğen gibi ürünleri toplu olarak aldık.



- Migros Toptan, turizm sektörünün canlanması, müşterilerinin güven duymasına katkı sağlamak amacıyla Gıda Güvenliği Derneği tarafından onaylı **gıdada hijyen ve sıfır atık konulu 26 online seminer** düzenledi. 228 farklı firmadan 1.537 kişi eğitim aldı.



- Tüm tedarikçi firmalarımıza **B2B kanallarımız olan MECOM ve MEMOBIL** aracılığıyla anlık bilgi akışı sağladık. Lojistik süreçlerde iş birlikleri yaptık.







**Çalışanlarımıza  
İyi Gelecek**

# Çalışan Profilimiz

Değişen ve dönüşen dünya şartlarına hızla adapte olabilmek için başarımızda kilit bir role sahip olan çalışanlarımızın, profillerini güçlendirmeyi kendimize amaç edindik. Bu amaç doğrultusunda, çalışanlarımızın motivasyonunu artıracak bir strateji izleyerek yaratıcı yönlerini ortaya çıkarmalarını ve içlerindeki gücü keşfetmelerini sağlıyoruz. Çalışan haklarının korunması, eşit bir çalışma ortamı sağlanması ve çalışanlarımızın kişisel ve mesleki bilgi birikimlerine katkıda bulunulmasının sürdürülebilirlik yolunda etkin rol oynadığına inanıyoruz. Çalışanlarımızın problemlere çözüm getirme, doğru kararlar verme ve işini sahiplenme gibi konularda yetkinliklerinin güçlendirilmesini sağlayacak uygulama ve politikaları hayata geçiriyoruz.

Çalışanlarımıza eşit fırsatlar sunduğumuz adil işveren kimliğimizin yanında, Türkiye ve yurt dışındaki işbirliklerimiz ile iş birliği yaparak, **farklı dil, din ve etnik kökene sahip çalışanlarımızla** birlikte müşterilerimize hizmet veriyoruz. İş ortaklarımızla birlikte çeşitli projelerde yer alırken hem iş dünyasında hem de **toplumumuzda cinsiyet ve fırsat eşitliğinin sağlanmasında aktif rol** oynuyoruz. Bu rol ile şirket bünyesinde olduğu gibi iş dünyasında da eşit ve adil bir çalışma ortamının oluşturulmasına katkıda bulunuyoruz.

## 2020 yılı itibariyle:

- Yarattığımız dolaylı istihdam ile birlikte değer zincirimiz boyunca **50.000** kişilik bir ekibe sahibiz.
- **10.000** kişiye yeni istihdam sağladık.
- **İç başvuru sistemimiz** sayesinde **581** pozisyon için iç kaynaklarımızı kullanarak işe alım yaptık.
- **“Arkadaş Öneriyorum”** projemiz ile çalışanlarımız tarafından gelen önerileri değerlendirerek **348** kişiyi şirketimize kazandırdık.
- Migros bünyesinde 16’sı yönetici pozisyonunda olmak üzere **906 engelli çalışanımız** görev aldı.
- Yöneticilerimizin **%98’i iç kaynaklarımızdan** oluşuyor.
- Çalışanlarımızın **yaş ortalaması 32** olmakla birlikte, **%81’i Y** ve **%5’i Z** kuşağından oluşuyor.
- İdari birimlerimiz ve mağaza yöneticilerimizde ortalama kıdem süremiz 12 yıldır.

## Değer Zincirimiz Boyunca:



**50.000**  
Çalışan



**%81’i Y**  
Kuşağı Çalışan



**%40** Kadın  
Çalışan Oranı

## ÇALIŞAN DAĞILIMI

İdari Birimler ve Mağaza Yöneticisi	%16
Mağaza Çalışanı	%84

## ÇALIŞAN YAŞ DAĞILIMI

50 Yaş Üstü	%2
30-50 Yaş Arası	%45
30 Yaş Altı	%53



YILLARA GÖRE ÇALIŞAN SAYISI	KADIN	ERKEK
0-5 yıl	8.809	13.333
5-10 yıl	3.310	5.125
10 yıl ve üzeri	2.466	4.630

# Çalışanlarımızın Güçlendirilmesi

## YETENEK VE KARIYER YÖNETİMİ

İşveren markası mottomuzu “İyi İş İyi Gelecek” olarak belirledik.



Çalışanlarımızın yetkinliklerini güçlendirmek ve kariyer planlamalarında onlara destek olmak adına en büyük destekçisi olarak yanlarında oluyoruz. Bu doğrultuda, çalışanlarımızın kariyerlerine yön vermek amacıyla, ilk iş günlerinden itibaren mesleki ve kişisel gelişimlerine katkıda bulunuyoruz.

“Migros Kariyer Tarifleri” uygulamamız, tüm mağaza ve idari birimlerde bulunan çalışanlarımızın kariyerlerini doğru ve verimli bir şekilde yönetmelerine olanak sağlıyor. Departman kadrolarımızda ortaya çıkan boşluk ve fırsatlar için çalışanlarımıza öncelik tanıyor, kariyer basamaklarında yükselmelerini sağlıyoruz. Bu anlayışımız ile 2020 yılında yönetim kadrolarımızın %98’ini iç kaynaklarımızdan karşıladık.

“En Gözde Şirketler 2020” araştırmasına göre, perakende sektöründe en çok çalışılmak istenen şirket unvanına sahibiz.

İnsan Kaynakları değerlendirme sistemlerimiz ile çalışanlarımızın yetkinlik, yetenek ve performanslarını izliyor ve adil ve şeffaf bir şekilde değerlendiriyoruz. İdari birim çalışanlarımız ve mağaza yöneticilerimiz iki yılda bir iki aşamadan oluşan bir yetkinlik ve potansiyel değerlendirmesine tabi tutuluyor.

“360° Geri Bildirim ve Kişisel Değerlendirme” olarak adlandırdığımız bu değerlendirme ile çalışanlarımız yönetici, ast, üst ve eş düzeyleri tarafından yetkinliklerinin nasıl gözlemlendiğini görebiliyorlar. Bu çalışma ile çalışanlarımızın potansiyellerinin tespit edilmesini sağlıyor, güçlü ve gelişime açık yönlerine göre gelişim planlamalarına yardımcı oluyoruz.



**2020 yılında;**

- İdari birim ve mağazalarda görev alan çalışanlarımızı performans yönetim sürecine dahil ederek **9.500'den fazla bireysel performans değerlendirmesi** yaptık.



- **26.000 mağaza çalışanımızı**, yıl içinde iki kere temel beceriler, mesleki yetkinlikler, hizmet kalitesi ve iş performansları ölçümlerini içeren aynı sürece dahil ettik.



- Toplam **34.774 çalışanımızı** performans değerlendirmesine tabi tuttuk.



- Bağımsız danışmanlık firması ile çalışanlarımızın yetkinlik potansiyellerini ortaya çıkaracak ek değerlendirmeler gerçekleştirdik.

Çalışanlarımızın motivasyonunu sürdürülebilir kılmak adına çeşitli çalışmalar yapıyor, başarı ve çabalarının karşılığını almaları için onları ödüllendiriyoruz. **“Migros Ödüllendirme Sistemi”** ile çalışanlarımızın yaratıcılık, katma değer sağlama ve takım çalışması konularındaki performansları doğrultusunda onlara çeşitli ödüller veriyoruz. Bu bağlamda, **2020 yılında 7.000'in üzerinde çalışanımıza toplam 2.400.000 ödül puanı dağıttık.**

Migros olarak, genç yeteneklerin şirketimize kazandırılmasına önem veriyoruz. 2020 yılında, üniversite faaliyetlerimize ara vermek durumunda kalınca yetenek kazanımını sağlamak için sosyal medya faaliyetlerimize ağırlık verdik. Marka elçilerimizi online olarak genç yeteneklerle bir araya getiriyoruz. Bizi ve ekiplerimizi tanıyarak, iş ilanlarımıza kolay ve hızlı başvurabilmeleri için kurumsal kariyer sitemizi güncelledik. **Migros Kariyer Instagram, LinkedIn ve Facebook hesaplarımızdan** sürekli bilgi ve destek sağlıyoruz.



## ÇALIŞAN GELİŞİMİNE KATKI

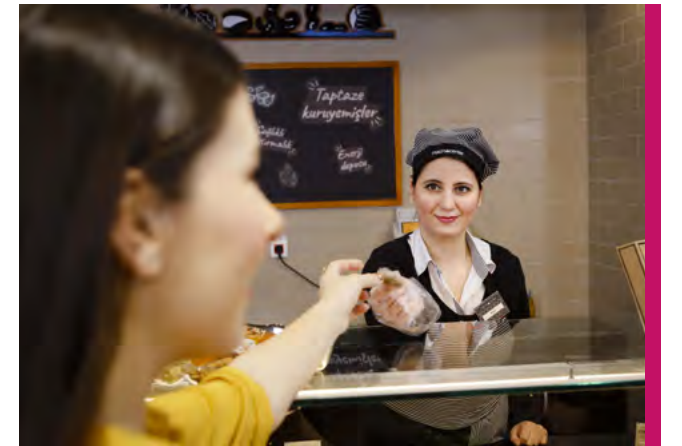
Koşullar ne olursa olsun mevcut duruma hızla adapte oluyor, çalışanlarımızın sürekli gelişimini sağlamak adına çeşitli eğitim yöntemleri geliştirerek onlara katkı sağlıyoruz. Tüm çalışanlarımıza iş yerinde eğitim ve yaşam boyu öğrenme fırsatı sağlama hedefimiz doğrultusunda hayata geçirdiğimiz **Migros Perakende Akademisi (MPA)** ile çalışanlarımıza kariyer ve kişisel gelişimleri için; sınıf eğitimi, saha eğitimi ve uzaktan eğitimler sağlıyoruz.

Farklı eğitim ve gelişim programlarını içeren MPA sayesinde, uluslararası arenada toplam 36 ödüle layık görüldük. Covid-19 salgını sebebiyle yeni bir çalışma modeline geçtiğimiz 2020 yılında, çalışanlarımızın eğitim ve gelişim süreçlerini aksatmamak adına tüm eğitim programlarımızı uzaktan eğitime uygun olacak şekilde revize ettik. Mevcut eğitimlerimize teknolojiden yararlanarak devam ederken, Covid-19 salgını ve saha önlemlerimize yönelik birçok yeni eğitimi hayata geçirdik, uzman konuşmacılarla birlikte düzenli canlı yayımlar yaptık.

## 2020 yılında;



- Çalışanlarımızın %99'una mesleki ve kişisel eğitimler sağladık. **39.328 çalışanımız 1.259.900 (çalışan x gün) eğitim aldı.**
- Çalışanlarımız **467 farklı başlıkta toplam 232.000 gün yüz yüze eğitim, 1.323 farklı konuda 1.027.000 adet uzaktan eğitim** aldı.
- MPA Teams kanalımız üzerinden **ufuk açıcı içeriklere sahip 143 videoyu** çalışanlarımızla paylaştık.
- Çalışanlarımızın kişisel ve mesleki gelişimi, eğitimi, kariyer planlaması, performans yönetimi, yetkinlik değerlendirmesi gibi tüm alanlarda yaptığımız **yatırımlar 14 milyon TL'yi aştı.**
- İş hayatına atılmadan önce deneyim kazanmak ve çalışma ortamına uyum amacıyla 2.372 erkek, 1.996 kadın olmak üzere toplam **4.368 kişinin şirketimiz bünyesinde İşkur İşbaşı Eğitim Programı'na** katılmalarını sağladık.



Üniversite eğitimini tamamlayamamış çalışanlarımız için Anadolu Üniversitesi ile iş birliği yaparak hayata geçirdiğimiz **Migros Perakendecilik Ön Lisans ve Lisans Programı** kapsamında, çalışanlarımız 5 sertifika programını bitirdikten sonra, Migros içerisinde ön lisans mezunu, buna ek olarak 3 sertifika programı daha bitirenler ise lisans mezunu sayılıyor. Bu programı bugüne kadar 56 çalışanımız başarıyla tamamlayıp, ön lisans veya lisans mezunu oldu.

Değişim ve dönüşüme hızla adapte olmak adına proje yönetim süreçlerimizde yalın girişimcilik modelini temel aldığımız **"Kurum İçi Girişimcilik Gelişim Programı"**nı başlattık. Program kapsamında 15 yeni takım ve 130 takım üyesi yer aldı. Aynı zamanda, 3 yeni agile takımı teorik ve uygulamalı atölyelere katıldı. Çevik çalışma metotlarını kullanan fonksiyonlar arası görevlendirilmiş takımlar, iş birliği ile

yenilikçi iş fikirlerini uygulamaya geçirdi. Teorik eğitimler, takıma özel mentorluk desteği, üst yönetim geri bildirim görüşmeleri ve proje sunum günlerini içeren bu program; takım üyelerinin mevcut uzmanlık alanlarında mesleki ve kişisel yetkinliklerini, bilgilerini derinleştirmesine fırsat verirken, farklı alanlarda yeni yetkinlikler kazanmalarını sağladı.

**İyi Fikir İyi Proje platformumuz**, tüm çalışanlarımızın yaratıcı ve yeni fikirlerini, yine şirketimizin farklı departmanlarından oluşan Fikir Avcıları tarafından değerlendirilmesi ve uygun bulunanların hayata geçirilmesini ve projelerin yarışmasını amaçlıyor. Verimlilik, sürdürülebilirlik, teknolojik gibi 10 kategoride fikirler değerlendiriliyor. **2020 yılında toplam 3.556 fikir girişi** oldu. İletilen fikirlerden toplamda 22 proje, 17 hızlı uygulama hayata geçirildi.



### 2020 Eğitimlerinden Örnekler

	YÖNTEMİ	KATILIMCI SAYISI
Gıda israfıyla mücadele için İndirim Uygulama Eğitimi	Uzaktan eğitim	19.895
Atık Kazanım Süreci	Uzaktan eğitim	19.137
ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi	Uzaktan eğitim	9.181
El Yıkama Ritüeli	Uzaktan eğitim	18.253
Sürdürülebilirlik Maratonu	Uzaktan eğitim	12.944
Çevre Bilinci ve Poşet Kullanımı	Uzaktan eğitim	303
Migros'ta Hijyen ve Kalite	Uzaktan eğitim	15.366
Zorunlu Hijyen Eğitimi	Sınıf veya sanal sınıf	7.400
Duygusal Zeka, İçsel Motivasyon, Proaktiflik, Zihinsel Çeviklik	50 adet online sınıf eğitimi	650
Quizgame*	Oyunlaştırılmış Ödüllü Eğitim	9.100
Sağlık, psikoloji, uzaktan iletişim, liderlik, performans yönetimi, teknoloji, perakende, ekonomi	51 oturum	5.556

\*Quizgame soruları sürdürülebilirlik, dijitalleşme, sektörel gelişmeler, trendler gibi geniş kapsamlı içeriğe sahiptir.

## ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ

2020 yılında da çalışan bağlılığı ve memnuniyeti skorunu en fazla artıran şirketler arasına girerek “Çalışan Bağlılığı Başarı Ödülü”nü üçüncü kez almaya hak kazandık.

Değer yaratma sürecimizin en önemli sermayesi olan çalışanlarımızın memnuniyetini sağlamak ve bunu sürdürülebilir kılmak adına çeşitli aksiyonlar alıyoruz. Her yıl bağımsız bir araştırma şirketi tarafından gerçekleştirilen ‘Çalışan Bağlılığı ve Memnuniyet Araştırması’ ile çalışanlarımızın memnuniyet ve şirketimize olan bağlılık düzeyini ölçüyor, gelişime açık alanları tespit ediyor ve bu doğrultuda aksiyon alıyoruz. 2020 yılında %90 katılım oranıyla tamamladığımız “Çalışan Bağlılığı ve Memnuniyet Araştırması” çerçevesinde **çalışan bağlılığı oranımız %75** olarak belirlendi.

Çalışanlarımızın memnuniyetini sağlamak ve şirkete olan bağlılıklarını güçlendirmek adına tüm mağaza ve idari birim çalışanlarımıza özel sağlık sigortası, hayat sigortası, ferdi kaza sigortası gibi yan haklar sağlıyoruz. Geçtiğimiz yıl, Stevie Awards for Great Employers ödülüne layık görüldüğümüz **DE.HA - Esnek Yan Haklar Programımız** ile çalışanlarımıza sunduğumuz yan hakları, tercih ve ihtiyaçlarına göre şekillendirebilmelerine ve ek fayda sağlayabilmelerine imkan tanıyoruz.

Çalışanlarımızın memnuniyetini artırmak, sorunlarına çözümler üretmek ve etik ilkelerin olası ihlali durumlarını en etkin şekilde ele alabilmek amacıyla kurduğumuz **Migros Paylaşım Hattımız** üzerinden 2020 yılı içerisinde aldığımız yaklaşık **34.400 çağrıyı çözüme kavuşturduk.**



	2018	2019	2020
Çalışan bağlılığı ve memnuniyeti anketine katılan çalışan sayısı	29.395	29.493	28.128
Çalışan memnuniyeti skoru	%77	%79	%84
Çalışan bağlılığı skoru	%69	%71	%75



## SENDİKALAŞMA HAKKI

Şirketimiz, 1972 yılından bu yana çalışanlarımızın sendikalaşma hakkına saygı duyulan bir iş ortamı sağlamaktadır. Migros ve sendika arasındaki yapıcı diyalog, zorla işçi ve çocuk işçi çalıştırmanın ortadan kaldırılması, bütün yerel kural ve yönetmeliklere uyulması, tarafsız ve adil olunması gibi konuları içeriyor. Bu doğrultuda, Migros çatısı altında insan haklarına ve ILO standartlarına uymamak, disiplin cezası veya cezai uygulamayla sonuçlanabiliyor.

Migros ile Tez-Koop İş Sendikası arasında imzalanan 1 Mayıs 2020 ve 31 Aralık 2022 arasında geçerli olan Toplu iş sözleşmesi uygulanıyor. 2020 yılı itibarıyla, **tüm çalışanlarımızın yaklaşık %69'u sendika üyesidir.** Toplu iş sözleşmesinde iş sağlığı ve güvenliği kapsamında koruyucu besin yardımı, temizlik malzeme ve araçları, sağlık izni ve ücreti, iş yeri doktoru, muayene odası ve ecza dolapları hastalık ve hafif işlerde çalıştırılacak kişiler, iş elbiseleri ve gereçleriyle ilgili hükümler bulunuyor. Şirketimizin sendika üyesi çalışanları; ikramiye, gıda yol yardımı, bayram harçlığı, izin harçlığı, yakacak yardımı, giyim yardımı ve hakediş durumuna göre prim yan haklarına sahiptir.

Bunların yanında çalışanlara gerçekleştirme durumunda toplu iş sözleşmesi kapsamında belirlenen tutarlarda; evlilik, doğum, ölüm ve çalışanlarımızın eğitime devam eden çocukları için yılda bir kez tahsil yardımı yapılıyor.



# Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği

Performans Göstergesi	Hedef Yıl	Hedefi	2020 Performansı	Hedef Göre Durum	Baz Yılı / Durumu
İş kazası/kayıp gün ağırlık oranı	2023	%2 ↓	%3 ↓	Tamamlandı	2018 / 19,7
	2020	%0,5 ↓	%1,63 ↓	Tamamlandı	2019 / 19,4
	2025	%1 ↓	-	Yeni	2020 / 19,09

Migros olarak, çalışanlarımızın sağlığı ve güvenliğini koruma önceliğimiz doğrultusunda güvenli bir iş yeri ortamı yaratmayı taahhüt ediyoruz. İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Kanunu çerçevesinde, faaliyet alanlarımızın tamamını sınıflandırıyor ve konu ile ilgili sektörümüze örnek çalışmalar gerçekleştiriyoruz. Bu doğrultuda, Genel Müdürlük, şube direktörlükleri ve mağazalar az tehlikeli sınıfında, MİGET et üretim tesisi, besi çiftliği, dağıtım merkezleri ve meyve sebze depoları ise tehlikeli sınıfta yer alıyor.

İSG Birimimiz, iş ortamımızdaki emniyet ve güvenliği sağlamak için çeşitli çalışmalar yürütüyor. Bu birimimizin direktörü, aynı zamanda İSG temsilcisi olarak görev alıyor. **İş Sağlığı ve Güvenliği kurulumuz; İSG alanında en üst düzey yönetim birimi,** İnsan Kaynakları Yönetimi ve ilgili departmanlarımızın üst düzey yöneticilerinden oluşuyor ve bu kurul, doğrudan İcra Başkanımıza raporlama yapabiliyor.

Aynı zamanda, kurulda tam zamanlı veya yasal süreçler çerçevesinde atamaları yapılan iş güvenliği uzmanı ve iş yeri hekimleri de yer alıyor. Kurul, Türkiye genelinde faaliyet gösteren tüm Migros iş yerlerinin İSG süreçlerini düzenli bir şekilde değerlendiriyor.

İSG kurul toplantıları; mağazalarımız, MİGET, besi çiftliğimiz, dağıtım merkezlerimiz ve meyve-sebze depolarımızda düzenli olarak gerçekleştiriliyor. Tüm birimlerimizin İSG süreçlerini sistematik olarak yönetiyor ve şirket genelinde **TS ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Standardı'na uyumluluğu** gözetiyoruz.





Tüm birimlerimiz **ISO 45001**  
İş Sağlığı ve Güvenliği  
Yönetim Sistemi Sertifikalıdır.



**37.673**  
Çalışanımız

**8.785**  
Alt işverenimiz

**2.353**  
İşleticimiz

İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim  
Sistemimiz çalışanlarımızın  
tamamını kapsıyor.



**İş Sağlığı ve Güvenliği Politikamız** kapsamında; tüm çalışanlarımız, müşterilerimiz ve çalışma ortaklarımız (alt işveren, yüklenici, tedarikçi vb.) yer alıyor ve politikamızı kurumsal internet sitemizde yayımlıyoruz. Politikamız doğrultusunda, çalışanlarımızı, iş ortaklarımızı ve müşterilerimizi iş yeri ortamından kaynaklanan sağlık ve güvenlik risklerinden korumak için güvenli bir çalışma ortamı oluşturmayı hedefliyoruz ve bu ortamın sürekliliğini sağlamak adına proaktif yaklaşımlar sergiliyoruz.

Tüm işyerlerimiz için hazırladığımız risk değerlendirmelerinde, tehlikeleri tanımlıyor ve rutin ve rutin olmayan faaliyetleri belirliyoruz. Bu doğrultuda, İSG kapsamındaki bütün süreç ve faaliyetlerimizi sistematik ve merkezi bir şekilde denetlemek ve raporlamak için özel bir yazılım kullanıyoruz. Bu yazılım sayesinde, her yıl yeni açılan ve mevcut iş yerlerinde risk değerlendirmeleri yapıyor ve belirlenen alanlarda düzeltici ve önleyici faaliyetler planlıyoruz.

Uygunsuzluk tespiti durumunda ise 'WorkSafe Uygunsuzluk Bildirimi' ekranından ilgili tüm bilgileri giriyor ve kayıt altına alıyoruz. Kayıt altına alınan uygunsuzlukları İSG birimimiz takip ediyor ve raporluyor.

2020 yılında ayrıca, Covid-19 Risk Değerlendirmesi, Pandemi Acil Durum Eylem Planı, Hareket Planları ve Talimatlar hazırlayıp ilgili mevzuatların belli bir standart çerçevesinde uygulanmasını sağladık.

2020 yılında, İSG kapsamında küresel salgından korunma amaçlı yapılan çalışmalar dahil, **toplamda 12,2 milyon TL yatırım yaptık.**

### PERFORMANS VE HEDEFLERİMİZ

İSG uygulamalarımız ve çalışanlarımıza verdiğimiz eğitimlerimiz aracılığı ile kaybedilen çalışma zamanının azaltmayı hedefliyoruz. Büyüyen bir şirket olarak, yeni açılan mağaza ve artan çalışan sayımıza karşı anlamlı bir veri sunabilmek için hedefimizi iş kazası / kayıp gün ağırlık oranımızı azaltmak şeklinde takip ediyoruz. 2018 yılına kıyasla 2023 yılına kadar %2 azaltım hedefimizi %3 olarak gerçekleştirdik. 2020 yılında, bir önceki yıla kıyasla da %1,63'lük bir azaltım sağladık. Yeni hedefimizi 2020 baz yılına göre 2025'e kadar %1 azaltım olarak belirledik.

İş Kazaları*	2018	2019	2020
İş kazası ağırlık oranı (kayıp gün)**	19,7	19,4	19,09
İş kazası ağırlık oranı (kayıp saat)***	0,015	0,015	0,015

\*Mağazalar ve İdari Birimler dahildir. Mevzuat gereği kendi işverenlerinin sorumluluğunda olan 3.kişiler (firma elemanları, müteahhit firma elemanları, vb.) hesaplamalara dahil değildir. İş Kazası Sıklık ve Ağırlık oranları hesaplarında Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK) istatistiklerinde kullanılan yöntemler üzerinden hesaplanmaktadır.

\*\*Kayıp gün = Bir takvim yılında çalışılan 1.000.000 saatte kaç iş gününün iş kazası nedeniyle kaybedildiğini gösterir.

\*\*\*Kayıp saat = Çalışılan her 100 saatte iş kazası nedeniyle kaç saatin kaybedildiğini gösterir.

Çalışanlarımıza daha güvenli bir çalışma ortamı sunmak adına, çalışanlarımızın iş sağlığı ve güvenliğine dair görev ve sorumluluklarını öğrenmeleri ve daha dikkatli olmalarını sağlamak için eğitimler veriyoruz. Hizmet alınan lokasyonlar ve işe girişlerde işbaşı ve periyodik İSG eğitimleri iş güvenliği uzmanı ve iş yeri hekimlerimiz tarafından yüz yüze ve uzaktan veriliyor. İSG kapsamında olan tüm iş yerlerimizde, anlaşmalı olduğumuz firmaların eğitmenleri ve iş güvenliği uzmanları tarafından acil durum eylem planı eğitimi veriliyor ve bu kapsamda tatbikatlar gerçekleştiriyoruz.



EĞİTİM	KİŞİ	SAAT
Yüz Yüze İşbaşı Eğitimi	9.281	25.708
Online İşbaşı Eğitimi	16.332	52.356
İlk Yardım Eğitimi	1.170	14.512



### Genel Müdürlüğümüzdeki İş Sağlığı ve Güvenliği

**Kurulumuz** tüm çalışanlarımızı temsil edecek şekilde yapılandı. Ek olarak, şirketimizin 50 ve üzeri çalışanı olan birimlerinde İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulları oluşturduk. Mağaza çalışanlarımızın %35'i olan 10.900 çalışanımıza, İSG hizmeti verdik. İdari birim çalışanlarımız da dahil olduğu İSG hizmeti alan çalışanlarımızın sayısı 12.348 olup, toplam çalışanlarımızın sayısına oranı %28'dir.

2020 yılında, çalışanlarımıza, işe giriş tetkiki, periyodik muayeneler ve poliklinik kapsamında olan ve iş yeri hekimleri tarafından **40.251 kez sağlık kontrolü** yapıldı. 2020 yılında yeni açılan 183 mağazamızın ve 7 sezonluk mağazamızın Acil Durum Eylem Planı ve risk değerlendirmeleri dahil olmak üzere iş sağlığı ve güvenliği dokümantasyonu tamamlandı.

**81** + **93** + **27**  
İş Güvenliği Uzmanı İş Yeri Hekimi Sağlık Personeli  
**144.372**  
saat İSG hizmeti verdi.

İş kazaları kapsamında en riskli çalışan grupları kesici ve delici alet kullanılması nedeniyle hizmet reyonlarında çalışan şarkütör ve kasaplardır.



2020 yılında aynı mağazalarımızda (like for like\*) iş kazalarına bağlı kayıp gün sayısında düşüş oranı %28'dir.

\*Aynı mağaza (like for like) performans değişimleri, 2019 yılında iş kazası sonucu iş günü kaybı yaşanan mağazaların 2020 yılı iş kazası kaynaklı iş günü kaybı performanslarında meydana gelen iyileşmenin yüzdesidir.

**Tehlikeleri ortadan kaldırmak ve en aza indirmek adına uyguladığımız kontroller süreçleri şu şekildedir:**



#### Kişisel Koruyucu Donanım (KKD)

- Kıyafet dâhil yeterli KKD'nin bulunması
- KKD kullanımını ve bakımına ilişkin talimatların verilmesi
- Donanımların zimmetlenmesi



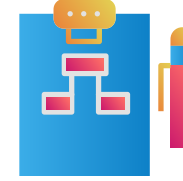
#### İkame

- Çalışan sağlığı açısından güvenli kimyasalların tercihi (MSDS kontrolü)



#### Mühendislik Kontrolleri

- Ortam ölçümleri
- Düzenli olarak yapılan periyodik kontroller
- Periyodik kontroller sonrası açılan WorkSafe uygunsuzluk kayıtları
- İnşaat/teknik iş talep formları
- Saha denetim raporları
- Teknik satın alma İSG şartlarının belirlenmesi



#### Eğitim Dâhil İdari Kontroller

- Talimatların ve İSG dokümantasyonunun oluşturulması
- Uygun ehliyet ve sertifikaların temini
- İSG kurallarının uygulanmasının takibi
- Mesleki eğitimler
- 14 adımda uygulamalı işe başlama eğitimi
- Temel İSG eğitimi
- İş kazası veya meslek hastalığı sonrası bilgilendirme eğitimi
- İş ekipmanları eğitimleri
- İşbaşı konuşmaları
- Sağlık gündemine özgü ek iş sağlığı eğitimleri



#### Tehlikeleri Ortadan Kaldırma ve İSG Risklerini Azaltma

- Tehlikenin uzaklaştırılması
- Tehlikeli kimyasalların kullanımının durdurulması
- Yeni iş yerleri tasarlarken ergonomik yaklaşımların kullanılması
- Kullanımı gerekli olmayan ekipmanların kaldırılması
- Çalışanların tehlike ve tehlikeli durumları bildirmesi için tüm birimlerimizin İSG panolarında ramak kala olay bildirim formuna yer verilmesi



## ÇALIŞAN SAĞLIĞI PROGRAMIMIZ



2020 yılında, çalışanlarımız gerçekleştirdiğimiz 19 farklı çalışan sağlığı uygulamasından **106.334 kere** faydalandı.

Çalışanlarımız ve iş ortaklarımızın, sağlık ve güvenliğinin sağlanmasını en temel sorumluluklarımızdan biri olarak görüyoruz. İyi İş ve İyi Gelecek anlayışımız doğrultusunda; çalışanlarımızın, kariyer ve kişisel gelişimlerine destek olmanın yanı sıra daha sağlıklı ve mutlu olmaları, fiziksel ve ruhsal güçlerini artırmaları adına kapsamlı bir çalışan sağlığı programı yürütüyoruz. Bu programda; Genel Müdürlük, şube direktörlükleri ve mağazalarımız kapsamındaki çalışanlarımız yer alıyor.

### 2020 yılında, bu kapsamda yürüttüğümüz çalışmalar aşağıdaki şekildedir:



- 2018 yılında hayata geçirdiğimiz **Sağlıklı Yaşam Yolculuğu** programımıza\* çalışanlarımızın aktif olarak katılımını düzenli iletişim, eğitim ve önerilerle sağlıyoruz.



- Özel sağlık sigortası, sağlık hizmeti ve beslenme uzmanı imkanlarına erişimi uygun ve kolay hale getirdik.



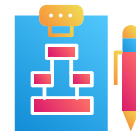
- Yemekhanesi olan merkezlerimizde yemeklerin **kalorilerini günlük olarak duyuruyor** ve çalışanlarımıza diyet menü seçenekleri sunuyoruz.



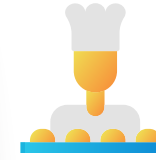
- İzmir Şube Müdürlüğümüzde uzman diyetisyen aracılığı ile 35 kişiye **sağlıklı beslenme hizmeti** vermeye başladık.



- Çalışanlarımıza sunduğumuz klinik masaj, osteopati, online diyetisyen, nefes egzersizi, yoga ve yerinde laboratuvar ve **psikolojik ve tıbbi danışmanlık hizmetlerimizden** 1.082 kişi faydalandı.



- Sağlıklı beslenme, metabolik sendrom ve diyabetle yaşam, unutkanlıkla başa çıkma yöntemleri, bel ve boyun ağrılarının çözüm önerileri gibi **birçok konu hakkında söyleşiler** düzenledik.



- Hobi ve gezi kulüplerimiz aracılığı ile çalışanlarımızın farklı alanlarda gelişimini ve sosyalleşmesini destekliyoruz. 2020 yılında **Doğa ve Macera Kulübü, Yemek Kulübü ve Bisiklet Kulübü** faaliyet gösterdi.



- Türkiye genelinde öncülüğünü üstlendiğimiz, Migros Bisiklet Kulübü'nün düzenlediği **bisiklet temalı fotoğraf yarışmasına** 300 kişi katılım gösterdi.



- Anadolu Efes'in katkıları ile çalışanlarımıza moral desteği verebilmek adına 305 çalışanımıza **Euroleg maçı izleme** deneyimi sunduk.

\*Konuyla ilgili detaylı bilgiye raporumuzun 'Toplum Sağlığını Destekleyen Projelerimiz' bölümünden ulaşabilirsiniz. 'Covid-19 Salgınına Karşı Aksiyonlarımız' bölümünde çalışanlarımıza yönelik uygulama ve ek tedbirler yer almaktadır."



# Cinsiyet ve Fırsat Eşitliği



PERFORMANS GÖSTERGESİ	HEDEF YIL	HEDEF	2020 PERFORMANSI	Hedefe Göre Durum	Baz Yılı / Durumu
Yöneticilerde kadın oranı	2025	%31	%29	Devam ediyor	2019 / %28
Direktör ve üzeri yöneticilerde kadın oranı	2023	%23	%22	Devam ediyor	2019 / %18

**İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği Politikamızın** bir parçası olarak, toplumsal cinsiyet eşitliğini ve kadınların çalışma hayatına katılımını ve istihdam edilmesini desteklemek ve sağlamak önceliklerimiz arasında yer alıyor. Cinsiyet ve fırsat eşitliğine dayalı politikalarımız doğrultusunda, tüm çalışanlarımızın; kişisel ve mesleki gelişimlerine katkıda bulunuyor, kariyer planlamalarını mevcut görevleri, yetkinlikleri ve gelişim alanlarına göre yaptığımız detaylı çalışmalar sonucunda gerçekleştiriyor, hiçbir şekilde cinsiyet ayrımı gözetmiyoruz.

İnsan odaklı yaklaşımımızın en önemli göstergelerinden biri olan topluma değer katma anlayışımız kapsamında toplumsal cinsiyet eşitliğini destekleyen projeler hayata

geçiriyoruz. Bununla birlikte kadınların iş dünyasındaki istihdamını ve katılımını artırmayı ve aynı zamanda sosyal yaşamda da etkin bir şekilde yer almalarını, hayatın her alanında varlıklarını güçlendirmeyi hedefliyoruz.



## ŞİRKET İÇİ CİNSİYET EŞİTLİĞİ ÇALIŞMALARIMIZ

Toplumsal cinsiyet eşitliği kavramını kurum kültürümüzün önemli bir parçası olarak görüyoruz. Şirketimizde kadın yönetici sayısını artırmak adına birçok uygulama gerçekleştiriyor ve eğitimler düzenliyoruz. Bu kapsamda, **Eşitliğe Değer online eğitim serisini** hazırladık. Eğitimle gerçekleştirilen Turuncu Mola oturumu ve tüm çalışanlarımıza atanan interaktif uzaktan eğitimimiz ile konuyu ayrıntılı bir şekilde ele aldık. Toplumsal cinsiyet eşitliği kavramını işe yeni başlayan çalışanlarımıza da adapte edebilmek için bu eğitimi oryantasyon programlarımıza ekledik.

Migros olarak Eşitliğe Değer eğitimi ile hayata geçirdiğimiz eşitlikçi uygulamalar hakkında bilgiler edinmenin yanı sıra dilimiz ve yaşantımız ile bulunduğumuz konumu görebilme farkındalığı kazanıyoruz. Çalışanlarımızın tamamına tanımlanan ve interaktif video teknolojisi ile hazırlanan bu **eğitimimize 8.788 kişi katılım** gösterdi. 2021 yılında ise mağaza ve idari kadrolardaki yöneticilere mülakat eğitimi gerçekleştirildi. İnsan Kaynakları ekiplerinin belirlediği adaylarla görüşme yapan birimlerin bu süreçte gözetmeleri gereken eşitlik ve kapsayıcılık ilkeleri aktarıldı. **Görüşmelerde ayrımcı ve cinsiyetçi soruların sorulmasının yasak** olduğu ve bunların bir eleme kriteri olamayacağını altı tekrar çizildi.

Sektörün öncü şirketi olarak, kadınların yönetimdeki yerinin önemini biliyor ve bu konudaki sorumluluğumuzun farkındalığı ile şirketimiz kapsamındaki kadın yönetici sayısını artırmayı

amaçlıyoruz. Geçtiğimiz yıl **%28 olan kadın yönetici** oranımızı bu yıl **%29'a** yükselttik ve 2025 yılına kadar bu oranı **%31'e** yükseltmeyi hedefliyoruz. 2020 başında, LEAD Network EU'nun CEO Taahhüdünü imzaladık. 2019 yılı verilerine göre, direktör ve üzeri üst yöneticilerde kadın oranımız %18 idi ve bu oranı 2023 yılına kadar %23'e yükseltmeyi taahhüt ettik. 2020 sonu itibarıyla, üst yöneticilerde kadın oranımızı %22'ye yükselttik.

Kadın çalışanlarımızı, ilgi ve taleplerine göre gelişmelerini yönlendirmeleri ve hatta yeni meslekler edinmeleri için destekliyoruz. Bu doğrultuda 265 kadın çalışanımız, GATEM Kasap Yetiştirme Programına yönelik uzmanlık eğitimlerini tamamlayarak 81 ildeki mağazalarımız ve taze et işleme tesislerimizde görevlerine başladı.

**Türkiye'de ortalama kadın kasap sayısı %1 iken, Migros'ta kadın kasaplarımızın oranı %9'a** ulaşıyor.

Yurt içi operasyonlarımızdaki çalışanlarımızı kapsayan ücretlendirme politikamız çerçevesinde benzer görev ve performansa sahip çalışanlar arasında cinsiyet bazında maaş ve yan hakların farklılığı bulunmamaktadır. Ücretlendirme sistemimiz ile ilgili detaylar "**Turuncu Kitap**" adlı kılavuz kitabımızda yer alıyor. Bu kılavuzu, tüm çalışanlarımızla e-posta ve intranet aracılığı ile şeffaf bir şekilde paylaşıyoruz. Temelde tüm çalışanlarımız, Toplu İş Sözleşmesi kapsamında belirlenen yan haklardan faydalanmaktadır. Mağaza çalışanlarımız (mavi yaka) saatlik ücretli, mağaza idari çalışanlarımız (beyaz yaka) maaşlıdır ve hepsinin yan hakları kıdem yıllarına göre oranlanır.



### ANNE VE ANNE ADAYLARINA YÖNELİK ÇALIŞMALARIMIZ

Hamile çalışanlarımızın yasal hakları, sağlıklı beslenme, çocuk gelişimi, doğum sonrası iş hayatına dönüş gibi süreçler hakkında kısa eğitim ve video içerikleri ile desteklenen **Mutlu Anne hamile takip sistemi** uygulaması, 2020 yılı itibari ile hayata geçirildi. Bu uygulama ile hamile olan kadın çalışanlarımızı hamilelik süreçlerinden itibaren kayıt altına almaya başlıyor ve bu süreç kapsamında öncelikle kişilere bir tebrik mesajı iletiyoruz. Çalışanlarımıza hamilelik sürecinde bir kadının yasal hakları konusunda bilgilendirme yapıyoruz. Ayrıca yıl boyunca **hamile çalışanlarımıza beslenmelerinden, çocuk gelişimine, sağlıklı ebeveynliğe kadar farklı içeriklerdeki online eğitimler** aracılığı ile destek oluyoruz. Doğum gerçekleştiğinde ise çalışanlarımızı bir bebek bakım paketi ile tebrik ediyoruz. Bunlara ek olarak, Mutlu Anne uygulaması kapsamında hamile çalışanlarımıza yönelik daha konforlu çalışabilmeleri adına özel üniformalar tasarlandı. 2019 yılı itibari ile kadın çalışanlarımızı, doğum sebebiyle kariyer gelişimlerinde herhangi bir duraklama yaşamalarını önlemek adına doğum izninde olsalar dahi terfi süreçlerine dahil etmeye başladık.

Ayrıca, doğum yapan annelere, bebeği 1 yaşına gelen kadar evden çalışma izni veriliyor. Çalışan annelere yasal olarak verilen günde 1,5 saatlik süt iznini **Migros'ta günde 2 saat süt izni** olarak uyguluyoruz. Bunun yanında eşi yeni doğum yapmış babalara 5 günlük yasal babalık izni veriliyor. Yeni doğum yapmış anneler 6 aylık ücretsiz doğum iznini tamamladıktan sonraki **6 aylık dönemde yarı zamanlı çalışma hakkını** kullanabiliyor. 2020 yılı içerisinde 758 kadın çalışanımız doğum iznine, 1.142 erkek çalışanımız babalık iznine ayrıldı. **2019 yılı içerisinde doğum iznine ayrıлып, 2020 yıl sonu itibari ile izinden dönen ve çalışmaya devam eden %78** oranında kadın çalışanımız bulunuyor.



### LEAD NETWORK

Migros olarak, Türkiye oluşumunun kuruluşuna destek verdiğimiz LEAD Network, perakende ve tüketici malları sektöründeki üst düzey kadın yönetici oranını artırmaya odaklanan ve çalışma hayatında kadın istihdamının artırılmasını destekleyen uluslararası bir sivil toplum kuruluşudur. Hızlı Tüketim Ürünleri Pazarlama Direktörümüzün Başkanlık görevini sahiplendiği **Lead Network Türkiye**, yetenekli kadın işgücünün sektörümüzdeki gelişiminin desteklenmesi ve kadın liderlerin sayısının, itibarının, etki alanlarının artırılması adına sektörümüze katkıda bulunuyor. Bu doğrultuda, **Lead Network EU – Mentorship Programına şirketimizden 3 mentor, 2 menti** ile katılım sağlıyoruz. Ayrıca Migros olarak, partnerliğimizi üç yıl daha uzattığımız **Lead Network EU kapsamında Gümüş Ortak (Silver Partner)** olarak yer alıyoruz.

2019 yılında başladığımız, Lead Network Türkiye önderliğinde yürüttüğümüz, “çeşitlilik ve kapsayıcılık” konusundaki performansımızı gösteren araştırma çalışmasını sürdürüyoruz. Bu çalışma ile şirketimizin Cinsiyet Çeşitliliği Karnesini (Gender Diversity Scorecard) oluşturmayı amaçlıyoruz. 2020 yılında, **LEAD Network EU'nun CEO Taahhüdünü imzalayarak**, 2023 yılına kadar direktör ve üzeri üst yöneticilerde kadın oranını 5 puan artırmayı taahhüt ettik.

### MİGROS LİDERLİK YOLU - GELİŞTİRİYORUM PROGRAMI

Kadın çalışanlarımızın yönetim seviyelerinde daha fazla yer alabilmeleri için kariyer süreçlerini yönetici koçluk ve kişisel gelişim planları ile destekliyoruz. Kadın yöneticilerin sektörel komiteler ve mesleki organizasyonlarda şirketimizi temsil etmelerini sağlıyor ve bu doğrultuda katılımlarını teşvik ediyoruz. Geleceğin liderlerini yetiştirmek üzere hayata geçirdiğimiz, **Migros Liderlik Yolu – Geliştiriyorum programı** kapsamında yer alan katılımcılarımızın **%42'sini kadın yöneticilerimiz** oluşturuyor.

### MİGROS KADINLAR KULÜBÜ

Migros sosyal platformumuz olan **MSosyal'de kurulan Migros Kadın Kulübü** ile mağaza ve idari birimlerde görev alan kadın çalışanlarımızın birbirleriyle etkileşim halinde olmasını ve kadın çalışan bağlılığının artırılmasını amaçlıyoruz. Kulüpte, kişisel ve mesleki gelişimden, sağlığa kadar pek çok alanda çeşitli bilgilendirici ve öğretici içeriklerin yer aldığı makale ve videolar paylaşıyor. Buna ek olarak, kadın çalışanlarımızın liderlik yolunda ilham alması ve desteklenmesi amacıyla kadın liderlerimizin yaptığı konuşmaların olduğu bir seri yayımlanıyor.

### TEKNOLOJİDE KADIN DERNEĞİ (WTECH)

Kadınlara bilim ve teknoloji dünyasındaki potansiyellerini keşfetmesini ve fırsat eşitliğini sağlanmasını önemsiyoruz. Bu doğrultuda **AR-GE merkezimiz, bilgi teknolojileri ve iş geliştirme departmanlarında görev alan kadın çalışan sayımız son 2 yılda yüzde 37,5 arttı.** Teknoloji sektöründe görev alan kadın sayısını artırmak ve toplumsal kalkınmayı desteklemek amacıyla kurulan Teknolojide Kadın Derneği'nin faaliyetlerini yakinen takip ediyor ve destekliyoruz. Bu doğrultuda, Bilgi Teknolojileri ve İş Geliştirme Genel Müdür Yardımcımız Kerim Tatlıcı, Derneğin yönetim kurulunda yer alıyor.







### KADIN ÇALIŞAN BAĞLILIĞI PROJE GRUBU

2019 yılında kadın çalışan bağlılığının artırılmasını sağlamak adına hayata geçirilen proje grubumuz; en doğru yaklaşım, çalışma şartları ve önerileri geliştirerek **Migros'un Türkiye'de kadınlar tarafından en çok tercih edilen şirketlerinden biri konumuna gelmesini** sağlamayı amaçlıyor. Bu amaç kapsamında, şirketimizdeki kadın çalışanlarımızın kariyer ve kişisel gelişimlerine odaklanan farklı eğitim fırsatlarının yaratılması, hamile kadın çalışanlarımıza sunduğumuz farklı haklar ile iş yaşamlarına destek olunması, toplumsal cinsiyet eşitliği eğitimlerinin şirket içinde verilmeye ve yaygınlaştırılmaya başlanması ile çalışanlarımızın bilinçlendirilmesi gibi pek çok konuya dair çalışmaları 2020 yılında hayata geçirmeye başladık.

### MAĞAZA YÖNETİCİ ADAYI GRUPLARI

Kadın yönetici adaylarından oluşan mağaza yönetici adayları grupları kurarak kadın yönetici adaylarımızı kadrolarımıza dahil etmeden önce, özel bir eğitim sürecinden geçiriyor ve mesleki gelişimlerine katkı sağlıyoruz.



### YÖNETİM KURULUNDA KADIN MENTORLUK PROGRAMI

Yönetim Kurulunda Kadın Derneği'nin yürüttüğü, yönetim kurullarında kadın üyelerin sayısının artırılmasını hedefleyen şirketler arası mentorluk programına katılıyoruz. Bugüne kadar, direktör **seviyesinde 3 kadın yöneticimiz menti** olarak bu programdan faydalandı.



## TOPLUMDA CİNSİYET EŞİTLİĞİNİ DESTEKLEYEN PROJELERİMİZ

### AİLE KULÜPLERİ

Toplumun en küçük ve en önemli birimi olan ailenin, sağlıklı ve donanımlı olmasının üretken ve güçlü bir toplumun yapı taşı olduğuna inanıyoruz. Bundan yola çıkarak, İlçe Halk Eğitim Merkezleri ile iş birliği içerisinde kurulan Aile Kulüplerimiz aracılığı ile her yaşta kadın, erkek ve çocukların yeteneklerini geliştirmeyi amaçlıyoruz.

Farklı coğrafi bölgeleri kapsayan Aile Kulüplerinde ücretsiz meslek edindirme ve yetenek geliştirme kursları veriyor ve benzer ilgi alanlarına sahip kişiler için sosyalleşme imkanı sunuyoruz.

2020 yıl sonu itibariyle, **Türkiye çapında 30 noktadaki Migros mağazalarımızda** yer alan Aile Kulüplerimizde aşçıliktan, yağlı boya resme, yabancı dil kurslarından, fotoğrafçılığa, pilatesten robotik kodlamaya kadar **105 farklı alanda eğitim** verdik. **121 bin üyesinin büyük bir çoğunluğunu kadınların oluşturduğu** Aile Kulüplerimiz, kadınların sosyal yaşamda daha aktif rol almalarını, kişisel gelişimlerine yatırım yapmalarını, meslek sahibi olmalarını ve çocukları için daha güçlü birer rol model oluşturmalarını destekliyor. Aile Kulüplerinde verilen bu kurslara katılım sağlayarak edindikleri bilgi ve beceriler aracılığı ile almış oldukları Milli Eğitim Bakanlığı onaylı sertifikalar ile kendi işini kuran kadınların sayısı her geçen gün artıyor. Bugüne kadar **1.300 kadın üyemiz aldığı eğitimler sonrasında gelir elde etmeye başladı.** 2020 yılında fiziki eğitimlere ara verilme zorunluluğu sebebiyle migros\_ailekulubu Instagram hesabı kuruldu ve kompakt hale getirilen kısa **eğitim videoları 145 bin izlenmeye** ulaştı.



Aile Kulüplerimizde çocuklar için de çeşitli çalışmalar sürdürüyor, onlara katkı sağlamayı amaçlıyoruz. Bu doğrultuda, resim, müzik, satranç gibi eğitimler sunuyor, kodlama, sürdürülebilirlik ve sıfır atık konuları kapsamında atölye çalışmalarını düzenleyerek, çocukların bilgi seviyesi ve hayal gücünü geliştirmeyi hedefliyoruz.



### İYİ GELECEK ELÇİLERİ

İyi Gelecek Elçileri Platformu, Migros'u yakından takip eden kadınların bir araya gelerek fikir ve görüşlerini paylaşabildiği, verilen görevleri yerine getirerek aile bütçesine katkı sağlayabildiği online platformumuz.

Tamamen kadınlara yönelik olarak tasarlanan platformun **üye sayısı 2020 yılında 120.000'i aştı**. Yılın ilk aylarında gerçekleştirdiğimiz fiziki etkinlikler ve sonrasında da dijital etkinliklerimiz aracılığı ile 35.000 kişiye ulaştık. 2019 yılında kadınlara istihdam sağlayan bir platform haline gelerek 2020 yıl sonu itibariyle **450 kadına istihdam sağladı**.



### MİGROS KADIN AKADEMİSİ

Perakende sektöründe okul niteliği taşıyan **Migros Perakende Akademisi**'nin **Aile Kulüpleri** ve **İyi Gelecek Elçileri** ile güçlerini birleştirmesiyle **2021 yılı başında Migros Kadın Akademisi hayata geçirildi**. Kadınların farklı konularda aldıkları eğitimlerle kendilerini geliştirmelerine ve yeni beceriler edinmelerine katkıda bulunmak amacıyla kurulan bu eğitim platformu, kişisel gelişim eğitimleri, hobi kazandırma ve mesleki eğitimler gibi birçok alanda üyelerine destek vermeyi hedefliyor.

Ek olarak, işini kurma noktasına gelen kadınların çalışma hayatına katılmalarına ve ürettikleri ürünleri pazarlamalarına da destek olması planlanıyor.

Eğitim ve yeni içeriklerin düzenli aralıklarla ekleneceği platforma erişim, MigrosTV üzerinden kolay bir şekilde sağlanabilecek. Migros olarak, bu akademi aracılığı ile **3 yılda 1 milyon kadına ulaşmayı hedefliyoruz**.

**MİGROS**  
Kadın Akademisi

**Migros Kadın Akademisi Başlıyor!  
Hedef 1 Milyon Kadın**

Migros Kadın Akademisi'ne katılan kadınlar kişisel gelişim, hobi kazandırma ve meslek edindirme gibi birçok alanda eğitim alıyorlar.  
Siz de Kadınlar Akademisi'ni keşfedin onlarca eğitimle hayatınıza yön verin.\*

Detaylı bilgi için [migrosvt.migros.com.tr](http://migrosvt.migros.com.tr)'yi ziyaret edebilirsiniz.

**MİGROS**  
TV

Migros Kadın Akademisi 3 yılda 1 milyon kadına ulaşmayı hedeflemektedir.



**Müşterilerimize  
ve Paydaşlarımıza  
İyi Gelecek**

# Tedarikçilerimizle Birlikte **Sürdürülebilir Büyüme**

Sorumlu iş yaklaşımımızın temelini, insana ve çevreye saygılı firmalardan ürün ve hizmet tedarik etmek oluşturuyor. Tedarik zinciri kaynaklı çevresel ve sosyal etkilerimizi izliyor ve bu olumsuz etkileri azaltmak için küresel ölçekte kabul gören ilke ve önlemler çerçevesinde tedarikçilerimiz ile birlikte çalışıyoruz. Bu kapsamda, tedarikçilerimizin insan hakları, etik ilkeler, iş sağlığı ve güvenliği, kalite standartları ve çevre dostu üretim yöntemleri konusundaki bilinç ve farkındalık seviyesini artırıyor ve bu doğrultuda birlikte çözüm yolları geliştiriyoruz.



Yıllara göre tedarikçi sayımıza raporumuzun **'Ekler'** bölümünden ulaşabilirsiniz.



## TEDARİKÇİLERİMİZDEN BEKLEDİĞİMİZ SORUMLULUKLAR

İnsan hakları, çevre, iş sağlığı ve güvenliği, kalite standartları, etik konularını içeren ve tedarikçilerimizden uymalarını beklediğimiz çalışma kriterlerimiz, **Sorumlu Tedarik, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele** ve **İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği Politikalarımız** aracılığı ile Migros Etik Kurallarında detaylı bir şekilde belirtiliyor. Bu politikaları, yeni çalışanlarımıza online eğitim yolu ile, tüm yeni ve mevcut tedarikçilerimize ise MeCom ve MeMobil adlı B2B uygulamaları aracılığı ile sunuyoruz. Ayrıca bu platform ile tedarikçilerimize Covid-19 salgını kapsamında, çalışanların ve toplumun sağlığını koruma kapsamında bilgilendirmeler yapıldı.

Türkiye'deki faaliyetlerimiz kapsamında tedarikçilerimiz ile yaptığımız tüm sözleşmelerde; rüşvet ve yolsuzluğun önlenmesi, insan hakları ve çalışma standartları, iş sağlığı ve güvenliği ve çevrenin korunması konularını içeren **Etik Kurallarımız** bulunuyor. Bu kurallara, tüm **tedarikçilerimizin sözleşme süresince uyacaklarını taahhüt etmeleri zorunlu** tutuluyor. Sözleşme kapsamında, tedarikçilerimizin çalışanlarına; din, dil, ırk, cinsiyet ayrımı yapması, sözel, fiziksel ve cinsel şiddet uygulaması ve zorla veya çocuk işçi çalıştırmasını açık ve net bir şekilde reddediyor, tedarikçilerimizin çalışanlarının örgütlenme özgürlüğü ve toplu sözleşme hakkına saygı duymasını ve desteklemesini talep ediyoruz. Tüm bunlara ek olarak sözleşmelerde, çalıştığımız tedarikçilerin yolsuzluk ve rüşvet olaylarına da karışmayacağına dair taahhüt vermesini bekliyoruz.

Birlikte çalıştığımız süre boyunca tedarikçilerimizin çalışanlarına; çalışma koşulları, alınan sağlık ve güvenlik önlemleri, ödenen ücretler bazında güvenli ve adil bir çalışma ortamı sağlanıp sağlanmadığının takibini **düzenli olarak yapılan değerlendirme anketleri ve saha ziyaretleri** ile sağlıyoruz. Ayrıca, yıllık hedeflerimizi tedarik zinciri risk değerlendirmesi ile izliyor ve raporluyoruz.

Kazakistan ve Kuzey Makedonya'daki operasyonlarımız\* süresince; Sorumlu Tedarik, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele ve İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği politikalarımız, bu bölgelerdeki markamız olan Ramstoreların kurumsal internet sitelerinde Rusça, Kazakça ve Makedoncaya çevrilerek

yayımlanıyordu. Böylece politikalara hem çalışanlar hem de tedarikçiler tarafından kolay bir şekilde erişilebiliyordu.

2020 yılında, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele ve İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği Politikalarımız doğrultusunda bir uyumsuzluk sebebi ile ya da Sorumlu Tedarik Politikamız ve yasal mevzuatlara aykırı üretim yapılması sebebiyle hiçbir tedarikçimiz ile sözleşmemizi sonlandırmadık.

*2020 yıl sonu itibarıyla Kazakistan'daki perakende operasyonlarımız sonlanmış olup, 1 adet alışveriş merkezi ile faaliyetler devam etmektedir. 2021 yılı Mart ayı itibarıyla ise Kuzey Makedonya operasyonlarımız sonlanmıştır*



## TEDARİKÇİ SEÇİM SÜREÇLERİMİZ VE DENETİMLERİMİZ

Sorumlu Tedarik başta olmak üzere tüm Migros kurumsal politikalarına ve uluslararası gıda güvenliği, etik, sosyal ve çevresel çalışma standartlarına uygunluk konusunda, birlikte çalıştığımız tedarikçilerimize, **bağımsız dış denetim kuruluşları eşliğinde düzenli denetimler** gerçekleştiriyoruz. Bu denetimler sonucunda elde edilen sonuçlar, tedarik zinciri çalışma standartlarından sorumlu üst yönetim seviyesi olarak Pazarlamadan Sorumlu İcra Kurulu Üyesi ve Dağıtım Merkezleri ve Lojistik Genel Müdür Yardımcısına raporlanıyor.

Çalışma standardıyla ilgili denetimler kapsamında çocuk işçi, zorla ve cebren çalıştırma, çalışma saatleri, sendika kurma ve toplu sözleşme hakkı, maaş ve ücretler, ayrımcılık ve disiplin uygulamaları, hamile ve emziren annelerin çalışma koşulları, çalışanlara fiziksel ve psikolojik baskı, doğum, süt izinleri ve yıllık izinleri konularının kanunlara

uygunluğu değerlendiriliyor. Gıda ile ilgili konulardaki denetimlerimizi, dünyada gıda güvenliği kriterlerini belirleyen **Gıda Güvenliği İnisiyatifi (GFSI)** tarafından tanınan uluslararası standartlara uygun olarak gerçekleştiriyoruz.

Tedarikçilerimize ve aday tedarikçilerimize denetimler sırasında tespit edilen uygunsuzlukları gidermeleri adına belirli bir zaman tanıyor, ardından takip denetimleri gerçekleştiriyoruz. Denetimleri başarılı sonuçlanmayan tedarikçilerimize **maksimum 3 takip denetimi hakkı** tanıyoruz. Bu denetimler sonrasında beklenen başarıya ulaşamaması durumunda yapılan değerlendirme ile ticari ilişkiyi sonlandırıyoruz.

Tedarikçilerimizin tesislerinde **301 kriterin sorgulandığı** sıkı bir denetim programı uyguluyoruz. Uygunluk denetimlerini, birinci gün **“IFS Uluslararası Ürün Güvenliği Standardı”**, ikinci gün ise **“GC-Etik Uygunluk”** olmak üzere uluslararası iki standart çerçevesinde gerçekleştiriyoruz.

Tedarikçi firmalarımızı her yıl denetlemeyi hedefliyoruz. Ürün Güvenliği denetimi için FSSC, BRC veya IFS belgesi olan; GC Etik uygunluk denetimi için BSCI, Smeta Sedex, WCA (Workplace Condition Assesment) veya SA8000 belgesi olan veya çalışan sayısı 10'un altında olan tedarikçiler denetim kapsamı dışında kalıyor.



### ÜRÜN GÜVENLİĞİ DENETİMİ

'IFS Global Market' denetim kontrol listesi çerçevesinde gerçekleştirdiğimiz birinci gün denetimlerinde başarılı olan tedarikçilerimiz, değerlendirildiği standart doğrultusunda IFS (International Featured Standards) portalında yer alıyor ve başarıları tüm dünyaya duyuruluyor.



### ETİK DENETİM

İkinci gün denetiminde tedarikçilerin operasyonları boyunca insanlara ve çevreye etkileri ve etik ve sosyal konulara yönelik duyarlılıkları denetleniyor. Bu doğrultuda, tedarikçilerin iş sağlığı ve güvenliği, etik ve sosyal uygunluk gereklilikleri, SA 8000 standardı ve Sedex kriterlerini içeren GC-Etik Uygunluk denetimleriyle kontrol ediliyor.



### ÇEVRESEL DENETİM

Tedarikçilerimizin tamamını GC-Etik Uygunluk denetimleri kapsamında su tüketimi ve atık yönetimi gibi çevresel konular bakımından da değerlendiriyoruz. Sürdürülebilirlik çalışmalarında önemli rol oynayan bu denetimlerden başarılı ile geçen tedarikçilerimiz GC-Etik Uygunluk sertifikasını almaya hak kazanıyor.



### SALGIN SEBEBİYLE YAPILAN GÜNCELLEMELER

Tüm dünyayı etkisi altına alan Covid-19 salgını, günlük yaşam standartlarını etkilediği gibi, tüm denetimlerin seyrini de etkiledi. Vakaların ülkemizde görülmeye başlaması ile tedarikçi firmalarımızın ve denetçilerimizin sağlığını güvence altına almak adına yerinde denetimleri durdurduk ve bir süreliğine erteleme kararı aldık. Tedarikçi denetimleri uygulamalarımız gereği hızlıca aksiyon alarak, denetim soru listesine Covid-19 salgını kapsamında sorular ekledik. Uzaktan denetimler kapsamında gerekli iletişim altyapısını kurduk ve denetçilere sürecin yönetilmesi hakkında eğitimler verdik. Bunun sonucunda, **tedarikçi denetimlerimizi dünya ile eş zamanlı olarak uzaktan gerçekleştirerek** yönetmeye başladık.

### YENİ TEDARİKÇİ SEÇİM SÜREÇLERİMİZ

Öncelikle **insan hakları, etik ilkeler, iş sağlığı ve güvenliği, kalite standartları ve çevre bilinci** konularındaki duyarlılığımızı paylaşan tedarikçiler ile iş birliği yapmaya gayret gösteriyoruz. Bu doğrultuda, çalışma kararı almadan önce iş ortaklarımızın tümü için finansal, hukuki ve etik risk ve fırsatları ortaya koyan detaylı bir inceleme yapıyoruz. Ayrıca, ilgili şirketlerin ticari sicillerini resmi kurumlar aracılığı ile, ticari geçmişlerini ise rüşvet, yolsuzluk ve etik konuları dahilinde dijital platformlar üzerinden araştırıyoruz.

Tedarikçi adaylarımız, mevcut tedarikçi denetimlerinde uygulanan kalite kontrol kriterleri ve soru listeleri doğrultusunda ön denetime tabi tutuluyor. Çalışma kararını bu denetimlerin sonucuna göre belirliyor, **hem ürün güvenliği hem de etik, sosyal ve çevresel uyum denetimlerinden** başarıyla geçerek tedarikçi statüsüne ulaşan şirketler ile çalışmaya başlıyoruz.





## TEDARİKÇİLERİMİZE YÖNELİK DENETİMLER

Denetim çalışmalarımız kapsamında, öncelikle ciromuzun %80'ini oluşturan tedarikçilerimiz denetleniyor. Ayrıca tüm aday tedarikçilerimiz denetim kapsamına alınıyor ve bu denetimleri geçmeyen aday tedarikçiler ile çalışılmıyor. 2020 yılında, toplam **ciromuzun %80'ini** oluşturan ürünleri temin ettiğimiz ana tedarikçilerimizin **%50'si, akredite bağımsız dış denetim kuruluşu** tarafından denetlendi. Bu kapsamın dışında kalan tedarikçilerimiz ile gerçekleştirdiğimiz denetimler ile birlikte, 2020 yılı kapsamında toplam 621 adet denetim gerçekleştirildi. Aynı zamanda, geriye kalan ve büyük bir kısmını ithalatçı firmaların oluşturduğu tedarikçilerimizin ürünlerini mağazalarımızda satışa sunmadan önce, ürünlerin yasal mevzuatlara uygunluğuna dair kontrolünü gerçekleştirdik. Bu yıl gerçekleştirdiğimiz denetimlere ilişkin sonuçlar, **2020 yılı Tedarikçi Denetim Sonuçları** tablosunda yer almaktadır.

**IFS Gıda Güvenliği denetimlerinden** 75 ve üzeri puan alıp denetimden geçen tedarikçi firma oranımız **%83,16** iken **GC Etik ve Sosyal Uygunluk** denetimlerinden geçen tedarikçi firma oranımız da **%78,14** olarak gerçekleşti.

Toplam 279 tedarikçimize gerçekleştirdiğimiz etik ve sosyal uygunluk alanındaki denetimlerde 18 tedarikçide önemli uygunsuzluklar tespit edildi ve takip denetimleri yapıldı. Uygunsuzluk vakalarının %32,2'sinin iş sağlığı ve güvenliği, %18,5'inin çevresel konulardaki gereklilikler, %10,6'sının çalışma

koşulları, %9,5'inin dokümantasyon gereklilikleri, %8,2'sinin kaynak yönetimi, %5'inin yasal ve diğer gereklilikler, %4,6'sının planlama, %2,9'unun yönetimin gözden geçirmesi, %2,8'inin ayrımcılık, %2,6'sının sosyal sorumluluk politikası, %1,5'inin sorumluluk, yetki, iletişim, %1,1'inin zorla çalıştırma ve çocuk işçi, %0,5'inin yönetim sorumluluğu hakkında olduğu tespit edildi.

2020 yılında, 75 aday tedarikçiye 96 adet ürün güvenliği denetimi yapıldı ve 56 aday tedarikçi denetimleri başarıyla tamamladı. Ayrıca **49 aday tedarikçi firmaya** ise **GC Etik ve Sosyal Uygunluk kriterleri doğrultusunda 56 adet** etik, sosyal ve çevresel uyum denetimleri gerçekleştirdik ve süreci başarı ile tamamlayan **39 tedarikçi** ile çalışma kararı aldık.

2020 yılı raporlama döneminde, tedarikçi denetimleri sırasında örgütlenme veya toplu sözleşme haklarını ihlal etmiş veya belirgin risklere maruz kalabilecek herhangi bir tedarikçi gözlenmedi. 2020 yılı raporlama döneminde, yurt içi operasyonlarımızda tedarikçi firmalara yapılan denetimlerde 1 adet genç işçi çalıştırma vakası tespit edildi. Tedarikçi firmadan konu ile ilgili aksiyon talep edildi. Ayrıca, bu denetimler zorla işçi çalıştırma kapsamına girebilecek, 38 adet doğum izni, süt izni ve yıllık ücretli izin hakkının kullanımıyla ilgili uygunsuz vaka tespit edildi. Tedarikçi firmanın konuyla ilgili aksiyon alması talep edildi. Tedarik zincirimiz kapsamında, raporlama yılı içerisinde sivil toplum kuruluşları ve diğer dış kuruluşlardan olumsuz bir bildirim almadık.

**Migros onaylı tedarikçiler**, gerçekleştirilen denetimler sonucunda elde ettikleri başarı oranına göre "Gold-Altın", "Silver-Gümüş", "Bronze-Bronz" olmak üzere üç kategoride değerlendiriliyor ve **GC Portaldan** başarılarını duyurma fırsatı yakalıyorlar.

**2020 yılında, denetim geçiren tedarikçilerimizin %57,7'si, yapılan her iki denetimde de başarılı olup, "GC Migros Approved Supplier-GC Migros Onaylı Tedarikçi" sertifikası almaya hak kazandı.**

Sorumlu Tedarik politikamıza uyum çerçevesinde tedarikçilerimize yönelik düzenlediğimiz ayrımcılık, örgütlenme özgürlüğü, toplu sözleşme hakkı, çocuk işçi çalıştırma, zorla ve cebren çalıştırma kriterleri kapsamındaki etik ve sosyal denetimlerimizin 2020 bildirimleri, bağımsız dış denetime tabi tutuldu ve uluslararası **ISAE 3000 (Revised) standardına uyumlu** şekilde doğrulandı, ilgili belgeye **'Ekler'** bölümünden ulaşabilirsiniz.

**İnsan Hakları ve Tedarik Zincirinde Bağımsız Güvence Beyanına (Seçilmiş Kriterler) raporumuzun 'Ekler' bölümünden ulaşabilirsiniz.**





## 2020 YILI TEDARİKÇİ DENETİM SONUÇLARI

Denetim Tipi	Tedarikçi Tipi	Denetlenen Tedarikçi Sayısı	Denetim Sayısı	Başarılı Tedarikçi Oranı	Başarı Puanı Ortalaması	Takip Denetimi Geçiren Tedarikçi Sayısı	Takip Denetimi Sayısı	Takip Denetimi Başarı Oranı
Ürün Güvenliği - IFS Global Market	Denetlenen* Toplam Tedarikçi	285	324	%83,16	%82,98	41	47	%89,66
	Aday Tedarikçiler	75	96	%74,6 (56 tedarikçi)	%78,21			
GC Etik ve Sosyal Uygunluk, Çevre, İSG	Denetlenen* Toplam Tedarikçi	279	297	%78,14	%86,40	18	19	58,82
	Aday Tedarikçiler	49	56	%79,5 (39 tedarikçi)	%82,93			

\*Denetlenen toplam tedarikçi sayısına denetlenen mevcut tedarikçiler, aday tedarikçiler ve takip denetimi geçiren tedarikçiler dahildir.

\*\* 75 ve üzeri puan alan tedarikçiler başarılı olarak kabul edilmektedir.



# Kalite, Tazelik ve Hijyen

Faaliyet gösterdiğimiz sektörün lider şirketi olarak, sağlıklı yaşamı ve bilinçli tüketim alışkanlıklarını teşvik etmenin ve bu alışkanlıkları sürdürülebilir kılmamanın gerekliliğinin farkındayız. Bu farkındalıkla, değer zincirimizde yer alan tüm paydaşlarımızı bilinçli tüketim ve sağlıklı yaşam konularında bilinçlendiriyor ve iş ortaklarımızı bu doğrultuda çalışmalarını için teşvik ediyoruz.

Sağlıklı yaşamı teşvik etme yolunda ana odak noktamız; kaliteli, taze, hijyenik ürünlerin erişilebilirliği ve sağlıklı yaşamı destekleyen ürün ve hizmetlerin müşterilerimizin beslenme alışkanlıklarına katkı sağlayabilmesidir. Parçası olduğumuz toplumu ve çalışanlarımızı önceliğimiz olarak görüyor, toplumun bilinçli tüketim alışkanlığına teşvik edilmesi, ürünlerle ilgili doğru ve güvenilir bilgiye erişiminin sağlanması ve çalışanlarımıza güvenli ve sağlıklı koşullar sağlayan çalışma ortamlarının oluşturulması için var gücümüzle çalışıyoruz.

Üretimden erişime kadar pek çok alanda geliştirdiğimiz ve geliştirmeye devam ettiğimiz projelerimizle, müşterilerimizi sağlıklı ürünlerle buluşturarak alışveriş tercihlerini sağlıklı yaşam bilinciyle oluşturmaları yolunda onlara katkı sağlamayı ve farkındalık yaratmayı amaçlıyoruz.

Ürünlerimize yönelik kilit odak konularımızdan olan tazelik, kalite, hijyen ve sağlık konularına dair sorumluluk bilinci ile hareket ediyoruz. Sektörü ileriye taşıyan öncü bir şirket olarak, politikalarımızı bu çerçevede oluşturarak kurumsal internet sitemizde yayımladık. **Sağlık ve Gıda Politikamızda**, ürün gamı, ürün güvenliği, sertifikalı ürün uygulamaları, taze ürün grubundaki kalite standartları ve ürünlerin besin ve enerji öğelerinin yer aldığı ambalaj ve etiket bilgileri dahilindeki kurallara ve yaklaşımımıza ayrıntılı bir şekilde yer veriyoruz. Migros'a ait özgün markalı ürünlere dair üretim koşullarının etik, sosyal ve çevreye saygılı şekilde gerçekleştirilmesi ve aynı zamanda ürün güvenliğinin sağlanması için belirlediğimiz standartlar **Özgün Markalar Kalite Politikamız** kapsamında yer alıyor.



Politikalarımızı, üretim ve hizmet süreçlerimiz boyunca uluslararası yönetim sistemlerini uygulayarak hayata geçiriyoruz. Gıda perakendeciliğine yön veren sektörün öncü şirketi olma vizyonumuz doğrultusunda, **Türk Standartları Enstitüsü (TSE) tarafından belgelendirilen en fazla kalite yönetim sistem belgesine sahip olan gıda perakendecisiyiz.**

## Şirketimizin sahip olduğu kalite belgeleri aşağıdaki şekildedir:

- TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi
- TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi
- TS EN ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi
- TS EN ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi
- FSSC 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi
- TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyet Sistemi
- TS OIC SMIIC 1 Helal Sertifikası
- TS ISO 14064-3 Sera Gazı Emisyonları Doğrulama Beyanı
- TSE Covid-19 Güvenli Üretim/Güvenli Hizmet Sertifikası
- İnsan Hakları ve Tedarik Zincirinde Bağımsız Güvence Beyanı (Seçilmiş Kriterleri)

## ÜRÜNLERİN KALİTE KONTROL SÜREÇLERİ VE DENETİMLER

2020 yılında müşterilerimize **sunduğumuz 70.000'e yakın gıda ve gıda dışı tüm ürünlerin**, kalite standartlarına uygun olup, her bir ürünün üretiminin insan sağlığına uygun şekilde gerçekleştirilmesine özen gösteriyoruz. Müşterilerimize en yüksek kalitedeki ürünleri sunabilmek adına tüm denetim ve kontrolleri eksiksiz bir şekilde yerine getiriyoruz. Ürünlerimizi, gerekli hijyenik koşulları sağlayacak ve uluslararası düzeyde ürün güvenliği konusunda en yüksek standartları karşılayacak şekilde sunmayı hedefliyor ve bu yönde çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Entegre Kalite Yönetimi Sistemleri uygulayarak ürünlerimizin ilk satın alım aşamasından son tüketiciye kadarki süreçte kontrol altında olmasını sağlıyoruz. Bu doğrultuda, çalışanlarımızın **1.849'u gıda alerjenleri eğitimini** ve **1.784'ü** ise personele **pest kontrol eğitimini** tamamladı.

Konu	Eğitim Alan Kişi
ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi	9.815
ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi	7.480
ISO 45001 İSG Yönetim Sistemi	11.537
ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi	9.173
ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi	8.207
<b>Toplam</b>	<b>46.212</b>



2020 yılında gerçekleştirilen ürün ve mağaza denetimlerine dair ayrıntılı bilgiye 'Ekler' bölümündeki "**Ürün Kalite Denetimleri**" tablosundan ulaşabilirsiniz.

Sattığımız her ürünün etiket bilgisinin yasal mevzuata uyumunu gözetiyor, bu doğrultuda gerekli kontrolleri gerçekleştiriyoruz:

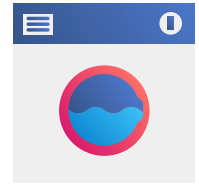
- **Türk Gıda Kodeksi Etiketleme ve Tüketicileri Bilgilendirme Yönetmeliği** kapsamında gıda ürünlerinin etiketinde yasal olarak bulunma zorunluluğu olan; gıda adı, içindekiler ve alerjen bilgileri, gıda işletmecisinin adı ve adresi, menşei, net miktarı, STT (son tüketim tarihi) / TETT (tavsiye edilen tüketim tarihi) bilgileri, parti numarası, özel muhafaza koşulları, işletme kayıt /onay numarası, gıda kullanım talimatı, hacmen %1,2'den fazla alkol içeren içeceklerde hacmen gerçek alkol derecesi ve beslenme bildirimleri kontrol ediliyor.



- **Türk Gıda Kodeksi Beslenme ve Sağlık Beyanları Yönetmeliği** kapsamında gıda ürünlerinin etiket bilgilerinde üretici tarafından yapılan beyanlar (enerjisi azaltılmış, yağsız, omega-3 kaynağı, trans yağ yoktur, yüksek lif, yüksek protein, bağışıklık sisteminin korunmasına yardımcı olur, kalp fonksiyonlarının korunmasına yardımcı olur vb.) mevcut ise bu bilgilendirmelere ait akredite analiz raporları kontrol edildikten sonra ürünlerin satış onayı veriliyor.



- Deterjan, kağıt, kozmetik, kırtasiye, züccaciye, oyuncak, elektronik ve tekstil kategorilerinden her bir ürün grubunu içeren mevzuat çerçevesinde etiket bilgileri kontrol ediliyor ve sadece uygun etiket bilgisine sahip ürünlerin satışına izin veriliyor. Ayrıca, bu ürün gruplarında bulunan ürünlerin etiketinde tüketiciye vaat edilen bir taahhüt varsa, satışına ancak akredite analiz raporları kontrol edildikten sonra onay veriliyor.



2020 yılında, mağazalarımızda, ürün ve hizmet bilgileri ve etiketleme ile ilgili yönetmeliklere uyulmadığına dair 12 vaka tespit edildi ve bu doğrultuda idari para cezası uygulandı. Mağaza ve depolar kapsamında yapılan ürün sağlığı ve güvenliği denetimleri sırasında 8 uyumsuzluk vakası tespit edildi ve bu doğrultuda idari para cezası ödendi.



# Sağlıklı Yaşamı Destekleyen Ürün ve Hizmetlerimiz

Tüketicilerimizin sağlığı için öncelikli olarak, dengeli beslenme ve bilinçli tüketim alışkanlıklarının teşvik edilmesinin gerekliliğinin farkındayız. Bu farkındalık ile, sağlıklı yaşam tarzının desteklenmesi adına sunduğumuz ürün ve hizmetlerin tamamlayıcısı olarak, toplum sağlığını destekleyen projeler geliştiriyoruz.

Aynı zamanda, gerçekleştirdiğimiz projelerin sürdürülebilir olmasına önem veriyor ve gerçekleştirdiğimiz iş birlikleri ile projelerimizin etik kapsamını genişletiyoruz.



## ÖZEL ÜRÜN ÇEŞİTLERİMİZ

Müşterilerimizin sağlıklı yaşam tarzını destekleyen ürünlere dair talepleri doğrultusunda aldığımız aksiyonlar ile özel ürün çeşitlerini müşterilerimiz ile buluşturuyoruz. Özgün markalı paketli ürünlerimiz, taze et işleme tesisimizde ürettiğimiz kırmızı et ürünlerimiz, taze meyve – sebze ürünlerimiz ve markaların Migros için özel olarak ürettiği ürünlerin tamamını **Sadece Migros'ta** olarak adlandırıyoruz. Bu ürünler ciromuzun %23'üne denk geliyor.

Şekeri, tuzu ve yağı azaltılmış, laktozsuz, glutensiz, ekolojik, organik vb. ürünleri tercih eden müşterilerimiz için bu alanda mağazalarımızda sunduğumuz ürünlerin sayısını her yıl artırmayı amaçlıyoruz. Bu ürünler aynı kategorilerdeki ürünlerin %3'ünü oluşturuyor. Organik sertifikalı, sınırlı kalorili ve sağlıklı yaşam odaklı ürünleri, özgün markalarımızdan **M Life** aracılığı ile sağlıklı yaşamı önemseyen müşterilerimize sunuyoruz.


Organik tavuk ürünlerine raflarımızda özel olarak yer veriyor ve bu ürünlerin satışını düzenli olarak takip ediyoruz. Üretici ve tedarikçilerimizi, müşterilere sunulan **organik tavuk ve yumurta** miktarının artırılması konusunda teşvik ediyoruz.


2020 yılında sağlıklı yaşamı destekleyen 180'i özgün markalı toplam 1.831 ürünü müşterilerimiz ile buluşturduk.




## 2020 yılında, müşterilerimize sunduğumuz özel ürün çeşitlerimizi kapsamında gerçekleştirdiğimiz uygulamalar şu şekildedir:

- 2020 yılında satışa sunduğumuz organik ürünlerin cirosu toplam ciromuzun %1,35'ine denk geliyor. Yerel kaynaklı organik ürün ciromuzda yıllık %10 artış sağlamak ve 2026 yılına kadar **760 hektar** arazinin **organik tarım** için dönüştürülmesine katkı sağlamayı hedefliyoruz. 
- Satışa sunduğumuz tavuk ürünlerinin tamamı güvenilir gıdanın tescilli olan **İyi Tarım Uygulamaları** sertifikası esaslarına uygun olmakla birlikte **bu ürünlerin %6'sını organik tavuk** ürünleri oluşturdu. 
- Satışı gerçekleşen yumurtaların **%28'ini organik** yumurtalar oluşturdu. 
- Büyük bir kısmı Bursa ve İzmir'de bulunan tesislerimiz bünyesinde izin belgeleri ile paketlenen **organik meyve ve sebze** ürünlerimizi müşterilerimize sunuyoruz. 
- Biyoçeşitliliğe ve sürdürülebilir balıkçılığa destek veriyoruz. Bu doğrultuda, müşterilerimize sunduğumuz balıkları, ilgili regülasyon ve yönetmelikler kapsamında belirtilen ölçülerde ve uygun mevsimde temin ediyoruz. 

Müşterilerimize sunduğumuz **MSC, ASC gibi sürdürülebilir deniz ürünleri sertifikasına sahip** 4.068 kg'dan fazla deniz ürününün satışını gerçekleştirdik. 

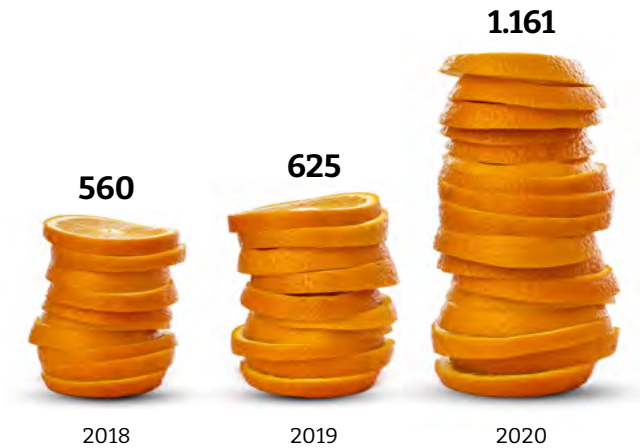
- Sağlıklı yaşamı destekleyen ve özel sağlık gereksinimlerine uygun üretilen ayrıca içeriklerini iyileştirmek adına yenilediğimiz ürünler için ekonomik açıdan **kolay erişilebilirliği** sağlamak amacı ile **promosyon** çalışmaları gerçekleştiriyoruz. 

- Biri 9 Mayıs Dünya Çölyak Günü olmak üzere yılda 2 kez **glütensiz ürünlerde** %25- 50 oranında **indirim** kampanyası düzenliyoruz. 2020 yılında, bu ürünlerde toplam 465.005 TL indirim sağladık. 

Tüm bunlara ek olarak, AB ile uyumlu olan ve Sağlık Bakanlığı tarafından hazırlanan Kozmetik Yönetmeliği kapsamındaki diş macunu, kremler, şampuanlar, duş jelleri, kolonya benzeri kozmetik ürünlerin **hayvanlar üzerinde test edilmesi kesinlikle yasaktır**. Migros olarak konu kapsamındaki sorumluluğumuzu üstleniyor ve mevzuatlarımız ile uyumluluğu da gözeterek hiçbir Migros markalı kozmetik ürününü hayvanlar üzerinde test etmiyoruz.



Organik Meyve ve Sebze Satışı (ton)



## MİGET: TÜRKİYE’NİN EN BÜYÜK TAZE ET İŞLEME TESİSİ

Protein içeren besin tüketiminin öneminin bilinci ile özellikle gençler ve çocukların kırmızı ete erişimini kolaylaştırmak adına sektörün en uygun fiyatlı ve tamamen sağlıklı olan ürünlerini Türkiye’nin bütün bölgelerine ulaştırıyoruz.

Türkiye’de önemli potansiyeli olan et kapasitesini ve besiciliği geliştirmeye yönelik dünyadaki ileri teknolojileri ve et üretim tesislerini detaylı şekilde inceleyerek kurduğumuz Migros Taze Et Üretim İşletmesi (MİGET) **yıllık 62.000 ton üretim kapasitesiyle** sektörümüzün lideri konumunda.

Mağazalarımızda müşterilerimize sunduğumuz kırmızı et ürünlerimizi, uzman kasaplarımız, veteriner hekimlerimiz ve gıda mühendislerimizin kontrolünde **220 farklı kontrol noktasından** geçiriyoruz. Tesisimize karkas olarak giren ürünler ileri teknoloji aracılığı ile işleniyor ve bu ürünlerin güvenilirliğinden emin olmak adına tesisimizde yer alan uluslararası standartlardaki laboratuvarlarımızda her gün yüzlerce tahlil ve analiz yapıyoruz.

Migros Perakende Akademisi bünyesindeki **Gıda Teknolojileri Eğitim Merkezinde (GATEM)** kasaplarımızı kendimiz yetiştiriyoruz. Uzman Kasap markası ile pişirmeye hazır kırmızı et ürünlerimizi ve köftelerimizin tazeliğinin uzun süre korunması için gıdaya en uygun ambalajlama tekniklerini kullanmayı tercih ediyor ve bu ürünleri el değmeden pakettiriyoruz.

- MİGET’teki üretim süreçlerimizin tamamını, TS EN ISO 9001 Kalite Yönetimi, TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, TS ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi, TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi ve TS EN ISO 22000 Gıda Güvenliği Standartları çerçevesinde gerçekleştiriyoruz.
- Türkiye perakende sektörü kapsamında **FSSC 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi belgesine sahip olan ilk şirketiz.**

Mağazalarımız için ürettiğimiz tüm ürünlerin, Türk Standartları Enstitüsü tarafından verilen Helal Belgesi bulunuyor.



## SAĞLIKLI YAŞAMI DESTEKLEYEN ONLİNE KANALIMIZ

Müşterilerimize sunduğumuz meyve ve sebzeleri, organik üretim yapan 41 adet anlaşmalı çiftlikten sofralara Tazedirekt ile aracısız olarak ulaştırıyoruz. Birlikte çalışacağımız çiftlikleri, Türkiye genelinde yaptığımız detaylı araştırmalar neticesinde özenli bir şekilde seçiyoruz. Ürünlerin kaynağı ve üretici hikayeleri, tüm şeffaflığı ile **Tazedirekt'in internet sitesi** üzerinden paylaşıyor. Portföyünde coğrafi işaretli ürünlerin de bulunduğu **2.950 farklı ürünü** bulunan Tazedirekt'in özel üretim yaklaşımını sürdürülebilir kılmak adına tedarikçilerimizin geliştirilmesine oldukça önem veriyoruz.



## TAZEDİREKT TEDARİKÇİ GELİŞİM PROGRAMI

"Tazedirekt Tedarikçi Gelişim Programımız" kapsamında KOBİ düzeyi ve daha küçük ölçekte üretim yapan firmalarımıza; gıda üretim sürecinden başlayarak ürün analizlerinin yaptırılması, üretim kalite standartlarının yükseltilmesi ve ürün etiketlerinde uyulması gereken mevzuatlara kadar her konuda danışmanlık hizmeti vererek gelişimlerine katkıda bulunuyoruz. Bu program ile tedarikçilerimizin büyümesi ve yerel kalkınmaya katkı sağlamayı amaçlıyoruz. Kalite ekibimiz, gerçekleştirdiği denetimler kapsamında tedarikçilerimize eğitim veriyor ve tespit edilen eksikliklerin giderilebilmesine dair yöntemler hakkında bilgilendirme yapıyor. Bu programa dahil ettiğimiz firmaları, program başında ve sonunda değerlendirmelere tabi tutuyor ve böylece programın sağladığı iyileştirmeyi gözlemliyoruz.

Tedarikçilerimizi ve sağladıkları ürünleri belirli periyotlar ile denetliyor; üreticileri, kalite standartlarının yükseltilmesini sağlayarak sektöre kazandırıyoruz. Bu sene, geçen sene yürütmüş olduğumuz projemizi bir adım daha ileriye taşımayı ve DQS firması ile iş birliği yaparak **Tazedirekt Tedarikçi Akademisi** programını başlatmayı hedefliyoruz. Bu programa katılan ve başarılı olan firmalarımıza başarı belgesi ve IFS belgesi kazandırma hedefimiz bulunuyor.

Tazedirekt kapsamında; toplam portföyümüzün %3,1'ini oluşturan, **91 adet Coğrafi İşaretli** tanımlamasına sahip ürünümüz bulunuyor. 2020 yılında, toplam portföyümüzün %14,6 'sını oluşturan 431 çeşit meyve sebze ürününü müşterilerimize ulaştırdık.





## 2020 Yılı Gelişmeleri

- Denetimlerin Covid-19 salgını nedeniyle aksamasına rağmen, 22 küçük üretici “**Küçük Ölçekli Tedarikçi Denetim Kriterleri**” aracılığı ile denetlendi.
- 7 üretici “**Tazedirekt Tedarikçi Süreç Geliştirme Projesi**” kapsamına dahil edildi.
- Proje neticesinde üreticiler başarısız ve iyileşmeye açık sınıfından, başarılı sınıfına yükseltildi.



### NE YEDİĞİNİZİ ÖNEMSER

Tükettiğiniz ürünlerin kaynağına güveniyor musunuz? Tazedirekt olarak tükettiğiniz ürünleri önemsiyoruz.



### ÖZENLE SEÇER

Ürünlerimizi, ilkelerimizle örtüşen yerel üretici ve organik tarım yapan çiftliklerden temin ediyor ve gıda mühendislerimizin kontrolleri ile seçilen bu ürünlerin tedarikini aracısız olarak gerçekleştiriyoruz.

### TAZELİK GARANTİSİNİ SUNAR

Ürünleri özenle paketlenip son kontrollerini gerçekleştirdikten sonra tazelik garantimizle “+4 dereceli soğutmalı araçlarımız” ile müşterilerimize ulaştırıyoruz.

### SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ HEDEFLER

Bilinçli üreticiler tarafından doğaya saygılı bir yaklaşımla üretilen ürünleri müşterilerimizle buluşturuyor ve sürdürülebilir bir gelecek yaratmayı hedefliyoruz.

# Toplum Sağlığını Destekleyen Projelerimiz

Sağlıklı yaşamı teşvik etmek amacıyla sunduğumuz ürün ve hizmetleri toplum sağlığına yönelik yürüttüğümüz projelerimizle destekliyoruz. İş birlikleriyle kapsam, içerik ve etki alanını genişlettiğimiz bu projelerimizle dengeli beslenme, kişisel bakım, bilinçli alışveriş, sorumlu tüketim konularına odaklanıyoruz.

## SAĞLIKLI YAŞAM YOLCULUĞU PROGRAMIMIZ

Sağlıklı Yaşam Yolculuğu programımız ile müşterilerimize dengeli beslenme, günlük fiziksel aktivitenin artırılması, yeterli su tüketimi, ağız ve diş sağlığı konusunda kişiye özel bilgilendirme, interaktif tavsiyeler ve indirimli ürün önerileri sunuyoruz. Migros Money uygulaması üzerinde oluşturulan “Sağlıklı Yaşam Yolculuğu” bölümünde, Money kart üyesi müşterilerimizin gıda alışverişleri ile önerilen tüketimi karşılaştırıyor, dengeli beslenmek için ihtiyaç duydukları besin gruplarına yönelik mesaj ve indirimli ürün önerileriyle olumlu davranış değişikliğini teşvik ediyoruz. 2020 yılında, **Anadolu Sağlık Merkezi iş birliğiyle programımızı** vegan ve vejetaryen beslenen müşterilerimiz için geliştirdik. Ayrıca uygulama içerisinde yer alan bilgilendirme mesajlarını uzman diyetisyenlerin hazırladığı videolar yoluyla sunmaya başladık. 2018 yılında, başladığı günden bu yana programımız **2,3**

**milyon** müşterimize ulaştı. Programın kalıcı etkisini ölçümlenebilmek için 2020 yılında, **KMPG Türkiye ile Dengeli Beslenme Endeksi'ni (DBE)** hayata geçirdik. Bu endeks ile müşterilerimizin gıda alışverişlerinin ana besin gruplarına göre dağılımının yıllık ortalaması alınıyor ve önerilen tüketim oranlarına göre sapması hesaplanıyor. Programa katılan müşterilerimizin program başlamadan hemen önceki DBE skoru 70,5 iken Aralık 2020 itibarıyla bu oran **77,1'e** yükseldi.

## MIGROS SAĞLIKLI YAŞAM YOLCULUĞU



Uluslararası arenada 7 ödüle layık görülen Sağlıklı Yaşam Yolculuğu programımız Lizbon, Berlin, Londra, Tokyo, Varşova ve Monaco'daki dünya perakende zirvelerinde örnek proje olarak sunuldu, **yeni nesil perakende uygulamaları arasında bir ilk** olarak büyük ilgi ile karşılandı. Program 2020 yılında Latin Amerika perakende şirketlerine uyarlandı ve Japon şirketlerle görüşmelere başlandı. **Program videosunu kurumsal web sitemizden izleyebilirsiniz.**

### MİGROS İLE SAĞLIKLI BÜYÜYORUM PROJEMİZ

Toplum sağlığına yönelik farkındalık çalışmalarımızda çocuklara özel olarak yer veriyoruz. Sağlıklı ve iyi yaşam bilincinin çocuklarda yaygınlaşması ve daha iyi yerleşmesi için 2016 yılından bu yana Migros ile Sağlıklı Büyüyorum projemizi yürütüyoruz. Şimdiye kadar Türkiye'nin **70 ilindeki 396 Migros mağazasında** gerçekleştirilen çocuklar için mağaza turları, gönüllü mağaza müdürlerimiz tarafından, çocuklar ve ailelerinin Migros mağazalarına davet edilmesiyle gerçekleştiriliyor. **Sağlıklı yaşam ve bilinçli alışveriş eğitimi** alan çocuklar; meyve-sebzelerin faydalarından ürünlerin raflara ulaşana kadar geçtikleri kontrol süreçlerine, İyi Tarım Uygulamaları'ndan etiket okumanın inceliklerine kadar birçok bilgiye ulaşıyor. Çocuklara ayrıca, mağazalardaki atık toplama kutularının faydaları ve atıklarının geri dönüşüme kazandırarak daha iyi bir gelecek için yapabilecekleri katkılar anlatılıyor. Dengeli beslenme ve hareket etmenin öneminin

vurgulandığı turlarda çocuklara **Gıda Güvenliği Derneği ile hazırlanan "Migros Sağlıklı Büyüme Rehberi"** hediye ediliyor.

Migros ile Sağlıklı Büyüyorum projesi kapsamında şimdiye kadar 176 bini aşkın çocuğa yönelik eğitim ve etkinlikler düzenlendi. 2020 yılında yaşanan salgın nedeniyle ara verilmek durumunda kalınan projenin mağaza turlarına ek olarak dijital ortama da taşınmasına karar verildi. Birleşmiş Milletler Gıda ve Tarım Örgütü'nün (FAO) destekleriyle hazırlanan animasyon filme dönüştürülen eğitim 2021 yılı 23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı'nda yayımlandı. **Eğitim videosunu Migros TV kanalımızdan izleyebilirsiniz.**

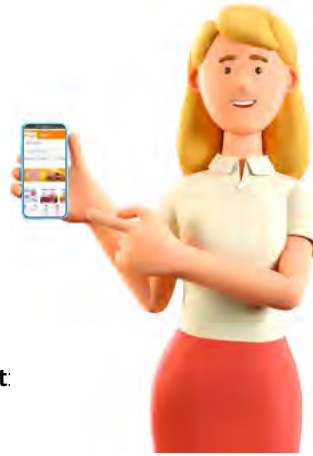


# Müşterilerimizle Etkili İletişim

## İLETİŞİM VE GERİ BİLDİRİM

Migros olarak şirket değerlerimiz ve müşteri odaklı yaklaşımımız doğrultusunda, başarının toplum için değer yaratılmasından geçtiğine inanıyoruz. Paydaşlarımız ile birlikte başarıya ulaşmak ve müşterilerimizin alışveriş deneyimini en üst seviyeye çıkarmak için iletişim kanallarımızı geliştiriyor, müşterilerimizin beklenti ve geri bildirimlerine hızlı ve etkin şekilde yanıt vermeye özen gösteriyoruz. Bu kapsamda, çalışmalarımızı sahip olduğumuz **TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi** gerekliliklerine uygun şekilde gerçekleştiriyoruz. Müşterilerimizden gelen tüm geri bildirimleri kayıt altına alıyor, gizlilik esasları doğrultusunda değerlendiriyor ve en geç 48 saat içerisinde objektif çözümler üretiyoruz. 2020 yılında, iletişim kanallarımız aracılığı ile yaklaşık **2.000.000 müşteri geri bildirimini** aldık. Müşterilerimizden gelen tüm talep ve öneriler doğrultusunda ilgili birimlerimiz değerlendirmeler gerçekleştirdi ve **çağrılarının %90'ı** hedeflenen süre içerisinde çözümlendi.

Dijitalleşmenin etkisi ile değişen tüketici alışkanlık ve ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak müşterilerimizin günlük hayatlarında tercih ettiği her kanalı bir iletişim aracı olarak değerlendiriyoruz.



Bu doğrultuda, dijital altyapımızı geliştiriyor ve müşterilerimiz ile etkileşim kurduğumuz kanalların sayısını artırıyoruz. 2020 yılında çalışmalarına başladığımız **'Migros Etkileşim Platformu'** ile yapay zeka destekli uygulamalar kullanarak müşterilerimizin muhtemel sorularını öngörmeyi planlıyor, ihtiyaca uygun "self servis çözümler" sunmayı hedefliyoruz.

Şirketimizi ve sektörümüzü ilgilendiren konu ve paylaşımları sosyal medya üzerinden takip ediyoruz. Müşterilerimizin talep, soru ve ihtiyaçlarını, doğrudan resmi sosyal medya hesaplarımıza yöneltilmemiş olsa dahi yanıtıyor ve çözüme ulaştırıyoruz. Bu kapsamda, 2020 yılında sosyal medya üzerinden tarafımıza iletilen **4.700.000 iletiyi takip ve analiz ettik.** **"Sosyal Medya Takip Ekranlarımız"** aracılığı ile sektörümüze dair yeni gelişmeleri, öne çıkan paylaşımları ve bunların paydaşlarımıza etkilerini anlık olarak takip ediyor ve bu doğrultuda gerekli aksiyonları hızlıca alıyoruz.



MIGROS

macroonline

MIGROS  
sanalmarket

## MÜŞTERİ İLETİŞİM KANALLARIMIZ

İletişim Kanalı	İletişim Adresi	Alınan Aksiyonlar
Müşteri İletişim Merkezi Hattı	444 10 44	444 10 44 Müşteri İletişim Merkezi hattı ile Migros, Macrocenter Sanal Market, Macroonline ve Migros Hemen ve ile ilgili tüm iletiler cevaplanmaktadır.
WhatsApp Hattı Kurumsal WhatsApp Hattı	0530 915 45 45 0530 300 13 00	530 300 13 00 Kurumsal WhatsApp hattı üzerinden ulaşan tüm iletiler chatbot ile cevaplanmakta ve aynı kanaldan canlı destek hizmeti verilmektedir.
Mutlu Müşteri Hattı	444 75 15	444 75 15 Mutlu Müşteri Hattı ile Tazedirekt ile ilgili tüm iletiler cevaplanmaktadır.
Kurumsal E-Posta Adresleri	iletisim@migros.com.tr etik@migros.com.tr surdurulebilirlik@migros.com.tr	Kurumsal e-mail adreslerimiz üzerinden ulaşan tüm geri bildirimler yanıtlanmaktadır.
Sosyal Medya Platformları	Migros Money mobil uygulama Migros Sanal Market mobil uygulama Twitter Facebook Instagram Linkedin	Migros sosyal medya hesapları ve Migros mobil uygulamasından ulaşan tüm geri bildirimler yanıtlanmaktadır.

Taze  
Direkt

## MÜŞTERİ İLETİŞİM KANALLARIMIZ

İletişim Kanalı	İletişim Adresi	Alınan Aksiyonlar
Mutlu Müşteri Hattı	444 75 15	444 75 15 Mutlu Müşteri Hattı ile Tazedirekt ile ilgili tüm iletiler cevaplanmaktadır.
Sosyal Medya Platformları	Twitter Facebook	Tazedirekt sosyal medya hesapları üzerinden ulaşan tüm geri bildirimler yanıtlanmaktadır.

## MEMNUNİYET VE MARKA ARAŞTIRMALARI

Önceliklerimiz arasında yer alan müşteri memnuniyeti ve bağlılığının sağlanması adına müşterilerimizin beklentilerini ölçüyor, yenilikçi çalışma yöntemlerimiz ile hizmet kalitemizi en üst seviyeye taşımaya devam ediyoruz. Araştırma yöntemlerimizi, müşterilerimizin beklentilerini daha iyi anlamak ve bunlara yönelik çözümler üretmek adına etkin olarak kullanıyor, müşterilerimizden aldığımız geri bildirimler ile bu yöndeki hedef ve stratejilerimizi belirliyoruz. Bu kapsamda, 2020 yılında, kurum içi projelerimiz kapsamında **136 online anket ve 79.740 kişiyi kapsayan** tüketici ve trend araştırmaları gerçekleştirdik.

Aynı zamanda markalarımızın marka değeri ve karakterini belirlemek için çeşitli yöntemlerle araştırmalar gerçekleştiriyoruz. 2019 yılında Migros Sanal Market'in marka karakterini belirlemek amacıyla Thinkneuro ile gerçekleştirdiğimiz nöro-araştırma ile Türkiye Araştırmacılar Derneği (TÜAD) tarafından İç Görülü Baykuş kategorisinde Gümüş Baykuş ödülüne layık görüldük. Nielsen ile gerçekleştirdiğimiz **Covid-19 Sonrasında Yeni Normalde Tüketici Trendleri** konulu araştırmamızla **Consumer Goods Forum web sitesinde** bugüne kadar en çok indirilen araştırmaya imza attık. Thinkneuro ve Nielsen IQ ile birlikte anket, fokus grup ve nöro-araştırma yöntemleriyle gerçekleştirdiğimiz **Türkiye'de Sürdürülebilir Ürünler Algısı** araştırmasıyla konuyu çok boyutlu merceğe altına aldık ve sürdürülebilirlik iletişimi yaklaşımımızı yeniden şekillendirdik. Bu raporumuz aynı zamanda, **Consumer Goods Forum web sitesinde** global perakende ve hızlı tüketim ürünleri sektörüne yönelik yayımladığımız ikinci tüketici araştırması raporumuz oldu.

# Engelli Dostu Uygulamalarımız

Engelsiz Migros projemiz, engelli ve yaşlı müşterilerimize ayrıcalıklı hizmetler sunma amacımız doğrultusunda 2017 yılında başladı. Proje kapsamında, Migros Sanal Market'in mobil uygulamasını, görme engelli bireylerin kullandığı ekran okuyucu programları ile tam uyumlu şekilde tasarladık. Ayrıca, 2020 yılı itibariyle, **54 ilimizde 'Engelsiz Mağaza' konseptine** uygun şekilde dönüştürülen toplam **346** Migros ve Macrocenter mağazamız bulunuyor.

Engelsiz mağazalarımızda:

- Talebi doğrultusunda alışveriş sırasında eşlik etme hizmeti,
- Yakalarındaki rozetlerinden ayırt edilebilen, işaret dili bilen en az bir çalışanımız,
- Tekerlekli sandalyelerin geçişlerine uygun şekilde raf aralıkları,
- Girişlerinde rampa ve korkuluk,
- Yaşlı müşterilerin ihtiyaç durumunda kullanım için tekerlekli sandalye bulunuyor.



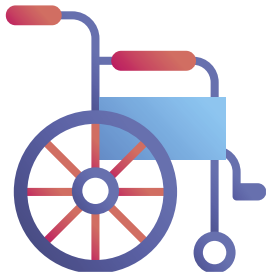
# Toplumsal Katkı Sağlayan İş Birliklerimiz

İçerisinde bulunduğumuz toplumla bağlarımızı güçlendirmek ve toplumsal katkı anlayışımız doğrultusunda hayata geçirdiğimiz sosyal sorumluluk projelerimiz ile toplumun gelişimi, güçlendirilmesi ve iyi yaşam bilincinin artırılmasını amaçlıyoruz. Bu projeler kapsamında paydaşlarımızla birlikte eğitim, spor, sağlık, meslek edindirme ve yetenek gelişimi alanlarına odaklanıyoruz.



## TÜRKİYE OMURİLİK FELÇLİLERİ DERNEĞİ İLE İŞ BİRLİĞİMİZ

Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği (TOFD) ile 2020 yılında yapılan plastik kapak toplama projesi kapsamında **2 adet tekerlekli sandalye** bağışına destek olduk.



## TEGV İLE BAĞIŞ KUTULARIMIZ

Her yıl, **23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı**'nda, mağazalarımıza Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV) bağış kutuları kuruyoruz. Aynı dönemde, mağazalarımızda **%50 indirimli** olarak oyuncak, çocuk kitapları ve kırtasiye ürünleri satıyoruz. Bu ürünlerden satın alan ve bağışta bulunmak isteyen müşterilerimiz vakıf aracılığıyla ihtiyacı olan çocuklara ürünleri ulaştırabiliyor.

## HERKESE KİTAP VAKFI İLE İŞ BİRLİĞİMİZ

Çocuklarda okuma alışkanlığının kazandırılması amacıyla, müşterilerimiz ile ortak paydada buluşarak Herkese Kitap Vakfı'nı destekliyoruz. Kendi kitaplarını ya da mağazalarımızdan indirimli olarak satın aldıkları kitapları, Herkese Kitap Vakfı kolilerine bırakan müşterilerimiz bugüne dek **58.588 adet kitabı** toplayarak Türkiye'nin dört bir yanındaki okullara ulaştırılmasına katkı sağladı.

## ÇOCUK KIYAFETİ BAĞIŞI KAMPANYAMIZ

10 yıldır devam eden ve artık gelenekselleşmiş olan "Kıyafet Bağış Kampanyası" projemizi Ariel (P&G) ve Toplum Gönüllüleri Vakfı (TOG) ile iş birliği içinde yürütüyoruz. 2020 yılında mağazalarımızda **45.000 adet kıyafet** topladık. Projemizin başından beri topladığımız kıyafetler **440.000 kişiye** ulaştırıldı. Bu yılki kıyafetlerin 35.000 adeti İzmir Depremi döneminde, İzmir'deki çocuklara dağıtıldı.



### KIZLAR SAHADA İŞ BİRLİĞİMİZ

Amaçları, kız çocukları için futbol okulu, lise öğrencileri ve yetişkin kadınlar için turnuvalar, kız – erkek karma gruplar için futbol ve sosyal gelişim kampları, okullar ve firmalar için kurumsal eğitimler düzenlemek olan **'Kızlar Sahada Platformu'**na mağazalarımızdan satın alınan Ruffles ürünlerinin gelirinin bir kısmıyla destek olduk.

### TASARRUF SÖZÜ KAMPANYAMIZ

Finish'in 'Tasarruf Sözü' kampanyası kapsamında, katılımcılar son yükledikleri faturaya göre tasarruf edilen suyun karşılığı kadar mağazalarımızda geçerli Finish Quantum indirimini kazandı. Proje kapsamında, 1.323 kişi bir kez, 505 kişi ise iki kez faturalarını yüklediler. Toplamda **1.402.000 litre** su tasarrufu sağlandı.

Diğer bir kampanyamızda mağazalarımızda satılan **Finish Powerball %0** ürünlerinin gelirinin bir kısmı ile Kuyucuk Gölü'nde bulunan 50 hektarlık alanın suyla dolmasını ve 110 kuş türünün yuvalarına geri dönmesini sağladık. Daha önce **Su Elçileri Projesi** kapsamında 8.000 çocuğa suyun önemi hakkında eğitimler vermiştik. 2020 yılında, Covid-19 salgını sebebiyle bu eğitimleri gerçekleştiremedik.

### MINİK SPORCULAR PROJEMİZ

Mağazalarımızda satışını gerçekleştirdiğimiz "Procter&Gamble (P&G)" ürünlerinden elde edilen gelirin bir kısmını, "Minik Sporcular" projemiz kapsamında Özel Olimpiyatlar Türkiye Komitesi'ne bağışlıyoruz. 2020 yılı itibariyle ara vermek durumunda kaldığımız bu projemiz ile 2-7 yaş arasında olan ve özel eğitime ihtiyaç duyan çocuklarımızın hem yaşlılarıyla birlikte sosyalleşmelerini hem de koordinasyon becerilerinin artmasını sağlıyoruz. Müşterilerimizin de katkısıyla, bugüne kadar toplamda **6.238 özel genç ve çocuğumuzu** sporla tanıştırdık.



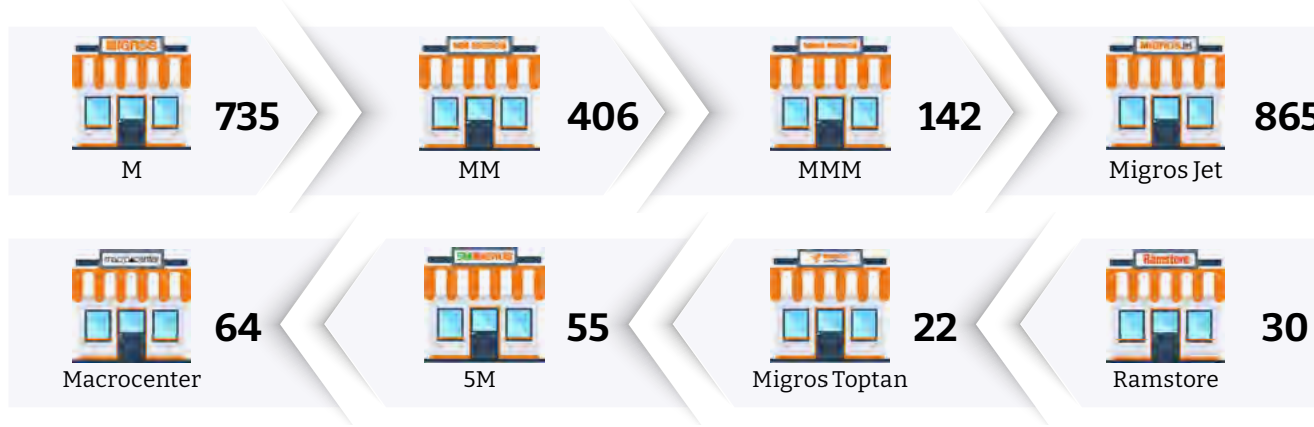


**Yenilikçi  
Dönüşüme  
İyi Gelecek**

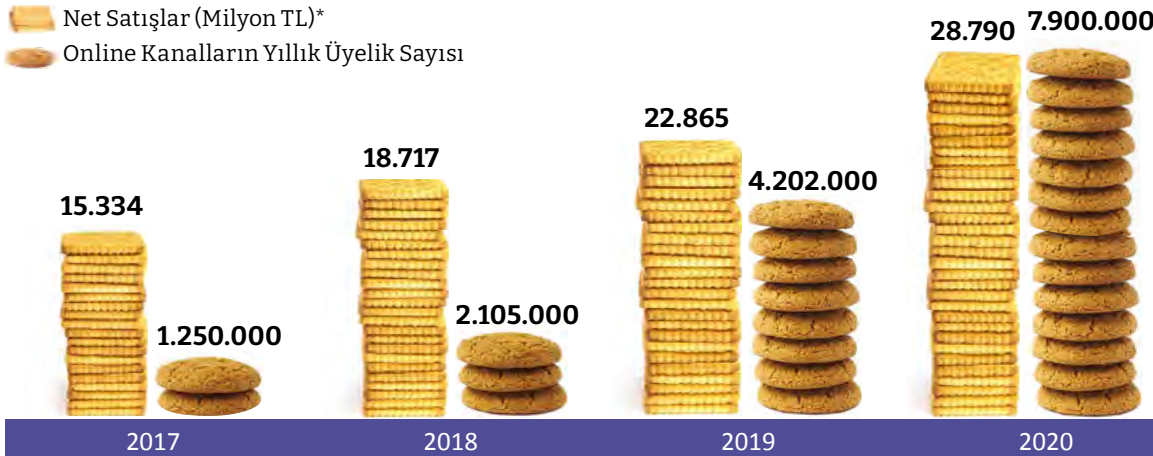
---

# Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak

## Mağaza Sayısı (2020)



Net Satışlar (Milyon TL)\*  
Online Kanalların Yıllık Üyelik Sayısı

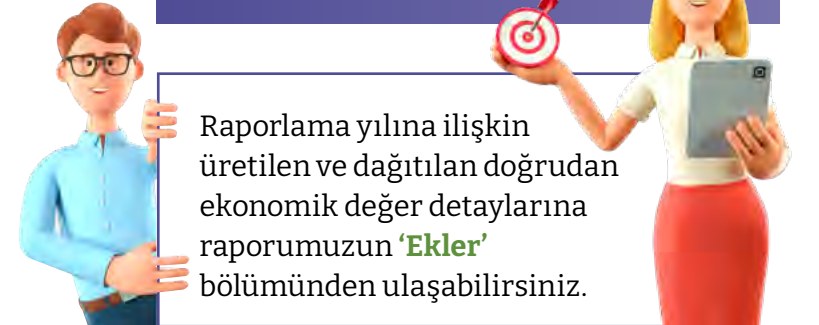


\* 2019 ve 2020 yılları yeniden düzenlenmiş rakamlar olup, durdurulan Kuzey Makedonya operasyonları hariçtir.

## İSTİHDAM VE YEREL KALKINMAYA KATKIMIZ

Çalışanlarımız, tedarikçilerimiz, müşterilerimiz ve Türkiye için sürdürülebilir ekonomik değer yaratmak amacıyla faaliyetlerimizi sürdürüyor, her geçen gün daha iyisini yapmak adına var gücümüzle çalışmaya devam ediyoruz.

**2020 yılında, konsolide satışlarımız %25,9 oranında artış gösterdi.**



Raporlama yılına ilişkin üretilen ve dağıtılan doğrudan ekonomik değer detaylarına raporumuzun 'Ekler' bölümünden ulaşabilirsiniz.

## ÇALIŞANLARIMIZ

Türkiye operasyonları toplam operasyonlarımızın %99'unu oluşturarak, faaliyet gösterdiğimiz üç ülkedeki\* en belirgin faaliyet alanımızı temsil ediyor. Türkiye'nin 81 ilinde mağazaları ve online operasyonlarıyla aktif olarak yer alan şirketimiz dolaylı çalışanlarıyla birlikte **50.000 istihdam** sağlıyor. 2020'de bünyemize **10.000 yeni istihdam** kattık, bu sene 6.500 kişiye daha istihdam sağlamayı hedefliyoruz. 2020 yılı boyunca **183 yeni mağaza** açarak istihdama sunduğumuz katkıyı artırmaya devam ettik. Bununla birlikte, faaliyet gösterdiğimiz coğrafyalarda yerel halkın istihdam edilmesine özen gösteriyoruz. Çalışanlarımızın **%95'i mağazalarımızda** görev almakla birlikte, **%56'sı kendi memleketlerinde\*\*** çalışıyor. Yarattığımız bu etki ile yerel kalkınmaya destek olmaya devam ediyoruz.

*2020 yıl sonu itibariyle Kazakistan'daki perakende operasyonlarımız sonlanmış olup, 1 adet alışveriş merkezi ile faaliyetler devam etmektedir. 2021 yılı Mart ayı itibariyle ise Kuzey Makedonya operasyonlarımız sonlanmıştır. Detaylı bilgiye 2020 yılı **Faaliyet Raporumuzdan** ulaşabilirsiniz.*

*\*\*Nüfustaki doğduğu il memleket olarak kabul edilmiştir.*

## TEDARİKÇİLERİMİZ

1.878\* aktif tedarikçimiz ve **15.000'i aşkın** çiftçi ağıımız ile birlikte büyük ve zengin bir tedarik zincirine sahibiz. Üreticiler ve hammadde sağlayıcıları başta olmak üzere tedarik zincirimizin tüm aşamalarında sürdürülebilirlik ilkelerine bağlı şekilde operasyonlarımızı yürütüyoruz. Tarım Kredi Kooperatiflerinden en fazla alım yapan perakendeciyiz ve aynı zamanda tüm bölgelerdeki yerel kooperatiflerle iş birliği halindeyiz. 2020 yılında **Tarım Kredi Kooperatifleriyle** olan iş birliğimizi iki katına çıkararak **100 milyon TL'lik alım** yaptık. Böylece, farklı ölçekteki üreticilere ulaşıyor, standartlarımıza uygun üretim için danışmanlık sağlıyor, pazarda yer bulmalarını destekliyoruz.

Tedarikçilerimiz, değer zincirimiz kapsamında kilit bir ekiye sahip. Bunun bir çıktısı olarak, 2020 yılı boyunca **tedarikçilerimize yaptığımız ödemeler**, dağıttığımız ekonomik değer **%74,3'ünü** oluşturuyor.

*\* 1.000 TL ve üzeri alım yaptığımız aktif tedarikçi sayımız*



## MÜŞTERİLERİMİZ

Üretim ve istihdama sağladığımız katkının yanı sıra kaliteyi en iyi fiyata sunma politikamız ile müşterilerimiz için değer yaratıyoruz. Tüketici merkezli iş anlayışımız ile müşterilerimizin aile bütçesine katkı sağlamayı önceliğimiz olarak görüyor, bu doğrultuda, yıl boyunca indirim fırsatları ve kampanyalar düzenliyoruz. Sarı etiket uygulamamız ile müşterilerimize, özgün markalı ürünlerimizin de yer aldığı **1.500'den fazla üründe** en iyi fiyat garantisi sunuyoruz. Bu sayede, tüm sosyo-ekonomik segmentlerden tüketicilerimizin, kaliteli ürünlere uygun fiyatlar ile ulaşmasını sağlıyoruz. 2020 yılında, Türkiye'deki hanelerin **%85'ine** ulaştık.



## KAMU

Bağımsız denetimden geçmiş 2020 yılında konsolide UFRS mali tablolarımıza göre ödediğimiz **kurumlar vergisi 172,14 milyon TL**'dir. Buna ek olarak, 2020 yılına ait vergi, resim ve harç giderlerimiz **33,3 milyon TL**'dir.

Raporlama yılı içerisinde, sosyal ve ekonomik konularda, kanun ve yönetmeliklere uyulmaması nedeniyle şirketimize önemli bir ceza veya yaptırım uygulanmadı.

## SİVİL TOPLUM

Şirketimiz, sosyal yardım amacıyla 2020 yılında toplam **1.805.848,32 TL bağışta** bulundu. Yıl içerisinde, Biz Bize Yeteriz Türkiyem Yardım Kampanyası, Anadolu Eğitim ve Sosyal Yardım Vakfı, Koç Üniversitesi vb. kuruluşlara bağış yapıldı.



# Dijitalleşme ve Yenilikçi Uygulamalarımız

Sürdürülebilir bir büyüme sağlamak için dijital dönüşüme yönelik adımlar atmanın gerekliliği ve öneminin farkındayız. Bu farkındalık ile teknolojik uygulamalar hayata geçiriyor, müşterilerimizin ürünlere en kolay ve hızlı yoldan ulaşabilmeleri için online satış kanallarımız aracılığı ile sunduğumuz hizmetleri her geçen gün geliştiriyoruz. 2020 yılında **AR-GE ve inovasyon yatırımlarımız 43.178.146 TL**'ye ulaştı.



Kuruluşumuzdan bu yana teknoloji tabanlı pek çok yeniliği hayata geçirerek modern perakendenin gelişimine öncülük ediyoruz.

## E-TİCARET KANALLARIMIZ

Müşterilerimiz, mağazalarımızda satılan ürünlere, **Migros Sanal Market, Tazedirekt, Migros Hemen, Macroonline** kanallarımız aracılığı ile kolaylıkla ulaşabiliyor. Türkiye'nin 81 ilinde online alışveriş hizmeti veriyoruz. 2020 yılında, şirketimizin online satışlarını önceki yıla oranla 3 kat artırmayı başardık. Bu başarının bir çıktısı olarak; 2020 yılı itibari ile **online satış kanallarımıza üye** olan müşterilerimizin sayısı **7,9 milyona** ulaştı.

Online satışlarımız bir yılda **3 kat** arttı.



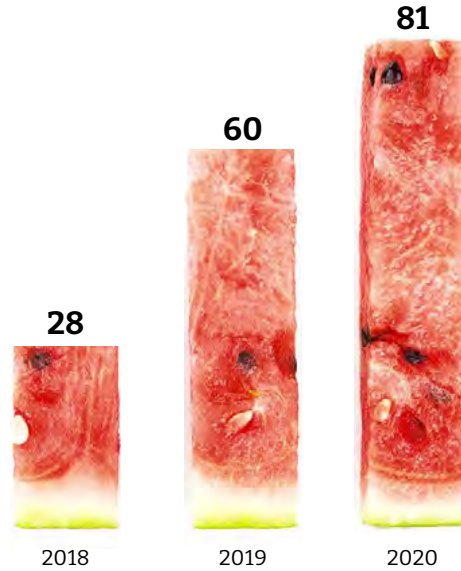
## MİGROS SANAL MARKET

Belirli lokasyonlardaki Migros mağazalarımızda, bazı alanları e-ticaret operasyonu için tahsis ettik ve bu alanlara “e-ticaret mini depoları” kurarak hem ürün toplama verimliliğini hem de hizmet kalitesini artırdık. Bu mini depolar sayesinde bir ilke imza attık ve konumlandığımız taşıyıcı robotlar sayesinde e-ticaret siparişlerinin doğru ve hızlı bir şekilde robot yardımı ile toplanmasını sağladık.



Covid-19 salgınının etkisiyle yıl içerisinde değişen ve artış gösteren tüketici ihtiyaçları doğrultusunda, müşterilerimize sunduğumuz hizmet ağını genişletmek amacıyla ‘Tıkla Gel-al’ hizmetini erişime sunduk. Müşterilerimiz, bu hizmet sayesinde Migros Sanal Market üzerinden verdikleri siparişleri ‘Tıkla Gel-al’ hizmeti verilen mağazalardan kendileri teslim alabiliyor.

### Migros Sanal Market Hizmeti Verilen İl Sayısı



2019 yılında 60 ilde faaliyet gösteren ‘Sanal Market’ operasyonlarımızı 2020 yılı itibariyle 81 ile yaygınlaştırdık.

Migros Sanal Market, Webrazzi tarafından gerçekleştirilen 2020 yılına damga vuran şirketler anketinde “Yılın Market Sipariş Servisi” kategorisinde birinciliğe layık görüldü!





### TAZEDİREKT

Tazedirekt, "Ne Yediğini Önemse" sloganı ve yenilenen internet sitesi [www.tazedirekt.com](http://www.tazedirekt.com) ile **6 farklı şehirde** hizmet sunuyor. Tazedirekt ile birlikte meyve-sebze tedarikini Türkiye'nin dört bir yanından özenle seçtiğimiz ve organik üretim yapan **20 çiftlikten aracısız** olarak yapıyoruz. Aynı zamanda satılan ürünlerin kaynağını, tüm şeffaflığı ile satış kanalları üzerinden müşterilerimize sunuyoruz. Üreticiler, internet sitemiz ve mobil uygulamamız üzerinden kendilerini ve ürünleri anlatabiliyor. Bu sayede müşterilerimizin aldıkları ürünleri daha yakından tanımalarını sağlıyoruz.

Taze  
Direkt



### MİGROS HEMEN

Migros olarak, değişen tüketici davranış ve beklentilerini karşılamak ve aynı zamanda şirketimizin rekabet gücünü artırmak amacı ile Migros Hemen uygulamasını 2019 yılında müşterilerimizin hizmetine sunduk. 2020 yılında faaliyet alanını hızlı bir şekilde genişleten Migros Hemen, **23 ilde** hizmet vermeye devam ediyor. Müşterilerimiz, Migros Hemen aracılığı ile ihtiyaç duydukları ürünlere Migros fiyatları, kalitesi ve güvencesiyle **30 dakika içerisinde** ulaşabiliyor. Mağazalarımız ve güçlü lojistik ağıımız sayesinde Migros Hemen'i 2021 yılında 30'dan fazla ilimizde müşterilerimizin hizmetine sunmayı hedefliyoruz.

MİGROS  
Hemen



### MACROONLINE

Macrocenter aracılığıyla hizmet standartımız ve özel ürünlerimiz ile fark yaratmaya devam ediyor, **7 farklı şehirde** Macrocenter ürün ve kalitesini online olarak da tüketicilerimizle buluşturuyoruz. 2018 yılında çıkardığımız 'Macroonline' mobil uygulaması sayesinde sanal market operasyonlarımızda güçlü bir büyüme kaydettik. Bunun yanı sıra 2020 yılında, [www.macrocenter.com.tr](http://www.macrocenter.com.tr) internet sitesini yenileyerek tekrar kullanıma açtık. Müşteri trafiğinin yoğun olduğu lokasyonlarda, küçük metrekare ihtiyacı ve hızlı yer bulma avantajına sahip olan **Macro Kiosk** markamızı devreye aldık.

macroonline

## İNOVATİF HİZMETLERİMİZ

Sadakat programımız kapsamında **Money kart** sayesinde 2020 yılında 14 milyon tekil müşterimiz özel indirimlerimizden faydalandı. Ayrıca, 2019 yılında hayata geçirdiğimiz **İstanbul-kart ve Money Kart entegrasyonu** ile tüm İstanbul-kart sahipleri, Money Kart avantajlarından faydalanabiliyor. Bu sayede müşterilerimiz İstanbul-kart'a mağazalarımızda yükleme yapabiliyor, alışverişlerine dair ödemeleri İstanbul-kart ile gerçekleştirebiliyor ve Money Kartlarında biriken Money'lerini toplu taşımada kullanabiliyorlar.

Müşterilerimizin finansal çözümlere hızlı, kolay ve güvenle erişebilmesini hedefleyen **MoneyPay** aracılığı ile ödeme alternatifleri konusunda bir ilki müşterilerimize sunduk. Getirdiğimiz bu yenilik sayesinde MoneyPay, ilk aşamada Migros müşterileri için özel olarak tanımlanan hazır limitlerini kullanarak "alışverişini şimdi, ödemeyi sonra yap" seçeneğini kullanıma sunuyor. Bu sayede müşterilerimiz; kredi kartı, havale/EFT yöntemiyle, QR kod ile veya dilerlerse Migros Sanal Market'te ödeme yapabiliyor.

**MONEY** pay



E-Spor Kulüpler Birliği'nin ilk resmi sponsoru olmanın yanında 2020 yılında **Migros E-Spor platformunu** kurarak kendi e-spor turnuvalarımızı düzenlemeye başladık.

Covid-19 salgınının etkisi ile e-ticarete yönelik ilgi ile birlikte mağaza içi teması en aza indiren teknolojilere de ihtiyaç artış gösterdi. Yapay zeka temelli çözümler, öğrenen algoritmalar ve self-servis çözümlerde artış yaşandı. Bu doğrultuda, 2020 yılında çok sayıda yeni projeye imza atarken, temelleri geçmiş yıllarda atılan pek çok projeyi de yıl içerisinde tamamladık.

Müşterilerimizin; ürünleri kasada, yeniden okutmadan ve alışverişini pratik bir şekilde tamamlamalarına olanak sağlayan **MKolay** uygulamasını, müşteri beklentilerini yakından dinleyerek yeniden tasarladık. Bununla birlikte MKolay uygulamasının geçerli olduğu mağaza sayısını 62'ye yükselttik. Alışverişin tamamlanma anı olan ödeme aşamasını, Jet kasalar ile bir araya getirerek temassız bir alışveriş deneyimi tasarladık.



2020 yılında ön lansmanını yaptığımız **Migros Up**, Migros uzmanları ile girişimcileri aynı çevik ekipte bir araya getiren ortak inovasyon platformumuz. Lansmanda seçilen girişimciler Silikon Vadisi'nin uzmanlarında eğitim alma ve yatırımcılara projelerini anlatma imkanı yakalayacak. Yenilik üretmeyi hızlı ve etkin hale getirip, Türkiye girişimcilik ekosistemine değer katmayı hedefliyoruz.



Ürün güvenilirliğini ve izlenebilirliğini sağlamak amacıyla, **Vodafone iş birliğiyle** çiftçilerimizin tarlalarına **Dijital Tarım İstasyonları** kurmaya başladık. 2023 yılına kadar, gıda izlenebilirliğini sağlamak için dijital bir platform geliştirmeyi amaçlıyoruz.



Türkiye'de ilk kez **meyve – sebze blockchain ile izlenebilirlik** sağladık. Migros Mobil Uygulaması ile blockchain logolu 750'den fazla sebze ve meyvenin tarladan rafa uzanan yolculuğunu müşterilerimize sunduk.



Stok tutarsızlığı ihtimalini hesaplayan yapay zeka destekli sistemi **Microsoft ve Motive iş birliğinde** geliştirerek ürünlerimizin kamera sistemleriyle incelenmesi sayesinde ürün bulunurluğunu artırdık.

Müşterilerimizin temel ihtiyaç ürünlerine 7/24 erişimini sağlamak için otomat formatındaki **self servis mağazalarımızın** pilotunu yaptık.



# Ürün Bilgilerinin Şeffaf ve Hızlı Akışı



Ürün bilgilendirmesine dair süreçlerimizi sorumlu ve şeffaf bir şekilde yönetmeye özen gösteriyor, müşterilerimizin ürün içerikleri ile ilgili detaylı bilgi sahibi olmalarını sağlamak adına çalışmalar yürütüyoruz. Bu doğrultuda, 2020 yılında, **300'den fazla** özgün markalı gıda ürünümüzün ambalaj etiketlerinde enerji, karbonhidrat, şeker, protein, lif yağ ve tuz miktarlarına yönelik bilgileri müşterilerimize şeffaf bir şekilde sunduk. Ek olarak, özgün markalı 122 gıda dışı ürünümüzün 91'inde kullanım şeklini anlatan bilgilendirme bulunuyor.

Bilinçli alışverişe destek amacıyla gerçekleştirdiğimiz diğer bir çalışmamız kapsamında ise online kanallarımızdan satışa sunduğumuz ürünler hakkındaki bilgilere kolay erişim sağlanmasını amaçlıyoruz. **Türk Gıda Kodeksi Gıda Etiketleme ve Tüketicileri Bilgilendirme Yönetmeliği**'nde "mesafeli satış" başlığı altında yapılan yasal düzenleme 01.01.2020 tarihi itibarıyla yürürlüğe girdi. Bu yasal düzenleme çerçevesinde, online satışını yaptığımız tüm gıda ürünlerinin, ilgili yönetmelikte belirtilen etiket bilgilerini müşterilerimizin satın alma aşamasında görmesini sağlıyor, tedarikçilerimiz ile iş birliği içinde çalışmalar yürütüyoruz.

Bu çalışmamızın detaylarına raporumuzun '**Ürünlerin Kalite Kontrol Süreçleri ve Denetim**' bölümünden ulaşabilirsiniz.

Müşterilerimize her zaman en kaliteli, sağlıklı ve taze ürünleri sunma prensibiyle faaliyetlerimizi sürdürüyoruz. Bu doğrultuda, satışa sunduğumuz gıda ürünlerinin tarladan mağaza raflarına ulaşana kadar geçen tedarik süreci boyunca şeffaflık sağlayabilmek adına, 2020 yılı itibarıyla blockchain teknolojisini kullanmaya başladık.



## VERİ TUTARLILIĞI VE ŞEFFAFLIĞI YOL HARİTASI

Migros olarak, 2017 yılı itibariyle, global ölçekli bir dönüşüm projesinin Türkiye kapsamındaki öncülüğünü üstlenmiş bulunuyoruz. Perakende ürünleri kapsamında, tüketicilerin doğru ve güvenilir bilgiye online ortamdan hızlı bir şekilde erişim sağlayabilmesi adına üretici ve perakendeciler arasında sağlıklı işleyen bir altyapının kurulması gerekiyor. Bu gereklilikten yola çıkarak, müşterilerimizin şeffaf ürün bilgilendirmesi aracılığı ile bilinçli alışveriş yapmalarını desteklemek adına çalışmalar yürütüyoruz.

Üyesi olduğumuz **Consumer Goods Forum (CGF)** tarafından başlatılan projenin Türkiye ayağındaki çalışmalarını, firmaların uygulamalarını kolaylaştırmak ve firmalara destek sağlamak amacıyla ulusal düzenlemeler yapan bir kuruluş olan **GS1 Türkiye iş birliği** ile sürdürüyoruz. Projede yer alan CGF üyesi şirketler, ürünlerin tamamının veri akışının tutarlı ve şeffaf bir şekilde gerçekleştirilmesini **GS1 barkod sistemi** aracılığı ile sağlıyor. Öncelikle perakendeciler, satılan her ürün için 7 temel parametresi bulunan barkodu GS1'e doğruluyor ve bu sistem sayesinde küresel standartlarda bir veri seti oluşturuluyor. Ek olarak, bu sistem dünyanın herhangi bir yerindeki üreticinin ürün barkoduna girdiği bilgileri anlık olarak perakendecilerin ekranlarında görebilmesini sağlıyor.

Ürün verilerinin dijitalleşmesi ve standartlaştırılması çalışmasının süreçleri şu şekilde ilerliyor:

- Perakendeci ve sanal pazar yerlerinin sattığı her ürünün **7 temel parametreye sahip barkodunu GS1 tarafından doğruluyor.**
- Küresel veri modeli aracılığı ile her ürün için **küresel çapta** geçerli olacak, **standart bir veri seti** oluşturuluyor. Her ülke bu set üzerine kendi pazarlarında ihtiyaç duyulan temel özellikleri ekleyerek ülke veri setini belirliyor.
- **Üreticiler ve perakendeciler arasındaki veri akışı** tek platform üzerinden ilerleyerek verimlilik ve veri tutarlılığı sağlanıyor.
- Üreticiler, ürün ve hizmetlerini tüketicilere daha iyi ve aracısız şekilde aktarabiliyor, **bilgi sahibi tüketici daha bilinçli alışveriş kararı veriyor.**

Bu çalışmalar kapsamında, 2020 yılında, sektöre örnek olmak amacıyla öncelikli olarak özgün markalı gıda ürünlerimizin tamamının 7 temel ürün bilgisini sisteme tanımladık. **19 tedarikçi firmamız iş birliğinde** toplamda **2.400 ürünün** bilgisi GS1 altyapısında saklanan barkodlara tanımlandı. 2021 sonuna kadar satışımızda olan tüm ürünlerin tüm ürünlerin GS1 tarafından verilmiş, geçerli bir barkodunun olmasının hedefliyoruz. GS1'in 2027 yılı için hedeflediği 2D barkod sistemini de yakından takip ediyoruz.



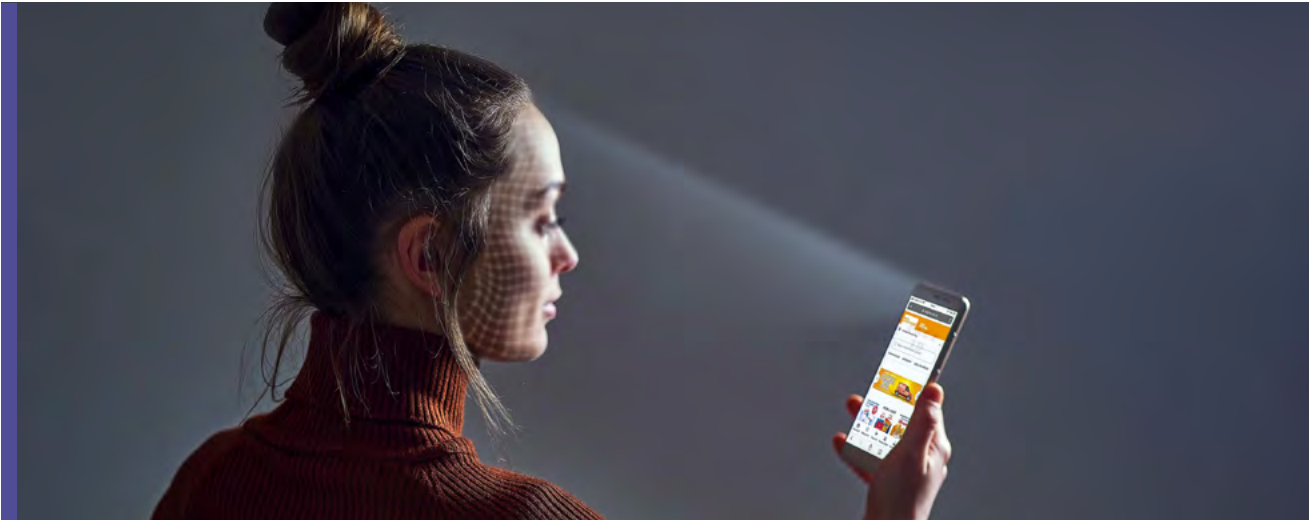
# Gizlilik ve Veri Güvenliği

**Gizlilik ve Veri Güvenliği Politikamız, Kişisel Verilerin Korunması ve İşlenmesi Politikamız, Kişisel Verileri Saklama ve İmha Politikamız** ve süreçler bazında düzenlediğimiz Aydınlatma Metinlerimiz aracılığı ile müşterilerimizin hangi verilerinin toplandığını, bu verilerin hangi amaçla kullanıldığını ve aktarıldığını, yine bu verilerin güvenliğinin nasıl sağlandığını, saklama ve imha süreçlerini detaylı olarak anlatıyoruz. **Kurumsal web sitemizde**, aydınlatıcı bilgileri ve kişisel verilerin korunmasıyla ilgili olan tüm güncelleme ve bilgilendirmeleri paylaşıyoruz.

2020 yılında, tarafımıza resmi makamlar tarafından kişisel veri güvenliği ihlalini konu alan bir bildirim yapılmadı. Bunun yanı sıra, müşterilerimizin talepleri doğrultusunda aksiyon alınarak yönetmelik ve mevzuatlar gereğince tüm verilerinin silinmesi sağlanıyor. 2020 yılında, toplam 410 müşterimizin kişisel bilgileri, talepleri doğrultusunda silindi. Ayrıca 2020 yılında toplam 257 müşterimizin ilgili kişi hakları kapsamında kişisel verilerine ilişkin bilgi talepleri cevaplandı. Bilgi Teknolojileri ve İş Geliştirme Genel Müdür Yardımcısı ile Bilgi Güvenliği, Hukuk, CRM, Müşteri Etkileşimi, Satış, İK, Endüstri İlişkileri ve

Muhasebe birimlerinin temsilcilerinin yer aldığı KVKK (Kişisel Verileri Koruma Kanunu) Komitemiz, veri güvenliği ve gizliliği ve kişisel verilerin korunması çerçevesindeki konuları değerlendiriyor ve süreç yönetimi sağlıyor.

2020 yılında, KVKK (Kişisel Verileri Koruma Kanunu) uzaktan eğitimini 29.747 çalışmamız aldı. Ayrıca, bilgi güvenliği konusunda farkındalık yaratmayı amaçlayan eğitim videolarımızı 722 idari birim çalışanı izledi.





**Dünyamıza  
İyi Gelecek**

# Çevre Yönetimimiz

Migros İyi Gelecek Planımız doğrultusunda, bugünün kaynaklarını korumayı, etkin ve verimli kullanmayı ve tüm paydaşlarımızla birlikte bu bilinçle ortak değer yaratmayı amaçlıyoruz. Operasyonlarımız sırasında oluşabilecek çevresel etkileri takip ediyor, bu etkileri minimize etmeye çalışıyoruz. Çevre yönetim politikamızı ve uygulamalarımızı, her yıl ihtiyaçlara göre güncellenen ve son güncellemesi 2020 yılında yapılan, '**Migros Çevre Politikamız**' aracılığı ile tüm paydaşlarımızla paylaşıyoruz.

**Yönetim Kurulumuz**, çevre yönetimine dair stratejik kararların alınmasından sorumludur. **Sürdürülebilirlik Komitemiz** ise, risk ve fırsatlarla ilgili konuları takip ve analiz ederek, **Migros İyi Gelecek Planımız** doğrultusunda hedefleri belirliyor ve bu yönde proje ve uygulamalar gerçekleştiriyor. Sürdürülebilirlik Komitemize bağlı alt komiteler ve ilgili departmanların çalışmaları sonucunda, elde edilen performans sonuçları, konu özelinde, her ay veya her çeyrekte Çevre Yönetimi birimimizin bağlı bulunduğu **Dağıtım ve Lojistik Merkezleri Genel Müdür Yardımcılığımıza** ve

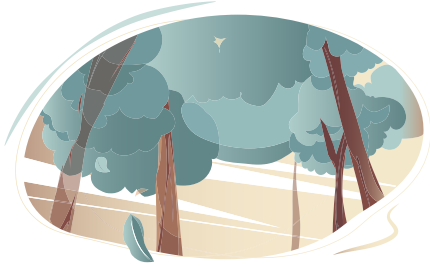
Yurt içi operasyonlarımız kapsamındaki tüm iş birimlerimiz **ISO 14001** Çevre Yönetimi Standardı sertifikasına sahiptir.

Sürdürülebilirlik Komitemize raporlanıyor. Bu raporlar doğrultusunda, çevresel konulara yönelik stratejimizin, uygulamalarımızın ve performansımızın değerlendirmesi yapılıyor ve elde edilen sonuçlar, üst yönetimimize sunuluyor. Sürdürülebilirlik konularındaki hedeflerimiz doğrultusunda elde edilen performans çıktılarımız, kurumsal performans değerlendirme sistemimizin de bir parçası haline gelmiş olup, Çevre Politikamız tüm çalışanlarımız tarafından sahipleniliyor.

Çevreye olan duyarlılığımızın bir çıktısı olarak; 2020 yılında, şirketimizin çevresel konular kapsamında ilgili yasa ve/veya politikalara yönelik bir ihlali tespit edilmedi.



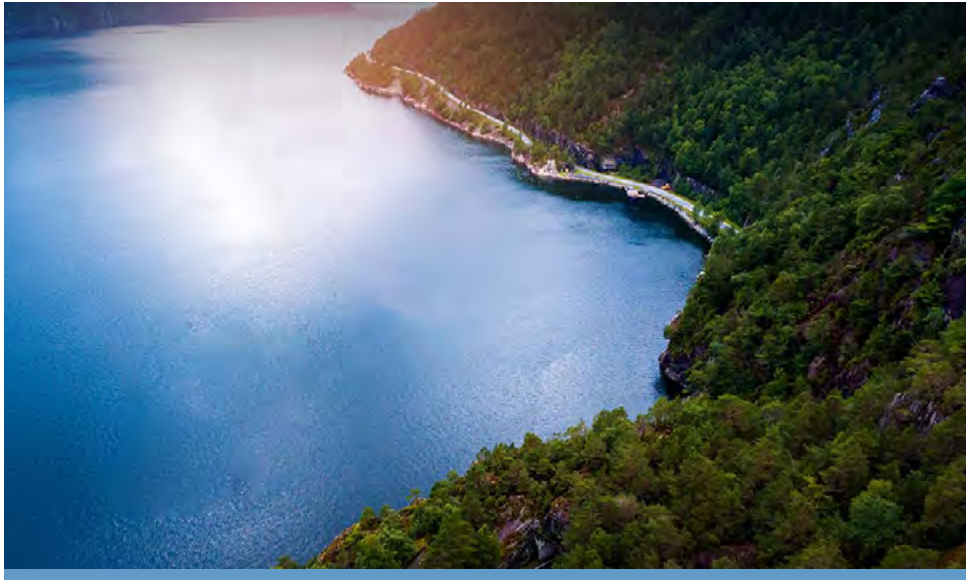
# İklim Değişikliğiyle Mücadele ve Enerji Yönetimimiz



Performans Göstergesi	Hedef Yıl	Hedef	2020 Performansı	Hedefe Göre Durum	Baz Yılı / Durumu
Mağaza Elektrik Tüketimi (kWh/m <sup>2</sup> .gün)	2024	%18,5 ↓	%24,2 ↓	Tamamlandı	2013 / 1,186kWh
	2025	%12 ↓	%9,8 ↓	Yeni	2019 / 0,992 kWh
	2030	%22 ↓	%9,8 ↓		
Mağaza Sera Gazı Emisyonları (tCO <sub>2</sub> e/m <sup>2</sup> .gün)	2025	%12 ↓	%5,1 ↓	Devam ediyor	2019 / 0,945 kg CO <sub>2</sub> e
	2030	%22 ↓			
Nakliyede Taşınan Birim Başına Sera Gazı Emisyonları (kg CO <sub>2</sub> e)	2025	%5 ↓	%4 ↓	Devam ediyor	2018/0,0373 kg CO <sub>2</sub> e

## İklim değişikliğiyle mücadele planımızla 3 kez CDP Türkiye İklim Liderleri arasında yer aldık.

**Migros İyi Gelecek Planımız** içerisinde yer alan iklim değişikliği ile mücadeleyi; düşük karbonlu ekonomiye geçiş ve sürdürülebilirlik yaklaşımımız, uluslararası normlar, ulusal yasal zorunluluklar, **Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları** ve **Consumer Goods Forum (CGF)** ilkeleri çerçevesinde taahhüt ediyor ve sürdürüyoruz. Bu kapsamda, karbon salımını azaltmaya yönelik çevresel hedeflerimizi, Paris Anlaşması başta olmak üzere küresel girişimler ve ulusal hedefler doğrultusunda iş stratejimize uygun bir şekilde belirliyor, uzun vadede, operasyonlarımızı bu çerçevede yönetiyoruz. Bununla birlikte 2015'ten bu yana, iklim değişikliği ile mücadele planımızı ve yıllık performansımızı **Karbon Saydamlık Projesi**'ne (Carbon Disclosure Project - CDP) raporluyoruz. Bu kapsamda, CDP raporlarımız aracılığı ile 2016, 2017, 2019 yıllarında **3 kez Türkiye İklim Liderleri** arasında yer aldık.



### RİSK DEĞERLENDİRMESİ

Sürdürülebilirlik Komitemiz içerisinde yer alan departman temsilcilerimizden oluşturduğumuz ekibimiz yıllık olarak, iklim değişikliğine bağlı risk ve fırsatları tespit ediyor ve değerlendirmelerde bulunuyor. Bu değerlendirmelerde; mevzuatta ve fiziksel iklim parametrelerinde yaşanan değişiklikler sonucunda ortaya çıkan riskler ile tüketici davranışlarının ve şirket imajının değişmesinin sonucunda oluşan riskler tespit ediliyor. Olası ve mevcut finansal sonuçlarının değerlendirilmesi ve bu yönde çözüm önerileri geliştirilmesi için tespit edilen bu riskler üst yönetime raporlanıyor. Aynı zamanda, **İklimle Bağlantılı Finansal Beyan Görev Gücü** (The Task Force on Climate-related Financial Disclosures- TCFD) gibi küresel girişimlerin ele aldığı konular arasında yer alıyor.

Şirketimizin enerji planlaması, elektrik tasarrufunun sağlanması, gaz kaçaklarının önlenmesi, soğutma sistemlerinden yeni nesil teknolojilerin kullanılması ve yenilenebilir enerji kaynaklarının süreçlere dahil edilmesi gibi konular **İnşaat Genel Müdür Yardımcımız** ve **Bakım Onarım ve Enerji Yönetim Grup Müdürümüz** sorumluluğundadır. İklim değişikliği ile mücadele kapsamında yapılan çalışmalarımızdaki bu büyük etkileri nedeniyle, tüm hedeflerinin içerisinde %10-20 oranında ağırlığa sahip olan **“enerji tüketiminin ve gaz kaçaklarının azaltılması hedefi”** yıllık performans primlerini doğrudan etkiliyor.

İklim değişikliğinin şirketimize yönelik yarattığı risklerin başında yağış değişimleri yer alıyor. 2020 yılında gerçekleşen fırtınaların önemli ölçüde kayba sebep olmasından ötürü önümüzdeki **5 ve 10 yıllık risk değerlendirmemize yağış değişimlerini dahil** ettik. Bu kapsamda kar, fırtına ve sellerin oluşturduğu tahribatın artacağını ve bunun sonucunda, yalnızca mağazalarımızda oluşabilecek kaybın 5 sene içerisinde yaklaşık 700 bin TL, 10 senede ise 2,1 milyon olabileceğini öngörüyoruz. Olası sel ve diğer doğal afetlere tedbir olarak, mağazalarımızı sigortalatıyoruz. Buna ek olarak, 2020 yılı içerisinde, çevre yönetimi ve iklim değişikliğiyle mücadele kapsamında **11,54 milyon TL** lik yatırım gerçekleştirdik.



## KARBON AYAK İZİMİZ

Karbon ayak izi azaltım çalışmalarımızı aktif olarak yönetiyor ve değer zincirimiz boyunca, insana ve dünyamıza karşı sorumlu davranmaya özen gösteriyoruz. 'Migros İyi Gelecek Planımız' kapsamında, üst yönetim seviyesinde ele aldığımız sürdürülebilirlik konuları içerisinde öncelikli olarak iklim değişikliği ile mücadele ve karbon yönetimi çalışmalarımız geliyor. **Kısa, orta ve uzun vadeli hedeflerimizi şirketimizin stratejisi çerçevesinde** belirliyor, bu doğrultuda aksiyon alıyoruz.

Toz, ağır metaller, yanma gazları, uçucu organik bileşikler, flor, klor gibi hava kirleticilere sebebiyet veren bir üretim tesisimiz bulunmuyor.

Tüm mağazalarımız, dağıtım merkezlerimiz, bölge direktörlüklerimiz, meyve-sebze bölge depolarımız, MİGET et işleme tesisimiz ve besi çiftliğimizde sera gazına neden olan faktörleri belirliyoruz. 2020 yılı verilerimize göre, **karbon salımlarımızın %47'si elektrik, %52'si soğutmadan kaynaklanıyor.**

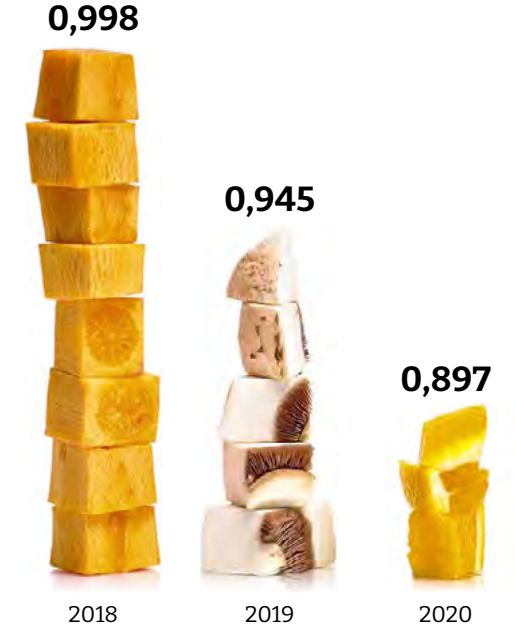
Doğrudan salım kaynaklarımızdan oluşan 2020 yılı Kapsam 1, Kapsam 2 ve Kapsam 3 salım değerlerimiz BSI (British Standards Institution) tarafından, **ISO 14064-3 standardı ve GHG protokolü esas alınarak yapılan kontroller sonucunda doğrulandı** ve belgelendi.

Doğrulama beyanına ilişkin detayı raporumuzun '**Ekler**' bölümünden inceleyebilirsiniz.

## PERFORMANS VE HEDEFLERİMİZ

Karbon ayak izimizi azaltmaya yönelik hedefimizi "satış alanı metrekaresi başına günlük karbon salımı eşdeğeri (kgCO<sub>2</sub>e)" cinsinden takip ediyor, hesaplıyor ve raporluyoruz. 2019 yılında, 2015 yılına kıyasla, 2023 yılına kadar %23 azaltım hedefimizi %26,6 ile aşarak tamamlamıştık. Bu doğrultuda, 2019 yılını baz yılı alacak şekilde hedefimizi 2020 yılında (yıllık) %1, 2024 yılında (5 yıllık) %7 azaltacak şekilde güncellemiştik. 2020 yılında, satış metrekaremiz başına günlük karbon salımımızda **%5,1'lik azalım sağladık**. Kısa vadeli hedefimizi **2021'e kadar (yıllık) %2** olarak güncelledik. 2019 baz yılımıza göre orta vadeli hedefimizi **2025 yılına kadar %12 azaltım** olarak yükselttik. Hedeflerimize, uzun vadeli olarak **2030 yılına kadar %22** azaltım hedefini ekledik.

## Satış Alanı m<sup>2</sup> Başına Günlük CO<sub>2</sub> Salımımız\* (kg CO<sub>2</sub>e)



Önceki yılların CO<sub>2</sub> tasarruf tutarları, 2020 Defra katsayıları ile normalleştirilerek güncellenmiştir.

## YILLARA GÖRE TÜRKİYE OPERASYONLARI KURUMSAL SERA GAZI SALIMLARIMIZ\*

Kaynak	2018	2019	2020
Kapsam 1 (mt CO <sub>2</sub> e)	225.129	265.117	268.001
Kapsam 2 (mt CO <sub>2</sub> e)	228.853	244.463	236.014
Kapsam 3** (mt CO <sub>2</sub> e)	84.727	103.923	98.561
<b>Toplam (mt CO<sub>2</sub>e)</b>	<b>538.974</b>	<b>613.568</b>	<b>602.576</b>

\*Önceki yılların sera gazı salımları, 2020 Defra katsayıları ile normalleştirilerek güncellenmiştir.

\*\*Kapsam 3 salımları Uçuşlar, Atıklar, Nakliye, Sanal Market Araçları, Personel Servisleri, Müşteri Servisleri ve kapsam harici enerji tüketimi kaynaklı salımları kapsamaktadır.

## ÇEVRECİ SOĞUTMA SİSTEMLERİMİZ

Perakende sektörü kapsamındaki sera gazı emisyonlarının, büyük bir kısmı soğutma sistemlerinden kaynaklanıyor. Bu doğrultuda, sera gazı salımımızı azaltmak adına, verimli doğal soğutucuların ve yeni nesil sistemlerin tercih edilmesine önem veriyoruz. İklim değişikliği ile

mücadeledeki rolümüzün farkında olan bir şirket olarak, dağıtım merkezlerimiz ve mağazalarımızda yer alan soğutma sistemlerinde hidroflorokarbon (HFC) kullanmıyoruz. Soğutma sistemlerimizde “ülkemizin bulunduğu iklim” ile uyumlu çalışabilen doğal soğutucular ve çevreci sistemlerin kullanımı için yenilikçi uygulamalar hayata geçiriyoruz.

Bununla ilişkili olarak:

- MİGET et işleme tesisimizdeki soğutma sistemlerinde HFC yerine doğal soğutucu olarak amonyak kullanıyoruz.

2015

Taşdelen Migros M mağazamızda doğal soğutuculu sistem kullanımı için ilk çalışmalarımıza başladık ve **HFC-R404a gazı yerine, glikol ile soğutmayı** denedik.

2016

Çekmeköy Kuru mağazamızda **soğutucu dolapları soğuk su dolaştırılarak soğutmayı** denedik ve suyun soğutulması için yine doğal bir soğutucu olan glikol-propan kullandık. **Faydalı Model Belgesi**'ne sahip olan sistemin patentini aldık. Şile Doğancılı mağazamızda geleneksel soğutma sisteminde retrofit uygulaması yaparak kullandığımız gaz miktarını, %60 azalttık ve bu sistemler için su çevrimli sistem dönüşümü yaptık.

2018

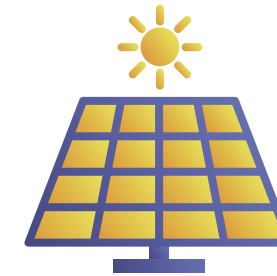
İzmir Narlıdere 2. İnönü mağazamızda ve Ankara Gölbaşı Dağıtım Merkezimizde sulu soğutma sistemi kurulumu yaptık. Böylelikle sulu soğutma sistemlerini kullandığımız **mağaza sayımız 4'e, dağıtım merkezi sayımız 2'ye** çıktı.

2019

Urla MM Migros ve Alemdağ M Migros mağazalarımızda sulu soğutma sistemini kullanmaya başladık. Bu kurulumlarla birlikte **glikol soğutmalı mağaza sayımız 6** oldu.

2020

2020 yılı itibarıyla **15 mağaza ve 2 dağıtım merkezimize** sulu soğutma sistemi kurduk. Sistemin kullanıldığı lokasyon 25'e yükseldi. Diğer mağazalarımızda yaygınlaştırmayı hedefliyoruz. Ayrıca gaz kaçağı riski olan 25 mağazamızda, olası gaz kaçaklarının önüne geçebilmek adına dolap ve grup değişimleri gerçekleştirdik.



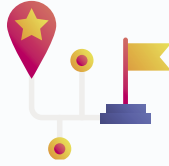
Buna ek olarak, **Enerji Yönetimi ve Verimlilik Çalışmalarımız** başlığında detaylarına yer verdiğimiz, 2020 yılındaki enerji tasarrufuna yönelik uygulamalarımızla **6.630 MWh enerji tasarrufu** sağladık ve yıllık **3.090 tCO<sub>2</sub>e emisyonun** önüne geçtik.

## SÜRDÜRÜLEBİLİR DAĞITIM SİSTEMLERİMİZ

Dağıtım ve lojistik faaliyetlerimizden kaynaklanan enerji tüketimimiz çerçevesinde, tasarruf sağlama ve bu faaliyetlerimizden kaynaklanan sera gazı salımımızı azaltma amacımız doğrultusunda verimlilik çalışmalarını gerçekleştiriyoruz.

### Bu kapsamda:

- Her yıl dağıtım merkezlerimiz ile mağazalarımız arasında kat edilen yolu ölçüyor ve fazladan yol kat edilmesini önlemek adına rota optimizasyonları yaparak **yeni dağıtım merkezlerimizi stratejik noktalara** açıyoruz.



- Merkezi dağıtım stratejimize paralel olarak, ürünlerimizin **%80'ini mağazalarımıza tam dolu kamyonlar aracılığı ile** taşıyoruz.



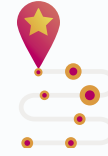
- Mağazalarımızda satılacak ürünleri kendi dağıtım merkezlerine yönlendiriyor; **kamyon trafiğini 30 kata kadar azaltıyoruz.**



- Migros Sanal Market araç filomuzda **14 adet elektrikli araç, 41 elektrikli bisiklet** kullanılıyor.



- 2020 yılındaki rota optimizasyonu çalışmamızla nakliye **giderlerimizin satışa oranını** önceki yıla kıyasla **10 baz puan** azalttık.



- Dağıtım merkezlerimiz ve meyve, sebze ve kırmızı et sevkiyatlarımızda çoklu kullanıma uygun ve katlanabilir kasalar kullanıyoruz.
  - Palex firması** ile yaptığımız iş birliği sayesinde dağıtım merkezlerimizden toplanan paletler, **1.488 ton CO<sub>2</sub> e salım tasarrufu** sağladı.
  - Chep firması** ile yürüttüğümüz çalışmalar sonucunda **780 ton, CO<sub>2</sub> e, IFCO firması ile iş birliğimiz sonucunda 7.875 ton CO<sub>2</sub> e tasarruf** sağladık.

2025 yılına kadar yeni açacağımız 3 Dağıtım Merkezimiz için **en az B seviye** enerji kimlik belgesi almayı hedefliyoruz.

## PERFORMANS VE HEDEFLERİMİZ

Dağıtım merkezi sevkiyatlarımız sonucunda oluşan çevresel etkimizi azaltmak adına, "**nakliyede taşınan birim başına CO<sub>2</sub> salımımızın azaltılması hedefimiz**" bulunuyor. 2019'a kıyasla 2020 yılında %0,3'lük bir azaltım hedefliyorduk ancak %2,2'lik bir yükseliş gerçekleşti. Bunda 2019 yılında, bir önceki yıla kıyasla elde edilen %6'lık dramatik düşüşün normal seviyelere çekilmesinin etkisi bulunuyor. Orta / uzun vadeli hedefimiz de 2018 yılına kıyasla 2024 yılına kadar %7 azaltım sağlamaktı. **2020 yılında, 2018 yılına kıyasla %4 düşüş** gerçekleştirdik. Nakliyede taşınan birim başına CO<sub>2</sub> salımımızı 2021 yılında %0,2 azaltmayı hedefliyoruz. Hedefimizi 2018 baz yılımızı koruyacak şekilde; orta/uzun vadeli olarak 2025 yılına kadar %5 azaltım olarak güncelledik.

### Dağıtım Merkezi Sevkiyatlarında Taşınan Birim Başına CO<sub>2</sub> Salımı\* (kg CO<sub>2</sub>e)



\* Geçmiş yıllara ait salımlar güncel emisyon salım faktörü baz alınarak yeniden hesaplanmıştır.

## ENERJİ YÖNETİMİ VE VERİMLİLİK ÇALIŞMALARIMIZ

Enerji tasarrufu çalışmaları ile operasyonel verimliliğimizi artırırken aynı zamanda iklim değişikliği ile mücadele ediyoruz. Bu kapsamda, yeni açtığımız ve yenilediğimiz mağazalarımızda, iklimlendirme ve sanayi tipi soğutma sistemleri için “değişken akım kontrollü” ve “yüksek oranda otomasyon verimli” sistemleri tercih ediyoruz.

Enerji izleme sistemimiz ile enerji tüketimimizi günlük, haftalık ve aylık periyotlarda ölçüyor ve bu doğrultuda enerji tüketimi ve sera gazı salımımızı azaltmak adına gerekli tedbirleri alıyoruz. Enerji tüketimimizi kontrol etmek amacıyla kurduğumuz **otomasyon sistemiyle soğutma, iklimlendirme ve aydınlatma sistemlerimiz** merkezden takip ediliyor.

Otomasyon sistemi kurulu mağaza sayılarımıza raporumuzun ‘**Ekler**’ bölümünden ulaşabilirsiniz.

### Kaynağına Göre Enerji Tüketimimiz (MWh)

Kaynak	2018	2019	2020
Elektrik	490.994	565.249	506.359
Doğal Gaz	7.182	7.956	14.890
Dizel	15.459	15.025	11.050
Benzin	43,6	788	3.129
<b>Toplam</b>	<b>513.679</b>	<b>589.018</b>	<b>535.428</b>

Uygun olan mağazalarımızda gün ışığı aydınlatma sistemleri kullanarak güneş ışığından maksimum fayda sağlıyoruz. Mağaza çatılarımızda ısı yalıtımı sağlayan, güneş ışınlarını yansıtan boyaları tercih ederek ısı adalarının oluşmasını engelliyoruz. Mağazalarımızın depolarında hareket sensörlü aydınlatma ünitelerine yer veriyoruz.

2020 yılında toplam **enerji tüketimimiz 535.428MWh** olarak gerçekleşti ve bunun **%94,6’i elektrik kullanımı** kaynaklıdır. İkincil enerji kaynağı olarak ısıtma, soğutma ve buhar tüketim veya satışı olmadı. Tükettiğimiz **40.000 MWh elektriği yenilenebilir kaynaklardan** sağladık ve Hollanda merkezli International Renewable Energy Certificate Standard (IRECS) tarafından geliştirilen, yenilenebilir enerji yatırımı ve kullanımını işletmeler ve tüketici nezdinde yaygınlaştırmak amacıyla verilen **I-REC Uluslararası Yenilenebilir Enerji Sertifikası**’nı aldık.

2020 Enerji Verimliliği Projelerimiz	Enerji Tasarrufu (MWh)
69 mağazamızda izleme kurulumu yapıldı.	136,5
32 mağazamızda rooftop otomasyon altyapı kurulumu ve revizyonu yapıldı.	68,5
60 Migros mağazamızda dolaplar plug-in hale getirildi.	2.073
22 mağazamızda grup değişimi ve 3 mağazamızda 50 mt/tul dolap yenileme çalışmaları yapıldı.	154
29 mağazamızda eski aydınlatma sistemi led sisteme dönüştürüldü.	3.117
49 Macrocenter mağazamızda soğuk dolap kapak uygulaması yapıldı.	993
İklimlendirme sistemlerinin revizyonu tamamlandı. (Bakım onarım ve elektrik tasarrufu)	88











## PERFORMANS VE HEDEFLERİMİZ

Enerji verimliliği ve elektrik tasarrufu hedefimizi “satış alanı metrekaresi başına günlük elektrik tüketimi” cinsinden takip ediyor, hesaplıyor ve raporluyoruz. Bu bağlamda, orta ve uzun vadeli hedefimiz olan, 2013 yılına kıyasla **2024 yılına kadar elektrik tüketimimizi %18,5 azaltım hedefimizi 2020 yılında %24,2 olarak gerçekleştirerek** aştık. 2020 yılında, önceki yıla kıyasla %9,5'lik bir azaltım gerçekleştirdik.

Bu azaltımın içinde enerji verimliliği alanındaki çalışmalarımıza ek olarak **pandemi dolayısıyla yeniden düzenlenen çalışma saat ve koşullarının etkisi** bulunuyor. Çalışılan günler içinde çalışma saatlerinin kısaltılması ve klima kullanımlarına getirilen kısıtlamalar doğrultusunda elektrik tüketimimizde totalde 28 milyon kWh'lık bir tüketim azalması yaşandı. 2021 yılında da devam etmesini ön gördüğümüz **bu etkiyi çıkardığımızda** 2020 yılı için satış metrekaremiz başına elektrik tüketimimizin 0,95 kWh olarak gerçekleştiğini ve **2013 yılı verilerimize kıyasla azaltımın %19,7 ile yine hedefimizin üzerinde** olduğunu görüyoruz.

Yeni hedefimizi, pandemi etkisinin görülmediği 2019 sonuçlarımız baz alacak şekilde belirledik. Satış metrekaremiz başına elektrik tüketimimizi azaltmak için 2021 yıl hedefimiz (yıllık) %2, orta vadeli olarak 2025 hedefimiz %12, uzun vadeli olarak da 2030 hedefimizi %22 azaltım olarak belirlendi.

### Satış Alanı m<sup>2</sup> Başına Günlük Elektrik Tüketimi (kWh)

2013		1,186
2014		1,144
2015		1,140
2016		1,121
2017		1,058
2018		1,062
2019		0,992
2020		0,895



BT dönüşümlerinde kullanım dışı kalan **27,5 ton** elektronik cihazı geri dönüşüme kazandırdık.

## YEŞİL BT UYGULAMALARIMIZ

Yeşil Bilgi Teknolojileri (BT) yaklaşımımız çerçevesinde, 2020 yılında yeni açılan mağazalarımıza **331 adet** enerji tasarruflu yeni nesil monitör alımı yaptık. Mevcut mağazalarımıza ise arıza, değişim gibi sebeplerle 119 tanesi yeni alım olmak üzere 232 adet yeni nesil monitör değişimi yaptık. Bu cihazlar, yıllık ortalama %80 oranında enerji tasarrufu sağlıyor.

- Geleneksel sunucu altyapımızın %80'inin, yeni nesil hiper bütünlük sunucular ile değiştirilmesi, **sanal hale getirilmesi ve bulut sistemlerine aktarılması** aracılığı ile yıllık **%80** oranında **enerji tasarrufu** elde ediyoruz.
- Kritik veri ve uygulamalarımızı Felaket Veri Merkezimiz üzerinden çalıştıracak şekilde yapılandırarak ve 7x24 izleme/müdahale ekiplerinin katkısıyla BT süreklilik seviyemizi **%99,99'a** taşımayı hedefliyoruz.
- Yapılandırdığımız **7x24 Güvenlik Sistemleri** izleme ve müdahale merkezimizle BT sürekliliğini artırırken, siber riskleri de minimize ediyoruz.
- Türkiye çapındaki faaliyetlerimiz kapsamında yaptığımız iş görüşmeleri ve şehirlerarası toplantılarımızın yarısını video konferans yöntemiyle gerçekleştirerek seyahat kaynaklı karbon salımlarımızı azaltıyorduk. 2020 yılında yaşanan salgın ve seyahat kısıtlamaları süresinde, **son 10 aydaki tüm iş görüşmesi ve toplantılar online sistemler üzerinden** yürütüldü.
- Genel müdürlük ve idari birim çalışanlarımızın iş süreçlerini tamamen uzaktan yürütebilmelerini sağlayacak sistemler kuruldu. Online ortamda, toplam **245.116 dk görüntülü, 392.363 dk sesli görüşme** gerçekleşti.

# Sürdürülebilir Su Yönetimimiz

CDP Su Programı'nda 2020 yılında Türkiye Su Liderleri arasında yer aldık.

Performans Göstergesi	Hedef Yıl	Hedef	2020 Performansı	Hedefe Göre Durum	Baz Yılı / Durumu
Mağaza su tüketimi (m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> .gün)	2024	%3,5 ↓	%22,9 ↓	Tamamlandı	2019 / 0,0021 m <sup>3</sup>
	2025	%4,5 ↓	-	Yeni*	2019 / 0,0021 m <sup>3</sup>
	2030	%10 ↓	-	Yeni*	2019 / 0,0021 m <sup>3</sup>

Gıda perakendecisi olarak, suyun verimli kullanımını sağlayabilmek ve faaliyetlerimiz kapsamında açığa çıkan atık suyun çevresel etkilerini önleyebilmek adına çeşitli çalışmalar yürütüyoruz. Bu çalışmalar aracılığı ile tüm iş birimlerimizin (mağazalar, Genel Müdürlük, şube direktörlükleri, üretim tesisleri, dağıtım merkezleri) su tüketimini aylık periyotlar ile izliyor ve üst yönetimimize raporluyoruz. Aynı zamanda, su tüketimimizi azaltma hedefimiz doğrultusunda verimliliği artıran ekipmanlar kullanıyoruz. 2017 yılından bu yana, **Karbon Saydamlık Projesi (Carbon Disclosure Project- CDP) Su Programı'na** raporlama yapıyoruz ve 2020 yılında CDP Türkiye Su Liderleri arasına girdik.

Operasyonlarımız dahilinde tüketilen suyun büyük bir kısmını, belediyelerin su şebekelerinden temin ediyor, %4,18'lik kısmını ise kuyulardan karşılıyoruz. Sürdürülebilir su yönetimi yaklaşımımız doğrultusunda, su kullanımımızın kaynakları olumsuz etkilenmemesine özen gösteriyoruz. Bunun bir çıktısı olarak, operasyonlarımız sonucunda önemli ölçüde etkilenen bir su kaynağı bulunmuyor. Operasyonlarımız sonucu su kaynaklarının biyoçeşitlilik nitelikleri üzerinde belirgin bir etkinin oluşmamasını da güvence altına alıyoruz.

Tüm birimlerimiz kapsamında gerçekleştirdiğimiz faaliyetler çerçevesinde çevreye saygılı davranıyor ve etkilerimizi azaltmak adına çeşitli önlemler alıyoruz.

Bu doğrultuda, mağazalarımızdan çıkan atık suyun kalitesini artırmak için balık ve sıcak yemek reyonlarımıza yağ tutucular yerleştirdik. Operasyonlarımız kapsamında oluşan **atık suların %98,81'ini kanalizasyona deşarj ediyoruz.**

Bununla birlikte, arıtma tesisi bulunan MİGET, Gebze, Torbalı, Kemalpaşa ve Gölbaşı dağıtım merkezlerimizin faaliyetleri neticesinde oluşan atık sular ise, arıtma tesislerinde yasal limitlerin çok altında kirlilik yükü düzeyine düşürüyoruz. Gebze Dağıtım Merkezi, Torbalı Dağıtım Merkezi ve MİGET kaynaklı oluşan atık sular kanalizasyona, Kemalpaşa Dağıtım Merkezi'nin atık sularını Nif Çayı'na ve Gölbaşı Dağıtım Merkezi'nin atık suları ise mevsimsel akışlı dere yatağına deşarj ediliyor.

\*Detaylı bilgiye sayfa 96'daki 'Performans ve Hedeflerimiz' kısmından ulaşabilirsiniz





### RİSK DEĞERLENDİRMESİ

Operasyonlarımızdaki tesisler kapsamında, yaşanabilecek **su riskini değerlendirmek için WRI Aqeduct aracını** kullanıyoruz. Bu araç yardımı sayesinde, sel ve kuraklık riski taşıyan bölgeleri ve su stresli alanları belirliyor ve konu kapsamında belirlemiş olduğumuz risk ve fırsatları paydaşlarımız ile paylaşıyoruz. Operasyonlarımızın tamamını kapsayan bir sonuç elde etmek amacıyla Genel Müdürlük ve dağıtım merkezi gibi mağaza formatı dışında kalan birimlerimizi, hesaplamalarımıza dahil ediyoruz. Türkiye operasyonlarımız kapsamında yürüttüğümüz çalışmalar neticesinde, su stresi olan bölgelerde bulunan **1.892 birimimizde tüketilen su miktarının, toplam su tüketiminin %86'sını oluşturduğunu** tespit ettik. Su stresli bölgelerde bulunan mağazalarımız içerisinde yıllık cirosu en yüksek 30 mağazamız, Genel Müdürlük, 10 dağıtım merkezimiz, 1 toptan ve 3 meyve – sebze depomuz, MİGET ve Gebze Et İşleme Tesislerimiz dahilinde su riskinin ekonomik boyutunu analiz ettik. Bunlara ek olarak, **tarım ürünleri alımı yaptığımız tedarikçilerimizin**, kuraklık gibi önemli su risklerini **WRI Aqeduct Food aracını** kullanarak değerlendiriyor ve bu kapsamda tedarik zincirimizin sürdürülebilirliğini desteklemek için aksiyon planları oluşturuyoruz.



## SU VERİMLİLİĞİ ÇALIŞMALARIMIZ

Dünya perakende sektöründeki su tüketim hedefleri ile paralel bir şekilde ilerleyebilmek adına, birimlerimiz kapsamında tükettiğimiz suyun %81'i için, satış alanı metrekaresi başına su tüketimini takip ediyoruz. Ek olarak, 2020 yılında, tüm faaliyetlerimizden kaynaklanan, **toplam su tüketimimiz 977.150 m<sup>3</sup>** olarak gerçekleşti. Su, operasyonlarımızda yalnızca temizlik ve hijyen amacıyla kullanıldığı için tamamı deşarj edilmektedir.

**Sürdürülebilir su yönetimi vizyonumuz doğrultusunda gerçekleştirdiğimiz su verimliliği çalışmalarımız şu şekildedir:**

2018 yılı itibariyle, özgün markalı ürünlerimiz kapsamında yaşam döngüsü değerlendirmesi yapmaya başladık.



AVM içine açılacak bir mağazamız olduğunda, tüm servis reyonlarına ya da reyonların bağlı olduğu bir gidere yağ tutucusu takılması zorunluluğu getirdik.



Yeni açılacak mağazalarımızda, bir balık reyonun yer alması durumunda, bu ekipmanların bulundurulmasını açılış protokolüne dahil ettik.



2020 yılında, özgün markalı gıda ürünlerimizden 2 kg'lık kaşar peynirin ve Uzman Kasap birimimizdeki skinpack ambalajlı 1 kg'lık dana bonfilenin, su ayak izini 184.699 m<sup>3</sup> olarak ölçtük.



Balık reyonu ve sıcak yemek üretim alanı bulunan mağazalarımızda oluşan atık yağların, kanalizasyona karışmasını önlemek adına kullandığımız ekipmanları yeni nesil araçlar ile daha işlevsel hale getiriyoruz. Bu doğrultuda, 73 mağazamıza 81 adet yağ tutucusu ve 73 adet süzgeç aparatının montajını yaptık. Böylelikle, bu yıl itibariyle mağazalarımızın tamamında yağ tutucusu bulunmasını sağlamış olduk.



2020 yılı içerisinde çalışanlarımıza verdiğimiz çevre, su tüketimi ve hijyen konulu eğitimlerin detayına **Çalışan Gelişimine Katkı** bölümünden ulaşabilirsiniz.



## PERFORMANS VE HEDEFLERİMİZ

Su azaltım hedefimizi, satış metrekaresine başına günlük su tüketimimiz üzerinden takip ediyoruz. 2019 baz yılına oranla 2024 yılına kadar %3,5 azaltım hedefimiz doğrultusunda **2020 yılında %22,9'luk bir azaltım** gerçekleştirdik. Yakalanan bu oranda 2020 yılında yaşanan pandemi sebebiyle mağazaların çalışma saatlerindeki kısıtlamalar, riskli gruplar doğrultusunda çalışan sayılarındaki değişkenlik ve pandeminin ilk başladığı dönemdeki 3 aylık sürede fatura iletimlerinde yaşanan aksaklıkların payı yüksek oldu. Bu etkinin 2021 yılında da süreceğini ancak 2022 yılından itibaren normal seyrinde gideceğini ön görüyoruz. Bu doğrultuda 2021 yılı için azaltım hedefimizi %0,5 olarak belirledik. 2019 baz yılımızı koruyarak orta vadeli azaltım hedefimizi 2025 yılı için %4,5 olarak güncelledik. Ayrıca, aynı baz yılı üzerinde 2030 yılına kadar % 10'luk uzun vadeli azaltım hedefi de ekledik.

## SU TÜKETİM ORANLARI

**Satış Alanı m<sup>2</sup> başına Günlük Su Tüketim Miktarı (m<sup>3</sup>)**





# Sürdürülebilir Tarım ve Biyoçeşitliliğe Katkımız

Biyoçeşitliliğin devamlılığını sağlamak, canlıların korunmasını sağladığı gibi ekonomik ve sosyal kalkınmaya da katkıda bulunulmasına olanak tanıyor. Gerçekleştirdiğimiz operasyonlar kapsamında etki alanımızda yer alan bölgelerdeki biyoçeşitliliğin korunması ve artırılmasını önemsiyoruz. Bunun bir çıktısı olarak; operasyonlarımızın biyoçeşitliliğe direkt olarak bir olumsuz etkisi bulunmuyor. Buna rağmen dolaylı etkilerimizi de minimize etmek adına çalışıyoruz. Aynı zamanda, sürdürülebilir tarım uygulamalarını destekleyerek biyoçeşitliliğe katkı sağlıyoruz.

Mağazalarımızın açılışından önce yasal izin ve ruhsatlara başvuru yapıyor, bu başvurular kapsamında ülkemizin de imzacısı olduğu Birleşmiş Milletler Çevre Programı (UNEP) **Biyolojik Çeşitlilik Sözleşmesi**'nde (Convention on Biological Diversity) yer alan tüm çevresel değerlendirmelere tabi oluyoruz. 2022-2024 yılları arasında başkanlığı Türkiye'ye geçecek olan Biyolojik Çeşitlilik Sözleşmesi Taraflar Konferansı için de özel sektör katkısı sağlamaya çalışıyoruz.

2019 yılında Birleşmiş Milletler İklim Eylem Zirvesi'nde kurulmuş olan, **OP2B (One Planet Business for Biodiversity)** koalisyonu ile biyoçeşitliliğin devamlılığını sağlamak adına şirketlerin üretim ve tedarik zincirlerinde sistematik dönüşümlerin sağlanması ve kurumsal ve ekonomik olarak politikaların geliştirilmesi hedefleniyor. Bu koalisyonda üstlendiğimiz rol ile sürdürülebilir tarım bilincini yaygınlaştırmak adına çalışmalarda bulunuyoruz.

OP2B koalisyonuna  
ülkemizden üye olan **ilk**  
ve **tek** şirketiz!



## REJENERATİF TARIM (ONARICI TARIM)

İyi Tarım Uygulamaları

Organik ürün tedarikinin artırılması



## ZENGİN ve YENİLİKÇİ ÜRÜN PORTFÖYÜ

Anadolu Lezzetleri

Mirasımız Yerel Tohumlar



## ORMANSIZLAŞMAYLA MÜCADELE

Ege Orman Vakfı iş birliğinde fidan dikimleri

Kağıt tüketiminin azaltılması

### İYİ TARIM UYGULAMALARIMIZ

Topraklarımızın verimliliği ve bereketinin korunması; çiftçi ve üreticilerimizin güçlendirilmesi ve sürdürülebilir üretim yöntemleri ve izlenebilirliğin yaygınlaşmasıyla mümkün. Tarım ve Orman Bakanlığının 2010 yılında meyve – sebze, 2013 yılında da hayvansal gıda ürünlerinde hayata geçirdiği **İyi Tarım Uygulamaları (İTU)** usul ve esaslarına uygun üretilen ürünleri tüketicilerle buluşturan ilk perakendeciyiz.

İTU sertifikasına gıda güvenliği analizlerle doğrulanan, izlenebilirlik sistemi bulunan ve Bakanlık tarafından yetkilendirilen kuruluşlarca yıllık denetimleri başarıyla tamamlayan ürünler sahip olabiliyor. İTU sertifikalı bitkisel ve hayvansal ürünleri tedarik etmeye yönelerek, kaliteli ve verimli bir üretim sisteminin oluşması ve güvenli gıda tüketiminin sağlanmasına katkıda bulunuyoruz. Aynı zamanda, zararlılarla alternatif mücadele yöntemleri

geliştirilmesi ve biyolojik mücadele teknikleriyle zirai ilaç kullanımının kaldırılmasına yönelik çalışmaların biyoçeşitlilik üzerinde olumlu etkileri bulunuyor.



## İTU - BİTKİSEL ÜRETİM

10 yıldır İyi Tarım Uygulamaları usul ve esaslarına sahip meyve – sebze ürünlerinin satışı gerçekleştiriyoruz. Çiftçilerimizi İTU sertifikalı üretim yapmaları için teşvik ediyoruz. Ayrıca, çalışanlarımızın, müşterilerimize sunduğumuz İyi Tarım Uygulamalı ürünler ile ilgili yetkinliklerini artırıyoruz.

- İTU'lü üretimi yaygınlaştırma çalışmalarımıza 2020 yılında **124 tedarikçimiz ve 1.061 alt üreticimizle** devam ettik.



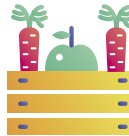
- **Antalya, Bursa, İzmir ve Mersin'deki meyve ve sebze depolarımız, 'İyi Tarım Uygulamaları Grup Sertifikasyonu'**na sahiptir. Bu sertifikaların güncelliğini, her yıl gerçekleştirilen denetimlerle sağlıyoruz.



- Mağazalarımızda ve dağıtım merkezlerimizde bu ürünlerin tedarik ve satışından görevli **1.279 çalışmamız İTU usul ve esasları ile ilgili eğitimlerini** tamamladılar.



- Bu üreticilerimizin 118 çeşit meyve ve sebze grubuna ait **280 adet İTU sertifikalı ürününü** satışa sunduk.



- Ticaret Bakanlığı tarafından "Birlikte Üretim Birlikte Büyüme" kampanyasıyla oluşturulan **Kooperatifçilik Otobüsü Projesi**'ne dahil olduk. Adana ve Antalya il merkezleri ve ilçelerinde eğitimler verdik.



Meyve ve sebze kategorisi için 224 kritere sahip **"İyi Tarım Uygulamaları"** kontrol sistemini ülkemizde uygulamaya sokan ilk perakendeciyiz.

- 2020 yılı itibarıyla, Batı Akdeniz Meyve Sebze Tesisi ve Bursa Meyve Sebze Tesisi'ni sertifikalandırdık.



- İTU Sertifikalı ürün tedarikimiz 2020 yılı itibarıyla, **10 yılda toplam 963.414 tona** ulaştı.



- Kurutulmuş ürünlerin (Antep fıstığı, fındık, kayısı, üzüm vb.) İTU'ye göre üretiminin artırılmasına yönelik çalışmalar yürütüyoruz.



- Türkiye Tarım Kredi Kooperatifleri iş birliği ile **Tarım Geleceğimizdir Projesi**'ni başlattık.

- Antalya'daki lansmanda İTU usul ve esasları ve sertifikasyon süreçleri hakkında bilgilendirme yaptık.

- Bursa'da 3 kooperatifin grup sertifikasyon süreçlerine yardım ettik. **1.799 ton armut ile 176 ton şeftali ürünlerini sertifikalandırdık.**



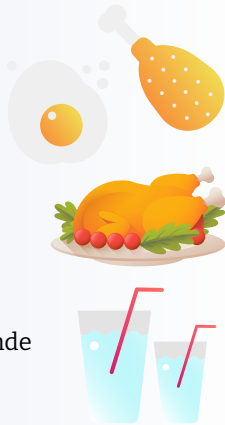
## İTU - HAYVANSAL ÜRETİM

2020 yılında tavuk ve hindi ürünlerimizin %100'ünü İTU esaslarına uygun olarak ürettik.

2013 yılından bu yana, İTU'lu tavuk, hindi ve yumurta ürünlerini müşterilerimize sunuyoruz. Ürünlerimiz, Tarım ve Orman Bakanlığı'nca yetkilendirilmiş kontrol ve sertifikasyon kuruluşları tarafından gerçekleştirilen 317 sorgu kriterine göre üretiliyor ve analizleri yapılıyor. Mağazalarımızda satılan hindi ve piliç ürünlerinin tamamı İTU usul ve esaslarına uygun üretiliyor.

**2020 yılında müşterilerimize ulaştırdığımız, İTU sertifikasına sahip hayvansal gıda ürünlerimiz:**

- 28.724.064 kg piliç eti,
- 1.077.674 adet sofralık yumurta,
- 2.343.296 kg hindi eti,
- **Avrupa Birliği Onaylı** bir çiftlikle ortak çalışma halinde 952.712 kg çiğ süt.

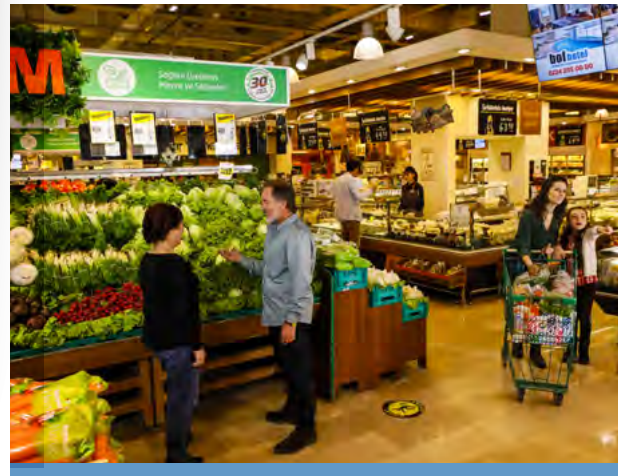


## YEREL TOHUMLARIN DESTEKLENMESİ

**ANADOLU LEZZETLERİ PROJEMİZ**

Anadolu Lezzetleri Projemiz ile, Anadolu'nun dört bir tarafında bulunan kaybolmaya yüz tutmuş tohumları gelecek kuşaklara aktarabilmeyi, kültürel zenginliklerine sahip çıkılmasını ve biyoçeşitliliğin desteklenmesini amaçlıyoruz. Türkiye'nin 7 bölgesinde bulunan **25 yöreye ait** yerli tohumların ve özel tariflerin taranması sonucunda, **59 adet yöresel veya kültürel** özellikleriyle ayrıışan ürünümüzü **165 mağazamızda**, müşterilerimizle buluşturduk. Ürünlerimizin her birini, ustalarımızın yardımıyla aslına uygun bir şekilde ürettik.

Anadolu Lezzetleri kapsamında ürün veren tüm tedarikçilerimizi **'Tedarikçi Geliştirme Programı'** kapsamına dahil ediyoruz. Bu tedarikçilerimizin



Anadolu'nun **25 yöresine ait 59 Anadolu Lezzetleri ürünüyle**, kaybolmaya yüz tutmuş tohumları geleceğe taşıyoruz.

üretim yerlerinin ilk denetimlerini yaptıktan sonra çıkan sonuçları analiz ediyoruz. Daha sonra, çıkan analiz sonuçlarına göre tedarikçilerimize ürünün geleneksel üretim koşullarını değiştirmeden, yasal mevzuat şartları, hijyen uygulamaları, pest kontrol uygulamaları, alt yapı koşulları vb. konularda temel gereklilik eğitimleri veriyoruz. Bu eğitimler sonrasında tedarikçilerimizin uygulamalarını takip denetimleri ile kontrol ediyor ve sürdürülebilir üretim yapmaları adına destekçileri oluyoruz.



**'Mirasımız Yerel Tohum'**  
ürünlerine raflarında  
yer veren **ilk ve tek**  
perakendeciyiz.

#### MİRASIMIZ YEREL TOHUM MAHSULLERİ

2019 Eylül ayında lansmanını yapmış olduğumuz, Tarım ve Orman Bakanlığı bünyesinde yürütülen "Mirasımız Yerel Tohum" projesinin mahsullerini 2020 yılında da müşterilerimizle buluşturmaya devam ettik. 2020 yılında **6 çeşit üründen yaklaşık 100 ton** ürün alımı yaptık.

#### ÇİFTÇİLERE YÖNELİK ÜRETİCİ FİNANSMAN SİSTEMİMİZ

Çiftçilerimizin güçlendirilerek tarımsal üretimin devamlılığının sağlanması amacıyla **Ziraat Bankası ile** çok önemli bir iş birliği gerçekleştirdik. Çiftçilerimiz, **Çiftçi - market - banka iş birliğinde** ülkemizde ilk kez gerçekleştirilen **Üretici Finansman Sistemi** ile çiftçiler, Migros'ta satılan ürünlerinin bedelini vade beklemeden Ziraat Bankası'ndan peşin olarak alabiliyor. Bu proje ile üreticilerin alacaklarını daha kısa sürede tahsil etmelerini ve üreticiden tüketiciye uzanan tedarik zincirindeki aracılara azaltarak gıda fiyatlarının dengelenmesine katkı sağlıyoruz.

#### ORMANSIZLAŞMAYLA MÜCADELEMİZ

Operasyonlarımızda kullandığımız kağıt miktarını azaltarak, biyoçeşitliliği koruyarak ve tahrip olmuş orman alanlarını yeniden ağaçlandırarak ormansızlaşmayla mücadelemizi sürdürüyoruz. **Ege Orman Vakfı'nın** kendi ürettiği zeytinleri raflarımızda müşterilerimize sunuyoruz. 12 yıldır, bu ürünlerin satışından elde ettiğimiz gelir ile yanmış veya zarar görmüş olan ormanlık alanları yenilemeye katkıda bulunuyoruz. Ege Orman Vakfı aracılığı ile Ege Bölgesi'ne, ayrıca Tarım ve Orman Bakanlığı katkısıyla yürütülen **"Geleceğe Nefes"** kampanyası sayesinde Türkiye'nin 81 iline fidan bağışları yaptık. Bugüne kadar toplamda 547.048 fidan dikilmesine katkıda bulduk.

**"Migroslu'nun Doğasında İyilik Var"** projemiz ile 2.500 fidanı Ege Orman Vakfı'na bağışladık. Ayrıca 12 Aralık "Mağazacılar Günü" kapsamında, Mağaza çalışanlarımızın adına, mağaza sayımız kadar fidan bağışında daha bulduk.



12 yılda ormansızlaşmayla mücadele için **547.048 fidan** bağışında bulduk.



### FISTIĞINIZ BOL OLSUN PROJESİ

**Nestlé DAMAK ve TEMA iş birliği** ile 2011 yılında Gaziantep'te başlayan "**Fıstığınız Bol Olsun**" projesi bölgede, antep fıstığı tarımının verimini ve kalitesini artırıyor. Aynı zamanda, toprak korunuyor ve çiftçilerin çalışma koşulları ve hayat kalitesi artırılıyor. Bu projeye, 2020 yılında mağazalarımızda satılan Nestlé Damak ürünlerinden elde ettiğimiz gelirin bir kısmı ile **1.000 adet** antep fıstığı fidanı bağışlayarak destek olduk.

**KEYİF DOLU GÜNLER size iyi gelecek!**



**Teşekkürler!**

Migros mağazalarında Nestlé Damak® ürünlerinden olarak 1.000 adet Antep fıstığı fidanı bağışına katkıda buldunuz. Antep fıstığı çiftçilerimizin yanında olmaya devam edeceğiz. Yeter ki, Fıstığınız Bol Olsun... #bidamakgüzellik



**MIGROS**  
size iyi gelecek!

### SAKIZ AĞACI AĞAÇLANDIRMA PROJESİ

2020 yılında, **Ege Orman Vakfı ve Falım** ile birlikte iş birliği içerisinde yürüttüğümüz proje ile mağazalarımızda satılan falım markalı ürünlerin gelirinin bir kısmını "Sakız Ağacı Ağaçlandırma Projesi" için bağışladık. Bu bağışla birlikte, İzmir Çeşme'de bulunan **10.000 metrekaresel** alanda, **138 adet sakız ağacı** fidanı dikimine başlandı.

**KEYİF DOLU GÜNLER size iyi gelecek!**

**Migros'tan aldığınız her bir Falım'la Destek ol Sakız Ağaçlarına!**



**Falım İşli Çeşitleri 40 g**  
İçinde 10 adet Falım'la Destek ol Sakız Ağaçlarına!  
**3,75 TL**

**Falım Sakız Çeşitleri 35 g**  
İçinde 10 adet Falım'la Destek ol Sakız Ağaçlarına!  
**3,25 TL**

**Sakız Ağaçlarımızı Korumak İçin El Ele Verelim.**

**FALIM**

29.11.2020 SAAT: 10:00-09:12.2020 SAAT: 22:00 tarihleri arasında, Türkiye genelindeki tüm Migros, 3M Migros, Migros 247 mağazalarından veya Saniyelere®'nin satış yapılacak Falım markalı ürünlerden satın alınan gelirin %50'ine Ege Orman Vakfı'na bağışlanarak "Sakız Ağacı Ağaçlandırma Projesi"ne destek amaçlı kullanılacaktır. Ayrıntılı kampanya koşullarını www.facebook.com/falim@migros.com.tr veya Migros mağazalarımızdan öğrenebilirsiniz.

### HER YENİDOĞAN DOĞAYA YENİ FİDAN KAMPANYASI

**Uni Baby ve Migros iş birliğinde** "Her Yenidoğan Doğaya Yeni Fidan" kampanyasını başlattık. Proje kapsamında tüketicilerin aldığı her Uni Baby yenidoğan ıslak havlu, **Çekül 7 Ağaç Ormanlarındaki** Uni Baby korusunda fidan dikimine destek oluyor. Kampanya bitiminde **1.000 adet** fidan Çekül tarafından dikildi ve bu fidanların 3 yıllık bakımları **karşılandı**.

**Uni Baby**

**HER YENİDOĞAN DOĞAYA YENİ FİDAN**

Her yeni doğan bir yenidoğan doğaya yeni fidan olarak destek oluyor. 1.000 adet Uni Baby yenidoğan ıslak havlu kampanyası kapsamında Çekül 7 Ağaç Ormanlarındaki Uni Baby korusunda fidan dikimine destek oluyor.



**25,99 TL**

**EZ.zincobaby**

## KAĞIT KULLANIMINI AZALTIM ÇALIŞMALARIMIZ

Tükettiğimiz kağıt miktarını azaltarak, geri dönüştürülmüş veya sertifikalı malzeme kullanımını artırarak ormansızlaşmayla mücadele etmeyi amaçlıyoruz. Bu amaç doğrultusunda;

- Genel Müdürlüğümüzde fotokopi kağıtları için **sürdürülebilir kaynaklardan** üretilmiş, sertifikalı ürünler tercih ediyoruz. İhtiyaç dışı çıktı almanın önüne geçmek amacıyla, fotokopi makinelerimiz çalışanlarımızın kimlik kartıyla çalışıyor.
- Tüm yöneticilerimiz, MİO isimli uygulamayla tabletlerinden tüm veri ve analizlere ulaşabiliyor. Ayrıca günlük raporları dijital olarak görüntüleyebiliyor. Bu sayede 2020 yılında **71,46 ton kağıt** kullanımının önüne geçtik.
- 2020 yılı insan kaynakları, müşteri ilişkileri, reklam, tanıtım, mağaza bilgilendirmeleri ve idari işler kapsamındaki **kağıt tüketimimiz 4.568 ton** olarak gerçekleşti. Süreç ve uygulamaların dijitale taşınmasıyla, **önceki yıla oranla %31'lik bir azaltım** sağlandı.
- Eğitim değerlendirme formları, testler ve sınavlar, eğitim kayıtları, eğitim kitapçıkları gibi süreçlerin tamamı ve Turuncu dergimiz 2020 yılında dijital ortamlara aktarılarak **10,75 tonluk bir kağıt tasarrufu** sağlandı.
- Dijital Migroskop çalışmamız ile basılı katalog üretimini **%60** azalttık. Basılı kampanya kitapçıklarımızın tamamında toplamda **670 ton** geri dönüştürülmüş kağıt kullandık.
- 2020 yılında üniversite kiti basılmadı, onun yerine adaylara sanal çek, indirimli kodları tanımlanması için destek olundu. Panoramik dergisi de basılmadı, dijital olarak yayımlandı. Bu sayede **8,3 ton kağıt tasarrufu** sağlandı.
- Misafir kartlarının dijitale dönüştürülmesiyle 2020 yılında, 2019 yılına kıyasla **%50 tasarruf** sağladık.

2020 yılındaki dijitalleşme, süreç güncelleme çalışmalarımız ve geri dönüştürülmüş kağıt kullanımımızla **3.701 ağacın** kesilmesini önledik.

- Müşterilerimizi **mobil Money Kart** kullanımına teşvik ediyoruz. Böylece, müşterilerimiz kağıt Money Kart formunu doldurmak yerine **www.money.com.tr** internet sitemizden, online olarak başvuruda bulunup mobil Money Kart çıkarabiliyor.
- 2020 yılında dağıtım esnasında müşterilerimize e-arşiv bilgi fişi ile verilen teslimat formlarını online

ortama taşıdık. Böylece, yıllık toplam **12 milyonun üzerinde** A4 kağıdı tasarrufu sağladık.

- Mağazalarımızda yapılan arıza/ tamirat çalışmaları sonrasında çıktı alınarak, yapılan çalışmanın mağaza müdürüne teslim edilmesi sebebiyle oluşan kağıt israfının önüne geçmeyi amaçlayan BOS uygulamamızla **14.500 adet** kağıdın tasarrufunu sağladık.



# Gıda İsrafını Önleme Çalışmalarımız

Performans Göstergesi	Hedef Yıl	Hedef	2020 Performansı	Hedefe Göre Durum	Baz Yılı / Durumu
Gıda imha tonajımız / gıda satış tonajımız	2030	%50 ↓	%24 ↓	Devam ediyor	2018 / 5,36
	2025	%36,6 ↓			

Gıda perakendecisi olarak sürdürülebilir tarımın desteklenmesinin yanında bin bir emekle üretilen gıda ürünlerinin israfının önlenmesi ve öncelikli olarak gıda olarak tüketilmesi konusunda sorumluluğumuz olduğuna inanıyoruz. Operasyonlarımızdaki gıda kayıp ve imhalarını gıda kazanım hiyerarşisine uygun olarak azaltmak ve tüketilebilir durumdaki gıdaların yeniden değerlendirilmesini sağlamak için ölçümleme, kategorizasyon, analiz ve iyileştirme çalışmaları yürütüyoruz. Ayrıca, müşterilerimizin bu konudaki farkındalıklarını artırıyor, gündelik hayatta uygulayabilecekleri öneriler sunuyoruz.



## PERFORMANS VE HEDEFLERİMİZ

**Consumer Goods Forum (CGF) bünyesindeki Gıda İsrafı koalisyonunun üyesi** şirketler olarak **SKA 12.3 ile paralel** şekilde gıda imha oranlarımızı 2030 yılına kadar yarı yarıya azaltmayı taahhüt ettik. Bu doğrultuda, 2018 baz yılına göre gıda imha tonajımızın gıda satış tonajımıza oranını orta vadeli olarak **2025 yılına kadar %36,6, uzun vadeli olarak 2030 yılına kadar %50 azaltmayı hedefliyoruz**. Baz yılımızda 5,36 olan gıda imha oranımız, 2020 yılında 4,07 olarak gerçekleşti ve 2 senede %24'lük bir azaltım sağladık.



2030 yılına kadar gıda imha tonajımızın gıda satış tonajımıza oranını %50 azaltmayı hedefliyorduk, **2 yılda %24 azaltım** sağladık.

## Gıda imha tonajımız / Gıda satış tonajımız (%)



## Gıda israfını azaltmaya yönelik yürüttüğümüz projeler aşağıdaki şekildedir:

- Operasyonel iyileştirmeler
- Gıdaların ihtiyaç sahiplerine ulaştırılması
- Tüketici farkındalığının artırılması
- Hayvanların beslenmesi için gıda bağıışı
- Teknolojik yöntemlerle ürün raf ömrünü uzatma
- Organik atıktan enerji üretimi
- Tedarikçilerimizin gıda atıklarının azaltılması



## OPERASYONEL İYİLEŞTİRMELER VE İNDİRİMLİ SATIŞLARIMIZ

Atık hiyerarşisinin en öncelikli basamağı olan kaynağında azaltma hedefimiz doğrultusunda, gıda bozulmasından kaynaklanan gıda imhasının azaltılması yönündeki çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

**Gıda imhalarımızın %80'lik kısmını sebze ve meyvelerin oluşturduğunu** tespit ettik ve hızlı bozulan bu ürün kategorisine yönelik çeşitli çalışmalar gerçekleştirdik. Fazla stoklamadan kaynaklanan kayıpları önlemek amacıyla hayata geçirdiğimiz **otomatik sipariş sisteminde**, meyve ve sebzelerin siparişi, önceki siparişler, stok durumları ve satışlar hakkındaki bilgileri öğrenen bir algoritma kullanıyoruz. Mağazalarımızın tamamında yaygınlaştırdığımız bu sistem ile **doğru sipariş ve stoklamayı** garanti altına alıyoruz.

**Olgun meyve ve sebzeleri ve Son Tüketim Tarihi (STT) yaklaşan taze ürünlerimizi %25-50 indirimli** sunarak öncelikli olarak satışa dönüşmelerini destekliyoruz. Bu indirimlerle 2020 yılında, 4.774 ton meyve, sebze, et, tavuk gibi taze ürünün imhasının önüne geçtik ve 10 MigrosJet mağazasının yıllık cirosuna eşdeğer miktardaki gıdayı kurtardık.



STT'si yaklaşan taze gıda ve olgun meyve ve sebze ürünlerinde yaptığımız indirimler ile **4.774 ton gıda kaybını önledik.**

2020 yılında hayata geçirdiğimiz **Muz Ağacı projesi** ile muzların yer ile teması kesilerek çürüme ve imha oranları düşürüldü. Kurulum yapılan 15 mağazanın bir yıllık kümüle muz imha oranı önceki yıl ile karşılaştırıldığında imha edilen **kg değerinde ortalama %16 azalma** tespit edildi. Projenin yaygınlaştırılmasına karar verildi.



## GIDAYA SAYGI PROJEMİZ

Görsel olarak satış standartlarını karşılamayan ancak besleyiciliğini koruyan ve tüketime uygun gıda ürünlerini, web tabanlı bir bağış platformu olan **"Fazla Gıda"** ile ihtiyaç sahiplerine ulaştırıyoruz. 2017 yılında, Türkiye'de ilk kez kullanmaya başladığımız bu yeni nesil uygulama sayesinde, bağışlanabilir durumdaki gıda ürünleri ile ihtiyaç sahiplerinin talepleri eşleşiyor. Böylelikle, bağışlanan gıdalar doğru adreslere ve uygun miktarda ulaşılarak tamamı değerlendiriliyor.

**6,8 milyonu aşkın öğünün** ihtiyaç sahiplerine ulaştırılmasına destek olduk.

**2020 yılında yaptığımız 1.216 ton bağış** ile birlikte proje başından bu yana 3,2 ton gıdaya denk gelen **6,8 milyonu aşkın öğünün** ihtiyaç sahiplerine ulaştırılmasına destek oluyoruz. Projemizin videosunu youtube kanalımızdan **izleyebilirsiniz.**

**TAZELERİ  
ATMIYORUZ  
PAYLAŞIYORUZ!**



## TÜKETİCİ BİLİNÇLENDİRME ÇALIŞMALARIMIZ

Gıda kaybını azaltmaya yönelik geliştirdiğimiz uygulama ve projelerimize ek olarak, mevcut durumu anlamaya ve tüketici üzerinde farkındalık yaratmaya odaklanıyoruz. 2018 yılında Gıda Güvenliği Derneği tarafından Nielsen'e yaptırılan gıda kaybına yol açan tüketici davranışları araştırmasına destek verdik. 2020 yılında, revize edilen Türk Gıda Koteksi Etiketleme ve Tüketicileri Bilgilendirme Yönetmeliği'nin kılavuzuna, tavsiye edilen tüketim tarihi (TETT) geçen ürünlerin tüketilebileceği ve satışa sunulabileceği bilgisinin eklenmesiyle yersiz gıda atıklarını önlemek adına tüketici bilinçlendirme çalışmaları yürütmeye

başladık. Aynı zamanda, **Birleşmiş Milletler Gıda ve Tarım Örgütü (FAO) ve Tarım ve Orman Bakanlığımız tarafından gıda israfına yönelik** kamuoyu farkındalığı yaratmak için başlatılan **Gıdanı Korumaya** kampanyasına dahil olduk. Bu doğrultuda, mağazalarımız ve sosyal medya kanallarımız üzerinden STT (son tüketim tarihi) – TETT farkı, gıdaların doğru koşullarda saklanması, kalan gıdaların farklı tariflerle değerlendirilmesi gibi konularda infografik ve videolarla bilgilendirme yapmaya başladık. Ayrıca, **19.895 çalışmamıza 'STT İndirim Uygulama'** eğitimi, **19.137 çalışmamıza da 'Atık Kazanım Süreci'** eğitimini online olarak gerçekleştirdik.



**Perakende ve hızlı tüketim sektörünün önde gelen şirketlerinin katkılarıyla, Gıda Güvenliği Derneği** tarafından düzenlenen ve Nielsen tarafından yapılan gıda kaybına yol açan tüketici algıları ve davranışları araştırmasına öncülük ettik.

## 2018



Tarım ve Ormanlık Bakanlığı tarafından düzenlenen çalışmaya katılım göstererek öneri ve görüşlerimizi belirttik.

## 2019



Birleşmiş Milletler Gıda ve Tarım Örgütü (FAO) ve Tarım ve Orman Bakanlığımız tarafından gıda israfına yönelik kamuoyu farkındalığı yaratmak için başlatılan Gıdanı Korumaya kampanyasına dahil olduk.

## 2020



### KALAN TAZELER KÜÇÜK DOSTLARIMIZA PROJEMİZ

2014 yılından bu yana, orman ve sokak hayvanlarının beslenmesi için “Kalan Tazeler Küçük Dostlarımıza” projesini yürütüyoruz. Mağazalarımızda son kullanım tarihi yaklaşan; ancak hala tüketilebilir olma özelliğini koruyan gıda ürünleri, **HAYTAP (Hayvan Hakları Federasyonu) aracılığı** ile sokak ve orman hayvanlarının doyurulması için bağışlanıyor. Proje kapsamında **1.120 tonu 2020 yılında** olmak üzere bugüne kadar toplamda **3.016 ton gıda yardımı ile orman ve sokak hayvanlarının beslenmesine** katkı sağladık. Mağazaların çevresinde yaşayan sokak hayvanlarının, temiz ve sağlıklı bir ortamda beslenebilmesi için **25 ildeki 300 Migros ve Macrocenter mağazamızın önüne, özel tasarım mama kapları** yerleştirdik. Sokak hayvanlarının fazla olduğu bölgelerde yer alan mağazalarımızda, gelen talepler doğrultusunda mama kaplarını, mağazamıza tahsis ediyoruz.

Bu mağazalarımız, mama alanlarındaki kedi ve köpek mamalarını düzenli olarak tazelemeye özen gösteriyor.



### KIRMIZI ET ÜRÜNLERİMİZİN ÖMRÜNÜ UZATMA ÇALIŞMALARIMIZ

MİGET kapsamında, yenilikçi üretim hattımız ve uzman kasap kadromuz sayesinde, ürünlerimizi olabilecek en etkili şekilde değerlendirme, kaybı en aza indirme ve ürünlerimizin raf ömürlerini uzatma amaçlarımıza yönelik çalışmalar yürütüyoruz.

- **MAP (Modifiye Atmosfer Paketlemesi)** ambalajlama tekniği aracılığı ile optimum stoklama ve güçlü soğuk zinciri uygulamalarını gerçekleştirdik ve ürünlerimizin raf ömrünü %30'a yakın bir oranda uzattık.
- 2019 yıl sonu itibariyle, hammadde olarak üretimde kullanılan dana karkasta **'Sıfır Stok'** uygulamasına geçtik. Uygulama sonucunda, raf ömrünün %40 oranında uzatılması hedeflendi ancak 2020 yılında, pandemi sebebiyle çalışmada duraksama yaşandı.

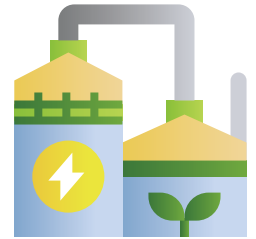
Kırmızı et ürünlerimizin ömrünü MAP ambalaj ile %30 artırdık.



2020 yılında, elde edilen biyogazdan, **100 watt ampülü 372.308 gün** çalıştıracak kadar enerji elde ettik.

### ORGANİK ATIKTAN ENERJİ ÜRETİMİ ÇALIŞMALARIMIZ

Tüketime uygun olmayan organik atıkların, enerji geri kazanımı ve biyokompost elde edilmesi için kullanılmasını destekliyoruz. Bursa, Gebze, Esenyurt ve Bayrampaşa dağıtım merkezlerimizin ve Bursa sebze ve meyve depomuzun oluşturduğu gıda atıklarını, kaynağında ayrıştırıyor ve biyogaz tesislerine gönderiyoruz. 2020 yılında, bu tesislerimiz ile bağlantılı olan **719 adet mağazamızın, 4.255 ton organik atığını biyogaz tesisine** gönderdik ve oluşan 425 dekametre küp biyogazdan, 2.458 ton kompost, 899 kWh elektrik elde edildi. Bu da **100 watt ampülü 372.308 gün çalıştıracak** enerjiye denk geliyor.



Organik Atıklardan Elde Edilen Enerji	2018	2019	2020
Biyogaz (dm <sup>3</sup> )	528	520	425
Elektrik (kWh)	1.028	1.012	899
Kompost (ton)	3.051	2.851	2.458
Biyogaz tesisine gönderilen atık (ton)	5.281	5.200	4.255

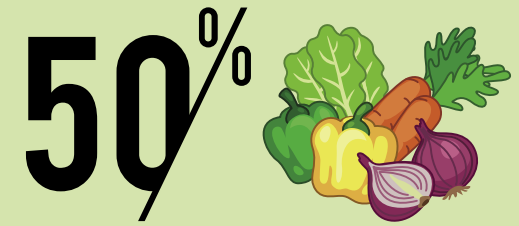
## TEDARİKÇİLERİMİZİN GIDA ATIKLARININ AZALTIMASI

Operasyonlarımızdaki gıda atıklarını azaltmak adına mücadele etmemizin yanı sıra tedarikçilerimizi de gıda atıklarını azaltmaları için destekliyoruz. Bu doğrultuda, **World Resources Initiative (WRI)** tarafından globalde yönetilen **"10x20x30" girişimine** dahil olduk. Dünya çapında 10 perakendecinin 20'ser tedarikçi firmasını davet ettiği bu girişimde, SKA 12.3'te yer alan 2030 yılına kadar gıda imhalarının **yarı yarıya azaltılması** hedefinin tedarik zinciri boyunca desteklenmesi amaçlanıyor. 2020 yılında bu girişime bizimle birlikte, **23 gönüllü tedarikçimiz dahil oldu**. Gıda atıklarını azaltmak için globalde gerçekleştirilen çalışmalar hakkında bilgi ve eğitimler düzenlediğimiz firmalarımız gıda imha oranlarını ölçmek ve azaltmak için çalışmalara başladı. **Küresel Gıda Kayıp ve İsrafi Önleme Protokolü'nün** kullanımı ve WRI tarafından oluşturulan ATLAS programı kapsamında, gıda atıklarının kayıt altına alınabilmesi için, tedarikçilerimize rehberlik ediyoruz.

Sektörün öncü firması olarak, **WRI 10x20x30** girişiminde yer alan ilk 10 perakendeci arasında **Türkiye'den tek şirketiz**.

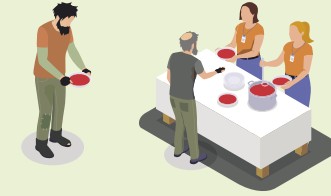
### Kaynağında Azaltım:

Geliştirilen otomatik sipariş sistemi ile mağazalarımızdaki ürün stoklarını gıda atıklarını engelleyecek şekilde kurguladık. Tüketim tarihi yaklaşan et ve süt ürünlerine, kuru gıda ve olgun sebze meyvelere %25 ve %50 arasında indirim uyguluyoruz.



### İhtiyaç Sahiplerine Gıda Yardımı:

Görsel olarak satış standardına uymayan, ancak tüketime uygun gıdaları bağış platformu üzerinden ihtiyaç sahiplerine ulaştırıyoruz.



### Hayvanları Besle:

Satışa uygun olmayan, ancak tüketilebilir olan gıdalarla sokak hayvanlarını besliyoruz.



### Endüstriyel Kullanım:

Müşterilerimizin bize teslim ettiği bitkisel atık yağların biodizele dönüştürülmesini sağlıyoruz.



### Gübreleştirme:

Tüketilemeyecek organik atıkların biogaza ve gübreye dönüştürülmesini sağlıyoruz.



**Arazi Doldurma /Yakma**

# Etkin Atık Yönetimimiz

Etkin atık yönetimi yaklaşımımız doğrultusunda tüm tesislerimizde Sıfır Atık Belgesi almayı hedefliyoruz. Sürdürülebilir tüketim anlayışını tüm iş süreçlerimize entegre ederek, kaynaklarımızın etkili ve verimli kullanımının yanı sıra, operasyonlarımız sonucunda oluşan atık miktarımızı minimize etmeyi hedefliyoruz.

2018, 2019 ve 2020 yıllarına ilişkin bertaraf türlerine göre atık miktarlarımız aşağıdaki tabloda yer alıyor.

Atık Türü	Bertaraf Türü	Miktar (ton)		
		2018	2019	2020
	Geri dönüşüm / Geri kazanım	17.024*	17.264,24*	16.979,67
	Tekrar kullanım / Hayvan yemi	327	550	831.51
	Biogaz / Kompost	5.281	5200	4.255
<b>Tehlikesiz</b>	Belediyeye teslim edilen	24.420	29.360	26.503,18
	Sokak hayvanlarına bağış	641,1	894	1.120,1
	Gıda bankalarına bağış	528	1424	1.216
	Yakma	275,7	223	246
	Geri dönüşüm / Geri kazanım	6,1	5.494	7,15
<b>Tehlikeli</b>	Biodizel	28	30	30,96
	Yakma	0,735	4,46	9,126

\*ÇEVKO'ya teslim edilen kalemlere ilişkin veriler eklenmiştir.



## PLASTİK ATIĞINI AZALTMA ÇALIŞMALARIMIZ

Performans Göstergesi	Hedef Yılı	Hedef
Poşetlerin plastik gramajının azaltılması	2023	330 ton plastik atığının önlenmesi
Tedarikçilerimizin sevkiyatlarındaki plastik atığın azaltılması	2023	Yeniden kullanılabilen konteyner kasa kullanımının yaygınlaştırılmasıyla 30 ton plastik atık tasarrufu sağlanması
Özgün markalı ürün ambalajlarının geliştirilmesi	2021	Tüm özgün markalı ürünlerde ambalaj içerik ve geri dönüşüm oranlarının tespiti edilmesi
	2023	Geri dönüşüm oranı düşük ambalajlarda kademeli olarak iyileştirme yapmak
	2025	10 adet özgün markalı üründe ambalaj azaltımı ve malzeme iyileştirmesi yapılması Gıda-dışı ürün ambalajlarında %25 oranında r-PET kullanarak 25 ton plastik tasarrufu sağlanması
Köpük tabak kullanımının azaltılması	2023	Operasyonlarımızdaki köpük tabak (PS) kullanımının %50 azaltılması
Macrocenter'daki paketli meyve – sebzelerde karton ambalaj kullanımı	2023	40 ton plastik atığının önlenmesi

Plastik atıkların büyük bir hızla artması, iklim değişikliği ve çevre kirliliğinde büyük bir rol oynuyor. Doğal yaşamı bu denli etkileyen bu problemin önüne geçebilmek amacıyla, sorumlu üretim ve tüketim anlayışıyla operasyonlarımızı gerçekleştiriyoruz. 2020 yılında, **Global Compact Türkiye, Sürdürülebilir Kalkınma Derneği (SKD Türkiye) ve TÜSİAD iş birlikleriyle** plastik kirliliğiyle mücadele adına kurulan **“İş Dünyası Plastik Girişimi”**ne dahil olarak plastik atıklar konusunda taahhüt ve hedeflerimizi belirledik. Bu hedefler doğrultusunda 2023 yılına kadar toplamda **493 ton** plastik atığın önüne geçmeyi hedefliyoruz.

2023 yılına kadar toplamda **493 ton** plastik atığın önüne geçmeyi hedefliyoruz.

Alışveriş poşetleri, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'nın yayımlanmış olduğu yönetmeliğe göre 1 Ocak 2019 itibariyle, ücretli hale geldi. Bu geçiş sürecinde müşterilerimizin bilgilendirilmesi, non-woven çevreci poşet ve bez çantalara yönlendirilmesi konusunda yoğun farkındalık çalışmaları ve kampanyalar yaptık. 2020 yılındaki plastik poşet kullanımı, paralı satışın olduğu 2018 yılına kıyasla %66 daha az seyretti. 2020 yılında ayrıca **1.764.437 adet non-woven çevreci poşet ve bez çanta** satışı yaptık.



**“Daha az plastik dünyamıza iyi gelecek”** mottosu ile mağazalarımızda gereksiz plastik ambalaj kullanımının azaltılması ve ambalajlama tekniklerinin geliştirilmesi konusunda çeşitli çalışmalar gerçekleştiriyoruz. 2020 yılında, 2 tür ambalaj için çalışmalarımıza başladık ve sebze ve meyve ürünlerimizin paketlenmesinde delikli kese kağıdı kullanımı kapsamında araştırmalar yürüttük.

Money kart kullanımından kaynaklanan plastik tüketimini azaltmak adına müşterilerimizi mobil Money kullanmaya teşvik ediyoruz. Başvuru sırasındaki kağıt tüketimini de önlemek amacıyla, Money kart başvurularını dijital ortama taşıdık. 2020 yılında, **mobil Money kullanım oranı, kartlı alışveriş işlemlerinin %68'ine** ulaştı.

Bir tedarikçimiz ile dağıtım merkezlerimize yapılan sevkiyat usulünü değiştirerek PS köpük tabaktan **yeniden kullanılabilir konteyner kasaya** geçtik ve aylık **1,2 ton PS köpük tabak kullanımının önüne** geçtik. Bu değişimin diğer tedarikçilere de uygulanarak genişletilmesi planlanıyor. Daha az plastik kullanımını sağlamak adına destekleyici çalışma ve hedeflerimiz şunlardır:



- 2021 yılına kadar, Tazedirekt'in ürün paketlemelerinde kullanılan paketleme malzemelerinin doğa dostu olması adına çalışmalarımızın sonuçlandırılması,
- **“Tazedirekt Tedarikçi Akademisi”** programının başlatılması ve programda başarılı olan firmalarımıza başarı belgesi ve IFS belgesi sunulması,
- 2023 yılına kadar 20 tedarikçimize **4R (Redesign-Reduce-Reuse-Recycle)** eğitiminin verilmesi.
- 2021 yılında, tek kullanımlık ambalaj tüketimini azaltmak adına **saklama kapları** ürün kategorisinde **en az üç kampanya** yapılması,
- 2021 yılında 180 mağazamızda **tek kullanımlık plastiklere alternatif, sürdürülebilir ürünler için özel stant** kurulması,
- 2021 yılında, sebze ve meyve paketlemesi kapsamındaki delikli kese kağıdı çalışmalarının sonuçlandırılması.

## ÖZGÜN MARKALI ÜRÜNLERİMİZİN AMBALAJLARINDA ÇEVRECİ ÇÖZÜMLER

Özgün markalı ürünlerimizin ambalajlarındaki plastik oranlarını azaltmak ve daha çevreci alternatifler geliştirmek için çalışmalar yürütüyoruz. Deterjan ve kağıt kategorisinden **40 özgün markalı ürünümüz**, diğer lider markalara kıyasla ürün başına ortalama **%47, toplamda 373 ton daha az plastik** içeriyor. Bunun yanında, özgün markalı yoğurtlarımızın gramajını **2,5 kg'dan 3 kg'a, ketçap ve mayonez ürünlerimizin de 700 gr'dan 1 kg'a artırarak, 46 ton daha az plastik** kullanımı gerçekleştirmiş olduk. Bulaşık deterjanı kategorisinden 2 özgün markalı ürünümüzün ambalajlarında %25 oranında r-Pet (geri dönüştürülmüş pet) kullandık. 2021 yılında r-Pet kullandığımız ürün sayısını 4'e, 2025 yılına kadar 10'a yükseltmeyi hedefliyoruz. Özgün markalı ürünlerimizin ambalajında polistiren ve karbon siyahı, ürün ile doğrudan temas eden hiçbir noktada ise PVC kullanmıyoruz.

Bu çalışmalarımızın yanında, özgün markalı ürün ticaretimizin %37'sine denk gelen ürünlerimizin yaşam döngüsü analizleri yaparak, yarattıkları karbon salımlarını ölçtük. Gıda, gıda dışı ve Uzman Kasap kategorilerimizden, **122 adet ürünümüzün, 2020 yılı satışlarından kaynaklanan karbon salımı 219.018 tCO<sub>2</sub>e** olarak hesaplandı. Önümüzdeki yıllarda, özgün markalı tüm ürünlerimizin yaşam döngüsü analizlerini tamamlamayı amaçlıyoruz.

2021 yılında r-Pet kullandığımız ürün sayısını 4'e, 2025 yılına kadar 10'a yükseltmeyi hedefliyoruz.

MİGET taze et işleme tesislerimizde ürettiğimiz etlerin ve Uzman Kasap ürünlerimizin ambalajlarının sürdürülebilir ve biyoçözünür materyallere dönüşümü için çalışmalar yürütüyoruz.

- **MAP (modifiye atmosfer paketlenmesi)** ambalajlarımızda kullanılan üst filmin inceltilmesi ve mono malzeme kullanımı konusunda çalışmalar yürütülüyor.
- **'Biyoçözünür Ambalaj AB Proje Ortaklığı'** çalışmaları pandemi nedeniyle yavaşladı, ambalajın meyve – sebze uyarlanması üzerinde duruluyor.
- **Üretimde hammadde olarak kullanılan Dana Karkasta "Sıfır Stok" Uygulaması** pandemi nedeniyle 2 ay uygulanabildi. Raf ömrünün uzatılması için iyileştirme çalışma grubu oluşturduk.



## ATIK TOPLAMA VE GERİ DÖNÜŞÜME KATKILARIMIZ



### ATIK YAĞ VE PİL TOPLAMA ÇALIŞMALARIMIZ

Kanalizasyona dökülen 1 litre atık yağ, 1 milyon litre temiz suyu kullanılamaz hale getiriyor. Bu durumun bilincinde olarak, mağazalarımız ve 'Migros Sanal Market' aracılığıyla müşterilerimizden topladığımız atık yağları Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından yetkilendirilmiş lisanslı firmalara ulaştırıyoruz. Bu yağlar ile biyodizel üretimi gerçekleştiriliyor.

- 2017 yılından bu yana 'Migros Sanal Market' ile bitkisel atık yağları ve atık pilleri müşterilerimizin evlerinden alarak, geri dönüşüm için yetkili kuruluşlara ulaştırıyoruz.
- 2020 yılında, '**Migros Sanal Market**' aracılığıyla **80 kg pil ve 188 kg bitkisel yağ** toplanırken, mağazalarımızla birlikte **toplam 31 ton bitkisel atık yağı ve 5,67 ton atık pili** lisanslı firmalara teslim ettik.
- 2020 yılında, müşterilerimizden topladığımız **77,38 ton elektrikli ve elektronik aleti** ise Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından yetkilendirilmiş lisanslı kuruluşlara ulaştırarak geri dönüşüme kazandırdık.

Yıllara göre geri dönüşüme kazandırılan bitkisel atık yağ, atık pil ve elektronik atık miktarlarına raporumuzun '**Ekler**' bölümünden ulaşabilirsiniz.

2020 yılında **31 ton bitkisel atık yağ, 5,67 ton atık pil** toplandı.



### TURMEPA İLE DENİZLER TEMİZLENİYOR

Toplanan bitkisel atık yağlar sayesinde **TURMEPA Deniz Temiz Derneği** ile denizlerin temizlenmesine katkı sağladık. Öncülüğümüzde sürdürülen **Bitkisel Atık Yağ Toplama Projesi** kapsamında DENİZTEMİZ 3 Teknesi'ne yapılan bağışlar ile Hisarönü körfezinde Selimiye koyundan, 2020 yılında 180.000 litre atık su toplandı. Böylece 1,4 milyon litre deniz suyunun temiz kalması sağlandı.



### PİLLER MİGROS'A SÜTLER ÇOCUKLARA

2019 yılında başlayan '**Piller Migros'a Sütler Çocuklara**' projesiyle mağazalarımıza getirilen atık piller, TAP'a gönderildiğinde her 1 kg atık pile karşılık, 1 litre UHT tam yağlı Migros marka süt **Koruncuk Vakfı'na** (Korunmaya Muhtaç Çocuklar Vakfı) bağışlanıyor. 2020 yılında, müşterilerimizden topladığımız atık pilleri Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından yetkilendirilmiş olan Taşınabilir Pil Üreticileri ve İthalatçıları Derneği'ne (TAP) ileterek **5.676 litrelik süt bağışına** aracılık ettik. Toplanan piller sayesinde aynı zamanda 110.000 m<sup>3</sup> toprağın kirlenmesi önendi.





## GERİ DÖNÜŞÜMÜ DESTEKLEYİCİ ÇALIŞMALARIMIZ



### DOĞAL HAYATI KORUMA VAKFI İLE SOSYAL SORUMLULUK PROJEMİZ

2018 yılından bu yana, **WWF-Türkiye (Doğal Hayatı Koruma Vakfı) ve Nestlé ile birlikte** yürüttüğümüz proje ile mağazalarımızda satılan Nestlé kahvaltılık gevreklerinin gelirinin bir bölümü ile Çukurova Deltası'nda **deniz kaplumbağalarının**, Dilek Yarımadası'nda ise **yunusların izlenmesi ve korunması** için WWF'e destek olduk. Müşterilerimiz ayrıca aldıkları kampanyalı ambalajları, mağazalarımızda yer alan **'Müşteri Atık Noktaları'na atarak ÇEVKO iş birliğinde** geri dönüşüme katkı sağladılar. Proje kapsamında 4 ton ambalaj geri dönüşüme kazandırılırken, Van İl Millî Eğitim Müdürlüğü'ne 1.000 adet kırtasiye seti ve WWF tişörtü bağışlandı.



### TEMİZKEN GÜZEL PROJEMİZ

2020 yılında, **CİF ile yaptığımız Temizken Güzel Projesi** ile Covid-19 salgını sonunda, mağazalarımızda satılan her CİF ürünün satışından elde ettiğimiz gelirin bir kısmı ile Caddebostan sahilini temizledik. Ayrıca, başlattığımız imza kampanyası ile **her 100.000 söz için 1 tane çöp kaparı İstanbul Boğazı** ile buluşturduk.



### WWF TÜRKİYE İLE YEŞİL OFİS PROGRAMI

Önceki yıllarda Genel Müdürlük ve Şube Direktörlüklerimizde yürüttüğümüz **Bizi Hayata Geri Döndür** projemizle ambalaj atıklarının, kağıtların, cam atıkların ve organik atıkların kaynağında ayrıştırılarak geri dönüşüme kazandırılmasını sağladık. **2019 yılında, WWF-Türkiye ile** ofislerde tasarruf ve iyileştirme amaçlı uygulanan **'Yeşil Ofis' programına** katıldık. Hedefimiz, karbon emisyonu başta olmak üzere enerji tasarrufu, yenilenebilir kaynaklar, doğal kaynakların bilinçli kullanımı ve yaşam tarzının değiştirilmesi konularında, çalışanlarımızda farkındalık yaratmaktır. Bu doğrultudaki hedeflerimize ulaştık ve 2020 yılında, **Genel Müdürlük ofisimiz için 'Yeşil Ofis Diploması'** almaya hak kazandık.



### SIFIR ATIK PROJESİ'NE KATKIMIZ

Sıfır Atık Yönetim Sistemi, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından, atık oluşumunun önlenmesi, oluşan atıkların kaynağında ayrı toplanması ve geri kazanım süreçlerinin kayıt altına alınması, belgelenmesi ve izlenebilirliğinin sağlanması için oluşturulan çevrimiçi sistemdir. 2019 yılında yayımlanan Sıfır Atık Yönetmeliği ile zincir marketlerin bu sistemi kurarak uygulamaya geçirmeleri zorunlu tutuldu. Bu kapsamda Sıfır Atık Yönetim Sisteminin kurulması için mağazalarımız ve diğer operasyonel birimlerimiz için tüm kriterleri tamamladık. Geçiş için eğitim ve bilinçlendirme çalışmalarımıza devam ediyoruz. 2021'den itibaren içecek ambalajlarına uygulanacak olan depozito sisteminin kurulmasında Bakanlığın çalışma gruplarında aktif yer alıyoruz.



### ÇEVKO İLE GERİ DÖNÜŞÜM İŞ BİRLİĞİMİZ

Operasyonel faaliyetlerimiz sonucunda ortaya çıkan metal, ahşap, kağıt- karton, plastik, cam nitelikli tehlikesiz atıkları kaynağında ve usulüne uygun bir biçimde toplayıp lisanslı firmalar aracılığı ile geri dönüştürülmesini sağlıyoruz. Özgün markalı ürünlerimizin ambalajlarını geri dönüşüme uygun olarak tasarlıyor ve **ÇEVKO ile yapılan iş birliği** sonucunda, bu ürünlerimizin ambalaj atıklarının da geri dönüşümünü sağlıyoruz. Ambalaj Atıklarının Kontrolü Yönetmeliği'nde bulunan hedefler kapsamında, şirketimizin her yıl güncellenen iyileştirme hedefi bulunuyor. 2020 yılında, belirlediğimiz hedefi gerçekleştirerek, özgün markalı ürünlerimizin yaklaşık %57'sini piyasadan toplayıp geri dönüşüme kazandırdık. Tüm bu çalışmalar sayesinde 2020 yılında geri dönüşümü sağlanan ahşap, kağıt ve karton ürünleri ile 98.776 ağacın kesilmesini önledik.

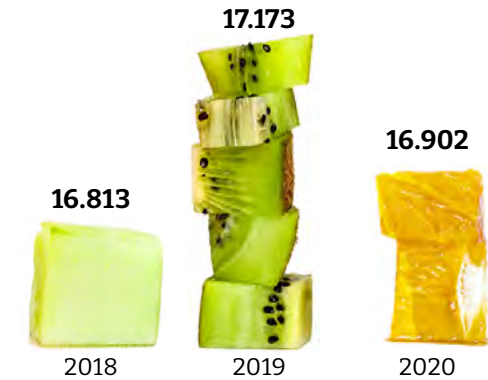



Özgün markalı ürünlerimizin yaklaşık %57'sini piyasadan toplayıp geri dönüşüme kazandırdık.

### 2020 Yılında Geri Dönüşüme Kazandırılan Ambalaj Atık Türü ve Miktarı (ton)



### Yıllara Göre Geri Dönüşüme Kazandırılan Ambalaj Atık Miktarı (ton)





**Sorumlu  
İş Yapma  
Anlayışımız**

# Yönetim Kurulu ve Sermaye Yapımız

## SERMAYE YAPIMIZ

31 Aralık 2020 itibarıyla şirketin sermaye yapısı şu şekildedir\*:

Migros Ticaret A.Ş. Sermaye Yapısı:  
**181.054.233 TL**

Adı	Pay Tutarı (TL)	Pay Oranı (%)
MH Perakendecilik ve Ticaret A.Ş.	89.046.058	49,18
Kenan Investments S.A.*	21.308.336	11,77
Migros Ticaret A.Ş.	2.962.116	1,64
Diğer	67.737.723	37,41
<b>Toplam</b>	<b>181.054.233</b>	<b>100,00</b>

\*Kenan Investments S.A.'nın 26 Ocak 2021 tarihinde sahip olduğu tüm Migros Ticaret A.Ş. paylarını satışı sonrasında, 26 Ocak 2021 tarihi itibarıyla Şirket'in sermaye yapısına **Eklerden** ulaşabilirsiniz.

2020 yıl sonu itibarıyla Kazakistan'daki perakende operasyonlarımız sonlanmış olup, 1 adet alışveriş merkezi ile faaliyetler devam etmektedir. 2021 yılı Mart ayı itibarıyla ise Kuzey Makedonya operasyonlarımız sonlanmıştır. Detaylı bilgiye **2020 yılı Faaliyet Raporumuzdan** ulaşabilirsiniz.

## YÖNETİM KURULUMUZUN YAPISI

Genel Kurul tarafından sınırlı sürelerde görev yapmaları için seçilen Migros Yönetim Kurulu, şirketimizin en üst düzey stratejik karar alma ve kontrol organıdır. Yönetim Kurulumuz, kurumsal yönetim ilkelerimiz doğrultusunda, risk ve getiri dengesini, büyüme ve şirket çıkarlarını göz önünde bulundurarak şirketimizin şeffaf, hesap verebilir, adil ve sorumlu bir şekilde yönetiminden sorumludur. Yönetim Kurulumuzda biri kadın olmak üzere 12 üyemiz bulunuyor. Dört kurul üyemiz, SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri Tebliği'nde yer alan bağımsızlık kriterlerini karşılıyor ve bağımsız üye olma niteliği taşıyor. Yönetim Kurulu Başkanlığı ve İcra Başkanlığı

görevi farklı kişiler tarafından yerine getirilmekle birlikte CEO dışındaki kurul üyelerimiz icrai bir göreve sahip değildir.

Yönetim Kurulumuzun yapısı hakkında detaylı bilgiye **kurumsal web sitemizden** ulaşabilirsiniz.

Komitelerimizin üyelerine, yapısına ve çalışma esaslarına ait detaylar kurumsal web sitemizde ve **2020 yılı Faaliyet Raporumuzdan**, işleyişimiz ve yönetimimize ait diğer detaylara ise **Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporumuzdan** ulaşabilirsiniz.



### GÜNCEL SATIN ALMA VE SERMAYE DEĞİŞİKLİĞİ

Şirketimizin 181.054.233 TL olan ödenmiş sermayesinde yıl içinde herhangi bir değişiklik olmadı. Şirketimiz ortaklarından Kenan Investments S.A.'nın 26 Ocak 2021 tarihli özel durum açıklamasında belirtildiği üzere; Kenan Investments S.A.'nın sahip olduğu toplam 21.308.336 TL nominal değerli Migros Ticaret A.Ş. paylarının satışının bedeli, nakden ödenmek koşulu ile beher pay bedeli 44,15 TL satış fiyatı üzerinden gerçekleştirildi. Söz konusu işlem sonrasında, Kenan Investments S.A.'nın Migros'ta herhangi bir payı kalmamıştır. Bunun yanı sıra, 2020 yılında 183 yeni mağaza açılışı gerçekleştirdik, yıl sonunda yurt içi ve yurt dışı toplam net satış alanımız 1,58 milyon m<sup>2</sup>'nin üzerine çıktı.

Önceki raporlara göre yeniden düzenlenen bir bilgi bulunmamaktadır. Şirketimize 2020 yılı içerisinde, rekabete aykırı davranış veya tekelleşme mevzuatı ihlali kapsamında bir bildirim olmadı.

2020 yıl sonu itibariyle Kazakistan'daki perakende operasyonlarımız sonlanmış olup, 1 adet alışveriş merkezi ile faaliyetler devam etmektedir. 2021 yılı Mart ayı itibariyle ise Kuzey Makedonya operasyonlarımız sonlanmıştı.



**Güncel satın alım ve satışlara dair detaylı bilgiye 2020 yılı Faaliyet Raporumuzdan ulaşabilirsiniz.**



# İş Etiği, Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum

## RİSK YÖNETİMİ VE İÇ KONTROL

Süreç ve birimlerimizdeki operasyonel, fonksiyonel ve finansal performans ile ilgili risklerin yönetilebilmesi için **Migros İç Kontrol Sisteminde** bu riskler detaylı olarak tanımlanıyor, doğru bilgi aktarımının sağlanması adına bağımsız bir şekilde inceleniyor ve sonuçları şirketimizin yönetimine sunuluyor. Bu sistemin yapı taşları şu şekildedir:



**Risk Yönetimi Birimimiz:** CFO ve Riskin Erken Teşhisi Komitemize bağlı olan bu birimimiz; şirketimizin varlığını, gelişmesini ve devamlılığını tehlikeye düşürebilecek risklerin erken teşhis edilmesi, tespit edilen risklerle ilgili gerekli önlemlerin alınması ve uygulanması hususlarında faaliyetlerini sürdürüyor. Bu kapsamda, şirketimizin stratejik iş hedeflerinin gerçekleştirilmesine engel olabilecek **risklerin öngörülmesini** sağlamak, bu **riskleri oluşturan faktörleri takip** edebilmek, risklerin **meydana gelme olasılığı** ile **etkilerini** belirlemek ve **ölçebilmek** amacıyla oluşturulmuş çeşitli risk göstergeleri takip ediyor.

**Riskin Erken Teşhisi Komitemiz:** Analiz ve takibi ilgili birimler tarafından yapılan değişimleri takip ediyor ve **yılda en az altı kez** gerçekleştirilen toplantılarda uygun aksiyonların alınıp alınmadığını değerlendiriyor.

**İç Denetim Departmanımız:** Şirketimizin yürüttüğü faaliyet ve işlemleri yıl boyunca gerçekleştirilen iç denetimler kapsamında araştırıyor ve inceliyor. Herhangi bir usulsüzlük tespit edildiğinde gerekli önlemlerin alınabilmesi için detaylı inceleme yapıyor ve düzensizliklerin ortadan kaldırılabilmesi için öneriler oluşturuluyor.

**Denetimden Sorumlu Komitemiz:** İç Denetim Departmanımız işlevsel olarak bağlıdır ve gerçekleştirdiği denetimlerde etik, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele ve insan haklarına uyum konuları dahil önem arz eden tüm bulgu, sonuç ve analizleri düzenli olarak işlevsel olarak bu komiteye aktarır.

2020 yılında, Denetimden Sorumlu Komitemizce onaylanan denetimler gerçekleştirilerek her üç ayda bir tespit edilen bulgular komite ile paylaşıldı. Ayrıca, Üst Yönetime bildirilen ve alınacak tedbirler hakkında mutabakata varılmış hususların kontrol denetimleri de gerçekleştirildi.

Önceki yıllarda olduğu gibi 2020 yılında da İç Denetim Departmanımız, **Uluslararası İç Denetim Enstitüsü'nün (IIA) standartları ve etik kurallarına uyum** sağlayacak şekilde faaliyetlerini gerçekleştirdi. TSE'nin yaptığı denetimlerin sonucunda "**İç Denetim, Danışmanlık ve Güvence**" kapsamında **TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Belgesi'nin** 2020 yılında da devamlılığı sağlandı. "İç Denetim, Danışmanlık ve Güvence" faaliyetlerinin bir rutin haline getirilip standardize edilmesi ve sürekli gelişen bir yapı kurulması bu belge ile mümkün oluyor.

### İŞ ETİĞİ, RÜŞVET VE YOLSUZLUKLA MÜCADELE

Rüşvet ve yolsuzlukla mücadeleyi risk yönetimi uygulamalarımızın bir parçası olarak görüyor ve odağında risk olan bir yaklaşımla değerlendiriyoruz. Şirketimizin yurt içi faaliyetlerinin tümünü kapsayan bir anlayış ve yaklaşımla, risklerimiz ve potansiyel etkilerimiz denetim ve değerlendirmelere tabi tutuluyor. Yurt dışı denetimlerimiz, risk bazlı iç denetim planına dahil edilerek her yıl süreç ve mağaza denetimi olarak gerçekleştiriliyor. Bu sistemin yapı taşları şu şekildedir:

**İç Denetim Departmanımız:** Günlük ve aylık işlemlerin incelenmesi ile elde edilen sonuçlara istinaden sorgulamalar yapıyor ve çalışanlarımızın rüşvet açısından yüksek riskli görevleri ile yolsuzluk risklerini değerlendirmeye alıyor. Gerçekleştirdiğimiz faaliyetler kapsamında dolandırıcılık, rüşvet veya yolsuzlukla ilgili şüpheli bir durum olduğunda hemen soruşturularak açıklığa kavuşturuluyor, gereken hukuki süreç takip ediliyor ve gerekli olması durumunda paydaşlar bilgilendiriliyor.

**Etik Kurulumuz:** Şirketimizin Kurumsal İletişim, Endüstri İlişkileri, İç Denetim ve Satış direktörlerinden oluşan bu kurul, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele kapsamında gerçekleştirilen iç denetim bulguları, yüksek düzeyde riskler ve etik ilkelerle ilgili konuları değerlendiriyor ve yılda 4 kez topluyor.

**Üst Etik Kurulumuz:** Etik Kurulumuz tarafından, **Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikamız** kapsamındaki şirket performansımız, üst

yönetimimizdeki Genel Müdür ve ilgili Genel Müdür Yardımcılarından oluşan Migros Etik Üst Kurulu'na raporlanıyor.

Şirketimiz, 2020 yılında rüşvet ve yolsuzluk kapsamında herhangi bir ihtilafı suçlamaya muhatap olmadı.

**İlgili politika ve kurallarımız:** Yönetim Kurulumuzca uygulanması kararlılıkla desteklenen **Migros Etik Kuralları** ve **Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikamız** tam uyumu gözeterek faaliyetlerimizi sürdürüyoruz. Şirketimizin etik yaklaşımı ve etik kuralları çerçevesinde oluşturulan Migros Etik Kurallarımız ile rüşvet ve yolsuzluk şüphesi karşısından alınması gereken tavır, sorumluluk ve yaptırımların yer aldığı Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikamız tüm paydaşlarımızca kurumsal web sitemizden ulaşılabilir. Hem Migros Etik Kurallarımız hem de Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikamız; etik, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele, çalışan suistimalleri ve üçüncü taraf riskleri hakkındaki bilgi birikiminden faydalanmak, görüş almak ve gerekli konularda eğitimlerinden yararlanmak amacıyla üyesi olduğumuz Etik ve İtibar



Derneği'nin (TEİD) üyelik beyannamesi ve etik ilkeleri ile de uyumlu olma özelliği taşıyor.

Etik Değerler Merkezi Derneği'nin (EDMER) düzenlediği **ETİKA Türkiye Etik Ödülleri**nde etik değerler, iş ahlakı, itibar yönetimi, kurumsal yönetim, kurumsal sosyal sorumluluk, uyum yönetimi, liderlik ve yaratıcılık konularını kapsayan 80 madde çerçevesinde değerlendirilerek 2020 yılında da 'Türkiye'nin En Etik Şirketleri' arasında yer almaya hak kazandık.



## KURUMSAL POLİTİKALARA VE ETİK KURALLARA UYUM

**İnsan Kaynakları, İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele ve Sorumlu Tedarik** politikalarımız her yıl ilgili departmanlarca gözden geçirilerek güncelleniyor. **Güncel politikaları, çalışanlarımızla e-posta ve genelgeyle, tedarikçi ve yüklenici firmalarımızla B2B kanallarımız olan MECOM üzerinden, kamuyla ise kurumsal internet sitemiz aracılığı ile paylaşıyoruz.** Politikalarımız en son 2020 yılında güncellendi. Tüm kurumsal politikalarımızı ve Migros Etik Kurallarını şeffaflıkla ve detaylı olarak açıklayan **“Turuncu Kitap”** isimli kılavuz kitabımız çalışanlarımıza yönelik hazırlandı. Bu kılavuz, tüm çalışanlarımızla işe yeni başladıklarında e-posta ile paylaşılıyor ve intranetten de ulaşılabilir.

Kurumsal politikalarımızın anlaşılmasını ve benimsenmesini sağlamak adına politika içeriklerimizi tüm çalışanlarımıza e-egitim olarak sunuyoruz. Mevcut çalışanlarımızın bu eğitimi tamamlaması beklenirken, yeni işe başlayan çalışanlarımızın ise eğitimi işe girdikleri ilk ay alması sağlanıyor. Eğitim sonunda yapılan sınavı geçemeyen çalışanlarımızın verilen eğitimi tekrarlamaları gerekiyor. 2020 yılı itibariyle, kurumsal politikalarımızı kapsayan bu online eğitimi tamamlayan çalışan sayımız **37.290'e ulaştı**. Aynı eğitim, **1.441 aktif kullanıcısı olan B2B kanalımız MECOM üzerinden de tedarikçilerimize** sunuldu.

Ramstore markası ile yürüttüğümüz faaliyetler kapsamında, ilgili kurumsal politikalarımız,

Kazakistan ve Kuzey Makedonya'da yerel diller olan Kazakça, Makedonca ve Rusça'ya tercüme edilip, internet siteleri ve Şirket intranetlerine yüklendi ve çalışanlara e-posta ile bilgilendirme yapıldı. Tüm bunlara ek olarak, kurumsal politikalarımız mağaza çalışanlarımız için ise mağaza panolarına asıldı.\*

### İnsan Kaynakları ve Endüstri İlişkileri

**Departmanlarımız**, çalışanlarımızın etik, rüşvet ve yolsuzluk çerçevesindeki ihlallerini değerlendirip Üst Yönetimimize raporluyor. Sendika üyesi çalışanlarımızın bu kuralları ihlal etmesi durumunda, Toplu İş Sözleşmesi kurallarına paralel olarak sendika temsilcilerinin de katıldığı Disiplin Kurulu toplanıyor. Migros Etik Kurallarının veya Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikasının ihlal edilmesi çalışanın iş sözleşmesinin feshi ile neticeleniyor.

**Çalışanlarımızın**, rüşvet ve yolsuzluk başta olmak üzere etik konuların ihlali konusunda herhangi bir şüphe duyması halinde, **etikkurul@migros.com.tr** e-posta adresine bildirimde bulunabiliyor ve bildirimler doğrudan Migros Etik Kurulu'na iletiliyor.

### Müşterilerimiz, tedarikçilerimiz ve diğer

**paydaşlarımız** rüşvet, yolsuzluk ve diğer etik konularındaki şikayet ve ihbarlarını 444 10 44 Müşteri Hizmetleri hattı veya **etik@migros.com.tr** e-posta adresinden bildirebiliyor.

**Açık kapı politikamız** sayesinde şirketimizin tüm **üst yönetim ve fonksiyon yöneticilerinin iletişim bilgileri kurumsal internet sitemizde yer alıyor** ve tüm paydaşlarımız etik kuralların potansiyel ihlali ile ilgili



Migros yöneticilerine **isim belirtmeksizin ihbarda bulunabiliyor**. Şirketimiz, görevi kötüye kullanma **ihbarı yapan personele misilleme yapılmayacağını taahhüt eder** ve çalışanlarımızın hiçbiri Migros Etik Kurallarına uygun hareket etmesinin veya etik olmayan bir davranışta bulunmayı reddetmesi sebebiyle şirketin uğrayabileceği zarardan sorumlu tutulamaz. Ayrıca, bu gibi bir durumdan dolayı **yaptırıma maruz bırakılmaz**.

*2020 yıl sonu itibariyle Kazakistan'daki perakende operasyonlarımız sonlanmış olup, 1 adet alışveriş merkezi ile faaliyetler devam etmektedir. 2021 yılı Mart ayı itibariyle ise Kuzey Makedonya operasyonlarımız sonlanmıştır.*





Ön test ve son test sonuçlarına göre **eğitimde %26 oranında bilgi artışı** tespit ettik. 2020 yılı içerisinde dışarıdan hizmet aldığımız güvenlik firması çalışanlarının İnsan Hakları politika ve prosedürleri hakkında online eğitim alınması sağlandı. Güvenlik çalışanlarımızın %95'i bu eğitimi tamamladı.

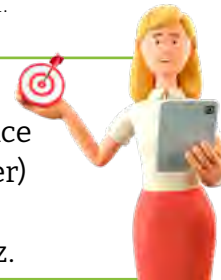
Kuzey Makedonya ve Kazakistan'daki yurt dışı iştiraklerimiz de dahil olmak üzere faaliyet gösterdiğimiz tüm pazarlarda, İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği Politikamızda da belirtildiği gibi **Birleşmiş Milletler İş Hayatı ve İnsan Kaynakları Rehber İlkeleri'ne ve ILO Çalışma Yaşamında Temel İlkeler ve Haklar Bildirgesine uyumlu** olarak faaliyetlerimizi sürdürüyoruz. Riskli durum veya olumsuz gelişmeler söz konusu olsa dahi bu standartlar çerçevesine bağlı kalacağımızı taahhüt ediyoruz.

Türkiye operasyonlarımız ile Kuzey Makedonya ve Kazakistan'daki yurt dışı iştiraklerimizde yürütülen faaliyetlerimiz kapsamındaki işe alım ve yerleştirmeden ücretlendirmeye kadar tüm insan kaynakları süreçlerimiz, ayrıntılı olarak tanımladığımız görev profillerine göre yönetiliyor. Başvuru yapan adaylarda kültür, yaş, cinsiyet ve engellilik gibi ayrımlar gözetmeksizin yetkinliklerine göre işgücüne dahil ediyoruz. Bu doğrultuda, mağazalarımızda başlangıç seviyesi ücretlendirmesi, cinsiyet fark etmeksizin asgari ücret ve yan haklar üzerinden yapılıyor. İnsan kaynakları değerlendirme sistemimizi, herkese eşitlik ilkesi çerçevesinde uyguluyor ve çalışanlarımızın yetkinliğini, kabiliyetini ve performansını genel ve objektif kriterlerle ölçümleyerek takip ediyoruz.

Şirketimizde 2020 yılı içerisinde ayrımcılık iddiası ile 1 ihbar gelmiştir. Etik Kurul toplanmış, iddiaların gerçeği yansıtmadığı tespit edilmiştir. Dolayısıyla, **herhangi bir ayrımcılık vakası yaşanmamıştır.** 2025 yılına kadar, faaliyet alanımızı oluşturan operasyonlarımızı ve değer zincirimizi oluşturan diğer tüm operasyonlarımızı İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği Politikamız ile %99 uyumlu olacak şekilde gerçekleştirmeyi hedefliyoruz. **2020 yılında gerçekleştirilen iç denetimlerde, operasyonlarımız kapsamında herhangi bir insan hakları ihlali tespit edilmedi.** Yurt içi operasyonlarımızda ve yurt dışı iştiraklerimizdeki çalışanlar arasında çocuk işçi çalıştırma veya zorla ve cebren personel çalıştırma gibi durumlar söz konusu değildir. Şirketimiz bünyesinde yer alan ve çocuğu olan kadın ve erkek çalışanlarımız, tüm yasal izinler, kanun, yönetmelik ve toplu sözleşme hükümleri ile belirtilmiş tüm haklara sahiptir.

Yurt dışı operasyonlarımız kapsamında, Ramstore Makedonya ve Ramstore Kazakistan'da\* resmi makamların yönlendirmeleri ile insan hakları ve fırsat eşitliği çalışmaları gerçekleştiriliyor. Ramstore Makedonya ve Ramstore Kazakistan'da yürütülen operasyonlarımızda ayrımcılık, çocuk işçi ve zorla işçi çalıştırma vakaları tespit edilmedi.

**İnsan Hakları ve Tedarik Zincirinde Bağımsız Güvence Beyanına (Seçilmiş Kriterler) raporumuzun 'Ekler' bölümünden ulaşabilirsiniz.**



Yurt içi operasyonlarımızda doğum izni, örgütlenme özgürlüğü ve toplu sözleşme hakkı, temel maaş ve kadınların ücretlerinin erkeklere oranı, insan hakları politikaları/ prosedürlerine istinaden çalışanların aldığı eğitimler ve insan hakları konusunda eğitilmiş güvenlik personeliyle ilgili rapordaki beyanlarımız, uluslararası **ISAE 3000 (Revised) standardına** uyumlu şekilde bağımsız bir denetim firması tarafından doğrulandı.

*\*2020 yıl sonu itibariyle Kazakistan'daki perakende operasyonlarımız sonlanmış olup, 1 adet alışveriş merkezi ile faaliyetler devam etmektedir. 2021 yılı Mart ayı itibariyle ise Kuzey Makedonya operasyonlarımız sonlanmıştır.*



# Sorumlu Reklam ve Pazarlama

Reklam ve pazarlama faaliyetlerimizde, her türlü yönetmelik ve kurala uyum sağlayacak şekilde reklam prodüksiyonu ve yayın iletişimi yapmayı taahhüt ediyoruz. Yayın Politikamız doğrultusunda, 12 yaş altı izleyici kitlesi için hazırlanmış olan program ve kanallarda çocukların tüketimine uygun bulunmayan ürünlerin iletişimi yapılmıyor. Bunun yanı sıra, işlenmiş gıdalarla ilgili olarak televizyon üzerinden yaptığımız tüm iletişimleri, Sağlık Bakanlığı tarafından belirlenen akar bant mesajlarından uygun olanları dahil ederek gerçekleştiriyoruz. Raporlama yılı içerisinde reklam, tanıtım ve sponsorluk faaliyetlerimiz kapsamında, kampanya bilgisinin yanıltıcı olduğu iddiasıyla bir adet idari para ve durdurma cezası alındı. Konuyla ilgili hukuki süreç sürüyor.





**Ekler**

# Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri

## 2020 SU TÜKETİM TABLOLARI

### Su Deşarj Oranları

	2016	2017	2018	2019	2020
Kanalizasyona Deşarj (%)	98,4	98,78	97,09	99,20	98,81
Alıcı Ortalama (Diğer) Deşarj (%)	1,6	1,21	2,91	0,80	1,19

### Kaynağına Göre Su Tüketim Miktarları

	2016	2017	2018	2019	2020
Şebeke suyu (m <sup>3</sup> )	678.308	747.246	859.014	1.235.162	936.220
Kuyu suyu (m <sup>3</sup> )	13.490	13.906	25.776	47.375	40.930

## OTOMASYON SİSTEMİ BULUNAN MAĞAZALARIMIZ

	2016	2017	2018	2019	2020
Soğutma Otomasyonu	1.137	1.586	1.756	1.864	1.978
İklimlendirme Otomasyonu	937	1.061	1.179	1.278	1.355
Aydınlatma Otomasyonu	706	856	933	1.071	1.119

## YILLARA GÖRE GERİ DÖNÜŞÜME KAZANDIRILAN BİTKİSEL ATIK YAĞ, ATIK PİL VE ELEKTRONİK ATIK MİKTARLARI

### Toplanan Bitkisel Atık Yağ Miktarı (ton)

	2016	2017	2018	2019	2020
Toplanan Bitkisel Atık Miktarı (ton)	24	23	28	30	31

2018 ve 2019 yılları verilerine Migros Sanal Market aracılığıyla evlerden toplanan bitkisel atık yağ miktarları da dahildir.

### Toplanan Atık Pil Miktarı (ton)

	2016	2017	2018	2019	2020
Toplanan Atık Pil Miktarı (ton)	2	3	3,5	4,5	5,68

2018 ve 2019 yılları verilerine Migros Sanal Market aracılığıyla evlerden toplanan atık pil miktarları da dahildir.

### Müşterilerimizden Toplanan Elektronik Atık Miktarı (ton)

	2016	2017	2018	2019	2020
Toplanan Elektronik Atık Miktarı (ton)	105	95	211	92	77,38

## YILLARA GÖRE TEDARİKÇİ SAYIMIZ

	2017	2018	2019	2020
Toplam tedarikçi*	2.028	1.901	1.863	1.878
Toplam yeni tedarikçi sayısı	247	199	229	376

\* 1.000 TL ve üzeri alım yaptığımız aktif tedarikçi sayımız

## ÜRÜN KALİTE DENETİMLERİ

Ürün	Sayı
İç kalite denetimi yapılan yeni gıda ürünü	3.301
İç kalite denetimi yapılan yeni gıda dışı ürün	6.138
Akredite laboratuvarında denetlenen ürün*	11.764
Habersiz mağaza doğrulama denetimi	2.154
Hijyen analizi yapılan mağaza sayısı	1.341
Hijyen analiz sayısı (SWAB Analizi)	20.300
Risk Bazlı Süreç Denetim Sayısı	700
Migros Sanal Market süreç denetim sayısı	393
Yeni ve sezonluk mağaza uygunluk denetimi	301
Unlu mamul ve sıcak üretim yeri denetim sayısı	146
Dağıtım Merkezlerinde kalite kontrolü yapılan ürün sayısı	4.162.248
Kontrolü yapılan sevkiyat aracı sayısı**	1.133

\* 11.764 ürünün 40.904 parametre bazında akredite laboratuvarlarda kalite doğrulama analizi yapıldı.

\*\* Dağıtım merkezlerinde sevkiyat yapan araçların sıcaklıklarının data logger ve sıcaklık etiketi ile doğrulanmasıyla araç kontrolleri gerçekleştirildi.

## İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ TABLOLARI

Yaralanma Türüne Göre İş Kazaları (%) *	2018	2019	2020
Kesilme	38	33	31
Kayma/düşme	14	15	14
Cisim düşmesi	8	8	11
Sıkışma	5	6	5
Çarpma	8	9	10
Diğer	27	29	30
Ölüm ile sonuçlanan kaza oranı	0	0	0

Cinsiyete Göre İş kazası Adedi	2018	2019	2020
Erkek	612	658	727
Kadın	315	389	423
Toplam	927	1047	1150

\* WorkSafe İSG yazılımı üzerinden giriş yapılan iş kazaları, giriş yapıldıkları nedenler üzerinden sınıflandırılmaktadır. Geçirilen ağır iş kazalarının kapsamında, 6 aydan fazla iş göremezlik olan kaza bulunmamaktadır. Mağazalar ve İdari Birimler dahildir.



## İNSAN KAYNAKLARI TABLOLARI

## Çalışma şekline ve cinsiyete göre çalışan dağılımı

Çalışan Kategorisi	İstanbul		İstanbul Dışı		Toplam	Yurt dışı İştirakler		Toplam
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek		Kadın	Erkek	
Tam zamanlı çalışan	4.471	7.845	9.640	14.957	36.913	486	299	37.698
Yarı zamanlı çalışan	74	54	400	232	760	0	0	760
<b>Toplam</b>	<b>4.545</b>	<b>7.899</b>	<b>10.040</b>	<b>15.189</b>	<b>37.673</b>	<b>486</b>	<b>299</b>	<b>38.458</b>

## ÜRETİLEN VE DAĞITILAN EKONOMİK DEĞER

KONSOLİDE (000 TL) - UFRS	%	2020
<b>GELİR (Net Satış)</b>	<b>100,0%</b>	<b>28.790.190</b>
<b>DAĞITILAN EKONOMİK DEĞER</b>	<b>92,4%</b>	<b>26.587.853</b>
İşletme giderleri	11,2%	3.218.541
Satışların maliyeti (Tedarikçilere yapılan ödemeler)	74,3%	21.391.323
Çalışan giderleri ve yan haklar	10,8%	3.117.625
Sermaye sağlayıcılara yapılan ödemeler	0,0%	0
Banka faiz giderleri (net)	1,6%	466.402
Devlete yapılan ödemeler - Vergi ödemeleri	0,6%	172.141
Toplumsal yatırımlar	0,0%	0
Yapılan Bağışlar	0,01%	1.806
<b>ELDE TUTULAN EKONOMİK DEĞER</b>	<b>7,6%</b>	<b>2.202.337</b>

Not: Kur farkı geliri / gideri, türev araçlar gelir / gideri ve diğer finansman giderleri üretilen ve dağıtılan ekonomik değer tablosu kapsamına alınmamıştır.

## Düzenli performans gelişim değerlendirmelerinden geçen çalışan yüzdesi (%)

Pozisyon	Kadın	Erkek	Toplam
Merkez	38%	62%	100%
Mağaza Yönetimi	26,5%	73,5%	100%
Mağaza Çalışanı	42%	58%	100%
<b>Toplam Çalışan Sayısı</b>	<b>13.929</b>	<b>20.845</b>	<b>34.774</b>

Operasyonel değişiklikler ve işten ayrılma süreçlerinde; Toplu İş Sözleşmesi ile belirlenmiş ihbar sürelerini ve toplu iş sözleşmesine dahil olmayan çalışanlar için İş Kanunu'nda belirtilen ihbar sürelerini uyguluyoruz. En az bir yıl hizmet verdikten sonra istifa ve kötü davranış dışındaki nedenlerle işten ayrılan çalışanlarımıza (emeklilik, askerlik vb), yasaların ön gördüğü hal ve şartlarda kıdem tazminatı ödüyoruz. Konuyla ilgili süreçlerimizi detaylandırdığımız **Tazminat Politikamızı** kurumsal web sitemizde kamuya açık bir şekilde yayımlıyoruz.

## 26 Ocak 2021 tarihi itibarıyla Migros Ticaret A.Ş'nin sermaye yapısı şu şekildedir:

Adı	Pay Tutarı (TL)	Pay Oranı (%)
MH Perakendecilik ve Ticaret A.Ş.	89.046.058	49,18
Diğer	89.046.059	49,18
Migros Ticaret A.Ş.	2.962.116	1,64
<b>Toplam</b>	<b>181.054.233</b>	<b>100,00</b>

# GRI Standartları İçerik Endeksi

GRI Hizmetleri Ekibi, Materiality Disclosures Service kapsamında GRI içerik endeksinin açık bir şekilde raporda yer aldığını ve 102-40 - 102-49 arası bildirimlerin referanslarının rapor içeriğinde ilgili yerlerde bulunduğunu incelemiştir. Bu hizmet raporun Türkçe versiyonu üzerinde gerçekleştirilmiştir.



GRI STANDARDI	BİLDİRİMLER	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR
<b>GRI 101: Temel Esaslar 2016</b>	GRI 101 gösterge içermemektedir.	
<b>GRI 102: Genel Bildirimler 2016</b>		
<b>Kurumsal Profil</b>	102-1 Kuruluşun adı	Rapor Hakkında s. 6
	102-2 Birincil markalar, ürünler ve hizmetler	Migros Hakkında s. 7 Sağlıklı Yaşamı Destekleyen Ürün ve Hizmetlerimiz s. 61-65 <b>Sağlık ve Gıda Politikası</b>
	102-3 Kuruluşun genel merkezinin bulunduğu yer	Migros Genel Müdürlüğü, Atatürk Mahallesi Turgut Özal Bulvarı No: 7 Ataşehir / İstanbul adresinde ikamet etmektedir.
	102-4 Kuruluşun faaliyet gösterdiği ülke sayısı ve kuruluşun belirgin faaliyetlerinin olduğu ya da raporda anlatılan sürdürülebilirlik konu başlıklarıyla ilgili olan ülkelerin adları	Migros'un Türkiye, Kazakistan ve Makedonya olmak üzere 3 farklı ülkede faaliyeti bulunmaktadır. Rapor Hakkında s.6
	102-5 Mülkiyetin ve kanuni yapının niteliği	Yönetim Kurulu ve Sermaye Yapımız s. 116
	102-6 Hizmet verilen pazarlar	Migros Hakkında s.7 Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s. 74-76 Dijitalleşme ve Yenilikçi Uygulamalarımız s. 77-81
	102-7 Kuruluşun ölçeği	Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s. 74-76 Dijitalleşme ve Yenilikçi Uygulamalarımız s. 77-81 <b>Migros 2020 Faaliyet Raporu</b>



GRI STANDARDI	BİLDİRİMLER	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR
<b>Kurumsal Profil</b>	102-8 Çalışanlar ve diğer işçiler ile ilgili bilgiler	Çalışan Profilimiz s. 34 Cinsiyet ve Fırsat Eşitliği s. 45-49 Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri s. 127
	102-9 Tedarik Zinciri	Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyümek s. 53-58 Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s. 74-76 Sağlıklı Yaşamı Destekleyen Ürün ve Hizmetlerimiz s. 61-65
	102-10 Kuruluş ve tedarik zinciriyle ilgili gerçekleşen değişiklikler	Yönetim Kurulu ve Sermaye Yapımız s. 117
	102-11 İhtiyati yaklaşım veya ihtiyatlılık ilkesi	Migros İyi Gelecek Planımız s. 10 İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum s. 118-121
	102-12 Harici girişimler	Üyelikler, İş Birlikleri ve Girişimlerimiz s. 21-23
<b>Strateji</b>	102-13 Dernek üyelikleri	Üyelikler, İş Birlikleri ve Girişimlerimiz s. 21-23
	102-14 En üst düzey karar mercii beyanı	CEO Mesajı s. 4-5
<b>Etik ve Dürüstlük</b>	102-16 Değerler, ilkeler, standartlar ve davranış normları	Migros İyi Gelecek Planımız s. 10
<b>Yönetişim</b>	102-18 Yönetim yapısı	Yönetim Kurulu ve Sermaye Yapımız s. 116 Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız s. 13-14
	102-40 Paydaş gruplarının listesi	Paydaşlarımızla İletişim s. 19-20
	102-41 Toplu iş sözleşmesi anlaşmaları	Çalışanlarımızın Güçlendirilmesi s. 39 <b>İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği Politikası</b>
	102-42 Paydaşların belirlenmesi ve seçilmesi	Paydaşlarımızla İletişim s. 19-20
	102-43 Paydaş katılımı yaklaşımı	Paydaşlarımızla İletişim s. 19-20 Üyelikler, İş Birlikleri ve Girişimlerimiz s. 21-23
<b>Paydaş Katılımı</b>	102-44 Kilit konular ve kaygılar	Paydaşlarımızla İletişim s. 19-20 Üyelikler, İş Birlikleri ve Girişimlerimiz s. 21-23
	102-45 Konsolide bilançolara veya eşdeğer belgelere dahil edilen bütün kurumlar	Rapor Hakkında s. 6
	102-46 Rapor içeriği ve konu sınırlarının tanımlanması	Rapor Hakkında s. 6 Migros İyi Gelecek Planımız s. 11 2020 Yılı Önceliklendirme Matrisimiz s. 24-25

GRI STANDARDI	BİLDİRİMLER	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR
Raporlama	102-47 Öncelikli konuların listesi	2020 Yılı Önceliklendirme Matrisimiz s. 24-25
	102-48 Önceki dönem raporuna ait düzeltmeler	Önceki dönem raporuna ait bir düzeltme bulunmamaktadır.
	102-49 Raporlamadaki değişiklikler	2020 Yılı Önceliklendirme Matrisimiz s. 24-25
	102-50 Raporlama periyodu	Rapor Hakkında s. 6
	102-51 Önceki raporun tarihi	Rapor Hakkında s. 6
	102-52 Raporlama sıklığı	Rapor Hakkında s. 6
	102-53 Rapor ve içeriği ile ilgili sorular için iletişim bilgileri	Rapor Hakkında s. 6
	102-54 GRI Standartlarına göre seçilen uyumluluk seçeneği	Rapor Hakkında s. 6
	102-55 GRI içerik dizini	GRI İçerik Endeksi s. 128-?
102-56 Dış güvence	Rapor Hakkında s. 6	
<b>GRI 200: EKONOMİK STANDART SERİLERİ 2016</b>		
<b>Ekonomik Performans</b>		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s. 74-76
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s. 74-76
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s. 74-76
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-1 Üretilen ve dağıtılan ekonomik değer	Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri s. 127
<b>Piyasa Varlığı</b>		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	
GRI 202: Piyasa Varlığı 2016	202-1 Standart başlangıç seviyesi ücretlerinin cinsiyet ve yerel asgari ücrete göre oranı	<b>İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği Politikası</b> Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s. 74-76

GRI STANDARDI	BİLDİRİMLER	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR
<b>Dolaylı Ekonomik Etkiler</b>		
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s. 74-76
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s. 74-76
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s. 74-76
<b>GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etkiler 2016</b>	203-2 Belirgin dolaylı etkiler	Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s. 74-76 Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri s. 126
<b>Yolsuzlukla Mücadele</b>		
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum s. 118-121
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum s. 118-121
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum s. 118-121
<b>GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016</b>	205-1 Yolsuzlukla ilgili riskler bakımından değerlendirilen faaliyetler	İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum s. 118-121
<b>Rekabete Aykırı Davranış</b>		
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Yönetim Kurulu ve Sermaye Yapımız s. 117
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Yönetim Kurulu ve Sermaye Yapımız s. 117
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Yönetim Kurulu ve Sermaye Yapımız s. 117
<b>GRI 206: Rekabete Aykırı Davranış 2016</b>	206-1 Rekabete aykırı davranışlara ve faaliyetlere ilişkin davaların toplam sayısı ve sonuçları	Yönetim Kurulu ve Sermaye Yapımız s. 117
<b>GRI 300: ÇEVRESEL STANDART SERİLERİ 2016</b>		
<b>Enerji</b>		
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	İklim Değişikliğiyle Mücadele ve Enerji Yönetimimiz s. 87-93
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İklim Değişikliğiyle Mücadele ve Enerji Yönetimimiz s. 87-93
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	İklim Değişikliğiyle Mücadele ve Enerji Yönetimimiz s. 87-93

GRI STANDARDI	BİLDİRİMLER	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR
<b>GRI 302: Enerji 2016</b>	302-1 Kurum içi enerji tüketimi	İklim Değişikliğiyle Mücadele ve Enerji Yönetimimiz s. 87-93
	302-4 Enerji tüketiminin azaltılması	İklim Değişikliğiyle Mücadele ve Enerji Yönetimimiz s. 87-93
<b>Su ve Atık Sular</b>		
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Sürdürülebilir Su Yönetimimiz s. 94- 96
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Sürdürülebilir Su Yönetimimiz s. 94- 96
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sürdürülebilir Su Yönetimimiz s. 94- 96
<b>GRI 303: Su ve Atık Sular 2018</b>	303-1 Paylaşılan kaynak olan suyla etkileşim	Sürdürülebilir Su Yönetimimiz s. 94- 96
	303-2 Su deşarjına bağlı etkilerin yönetimi	Sürdürülebilir Su Yönetimimiz s. 94- 96
	303-3 Kaynağından çekilen su	Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri s. 125
<b>GRI 303: Su ve Atık Sular 2018</b>	303-4 Su deşarjı	Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri s. 125
	303-5 Su tüketimi	Sürdürülebilir Su Yönetimimiz s. 96
<b>Biyçeşitlilik</b>	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Yönetim Kurulu ve Sermaye Yapımız s. 117
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Yönetim Kurulu ve Sermaye Yapımız s. 117
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Yönetim Kurulu ve Sermaye Yapımız s. 117
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Yönetim Kurulu ve Sermaye Yapımız s. 117
<b>GRI 304: Biyçeşitlilik 2016</b>	304-1 Biyçeşitlilik değeri yüksek olan faaliyet alanları	Sürdürülebilir Tarım ve Biyçeşitliliğe Katkımız s. 97-103
	304-2 Aktivitelerin, ürünler ve servislerin biyçeşitlilik üzerindeki önemli etkileri	Sürdürülebilir Tarım ve Biyçeşitliliğe Katkımız s. 97-103
<b>Emisyonlar</b>		
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	İklim Değişikliğiyle Mücadele ve Enerji Yönetimimiz s. 87-93
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İklim Değişikliğiyle Mücadele ve Enerji Yönetimimiz s. 87-93
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	İklim Değişikliğiyle Mücadele ve Enerji Yönetimimiz s. 87-93

GRI STANDARDI	BİLDİRİMLER	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR
<b>GRI 305: Emisyonlar 2016</b>	305-1 Doğrudan sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 1)	İklim Değişikliğiyle Mücadele ve Enerji Yönetimimiz s. 89
	305-2 Dolaylı enerji sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 2)	İklim Değişikliğiyle Mücadele ve Enerji Yönetimimiz s. 89
	305-3 Diğer dolaylı sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 3)	İklim Değişikliğiyle Mücadele ve Enerji Yönetimimiz s. 89
	305-4 Sera gazı emisyon yoğunluğu	İklim Değişikliğiyle Mücadele ve Enerji Yönetimimiz s. 89
	305-5 Sera gazı (GHG) emisyonlarının azaltılması	İklim Değişikliğiyle Mücadele ve Enerji Yönetimimiz s. 87-93
<b>Atık Sular ve Atıklar</b>		
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Sürdürülebilir Su Yönetimimiz s. 90- 92 Gıda İsrafını Önleme Çalışmalarımız s. 100-107 Etkin Atık Yönetimimiz s. 108-118
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Sürdürülebilir Su Yönetimimiz s. 94- 96 Gıda İsrafını Önleme Çalışmalarımız s. 104-108 Etkin Atık Yönetimimiz s. 109-114
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sürdürülebilir Su Yönetimimiz s. 94- 96 Gıda İsrafını Önleme Çalışmalarımız s. 104-108 Etkin Atık Yönetimimiz s. 109-114
<b>GRI 306: Atık Sular ve Atıklar 2016</b>	306-1 Kalite ve varış yerine göre su tahliyesi	Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri s. 126
	306-2 Türüne ve bertaraf yöntemine göre atık	Gıda İsrafını Önleme Çalışmalarımız s. 108 Etkin Atık Yönetimimiz s. 109-114 Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri s. 125
<b>Uyum</b>		
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Migros İyi Gelecek Planımız s. 10-11 Çevre Yönetimimiz s. 86
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Migros İyi Gelecek Planımız s. 10-11 Çevre Yönetimimiz s. 86
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Migros İyi Gelecek Planımız s. 10-11 Çevre Yönetimimiz s. 86
<b>GRI 307: Çevresel Uyum 2016</b>	307-1 Çevre kanunu ve düzenlemelerine uyulmaması	Çevre Yönetimimiz s. 86

GRI STANDARDI	BİLDİRİMLER	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR
<b>Tedarikçilerin Çevresel Bakımdan Değerlendirmesi</b>		
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyüme s. 53-58
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyüme s. 53-58
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyüme s. 53-58
<b>GRI 308: Tedarikçilerin Çevresel Bakımdan Değerlendirmesi 2016</b>	308-1 Çevresel kriterler kullanılarak elenmiş/taranmış yeni tedarikçiler	Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyüme s. 54-56
	308-2 Tedarik zincirinin çevreye negatif etkileri ve alınan önlemler	Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyüme s. 57
<b>GRI 400: SOSYAL STANDART SERİLERİ 2016</b>		
<b>İstihdam</b>		
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Çalışan Profilimiz s. 34 İş Etiği, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele s. 121-122
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Çalışan Profilimiz s. 34 İş Etiği, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele s. 121-122
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Çalışan Profilimiz s. 34 İş Etiği, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele s. 121-122
<b>GRI 401: İstihdam 2016</b>	401-1 İşe yeni alınan çalışanlar ve çalışan devri	Çalışan Profilimiz s. 34
	401-2 Geçici veya yarı zamanlı çalışanlara sağlanmayan ve tam zamanlı çalışanlara sağlanan yan haklar	Çalışanlarımızın Güçlendirilmesi s. 38
<b>Yönetim Çalışan İlişkileri</b>		
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	İş Etiği, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele s. 121-122
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İş Etiği, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele s. 121-122
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	İş Etiği, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele s. 121-122
<b>GRI 402: Yönetim Çalışan İlişkileri 2016</b>	402-1 Operasyonel değişikliklerle ilgili minimum ihbar süreleri	Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri s. 127

GRI STANDARDI	BİLDİRİMLER	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR
<b>İş Sağlığı ve Güvenliği</b>		
<b>GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018</b>	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği s. 40-44
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği s. 40-44
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği s. 40-44
<b>GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018</b>	403-1 İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi	Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği s. 40-44
	403-2 Yaralanma türleri ve yaralanma oranları, meslek hastalıkları, kayıp günler, devamsızlık ve işle bağlantılı ölüm sayısı	Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği s. 40-44 Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri s. 126
	403-3 İş sağlığı hizmetleri	Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği s. 40-44
	403-4 İş sağlığına ve güvenliğine çalışan katılımı, danışma ve iletişim	Çalışanlarımızın Güçlendirilmesi s. 39 Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği s. 40-44
	403-5 İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili çalışan eğitimi	Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği s. 39-40
	403-6 Çalışan sağlığının teşviki	Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği s. 40-44
	403-7 İş ilişkileriyle doğrudan bağlantılı iş sağlığı ve güvenliği etkilerinin önlenmesi ve azaltılması	Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği s. 40-44
	403-9 İş kaynaklı yaralanmalar	Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği s. 41 Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri s. 126
	403-10 İş kaynaklı hasta vakaları	Raporlama döneminde Şirket faaliyetlerinden ötürü meslek hastalığı tanısı almış herhangi bir çalışmamız bulunmamaktadır.
	<b>Eğitim ve Öğretim</b>	
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Çalışanlarımızın Güçlendirilmesi s. 35-39
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Çalışanlarımızın Güçlendirilmesi s. 35-39
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Çalışanlarımızın Güçlendirilmesi s. 35-39

GRI STANDARDI	BİLDİRİMLER	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR
<b>GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016</b>	404-1 Çalışan başına yıllık ortalama eğitim saati	Çalışanlarımızın Güçlendirilmesi s. 35-39
	404-2 Çalışan gelişimini destekleyen yetenek yönetimi ve yaşam boyu öğrenim programları	Çalışanlarımızın Güçlendirilmesi s. 35-39
	404-3 Düzenli performans gelişim değerlendirmelerinden geçen çalışan yüzdesi	Çalışanlarımızın Güçlendirilmesi s. 35-39 Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri s. 127
<b>Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği</b>		
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Cinsiyet ve Fırsat Eşitliği s. 45-49
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Cinsiyet ve Fırsat Eşitliği s. 45-49
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Cinsiyet ve Fırsat Eşitliği s. 45-49
<b>GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği 2016</b>	405-1 Yönetişim organlarının ve çalışanların çeşitliliği	Cinsiyet ve Fırsat Eşitliği s. 45-49
	405-2 Taban maaş oranı ve kadınların ücretlerinin erkeklere oranı	Cinsiyet ve Fırsat Eşitliği s. 45-49
<b>İNSAN HAKLARI</b>		
<b>Ayrımcılığın Önlenmesi</b>		
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum s. 118-122
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum s. 118-122
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum s. 118-122
<b>GRI 406: Ayrımcılığın Önlenmesi 2016</b>	406-1 Ayrımcılık vakalarının ve alınan düzeltici önlemlerin toplam sayısı	İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum s. 118-122
<b>Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı</b>		
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Çalışanlarımızın Güçlendirilmesi s. 39
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Çalışanlarımızın Güçlendirilmesi s. 39
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Çalışanlarımızın Güçlendirilmesi s. 39
<b>GRI 407: Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı 2016</b>	407-1 Örgütlenme ve toplu sözleşme özgürlüğünün risk altında olabileceği faaliyetler ve tedarikçiler	Çalışanlarımızın Güçlendirilmesi s. 39



GRI STANDARDI	BİLDİRİMLER	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR
<b>Çocuk İşçiliği</b>		
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyüme s. 53- 58 İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum s. 118-123
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyüme s. 53- 58 İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum s. 118-123
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyüme s. 53- 58 İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum s. 118-123
<b>GRI 408: Çocuk İşçiliği 2016</b>	408-1 Çocuk işçiliği olayları bakımından önemli riske sahip faaliyetler ve tedarikçiler	Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyüme s. 57 İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum s. 121-122
<b>Zorla veya Cebren Çalıştırma</b>		
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyüme s. 53-58 İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum s. 118-123
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyüme s. 53-58 İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum s. 118-123
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyüme s. 53-58 İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum s. 118-123
<b>GRI 409: Zorla veya Cebren Çalıştırma 2016</b>	409-1 Zorla veya cebren çalıştırma vakaları bakımından belirgin risk ettiği belirlenen faaliyetler ve tedarikçiler ve alınan önlemler	Tedarikçi Denetim Sonuçları s. 58 İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum s. 121-122
<b>İnsan Hakları Değerlendirmesi</b>		
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum s. 121-122
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum s. 121-122
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum s. 121-122
<b>GRI 412: İnsan Hakları Değerlendirmesi 2016</b>	412-1 İnsan hakları incelemelerine veya etki değerlendirmelerine tabi olmuş faaliyetlerin toplam sayısı ve yüzdesi	İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum s. 121-122
	412-2 İnsan hakları incelemelerine veya etki değerlendirmelerine tabi olmuş faaliyetler	İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum s. 121-122

GRI STANDARDI	BİLDİRİMLER	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR
<b>TOPLUM</b>		
<b>Yerel Topluluklar</b>		
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Toplum Sağlığını Destekleyen Projelerimiz s. 66-67 Cinsiyet ve Fırsat Eşitliği s. 50-51 Toplumsal Katkı Sağlayan İş Birliklerimiz s. 71-72
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Toplum Sağlığını Destekleyen Projelerimiz s. 66-67 Cinsiyet ve Fırsat Eşitliği s. 50-51 Toplumsal Katkı Sağlayan İş Birliklerimiz s. 71-72
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Toplum Sağlığını Destekleyen Projelerimiz s. 66-67 Cinsiyet ve Fırsat Eşitliği s. 50-51 Toplumsal Katkı Sağlayan İş Birliklerimiz s. 71-72
<b>GRI 413: Yerel Topluluklar 2016</b>	413-1 Yerel toplum katılımı, etki değerlendirmeleri ve gelişim programlarının uygulandığı operasyonların yüzdesi	Toplum Sağlığını Destekleyen Projelerimiz s. 66-67 Cinsiyet ve Fırsat Eşitliği s. 50-51 Toplumsal Katkı Sağlayan İş Birliklerimiz s. 71-72 Engelli Dostu Uygulamalarımız s. 70
<b>Tedarikçilerin Sosyal Değerlendirmesi</b>		
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyümek s. 53-58
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyümek s. 53-58
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyümek s. 53-58
<b>GRI 414: Tedarikçilerin Sosyal Değerlendirmesi 2016</b>	414-1 Sosyal kriterler kullanılarak taranan yeni tedarikçiler	Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyümek s. 54-56
	414-2 Tedarik zincirindeki negatif sosyal etkileri ve alınan önlemler	Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyümek s. 57
<b>Müşteri Sağlığı ve Güvenliği</b>		
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Kalite, Tazelik ve Hijyen s. 59-60 Sağlıklı Yaşamı Destekleyen Ürün ve Hizmetlerimiz s. 61-65 Toplum Sağlığını Destekleyen Projelerimiz s. 66-67 Ürün Bilgilerinin Şeffaf ve Hızlı Akışı s. 82-83
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Kalite, Tazelik ve Hijyen s. 59-60 Sağlıklı Yaşamı Destekleyen Ürün ve Hizmetlerimiz s. 61-65 Toplum Sağlığını Destekleyen Projelerimiz s. 66-67 Ürün Bilgilerinin Şeffaf ve Hızlı Akışı s. 82-83

GRI STANDARDI	BİLDİRİMLER	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Kalite, Tazelik ve Hijyen s. 59-60 Sağlıklı Yaşamı Destekleyen Ürün ve Hizmetlerimiz s. 61-65 Toplum Sağlığını Destekleyen Projelerimiz s. 66-67 Ürün Bilgilerinin Şeffaf ve Hızlı Akışı s. 82-83
<b>GRI 416: Müşteri Sağlığı ve Güvenliği 2016</b>	416-1 Sağlık ve güvenlik etkilerinin iyileştirme amacıyla değerlendirildiği belirgin ürün ve hizmet kategorilerinin yüzdesi	Kalite, Tazelik ve Hijyen s. 59-60 Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri s. 126
	416-2 Ürünlerin ve hizmetlerin sağlık ve güvenlik etkileri ile ilgili uyumsuzluk vakaları	Kalite, Tazelik ve Hijyen s. 59-60 Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri s. 126
<b>ÜRÜN SORUMLULUĞU</b>		
<b>Pazarlama ve Etiketleme</b>		
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Sorumlu Reklam ve Pazarlama s. 123
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Sorumlu Reklam ve Pazarlama s. 123
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sorumlu Reklam ve Pazarlama s. 123
<b>GRI 417: Pazarlama İletişimi ve Ürün ve Hizmet Etiketlemesi 2016</b>	417-1 Kuruluşun ürün ve hizmet bilgileri ve etiketleme prosedürlerince zorunlu tutulan ürün ve hizmet bilgileri türü ve bu bilgi gereklerine tabi belirgin ürün ve hizmet kategorilerinin yüzdesi	Kalite, Tazelik ve Hijyen s. 59-60 Ürün Bilgilerinin Şeffaf ve Hızlı Akışı s. 82-83
	417-2 Ürün ve hizmet bilgileri ve etiketlemeyle ilgili uyumsuzluk vakaları	Sorumlu Reklam ve Pazarlama s. 123
<b>Müşteri Gizliliği</b>		
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Müşterilerimizle Etkili İletişim s. 68-69 Gizlilik ve Veri Güvenliği s. 84
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Müşterilerimizle Etkili İletişim s. 68-69 Gizlilik ve Veri Güvenliği s. 84
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Müşterilerimizle Etkili İletişim s. 68-69 Gizlilik ve Veri Güvenliği s. 84
<b>GRI 418: Müşteri Gizliliği 2016</b>	418-1 Müşteri gizliliğinin ihlali ve müşteri verilerinin kaybı ile ilgili doğrulanmış şikayetler	Müşterilerimizle Etkili İletişim s. 68-69 Gizlilik ve Veri Güvenliği s. 84

GRI STANDARDI	BİLDİRİMLER	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR
<b>SOSYOEKONOMİK UYUM</b>		
	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s. 74- 76
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s. 74- 76
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s. 74- 76
<b>GRI 419: Sosyoekonomik Uyum 2016</b>	419-1 Sosyal ve ekonomik alandaki kanun ve düzenlemelere uyulmama durumu	Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s. 74- 76

# İnsan Hakları ve Tedarik Zincirinde Bağımsız Güvence Beyanı

**KPMG**

KPMG Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.  
İs Kuleleri Kule 3 Kat:2-9  
Levent 34330 İstanbul  
Tel: +90 212 316 6000  
Fak: +90 212 316 6060  
www.kpmg.com.tr

**Bağımsız Güvence Raporu**

Migros Ticaret A.Ş.'nin ("Şirket" veya "Migros") talebi doğrultusunda sorumluluğumuz, Migros'un 2020 Sürdürülebilirlik Raporu'nda ("Rapor") Ekler kısmında açıklamaları yer alan Küresel Raporlama İnisyatifi (Global Reporting Initiative-GRI) Sürdürülebilirlik Raporlaması Standartları'nda belirtilen "Seçilmiş Bilgiler" in Migros'un oluşturduğu ve Rapor'un Ekler kısmında yer alan raporlama kriterlerine uygun olarak sunulup sunulmadığı ilişkin sınırlı güvence sunmaktır.

Güvence kapsamımız, Migros için aşağıda listelenen Seçilmiş Bilgiler'le sınırlıdır:

- Ayrımcılık vaka sayısı -Küresel Raporlama İnisyatifi GRI 406-1 tanımına uygun olarak
- Toplu İş Sözleşmesi'nin kapsadığı çalışan oranı ve bu hakkın teşviki için yapılan uygulamalar -Küresel Raporlama İnisyatifi GRI 407-1 tanımına uygun olarak
- Çocuk işçi vaka sayısı ve alınan aksiyonlar -Küresel Raporlama İnisyatifi GRI 408-1 tanımına uygun olarak
- Zorla ve cebren Çalıştırma bakımından değerlendirilen faaliyetler ve tespit edilen vaka sayısı -Küresel Raporlama İnisyatifi GRI 409-1 tanımına uygun olarak
- Sosyal denetim uygulanan yeni tedarikçilerin yüzdesi -Küresel Raporlama İnisyatifi GRI 414-1 tanımına uygun olarak
- Tedarikçilere uygulanan toplam sosyal denetim sayısı, tespit edilen önemli negatif sosyal etki içeren vaka sayısı, alınan aksiyonlar ile birlikte bu vakalarda gözlenen iyileşme oranı ve Raporlama döneminde negatif sosyal etki nedeniyle iş birliği sonlandırılan tedarikçi sayısı -Küresel Raporlama İnisyatifi GRI 414-2 tanımına uygun olarak

**KPMG**

- İnsan hakları değerlendirmesi -Küresel Raporlama İnisyatifi GRI 412-2 tanımına uygun olarak
- Pazarlama ve etiketleme -Küresel Raporlama İnisyatifi GRI 417-1 tanımına uygun olarak
- Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği -Küresel Raporlama İnisyatifi GRI 405-2 tanımına uygun olarak
- Doğum izni: Küresel Raporlama İnisyatifi GRI 401-3 tanımına uygun olarak
- İnsan hakları politikaları veya prosedürleri konusunda eğitilmiş güvenlik personeli: Küresel Raporlama İnisyatifi GRI 410-1 tanımına uygun olarak

**Yönetimin Sorumlulukları**

Seçilmiş Bilgiler'in GRI Sürdürülebilirlik Raporlaması Standartları'na ve Şirket'in oluşturduğu Rapor'un Ekler kısmında yer alan raporlama kriterlerine göre hazırlanması ve raporlanması ve içerdiği bilgi ve iddialar; paydaşların belirlenmesi ve önemli konular da dahil olmak üzere sürdürülebilir kalkınma performansı ve raporlaması açısından Migros'un hedeflerinin belirlenmesi; ve raporlanan performans bilgilerinin elde edildiği uygun performans yönetimi ve iç kontrol sistemlerinin kurulması ve sürdürülmesinden Şirket Yönetimi sorumludur.

Yönetim, hata ve hileyi önleme ve tespit etme ile Migros'un faaliyetlerine ilişkin kanun ve yönetmelikleri tanımlamak ve bunlara uyulmasını sağlamaktan sorumludur.

Yönetim, açıklamaların ve Seçilmiş Bilgiler'in hazırlanması ve sunumunda yer alan personelin düzgün bir şekilde eğitildiğinden, bilgi sistemlerinin düzgün şekilde güncellendiğinden ve raporlamadaki tüm değişikliklerin önemli iş birimlerini içerdiğinden emin olmakla sorumludur.

**Sorumluluğumuz**

Sorumluluğumuz, sınırlı güvence çalışması yürüterek gerçekleştirilen işlemler ve elde edilen kanıtlara dayanarak bağımsız bir sınırlı güvence sonucuna ulaşmaktır. Güvence çalışmamız, Uluslararası Güvence Standartları ve bilhassa Tarihsel Finansal Bilgilerin Denetlenmesi ve Gözden Geçirilmesi Dışındaki Güvence Hizmetleri'ne ilişkin Uluslararası Standart'a (ISAE 3000) göre gerçekleştirilmiştir. Söz konusu Standart, Seçilmiş Bilgiler'in önemli hata ve yanlışlık içermediği konusunda sınırlı güvence sağlamak için çalışmamızı planlamamızı ve yürütmemizi gerektirir.

Kalite Kontrolle ilişkin Uluslararası Standart'ı (ISQC 1) uygulamakta ve bu doğrultuda ilişkili etik ve profesyonel standartlar ve kanun veya yönetmelik gerekliliklerine uygun dokümanite edilmiş politikalar ve süreçleri içeren kapsamlı bir kalite kontrol sistemi muhafaza etmekteyiz.

Dürüstlük, tarafsızlık, profesyonel yetkinlik ve gerekli özen gösterilmesi, gizlilik ve profesyonel davranış temel ilkelerini belirleyen Muhasebe Meslek Mensupları için Uluslararası Etik Standartları Kurulu'nun yayınladığı Profesyonel Muhasebeciler için Etik Kurallar'ın bağımsızlık ve diğer etik gerekliliklerine uyum göstermekteyiz.



### **Uygulanan Prosedürler**

Seçilmiş Bilgiler ile ilgili sunulan sınırlı bir güvence, başta Seçilmiş Bilgiler'e sunulan bilgilerin hazırlanmasından sorumlu kişiler olmak üzere ilgili kişilerin sorgulanması, analitik prosedürler ve gerektiğinde diğer kanıt toplama prosedürlerini uygulamayı içermektedir. Bu prosedürler şunları içermektedir:

- Seçilmiş Bilgiler'de yer alan bilginin sağlanmasından sorumlu kurumsal ve iş birimi düzeyindeki ilgili personelle yapılan görüşmeler.
- Seçilmiş Bilgiler'de sunulan bilgileri ilgili bilgi kaynakları ile karşılaştırmak ve ilgili bilgi kaynaklarında yer alan tüm bilgilerin Seçilmiş Bilgiler'e dahil edilip edilmediğini belirlemek
- Seçilmiş Bilgiler'de sunulan bilgileri Şirket'in sürdürülebilirlik performansı ile ilgili genel bilgi ve tecrübemizle uyumlu olup olmadığını belirlemek amacıyla okumak.

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.

### **Sınırlamalar**

Herhangi bir iç kontrol yapısının doğasında olan sınırlamaları nedeniyle, Seçilmiş Bilgiler'de sunulan bilgiler hataları veya usulsüzlükleri içerebilir ve tespit edilemeyebilir. Çalışmalarımız, yıl boyunca sürekli olarak gerçekleştirilmediğinden ve uygulanan prosedürler örnekleme bazında yapıldığından, iç kontrollerin Rapor'un hazırlanması ve sunumu üzerindeki tüm eksikliklerini saptamak için düzenlenmemiştir.

### **Sonuç**

Sonucumuz bu raporda açıklanan konularda oluşturulmuştur ve bunlara tabidir.

Elde ettiğimiz kanıtların sonuçlarımıza dayanak oluşturmak için yeterli ve uygun olduğuna inanıyoruz.

Yapılan çalışma ve elde edilen kanıtlar neticesinde, yukarıda belirtildiği üzere, Migros Raporu'nda Ekler kısmında yer alan Seçilmiş Bilgiler'in tüm önemli yanlarıyla GRI Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları'na ve Şirket'in oluşturduğu Rapor'un Ekler kısmında açıklamaları yer alan raporlama kriterlerine uygun olarak sunulmadığı kanaatine varmamıza sebep olacak herhangi bir husus dikkatimizi çekmemiştir.

Sözleşme şartlarımıza uygun olarak, Seçilmiş Bilgiler üzerine bu bağımsız sınırlı güvence raporu, Şirket'e raporlamak amacıyla hazırlanmıştır ve başka herhangi bir amaçla kullanılmak amacıyla hazırlanmamıştır.



### **Kullanım kısıtlaması**

Raporumuz, Migros'tan başka herhangi bir amaçla veya herhangi bir bağlamda hak kazanmak isteyen başka kişi veya kurumlar tarafından kullanılmasına veya dayanak oluşturulmasına uygun değildir. Raporumuza veya bir kopyasına erişimi olan ve raporumuza (veya herhangi bir bölümünü) dayanak kabul eden Migros dışındaki herhangi bir tarafın sorumluluğu kendisine aittir. Kanunların izin verdiği ölçüde yürütmüş olduğumuz bağımsız güvence raporumuzla veya ulaştığımız sonucumuzla ilgili olarak Migros haricinde hiçbir kişi veya kuruma karşı sorumluluk kabul etmemekteyiz.

KPMG Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik Anonim Şirketi  
A member firm of KPMG International Cooperative

Şirin Soysal,

Sorumlu Ortak

İstanbul, 25 Haziran 2021

# Sera Gazı Emisyonları Doğrulama Beyanı



## Carbon Footprint Verification

### Verification Opinion Statement

This is to verify that:

#### Migros Ticaret A.S.

Turgut Özal Cd. No:12  
34758, Atasehir, Istanbul, Turkey

Hold's Statement No: **GHGEV 709258**

EMISSIONS DETAILS	
Reporting Year(s):	01/01/2020-31/12/2020
Date of Emissions Report:	18.06.2021
Scope 1 Emissions in tCO <sub>2</sub> e	n/a
Scope 2 Emissions in tCO <sub>2</sub> e	n/a
Scope 3 Emissions in tCO <sub>2</sub> e	82.398
Total Reported Emissions in tCO <sub>2</sub> e	82.398

FACILITY VERIFICATION DETAILS	
Proportion of facilities inspected during the verification?	100%

<b>OPINION - verified:</b>	BSI Group Eurasia Certification Services Inc has conducted a verification of the greenhouse gas data reported by <i>Migros Ticaret A.S.</i> in its Emissions Report dated 18 <sup>th</sup> June 2021 and presented above. On the basis of the verification work undertaken (see Annex 1) these data are fairly stated.
----------------------------	--

<b>OPINION - verified with comments:</b>	As a result of verification procedures, it is the opinion of BSI with limited assurance that: The Greenhouse Gas Emissions for the period from 01/01/2020 to 31/12/2020 is 82.398 tonnes of CO <sub>2</sub> equivalent (materiality level is 10%). No material misstatements in the selected base year Greenhouse Gas Emissions calculation for <i>Migros Ticaret A.S.</i> were revealed. Data quality was considered acceptable in meeting the principles as set out in ISO 14064-1:2006.
--	--

Lead Verifier :	<i>Furkan Sadıkoğlu</i>
Technical Reviewer :	<i>Mehmet Kumru</i>
Signed on behalf of BSI Group Eurasia Certification Services Inc :	<i>Yonca Çakır</i>
Date of Opinion :	21.06.2021





### ANNEX 1 - BASIS OF THE OPINION

<b>Objectives and scope of the Verification:</b>	To examine the Reporting Company's emissions report for the Greenhouse Gas (GHG) Program identified above; and to confirm compliance with the rules, principles and monitoring requirements of the Program; and to verify that the reported emissions figures and associated information are compliant and accurate to within the agreed Materiality threshold.
<b>Responsibilities:</b>	The Reporting Company (named above) is solely responsible for the preparation and reporting of GHG Emission for the purposes of the GHG Program (named above); for any information and assessments that support the reported data; for determining the Company's objectives in relation to GHG information and for establishing and maintaining appropriate performance management and internal control systems from which the reported information is derived.  In accordance with the verification contract dated 2019 it is the responsibility of BSI Group Eurasia Certification Services Inc to form an independent opinion, based on the examination of information and data presented in the Emissions Report, and to report that opinion to the Company. We will also report if, in our opinion (see Annex 2) :  <ul style="list-style-type: none"> <li>any information or assessments relating to the disclosed data are inconsistent with the verification findings; or</li> <li>the verification team has not received all the information and explanations that it requires to conduct its examination; or</li> <li>we become aware of additional information, the omission of which may result in the reported data being materially misstated or misleading.</li> </ul> Without qualifying our Opinion, we may also report to the Company any opportunities identified for improvement in the robustness of emissions accounting and reporting processes (these are identified in Annex 2).
<b>Work performed &amp; basis of the opinion:</b>	We conducted our examination having regard to the reference documents 1-4 outlined below. This involved examining, on a test basis, evidence to give us limited assurance that the amounts and disclosures relating to the data have been properly prepared in accordance with the rules and principles of ISO14064-1:2006, as outlined in reference documents A-4 below.  In testing the emissions accounting and reporting processes, we examined elements at both entity consolidation level and a selection of local facilities.  This examination also involved assessing where necessary estimates and judgments made by the Company in preparing the data and considering the overall adequacy of the presentation of the data in the Emissions Report.
<b>Reference documents cited :</b>	<b>Conduct of the Verification</b> 1) ISO 14065:2007 - Requirements for GHG validation and verification bodies for use in accreditation and other forms of recognition 2) ISO 14064-3:2006 - Part 3 - Specification with guidance for the validation and verification of greenhouse gas assertions  <b>Rules etc of the GHG Program</b> A) ISO14064-1:2006 - Part 1 - Specification with guidance at organizational level for quantification and reporting of greenhouse gas emissions and removals




bsi.



## ANNEX 2 - ISSUES ARISING FROM THE VERIFICATION THAT ARE REQUIRED TO BE REPORTED

A.	Material Non-Conformances with Reporting Protocols etc and/or Material Mis-statement
A1	
A2	
A3	
A4	
A5	
A6	
A7	
A8	
A9	
A10	

B.	Other improvement opportunities (e.g. to aid information system robustness, transparency etc.)
B1	
B2	
B3	
B4	
B5	
B6	
B7	
B8	
B9	
B10	



bsi.



### Carbon Footprint Verification

#### Verification Opinion Statement

This is to verify that:

**Migros Ticaret A.S.**Turgut Özal Cd. No:12  
34758, Atasehir, Istanbul, TurkeyHolds Statement No: **GHGEV 709258**

EMISSIONS DETAILS	
Reporting Year(s):	01/01/2020-31/12/2020
Date of Emissions Report:	18.06.2021
Scope 1 Emissions in tCO <sub>2</sub> e	268.001
Scope 2 Emissions in tCO <sub>2</sub> e	236.014
Scope 3 Emissions in tCO <sub>2</sub> e	n/a
Total Reported Emissions in tCO <sub>2</sub> e	504.015

FACILITY VERIFICATION DETAILS	
Proportion of facilities inspected during the verification?	100%

<b>OPINION - verified:</b>	BSI Group Eurasia Certification Services Inc has conducted a verification of the greenhouse gas data reported by <i>Migros Ticaret A.S.</i> in its Emissions Report dated 18 <sup>th</sup> June 2021 and presented above. On the basis of the verification work undertaken (see Annex 1) these data are fairly stated.
----------------------------	--

<b>OPINION - verified with comments:</b>	As a result of verification procedures, it is the opinion of BSI with reasonable assurance that: The Greenhouse Gas Emissions for the period from 01/01/2020 to 31/12/2020 is 504.015 tonnes of CO <sub>2</sub> equivalent.(materiality level is 5 %). No material misstatements in the selected base year Greenhouse Gas Emissions calculation for <i>Migros Ticaret A.S.</i> were revealed. Data quality was considered acceptable in meeting the principles as set out in ISO 14064-1:2006.
--	---

Lead Verifier :	<i>Furkan Sadıkoğlu</i>
Technical Reviewer :	<i>Mehmet Kumru</i>
Signed on behalf of BSI Group Eurasia Certification Services Inc :	<i>Yonca Çakır</i>
Date of Opinion :	21.06.2021







**ANNEX 1 - BASIS OF THE OPINION**

<b>Objectives and scope of the Verification:</b>	To examine the Reporting Company's emissions report for the Greenhouse Gas (GHG) Program identified above; and to confirm compliance with the rules, principles and monitoring requirements of the Program; and to verify that the reported emissions figures and associated information are compliant and accurate to within the agreed Materiality threshold.
<b>Responsibilities:</b>	<p>The Reporting Company (named above) is solely responsible for the preparation and reporting of GHG Emission for the purposes of the GHG Program (named above); for any information and assessments that support the reported data; for determining the Company's objectives in relation to GHG information and for establishing and maintaining appropriate performance management and internal control systems from which the reported information is derived.</p> <p>In accordance with the verification contract dated 2019 it is the responsibility of BSI Group Eurasia Certification Services Inc to form an independent opinion, based on the examination of information and data presented in the Emissions Report, and to report that opinion to the Company. We will also report if, in our opinion (see Annex 2) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>any information or assessments relating to the disclosed data are inconsistent with the verification findings; or</li> <li>the verification team has not received all the information and explanations that it requires to conduct its examination; or</li> <li>we become aware of additional information, the omission of which may result in the reported data being materially misstated or misleading.</li> </ul> <p>Without qualifying our Opinion, we may also report to the Company any opportunities identified for improvement in the robustness of emissions accounting and reporting processes (these are identified in Annex 2).</p>
<b>Work performed &amp; basis of the opinion:</b>	<p>We conducted our examination having regard to the reference documents 1-# outlined below. This involved examining, on a test basis, evidence to give us reasonable assurance that the amounts and disclosures relating to the data have been properly prepared in accordance with the rules and principles of ISO14064-1:2006, as outlined in reference documents A-# below.</p> <p>In testing the emissions accounting and reporting processes, we examined elements at both entity consolidation level and a selection of local facilities.</p> <p>This examination also involved assessing where necessary estimates and judgments made by the Company in preparing the data and considering the overall adequacy of the presentation of the data in the Emissions Report.</p>
<b>Reference documents cited :</b>	<p><b>Conduct of the Verification</b></p> <p>1) ISO 14065:2007 - Requirements for GHG validation and verification bodies for use in accreditation and other forms of recognition</p> <p>2) ISO 14064-3:2006 - Part 3 - Specification with guidance for the validation and verification of greenhouse gas assertions</p> <p><b>Rules etc of the GHG Program</b></p> <p>A) ISO14064-1:2006 - Part 1 - Specification with guidance at organizational level for quantification and reporting of greenhouse gas emissions and removals</p>




**ANNEX 2 - ISSUES ARISING FROM THE VERIFICATION THAT ARE REQUIRED TO BE REPORTED**

<b>A.</b>	<b>Material Non-Conformances with Reporting Protocols etc and/or Material Mis-statement</b>
<p>A1</p> <p>A2</p> <p>A3</p> <p>A4</p> <p>A5</p> <p>A6</p> <p>A7</p> <p>A8</p> <p>A9</p> <p>A10</p>	
<b>B.</b>	<b>Other improvement opportunities (e.g. to aid information system robustness, transparency etc.)</b>
<p>B1</p> <p>B2</p> <p>B3</p> <p>B4</p> <p>B5</p> <p>B6</p> <p>B7</p> <p>B8</p> <p>B9</p> <p>B10</p>	





[migroskurumsal.com/surdurulebilirlik](http://migroskurumsal.com/surdurulebilirlik)

#### **Migros Ticaret A.Ş.**

Atatürk Mah. Turgut Özal Bulvarı No: 7  
34758 Ataşehir – İSTANBUL

Sürdürülebilirlik Raporu ile ilgili soru ve  
önerileriniz için: [surdurulebilirlik@migros.com.tr](mailto:surdurulebilirlik@migros.com.tr)

#### **Raporlama Danışmanı**

EY İklim Değişikliği ve  
Sürdürülebilirlik Hizmetleri

#### **Grafik Tasarım**

Grafidea Creative Agency

#### **Yasal Uyarı**

Migros Sürdürülebilirlik Raporu 2020'de yer alan bilgi ve analizler raporun hazırlandığı dönemde, doğru ve güvenilir olduğuna inanılan kaynak ve veriler kullanılarak, sadece bilgilendirme amaçlı hazırlanmıştır. Şirket yöneticileri, çalışanları ve raporun üretiminde katkıda bulunan diğer tüm şahıs ve kurumlar, bu raporda yer alan bilgilerin kullanımı nedeniyle doğabilecek zararlardan sorumlu tutulamaz. Migros Sürdürülebilirlik Raporu 2020'nin her hakkı Migros Ticaret A.Ş.'ye aittir.