

MiGROS

Sürdürülebilirlik Raporu



İçindekiler

4	18	53	
6	20	56	93
7		59	94
8			
9			99
	23		
	24	64	
	25	66	101
11			102
14	31	69	103
	36	72	
16	38		105
	39	74	112
	42	78	123
		79	
	45	81	125
		82	
		83	
		84	
		87	
		90	



Giriş



CEO Mesajı

GRI 102-14

Değerli paydaşlarımız,

Perakende sektöründe 65 yıldır müşterilerimizin tüm ihtiyaçlarını, hayallerini aşacak şekilde karşılayarak geleceğin perakendesini tasarlıyoruz. Bu süreçteki tüm faaliyetlerimizi aynı zamanda sorumluluk, duyarlılık ve verimlilik esaslı gerçekleştirmeyi görev edindik. Bundan 10 sene önce ise sürdürülebilirliği iş yapış biçimimiz olarak tanımladık. Ana stratejilerimiz arasında bulunan 'büyüme'yi 'sürdürülebilir büyüme' olarak güncelledik. Bu doğrultuda, sürdürülebilirlik alanındaki çevresel, sosyal ve ekonomik önceliklerimiz ve odak konularımızı Migros İyi Gelecek Planımız çerçevesinde 12 başlık altında takip ediyoruz.

KARBON SALIMI HEDEFİMİZİ 4 YIL ÖNCESİNDEN AŞARAK TAMAMLADIK

Etkisini bugün şehirlerimizde, köylerimizde, toprağımızda, hatta gıdamızda gördüğümüz iklim değişikliğiyle

mücadele ederek Migros'a giren tüm müşterilerimizin ayak izlerini yeşertmek için çalışıyoruz. Karbon ayak izimizi azaltmak için kendimize koyduğumuz 2023 hedefimizi gerçekleştirdik ve mağaza metrekaremiz başına karbon salımımızı 4 yılda yüzde 26,6 düşürdük. Mağazalarımızdaki soğutucu dolaplarımız için geliştirilen, patenti Migros'a ait Sulu Soğutma Sistemimizi yaygınlaştırarak ve yeni nesil teknolojilere yaptığımız yatırımlarla bu olumlu seyr i vmelendireceğiz.

TARIMA YAPTIĞIMIZ HER YATIRIM GELECEĞİMİZİ AYDINLATIYOR

Ciromuzun yüzde 77'si tarıma dayalı bir şirket olarak dünyanın en verimli topraklarından olan Anadolu'nun zenginliğini gelecek nesillere aktarmanın sorumluluğunu taşıyoruz. Bunun için doğa dostu tarımsal uygulamalar, enerji ve su verimliliği ve gıda imhasının önlenmesi alanındaki çalışmaların yarattığı döngüsel etkinin bilincindeyiz. Bu doğrultuda,



tarım odaklı biyoçeşitliliğin korunmasını hedefleyen OP2B (One Planet Business for Biodiversity) koalisyonuna Türkiye'yi temsil eden tek şirket olarak dahil olduk. İyi Tarım Uygulamaları ile tarım ve hayvancılıkta sürdürülebilir olma ve izlenebilirliğin sağlanması, Anadolu Lezzetleri ve Mirasımız Yerel Tohumlar projeleri ile yok olmaya yüz tutan yerel ve orijinal tohumların üretiminin desteklenmesi konusundaki çalışmalarımızla koalisyona katkı sağlıyoruz.

Buna karşılık, dünyadaki gıdaların üçte biri israf oluyor. Dünyaki temiz su kaynaklarının dörtte biri ise bu ürünlerin üretiminde kullanılıyor. Gıda atıklarının azaltılması kaynaklarımızın ve çiftçilerimizin emeğinin verimli kullanımı anlamına geliyor. Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları doğrultusunda, 2030 yılında gıda satış tonajımızın gıda imha tonajına oranını yarı yarıya indirmeyi hedefliyoruz. 2019 yılında yüzde 17'lik bir azaltım gerçekleştirerek hedefimiz için hızlı bir başlangıç yaptık.

TÜRKİYE DÜNYADAN, DÜNYA TÜRKİYE'DEN ÖĞRENİYOR

Dünyanın önde gelen perakendeci ve hızlı tüketim ürünleri üreticilerinin çatı kuruluşu Consumer Goods Forum (CGF) önümüzdeki iki yıl için Perakende

Başkanlığı görevini üstlendik. Bu sayede coğrafyamızın konuları ve ileri uygulamalarımız mercek altına alınırken, ülkemizden dünyaya referans olabilecek uygulamalar ortaya çıkıyor. Türkiye'nin dünyadan öğrendiği kadar dünya perakendesi de Türkiye'den pek çok şey öğreniyor.

Dengeli beslenmeye yönelik farkındalık ve davranış değişikliği yaratmak amacıyla hayata geçirdiğimiz Sağlıklı Yaşam Yolculuğu projemiz dünya perakendesine farklı bir bakış açısı kazandı. 2019 sonu itibarıyla 1,53 milyon kişiye ulaşan projemizin etkinliğini ölçmek için KPMG Türkiye ile birlikte Dengeli Beslenme Endeksi'ni (Balance Nutrition Index - BNI) oluşturduk. Projemize katılım sağlayarak dengeli beslenmeye yönelik davranış değişikliği gösteren müşterilerimizin projeden önceki ve Aralık 2019'daki endeks sonuçlarına baktığımızda 5,2 puanlık kalıcı bir iyileşme tespit ettik.

DİJİTAL İNOVASYON VE ERİŞİM İLE HAYATI KOLAYLAŞTIRIYORUZ

Dijitalleşme, sürdürülebilir büyümeye giden yolda en büyük destekleyici gücümüz olarak çalışmalarımızın odağında bulunuyor. Verinin doğru işlenmesi ve anlamlandırılması, iş süreçlerimizde hız

ve verimlilik, paydaşlarımızla kesintisiz iletişim ve çoklu kanal ile müşterilerimizi ürün ve hizmetlerimizle buluşturmak için teknolojik alt yapımızı geliştiriyoruz. Bu kapsamda, geçtiğimiz yıl Migros Hemen uygulamasını başlattık ve müşterimizin ihtiyaçlarını 30 dakika içinde adreslerine teslim etmeye başladık. Migros Sanal Market hizmeti verdiğimiz il sayısını iki katına çıkardık ve 2020 yılında bu hizmetimizi tüm Türkiye'ye yaygınlaştırmayı hedefledik. Tüm bunların yanında, banka hesabına ihtiyaç duyulmaksızın kasalarımızdan para transferini, 170'i aşkın kurumun fatura tahsilatını ve İstanbul Kart - Money Kart entegrasyonunu hayata geçirdik.

ÇALIŞANLARIMIZI GÜÇLENDİREREK GELECEĞE HAZIRLANIYORUZ

Markalar çalışanları kadar güçlüdür ve gelecekleri çalışanlarının yetkinliğine ve yaratıcılığına bağlıdır. Migros olarak geleceğe hazırlanmak için 45.000 çalışanımıza son teknolojilerle, yeni nesil eğitimler vererek kişisel ve mesleki gelişimlerini güçlendiriyoruz. Cinsiyet ve fırsat eşitliğini esas alan politikalarımız ile kadınların çalışma hayatına etkin katılımını destekliyor ve kariyer planlamalarını cinsiyet ayrımı yapmadan gerçekleştiriyoruz. 2019 yılı itibarıyla

yüzde 28 olan kadın yönetici oranımızı 2024 yılında yüzde 30'a çıkarmayı hedefliyoruz.

İlçe Halk Eğitim Merkezleri ile iş birliği yaparak mağazalarımıza açtığımız Aile Kulüpleri ile kadınları, gençleri ve çocukları odağımıza aldık. Müşterilerimizin kişisel gelişimlerine katkı sağlayarak üreten, değer katan ve gelişen bir toplum yaratmayı hedefliyoruz. Aile Kulübü üyelerine 92 farklı alanda, yalnızca iki yılda 250 bin eğitimin verilmesine aracı olduk.

Migros İyi Gelecek Planımız çerçevesinde hayata geçirdiğimiz çalışmalarımızı ve hedeflerimiz doğrultusundaki performansımızı raporumuzdan şeffaf bir şekilde ulaşabilirsiniz. 65 yıldır daha iyisini aramamız, daha iyisini geliştirmemiz için bize güç veren ve duydukları güvenle her yıl bir adım daha yükseğe çıkmamızı sağlayan müşterilerimize, çalışanlarımıza, üreticilerimize, tedarikçilerimize, çiftçilerimize gönülden teşekkürlerimizi sunuyorum.

Saygılarımla,



Ö. Özgür Tort
İcra Başkanı

Rapor Hakkında

GRI 102-1, 102-4, 102-45, 102-46, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-56

Migros Ticaret A.Ş. olarak, kurulduğumuz 1954 yılından bu yana benimsediğimiz şeffaflık, hesap verebilirlik, sorumluluk ve adillik ilkeleri doğrultusunda paydaşlarımızla ilişkilerimizi sürdürüyoruz. Bu doğrultuda sosyal, çevresel ve ekonomik alanda yarattığımız değeri ve sürdürülebilirlik performansımızı düzenli olarak kamuya paylaşıyoruz. Yayınlamış olduğumuz dördüncü sürdürülebilirlik raporumuzu, kısa (1 yıllık), orta (5 yıllık) ve uzun dönemli (10 yıllık) sürdürülebilirlik performans hedeflerimize bağlı kalarak hazırladık. Uzun dönem hedeflerimizi ve hayata geçirdiğimiz projeleri küresel öncelikleri göz önünde bulundurarak 2030 Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na paralel şekilde uygulamaya gayret gösteriyoruz. Raporlama yaptığımız göstergeleri, raporun sonunda yer alan GRI İçerik İndeksi tablosundan takip edebilirsiniz. Raporumuzda yer alan veriler 1 Ocak 2019 ile 31 Aralık 2019 tarihleri arasında

şirketimizin Türkiye operasyonlarını kapsamakta olup, küresel faaliyetlerimizin yüzde 97'sini oluşturuyor. Raporumuzun içeriği, Migros Sürdürülebilirlik Komitesi ve Komite'ye bağlı çalışma grupları tarafından sağlanan girdiler doğrultusunda oluşturuldu ve Üst Yönetim tarafından onaylandı. Bu rapor GRI Standartları: Temel seçeneğine uyumlu olarak hazırlandı.

Raporumuz, doğrulaması yapılabilen, paralel güven aralığına sahip bilgilerden oluşuyor. Beyan ettiğimiz 2019 yılı sera gazı emisyon verilerimiz, tedarik zinciri denetim sonuçlarımız ve insan hakları kapsamına giren faaliyetlerimizle ilgili verilerin doğrulaması, bağımsız bir denetim kuruluşu tarafından yapıldı. Migros'un yurtiçi operasyonları ve yurt dışı iştiraklerinde ayrımcılık, çocuk işçiliği, zorla ve cebren çalıştırma; yurtiçi operasyonlarında ise bunlara ek olarak örgütlenme özgürlüğü ve

toplu sözleşme hakkı, temel maaş ve kadınların ücretlerinin erkeklere oranı, insan hakları politikaları/ prosedürleri ile ilgili çalışanların aldığı eğitimlere ilişkin rapordaki beyanlar GRI Standartları kapsamında doğrulandı. İnsan Hakları ve Tedarik Zincirinde Bağımsız Güvence Beyanı ile ISO 14064-3 Sera Gazı Hesaplama ve Doğrulama Standardına göre alınan doğrulama beyanı raporumuzun Ekler bölümünde yer almaktadır.

Sürdürülebilirliği tüm faaliyetlerimize yol gösteren bir kılavuz olarak görmekte ve sürekli gelişim gösterme hedefiyle yıllık olarak raporlama yapmaktayız. Düzenli olarak sürdürülebilirlik performansımızı paylaşmaya devam edeceğiz.

Sürdürülebilirlik çalışmalarımız ve raporumuz ile ilgili tüm geri bildirimlerinizi surdurulebilirlik@migros.com.tr e-posta adresine iletebilirsiniz.

* Raporumuzun genelinde yer alan "Migros" ve "Şirketimiz" ifadeleri Migros Ticaret A.Ş.'yi ifade etmektedir.

Migros Hakkında

GRI 102-2, 102-4, 102-6, 102-7, 102-16

Migros, 65 yıllık deneyimini dijital dönüşümle tüm iş yapış süreçlerine entegre ederek perakendecilik sektöründeki öncülüğünü geleceğe taşımaktadır.

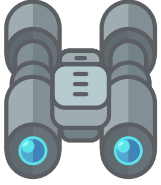
Türkiye’de modern perakende sektörünün öncülüğünü yapan Migros, geniş kullanım alanlarına sahip olan mağazalarında ve e-ticaret kanalları aracılığıyla başta gıda ve ihtiyaç maddeleri olmak üzere, kozmetik, kırtasiye, züccaciye, elektronik, kitap ve tekstil gibi kategorileriyle de müşterilerinin gereksinimlerini karşılamaktadır. Türkiye’nin 81 ilinin yanı sıra yurt dışında Kazakistan ve Kuzey Makedonya’da Ramstore markasıyla faaliyet göstermektedir. Ciro sunun yaklaşık yüzde 77’si tarım kaynaklı ürünlerden oluşan Migros, taze ürünlerdeki uzmanlığı ile Türkiye’nin en fazla taze ürün satan perakendecisi olmasının yanında gıda perakende sektöründe Ar-Ge merkezine sahip olan ilk ve tek perakendecidir. Migros, 65 yıllık deneyimini dijital dönüşümle tüm iş yapış süreçlerine entegre ederek perakendecilik sektöründeki öncülüğünü geleceğe taşımaktadır.



Vizyon, Misyon ve Değerlerimiz

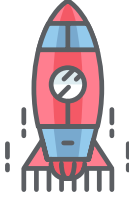
GRI 102-11, 102-16

Vizyonumuz



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

Misyonumuz



Benzersiz hizmet kalitesi, öncü uygulamalar, zengin ürün çeşitliliği ve aile bütçesine katkısı esas alan fiyatlandırma tutumumuzla eşsiz bir alışveriş deneyimi sunmak.

Tüm paydaşlarımız için değer yaratan; topluma ve çevreye duyarlı faaliyetlerde bulunmak

Değerlerimiz



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

Müşteri Odaklılık
Duyarlılık
Güvenilirlik
Liderlik
Yenilikçilik
Verimlilik

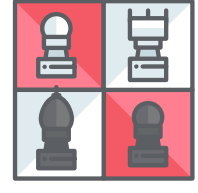
Kurumsal Yönetim İlkelerimiz



Şirketimiz, kurumsal yönetimin ana ilkeleri olan;

Adillik
Sorumluluk
Şeffaflık
Hesap Verebilirlik
ilkelerini benimser.

Stratejimiz



Eşsiz Alışveriş Deneyimi
Hane Erişiminin Artırılması
Sürdürülebilir Büyüme
Kaynak Yaratın Verimlilik

2019'da Öne Çıkanlar

Kurumsal Yönetim
Derecelendirme Notumuz
27 Aralık 2019 tarihinde

9,60 (95,98)

olarak güncellendi.



**CDP Su
Yönetim**

Programı'nda 'B' skor ile

Seviyesinde
performansa sahibiz.



Capital Dergisi Sürdürülebilirlik
Stratejisi alanında en beğenilen

10 şirketten
biriyiz.



Fortune 500 Türkiye
listesinde

17. Sırada

yer alıyoruz.



**CDP İklim
Değişikliği**

Programı'nda 'A-' skorumuzla

**Türkiye İklim
Liderleri**

arasında yer aldık.



6. kez

üst üste BİST Sürdürülebilirlik
Endeksine giren
ilk ve tek gıda
perakendecisiyiz.



Capital 500 listesinde
Türkiye'nin en büyük

17. şirketiyiz



Capital Dergisinin
araştırmasında üst üste

16. defa

Perakende
Sektörünün En
Beğenilen Şirketi
seçildik.



Sürdürülebilirlik Yönetimi



Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız

Çevresel, sosyal ve ekonomik olmak üzere, tüm boyutlarıyla ele aldığımız sürdürülebilirlik yaklaşımımız tüm çalışmalarımıza yol gösteren bir kılavuz niteliğindedir. **Daha sağlıklı ve iyi bir toplum, daha sağlıklı ve iyi bir gezegende mümkün olduğuna inanıyoruz.** Tüm faaliyetlerimizde, insana, doğaya ve gelecek kuşaklara olan sorumluluğumuzun bilinciyle hareket ediyoruz. **Bugünün kaynaklarını en doğru ve verimli şekilde**

kullanarak gelecek nesillerin haklarını gözetmeyi görev addediyoruz. Bu doğrultuda, sürdürülebilirlik konusu tüm çalışanlarımızın temel sorumluluğunda ve bu sorumluluk yukarıdan aşağıya ve aşağıdan yukarıya yönelen şekilde dağılıyor. Sürdürülebilirlik alanındaki tüm karar ve çalışmalarımızı ulusal ve uluslararası performans göstergeleri (KPI) doğrultusunda değerlendiriyoruz. Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarını

destekliyor ve bu Amaçlarla örtüşen projeler geliştiriyoruz. Uluslararası kabul görmüş araçlarla risklerimizi analiz ediyor ve bu risklerin azaltılması için çeşitli önlemleri hayata geçiriyoruz.

Sürdürülebilirlik yaklaşımımız tüm işimizin ana odağında yer alıyor. Bu bakış açısıyla, sadece kendi operasyonlarımızın değil paydaşlarımızın da çevresel ve sosyal konulardaki etkilerini değerlendiriyor,

gelişimlerine katkıda bulunuyoruz. Sürdürülebilirlik **odak konularımızla** ilgili kısa, orta ve uzun vadeli **hedefler belirleyerek**, çeşitli aksiyonlar alıyor, projeler geliştiriyor, paydaşlarımızla birlikte **çözümler üretiyoruz.**



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KOMİTEMİZ

Önceliklendirme matrisinde yer alan tüm sürdürülebilirlik konularına yönelik stratejik yaklaşımlarımızın belirlenmesinden Yönetim Kurulumuz sorumludur. Belirlenen bu stratejilerin hayata geçirilmesinden ise İcra Başkanımız sorumlu ve bu sorumluluğu Üst Yönetim takımıyla birlikte yerine getiriyor. Bunun yanında, Yönetim Kurulumuz adına İcra Başkanımızın görevlendirmesiyle, **sürdürülebilirlik alanındaki çalışmalarımızın yönetim, uygulama, takip ve ölçümlemesini Sürdürülebilirlik Komitemiz gerçekleştiriyor.**

Sürdürülebilirlik Komitemizde şirketimizin tüm ana fonksiyonları temsil ediliyor ve tüm departmanlara eşit katılım ve söz hakkı sunan bir tartışma ortamı sunuluyor. Komitenin yapısına ilişkin bilgiler aşağıda gösterilmektedir. **Sürdürülebilirlik Komitesi Başkanımız**, hiçbir departmana bağlı olmayarak, şirketimizin uluslararası ilişkiler ve sürdürülebilirlik alanındaki çalışmalarının yönetimi için, **departmanlar üstü bir görevle özel yetki sahibidir.**

Sürdürülebilirlik Komitemiz, şirketimizin varlığına ve faaliyetlerine etki edebilecek yasal, fiziki, çevresel, operasyonel, sosyo-ekonomik risk ve fırsatları değerlendiriyor, ilgili sürdürülebilirlik konularını takip ve analiz ediyor, performans takibinde

kullanılacak göstergeleri belirliyor ve performans hedeflerini gerçekleştirmeye yönelik projeler yürütüyor. Ayrıca, bu çalışmalarla ilgili gelişme ve sonuçları yılda dört kere (her çeyrekte) İcra Başkanımız ve Üst Yönetime raporlanıyor. Şirketimizin **tüm ana fonksiyonlarının yıllık hedeflerinden en az birinin sürdürülebilirlik alanında olması zorunlu** tutuluyor ve bu alandaki çalışmaları yıllık performans primlerini doğrudan etkiliyor.

Sürdürülebilirlik Komitemiz, tüm departman yöneticilerinden bilgi olarak **'Çevre', 'İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği', 'Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele'** ve **'Sorumlu Tedarik'** politikalarımızın yeterlilik ve etkinliğini yıllık olarak denetliyor. Bu kurumsal politikalarımızın tüm çalışanlarımız tarafından bilinmesi ve sahiplenilmesi bekleniyor. Sürdürülebilirlik Komitemizi oluşturan tüm departman yöneticileri, ekiplerinin bu politikaları hayata geçirmesini talep ve takip ediyor. İş yapış biçimimizi ve ana stratejilerimizi besleyen sürdürülebilirlik yaklaşımımızı, bu alandaki odak konularımızı ve yol haritamızı **Migros İyi Gelecek Planımız** ile şeffaf bir şekilde açıklıyoruz.

Sürdürülebilirlik Komitemizin Yapısı



Migros İyi Gelecek Planımız



İNSAN HAKLARINA UYUM VE EŞİTLİK

Tüm faaliyetlerimizde insan haklarına uyumlu çalışmak, cinsiyet ve fırsat eşitliğini gözetmek;



ORTAK DEĞER YARATMA

Yarattığımız ekonomik değer, istihdam ve iş ortaklıklarıyla sürdürülebilir gelişim hedeflerimize paydaşlarımızı dahil ederek, ortak bir değer yaratmak;



İKLİM DEĞİŞİKLİĞİYLE MÜCADELE

Karbon ayak izimizi ölçmek ve bu izi azaltmak için çalışmalar yaratmak ;



İNOVATİF UYGULAMALAR

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



KİRLİLİKLE MÜCADELE

Çevre, su, hava, toprak, gürültü ve görüntü kirliliğiyle mücadele etmek, önleyici çözümler üretmek;



ATIK YÖNETİMİ VE DÖNGÜSEL EKONOMİ

Operasyonlarımızdan kaynaklanan atıkları ölçmek, azaltmak, geri dönüştürmek veya ekonomiye geri kazandırmak;



ÇEVRE ETKİ ANALİZİ

Yeni faaliyet alanlarımızı kurmadan önce çevresel etki değerlendirmesi yapmak;



ÜRÜN YAŞAM DÖNGÜSÜNÜN İYİLEŞTİRİLMESİ

Müşterilerimize sunduğumuz ürünlerimizin yaşam döngüsünün iyileştirilmesi adına tedarikçilerimizle çözüm yolları geliştirmek;



KAYNAKLARIN ETKİN KULLANIMI

Su ve enerji kaynaklarının etkin kullanımına yönelik projeler geliştirmek;



FARKINDALIK ÇALIŞMALARI

Daha yaşanabilir bir dünya ve gelecek için paydaşlarımızın sağlayabileceği katkılara yönelik bilinçlendirme faaliyetleri yürütmek;



ÜRÜN BİLGİLERİNİN ŞEFFAF VE HIZLI AKIŞI

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



BİYOÇEŞİTLİLİĞİN KORUNMASI

Biy çeşitliliğin korunması ve sürdürülebilir tarım alanındaki çalışmaları desteklemek ve faaliyetlerimizden doğabilecek olumsuz etkileri bertaraf etmek;



Sürdürülebilirlik Konularımızın Önceliklendirilmesi

GRI 102-46, 102-47, 102-48, 102-49

Hayata geçirdiğimiz tüm çalışmalarımızı tüm paydaşlarımız için ortak değer yaratma hedefiyle gerçekleştiriyoruz. Bu doğrultuda faaliyetlerimizin etkisinin belirlenmesi ve önceliklendirmesinde temel paydaş gruplarımız başta olmak üzere tüm paydaş gruplarımızın değerlerine gerekli önemi göstermeyi amaçlıyoruz.

Perakende şirketlerinin sürdürülebilirlik alanında kendi operasyonları dışında tedarik zinciri kaynaklı dolaylı etkileri mevcut. Bunlar; ürün güvenliği doğrultusunda toplum sağlığı üzerindeki etkiler, üretim ve dağıtımdan kaynaklanan iklim değişikliği üzerindeki etkiler, tarımsal üretimden kaynaklanan biyoçeşitlilik üzerindeki etkiler, toplumsal ve etik alandaki etkiler şeklinde sayılabilir. Öncelikli konularımızı belirlerken bu etkileri de göz önünde bulundurduk. [Bir önceki yıla göre öncelikli konularımızdaki güncellemeleri Ekler bölümünden inceleyebilirsiniz.](#)

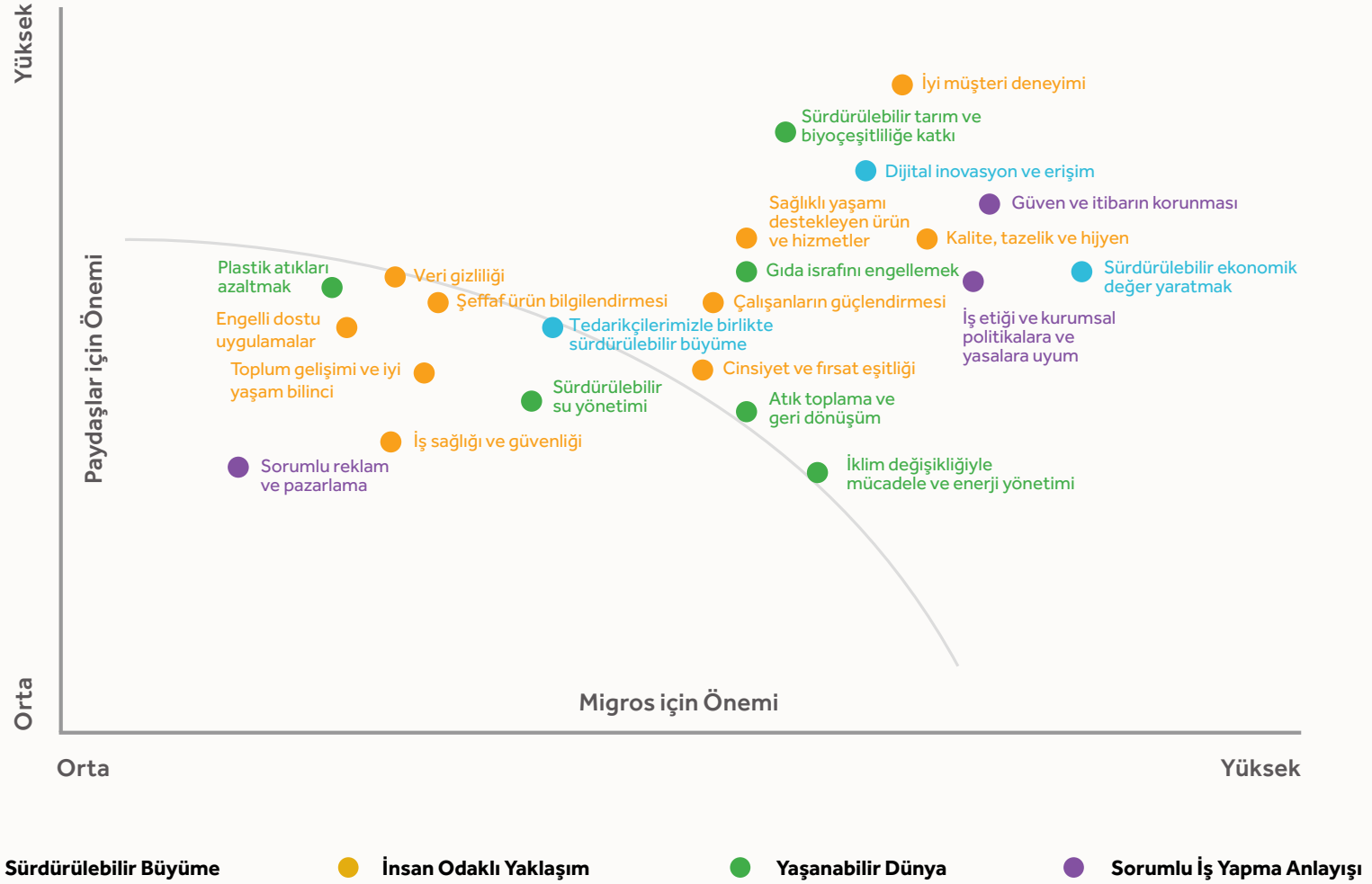
Daha önceki yıllarda, GRI Standartları doğrultusunda **Migros Sürdürülebilirlik Komitesi'**nin gerçekleştirdiği çalıştaydan çıkan geri bildirimler ve paydaş anketlerini göz önünde bulundurarak belirlediğimiz konu başlıklarını, 2018 yılında dünyada perakende sektöründe öne çıkan trendlerin takibinde, küresel raporları analiz ederek, faaliyetlerimizin doğası gereği ortaya çıkan yeni risk ve fırsatları değerlendirerek güncellemiştik. **2019** yılında ise, **paydaş anketlerimizin soru setini güncelledik** ve **öğrencileri de kapsayacak** şekilde anket katılımının kapsamını genişlettik. Migros Sürdürülebilirlik Komitesi geri bildirimleri ile çalışanlar, müşteriler, öğrenciler ve tedarikçilerimiz ile yaptığımız değerlendirme anketi sonuçlarının yanı sıra üyesi olduğumuz küresel ve yerel sivil toplum kuruluşlarının önceliklerini de dikkate aldık. Yaptığımız paydaş anket çalışmalarında aldığımız geri bildirimler, üyesi olduğumuz küresel sektörel kuruluşlarla birlikte

yürüttüğümüz projelerde üstlendiğimiz yeni sorumluluklar ve yeni taahhütlerimiz nedeniyle öncelikli konularımızda değişiklikler oldu. Bir önceki raporlama dönemine kıyasla yeniden düzenlenen, genişletilen ve ayrıca eklenen öncelikli konular önem sırası gözetmeksizin

aşağıda listelenmektedir. Güncellediğimiz sürdürülebilirlik konularımız **Yaşanabilir Dünya, Sürdürülebilir Büyüme, İnsan Odaklı Yaklaşım** ve **Sorumlu İş Yapma Yaklaşımı** olarak dört ana grup altında yer almaktadır.



Sürdürülebilirlik Alanındaki Öncelikli Konularımız



Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları Haritası

GRI 102-47

SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇLARI



ÖNCELİKLİ KONULARIMIZ

Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak
Dijital İnovasyon ve Erişim
Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyümek

Çalışanlarımızın Güçlendirilisi
Cinsiyet ve Fırsat Eşitliği
Engelli Dostu Uygulamalar

Sağlıklı Yaşamı Destekleyen Ürün ve Hizmetler
Kalite, Tazelik ve Hijyen
İş Sağlığı ve Güvenliği

Toplum Gelişimi ve İyi Yaşam Bilinci

İklim Değişikliğiyle Mücadele ve Enerji Yönetimi

Sürdürülebilir Tarım ve Biyoçeşitliliğe Katkı
Şeffaf Ürün Bilgilendirmesi

Gıda İsrafını Engellemek
Atık Toplama ve Geri Dönüşüm
Plastik Atıkları Azaltmak

Sürdürülebilir Su Yönetimi

A top-down view of various nuts and seeds scattered across a white background. The nuts include almonds, walnuts, cashews, pistachios, hazelnuts, and pecans, some whole and some broken. The seeds include sunflower seeds and pumpkin seeds. The text is centered in the middle of the image.

Paydaşlarımızla İlişkiler

Paydaşlarımızla İletişim

GRI 102-12, 102-13 102-40, 102-42, 102-43, 102-44

Sağlıklı toplum, sağlıklı dünya, iyi iş anlayışımızı, tüm iş ortaklarımızın ve paydaşlarımızın benimsemelerini teşvik ediyor ve iş birliklerimizi geliştiriyoruz. Sürdürülebilirlik Komitemiz tarafından gerçekleştirilen önceliklendirme çalıştayında, Şirket'in tüm ana fonksiyonlarının temsilcileri kendi deneyim ve gözlemleri doğrultusunda en öncelikli paydaşlarımızı **"toplum ve müşteriler", "çalışanlar", "hissedarlar ve yatırımcılar", "tedarik zinciri" ve "resmi kurumlar"** olarak belirledi. Paydaş iletişimi sürecine yönelik bilgiler aşağıdaki tabloda yer alıyor.

PAYDAŞLAR	İLETİŞİM KANALI	İLETİŞİM SIKLIĞI
Toplum ve Müşteriler	Migros Çağrı Merkezi ve WhatsApp hattımız	Yıllık 1.500.000 kişi ile doğrudan iletişim / Günde ortalama 4.100 civarı çağrı yanıtlama
	Sosyal Medya	Anlık takip ve yanıtlama / Yıllık 1.300.000 farklı sosyal medya iletişiminin analizi
	Tüketici Araştırmaları	Aylık periyotlarla, yıl içerisinde toplam 475.000 kişiyi kapsayan tüketici ve trend araştırmaları
Çalışanlar	İç İletişim Çalışmaları	Intranet üzerinden anlık bilgilendirme
		Her çeyrekte yayınlanan Turuncu dergisi ile şirketteki gelişmeler, vizyon ve hedeflerin aktarılması. Her yıl yayınlanan Panoramik dergisi ile İnsan Kaynakları stratejileri ve uygulamalarının aktarılması
		Bölgelerde veya Türkiye çapında düzenlenen İç İletişim Toplantıları ile çalışanların, Üst Yönetim ile bir araya gelmesi
	İşe Alım Değerlendirme Anketi	Migros Sosyal üzerinden çalışanların iş veya kişisel paylaşımlarla sosyalleşmesi.
	Çalışma Hayatını Değerlendirme Araştırması	Her yeni işe alım sonrası
	Migros Paylaşım Hattı	Her yıl
		Migros Paylaşım hattı ve şirketimizin intraneti üzerinden yılda 20.500 çağrının yanıtlanması

PAYDAŞLAR	İLETİŞİM KANALI	İLETİŞİM SIKLIĞI
Hissedarlar ve Yatırımcılar	Genel Kurul Toplantısı	Her yıl, yıllık finansal sonuçların açıklanmasını takiben, hissedarların katılımıyla Genel Kurul Toplantısı yapılması ve akabinde kurumsal web sitesinde toplantı tutanağının yayınlanması
	KAP Açıklamaları	Yılın her çeyreğine ilişkin mali tabloların ilan edilmesi ve gerektiğinde özel durum açıklamaları yapılması
	Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu	Her yıl
	www.migroskurumsal.com web sitesi	Günlük olarak güncellenen kurumsal web sitesinde ayrıntılı bilgi paylaşımı
	Faaliyet Raporu	Şirketin operasyonel ve finansal sonuçlarının çeyrek ve yıllık olarak kurumsal web 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 GPD, TAMPF, YASED, TÜSİAD ve TOBB Perakendecilik Meclisi üzerinden görüş bildirimi
	Denetimler	Aylık/Yıllık
	Belediye ve Bakanlıklarla İletişim	Regülasyonlar, mevzuatlar ve yönetmeliklerin takibi 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 açısından 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 iki ayda bir 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 dönüşümlerde öncülük üstlenme

Üyelikler ve Girişimlerimiz

GRI 102-12, 102-13, 102-12

Migros'un dahil olduğu gönüllü üyelikler ve girişimler aşağıda yer almaktadır.

Sivil toplum ve çatı kuruluşlarla iş birliklerimizin detaylarına Eklerden ulaşabilirsiniz.

 Tüketici Ürünleri Forumu - Consumer Goods Forum (CGF)	 One Planet Business for Biodiversity (OP2B)	 Gıda Perakendecileri Derneği (GPD)	 Sürdürülebilir Gıda Platformu	 Türkiye Süt, Et, Gıda Sanayicileri Ve Üreticileri Birliği (SETBİR)	 Ev Dışı Tüketim Tedarikçileri Derneği (ETÜDER)	 Gıda Güvenliği Derneği (GGD)	 GS1 Türkiye Vakfı İktisadi İşletmesi
 Deniz Temiz Derneği (TURMEPA)	 Türk Sanayici ve İş İnsanları Derneği (TUSİAD)	 Teknolojide Kadın Derneği (WTECH)	 Etik ve İtibar Derneği (TEİD)	 Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği (TKYD)	 Türkiye İç Denetim Enstitüsü (TİDE)	 Türkiye Bilişim Vakfı İktisadi İşletmesi (TBV)	 Blockchain Türkiye Platformu
 Kurumsal İletişimciler Derneği (KİD)	 Avrupa İletişim Direktörleri Derneği (EACD)	 Türkiye Kalite Derneği (KALDER)	 Uluslararası Yatırımcılar Derneği (YASED)	 Türkiye Odalar Ve Borsalar Birliği (TOBB)	 Milletlerarası Ticaret Odası (ICC)	 Yatırımcı İlişkileri Derneği (TÜYİD)	 Merkezi Kayıt Kuruluşu (MKK)
 LEAD Network EU	 LEAD Network Türkiye	 Yönetim Kurulunda Kadın Derneği (YKKD)	 Türkiye İnsan Yönetimi Derneği (PERYÖN)	 Eğitim ve Gelişim Platformu Derneği (TEGEP)	 Ziraat Mühendisleri Odası (ZMO)	 Çevre Koruma ve Ambalaj Atıkları Değerlendirme Vakfı (ÇEVKO)	 İstanbul Ticaret Borsası

Consumer Goods Forum (CGF)



Dünya çapında **70 ülkeden, 400 perakendeci, üretici ve servis sağlayıcı üyesi** bulunan Consumer Goods Forum (CGF), dünya hızlı tüketim ürünleri ve perakende sektörüne sosyal ve çevresel sürdürülebilirlik, sağlık, ürün güvenliği ve uçtan uca değer zinciri konularında yön veriyor. 2013 yılından bu yana CGF Yönetim Kurulu'nda görev alan **İcra Başkanımız Özgür Tort**, Haziran 2019'dan itibaren **CGF Perakende Başkanı** olarak görevini sürdürüyor. Bu nedenle Migros, CGF'in sürdürülebilirlik alanında global hedeflerinin belirlenmesinde aktif rol oynuyor.

Daha önce çevresel sürdürülebilirlik, sosyal sürdürülebilirlik, sağlık, ürün güvenliği ve uçtan uca değer zinciri konuları altında birçok girişim, çalışma grubu, çözüm önerisi ve taahhütler çerçevesinde çalışmalarını yürüten CGF, 2019 yılında yönetim ve yürütme yaklaşımında yenilenmeye gitti. Bu doğrultuda, CGF çatısı altında, ilgili alanlarda aktif olarak çalışmak isteyen perakendeci ve üretici firmaların katılımıyla Gıda İsrafının Azaltılması, Plastik Atık Yönetimi, Toplum Sağlığı

için İş Birlikleri, Gıda Güvenliği İnisiyatifi (GFSI), Sürdürülebilir Tedarik Zinciri İnisiyatifi (SSCI), Zorla İşçi Çalıştırmanın Önlenmesi için İnsan Hakları, Ürün Verilerinin Standartlaştırılması ve Orman Pozitif (ormanlaşmanın desteklenmesi) koalisyonları kuruldu. Bu koalisyon yapılanması ile her şirket kendi öncelikli konularına göre gerçekten ilgi duyduğu ve fark yaratmak istediği konulara dahil oldu. Bu doğrultuda belirlenen taahhütlerin daha gerçekçi, uygulamaların da daha hızlı ve etkin sonuçlu olması bekleniyor. Bu bağlamda, CGF'in **Gıda İsrafının Önlenmesi, Toplum Sağlığı için İş Birlikleri ve Ürün Verilerinin Standartlaştırılması** koalisyonlarına katılarak CGF'in gelişim hedeflerinin Türkiye'de hayata geçirilmesi **konusunda sektörümüze öncülük ediyoruz**. CGF'in tüm odak konuları için ayrı yayınladığı, taahhüt ve hedeflere göre gelişim raporlarına, sürdürülebilirlik performansımız ile katılım sağlıyoruz.

CGF'in global taahhütlerin imzacısı olmanın yanı sıra, gelişim hedeflerinin Türkiye'de hayata geçirilmesi konusunda sektörümüze öncülük ediyoruz.



Yaşanabilir Dünya

Sorumlu Üretim;
Sağlıklı Dünya

Kaynaklarımızı
Sorumlu
Kullanmak

Etkin
Atık Yönetimi

İklim
Değişikliğiyle
Mücadele

Yaşanabilir Dünya için Sürdürülebilirlik Taahhütlerimiz

Gıda İsrafını Azaltmak

2018 yılına kıyasla, 2030 yılında
gıda imha tonajımızın gıda satış
tonajımıza oranını %50 azaltmak



İklim Değişikliğiyle Mücadele

2015 yılına kıyasla 2024 yılında satış
metrekaremiz başına günlük elektrik
tüketimimizi %18,5 azaltmak

2019 yılına kıyasla 2024 yılında satış
metrekaremiz başına günlük sera gazı
emisyonlarımızı %7 azaltmak



Sürdürülebilir Su Yönetimi

2019 yılına kıyasla 2024 yılında satış
metrekaremiz başına günlük su
tüketimimizi %3,5 azaltmak



Sürdürülebilir Tarım ve Biyoçeşitliliğin Desteklenmesi

Tarım alanlarında biyoçeşitliliği korumak
Yerel/ata tohumlarla üretilmiş ürünlerin
desteklenmesi



Çevre Yönetimimiz

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 307, 307-1

Yurt içindeki tüm iş birimlerimiz ISO 14001 Çevre Yönetimi Standardı Sertifikalıdır.

Gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakmak için etkileşimde bulunduğumuz çevrenin korunması gerektiğinin bilincindeyiz. **Migros İyi Gelecek Planımızla**, daha yaşanabilir bir dünya için atılan her adımın aslında insanlık adına atıldığı görüşünden yola çıkarak, bugünün kaynaklarına sahip çıkıp gelecek nesillerin haklarını korumayı amaçlıyoruz. Migros İyi Gelecek Planımız çerçevesinde, operasyonlarımız sonucunda oluşabilecek çevresel etkilerimizi takip ederek kontrol altına alıyor ve bu etkileri minimuma indirme hedefiyle çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Çevre yönetimi stratejimizi, ana odak konularımızı ve yönetim

süreçlerimizi **Migros Çevre Politikamızda** detaylı bir şekilde, tüm paydaşlarımızla web sitemiz üzerinden paylaşıyoruz. Değişen ihtiyaçlar ve öncelik konuları doğrultusunda, Çevre Politikamızı her yıl gözden geçirmeyi ve güncellemeyi taahhüt ediyoruz. Politikamız en son 2019 yılında güncellendi.

Şirketimizin sahip olduğu ISO 14001 Çevre Yönetim Standardı, yurt içindeki tüm iş birimlerimizdeki faaliyetlerimizi kapsıyor. Şirketimizin, 2019 yılında çevresel konularla ilgili herhangi bir yasa ya da politika ihlali bulunmuyor.

Yönetim Kurulumuz, risk ve fırsat odaklı bir görüşle şirketimizin çevre yönetimine yönelik stratejik yaklaşımını belirlemekten sorumludur. Bu stratejik yaklaşımları iyileştirme planlarına, proje ve uygulamalara dönüştürerek çevre konularında performansın geliştirilmesinden ise şirketimizin Üst Yönetimi ve Üst Yönetimimizin doğrudan

görevlendirdiği, Sürdürülebilirlik Komitemiz sorumludur. Çevre Politikamıza uygun olarak ve Migros İyi Gelecek Planımız doğrultusunda nitel ve nicel gelişim hedefleri belirliyoruz. Elde edilen **performanslar** konu özelinde, her ay veya her çeyrekte olmak üzere **Sürdürülebilirlik Komitemize ve Dağıtım ve Lojistik**

Merkezleri Genel Müdür Yardımcılığına raporlanıyor. Bu iki kontrol noktamız, çevre konularına yönelik stratejilerimizin, uygulamalarımızın ve performansımızın değerlendirilmesini yapıyor ve sonuçları Üst Yönetimimize sunuyor.



Sürdürülebilir Tarım ve Biyoçeşitliliğe Katkımız

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 304-1, 304, 304-2

Operasyonlarımızda etki ettiğimiz bölgelerin biyolojik çeşitliliğinin korunmasını ve artırılmasını önemsiyoruz. Faaliyet alanımızın gereği olarak kentsel alanlarda devam ettiğimiz operasyonlarımızın direkt olarak biyoçeşitliliğe olumsuz bir etkisi bulunmuyor. Ancak buna rağmen dolaylı etkilerimizi en aza indirmek için çalışıyoruz. Bu kapsamda mağazalarımızın açılışları için başvuruda bulunduğumuz yasal izin ve ruhsatlarda, ülkemizce imzacısı olduğumuz Birleşmiş Milletler Çevre Programı (UNEP) Biyolojik Çeşitlilik Sözleşmesi'nin (Convention on Biological Diversity) biyoçeşitliliği de içeren tüm çevresel değerlendirmelerine tabi oluyoruz.

Biyoçeşitliliğin korunması yalnızca canlıların yaşamı için değil, ekonomik ve sosyal kalkınma için de hayati öneme sahip. Yaşamın olağan seyrinde devam edebilmesi için yediğimiz, içtiğimiz ve kullandığımız tüm temel ürünlerin dayanağı **tarımdan geçiyor**. Biyoçeşitlilik tarımsal ürünlerin, hastalık, salgın hastalık ve iklim değişikliği gibi etkenlere karşı daha dirençli olmasını sağlarken; tarımsal üretimin, sürdürülebilir yöntemlere dayanması da biyoçeşitliliği destekliyor.

Bu doğrultuda, 2019 yılında Birleşmiş Milletler İklim Eylem Zirvesi'nde lansmanı yapılan ve uluslararası birçok sektörden üyesiyle tarım odaklı biyoçeşitliliğin

korunmasını hedefleyen **OP2B** (One Planet Business for Biodiversity) **koalisyonunun** kuruluşundan bu yana **aktif üyesiyiz**. OP2B koalisyonu, biyolojik çeşitliliği yeniden canlandırmak için kendi değer zincirlerindeki üretim ve tedarik süreçlerinde sistematik dönüşüm yapmayı ve kurumsal ve finansal yetkililerle etkileşime geçerek politikaların geliştirilmesine katkı sağlamayı hedefliyor. WBCSD'nin (World Business Council For Sustainable Development) yönetiminde çalışmalarını yürütülen OP2B'nin odak konuları arasında rejeneratif tarım, ürün çeşitliliğinin artırılması ve ormansızlaşmayla mücadele yer alıyor. Bu yaklaşımla paralel olarak

tarım bilincinin yaygınlaştırılması çalışmalarımızın yanında **İyi Tarım Uygulamaları** ile tarım ve hayvancılıkta sürdürülebilir olma ve izlenebilirliğin sağlanması, **Anadolu Lezzetleri** ve **Mirasımız Yerel Tohum projeleri** ile yok olma tehlikesindeki tohumların korunması, **Ege Orman Vakfı ile yeni ağaç dikimleri** konusunda **çalışmalar yürütüyoruz**. OP2B koalisyonunda **Türkiye'yi temsil eden tek şirket** olarak üstlendiğimiz rol aynı zamanda 2022 - 2024 yılları arasında başkanlığı Türkiye'ye geçecek olan Biyoçeşitlilik Sözleşmesi Taraflar Konferansı için de özel sektörün katkısı niteliği taşıyor.

OP2B Koalisyonunun Odak Çalışmaları



REJENERATİF TARIM (ONARICI TARIM)

- Tarım alanlarında biyoçeşitliliği korumak
- Toprak sağlığını korumak



ZENGİN ÜRÜN PORTFÖYÜ

- Yerel ve orijinal tohum ya da geleneksel yöntemlerle üretilmiş yeni ürün gamlarının sunulması
- Tüketicileri biyoçeşitlilik ve sürdürülebilir tarım konusunda bilinçlendirmek



ORMANSIZLAŞMAYLA MÜCADELE

- Orman alanlarının artırılması
- Yüksek değerli ekosistemlerin korunması ve restorasyonu

İYİ TARIM UYGULAMALARIMIZ

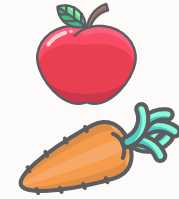
Binlerce yıldır birçok medeniyete ev sahipliği yapmış, hiç durmadan çalışan, üreten, insanımızı besleyen, dünyanın en büyük çiftliklerinden biri olan Anadolu topraklarının değerini biliyor ve bu zenginliğin geleceğe ve çocuklarımıza aktarılmasının sorumluluğuyla hareket ediyoruz. Tarım Kredi Kooperatifleri'nden en fazla alım yapan perakendeci olmamızın yanı sıra tüm bölgelerde yerel kooperatiflere de destek veriyoruz. Bu kanalla hem büyük hem de orta ve küçük ölçekli üreticilere ulaşabiliyoruz.

Bunun yanında bireysel alım yaptığımız yaklaşık 15 bin çiftçimiz bulunuyor. Tarımsal üretimin devamlılığını sağlamak ve üreticilerin varlıklarını güçlenerek sürdürebilmeleri için birçok proje hayata geçiriyoruz.

Faaliyet alanımız dolayısıyla tedarik zincirimizdeki dolaylı tarımsal ve hayvansal üretimden kaynaklanan biyoçeşitlilik üzerindeki etkilerimizi yönetmek için İyi Tarım Uygulamaları'nı benimseyen tedarikçilerle çalışmayı önceliklendiriyoruz. Tarımsal üretim sistemini sosyal açıdan yaşanabilir, ekonomik açıdan karlı ve verimli, insan sağlığını koruyan, hayvan sağlığı ve refahı ile çevreye önem veren bir hale getirmek için uygulanması gereken işlemleri tanımlayan İyi Tarım Uygulamaları ile tarımsal üretim kaynaklı olumsuz etkilerin azaltılmasına katkı sağlıyoruz. Bununla birlikte, zararlılarla alternatif mücadele yöntemleri geliştirilmesi ve biyolojik mücadele teknikleriyle zirai ilaç kullanımının kaldırılmasına yönelik çalışmalar yapıyoruz.



Bitkisel Üretim



812.114

9 yılda 812.114 ton
İTU'lu meyve-sebzeyi
müşterilerimize
ulaştırdık.



1.282

2019 yılında 1.282
adet üreticiden İTU
sertifikalı ürün aldık.

İTU - Bitkisel Üretim

Şirketimiz 2010 yılından bu yana, Tarım ve Orman Bakanlığı onaylı **‘İyi Tarım Uygulamaları’ usul ve esasları kapsamında meyve-sebze 224 kriterle kontrol sistemini Türkiye’de ilk uygulayan perakendecidir.**

Şirketimiz, Antalya, Bursa, İzmir ve Mersin’deki meyve-sebze depolarında, ürün işleme alanları dahil olmak üzere, İyi Tarım Uygulamaları Grup Sertifikasyonu’na sahip ve her yıl yapılan denetimlerle bu sertifikaların güncelliği sağlanıyor.

Tedarikçilerimizin ve onların üreticilerinin İTU sistemine geçmelerine danışmanlık, eğitim ve teşviklerle destek veriyoruz. 9 yılda **25.000’e yakın çiftçimize** İTU’lu üretim yapması için **eğitim** verdik. Ayrıca, bu verdiğimiz destekler doğrultusunda

2019 yılında **1.282 adet alt üreticimiz** ve onlara bağlı çiftçiler eğitimlerini tamamladı. Bu çiftçilerimizden İTU usul ve esaslarına üretilmiş **102 grup taze meyve-sebze ürününe ait 336 adet İTU sertifikalı ürün temini yaptık.** Sürdürülebilir tarımı destekleyen İyi Tarım Uygulamaları Sertifikalı ürün tedarığımız 2010 yılından 2019 yılı sonuna kadar 812.114 tona ulaştı. 2019 yılında çalışanlarımızın İyi Tarım Uygulamaları usul ve esaslarına bilgilenmelerini sağlamak ve mağazalarımızda müşterilerimize sunduğumuz İyi Tarım Uygulamalı ürünler ile ilgili yetkinliklerini artırmak üzere eğitimler düzenledik. Bu doğrultuda, **14 depomuzda görev alan 478 çalışanımız eğitimlerini tamamladı.**

Kurutulmuş ürünler (Antep fıstığı, fındık, kayısı, üzüm vb.) için İyi Tarım Uygulamaları usul ve esaslarına üretimin artırılması için pek çok çalışmada görev alıyoruz.



İTU - Hayvansal Üretim

2013 yılında Tarım ve Orman Bakanlığı’nın İyi Tarım Uygulamaları kapsamında **‘Hayvansal Üretimde İyi Tarım Uygulamaları’** projesini hayata geçirerek İTU’lu tavuk, hindi ve yumurta ürünleri müşterilerimize sunmaya başladık. Bu ürünler, Tarım ve Orman Bakanlığı tarafından yetkilendirilmiş kontrol ve sertifikasyon kuruluşlarına gerçekleştirilen **317 adet sorgu kriterine göre üretiliyor** ve ilgili **analizleri yapıyor.**

2019 yılındaki **tavuk ve hindi** ürünlerimizin **yüzde 100’ü İTU** usul ve esaslarına uygun üretildi ve yumurtacılıkta 4 tedarikçi firmamızın 6 adet İTU Sertifikası’nda yer alan 12 işletmesinden yumurta tedarikinde bulunduk. 2017 yılında, çiğ süt satışlarının belli koşullar dahilinde yasal hale gelmesinin ardından, müşterilerimize güvenli çiğ süt ulaştırmak için bir ilke daha imza attık. Süt Sığırcılığı kapsamında uluslararası standartlarda üretim gerçekleştiren, **Avrupa Birliği Onaylı** bir çiftlikle ortak çalışma başlatarak, ilk defa **İyi Tarım Uygulama Sertifikası’na sahip çiğ sütü** müşterilerimize sunduk. 3 yılda 1,3 milyon litre İTU’lu çiğ süt satışı gerçekleştirdik. 2019 yılında 857 ton İTU’lu çiğ süt satışımız bulunuyor.

Ayrıca, toplam yumurta satışlarımızın yüzde 4,4’üne denk gelen 968.765 adet İTU’lu yumurtayı müşterilerimizle buluşturduk.

2019 yılında



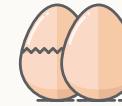
%100

Tavuk ve hindi ürünlerimizin %100’ü İTU usul ve esaslarına uygun, 317 kontrol noktasından geçerek satışa sunuldu.



857 ton

857 ton İTU’lu çiğ sütü



968.765

968.765 adet İTU’lu yumurtayı müşterilerimizle buluşturduk.

Bal ürününde taklit ve tağşişin önlenmesi, iyi bal kriterlerinin oluşturulması, **güvenilir bal** üretiminin ve tedarığının yapılandırılması, **üretimde sürdürülebilirliğin sağlanması** ve bal üretimindeki **kayıpların azaltılması** için **Tarım ve Orman Bakanlığı** ile birlikte 2017 yılında **'İyi Bal'** projesini başlattık. Bu süreçte resmi kurumlar, araştırma enstitüleri, üniversiteler, üretici dernekleri, kontrol ve sertifikasyon kuruluşları ile birçok çalıştay düzenlendi. İyi Tarım Uygulama Sertifikası'na sahip balı müşterilerimize sunmak için çalışmalarımız sürüyor.



YEREL TOHUMLARIN DESTEKLENMESİ

Anadolu Lezzetleri Projemiz

Anadolu'nun kaybolmaya yüz tutan tohumlarını korumak ve geleceğe taşımak amacıyla bir sosyal sorumluluk projesi olarak gördüğümüz Anadolu Lezzetleri markamızı oluşturduk. Asırlardır bu topraklarda var olan, ancak zaman içinde farklı sebeplerle ekilmeyen tohumları bulmak için 3 yıl boyunca özel bir ekiple Anadolu'yu karış karış gezdik. Yöresel veya kültürel özellikleri ile ayrıışan bu lezzetlerin, geleneksel yöntemlerle, aslına uygun olarak üretilerek yeni nesillerle buluşmasına aracılık ediyoruz. Anadolu'nun kültürel zenginliğine sahip çıkarak hem biyoçeşitliliğin desteklenmesine hem de bu zenginliği gelecek kuşaklara aktarmayı hedefliyoruz.

2019 yılında, Türkiye'nin **7 bölgesinde 25 yöreye ait yerli tohumların** ve özel tariflerin taranması sonucunda **54 Anadolu Lezzetleri** ürünümüzü müşterilerimizle buluşturduk. Bu ürünlerimizin her biri, aslına uygun olarak, ustaları tarafından üretildi.

Anadolu Lezzetleri kapsamında ürün veren tüm tedarikçilerimizi **"Tedarikçi Geliştirme Programı"** kapsamına

Anadolu'nun 25 yöresine ait 54 Anadolu Lezzetleri ürünüyle, kaybolmaya yüz tutan tohumları geleceğe taşıyoruz.

alıyoruz. Bu tedarikçilerimizin öncelikle üretim yerlerinin ilk denetimlerini yapıp çıkan sonuçları analiz ediyoruz. Analiz sonuçlarına göre ürünün geleneksel üretim koşullarını değiştirmeden, yasal mevzuat şartları, hijyen uygulamaları, pest kontrol uygulamaları, alt yapı koşulları vb. konularda tedarikçilerimize temel gereklilik eğitimleri veriyoruz. Bu eğitimler sonrasında tedarikçilerimizin uygulamalarını takip denetimleri ile kontrol ederek, sürdürülebilir üretim yapmalarını destekliyoruz.

Mirasımız Yerel Tohum Mahsulleri

Tarım ve Orman Bakanlığı bünyesinde yürütülen ve Anadolu'nun binlerce yıllık orijinal tohumları ile üretilen 'Mirasımız Yerel Tohum' mahsullerini müşterilerimiz ile buluşturuyoruz. 2019 Eylül ayında lansmanı yapılan bu çalışmaya destek vererek Mirasımız Yerel Tohum ürünlerine raflarında yer veren ilk ve tek perakendeci olduk. Bu kapsamda, 11 çeşit üründen 75 ton alım yaparak müşterilerimize sunduk.



ORMANSIZLAŞMAYLA MÜCADELEMİZ

Ormansızlaşma ile mücadele kapsamında, operasyonlarımızda kullandığımız kağıt miktarını azaltma, biyoçeşitliliğin korunması ve **yangın nedeniyle zarar görmüş orman alanlarının yeniden ağaçlandırılması** için çalışmalar yapıyoruz. Ege Orman Vakfı'nın yetiştirdiği zeytinleri raflarımıza taşıyarak, bu ürünlerin geliri ile yanmış ve tahrip olmuş binlerce ağacın yerine yeni ormanlık alanların yaratılmasına katkı sağlıyoruz. 11 yıldır Ege Orman Vakfı aracılığı ile Ege Bölgesine, 2019 yılında da Tarım ve Orman Bakanlığı bünyesinde yürütülen **"Geleceğe Nefes"** kampanyası ile Türkiye'nin 81 iline fidan bağışları yaptık ve **toplam 544.241 adet fidan dikimine** destek olduk. 2019 yılında, Lila Kağıt iş birliğinde hayata geçirdiğimiz 'Geleceğimiz için 10 Bin Fidan Hatıra Ormanı' projesi ile Migros mağazalarına özel olarak tasarlanan Sofia 32'li tuvalet kağıtlarının satışından elde edilen gelirin bir kısmıyla TEMA Vakfı'na bağışta bulunduk.

Migros mağazalarında yapılan Finish Powerball %0 (fosfat, parfüm ve cilt alerjenleri içermiyor) ürünlerinin satışlarından bir bölüm Ege Orman Vakfı'na bağışlanarak 10.000 adet fidan

dikimi gerçekleştirildi. Aynı şekilde, mağazalarımızdaki Omo Yumoş Bio Aktif (ambalajı %50 daha az plastik içeriyor) ürünlerinin satışından elde edilen gelirle Ege Orman Vakfı'na yapılan bağış ile 5.000 adet fidan dikildi.



11 yılda 544.241 zeytin ağacının dikimine destek olduk. Zeytin ağaçlarının ürünlerinin satışından elde edilen geliri Ege Orman Vakfı'na bağışlıyoruz.



Kağıt Kullanımını Azaltım Çalışmalarımız

Operasyonlarımız kapsamında tükettiğimiz kağıt miktarını azaltmayı, geri dönüştürülmüş veya sertifikalı malzeme kullanımımızı artırmayı amaçlıyoruz. 2019 yılı kağıt tüketimimiz 6.629,5 ton'dur.

Migros Genel Müdürlüğü'nde kullanılan fotokopi kağıtlarında sürdürülebilir kaynaklardan elde edilen kağıtları tercih ediyoruz. Fotokopi makineleri ise çalışanların kimlik kartı ile çalışıyor, böylece ihtiyaç dışı çıktı alımının önüne geçiyoruz. Hem mağazalarımızdaki hem de diğer birimlerimizdeki kağıt tüketiminin azaltılması amacıyla tüm yöneticilerimiz, tabletlerindeki MİO isimli uygulamayla ihtiyaç duydukları

bütün veri ve analizlere ulaşabiliyor ve günlük rutin raporlarını dijital olarak görüntüleyebiliyor. 2019 yılında, mağaza çalışanlarının tablet kullanımına geçmesi ve süreçlerdeki güncellemeler ile birlikte yılda 67,14 ton kağıt tasarrufu sağladık. Bunun yanında, 5M mağazalarımızdaki gerekli sarf malzeme talepleri şirket intranet sistemi üzerinden yapılıyor. İhtiyaç duyulan ürün ancak onaylandıktan sonra mağazaya gönderim yapılıyor. Bu uygulamamız sayesinde, 2019 yılında 5M mağazalarımızda A0 boyutundaki (plotter) kağıt tüketiminde yüzde 30'luk tasarruf sağlandı. Basılı pazarlama materyallerimizin boy ve tasarımını, kağıt tüketimimizi minimum düzeyde tutacak şekilde tasarlıyoruz. Bununla birlikte, tüm kampanya ve tanıtım broşür

ve kitapçıklarını geri dönüştürülmüş kağıda basıyoruz. Kampanya kitapçıklarının tamamında, toplamda 1.805 ton geri dönüştürülmüş kağıt kullanarak, 30.685 ağacın kesilmesini önledik.

Bunlara ek olarak sigorta hasar ihbar takip sistemini online sisteme taşıyarak tüm birimlerimizde meydana gelen zararların sigorta şirketinden talep ve tahsil işlemlerinin basılı kağıda ihtiyaç kalmadan tamamlayabiliyoruz. Böylece önümüzdeki yıl 50 kg kağıt kullanımının önüne geçmeyi hedefliyoruz.

2019 yılında pilot çalışmasını yaptığımız BOSS (Bakım Onarım Servis Sistemi) uygulamasıyla mağazada yapılan arıza/ tamirat çalışmaları sonrasında çıktı

alınarak, yapılan çalışmanın mağaza müdürüne teslim edilmesi sebebiyle oluşan kağıt israfının önüne geçmeyi hedefliyoruz. 2020 yılı için 406 kg kağıttan tasarruf edeceğiz.

Ayrıca, müşterilerimizi mobil Money Kart kullanımına teşvik ediyoruz. Böylece, müşterilerimiz kağıt Money Kart formunu doldurmak yerine, www.money.com.tr web sitemizden, online olarak başvuruda bulunup, mobil Money Kart çıkarabiliyor.



Gıda İsrafını Önleme Çalışmalarımız

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 306

Yaşanabilir dünya için kısıtlı olan kaynaklarımızın korunmasının öneminin bilincindeyiz. Bu doğrultuda, en önemli iki temel ihtiyaçlarımızdan olan gıda ve suyun verimli kullanımını sağlamak, israfının önüne geçmek amacıyla çalışmalar yürütüyoruz.

Birleşmiş Milletler Gıda ve Tarım Örgütü'nün (FAO) hazırladığı rapora göre, gıdaların üçte biri ne yazık ki amacı doğrultusunda tüketilmiyor ve israf oluyor. Bu kapsamda, gıda kayıp ve imhasının önlenmesinde, gıda perakendeciliği sektörünün büyük katkı sunabileceğine inanıyoruz. **Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları 12.3** özellikle bu konuya odaklanıyor. Consumer Goods Forum (CGF) üyesi şirketler olarak, bu doğrultuda gıda imha oranlarımızı azaltma sözü verdik ve 2030 yılı hedefimizi belirledik. Gıda kaybını azaltmak, su ve gübre kullanımını azaltır, toprak kaybını önler ve dolayısıyla sera gazı salımlarını azaltır.

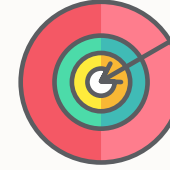
Gıda kayıp ve imhalarını azaltmak ve tüketilebilir durumdaki gıdaların yeniden değerlendirilmesini sağlamak için ölçümleme, kategorizasyon, analiz ve iyileştirme çalışmalarımıza hız vererek, **gıda geri kazanım hiyerarşisi doğrultusunda çeşitli projeler** hayata geçiriyoruz. Aşağıda belirttiğimiz ve giderek kapasitesini artırmayı planladığımız projelerimiz ile bu hedefimize doğru, emin adımlarla yol almaya başladık.

Gıda israfını azaltmaya yönelik yürüttüğümüz projelerin başlıkları şunlar:

- 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

Performans ve Hedefimiz

Gıda imha tonajımızın gıda satış tonajımıza oranı 2018 baz yılında 5,36 olarak gerçekleşti. Bu oranı 2019 yılı için yüzde 11 azaltmayı hedeflemiştik ve performansımız yüzde 17 olarak gerçekleşerek gıda imha oranımız 4,43'e düştü. 2020 yılında aynı oranı 2019'a kıyasla yüzde 1 azaltmayı hedefliyoruz.



%50

2018 yılına kıyasla 2030 yılında gıda imha tonajımızın gıda satış tonajımıza oranını %50 azaltmayı hedefliyoruz.



OPERASYONEL İYİLEŞTİRMELER VE İNDİRİMLİ SATIŞLARIMIZ

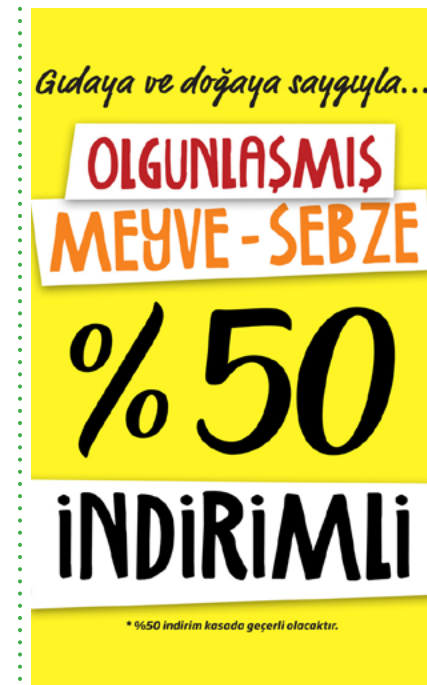
Kayıpları kaynağında azaltma hedefimiz doğrultusunda gıda bozulması nedeniyle oluşan gıda imhasının azaltılması için çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Uzun yıllardır son tüketim tarihi (STT) yaklaşan et, tavuk, süt ürünü gibi taze gıda ürünlerinin imha olmasını engellemek amacıyla yüzde 25-50 indirimli satış uygulaması gerçekleştiriyoruz. Bu uygulamanın ötesine geçmek için araştırmalar yürüttük. Yaptığımız incelemeler sonucunda, gıda imhalarımızın yüzde 80'lik kısmını sebze – meyvelerin oluşturduğunu gördük. Bu doğrultuda, hızlı bozulan bu ürün grubu için özel çalışmalar gerçekleştirdik.



Mağazalarımızdaki meyve-sebze siparişini makine öğrenimi yoluyla otomatik sipariş veriyor, fazla stok kaynaklı gıda kaybını önlüyoruz. 5.000 ton gıdayı STT ve olgun meyve-sebze indirimleriyle kurtardık.

Fazla stoklamadan doğan kayıpları önlemek amacıyla, 2018 yılında, meyve-sebzede otomatik sipariş sistemini devreye aldık. Meyve-sebzelerin siparişi, öğrenen algoritma ile önceki sipariş, stok ve satışlardan yola çıkarak otomatik olarak verilmeye başlandı. Bu sistemi ilk olarak denediğimiz 114 mağazamızda, meyve-sebze imhalarımızı 3,1 puan düşürmeyi başardık. Tamamen iç kaynaklarımızla geliştirdiğimiz bu sistem için patent başvurusunda bulunduk ve sistemi tüm mağazalarımıza yaygınlaştırdık. Bu sistem ile doğru sipariş ve stoklamayı garanti altına aldıktan sonra, hala oluşan gıda atıklarını azaltmak için ikinci aşamaya geçtik.

Yüzde 25-50 indirimli satış uygulamasını, olgun meyve-sebzelerin satışında da kullanmaya başladık. 2019 yılında 5.000 ton meyve-sebze ve et ürününün imhasının önüne geçtik ve STT ve olgun meyve-sebze indirimleriyle 12 MigrosJet mağazasının yıllık cirosu kadar gıda kurtardık.



GIDAYA SAYGI PROJEMİZ

Görsel açıdan satış standartlarını karşılamayan ancak besleyiciliğini koruyan ve tüketime uygun gıda ürünlerini, web tabanlı bir bağış platformu üzerinden ihtiyaç sahiplerine ulaştırıyoruz. 2017 yılında Türkiye'de ilk kez Fazla Gıda İş Birliğinde hayata geçirdiğimiz bu yeni nesil uygulama sayesinde, bağışlanabilir durumdaki gıda ürünleri ile ihtiyaç sahiplerinin talepleri aynı platformda eşleşiyor. Böylece, bağışlanan gıdalar doğru adreslere doğru miktarda ulaştırılarak yüzde 100 değerlendirilmiş oluyor. Meyve – sebze ve kuru bakliyat ürünlerinin dahil edildiği sistem sayesinde ürünler günlük olarak gıda bankaları ve sosyal marketlere ulaştırılabilir. 2019 yılında 1.424 ton bağış yaparak proje başından itibaren 4 milyonu aşkın öğünün ihtiyaç sahiplerine ulaştırılmasına destek olduk. Projemizi ülke çapındaki mağazalarımıza yaygınlaştırmayı hedefliyoruz.

4 milyondan fazla öğünün ihtiyaç sahiplerine ulaştırılmasına destek olduk.

GIDA KAYBI VE ETİKET OKUMA ARAŞTIRMASI

Gıda kaybını azaltmaya yönelik geliştirdiğimiz uygulama ve projelerin yanı sıra, yapılan araştırma ve çalışmalara katkıda bulunarak, mevcut durumu anlamaya ve tüketici üzerinde farkındalık yaratmaya odaklanıyoruz. Şirketimizin öncülüğünde, perakende ve hızlı tüketim sektörünün önde gelen şirketlerinin katkılarıyla, 2018 yılında, **Gıda Güvenliği Derneği tarafından gıda kaybına yol açan tüketici algıları ve davranışlarını belirlemeye yönelik araştırma** gerçekleştirildi. Nielsen Araştırma Şirketi aracılığıyla yapılan çalışmada,



tüketicilerin yüzde 72'sinin, son tüketim tarihi (STT) ile tavsiye edilen tüketim tarihi (TETT) farkını çok iyi bilmediği için TETT'si geçen, tüketilebilir durumdaki gıdaları çöpe attığı belirlendi. Oysa **STT taze gıda ürünlerinde yer alıp, STT'si geçmiş gıdaların etiketinde yer alan tarihten sonra tüketilmemesi gerekiyor**. Tat, koku ve görünüşüne bakılarak herhangi bir sorun tespit edilmediği takdirde, **TETT geçen gıdaları tüketmek sağlık açısından risk oluşturmuyor**. Bu çalışmadan sonra 2019 yılında Tarım ve Ormanlık Bakanlığı tarafından düzenlenen çalışmaya katılım sağladık ve konuyla ilgili öneri ve görüşlerimizi ilettik. 2020 yılında, Türk Gıda Koteksi Etiketleme ve Tüketicileri Bilgilendirme Yönetmeliği'nin kılavuzu revize edildi ve 'TETT'si geçen ürünlerin tüketilebileceği' bilgisi eklendi. Hatta insani tüketime uygunluğu gıda işletmelerinin kontrolünde olacak şekilde TETT'si geçen gıdaların satışa sunulabileceği belirtildi. Bu doğrultuda, tüketicileri bilinçlendirme ve yersiz gıda atıklarını önlemek amacıyla, 2020 yılında mağazalarımızda eğitim ve iletişim çalışması yapılması planlanıyor.

KALAN TAZELER KÜÇÜK DOSTLARIMIZA PROJEMİZ

Orman ve sokak hayvanlarının beslenmesi için 2014 yılından bu yana "Kalan Tazeler Küçük Dostlarımıza" projesini yürütüyoruz. Mağazalarımızda son kullanım tarihi yaklaşan ancak hala **tüketilebilir olma özelliğini koruyan gıda ürünleri**, HAYTAP (Hayvan Hakları Federasyonu) aracılığıyla **sokak ve orman hayvanlarının doyurulması için bağışlanıyor**. Proje kapsamında, 2019 yılında 873 ton gıda desteği yapıldı. Bugüne kadar toplamda 1.896 ton gıda yardımı ile zor durumdaki hayvanların beslenmesine katkı sağladık.

Mağazaların etrafındaki sokak hayvanlarının temiz ve sağlıklı bir ortamda beslenebilmesi için **Migros ve Macrocenter mağazalarının önüne özel tasarım mama kapları yerleştirdik**. Sokak hayvanlarının fazla olduğu bölgelerdeki mağazalarımızdan gelen talepler doğrultusunda mama kaplarını mağazamıza tahsis ediyoruz. Bu mağazalarımız, kapılarının önünde bulunan mama alanlarındaki kedi ve köpek mamalarını düzenli olarak tazelemeye özen gösteriyor.

**Sokak
ve orman
hayvanlarının
beslenmesi için
1.896 ton gıda
bağışında bulunduk.**



KIRMIZI ETTE ÜRÜN ÖMRÜNÜ UZATMA ÇALIŞMALARIMIZ

MİGET'te yenilikçi üretim hattımız ve uzman kasap kadromuz sayesinde ürünlerimizin her noktasını değere dönüştürmek, kaybı en aza indirmek ve raf ömürlerini uzatmak için çalışmalar yapıyoruz. **MAP (modifiye atmosfer paketlenmesi) ambalajlama tekniği, optimum stoklama, güçlü soğuk zincir ile et ürünlerinin raf ömrünü yüzde 30'a yakın uzattık.** Bu sene en yeni ambalaj teknolojisini kullanmaya başladık. Esnek üst filmiyle gıda ürünlerini adeta bir deri gibi kaplayan **Skinpack teknolojisi, vakumlama sırasında havayı tamamen boşaltıp ürünü çevresel etkilerden koruyor.** Böylece, raf ömrünü iki katına kadar artırabiliyoruz. 2019 yıl sonu itibarıyla ham madde olarak üretimde kullanılan dana karkasta 'Sıfır Stok' uygulamasına geçtik. Raf ömrünün uzaması nedeniyle ürünün mağazadaki satış ömrü yüzde 40 oranında uzatıldı. Önümüzdeki yıllarda bu teknolojinin hızlı gelişimiyle beraber yatırımlarımıza devam edeceğiz.

Kırmızı et ürünlerimizin ömrünü MAP ambalaj ile %30, skinpack ambalaj ile %200 artırarak gıda kayıplarını %50 azalttık.

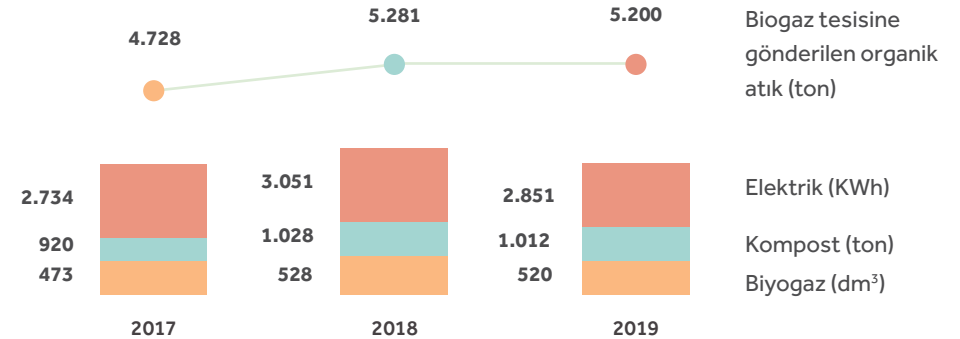


ORGANİK ATIKTAN ENERJİ ÜRETİMİ ÇALIŞMALARIMIZ

Mağazalarımızdan çıkan ve tüketime uygun olmayan organik atıkları, enerji geri kazanımında ve biyokompost elde etmek için kullanıyoruz ya da belediyelerin atık bertaraf merkezlerine gönderiyoruz. Bursa sebze-meyve depomuzdaki ve Bursa, Gebze, Esenyurt, Bayrampaşa Dağıtım Merkezlerimizdeki gıda atıkları, kaynağında ayrıştırılarak biyogaz tesislerine gönderiliyor. 2019 yılında, bu tesislerimizin bağlı bulunduğu 687 mağazamızın **5.200 ton organik atığını biyogaz tesisine** gönderdik ve oluşan 520 dekametreküp biyogazdan, 2.851 ton kompost, 1.012 kWh elektrik elde edildi. Buna ek olarak, 2019 yılında Ankara İncek'teki

bir mağazamızda "**Black Soldier Fly (BSF)**" adı altında pilot bir proje başlattık. BSF sinek larvaları besin kaynağı olarak meyve-sebze atıklarından faydalıyor ve bir günde kendi vücut ağırlıklarının iki katı ağırlığında atık tüketebiliyor. Projenin başlatıldığı mağazalarımızda **imhaya ayrılan sebze-meyve ürünleri**, Germina firmasının tesisinde **BSF sineklerinin beslenmesi için kullanılmak üzere**, firma tarafından **ücretsiz teslim alınıyor.** Organik atıkların **biyolojik olarak azaltılmasını sağlayan çalışma** sonrasında **BSF larvaları** yüksek protein ve yağ oranı sayesinde tavuk ve balık yemi olarak kullanılıyor. Döngüsel ekonomi yaklaşımımızla 2019 yılında 3 ton meyve-sebze atığının farklı bir süreçte değerlendirilmesini sağladık.

Organik Atıklardan Elde Edilen Enerji



TEDARİKÇİLERİMİZİN GIDA ATIKLARININ AZALTILMASI

Migros olarak sadece kendi operasyonlarımızdaki gıda atıklarımızı azaltmak için mücadele etmiyoruz. Bunun yanı sıra tedarikçilerimizin de gıda atıklarını azaltmaları için çaba sarf ediyoruz. Bu doğrultuda, Migros olarak, Dünya Kaynak Enstitüsü - World Resources Initiative (WRI) tarafından globalde yönetilen 10x20x30 projesine dahil olduk. Proje kapsamında, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA) 12.3'te yer alan gıda imhalarının 2030 yılına kadar yarı yarıya azaltılması hedefinin desteklenmesi amacıyla, **10 perakendeci, 20 tedarikçi firmasını** çalışmalarına dahil ederek SKA'nın **2030 hedefine katkı sağlamak amacıyla**, bu firmalarının **gıda imha oranlarını ölçmeleri ve azaltmaları için** çalışma yürütmelerine **destek olacak**. Uluslararası arenada başlayan bu çalışmayı sahiplenilen 10 perakendeci arasındayız ve projeye 20 tedarikçi firmamız ile gönüllü olarak katılım sağlıyoruz.

2020 yılının sonuna kadar bu tedarikçilerimize, gıda atıklarını azaltmaları amacıyla globaldeki çalışmalar hakkında bilgi verilecek, eğitimler düzenlenecek ve ton bazında ölçümleme yapılabilmesi için Küresel Gıda Kayıp ve İsrafi Önleme Protokolü'nün kullanımı sağlanacak. Ayrıca WRI tarafından oluşturulacak ATLAS programına bu tedarikçilerimizin gıda atıklarının kayıt altına alınması için rehberlik edeceğiz.

10x20x30 projesiyle 2030 yılına kadar 20 gönüllü tedarikçimizle gıda atıklarımızın %50 oranında azaltılması için çalışıyoruz.



Sürdürülebilir Su Yönetimimiz

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 303, 303-1, 306, 306-1

CDP Su Programı'nda 'B' skor ile Yönetim Seviyesinde performansa sahibiz.

En önemli doğal kaynaklardan olan suyun verimli kullanımını sağlamak ve faaliyetlerimiz sonucu açığa çıkan atık suyun çevresel etkilerini önlemek amacıyla çalışmalar yürütüyoruz. Bu kapsamda, tüm iş birimlerimizde (mağazalar, Genel Müdürlük, şube direktörlükleri, üretim tesisleri, dağıtım merkezleri) su tüketimimizi aylık olarak izliyor, Üst Yönetime raporluyor, verimlilik sağlayıcı ekipmanlar kullanarak su tüketimimizi azaltmayı amaçlıyoruz.

Operasyonlarımızda kullandığımız suyun büyük çoğunluğu belediyelerin su şebekelerinden karşılanıyor, yalnızca yüzde 3,69'u kuyu suyundan temin ediliyor. **Su kullanımımız sonucu önemli ölçüde etkilenen bir su kaynağı bulunmuyor.**

Mağazalarımızda balık ve sıcak yemek reyonlarına yağ tutucu koyarak atık suyun kalitesini yükseltiyoruz. Mağazalarımızın atık suları kanalizasyona deşarj ediliyor. Arıtma tesisi bulunan MİGET, Gebze, Torbalı, Kemalpaşa ve Gölbaşı Dağıtım Merkezleri'mizde oluşan atık sular ise, arıtma tesislerinde yasal limitlerin çok altında kirlilik yükü düzeyine düşürüldükten sonra Gebze ve Torbalı Dağıtım Merkezleri ve MİGET kaynaklı oluşan atık sular kanalizasyona, Kemalpaşa Dağıtım Merkezi'nin atık suları Nif Çayı'na, Sakarya Havzası sınırları içerisinde yer alan Gölbaşı Dağıtım Merkezi'nin atık suları ise mevsimsel akışlı dere yatağına deşarj ediliyor. Toplam su tüketimimizin yüzde 99,2'si kanalizasyona deşarj ediliyor.

16.495 çalışanımıza verimli su kullanımı eğitimi verdik.

Bu bağlamda, su kirliliğine sebebiyet veren bir faaliyetimiz bulunmazken,

operasyonlarımız neticesinde su kaynaklarının biyoçeşitlilik nitelikleri üzerinde belirgin bir etkinin oluşmamasını da güvence altına alıyoruz.

RİSK YÖNETİMİMİZ

Operasyonlarımızdaki tesislerde yaşanabilecek su riskini değerlendirmek için bu sene WRI Aqueduct aracını kullanmaya başladık. Bu araç yardımıyla su stresli alanları, sel ve kuraklık riski taşıyan bölgeleri belirliyor, paydaşlarımızla su özelindeki hazırladığımız risk ve fırsatlarımızı paylaşıyoruz. Yapmış olduğumuz hesaplamada tüm operasyonlarımızı kapsayan bir sonuç elde edebilmek için Genel Müdürlük ve dağıtım merkezi gibi mağaza formatı dışında kalan birimlerimizi de ilave ettik. Türkiye operasyonlarımız kapsamındaki çalışmalar sonucunda su stresli bölgelerde bulunan 1.792 birimimizin (mağazalar, depolar, Genel Müdürlük vb.) su tüketimlerinin toplam tüketimdeki payının yüzde

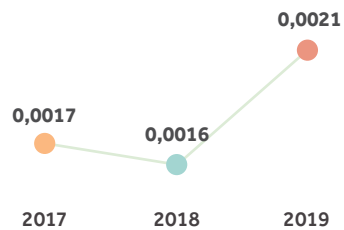
91,5 olduğunu gördük. Su riskine sahip mağazalar içerisinde yıllık cirosu en yüksek 29 mağazaya, Genel Müdürlük ve dağıtım merkezlerini de ilave ederek, riskin ekonomik boyutunu ortaya koyduk. Ayrıca, WRI Aqueduct Food aracını kullanarak, özellikle kuraklık olmak üzere tarım ürünleri alımı yaptığımız tedarikçilerimizin yaşayabileceği su risklerini de değerlendiriyor, tedarik zincirimizin devamlılığının sağlanması için aksiyon planları oluşturuyoruz.



SU VERİMLİLİĞİ ÇALIŞMALARIMIZ

Mağazalar, Genel Müdürlük, şube direktörlükleri, dağıtım merkezleri, meyve ve sebze depoları ve MİGET ve Gebze Et Üretim Merkezi olmak üzere tüm operasyonlarımızda tükettiğimiz su miktarını ölçüyoruz. Mağaza ve depolarımızın su tüketimlerini sayaçlar aracılığıyla metreküp cinsinden takip ediyoruz. Tüm operasyonel birimlerde, su tüketimimizi aylık bazda izliyor ve verimlilik sağlayıcı ekipmanlar kullanarak su tüketimimizi azaltmayı amaçlıyoruz. Dünya perakende sektöründeki hedeflerle paralel şekilde tüketimimizi takip edebilmek için, toplam su tüketimimizin yüzde 85'ini oluşturan, satış alanı metrekaremiz başına su tüketim miktarımızı takip ediyoruz. 2017 yılından bu yana **Karbon Saydamlık Projesi'ne - Carbon Disclosure Project (CDP) iklim değişikliğiyle mücadelenin**

Satış Alanı m² başına Günlük Su Tüketim Miktarı (m³)



yanı sıra su yönetimi alanında da raporlama yapıyoruz ve B skor ile 'Yönetim' seviyesinde perfomansa sahibiz.

2019 yılında, tüm faaliyetlerimizden kaynaklanan, toplam su tüketimimiz 1.282.537 m³ olarak gerçekleşti. Yıllık hedefimiz olan, 2018'e kıyasla satış metrekaremiz başına su tüketimimizde ise yüzde 25,4'lük bir artış gerçekleşti. Bunun iki önemli sebebi bulunuyor:

1) 2017 yılında devraldığımız Kipa mağazalarının Migros mağazalarına dönüşümleri 2018 yılı son çeyrekte tamamlandı. Bu dönüşüm sırasında Kipa mağazalarının kullandığı su tesisat sistemlerinin verimli olmadığı gözlemlendi. Ayrıca sistem farklılıkları nedeniyle, veri akışındaki sorunlar çözümlendi.

2) Diğer tüm operasyonlardaki su tüketimlerini takip eden sistemlerinde güncellemeye gidildi. Yenilenen sistem entegrasyonu ile güncel ve doğru verilerin alınması sağlandı. Böylece yıllar içerisinde tüm birimlerimizin su tüketimlerinin daha doğru hesaplanabilmesi için veri kalitemizi yükseltmeyi hedefliyoruz.

Mağaza dönüşümleri süresince takibi yapılamamış ve veri kalitesi düşük

455 mağazadaki su tüketimlerinin toplam tüketimdeki payı yüzde 39'dur. Bu mağazaların yarattığı artış bu yılki tüketimlerimizde yaşanan artışın 16,5 puanlık bölümüne karşılık gelmektedir. Bu gelişmeler ışığında **su azaltım hedefimizi**, satış metrekaremiz başına su tüketimimizi 2019 baz yılına oranla **2020 yılında yüzde 0,5**, orta vade olan **2024 yılında yüzde 3,5**, uzun vadede ise **2029 yılında yüzde 10 azaltmak** olarak güncelledik.

2018 yılında, özgün markalı ürünlerimizden yaşam döngüsü değerlendirmesini yapmaya başladık. Bu bağlamda, özgün markalı gıda ürünlerimizden 2 kg'lık kaşar peynirin ve Uzman Kasap ürünlerimizden skinpack ambalajlı 1 kg'lık dana bonfilenin 2019 yılı su ayak izi 170.985 m³ olarak ölçüldü.

Balık reyonu ve sıcak yemek üretim alanı bulunan mağazalarımızda oluşan atık yağların kanalizasyona karışmasını önlemek için kullandığımız ekipmanları yeni nesil araçlarla daha işlevsel hale getiriyoruz. Bu doğrultuda, 185 mağazamızdaki 200 adet yağ tutucu aparat yeni nesil temizliği daha kolay yapılabilen aparatlarla değiştirildi. Yeni açılacak mağazalarımızda bir balık reyonu konumlanma durumu varsa, bu ekipmanların bulundurulması

açılış protokolüne dahil edildi. Ayrıca, AVM içine açılacak bir mağazamız olduğunda, tüm servis reyonlarına ya da reyonların bağlı olduğu bir gidere yağ tutucusu takılması zorunluluğu getirildi.

2019 yılı için hijyen ve gıda güvenliği konularında 12.133 çalışanımıza sınıf eğitimi sunuldu ve 36.870 çalışanımız ise eğitimlerini uzaktan tamamladı. Bütün bunlara ek olarak **2019 yılı içerisinde Çevre ve Atık Yönetimleri Eğitimleri'nde su yönetimi konusunda 16.495 çalışanımıza eğitim verdik.**



Etkin Atık Yönetimi

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 306, 306-2

Süreçlerimize entegre ettiğimiz sürdürülebilir tüketim anlayışımızla, doğal kaynakların optimum kullanımının yanı sıra, ürettiğimiz atık miktarını azaltmaya yönelik uygulama ve çalışmalar gerçekleştiriyoruz. Etkin atık yönetiminin insanı ve doğada bulunan tüm canlıları koruma ve geliştirmenin yanında, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları doğrultusunda da kilit bir rol oynadığını düşünüyoruz.

Sıfır Atık, israfın önlenmesini, kaynakların daha verimli kullanılmasını, atık oluşum sebeplerinin gözden geçirilerek atık oluşumunun engellenmesi veya minimize edilmesi; atığın oluşması durumunda ise kaynağında ayrı toplanması ve geri kazanımının sağlanmasını kapsayan atık yönetim felsefesi olarak tanımlanan bir hedeftir. Sıfır Atık yolculuğundaki şirketler, temel, gümüş, altın ve platin olmak üzere dört seviyede belgelendiriliyorlar. Sıfır atık oluşumu ilkesini benimseyen Şirketimizde, 2020 yılında **Şekerpınar Dağıtım Merkezimiz Temel Seviye Sıfır**

Atık Belgesi almaya hak kazandı. Tüm tesislerimizde Sıfır Atık Belgesi almayı hedefliyoruz.

2019 yılına ilişkin bertaraf türlerine göre atık miktarlarını yandaki tabloda ve [Ekler bölümündeki yıllara göre geri dönüşüme kazandırılan atık miktarları tablosunda yer almaktadır.](#)



ATIK TÜRÜ	BERTARAF TÜRÜ	MİKTAR (TON)		
		2017	2018	2019
Tehlikesiz	Geri dönüşüm/ Geri kazanım	12.695,05*	17.024*	17.264,24*
	Tekrar Kullanım/ Hayvan Yemi	193	327	550
	Biogaz/ Kompost	4.728	5.281	5.200
	Belediyeye Teslim Edilen	22.766	24.420	29.360
	Sokak Hayvanlarına Bağış	281	641,1	894
	Gıda Bankalarına Bağış	58	528	1.424
Tehlikeli	Yakma	-	275,7	223
	Geri dönüşüm/ Geri kazanım	24	6,1	5.494
	Biodizel	23	28	30
	Yakma	1,23	0,735	4,46

* ÇEVKO'ya teslim edilen kalemlere ilişkin veriler eklenmiştir.

Plastik Atığını Azaltma Çalışmalarımız

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 306

Plastik poşet kullanımını bir önceki yıla göre %74 azalttık.

İklim değişikliğine ve çevre kirliliğine etkisi bakımından plastik atıkların yarattığı tehlike yadsınamaz bir boyuta ulaştı. Doğal hayatı sekteye uğratan bu probleme çözüm olarak, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'nın gerekliliklerinden olan sorumlu tüketim ve üretim bilincini tüm operasyonlarımıza yaymayı amaçlıyoruz.

Plastik poşet kullanımının kontrol altına alınması için ilk adımı 2008 yılında, **Türk perakende sektöründe ilk kez Oxo-biyobozunur poşet kullanmaya başlayarak attık.** Daha sonra market alışverişleri için **Türkiye'de ilk kez tüketicileri çoklu kullanım sağlayan bez ve non-woven** (örme veya dokuma olmayan kumaş) **gibi çevreci çantalarla tanıştırdık.** Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'nın yayınlamış olduğu yönetmelik gereği, 1 Ocak 2019 itibarıyla alışveriş poşetleri ücretli hale geldi. Bakanlık ile yakın temasta olarak, sistemin kuruluşu, sektörel uyum ve tüketicilerin bilgilendirilmesi sürecinde aktif rol aldık. 2018 yılının son 2 ayında, kasalarımızda müşterilerimize, yeni uygulama ile ilgili bilinçlendirme çalışması yaptık. 2019 yılının ilk günlerinde başlayan ücretli poşet uygulaması öncesinde özel tasarımı, katlanabilir non-woven çantalar ürettik ve uygulamanın başladığı ilk hafta özel kampanyalarla bu çantaları müşterilerimize dağıttık. 2019 yılı boyunca

ise **2.695.886 adet çevreci non-woven poşet ve bez çanta satışı gerçekleştirdik.** Bu doğrultuda, **2019 yılında plastik poşet kullanımını bir önceki yıla oranla yüzde 74 azalttık.**

2019 yılında 2.695.886 adet çevreci non-woven poşet ve bez çanta satışı gerçekleştirdik.



ÖZGÜN MARKALI ÜRÜNLERİMİZİN AMBALAJLARINDA ÇEVRECİ ÇÖZÜMLER

Özgün markalı ürünlerimizin ambalajlarının daha çevreci hale getirilmesine yönelik çalışmalar gerçekleştiriyoruz. Şirketimizde bu konuya odaklanan, **departmanlar arası katılım ile kurulmuş bir komitemiz** bulunuyor. Bu komitemiz, ürün güvenliğini göz önünde bulundurarak ambalaj gramajlarında plastik kullanımını en az seviyeye indirmeyi hedefliyor. Bu konudaki hassas yaklaşımımız sebebiyle, **özelliklerimizin hiçbirinin ambalajında polistiren ve karbon siyahı, ürün ile doğrudan temas eden hiçbir noktada da PVC kullanılmıyor. Ayrıca, deterjan ve kağıt kategorisinden 40 kalem özgün markalı ürünümüzde kullandığımız plastik miktarı, lider markaların aynı ürünlerine kıyasla 405 ton daha az plastik içeriyor.** Ayrıca, özgün markalı yoğurtlarımızın gramajını 2,5 kg'dan 3 kg'a, ketçap ve mayonez ürünlerimizin de 700 gr'dan 1 kg'a artırarak, piyasaya sürdüğümüz plastik miktarını azaltmış olduk. Bu yöntemle, **2019 yılında 46 ton daha az plastik piyasaya sürülmüş oldu.** Ambalaj tasarımı ve materyal kullanımı konusuna daha geniş kapsamlı bakmak ve daha yaratıcı fikirler geliştirebilmek amacıyla

kurulan İnovatif ve Alternatif Ambalaj Önerileri Komitemiz de bulunuyor.

Çevre yönetimi ve iklim değişikliğiyle mücadele kapsamında yaptığımız tüm bu çalışmalarımızın yanında, özgün markalı ürünlerimizin yaşam döngüleri boyunca çevreye verdikleri tüm etkileri bilimsel yöntemler ışığında incelemeye başladık. Özgün markalı ürün ticaretimizin yaklaşık yüzde 50'sini oluşturan ürünlerimizin ve Uzman Kasap ürünlerimizin yaşam döngüsü değerlendirmesini ve yarattıkları

karbon salımını ölçtük. Yapılan çalışmalar sonucunda, belirtilmiş ürün gruplarındaki 127 kalem ürünümüzün, 2019 yılı satışlarından kaynaklı karbon salımı 208.157,53 tCO₂e olarak hesaplandı. Yaptığımız bu analizde ürünlerin üretimi sırasında kullanılan enerji ham madde ve taşımadan kaynaklı olan tüm aşamaları inceleyip, paydaşlarımıza uluslararası standartları yakalayan bir ürün deneyimi sunmayı hedefliyoruz. Önümüzdeki yıllarda tüm özgün markalı ürün gamımızın ölçümlemesini tamamlamayı planlıyoruz.



MİGET taze et işleme tesislerimizde üretilen etlerin ve Uzman Kasap ürünlerimizin ambalajlarında sürdürülebilir ve biyoçözünür materyal kullanımına yönelik aşağıdaki dönüşüm çalışmalarını yürütüyoruz:

- **MAP (modifiye atmosfer paketlenmesi) ambalajlarımızda kullanılan üst filmin inceltilmesi**

Paketlemede kullanılan plastik ambalaj miktarını azaltmak amacıyla **MAP ambalajlarda**, ürün özelliklerini ve dayanma süresini sabit tutacak veya artıracak şekilde çalışmalar yürütüp, **ambalajların üst filmleri inceltilti.** Böylelikle, **5 ton plastik kullanımının önüne geçilmiş oldu.**

- **MAP ambalajda mono malzeme kullanımına geçilerek tamamen geri dönüşüme uygun hale getirilmesi**

Ambalaj malzemeleri konusundaki iş ortağımız ile iyileştirme çalışmaları yaparak, bir ürün grubumuzda kullanılan **ambalaj malzemesinde tamamıyla mono malzeme kullandık.** Bu çalışma sonucunda hazır tabak kullanılarak üretimi yapılan ürün grubundaki **110 ton ambalaj malzemesi** atık olmak yerine tamamen geri dönüştürülebilir ve böylelikle farklı malzemelerin üretiminde **ham madde olarak kullanılabilir hale geldi.**

- **Doğaya dost ambalaj malzemesi ve gıda kayıplarının azaltılması amacıyla 'Biyoçözünür Ambalaj AB Proje Ortaklığı'**

Biyoçözünür ambalaj ülkemizde üretimi olmayan, dünyada ise kısıtlı üretilen bir ambalaj malzemesi. Proje ortağı olarak yer aldığımız **AB projesi kapsamında biyoçözünür ambalaj malzemesi geliştirildi.** 2020 Kasım ayında tamamlanacak projede, geliştirilen malzemenin test aşamalarının tamamlanması ve maliyet ve ürün ömrüne etkileri gibi parametrelerin onaylanmasının ardından kullanımı değerlendirilecek.



PLASTİK KULLANIMINI AZALTICI DİĞER ÇALIŞMALARIMIZ

Dayanıklılığı düşük plastik taşıma kasası yerine 2013 yılından itibaren meyve ve sebze ürünlerinin dağıtımında, çoklu kullanıma uygun, katlanabilir kasa kullanıyoruz. 2014 yılında kırmızı et sevkiyatlarımızda da bu kasaları kullanmaya başladık.

Çevreye bıraktığımız etkiyi detaylıca araştırıp yaratmış olduğumuz olumsuz etkiyi daha da azaltmak amacıyla, müşterilerimizi plastik kart yerine mobil Money Kart kullanımına teşvik ediyoruz. **2019 yılında, mobil Money Kart kullanım oranı, kartlı alışveriş işlemlerinin yüzde 65,7'sine ulaştı.**

Son olarak, Global Compact Türkiye, Kalkınma Derneği (SKD Türkiye) ve TUSİAD plastik kirliliği ile mücadeleyi bir adım öteye taşıyarak "İş Dünyası Plastik Girişimi"ni kurdu. Şirketimiz bu girişimin imzacıları arasında yer alarak 2021 yılına kadar plastik atıklar konusunda taahhüt belirleyeceğini açıkladı.



Atık Toplama ve Geri Dönüşüme Katkılarımız

GRI 103-1, 103,2, 103-3, 306

ATIK YAĞ VE PİL TOPLAMA ÇALIŞMALARIMIZ

Kanalizasyona dökülen atık yağlar, toprak ve suya karışarak yüksek oranda kirliliğe sebep oluyor. 1 litre atık yağ 1 milyon litre temiz suyu kullanılamaz hale getiriyor. Mağazalarımızda ve Migros Sanal Market aracılığıyla müşterilerimizden topladığımız atık yağları Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından yetkilendirilmiş lisanslı firmaya ulaştırıyoruz. Bu yağlarla biyodizel üretimi gerçekleştiriliyor. 2019 yılında mağazalarımızın yüzde 80'inde bulunan atık yağ toplama üniteleri aracılığıyla toplanan **30 ton bitkisel atık yağı lisanslı firmalara teslim ettik.**

2019 yılında 30 ton bitkisel atık yağ, 4,5 ton atık pil toplandı.

Toplanan bitkisel atık yağlar sayesinde aynı zamanda TURMEPA Deniz Temiz Derneği aracılığı ile denizlerin temizlenmesine katkı sağladık. Öncülüğümüzde sürdürülen **Bitkisel Atık Yağ Toplama Projesi** kapsamında DENİZTEMİZ 3 Teknesi'ne yapılan bağışlar ile **Hisarönü Körfezi'nde Selimiye Koyu'nun temiz kalmasına katkı** sağlanıyor. DENİZTEMİZ 3, verdiği hizmetle 2019 yılında 158 tekneden 275 kişinin günlük ürettiği atık suya eşdeğer,



TURMEPA ile 400.000 litre deniz suyu temizlendi.

49.751 litre atık su topladı. Yani, yaklaşık 2.700 adet damaca boyutunda siyah ve gri suyun denize karışması engellendi. **Böylece 400.000 litre deniz suyunun temiz kalması sağlandı.**

Aynı zamanda tehlikeli atıklar arasında yer alan pil ve elektronik aletlerin de çevreye saygılı bir şekilde bertaraf edilmesine aracılık ediyoruz. 2019 yılında, mağazalarımızdaki pil kutuları ile müşterilerimizden topladığımız **4,5 ton atık pili** Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından yetkilendirilmiş olan **Taşınabilir Pil Üreticileri ve İthalatçıları Derneği'ne (TAP)** ilettik. 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 da devam edecek olan proje kapsamında 2019 yılında 4.115 litre süt bağışı yapıldı. 2017 yılından bu yana **Migros Sanal Market ile bitkisel atık yağları ve atık pilleri müşterilerimizin evlerinden alarak, geri dönüşüm noktalarına ulaştırıyoruz.** Türkiye'de ilk kez uygulanan bu hizmet kapsamında, **2019 yılında 91 kg pil ve 219 kg bitkisel atık yağ geri dönüşüme kazandırıldı.**

2019 yılında, müşterilerimizden topladığımız **92 ton elektrikli ve elektronik aleti** ise Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından yetkilendirilmiş lisanslı kuruluşlara ulaştırarak **geri dönüşüme kazandırdık.**

[Yıllara göre hazırlanmış atık toplama miktarlarımıza Ekler bölümünden ulaşabilirsiniz.](#)



GERİ DÖNÜŞÜMÜ DESTEKLEYİCİ ÇALIŞMALARIMIZ

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. Bu yıl ise ofislerde tasarruf ve iyileştirme amaçlı uygulanan **Yeşil Ofis programını WWF - Türkiye ile hayata geçiriyoruz.** Bu kapsamda, karbon emisyonu başta olmak üzere enerji tasarrufu, yenilenebilir kaynaklar, doğal kaynakların bilinçli kullanımı ve yaşam tarzının değiştirilmesi konusunda çalışanlarımızda farkındalık yaratmayı hedefliyoruz. 2019 yılında, **tükettiğimiz kaynakların** sistematik bir şekilde **değerlendirip ilgili tasarruf kriterlerini belirleyen ölçüm ve takip sistemlerini gelecek yıl hayata geçireceğiz.**

Sıfır Atık Projesi kapsamında 2021’den itibaren içecek ambalajlarına uygulanacak olan depozito sisteminin kurulmasında Çevre ve Şehircilik Bakanlığı ile sıkı temaslarda bulunuyor, çalışma gruplarında aktif olarak yer alıyoruz. WWF - Türkiye, BCG ve üretici, tüketici birçok paydaş ile depozito çalışması grubu oluşturularak yapılan toplantılar

neticesinde Türkiye’de içecek ambalajları için ‘Atık Yönetimi Raporu’ oluşturuldu.

2019 yılında toplam 17.173 ton ahşap, kağıt - karton, metal, plastik ve camı geri dönüşüme kazandırdık.

Nestlé’nin, kahvaltılık gevrek ürünlerinin satışından elde ettiği gelir ile kampanyamız kapsamında WWF - Türkiye’nin Adana Akyatan Bölgesi Yeşil Deniz Kaplumbağaları ve Kuşadası Dilek Yarımadası Yunus Türlerini Koruma Projelerine destek verildi.



Bu proje ile Adana Akyatan Bölgesinde 359 yuva belirlendi, 10.000 yavru yeşil kaplumbağa denize ulaştırıldı. Dilek Yarımadası Milli Parkı deniz alanında da yunusların sayılarının belirlenmesi ve korunması, doğa gözlemciliği ağının kurulması ve yerel yönetimlerin kapasitelerinin artırılması için çalışıldı. Ek olarak, geri dönüşüm projesiyle ÇEVKO’dan alınan bilgiye göre yaklaşık 3,22 ton ambalaj geri dönüşüm için toplandı.

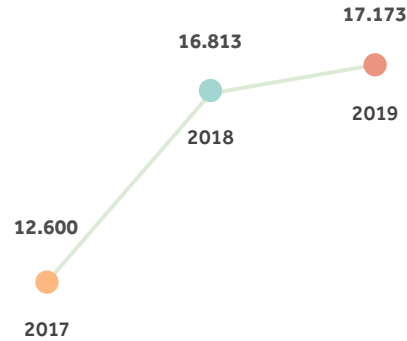
Geri dönüşümü sağlanan ahşap, kağıt ve karton ürünleri ile 89.806 ağacın kesilmesini önledik.

Operasyonel faaliyetlerimiz sonucunda ortaya çıkan metal, ahşap, kağıt - karton, plastik, cam nitelikli tehlikesiz atıkları kaynağında, ayrı ayrı toplayıp lisanslı firmalar aracılığı ile en uygun metotlarla geri dönüştürülmesini sağlıyoruz. Özgün markalı ürünlerimizin ambalajlarını geri dönüşüme uygun olarak tasarlıyor ve **ÇEVKO ile yapılan iş birliğiyle**, bu ürünlerimizin ambalaj atıklarının da geri dönüşümünü sağlıyoruz. Ambalaj Atıklarının Kontrolü Yönetmeliği'nde bulunan hedefler kapsamında, şirketimizin her yıl güncellenen iyileştirme hedefi bulunuyor. **2019 yılında**, belirlediğimiz hedefi gerçekleştirerek, **6.200 ton ambalaj atığı topladık ve özgün markalı ürünlerimizin ambalaj atıklarının yüzde 54'ünü geri dönüşüme kazandırdık.** Tüm bu çalışmalar sayesinde 2019 yılında toplam 17.173 ton ahşap, kağıt-karton, metal, plastik ve camı geri dönüşüme kazandırdık. Geri dönüşümü sağlanan ahşap, kağıt ve karton ürünleri ile **89.806 ağacın kesilmesini önledik.**

2019 yılında ayrıca, yaşanabilir bir sahil ve çevre bırakmayı hedefleyen Macrocenter çalışanları yaz aylarının bitişi ile Ege sahillerini temizlemek için faaliyete geçti. Bodrum'da Cennet Koyu Plajı ve

Gündoğan Plajı, Çeşme'de ise Altın Yunus Plajı'ndaki çöpleri toplayan Macrocenter çalışanlarına çevredeki halkın da destek olmasıyla ortak bir değer ve farkındalık yaratıldı.

Yıllara Göre Geri Dönüşüme Kazandırılan Ambalaj Atık Miktarları (ton)



Yıllara göre geri dönüşüme kazandırılan bitkisel atık yağ, atık pil ve elektronik atık miktarlarına Eklerden ulaşabilirsiniz.

2019 Yılı Geri Dönüşüme Kazandırılan Tehlikesiz Atık Dağılımı (ton)



1.581
Metal



1.240
Cam



5.274
Ahşap



4.259
Kağıt



4.819
Plastik



İklim Değişikliğiyle Mücadele ve Enerji Yönetimimiz

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 305, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5

CDP İklim Değişikliği Programı'nda Türkiye İklim Liderleri arasında yer aldık.

Migros İyi Gelecek Planımız içerisinde yer alan iklim değişikliğiyle mücadele, düşük karbonlu ekonomiye geçiş ve sürdürülebilirlik konularındaki uygulama ve hedeflerimizi, uluslararası normlar, ulusal yasal zorunluluklar, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ve Consumer Goods Forum (CGF) ilkeleri çerçevesinde taahhüt ediyor ve sürdürüyoruz. Bu doğrultuda, karbon salımımızı azaltmaya yönelik çevresel hedeflerimizi başta Paris Anlaşması olmak üzere, küresel girişimler ve ulusal hedefler doğrultusunda iş stratejimize uygun bir şekilde belirliyor, operasyonlarımızı uzun vadede bu kapsamda yönetiyoruz. En yüksek seviyede gelişim ilkemizle, hedeflerimizi her yıl gözden geçiriyoruz. İklim değişikliğiyle mücadele için, uzun

vadede bilime dayalı metodolojiyle uyumlu olarak güncelleyebileceğimiz, zorlayıcı hedefler benimsiyoruz. Bu hedefler doğrultusundaki **yıllık performansımız ve iklim değişikliğiyle mücadele planımızı her yıl Karbon Saydamlık Projesi'ne - Carbon Disclosure Project (CDP) raporluyoruz. 2019 yılında CDP İklim Değişikliği Programı'nda 'A-'** skorumuz ile Türkiye İklim Liderleri arasında yer aldık.



Hedefe Göre Performans Tablosu

	KPI	HEDEF YIL	TAAHHÜT	2019 PERFORMANSI	HEDEFE GÖRE PERFORMANS	BAZ YIL
Elektrik tüketimi	kWh/m ² .gün	2024	%18,5 ↓	%16,3 ↓	Devam ediyor	2013
Sera gazı emisyonları	MtCO ₂ e/m ² .gün	2023	%25 ↓	%26,6 ↓	Tamamlandı	2015

RİSK VE FIRSATLAR

İklim değişikliğine bağlı risk ve fırsatların tespitine yönelik olarak, Sürdürülebilirlik Komitemize bağlı departmanlarımızdan oluşturduğumuz bir ekibimiz yıllık olarak değerlendirme gerçekleştiriyor. Mevzuatta ve fiziksel iklim parametrelerindeki değişikliklerin yarattığı riskler ile iklimle ilgili diğer değişikliklerin (tüketici davranışlarının ve şirket imajının değişmesi) oluşturduğu riskler yıllık değerlendirmelerde tespit ediliyor. Bu riskler, **İklim Değişikliği Bağlantılı Finansal Beyanlar Görev Gücü - Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)** gibi küresel girişimlerin ele aldığı konularla örtüşüyor ve olası ve

mevcut mali sonuçları takip edilerek çözüm önerileri geliştirilmek üzere üst yönetimimize raporlanıyor. Bununla birlikte, iklim değişikliğiyle mücadele alanında en büyük etkiye sahip olan **İnşaat İşleri ve Enerji Yönetiminden Sorumlu Genel Müdür Yardımcımız ve Bakım Onarım ve Enerji Yönetim Grup Müdürümüz**, enerji tüketiminin ve gaz kaçaklarının azaltılması hedefleri, tüm hedeflerinin arasında yüzde 10 - 20 ağırlığa sahip ve yıllık performans primlerini doğrudan etkiliyor.

Perakende operasyonlarının iklim değişikliği üzerindeki etkileri öncelikli olarak elektrik ve soğutucu gaz kullanımından kaynaklanıyor. Mağaza ve

dağıtım merkezlerindeki aydınlatma, iklimlendirme ve soğutma faaliyetleri sera gazı salımlarına sebep oluyor. Dolaylı etkilerin en büyük kaynağını ise ürünlerin lojistiği oluşturuyor.

İklim değişikliğinin şirketimize yönelik yarattığı risklerin başında ise yağış değişimleri geliyor. Buna ek olarak fırtınanın 2019 yılında azımsanmayacak düzeyde kayba sebep olmasından dolayı bu yıl itibarıyla önümüzdeki 5 yıllık risk değerlendirmemize dahil ettik. Bu kapsamda, kar, fırtına ve sellerin etkisinin artacağını ve bunun sonucunda önümüzdeki 5 sene için yaklaşık 1,4 milyon TL'lik bir kaybın yaşanabileceğini öngörüyoruz. Buna önlem olarak mağazalarımızı, yaşanabilecek olası sel ve diğer doğal afetlere karşı sigortalatıyoruz.

Çevre yönetimi ve iklim değişikliğiyle mücadele kapsamında 2019 yılında, doğal soğutuculu soğutma sistemimizin gelişimi, enerji verimliliği ve sistem iyileştirme çalışmalarımız, karbon nötrleme çalışmaları, atık yönetimi, sürdürülebilirlik danışmanlığı, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi kapsamında belgelendirme ve yıllık karbon salımlarımızın doğrulanması çalışmaları kapsamında 10,87 milyon TL'lik yatırım gerçekleştirdik.



KARBON AYAK İZİMİZ

Değer zincirimizi insana ve doğaya sorumlu ve saygılı olarak devam ettirebilmemizin en önemli koşullarından birinin etkin karbon ayak izi yönetimi olduğunun farkındayız. **Migros İyi Gelecek Planımız kapsamında**, üst yönetim seviyesinde ele aldığımız sürdürülebilirlik konularının başında **iklim değişikliğiyle mücadele ve karbon yönetimi çalışmalarımız** geliyor. Bu doğrultuda kısa, orta ve uzun vadeli aksiyonlarımızı belirliyor, şirketimizin stratejisi doğrultusunda uygulamaya 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 2018 yılında faaliyete başlayan besi çiftliğimize ait sera gazına neden olan faktörleri belirliyoruz. Karbon salımlarımızın yüzde 50'si elektrik, yüzde 49'u soğutma kaynaklıdır. Bu konudaki performansımızı **"günlük satış alanı metrekaresi başına karbon salımı eşdeğeri (kgCO₂e)"** cinsinden takip ediyor, hesaplıyor ve raporluyoruz.



Karbon salımımızı 4 yılda %26,6 azaltarak 2023 yılı hedefimizi aştık.

Performans ve Hedeflerimiz

Bu doğrultuda, 2019 yılında günlük mağaza satış alanı metrekaremiz başına **"Kapsam 1 ve Kapsam 2" karbondioksit salım** oranımızı 2018'e kıyasla yüzde 1,5 düşürmeyi hedeflemiştik. 2019 yılında gerçekleştirdiğimiz doğa dostu projelere ek olarak karbon nötrleme çalışmamızın da etkisiyle bu hedefimizin çok üzerine çıkarak yüzde 9 azaltım gerçekleştirdik. Bunun yanı sıra, orta / uzun vadeli hedefimizin baz yılı olan 2015 yılına kıyasla

2023 yılına kadar satış metrekaremiz başına günlük karbon salımımızı azaltma hedefimizi yüzde 25'e yükseltmiştik ancak **2019 yılında toplamda yüzde 26,6 CO₂ salımı tasarrufu sağlayarak hedefimizi 4 sene önce aşarak tamamlamış olduk.**

Orta / uzun vadeli yeni hedefimizi ise 2019 baz yılına kıyasla 2024 yılına kadar günlük mağaza satış alanı metrekaremiz başına "Kapsam 1 ve Kapsam 2" CO₂ salım oranımızı yüzde 7 azaltmak olarak belirledik. Bu doğrultuda, 2020 yılında yüzde 1'lik bir azaltım hedefliyoruz.

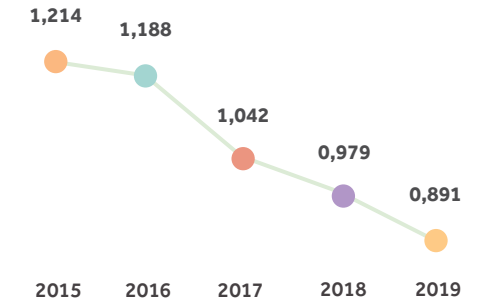
Doğrudan salım kaynaklarımızdan oluşan 2019 yılı Kapsam 1, Kapsam 2 ve Kapsam 3 salım değerlerimiz BSI (British Standards

Institution) tarafından, ISO 14064-3 standardı ve GHG protokolü esas alınarak yapılan kontroller sonucunda doğrulandı ve belgelendi. [Doğrulama beyanına ilişkin detayı Ekler bölümünden inceleyebilirsiniz.](#)

Yıllara Göre Türkiye Operasyonları Kurumsal Sera Gazı Salımlarımız*

KAYNAK	2017	2018	2019
Scope 1 (mt CO ₂ e)	223.339	225.129	265.117
Scope 2 (mt CO ₂ e)	195.841	228.067	243.558
Scope 3** (mt CO ₂ e)	76.814	84.984	103.923
Toplam (mt CO ₂ e)	495.994	538.180	612.597

Satış Alanı m² Başına Günlük CO₂ Salımımız * (kgCO₂e)



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

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

ÇEVRECI SOĞUTMA SİSTEMLERİMİZ

Perakende operasyonlarımızda sera gazı salımına yol açan önemli başlıklar arasında yer alan soğutma sistemlerinde doğal soğutucuların, daha verimli ve yeni nesil sistemlerin kullanılmasına odaklanıyoruz. Dağıtım merkezlerimiz ve mağazalarımızdaki soğutma sistemlerinde hidroflorokarbon (HFC) yerine ülkemizin bulunduğu iklim ile uyumlu çalışabilen, doğal soğutucuların veya çevreci sistemlerin kullanılması için inovatif uygulamalarımızı hayata geçiriyoruz.

Bu kapsamda:

- MİGET et işleme tesisimizdeki soğutma sistemlerinde **HFC yerine doğal soğutucu olarak amonyak kullanıyoruz.**
- 2015 yılında **Taşdelen Migros M mağazamızda** doğal soğutuculu sistem kullanımı için ilk çalışmalarımıza başladık ve **HFC-R404a gazı yerine, glikol ile soğutmayı** denedik.
- 2016 yılında **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** ise geleneksel soğutma sisteminde **retrofit uygulaması** yaparak kullandığımız **gaz miktarını yüzde 60 azaltarak su çevrimli sistem dönüşümü yaptık.**
- 2018 yılında 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 yılında Urla MM Migros ve Alemdağ M Migros mağazalarımızda sulu soğutma sistemini kullanmaya başladık. Bu kurulumlarla birlikte **glikol soğutmalı mağaza sayımız 6** oldu. 2019 yılında gerçekleştirdiğimiz bu iki kurulumla, mağazada dolaşan suyu soğutmak için 125 kg yerine sadece 15 kg HFC gazı kullanılmış olup yüzde 90'a yakın gaz tasarrufu sağlandı.

Bununla birlikte, 2019 yılında gaz kaçağı riski olan 17 mağazamızda dolap ve grup değişimi yaparak olası gaz kaçaklarının önüne geçtik.

Bünyemize katılan 33 Kipa mağazasının, Migros mağazasına dönüşüm süresince, ihtiyaca göre büyük ve verimsiz kalan donuk ürün merkezi sistemlerini iptal ettik ve plugin dolaplara geçiş yaptık. Böylece, 1.667.000 kWh enerji tasarrufu sağlandı ve yıllık 7,844 tCO₂e emisyonun önüne geçildi. 2020 yılında 55 mağazamızda donuk dolap dönüşümü yapmayı hedefliyoruz.

Patenti Migros'a ait olan sulu soğutma sistemimizi 2020 yılında 20 mağazamıza yaygınlaştıracacağız.



SÜRDÜRÜLEBİLİR DAĞITIM SİSTEMLERİMİZ

Dağıtım ve lojistik kaynaklı enerji tüketimimizde tasarruf sağlamak ve lojistik kaynaklı sera gazı salımımızı azaltmak üzere verimlilik çalışmaları gerçekleştiriyoruz. Her yıl dağıtım merkezlerimiz ve mağazalarımız arasında kat edilen yolu ölçerek rota optimizasyonları yapıyor ve yeni dağıtım merkezlerimizi bu analizlerin sonuçlarına göre açıyoruz. Merkezi dağıtım stratejimiz çerçevesinde **ürünlerimizin yüzde 80'ini mağazalara tam dolu kamyonlar ile taşıyoruz**. Mağazalarımızda satılacak ürünleri kendi dağıtım merkezlerine yönlendirerek **kamyon trafiğini 30 kata kadar azaltıyoruz**.

2019 yılında Ortakent, Ardıç ve Güre ara (hub) dağıtım merkezlerimizin açılması sayesinde, alkolsüz içecek, su vb. havaleli grupların mağazalara daha yakın mesafeden dağıtılmasını sağladık. Ayrıca her yıl düzenli yapılan rota optimizasyonu çalışmalarını, 2019 yılında da gerçekleştirdik. Kırmızı et ürünlerinin bölgeye sevki için açtığımız Erzurum Et Dağıtım Merkezi sayesinde ilgili grupların bölgede daha yakından dağıtımını sağladık. 2019 yılında, nakliye giderlerinin satışa oranı, 2018 yılına nazaran daha olumlu seyretti. Benzer şekilde 1 TL'lik satışa

karşılık gelen akaryakıt tüketimi de 2019 yılında 2018 yılına kıyasla dramatik olarak azaldı.

2019 yılında nakliyede taşınan birim başına CO₂ salımımızı %6 azalttık.

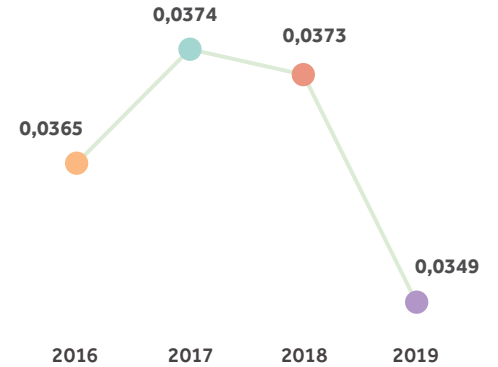
Dağıtım merkezi sevkiyatlarımız ile oluşan çevresel etkimizi azaltmak amacıyla, **"nakliyede taşınan birim başına CO₂ salımımızın azaltılması hedefimiz"** bulunuyor. 2019 yılında, hedeflediğimizden çok daha fazla azaltım gerçekleştirdik. Buna göre **2019 yılında 2018'e kıyasla taşınan birim başına CO₂ salımında yüzde 6'lık bir düşüş** gerçekleşti. Aynı zamanda 2019 yılında açılan ara (hub) depolar sayesinde nakliyeden büyük oranda tasarruf sağlandı.

2020 yılında, 2019 sonuçlarına kıyasla yüzde 0,3'lük bir iyileştirme ve **2024 yılında, 2018 yılına kıyasla nakliyede taşınan birim başına yüzde 7'lik CO₂ salımı azaltılmasını hedefliyoruz**. Bu operasyonlarımızdaki azaltım, toplam sera gazı salımlarımızdaki azaltımı destekleyici nitelikte olacaktır.

Dağıtım merkezlerimiz ve lojistik süreçlerimizde meyve, sebze ve kırmızı et sevkiyatlarımızda çoklu kullanıma uygun, katlanabilir kasa kullanıyoruz. Bu doğrultuda 2019 yılında, iş ortaklarımızdan Palex firması, dağıtım merkezlerimizden topladığı paletler ile 3.374 ton CO₂ e salım tasarrufu sağladı. Aynı şekilde, Chep firması yine Migros bağlantılı olarak 926 ton CO₂ e ve IFCO firması 7.503 ton CO₂ e salım tasarrufu sağladı.

Dağıtım merkezi sevkiyatlarımız dışında, bir diğer dağıtım sistemimizi Migros Sanal Market sevkiyatlarımız oluşturuyor. Çevresel etkimizi azaltmak amacıyla Migros Sanal Market araç filomuzda 14 adet elektrikli araç yer alıyor. Bunlara ek olarak, 2017 yılında 23 olan elektrikli bisiklet sayımızı 2019 yılında 38'e çıkardık.

Dağıtım Merkezi Sevkiyatlarında Taşınan Birim Başına CO₂ Salımı* (kgCO₂e)



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



ENERJİ YÖNETİMİMİZ

2019 yılında toplam enerji tüketimimiz 598.018 MWh olarak gerçekleşti ve bunun yüzde 96'sı elektrik kullanımı kaynaklıdır.

Performans ve Hedeflerimiz

Şirketimizin, 2019 yılındaki toplam elektrik tüketimi 565.249 MWh'tır. 2019 yılında elektrik tüketimimizi bir önceki yıla kıyasla yüzde 1,5 azaltmayı hedefliyorduk. Bunun üzerine çıkarak yüzde 6,6'lık bir azaltım sağlayarak hedefimizi aştık. 2020 yılında, 2019'a oranla günlük satış alanı metrekare başına elektrik harcamamızı yüzde 1,5 azaltmayı hedefliyoruz.

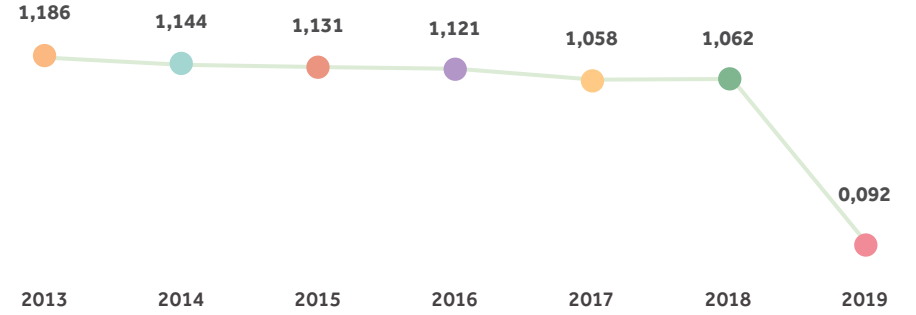
Orta / uzun vadede ise, 2013 yılına kıyasla **2024 yılına kadar günlük satış metrekaremiz başına düşen enerji tüketimimizi yüzde 18,5 azaltmayı hedefliyoruz**. Bu doğrultuda, 2019 yılında 2013 yılına göre elektrik tüketimimizi yüzde 16,3 azalttık.

2019 yılında yenilenebilir enerji üretimimiz, ikincil enerji kaynağı olarak ısıtma, soğutma ve buhar tüketim veya satışımız olmadı. Yenilenebilir enerji tüketimi kapsamında sayılabilecek 19.000 doğrulanmış karbon birimi (VCUs) kadar elektrik enerjisini hidroelektrik elektrik santrali projesi üzerinden nötrledik.

Elektrik tüketimimizi %16,3 azalttık.



Satış Alanı m2 Başına Günlük Elektrik Tüketimi (kWh)



Kaynağına Göre Enerji Tüketimimiz (MWh)

KAYNAK	2016	2017	2018	2019
Elektrik	417.362	421.617	490.994	565.249
Doğal Gaz	8.159	6.104	7.182	7.956
Dizel	13.999	14.629	15.459	15.025
Benzin	21	55	43,6	788
Toplam	439.541	442.405	513.679	589.018

ENERJİ TASARRUFU ÇALIŞMALARIMIZ

Enerji tasarrufu çalışmalarımızla hem operasyonel verimlilik sağlıyor, hem de iklim değişikliğiyle mücadele ediyoruz. Enerji tüketimimizi ve bu sebeple neden olduğumuz salımları azaltmak amacıyla tüm yeni açtığımız ve yenilediğimiz mağazalarımızda iklimlendirme ve sanayi tipi soğutma sistemlerinde değişken akım kontrollü ve yüksek oranda otomasyon verimli sistemleri tercih ediyoruz.

Enerji izleme sistemimiz ile **enerji tüketimimizi günlük, haftalık ve aylık olarak ölçüyor** ve enerji tüketimimizi ve dolayısıyla sera gazı salımlarımızı azaltmak için tedbirler alıyoruz. Buna ek olarak, enerji tüketimimizi kontrol etmek amacıyla **soğutma, iklimlendirme ve aydınlatma sistemlerimizi merkezden kontrol eden otomasyon sistemi** kurduk. Mağaza sayılarımız arttıkça sistemimizi yaygınlaştırıyoruz. Yıllar içerisinde soğutma, iklimlendirme ve aydınlatma süreçlerimiz daha fazla noktadan gözlemlenebilir ve uzaktan kontrol edilebilir hale geldi.

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. Öğle molasında katlarımızdaki aydınlatma sistemlerinin otomatik olarak kapatılması uygulaması 2019 yılında Genel Müdürlük binamızda yaptığımız tadilat çalışmalarıyla daha verimli şekilde çalışmaya başladı. Bu kapsamda 30.420 kWh elektrik enerjisinden tasarruf sağlanılmıştır. Bu tasarruf sayesinde 1 ampul 1,5 milyon saat aralıksız çalışabiliyor.

Tekirdağ YSK Center ve Kayseri Mustafa Şimşek mağazalarımızda 2 adet yeni nesil aydınlatma sistemi kurarak yıllık 35.556 kWh elektrik tasarrufu sağladık.

Ekim ayında hayata geçirdiğimiz Nişantaşı City's ve GOP Macrocenter mağazalarımızda soğutucu dolaplara kapak uygulaması sayesinde yıllık 26.460 kWh enerji tasarrufu sağladık.

[Otomasyon sistemi kurulu mağaza sayılarımıza Eklerden ulaşabilirsiniz.](#)

YEŞİL BT UYGULAMALARIMIZ

Yeşil Bilgi Teknolojileri (BT) yaklaşımımız kapsamında, 2019 yeni açılan mağazalarımıza da **250 adet ince istemci** alımı yaptık. **Yıllık ortalama yüzde 80 oranında enerji tasarrufu sağlıyor. Kullanım dışı kalan 47 ton elektronik cihazı ise geri dönüşüme kazandırdık.**

Geleneksel sunucu altyapımızın yüzde 80'inin yeni nesil hiper bütünlük sunucularla değiştirilmesi, sanal hale getirilmesi ve bulut sistemlerine aktarılmasıyla yüzde 80 oranında enerji tasarrufu elde ettik. Yedek veri merkezimizi kapatarak, verilerimizi Yeşil BT stratejimize göre hazırladığımız yeni Felaket Veri Merkezimize

taşıdık. Böylece yıllık 500 MW'ın üzerinde bir enerji tasarrufu sağladık.

Türkiye çapındaki faaliyetlerimiz kapsamında yaptığımız iş görüşmelerinde video konferans yönteminden faydalıyoruz. Bu sayede, İnsan Kaynakları çalışanlarımızın ulaşım amaçlı araç kullanma ihtiyacını ortadan kaldırarak, Kapsam 3 karbon salımımızda azaltım gerçekleştiriyoruz. 2018 yılında video konferans metoduyla 14.000'in üzerinde görüşme (18.000 saat civarı) yaptık. Aynı doğrultuda, **şehirlerarası toplantıların yüzde 50'den fazlasını video konferans üzerinden** gerçekleştirerek çalışanlarımızın daha az iş seyahati yapmasını sağladık.

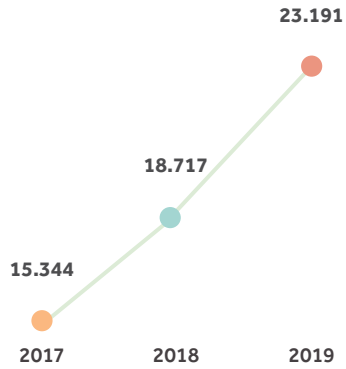


A collage of various grilled and cooked meats, fish, and vegetables, including salmon, chicken, beef, and lamb, arranged around the central text 'Sürdürülebilir Büyüme' (Sustainable Growth). The image features a variety of protein sources: a large piece of grilled salmon, a whole grilled fish, several pieces of grilled chicken, a large piece of grilled beef, and several pieces of grilled lamb. Vegetables include asparagus, green beans, and lemon slices. The text 'Sürdürülebilir Büyüme' is written in a bold, blue, sans-serif font, centered in the middle of the image. The background is white, and the overall composition is clean and appetizing.

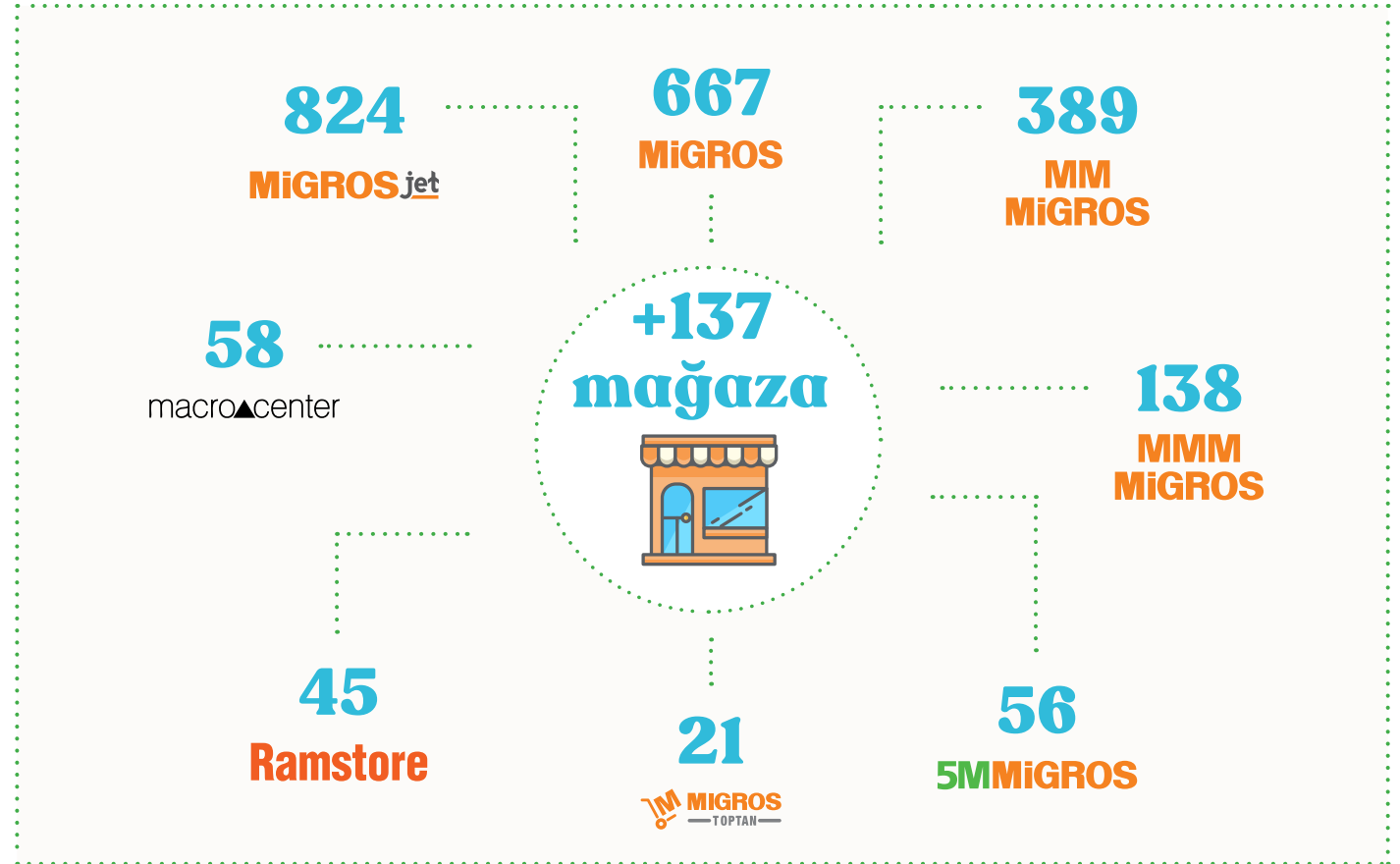
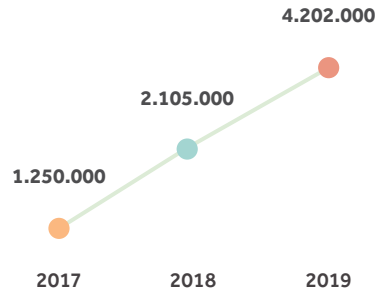
Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak

GRI 102-6, 102-7, 102-9, 103-1, 103-2, 103-3, 201-1, 202-1, 203-2, 419

Net Satışlar (Milyon TL)



Online Kanalların Yıllık Üye Sayısı



İSTİHDAM VE YEREL KALKINMAYA KATKIMIZ

Çalışanlarımız, tedarikçilerimiz, müşterilerimiz ve ülkemiz için sürdürülebilir ekonomik değer yaratmaya devam ediyoruz. [Raporlama yılına ilişkin üretilen ve dağıtılan doğrudan ekonomik değer detaylarını Ekler bölümünden inceleyebilirsiniz.](#)

Çalışanlarımız

Faaliyet gösterdiğimiz 3 ülkeden en belirgin faaliyet alanımız, ciromuzun yüzde 97'sine denk gelen Türkiye operasyonlarıdır. **Şirketimiz 81 ilimizde faaliyet göstererek**, ülke çapında istihdam yaratıyor. 2019 yılında **5.000 kişiye yeni istihdam sağladık** ve değer zincirimiz boyunca yarattığımız dolaylı istihdam dahil Migros çatısı altında 45.000 çalışanımız görev alıyor. **2020 yılında 5.000 kişi ile yeni istihdam** yaratmaya devam etmeyi hedefliyoruz. Faaliyet gösterdiğimiz tüm coğrafyalarda yerel halkın istihdam edilmesine özen gösteriyoruz. **Çalışanlarımızın yüzde 95'i mağazalarımızda görev alıyor ve yüzde 55'i* kendi memleketlerinde çalışıyor.** Yarattığımız bu etki ile yerel kalkınmaya itici güç sağlıyoruz.



* Memleket, iş başvurusu yapan adayın nüfus bilgisinde geçen "doğduğu il" ile ilgili Migros operasyonunun bulunduğu ilin aynı olduğu işe alım oranı olarak tanımlanmıştır.

Tedarikçilerimiz

1.900'e yakın aktif tedarikçi ve 15.000 çiftçi ağımız** ile büyük bir tedarik zincirinin lokomotifini konumundayız. 2019 yılında, tedarikçilerimize yaptığımız ödemeler, dağıttığımız ekonomik değerin yüzde 73'ünü oluştururken, üreticiler, ham madde sağlayıcıları ve tüm çalışanları göz önünde bulundurduğumuzda, yarattığımız ekosistemin etki alanı daha iyi anlaşılmaktadır.



** 1.000 TL ve üzeri alım yaptığımız aktif tedarikçi sayımız

Müşterilerimiz

Üretim ve istihdama sağladığımız katkının yanı sıra kaliteyi en iyi fiyata sunma politikamız ve yıl boyu süren kampanya ve indirim fırsatlarımız ile müşterilerimizin aile bütçesine katkı sağlıyoruz. Sarı etiket uygulamamızda her gün, hem markalı hem de özgün markalı ürünlerimizden seçilen **1.500'den fazla üründe en iyi fiyat garantisi sunuyoruz**. Böylece, tüm sosyo-ekonomik çevrelerden tüketicilerin, kaliteye uygun fiyatla ulaşmasını mümkün kılıyoruz. Her gün mağazalarımızda 2,8 milyon müşterimizi konuk ediyoruz. Bu çalışmalarımızın da etkisiyle 2019 yılında, **Türkiye'de ulaştığımız hanelerin oranını yüzde 89'a çıkardık**.

Kamu

Bağımsız denetimden geçmiş 2019 yılında konsolide UFRS mali tablolarımıza göre ödediğimiz kurumlar vergisi 15,593 milyon TL'dir. Buna ek olarak, 2019 yılına ait vergi, resim ve harç giderlerimiz 27,8 milyon TL'dir.

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



Dijital İnovasyon ve Erişim

GRI 102-6, 102-7

Ülkemizin her yerinde müşterilerimizin hayatlarını kolaylaştırmayı ve ürünlerimize zahmetsizce erişebilmelerini çok önemsiyoruz. Bunu sağlamak için son teknolojik uygulamaları hayata geçiriyor ve iş birlikleri yoluyla sürdürülebilir iş modelleri yaratıyoruz. Sürdürülebilir büyüme için dijital dönüşümün önemine inanıyor ve çalışmalarımızı bu yönde şekillendiriyoruz. Ürünlerimizi, müşterilerimiz tarafından kolaylıkla erişilebilir kılmak ve mükemmel müşteri deneyimi yaratmak amacıyla online satış kanallarımız aracılığıyla sunduğumuz hizmetleri geliştiriyoruz. [Migros Sanal Market](#), [Tazedirekt](#), [Migros Hemen](#), [Macroonline](#) kanallarımızla mağazada satılan ürünlerimizi internet ortamında müşterilerimizle buluşturuyor, bu süreci destekleyecek iş birliklerini hayata geçiriyoruz.

Online operasyonlarımızı desteklemek için belirli lokasyonlardaki mağazalarımızda mini e-ticaret depoları kurduk. Böylece, hem ürün toplama verimliliğini hem de hizmet kalitesini artırdık. E-ticaret operasyonlarımızı daha verimli ve etkin yönetmek adına lojistik hizmet sağlayıcı Paket Lojistik ve Teknoloji A.Ş.'nin yüzde 25 hissedarı olduk.

Online satış hizmetlerimizden yararlanan aktif müşterilerimizin sayısı %120 arttı!



İNÖVATİF HİZMETLER

Kuruluşumuzdan bu yana teknoloji tabanlı pek çok yeniliği hayata geçirerek modern perakendenin gelişimine katkı sağlıyor ve sektördeki öncü konumumuzu sürdürüyoruz.

Müşterilerimizin günlük yaşamdaki tüm ihtiyaçlarını mağazalarımız aracılığıyla gerçekleştirmelerine olanak sağlayacak iş birliklerine imza atıyoruz. Böylece mağazalarımız sadece alışveriş yapılan noktalar olmanın ötesine geçti. Yaptığımız iş birliklerinden bir yılda toplam 3 milyon müşterimiz faydalandı.

Hayatı kolaylaştıran uygulamalarımıza bir yenisini daha ekleyerek ilk kez bir ulaşım sistemi ile perakende sadakat programını birleştirdik. Bu entegrasyon ile tüm **İstanbulkart sahipleri aynı zamanda Money Kart avantajlarından faydalanabilir** hale geldi. Böylece müşterilerimiz İstanbulkart'a mağazalarımızda yükleme

yapabiliyor, alışverişlerini İstanbulkart ile ödeyebiliyor, Money Kartlarda biriken Moneylerini toplu taşımada kullanabiliyorlar.

Özellikle elektronik ürün kategorisi alışverişlerinde müşterilerimize yeni ve kolay bir ödeme alternatifi oluşturduk. Bankalarla yaptığımız iş birlikleri ile müşterilerimizin, elektronik ürünleri, mağazalarımızda çok kısa bir süre içerisinde en uygun fiyatın yanı sıra uygun kredi şartlarıyla temin edebilmesini sağladık. Ayrıca, **mağazadan mağazaya para transferi** hizmetimizle müşterilerimiz, banka hesaplarına ihtiyaç duymaksızın haftanın her günü, gece 22'ye kadar para gönderip alabiliyor. Mağazalarımızda, müşterilerimize iyi bir alışveriş deneyimi yaşatırken işlerini de kolaylaştırmak adına **170'in üzerinde kurumun faturalarının kasalarımızdan ödenebilmesini** sağladık. Ar-Ge merkezine sahip olmamızın getirdiği avantaj ve Silikon Vadisi'nde kurduğumuz iş birliklerimizle yeniliklerimize devam edeceğiz.

Migros Sanal Market

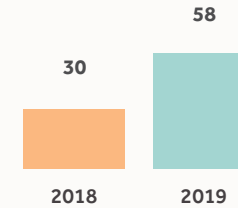
2019 yılında Migros Sanal Market ile hizmet verdiğimiz **il sayısını** neredeyse ikiye katlayarak **30'dan 58'e yükselttik**. Sanal Market operasyonu olmayan yerlerdeki müşterilerimiz için Migros kargo hizmetini devreye aldık. Böylece, taze ürünler dışında kalan tüm ürün portföyümüzü Türkiye'deki bütün illelere kadar ulaştırmaya başladık. **2020 yılında Migros Sanal Market hizmetimizi 81 ile yaygınlaştırarak** taze ürünler dahil **tüm siparişleri aynı gün** müşterilerimizin adreslerine **teslim edeceğiz**.

2019 yılında ayrıca, hizmet kalitemizi iyileştirmek ve sürdürülebilir büyüme sağlamak amacıyla İstanbul'da, Migros Sanal Market ekibinin

sipariş ve dağıtım operasyonlarını gerçekleştirdiği **Gölge Mağaza (Darkstore) operasyon merkezini açtık**. Fiziksel ve online satışı birlikte gerçekleştiren mağazalara kıyasla, gölge mağazalar daha fazla sipariş karşılama imkanıyla **Migros Sanal Market hizmet kapasitesini 5 kat artırıyor**. Tüm ürünlerinin Migros Sanal Market hizmeti için yönlendirilmesi sebebiyle daha fazla ürün çeşidi ve stok, online alışveriş yapan müşterilere sunuluyor. 2020 yılında gölge mağazalarımızı diğer illere de yaygınlaştırmayı hedefliyoruz.

MIGROS
sanalmarket

Migros Sanal Market Hizmeti
Verilen İl Sayısı



Tazedirekt

Tazedirekt online alışveriş kanalımla ile **organik üretim yapan anlaşmalı 20 çiftlikten aldığımız ürünleri** önceliği kaynağı belli ve organik beslenme olan **müşterilerimizin beğenisine sunuyoruz**. Müşterilerimizin aldıkları ürünleri daha yakından tanımasını sağlamak amacıyla ürünlerin kaynağı ve üretici hikayelerini de tüm şeffaflığı ile Tazedirekt'in web sitesi üzerinden paylaşıyoruz. Tazedirekt satış kanalımla ile ilgili detaylı bilgiyi Sağlıklı Yaşamı Destekleyen Online Kanalımla başlığı altında bulabilirsiniz.

**Taze
Direkt
.com**



Macrocenter

Özel ürün seçenekleri ve hizmet standardına sahip Macrocenter mağazalarımıza ek olarak Macroonline mobil uygulamamız ile 5 ilde hizmet veriyoruz. 2020 yılında Bursa'nın da katılmasıyla, Macrocenter bulunan tüm illere Macrocenter ürün ve hizmetini online alışveriş seçeneği ile de ulaştıracacağız.

macroonline

Migros Hemen

2019 yılında ailemize katılan Migros Hemen ise hızlı teslimat modeli ile en fazla ürün çeşidini Migros fiyatlarıyla müşterilerimizin kapısına getiriyor. Migros Hemen ile müşterilerimizin ihtiyaç duyduğu **2.000'den fazla ürünü**, 3 büyük ildeki (İstanbul, İzmir, Ankara) 30 teslimat noktasından, **Migros fiyatları, kalitesi ve güvencesiyle maksimum 30 dakika içerisinde adreslerine teslim ediyoruz.**

MİGROS
hemen
Hemen kapıda.



Trendyol

Migros Sanal Market ile alanında Türkiye'nin en yüksek sipariş hacmine sahip online alışveriş platformu Trendyol ile iş birliği yaptık ve ilk kez e-ticarette kendi platformumuz dışında bir kanalı müşterilerimize açtık. Yaptığımız iş birliği ile **Trendyol'da açılan Migros Sanal Market butiği üzerinden Migros'un güçlü ürün portföyü ve kampanyalarını müşterilerimizle buluşturuyoruz.**

trendyol
.com

Tedarikçimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyümek

GRI 102-9, 103-1, 103-2, 103-3, 308, 408, 409, 414, 414-2

İnsana ve çevreye saygılı firmalardan ürün ve hizmet tedarik etmek sürdürülebilirlik yaklaşımımızın temelini oluşturuyor.

Perakende sektörünün öncü oyuncusu olarak sahip olduğumuz etki gücünü, değer zincirinde yer alan paydaşlarımızla birlikte çalışarak, tüm süreçlerin insana ve çevreye saygılı şekilde yürütülmesi yönünde kullanmaya kararlıyız. İş modelimizi, tedarikçilerimizi güçlendirmek ve onlarla birlikte büyüyerek müşterilerimize ekonomik olarak erişilebilir, güvenilir ve sağlıklı ürünler sunmak üzerine kurguladık. Sorumlu iş yapma yaklaşımımız ışığında, tedarik zinciri kaynaklı çevresel ve sosyal etkilerimizi takip ediyor ve küresel bağlamda kabul görmüş ilkeler ve önlemler çerçevesinde söz konusu olumsuz

etkileri azaltmak için tedarikçilerimizle iş birliği içinde çalışıyoruz. Bu kapsamda, tedarikçilerimizi insan hakları, etik ilkeler, iş sağlığı ve güvenliği, kalite standartları ve çevre dostu üretim yöntemleri konusunda bilinçlendiriyor ve çözüm yollarını birlikte geliştiriyoruz.

Yıllara göre tedarikçi sayımıza Eklerden ulaşabilirsiniz.



TEDARİKÇİLERİMİZDEN BEKLEDİĞİMİZ SORUMLULUKLAR

Tedarikçilerimizin uymalarını beklediğimiz insan hakları, çevre, iş sağlığı ve güvenliği, kalite standartları, etik konularını içeren **çalışma kriterlerimiz**, Sorumlu Tedarik, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele ve İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği Politikalarımız ile **Migros Etik Kuralları'nda** detaylı bir şekilde belirtiliyor. İlgili politikalarımızı online eğitim olarak her yıl yeni başlayan çalışanlarımıza ve MeCom ve MeMobil isimli B2B uygulamaları yoluyla yeni başlayan ve mevcut tüm tedarikçilerimize sunuyoruz.

Türkiye'deki faaliyetlerimizde, **tedarikçilerimiz ile yaptığımız tüm sözleşmelerde** rüşvet ve yolsuzluğun önlenmesi, insan hakları ve çalışma standartları, iş sağlığı ve güvenliği ve çevrenin korunması konularını kapsayan **Etik Kurallarımız bulunuyor**. Tüm tedarikçilerimizin sözleşme süresince

bu kurallara uyacağına dair **taahhüt vermesi zorunludur**. Bu kapsamda, tedarikçilerimizin çalışanlarına yönelik din, dil, ırk, cinsiyet ayrımı yapması, sözel, fiziksel ve cinsel şiddet uygulaması, zorla veya çocuk işçi çalıştırmasını net bir şekilde kabul edilemez olarak belirtiyor, tedarikçilerimizin çalışanlarının örgütlenme özgürlüğü ve toplu sözleşme hakkına saygı duymasını ve desteklemesini talep ediyoruz. Ayrıca sözleşmelerde, birlikte çalıştığımız tedarikçilerin yolsuzluk ve rüşvet olaylarına da karışmayacağını taahhüdünü vermesini bekliyoruz. Birlikte çalıştığımız süre zarfında, tedarikçilerimizin çalışanlarına; çalışma koşulları, alınan sağlık ve güvenlik önlemleri, ödenen ücretler gibi konularda güvenli ve adil bir çalışma ortamı sunup sunmadığını düzenli değerlendirme anketleri ve saha ziyaretleri yoluyla takip ediyoruz. Tedarik zinciri risk değerlendirmesi aracılığıyla yıllık hedeflerimizi izliyor ve raporluyoruz.

Sorumlu Tedarik, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele ve İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği politikalarımız, Rusça, Kazakça ve Makedoncaya çevrilerek Kazakistan ve Kuzey Makedonya'daki operasyonlarımız olan Ramstore'ların web sitelerinde yayınlanıyor ve politikaların hem çalışanlar hem de tedarikçilerle iletişimi gerçekleştiriliyor.

2019 yılında, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele ve İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği Politikalarımızla uyumsuzluk nedeniyle hiçbir tedarikçimiz ile sözleşme sonlandırmadık. Sorumlu Tedarik Politikamıza aykırı şekilde yasal mevzuatlara aykırı üretim sebebiyle 1 tedarikçimiz ile sözleşmemiz feshedildi.



TEDARİKÇİ SEÇİM SÜREÇLERİMİZ VE DENETİMLERİMİZ

Yeni Tedarikçi Seçimi

Öncelikle insan hakları, etik ilkeler, iş sağlığı ve güvenliği, kalite standartları ve çevre bilinci konusundaki hassasiyetimizi paylaşan tedarikçiler ile çalışmaya gayret gösteriyoruz. Bu kapsamda, tüm iş ortaklarımızla çalışma kararı almadan önce şirketler ile ilgili finansal, hukuki ve etik risk ve fırsatları ortaya koyan detaylı bir inceleme yapıyoruz. İlgili şirketlerin resmi kuruluşlar üzerinden ticari sicillerini, dijital platformlar üzerinden de rüşvet, yolsuzluk ve etik konularda ticari geçmişlerini araştırıyoruz.

Bu çalışmalara ek olarak, tedarikçi adayları, mevcut tedarikçi denetimlerinde uygulanan kalite kontrol kriterleri ve soru listeleri üzerinden ön denetime tabi tutularak, çalışma kararı bu denetimlerin sonucuna göre belirleniyor. Aday tedarikçiler hem ürün güvenliği hem de etik, sosyal ve çevresel uyum denetimlerinden geçiyor. Tüm bu denetimleri başarıyla tamamlayarak, **tedarikçi statüsüne geçen şirketlerle çalışmaya başlıyoruz.** Bu denetimleri geçemeyen aday tedarikçiler ile çalışılmıyor.

2019 yılında, 92 aday tedarikçiye 113 adet ürün güvenliği denetimi yapıldı ve 58 aday tedarikçi denetimleri başarıyla tamamladı. 229 yeni tedarikçimizin yüzde 31'ini oluşturan **72 aday tedarikçi firmaya ise SEDEX kriterleri doğrultusunda 90 adet** etik, sosyal ve çevresel uyum denetimleri gerçekleştirdik ve süreci başarı ile tamamlayan **49 tedarikçi** ile çalışma kararı aldık.

BİRLİKTE ÇALIŞTIĞIMIZ TEDARİKÇİLERİMİZE YÖNELİK DENETİMLER

Birlikte çalıştığımız tedarikçilerimize, Migros Kalite Yönetim Sistemleri ekibi ve bağımsız dış denetim kurumu tarafından hem Sorumlu Tedarik başta olmak üzere tüm Migros kurumsal politikalarına hem de uluslararası gıda güvenliği, etik, sosyal ve çevresel çalışma standartlarına uygunluk bakımından düzenli denetimler yapılıyor. Denetim sonuçları, tedarik zinciri çalışma standartlarından sorumlu üst yönetim birimleri olan Pazarlama ve Yurtdışı Operasyonlar İcra Kurulu Üyesine ve Dağıtım Merkezleri ve Lojistik Genel Müdür Yardımcısına raporlanıyor.

Çalışma standardıyla ilgili denetimlerde çocuk işçi, zorla çalıştırılan işçi, 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 izinlerin kanunlara uygunluğu konuları sorgulanıyor. **Gıda ile ilgili konulardaki denetimlerimizi, dünyada gıda güvenliği kriterlerini belirleyen 'Gıda Güvenliği İnisiyatifi'nin (GFSI) tanıdığı uluslararası standartları dikkate alarak gerçekleştiriyoruz.**

Denetimlerde belirlenmiş uygunsuzlukların tamamlanması için mevcutta çalışmış olduğumuz tedarikçilerimiz ve aday tedarikçilerimize belli süreler veriyoruz ve akabinde takip denetimleri gerçekleştiriyoruz. Başarısız olan her bir tedarikçimize maksimum 3 takip denetimi hakkı tanıyoruz. Beklenen başarının yakalanamaması durumunda yapılacak değerlendirme ile ticari ilişkiyi sonlandırıyoruz.

Tedarikçilerimizin tesislerinde 278 kriterin sorgulandığı yoğun bir denetim programı uyguluyoruz. Birinci gün **'BRC-IFS Uluslararası Ürün Güvenliği Standardı'**, ikinci gün ise **"GC-SEDEX-Çevre ve Etik"** olmak üzere uluslararası iki standarda göre uygunluk denetimlerini gerçekleştiriyoruz.

Tedarikçilerimizin etik ve sosyal performansları SEDEX denetimleriyle ölçülmektedir.



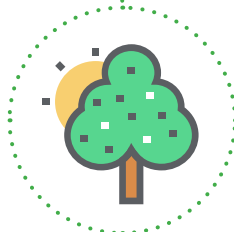
Ürün Güvenliği Denetimi

'BRC Global Market' veya 'IFS Global Market' denetim kontrol listesine göre gerçekleştirdiğimiz birinci gün denetimlerimizde başarılı olan tedarikçilerimiz değerlendirildiği standart doğrultusunda, [BRC \(British Retail Consortium\)](#) veya [IFS \(International Featured Standards\)](#) portalında yer alarak başarı düzeyleri tüm dünyaya duyuruluyor.



Etik Denetim

İkinci gün denetiminde ise tedarikçilerin operasyonları boyunca insana ve çevreye etkileri, etik ve sosyal konulara olan hassasiyetleri denetleniyor. Bu doğrultuda, tedarikçilerin iş sağlığı ve güvenliği, etik ve sosyal uygunluk gerekliliklerini ve SA 8000 standardı kapsamının tamamını içeren SEDEX kriterleri kapsamında uygulamaları kontrol ediliyor.



Çevresel Denetim

Sürdürülebilir kaynaklardan elde edilmiş ürünler sunmak amacıyla tüm tedarikçilerimizi SEDEX denetimleri kapsamında su tüketimi, atık yönetimi gibi çevre konuları açısından da değerlendiriyoruz. Sürdürülebilirlik çalışmalarında önemli bir yeri olan bu denetimlerde başarılı olan tedarikçilerimiz GC-SEDEX sertifikasını almaya hak kazanıyorlar.

2019 yılında, akredite bağımsız dış denetim kurumu aracılığıyla, toplam ciromuzun yüzde 80'ini oluşturan ürünleri temin ettiğimiz ana tedarikçilerimizin yüzde 82'si denetlendi. Bu kapsamın dışında kalan diğer tedarikçilerimizle gerçekleştirdiğimiz denetimlerimizi de dahil ettiğimizde, 2019 yılı içerisinde toplam 1.075 adet denetim yaptık. Geriye kalan ve büyük bir kısmı ithalatçı firmalar olan tedarikçilerimizin ürünlerini de mağazalarımızda satışa sunmadan önce, yasal mevzuatlar çerçevesinde kontrolünü gerçekleştirdik. 2019 yılı denetimlerine ilişkin sonuçlar 2019 yılı Tedarikçi Denetim Sonuçları tablosunda yer almaktadır. Bu doğrultuda 448 tedarikçimize gerçekleştirdiğimiz 538 adet 'BRC-IFS Ürün Güvenliği' denetiminde, tedarikçilerimiz ortalama 80,5 başarı puanı ile denetimi tamamladı. Aynı yıl, takip denetimine tabi tutulan 89 firmanın yüzde 81'inde iyileşme sağlandı. Ayrıca, 449 tedarikçimize düzenlediğimiz 537 denetiminde, tedarikçilerimizin yüzde 87,9'u başarılı olup sertifika almaya hak kazandı. 80 firmaya gerçekleştirdiğimiz GC-SEDEX takip denetimleri sonrasında yüzde 83'ünde iyileşme gözlemlendi. 449 tedarikçimizin yüzde 18'ini oluşturan 83 yeni ve eski tedarikçimizin denetimleri sırasında uygunsuzluk vakaları tespit edildi. Tedarikçilere etik

ve sosyal uygunluk kapsamında yapılan denetimlerde uygunsuzluk vakalarının yüzde 51'inin iş sağlığı ve güvenliği, yüzde 20'sinin çalışma koşulları, yüzde 12'sinin yasal gereklilikler, yüzde 11'inin çevre konusundaki gereklilikler ile ilgili olduğu tespit edilirken kalan yüzde 6'sının da diğer uygunsuzluklar sebebiyle olduğu görüldü. 2019 yılı raporlama döneminde, tedarikçi firmalara yapılan denetimlerde örgütlenme veya toplu sözleşme haklarını ihlal etmiş veya belirgin risk altında olabilen herhangi bir tedarikçi belirlenmedi. Ayrıca çocuk ve genç işçi çalıştırma ve/veya zorla ve cebren çalıştırma vakası tespit edilmedi. Tedarik zincirimizle ilgili raporlama yılı içerisinde sivil toplum kuruluşları veya diğer dış kuruluşlardan olumsuz bir bildirim almadık.

Denetimlerdeki başarılarına göre **Migros onaylı tedarikçiler "Gold-Altın", "Silver-Gümüş", "Bronze-Bronz"** olarak üç kategoride değerlendirilerek; aynı zamanda [GC Portal](#)dan başarılarını duyurma fırsatı yakaladılar. 2019 yılında denetim geçiren tedarikçilerimizin yüzde 63'ü, yapılan her iki denetimde de başarılı oldu ve "GC Migros Approved Supplier-GC Migros Onaylı Tedarikçi" sertifikası almaya hak kazandı. Düzenlediğimiz Migros İyi Gelecek Festivali'nde **"Gold Migros Onaylı Tedarikçi"** belgesi kazanan tedarikçi

firmalarımıza sertifikalarını teslim ederek başarılarını kutladık.

Sorumlu Tedarik politikamıza uyum kapsamında tedarikçilerimize yönelik düzenlediğimiz ayrımcılık, örgütlenme özgürlüğü, toplu sözleşme hakkı, çocuk işçi çalıştırma, zorla ve cebren çalıştırma kriterlerindeki etik ve sosyal denetimlerimizin, **2019 bildirimleri bağımsız dış denetime tabi tutuldu, uluslararası ISAE 3000 (Revised) standardına uyumlu şekilde bağımsız olarak doğrulandı. İnsan Hakları ve Tedarik Zincirinde Bağımsız Güvence Beyanı (Seçilmiş Kriterler) Ekler bölümünde incelenebilir.**

2019 yılı Tedarikçi Denetim Sonuçları



Denetim Tipi	Denetlenen Tedarikçi Sayısı	Denetim Sayısı	Başarı Oranı	Takip Denetimi Geçiren Tedarikçi Sayısı	Takip Denetimi Sayısı	Takip Denetimi Başarı Oranı
Ürün Güvenliği - BRC / IFS Global Market	448	538	%80,5	89	113	%81
Çevre ve Etik - GC-SEDEX	449	537	%87,9	80	102	%83

İnsan Odaklı Yaklaşımımız

Sağlıklı
Yaşama Teşvik

Beklentileri
Aşmak

Güçlendirme

Kalite, Tazelik ve Hijyen

GRI 102-11, 103-1, 103-2, 103-3, 416-1, 416-2, 417-1, 417-2

Perakende sektöründeki liderlik rolümüzü, sağlıklı yaşamı ve bilinçli tüketim alışkanlıklarını teşvik etmek yönünde sürdürmeye kararlıyız. Sağlıklı yaşam ve bilinçli tüketim için tüm değer zincirindeki paydaşlarımızı bilinçlendiriyor ve iş ortaklarımızı bu doğrultuda çalışmalarını için teşvik ediyoruz.

Sağlıklı yaşama teşvik kapsamında **kaliteli, taze, hijyenik ürünleri erişilebilir kılmaya, sağlıklı yaşamı destekleyen ürün ve hizmetlerle** müşterilerimizin **beslenme alışkanlıklarına** olumlu **katkıda bulunmaya odaklandık**. Bununla birlikte parçası olduğumuz toplumu bilinçli tüketim alışkanlıklarına teşvik etmek ve ürünlere ait doğru ve güvenilir bilgiye erişimi sağlamak ve elbette çalışanlarımızın sağlıklı koşullarda çalışacakları ortamları yaratmak önceliklerimiz arasında yer alıyor.

Müşterilerimizi sağlıklı ürünlerle buluşturmak ve alışveriş tercihlerini sağlıklı yaşam bilinciyle oluşturmalarına katkı sunmak için üretimden erişime kadar pek çok alanda projeler geliştiriyoruz.

Temel sorumluluk alanımızı müşterilerimizi taze, kaliteli, hijyenik ve sağlıklı ürünlerle buluşturmak olarak belirledik ve politikalarımızı bu çerçevede oluşturarak kurumsal web sitemizde yayınladık. [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 bilgileriyle ilgili yaklaşım ve kurallara detaylı olarak yer veriyoruz. [Özgün Markalar Kalite Politikamız](#) ise Migros'a ait özgün markalı ürünlerimizin, üretim koşullarının etik, sosyal ve çevreye saygılı şekilde gerçekleştirilmesini ve ürün güvenliği için belirlediğimiz standartları içeriyor. Belirlediğimiz bu politikaları, üretim ve hizmet süreçlerimizde

uluslararası yönetim sistemlerini uygulayarak hayata geçiriyoruz. Bu kapsamda, Türk Standartları Enstitüsü (TSE) tarafından belgelendirilen en fazla kalite yönetim sistem belgesine sahip gıda perakendecisiyiz. Şirketimizin sahip olduğu kalite belgeleri şunlardır:

- TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi
- TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi
- TS 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
- İnsan Hakları ve Tedarik Zincirinde Bağımsız Güvence Beyanı (Seçilmiş Kriterleri)



ÜRÜNLERİN KALİTE KONTROL SÜREÇLERİ VE DENETİMLER

Müşterilerimize 2019 yılında sunduğumuz toplamda 60 binden fazla gıda ve gıda dışındaki tüm ürünlerin kalite standartlarına hassasiyet gösteriyor ve her ürünün insan sağlığına uygun şekilde üretilmiş olmasına önem veriyoruz.

En yüksek kaliteye sahip ürünlerin müşterilerimizle buluşturmak için tüm denetim ve kontrollerini eksiksiz yerine getiriyoruz. Ürün güvenliği konusunda, uluslararası ölçekte en yüksek standartlara uyarak, ürünlerimizi gerekli olan hijyenik koşullar altında muhafaza ederek sunmayı hedefliyoruz. Entegre Kalite Yönetimi Sistemleri uygulayarak her ürünümüzün daha ilk alım aşamasından nihai tüketiciye eriştiği noktaya kadar kontrol altında olmasını sağlıyoruz. Bu kapsamda, 38.163 çalışana 191.814 adet ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi, ISO 9001 Kalite

Yönetim Sistemi, ISO 45001 İSG Yönetim Sistemi, ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi ve ISO 14001-Çevre Yönetim Sistemi eğitimi verildi. Buna ek olarak, 1.849 çalışmamız gıda alerjenleri ve 1.784 çalışmamız ise personele pest kontrol eğitimlerini tamamladı. 2019 yılında 3.115 gıda ve 5.911 gıda dışı ürünü olmak üzere toplam 9.026 yeni ürüne denetim gerçekleştirilerek 2.926.852 adet ürüne dağıtım merkezlerimizde kalite kontrol yapıldı. Ayrıca, mağaza kapsamında 20 bini aşkın hijyen kontrolü düzenlendi. [2019 yılında yapılan ürün ve mağaza denetim sayılarına ilişkin detaylı bilgi Ekler bölümündeki Ürün Kalite Denetimleri tablosunda yer almaktadır.](#)

Sattığımız her ürünün etiket bilgisinin yasal mevzuata uygunluğunu kontrol ediyoruz:

- Gıda ürünlerinin etiketinde Türk Gıda Kodeksi Etiketleme ve Tüketicileri Bilgilendirme yönetmeliği kapsamında

yasal olarak bulunması zorunlu olan; gıdanın adı, içindekiler ve alerjen bilgileri, gıda işletmecisi 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, gıdanın kullanım talimatı, Hacmen %1,2' den fazla alkol içeren içeceklerde hacmen gerçek alkol derecesi ve beslenme bildirimlerinin kontrolleri yapılıyor.

- Gıda ürünlerinin etiket bilgilerinde üretici tarafından Türk Gıda Kodeksi Beslenme ve Sağlık Beyanları Yönetmeliği kapsamında yapılan beyanlar (enerjisi azaltılmış, yağsız, omega-3 kaynağı, trans yağ yoktur, yüksek lif, yüksek protein, bağırsıklık sisteminin korunmasına yardımcı olur, kalp fonksiyonlarının korunmasına yardımcı olur vb.) var ise bu bilgilendirmelere ait akredite analiz raporları kontrol ediliyor ve

sonrasında ürünlerin satış onayı veriliyor.

- Deterjan, kağıt, kozmetik, kırtasiye, züccaciye, oyuncak, elektronik, tekstil gruplarında her bir ürün grubunun dahil olduğu mevzuat çerçevesinde etiket bilgilerinin kontrolleri yapılıyor ve sadece etiket bilgileri uygun olan ürünler satışına onay veriliyor. Ayrıca bu ürün gruplarında bulunan ürünlerin etiketinde, tüketiciye vaad edilen taahhütler var ise akredite analiz raporları kontrol edildikten sonra satışına onay veriliyor.

2019 yılında, mağazalarımızda, ürün ve hizmet bilgileri ve etiketlemeyle ilgili yönetmeliklere uymayan ve idari para cezası uygulanan 13 vaka tespit edildi. Mağaza ve depolara yapılan ürün sağlığı ve güvenliği denetimlerinde, münferit 16 uyumsuzluk vakası belirlendi ve idari para cezası ödendi.

2019 yılında



9.026

2019 yılında 3.115 gıda ve 5.911 gıda dışı ürünü olmak üzere toplam 9.026 yeni ürüne denetim



2.926.852

adet ürüne dağıtım merkezlerimizde kalite kontrol



20 bin +

Mağaza kapsamında 20 bini aşkın hijyen kontrolü

Sağlıklı Yaşamı Destekleyen Ürün ve Hizmetlerimiz

GRI 102-9, 103-1, 103-2, 103-3, 416

Sağlıklı yaşamı teşvik etmek amacıyla sunduğumuz ürün ve hizmetlere ek ve tamamlayıcı olarak toplum sağlığını destekleyici projeler geliştiriyoruz. Sağlıklı bir toplum için öncelikli olarak doğru beslenme ve bilinçli tüketimin desteklenmesi gerektiği düşünüyoruz. Bu doğrultuda hayat verdiğimiz projelerimizin etki alanlarını iş birlikleri ile genişletiyor ve sürdürülebilir olmalarını sağlıyoruz.

ÖZEL ÜRÜN ÇEŞİDİMİZ

Müşterilerimizden gelen talepler doğrultusunda içerikleri bakımından sağlıklı yaşam tarzını destekleyen özel ürün çeşitlerini müşterilerimizle buluşturmaya özen gösteriyoruz. **Şekeri, tuzu, yağı azaltılmış, laktozsuz, glütensiz, ekolojik, organik** vb. ürünleri tercih eden müşterilerimizin tercihlerine kulak verirken, bu alanda sunduğumuz **ürün gamını her yıl geliştiriyoruz**. Bu doğrultuda, 2019 yılında, 180'i özgün

markalı ürünlerimiz olmak üzere sağlıklı yaşamı destekleyen toplam 1.468 ürünü müşterilerimiz ile buluşturduk. Bu ürünler aynı kategorilerdeki toplam ürünlerin yüzde 3'ünü oluşturuyor. **Özgün markalarımızdan biri olan M Life ile organik sertifikalı, sınırlı kalorili ve sağlıklı yaşam odaklı ürünleri** sağlıklı yaşamaya özen gösteren müşterilerimizin beğenisine sunuyoruz.

Raflarımızda organik tavuk ürünleri için özel bir yer ayırıyor ve satış hacimlerini düzenli olarak takip ediyoruz. Müşterilerimize sunduğumuz organik tavuk ve yumurta adedinin artırılması için üretici ve tedarikçilerimizi teşvik ediyoruz. 2019 yılında satışa sunduğumuz **tavuk ürünlerinin tamamı İyi Tarım Uygulamaları esaslarına uygun, yüzde 6'sı ise organik tavuk ürünleridir**. Ayrıca 2019 yılında satış gerçekleşen **toplam yumurta adedinin yüzde 28'ini organik yumurtalar** oluşturdu.

Organik meyve ve sebze ürünlerimizin büyük bir çoğunluğunu Bursa ve İzmir'deki tesislerimizde izin belgeleriyle paketleyerek müşterilerimize sunuyoruz. 2019 yılında **625 ton organik meyve ve sebze** satışı gerçekleştirdik.

Regülasyon ve yönetmeliklere uygun şekilde mevsiminde ve belirlenen ölçülerde yakalanan balıkları müşterilerimize sunarak biyoçeşitliliğe ve sürdürülebilir balıkçılığa destek veriyoruz. 2019 yılı itibarıyla MSC, ASC gibi sürdürülebilir deniz ürünleri sertifikasına sahip deniz ürünlerini de müşterilerimizin beğenisine sunmaya başladı ve toplamda 1.600 kg'dan fazla sürdürülebilir üretim sertifikalı deniz ürünü satışı gerçekleştirdik.

Bunun yanı sıra, sağlıklı yaşamı destekleyen, **özel sağlık gereksinimlerine uygun üretilen ve içerikleri reformüle edilen ürünleri** müşterilerimiz için ekonomik olarak erişilebilir

kılmak için **promosyon çalışmaları gerçekleştiriyoruz**. Örneğin, çölyak hastalığına dikkat çekmek amacıyla, 9 Mayıs Dünya Çölyak Günü'ne özel her yıl Mayıs ayında glütensiz ürünlerde yüzde 25 indirim gerçekleştiriyoruz. Bu kapsamda **yaptığımız kampanyalarla toplamda 6.675.224 TL'lik indirim gerçekleştirdik**.



Sağlıklı yaşamı destekleyen **toplam 1.468 ürünün 180'i özgün markalı ürünümüz**



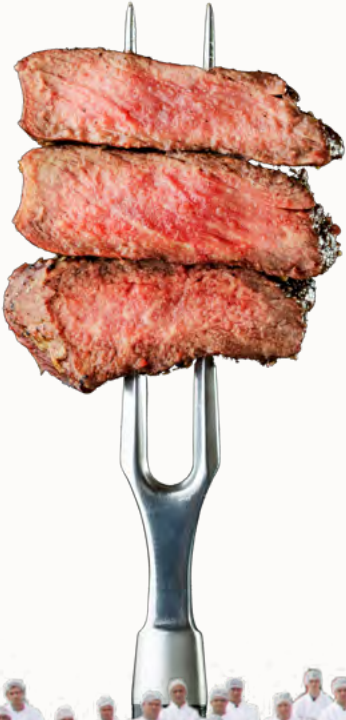
Satılan yumurtaların **%28'i organik**



625 ton organik meyve ve sebze satışı

MİGET: Türkiye'nin En Büyük Taze Et İşleme Tesisi

**MİGET FSSC
22000 Küresel
Gıda Güvenliği
Sertifikasına
sahiptir.**



Besin zincirinde önemli bir yer tutan kırmızı ete, özellikle gençlerin ve çocukların erişimini artırmak geleceğimiz için büyük öneme sahip. Bu nedenle, hem yüzde yüz sağlıklı hem de sektörün en uygun fiyatlı ürünlerini tüm Türkiye'ye ulaştırarak hane başına et tüketimini artırmaya odaklanıyoruz.

Türkiye'nin et kapasitesini artırmak ve besiciliği geliştirmek için dünyadaki ileri teknolojileri ve et üretim tesislerini baştan sonra inceleyerek Migros Taze Et Üretim İşletmesi'nin (MİGET) temellerini 6 yıl önce attık. **Yıllık 62 bin ton üretim kapasitemizle**, Türkiye'de bu büyüklükte bir et işleme tesisine sahip ilk ve tek perakendeciyiz. Mağazalarımıza koyduğumuz kırmızı eti çiftlikten sofraya mercek altına alıyoruz. Tesisimize karkas olarak giren ürünler ileri teknolojiyle işleniyor. Tesisimizde

yer alan uluslararası standartlardaki laboratuvarlarımızda her gün yüzlerce tahlil ve analiz yapıyoruz. Kırmızı et ürünlerimiz müşterilerimizin sofrasına ulaşana dek 220 kontrol noktasından geçiyor. Binlerce uzman kasabımız, veteriner hekimlerimiz ve gıda mühendislerimiz her detayı dikkate alarak inceleme ve raporlama yapıyor.

Migros Perakende Akademisi bünyesindeki **Gıda Teknolojileri Eğitim Merkezi'nde (GATEM)** kasaplarımızı kendimiz yetiştiriyoruz. 180 saatlik pratik kasaplık eğitiminin ardından sınavlarda başarılı olan çalışanlarımızı MİGET ve Türkiye çapındaki mağazalarımızda görevlendiriyoruz. Böylece, Migros çatısı altında 3 bin kişilik özel eğitilmiş bir kasap ordusu görev yapıyor. Pişirmeye hazır kırmızı et ürünleri ve köftelerimizi, "Uzman

Kasap" markası ile paketli olarak el değmeden üretiyoruz. Gıdaya en uygun ambalajlama tekniklerini kullanarak, kırmızı et ürünlerimizin daha uzun süre tazeliğini korumasını sağlıyoruz.

MİGET'teki tüm üretim süreçleri **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 gerçekleştiriliyor. Buna ek olarak, **FSSC 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi** belgesine sahip Türkiye'deki ilk perakende şirketiiz. Mağazalarımız için üretilen tüm ürünlerimiz Türk Standartları Enstitüsü tarafından verilen Helal Belgesine sahiptir.



SAĞLIKLI YAŞAMI DESTEKLEYEN ONLİNE KANALIMIZ

Tazedirekt aracılığıyla müşterilerimize sunduğumuz meyve ve sebzeler organik üretim yapan anlaşmalı 20 çiftlikten aracısız olarak sofralara ulaşıyor. Birlikte çalışacağımız çiftlikleri Türkiye'yi karış karış gezerek özenle seçiyoruz. Ürünlerin kaynağı ve üretici hikayeleri tüm şeffaflığı

2019 Yılı Gelişmeleri



39 küçük üretici
"Küçük Ölçekli Tedarikçi
Denetim Kriterleri"
aracılığı ile denetlendi.



8 üretici "Tazedirekt
Tedarikçi Süreç Geliştirme
Projesi" kapsamına alındı.



Proje sonucunda üreticiler,
başarısız ve iyileşmeye açık
sınıftan, başarılı sınıfa
yükseltildi.

ile Tazedirekt'in web sitesi üzerinden izlenebiliyor. Portföyünde coğrafi işaretli ürünler de dahil 2.000'in üzerinde farklı ürün bulunan Tazedirekt için tedarikçilerin geliştirilmesi, bu özel üretim yaklaşımının devamlılığı açısından büyük öneme sahip.

Tazedirekt Tedarikçi Gelişim Programı

Tazedirekt Tedarikçi Gelişim Programımız kapsamında **KOBİ düzeyi ve daha küçük ölçekte** üretim yapan **firmalarımıza** gıda üretim sürecinden başlayıp, ürün analizlerinin yaptırılması, üretim kalite standartlarının yükseltilmesi, ürün etiketlerinde uyulması gereken mevzuatlara kadar her konuda **danışmanlık hizmeti vererek gelişmelerine yardımcı oluyoruz**. Kalite ekibimiz tarafından gerçekleştirilen denetimlerde tedarikçilerimize hem eğitim veriyor hem de tespit edilen eksiklikleri nasıl düzeltebileceğine dair yön ve yol gösteriyoruz. Bu programa dahil ettiğimiz firmalarda, program sonunda tekrarladığımız değerlendirmelerde iyileşme gözlemliyoruz. Belirli periyotlarda tedarikçilerimizi ve sağladıkları ürünleri denetlemeye devam ediyoruz. Böylece üreticilerin kalite standartları yükseliyor ve sektöre kazandırılmış oluyor. Hem tedarikçilerimiz büyüyor hem de yerelde kalkınmaya katkı sağlanıyor.



Ne Yediğinizi Önemser

Ne yediğinizi biliyor musunuz?
Tazedirekt olarak ne yediğinizi
önemsiyoruz.



Tazelik Garantisini Sunar

Ürünleri özenle pakitleyip, son
kontrollerini yaparak tazelik
garantimizle +4 dereceli soğutmalı
araçlarımızla kapınıza getiriyoruz.



Özenle Seçer

İlkelerimizle örtüşen yerel üretici
ve organik tarım yapan çiftlikleri
buluyor, aracısız tedarik ettiğimiz
ürünleri gıda mühendislerimizin
kontrolleri ile seçiyoruz.



Sürdürülebilirliği Hedefler

Bilinçli üreticilerin ürünlerini
sizinle buluşturarak sağlıklı
ve sürdürülebilir bir gelecek
yaratmayı hedefliyoruz.

Toplum Sağlığını Destekleyen Projelerimiz

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 203-2, 413, 413-1, 416, 417-2

Sağlıklı yaşamı teşvik etmek amacıyla sunduğumuz ürün ve hizmetlere ek ve tamamlayıcı olarak toplum sağlığını destekleyici projeler geliştiriyoruz. Sağlıklı bir toplum için öncelikli olarak doğru beslenme ve bilinçli tüketimin desteklenmesi gerektiği düşünüyoruz. Bu doğrultuda hayat verdiğimiz projelerimizin etki alanlarını iş birlikleri ile genişletiyor ve sürdürülebilir olmalarını sağlıyoruz.

SAĞLIKLI YAŞAM YOLCULUĞU PROGRAMI

2018 yılında hayata geçirdiğimiz “Sağlıklı Yaşam Yolculuğu” programı ile müşterilerimizde dengeli beslenme, günlük fiziksel aktivitenin artırılması, yeterli su tüketimi, ağız ve diş sağlığı konusunda farkındalık ve olumlu davranış değişikliği yaratmayı hedefliyoruz.

Migros Mobil uygulamamızın “Sağlıklı Yaşam Yolculuğu” başlığı altında özel bir alan oluşturduk. Burada, akıllı bir algoritma

ile oluşturulan, **müşterilerimizin 3 aylık gıda alışverişlerinin besin dağılımları ile günlük ideal besin tüketim tablosu yan yana yer alıyor.** Global parametreler ve Sağlık Bakanlığı verilerinden yola çıkarak oluşturulan tablo ve mesajlarda müşterilerimiz, ideal tüketim ile kendi tüketimlerini karşılaştırabiliyor ve bir bakışta dengeli beslenmek için hangi besin grubunu ihmal ettiklerini görebiliyorlar. **Dengeli beslenmeye yönelik** olarak aradaki **farkı kapatabilmeleri** için kişiye özel **önerileri indirimli olarak sunuyor** ve sağlıklı yaşam yolculuğunu teşvik ediyoruz. Sistem müşterilerimizin grafiğini her alışveriş sonrasında güncelliyor ve iki haftada bir, yeni bir sağlıklı yaşam önerisinde bulunuyor.

Sağlıklı Yaşam Yolculuğu projemiz 7 uluslararası ödüle layık görüldü.

Ayrıca, **haftalık egzersiz önerisi ile ağız ve diş sağlığı, su tüketimi ve güneşten korunma** gibi konulardaki mesajların yer aldığı uygulamada; fiziksel aktivitenin artırılması için adım sayar, yeterli su tüketimi için su içme hatırlatıcısı ve ağız

Sağlıklı yaşam farkındalığı kazandırma uygulamamızla 1,53 milyon kişiye ulaştık.



bakımı için diş fırçalama hatırlatıcısı gibi **interaktif içeriklerle sağlıklı yaşam destekleniyor.**

2019 yılında projemizin içeriğini zenginleştirmek ve projemizi geliştirmek için çeşitli iş birlikleri oluşturduk. Bu kapsamda, 2020 yılı ilk çeyreğinde Anadolu Sağlık Merkezi ile beraber Migros Mobil uygulamasında yer alan **ideal tüketim tablosunu vegan ve vejeteryenler için güncelledik.** Tüketim alışkanlıklarının dışında yer alan **et, süt, gibi hayvansal ürünleri ideal tablolarından çıkardık** ve yapmış olduğumuz Sağlıklı Yaşam Önerilerimizi onlar için yeniden düzenledik. Ayrıca uygulama içerisinde yer alan **bilgilendirme mesajlarını Uzman Diyetisyenlerin hazırladığı videolar yoluyla vererek** uygulamamızı daha interaktif hale getirdik.

Bunlara ek olarak, projemizin etkinliğini ölçmek için KMPG Türkiye ile beraber yeni bir performans kriteri belirledik. **Dengeli Beslenme Endeksi (Balance Nutrition Index - BNI)** ile müşterilerimizin gıda alışverişlerinin ana besin gruplarına göre dağılımının yıllık ortalamasını alıyoruz. Daha sonra bu verilerin, önerilen tüketim oranlarına göre sapmasını hesaplayarak tüm müşterilerimizin BNI skorunu çıkarıyoruz. Projemize katılım sağlayan

müşterilerimizin proje başlamadan hemen önceki BNI skoru 70,5 iken Aralık 2019 itibarıyla bu sayının 75,7'ye yükseldiğini gördük. Böylelikle, **projemizin müşterilerimizin dengeli beslenme alışkanlığı edinmelerine katkısını ölçümledik.**

Projemizin başından itibaren çalışanlarımızı **Sağlıklı Yaşam Yolculuğu** elçileri olarak görüyoruz. Yaptığımız tüm bu yeniliklerin sonunda çalışanlarımıza güncellenmiş eğitimler sunduk ve onlara özel Sağlıklı Yaşam önerileri ve indirimler tanımlayarak projemizin **yeniden lansmanını gerçekleştirdik.** Çalışanlarımız, Migros Mobil uygulamasına girdiklerinde onları doğrudan Sağlıklı Yaşam sayfasına yönlendiren ve özel önerilerini görmelerini sağlayan pop-up'larla karşılaştılar. Ayrıca, mağazalarımıza ve Genel Müdürlük binamıza bilgilendirme afiş, görsel ve ayaklı panoları yerleştirerek projemizin etkisini genişlettik.

Sağlıklı Yaşam Yolculuğu ile proje başlangıcından 2019 yılı sonuna kadar sağlıklı yaşam farkındalığı kazandırma amacıyla **1,53 milyon kişiye ulaştık.** Tedarikçi firmalarımızla yaptığımız iş birliklerimizle, 26 mağazamızda ve 4 festivalde Sağlıklı Yaşam Yolculuğu alanları kurarak, beslenme uzmanları ve di-

hekimleri eşliğinde katılımcılara yüz yüze bilgilendirmeler yaptık. **Sağlıklı Yaşam Yolculuğu projemiz uluslararası arenada 7 ödüle layık görüldü.** 2018 ve 2019 yıllarında 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.



MİGROS İLE SAĞLIKLI BÜYÜYORUM PROJESİ

Toplum sağlığına yönelik farkındalık çalışmalarımıza çocukları da dahil ederek etkili davranış değişikliklerinin sağlanmasını hedefliyoruz. Bu kapsamda "sağlıklı ve iyi yaşam" bilincinin çocuklarda daha yaygın ve güçlü olarak yerleşmesi için 2016 yılından bu yana 'Migros ile Sağlıklı Büyüyorum' projesini yürütüyoruz.

Sağlıklı ve iyi yaşam bilincini geliştirme etkinliklerimize 176.122 çocuk katıldı.

Bugüne kadar 70 ildeki 396 Migros mağazasında çocuklar için gerçekleştirdiğimiz mağaza turları, gönüllü mağaza müdürlerimiz tarafından, çevre muhitlerdeki çocuklar ve ailelerinin Migros mağazalarına davet edilmesiyle gerçekleşiyor. Çocuklar, sağlıklı ve iyi yaşamla ilgili meyve-sebzelerin faydalarından, ürünlerin raflara ulaşana kadar geçirdiği kontrol süreçlerine, İyi Tarım Uygulamalarından, etiket okuma detaylarına kadar birçok bilgiye ulaşıyor.

Ayrıca, mağazalardaki atık toplama kutularının faydaları ve atıklarını geri dönüşüme kazandırarak daha iyi bir gelecek için yapabilecekleri katkılar anlatılıyor. Dengeli beslenme ve hareket etmenin öneminin vurgulandığı turlarda çocuklara, "Migros Sağlıklı Büyüme Rehberi" hediye ediliyor. Migros ile Sağlıklı Büyüyorum projesi kapsamında 3 yıldır gerçekleştirdiğimiz bilinçlendirme etkinliklerine 176.122 çocuk katıldı.

Buna ilave olarak, 25 yıldır gerçekleştirdiğimiz 23 Nisan Migros Çocuk Tiyatrosu Şenliği etkinliğimizle bugüne kadar 1 milyon çocuğu ücretsiz olarak tiyatroyla buluşturduk. 4 yıldır, gerçekleştirilen gösterimlerin sonunda, izleyici çocuklara Gıda Güvenliği Derneği ile birlikte hazırlanan "Migros Sağlıklı Büyüme Rehberi" eşliğinde sağlıklı ve iyi yaşam bilgileri de veriyoruz.



Şeffaf Ürün Bilgilendirmesi ile Bilinçli Alışverişe Destek

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 416, 417-1, 417-2

Müşterilerimizin ürün içerikleriyle ilgili detaylı bilgi sahibi olmalarının en büyük hakları olduğuna inanıyoruz ve bu konuya özenle yaklaşıyoruz. Bu doğrultuda, 2019 yılında **209 adet özgün markalı gıda ürünümüzün ambalaj etiketlerinde enerji, karbonhidrat, şeker, protein, lif, yağ ve tuz miktarlarına yönelik şeffaf bilgi sunduk**. Özgün markalı 103 gıda dışı ürünümüzün 72'sinde kullanım şeklini anlatan bilgilendirme bulunuyor.



Bu bilgilendirmelere ek olarak, 2017 yılından bu yana global ölçekli bir dönüşüm projesinin Türkiye'de sektör öncülüğünü üstlendik. Perakende ürünlerde, tüketicilerin online ortamdan ürüne ilişkin doğru ve güvenilir bilgiye hızlı erişiminin sağlanması amacıyla üretici ile perakendeciler arasında sağlıklı işleyen bir altyapıya ihtiyaç bulunuyor. Şeffaf ürün bilgilendirmesiyle müşterilerimizin bilinçli alışveriş yapmalarına destek sunmak amacıyla üyesi olduğumuz Consumer Goods Forum (CGF) tarafından başlatılan projenin **Türkiye'deki çalışmalarını GS1 Türkiye ile birlikte yürütüyoruz**. Proje kapsamında, CGF üyesi şirketler, tüm ürünler için tutarlı ve şeffaf veri akışını GS1 barkod sistemi üzerinden sağlıyor. Perakendeciler sattıkları her ürünün 7 temel parametreye sahip barkodunu GS1'e doğruluyor ve küresel çapta standart bir veri seti oluşturuluyor. Bu sistem sayesinde dünyanın herhangi bir yerindeki üreticinin ürün barkoduna girdiği bilgiler, saniyeler içerisinde

Veri Tutarlılığı ve Şeffaflığı Yol Haritası

CGF üyesi şirketlerin aldığı karar doğrultusunda, dünya perakende ve hızlı tüketim sektörü, tutarlı ve şeffaf veri akışını GS1 barkod sistemi üzerinden sağlayacak. Bunun için alınacak aksiyonlar:



Tüm ürünlerin GS1 tarafından verilmiş, **geçerli bir barkodunun** olması sağlanacak.



Perakendeci ve sanal pazar yerleri, sattıkları her ürünün **7 temel parametreye** sahip barkodunu GS1'a doğrulatacak.



Küresel veri modeli ile küresel çapta her ürün için geçerli olacak, **standart bir veri seti** oluşturulacak.

perakendecilerin ekranına online olarak yansıyabiliyor.

Sektör temsilcilerinin katılımıyla, **perakendeci - üretici - tüketici üçgeninde**, şeffaf ve tutarlı veri akışını sağlayacak minimum ülke veri seti oluşturuldu. Gramaj, içerik, menşei başta olmak üzere birçok alanda oluşturulan veri setleri doğrultusunda ürün bilgileri, GS1 alt yapısında saklanan barkodlara girildi. Migros'un sistem entegrasyonunu tamamladığı GS1 platformu ile diğer perakendeci ve üreticilerin eşleştirme çalışmaları devam ediyor. Proje tamamlandıktan sonra, perakende sektörüne hız ve verimlilik sağlamanın yanı sıra tüketicilere ürün içeriklerinden üretim sürecine, tarladan raflara kadar istenilen tüm bilgi ve süreçler dijital olarak sunulabilecek. Böylece, tüketiciler daha bilinçli ve rahat alışveriş yapabilecek, üreticiler de ürün ve hizmetlerini tüketicilere daha iyi ve aracısız anlatabilecekler.

Bilinçli alışverişe destek kapsamında bir diğer çalışmamız da online kanallarımızdan satışa sunduğumuz ürünlerle ilgili bilgilere kolay erişim sağlanması yönünde.

Türk Gıda Kodeksi Gıda Etiketleme ve Tüketicileri Bilgilendirme Yönetmeliği'nde "mesafeli satış" başlığında yapılan yasal düzenleme 01.01.2020 tarihi itibarıyla yürürlüğe girecek. Bu doğrultuda, online satışını yaptığımız tüm gıda ürünlerinin ilgili yönetmelikte belirtilen etiket bilgilerini müşterilerimizin satın alma aşamasında görmesini sağlayacağız. Yasal düzenlenmeye uyum sağlayabilmek adına tedarikçilerimizle hazırlıklar yürütülüyor.

[Bu çalışmamızın detaylarına raporumuzun Ürünlerin Kalite Kontrol Süreçleri ve Denetim başlığından erişebilirsiniz.](#)



Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 403-1, 403-2, 403-3



ÇALIŞAN SAĞLIĞI PROGRAMIMIZ

İyi İş, İyi Gelecek mottomuz ile çalışanlarımızın kariyer ve kişisel gelişimlerine destek olmanın yanında daha sağlıklı ve mutlu olmaları, fiziksel ve ruhsal güçlerini artırmaları için kapsamlı bir çalışan sağlığı programı yürütüyoruz. Programımız genel müdürlük, şube direktörlükleri ve mağazalarımızdaki çalışanlarımızı kapsıyor.

Sağlıklı Yaşam Yolculuğu programımıza çalışanlarımız da aktif olarak dahil ediliyor. 2018 yılında projenin lansmanı yapılmadan önce çalışanlarımıza programın eğitimleri verilmiş ve Migros Mobil uygulamasındaki Sağlıklı Yaşam Yolculuğu sayfasının ilk kullanımı ve denemeleri önce çalışanlarımız tarafından gerçekleştirilmişti. 2019 yılı sonunda, projeye dahililiyetlerini artırmak amacıyla çalışanlarımıza yönelik yeniden eğitimler verildi ve özel öneriler sunuldu. Konuyla

ilgili detaylı bilgiye Sağlıklı Yaşam Yolculuğu Programı bölümünden erişebilirsiniz.

Çalışanlarımıza sağladığımız özel sağlık sigortası, sağlık hizmeti ve beslenme uzmanına kolay ve uygun ulaşım imkanlarıyla daha iyi bir yaşama sahip olmaları konusunda destek oluyoruz. Sağlıklı beslenmeyi teşvik etmek amacıyla, yemekhanesi olan merkezlerimizdeki **yemeklerin kalorilerini günlük olarak duyuruyor** ve çalışanlarımıza **diyet menü seçenekleri sunuyoruz**. Bu kapsamda pek çok eğitim ve sağlık semineri düzenleyerek sağlık konusundaki farkındalığı artırmaya gayret gösteriyoruz.

Kurumsal beslenme danışmanımız Uzman Diyetisyen Çağatay Demir'in özel tarifleriyle Genel Müdürlük yemekhanemizde alternatif beslenmeye örnek sağlıklı bir öğle yemeği düzenlendi. İzmir Şube Müdürlüğü'nde de sağlıklı beslenme hizmeti verilmeye başlandı.

2019 yılında çalışanlarımıza klinik masaj, osteopati, yerinde diyetisyen, nefes egzersizi, yoga, yerinde laboratuvar, grip aşısı, cilt analizi hizmetleri sunduk. Sağlıklı beslenme, metabolik sendrom ve diyabetle yaşam, unutkanlıkla başa çıkma yöntemleri, bel boyun ağrılarına çözüm önerileri ve doğru nefes teknikleri gibi sağlıkla ilgili pek çok konuda söyleşiler gerçekleştirdik.

Ayrıca hobi ve gezi kulüplerimiz ile çalışanlarımızın farklı alanlarda gelişimini ve sosyalleşmesini sağlayarak motivasyonlarını artırmaya yönelik ortam yaratıyoruz. Bu yıl hobi kulüplerimiz arasına Migros Bisiklet Kulübü eklendi.

Migros Bisiklet Kulübü üyeleri, 'Pedalımı Migros'a Çeviriyorum, Sağlıklı Yaşıyorum' sloganıyla, sürdürülebilir gelecek için sağlıklı yaşam ve hareketin önemine dikkat çekmek amacıyla toplu bir bisiklet turu düzenledi.

Kazakistan Ramstore'da çalışan sağlığı programlarımız kapsamında hobi kulübümüz bulunuyor. Ayrıca şirket çalışanlarımızın oluşturduğu ekiple beraber Almatı Maratonu'na katılıyoruz. Kuzey Makedonya ekibi olarak her yıl Üsküp Maratonu'na katılarak, çalışanlarımızı ve müşterilerimizi koşuya katılmaya teşvik ediyoruz.

2019 yılında gerçekleştirdiğimiz 22 farklı uygulamadan 14.423 Migros çalışanımız faydalandı. Ayrıca, periyodik olarak gerçekleştirdiğimiz sağlık kontrollerimiz kapsamında, 2019 yılında mağaza çalışanlarımıza kapsamlı bir sağlık tetkiki (kan sayımı, kan şekeri, HBSAG, Anti HCV ve Anti HIV, AST, ALT testleri, akciğer grafisi, boğaz sürüntüsü, burun sürüntüsü ve gaita kültürü dahil) yapıldı.



İŞ ORTAMINDA EMNİYET VE GÜVENLİK

Çalışanlarımızın sağlığını ve güvenliğini koruma önceliğimiz doğrultusunda onlara sağlıklı ve güvenli iş yeri ortamı sunmayı taahhüt ediyoruz. İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Kanunu'na uygun olarak tüm faaliyet alanlarımızı sınıflandırarak İSG çalışmalarımızı bu doğrultuda yürütüyoruz. Buna göre, Genel Müdürlük, şube direktörlükleri ve mağazalar az tehlikeli sınıfta yer alırken; MİGET et üretim tesisi, besi çiftliği, dağıtım merkezleri ve meyve sebze depoları tehlikeli sınıfta faaliyet gösteriyor.

İnsan Kaynakları ve Endüstri İlişkileri Genel Müdür Yardımcılığına bağlı Endüstri İlişkileri ve Destek Hizmetler Direktörlüğü bünyesinde İSG Birimimiz bulunuyor. Departman direktörümüz İSG temsilcisi olarak görev yapıyor. İSG alanında en üst düzey yönetim birimimiz, İnsan Kaynakları Yönetimi ve ilgili departmanlarımızın üst düzey yöneticilerinden oluşan ve doğrudan İcra Başkanımıza raporlama yapan İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulumuzdur. Kurulda tam zamanlı veya yasal süreçler çerçevesinde atamaları yapılan iş güvenliği uzmanı ve iş yeri hekimleri de bulunuyor. Türkiye genelinde faaliyet gösteren tüm Migros iş yerlerinin İSG süreçleri düzenli olarak kurulda değerlendiriliyor. İSG kurul

toplantıları mağazalarımız, MİGET, besi çiftliğimiz, dağıtım merkezlerimiz ve meyve-sebze depolarımızda düzenli olarak gerçekleştiriliyor. Tüm birimlerimizde İş Sağlığı ve Güvenliği süreçleri sistemsel olarak yönetilip şirket genelinde **TS ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Standardına geçiş sağladık.**

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

İş yeri ortamımızdan kaynaklı sağlık ve güvenlik risklerine karşı çalışanlarımızı, iş ortaklarımızı ve müşterilerimizi korumak amacıyla güvenli bir çalışma ortamı yaratmayı hedefliyor, sürekliliğini sağlamak amacıyla proaktif yaklaşımlar sergiliyoruz. İş Sağlığı ve Güvenliği Politikamız tüm çalışanlarımızı, müşterilerimizi ve çalışma ortaklarımızı (alt işveren, yüklenici, tedarikçi vb.) kapsıyor ve kurumsal internet sitemizde duyuruluyor. Sendikalarla yapılan resmi sözleşmelerde çalışanlarımızın sağlık ve güvenliğine ilişkin koruyucu besin yardımı, temizlik malzeme ve araçları, sağlık izni ve ücreti, iş yeri

Deprem Simülasyon Tır1

Kandilli Rasathanesi ile birlikte hem müşterilerimize hem de çalışanlarımıza deprem gerçeğini hatırlatmak ve bilinç oluşturmak için deprem simülasyon tırını yola çıkardık. Düzenlediğimiz eğitimlerde ülkemizin bir deprem ülkesi olduğunu hatırlatarak, deprem tehlikesinin oluşturacağı risklerin en aza indirilmesi için alınması gereken önlemleri, deprem sırasında yapılması gerekenleri anlattık. Bu bilgiler verildikten sonra da 20 saniye süren deprem simülasyonu uygulandı. 9 şehirde gerçekleşen uygulamadan 2.622 kişi faydalandı.



doktoru, muayene odası ve ecza dolapları, hastalık ve hafif işlerde çalıştırılacak işçiler, iş elbiseleri ve gereçleri hükümleri bulunuyor.

İSG ile ilgili **bütün süreç ve faaliyetlerimizin sistematik** ve merkezi bir **şekilde denetlenmesi ve raporlanması için özel bir İSG yazılımı kullanıyoruz**. Bu yazılım aracılığıyla her yıl, hem yeni açılan iş yerleri hem de mevcut iş yerleri için risk değerlendirmelerini takip ediyor, belirlenen alanlarda düzeltici ve önleyici faaliyetler planlanıyor. İSG kapsamındaki çalışma ve eğitimlerimize 2019 yılında 6,03 milyon TL yatırım yaptık.

İSG EĞİTİMLERİMİZ

Çalışanlarımıza daha güvenli bir çalışma ortamı sunma amacımız doğrultusunda, onların da görev ve sorumluluklarını öğrenmeleri ve daha dikkatli olmaları için iş sağlığı ve güvenliği kapsamında eğitimler gerçekleştiriyoruz. Hizmet alınan lokasyonlarda ve işe girişlerde işbaşı ve periyodik İSG eğitimleri yüz yüze sınıf içi eğitimi olarak iş güvenliği uzmanı ve iş yeri hekimlerimiz tarafından veriliyor. Ayrıca tüm lokasyonlarımızda çalışanlarımıza verilen eğitimler uzaktan eğitimler ile destekleniyor. 2019 yılında, iş güvenliği uzmanları ve iş yeri

hekimleri tarafından 22.282 çalışanımıza 157.844 saat yüz yüze işbaşı eğitimi, 31.899 çalışanımıza ise 220.727 saat uzaktan eğitim verildi. **Tüm lokasyonlarımızdan, 1.425 çalışanımız da ilkyardım eğitimlerini tamamladı**. Bunlara ek olarak, İSG kapsamında ele aldığımız tüm iş yerlerimizde anlaşmalı olduğumuz firmaların eğitmenleri ve iş güvenliği uzmanları tarafından acil durum eylem planı eğitimi veriyor ve tatbikatlar gerçekleştiriyoruz.

PERFORMANS VE HEDEFLERİMİZ

Genel Müdürlüğümüzdeki İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulumuzun yanında, şirketimizin 50 ve üzeri çalışanı olan birimlerinin hepsinde İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulları kuruldu. 2019 yılında, bu kapsama giren tüm mağaza ve diğer iş yerlerimizde iş sağlığı ve güvenliği alanında hizmet vermeye yetkili firmaların 66 iş güvenliği uzmanı, 84 iş yeri hekimi ve 4 diğer sağlık personelinin, toplam 72.002 saat İSG hizmeti aldık. İSG hizmeti alan mağaza çalışanı sayısı 8.876 olup, toplam mağaza çalışanı sayısına oranı yüzde 29'dur. İdari birim çalışanlarımız da dahil olarak toplam İSG hizmeti alan çalışanlarımızın sayısı 10.246 olup, toplam çalışan sayısına oranı yüzde 32'dir. 2019 yılında, çalışanlarımıza yapılan işe

giriş tetkiki ve periyodik muayeneler kapsamında, çalışanlarımız iş yeri hekimleri tarafından 23.108 kez sağlık kontrolünden geçti. 2019 yılında yeni açılan 198 mağazamızın Acil Durum Eylem Planı ve risk değerlendirmeleri dahil olmak üzere iş sağlığı ve güvenliği dokümantasyonu tamamlandı.

İş kazalarında en riskli çalışan grubu, kesici ve delici alet kullanımından kaynaklı olarak, hizmet reyonlarında çalışan şarkütör ve kasaplardır. **İSG çalışmalarımız ve çalışanlarımıza verdiğimiz eğitimler ile kaybedilen çalışma zamanının azaltılmasını hedefliyoruz.**

2019 yılında aynı mağazalarımızda (like for like*) iş kazalarına bağlı kayıp gün sayısında düşüş oranı yüzde 24'tür. Büyüyen bir şirket olarak, yeni açılan mağaza ve çalışan sayımıza karşın anlamlı bir veri sunabilmek adına, **iş kazası / kayıp gün ağırlık oranımızı 2018 yılına kıyasla 2023 yılına kadar, yüzde 2 azaltmayı hedefliyoruz. 2019 yılında bu oranda yüzde 1,49 azaltım gerçekleştirdik ve meslek hastalığı nedeniyle gün kaybı yaşanmadı.**

Bunlara ek olarak, yurtdışı operasyonlarımızda da İSG kapsamında önemli çalışmalar yürütülüyor. Kuzey Makedonya'da iş sağlığı ve güvenliği yasası tarafından belirtilen tüm yasal gereklilikleri uyguluyoruz. Bu bağlamda İş Sağlığı ve Güvenliği Prosedürü oluşturulup şirket intraneti üzerinden tüm çalışanlarla paylaşıyor. Çalışanlara gerekli olan İSG eğitimleri verilerek sertifikaları teslim ediliyor. Yönetmelik gereği İSG raporları da yıllık olarak hazırlanıyor. Öte yandan Kazakistan Ramstore'da ilgili iş sağlığı ve güvenliği kanununa göre mağazaların çalışma ortamı ve koşulları (ısı, ıslıklandırma, radyasyon, gürültü vb.) bağımsız değerlendirme şirketleri tarafından değerlendirilip sonuçları resmi kurumlara iletiliyor. Ayrıca işe yeni başlayan her çalışana İSG eğitimi veriliyor ve bu eğitimler 6 ayda bir tekrarlanıyor.

[2019 yılı yaralanma türüne ve cinsiyete göre iş kazası dağılımlarına Eklere ulaşabilirsiniz.](#)

2019 Yılı İSG Performansı**

İŞ KAZALARI	2017	2018	2019
İş kazası ağırlık oranı (kayıp gün)***	27,9	19,7	19,4
İş kazası ağırlık oranı (kayıp saat)****	0,022	0,015	0,015

** Mağazalar ve İdari Birimler dahildir.

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

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



* Aynı mağaza (like for like) performans değişimleri. 2018 yılında iş kazası sonucu iş günü kaybı yaşanan mağazaların 2019 yılı iş kazası kaynaklı iş günü kaybı performanslarında meydana gelen iyileşmenin yüzdesidir.

Güven ve İtibarın Korunması

GRI 102-11

Türk perakende sektöründe 65. yılını kutlayan Migros oluşturduğu ekosistem ile toplumumuza, ekonomimize ve çevreye fayda sağlamak için çalışmalar yürütüyor. Taze, sağlıklı, kaliteli ürün ve hizmet anlayışımız ile sağlıklı ve iyi nesillerin yetiştirilmesini destekliyor, müşterilerimize fark yaratan alışveriş deneyimi sunarak, her zaman güvenilen ve tercih edilen ilk adres olmayı hedefliyoruz. Türkiye'nin en deneyimli süpermarket zinciri olarak, 65 yılda inşa ettiğimiz bu marka algısını, itibarı ve güveni devam ettirmek için çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

"Migros Size İyi Gelecek" sloganımızla, müşterilerimizin aile bütçesine, sağlığına, keyifli yaşamına; özetle hayatlarının her anında, ihtiyaç duydukları her noktada iyi gelmek için çalışıyoruz.

MARKA ARAŞTIRMALARI

Marka algımızı, itibar ve güveni tüm paydaşlarımızla kurduğumuz kesintisiz iletişim ile korumaya çalışırken, kurumsal araştırmalarımızla da gelişmeleri yakından takip ediyoruz. Kendi yürüttüğümüz çalışmalara ek olarak bağımsız kuruluşlar tarafından yürütülen araştırmalarda da markamızın olumlu algısının yansımalarını görüyoruz.

17 farklı sektörde toplam 155 şirketin değerlendirildiği, Türkiye'de bugüne kadar gerçekleştirilen en büyük ve en kapsamlı itibar yönetimi araştırması olan **"RepMan Türkiye İtibar Ligi"**nde yer aldık.

Capital Dergisi'nin "Türkiye'nin En Beğenilen Şirketleri" araştırmasında **üst üste 16. defa "Perakende Sektörünün En Beğenilen Şirketi"** ödülünü aldık. Aynı araştırmada, sektör bağımsız olarak belirlenen **"En Beğenilen 20 Şirket"** arasında yer alıyoruz.

Ayrı bir paragraf olarak eklenecek: Türkiye İtibar Akademisi tarafından gerçekleştirilen "Türkiye'nin En İtibarlı Markaları" ödül töreninde **"Türkiye'nin En İtibarlı Perakende Mağazacılık Markası"** kategorisinde **ödül almaya hak kazandık.**

Her sene ortalama 2.400 katılımcıyla gerçekleştirilen Müşteri Bağlılığı Araştırması'na göre 2019 yılında bağlılık skorunda gıda perakendesi sektörü ortalamasından 2,9 puan yüksek puan aldık. Ayrıca, **"Müşteriye Sunduğu Ürün Kalitesi"** puanımızı bir önceki yıla oranla **2 puan**, **"Marka ve Ürün Çeşitliliği"** puanımızı ise **6 puan artırdık.** Ayrıca, Müşteri Bağlılığı Araştırmamızda müşterilerimizin Migros'u tercih etmelerinde en öne çıkan neden, "Migros'a duydukları güven" olarak belirleniyor.

Markalarımızın marka değeri ve karakterini belirlemek için çeşitli yöntemlerle araştırmalar gerçekleştiriyoruz. 2019 yılında Macrocenter'in marka değerine

yoğunlaşmak için anket, Migros Sanal Market'in marka karakterine yoğunlaşmak amacıyla da nöro-araştırma gerçekleştirdik.



İyi Müşteri Deneyimi

GRI 103-1, 103-2-103-3, 418, 418-1

İLETİŞİM VE GERİ BİLDİRİM

Köklü geçmişimizin temellerini oluşturan fark yaratan alışveriş deneyimi yaklaşımımızla daima müşterimiz için değer yaratmak, onların beklenti ve geri bildirimlerine hızlı ve etkin şekilde yanıt vermek önceliklerimiz arasında yer alıyor. Sürekli geliştirdiğimiz iletişim kanallarımız ile **müşterilerimizin deneyimlerini en üst seviyeye çıkarmak için hassasiyet gösteriyoruz.** Bu kapsamda çalışmalarımızı sahip olduğumuz TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi gerekliliklerine uygun şekilde gerçekleştiriyoruz. Müşterilerimizden gelen tüm geri bildirimleri kayıt altına alıyor, gizlilik esasınca değerlendiriyor ve en geç 48 saat içinde objektif ve adil çözümler üretiyoruz. 2019 yılında tüm kanallarımızdan yaklaşık **1.500.000 müşteri geri bildirimi aldık.** Gelen tüm talep ve öneriler ilgili birimlerce değerlendirildi ve **çağrılarının yüzde 95'i hedeflenen süre içinde çözümlendi.**

TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi sahibiyiz!

Dijital dönüşümle birlikte değişen tüketici alışkanlıklarını ve ihtiyaçlarını göz önüne alarak müşterilerimizin günlük hayatlarında tercih ettikleri her kanalı bir iletişim aracı olarak değerlendiriyoruz. Bu doğrultuda, müşterilerimize ulaştığımız kanallar her yıl artıyor veya dijital alt yapı ile geliyor. Geçtiğimiz yıllarda iletişim kanallarımıza dahil ettiğimiz WhatsApp hattımıza bu yıl tamamen dijital bir altyapı üzerinden çalışan, **kısayol yönlendirmeleri ile anında bilgi almayı sağlayan Kurumsal WhatsApp hattımızı devreye aldık.**

Bunun yanında, sosyal medya üzerinden doğrudan şirketimiz ve sektörümüzü ilgilendiren konu ve paylaşımları yakından takip ediyoruz. Müşterilerimizin taleplerini,

soru ve ihtiyaçlarını doğrudan resmi sosyal medya hesaplarımıza yöneltmemiş olsa dahi yanıtıyor ve çözüme ulaştırıyoruz. Bu kapsamda, 2019 yılında sosyal medyada 1.300.000 iletiyi takip ve analiz ettik. Sosyal Medya Takip Ekranlarımız aracılığıyla sektörümüz ile ilgili en fazla konuşulan konuları, öne çıkan paylaşımları ve bunların olumlu - olumsuz etkilerini ve paylaşımlardaki sıra dışı artışları anlık olarak takip ediyor ve gerekli aksiyonları hızla alabiliyoruz.

Müşterilerimizin görüş, talep ve önerilerini faaliyetlerimizi geliştirme adına önemli bir kılavuz olarak görüyoruz. Büyük veriyi hem geleneksel ve dijital her kaynaktan hem de detaylı geri bildirim incelemelerimizle besliyoruz. Müşteri Deneyimini en iyi yöneten markaların belirlendiği "A.C.E (Achievement in Customer Excellence) Awards" ödül töreninde Ulusal Zincir Market Sektöründe Diamond ödülüne layık görüldük.



Müşterilerimizin Bize Ulaşabileceği Kanallar

MiGROS macro▲center **MiGROS** sanalmarket



444 10 44
Müşteri Hattı



Migros Mobil



0530 915 45 45
WhatsApp Hattı



Twitter



0530 300 13 00
Kurumsal WhatsApp



Facebook



iletisim@migros.com.tr
etik@migros.com.tr
surdurulebilirlik@migros.com.tr



Instagram

taze
Direkt
.com



444 75 15
Mutlu Müşteri Hattı



Twitter



Facebook

MEMNUNİYET ARAŞTIRMALARI

Müşteri memnuniyeti ve bağlılığı Şirketimizin öncelikli konuları arasındadır. Müşterilerimizin ihtiyaç ve beklentilerine paralel olarak değişime açık ve yenilikçi çalışma yöntemlerimiz ile hizmet kalitemizi en yükseğe taşımaya devam ediyoruz. Araştırma yöntemlerini de müşterilerimizi daha iyi anlamak için etkin olarak kullanıyor, mikro segmentlere kadar derinlemesine araştırmalar gerçekleştirebiliyoruz. Araştırmalarımız sonucunda müşterilerimizden aldığımız geri bildirimler, şirketimizin hedef ve stratejilerini belirlemede değerli bir kaynak olarak, yol gösterici bir görev üstleniyor. Bu doğrultuda, 2019 yılında toplamda **474.991 kişiyi kapsayan tüketici ve trend araştırmaları gerçekleştirdik.**

Bu araştırmaların bazıları şunlardır:

- Müşterimi Dinliyorum Anket projesi kapsamında 431.000 kişiyle mağaza içinde memnuniyet seviyesini ölçmek için anket çalışması gerçekleştirildi.
- Müşterimi Dinliyorum Kalitatif Araştırma projesi kapsamında mağaza müdürleri aracılığıyla müşterilerimizin memnuniyet seviyesini öğrenmek için Focus Grup çalışmaları yaptık.

- Müşteri Anket Programı üzerinden farklı konularda 19.500 müşterimizle anket çalışması gerçekleştirdik.
- Ramstore müşteri memnuniyetini ölçmek için Kazakistan'da 257 kişiyle, Kuzey Makedonya'da 475 kişiyle anket çalışması gerçekleştirdik.

**474.991 kişiyi
kapsayan tüketici ve
trend araştırmaları
gerçekleştirdik.**



Veri Gizliliği

GRI 103-1, 103-2-103-3, 418, 418-1

Gizlilik ve Veri Güvenliği Politikamızda,

müşterilerimizin hangi bilgilerinin toplandığını, ne için kullandığını ve bilgi güvenliğinin nasıl sağlandığını detaylı bir şekilde ifade ediyoruz. Müşterilerimizin bilgilerinin korunmasıyla ilgili güncellemeler ve aydınlatıcı bilgilendirmeleri www.migroskurumsal.com web sitemizde paylaşıyoruz. 2019 yılında Migros'a mahkeme, savcılık veya Bakanlık gibi resmi makamlardan gelen, kişisel bilgi güvenliğinin ihlali konulu bir bildirim olmadı. Bununla birlikte, yönetmelik ve mevzuatlar gereğince müşteri bilgileri, ilgili müşterilerin talebi doğrultusunda silinir. 2019 yılında toplamda 198 müşterimizin bilgileri, talepleri doğrultusunda silindi.



Engelli Dostu Uygulamalarımız

GRI 413-1

Migros Sanal Market web sitemizi ve mobil uygulamamızı görme engellilerin kullanımına uygun hale getirdik.

Engelli ve yaşlı müşterilerimiz için ayrıcalıklı hizmetler sunduğumuz **"Engelsiz Migros"** projemiz kapsamında, Migros Sanal Market web sitesi ve mobil uygulaması görme engellilerin kullandığı ekran okuyucu programlarla uyumlu hale getirildi. Bunun yanında, Engelsiz Mağaza statüsündeki Migros ve Macrocenter mağazalarımızda **işitme engellilere yardımcı olabilmesi için işaret dili bilen en az bir çalışan bulunur** ve çalışanlar yakalarındaki rozetlerle ayırt edilebilir. Girişinde engelli araçlarının geçişini kolaylaştıran **rampa ve korkuluk bulunan bu mağazaların raf aralıkları da tekerlekli sandalyelerin geçişine uygun olarak tasarlandı.** Yaşlı müşterilerin kullanımına

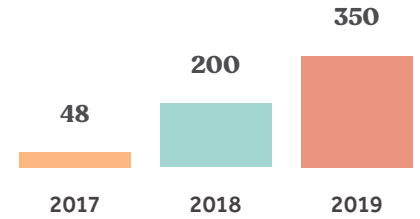
yönelik tekerlekli sandalye de bulundurulan mağazalarımızda, özel sinyalizasyonla belirtilen en az bir kasa tekerlekli sandalye geçişine uygun olarak tasarlanarak engelli müşterilerin geçişi için önceliklendirildi. Engelsiz mağazalarda, engelli ve yaşlı müşterilerin yardım talep etmesi durumunda bir Migros çalışanı, alışverişleri süresince kendilerine eşlik ederek yardımcı olur.

PERFORMANS VE HEDEFLERİMİZ

2019 yılı itibarıyla Engelsiz Mağaza konseptine uygun olarak dönüştürülen Migros ve Macrocenter mağaza sayısı ise 55 ilde 350 mağazaya yükseldi. Tüm mağazalarımızda, izinli olmaları durumunda birbirlerinin yerine destek olabilmeleri adına 2'şer çalışanımızın işaret dili bilmesini amaçlıyoruz. 2016 yılından itibaren toplamda 784 çalışanımıza işaret dili eğitimi verdik. **2019 yılında ise 443 çalışanımız eğitimlerini tamamladı. 2020 yılında Engelsiz Mağaza sayımızı 425'e çıkarmayı hedefliyoruz.**



Engelsiz Mağaza Konseptimizin Gelişimi



Engelsiz Mağazalarımızda



İşaret dili bilen en az bir çalışan



Tekerlekli sandalyeye uygun giriş ve reyonlar



Engelli ya da yaşlıların kullanımı için önceliklendirilmiş kasalar



Alışveriş sırasında destek sağlayan çalışanlar

Çalışan Profilimiz

GRI 102-8, 102-41, 103-1, 103-2, 103-3, 202-1, 401-1, 402-1, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 406-1, 408-1, 412-1

Güçlendirme yaklaşımımızın odağında, çalışanlarımızın yaratıcılıklarını, enerjilerini ortaya çıkartmak ve içlerindeki gücü keşfetmelerini sağlamak bulunuyor. Ayrıca hem iş dünyasında hem de toplumumuzda cinsiyet ve fırsat eşitliliğinin sağlanması için birçok platformda aktif görev alıyor ve iş ortaklarımızla beraber ortak projelerde yer alıyoruz.

İnsan odaklı yönetim anlayışımız ile başarımızın mimarı olarak gördüğümüz çalışanlarımızın haklarının korunmasının, kişisel ve mesleki bilgi birikimlerinin artırılmasının sürdürülebilir geleceğin inşasında çok önemli bir rol oynadığına inanıyoruz. Çalışanlarına eşit fırsatlar sağlayan adil işveren kimliğimizle, Türkiye ve yurt dışındaki iştiraklerimiz ile birçok farklı dil, din ve etnik kökene sahip işgücüyü hizmet veriyoruz. Çalışanlarımızın problem çözme, kendi başına karar verme, kendini işinin sahibi olarak görme vb. konularda yetkinliklerinin

artmasını destekleyen uygulama ve politikaları hayata geçiriyoruz.

Yarattığımız dolaylı istihdam ile beraber değer zincirimiz boyunca 45.000 kişilik bir ekibiz. Yaş ortalamamız 32 olup, tüm çalışanlarımızın yüzde 83'ü Y kuşağıdır. İş gücümüzün yüzde 17'sini oluşturan idari birim çalışanlarımız ve mağaza yöneticilerimizde **ortalama kıdem süremiz 11 yıldır.** Faaliyet gösterdiğimiz tüm coğrafyalarda yerel halkın istihdam edilmesine önem gösteriyoruz. **Çalışanlarımızın yüzde 55'i* kendi memleketlerinde çalışıyor.**

2019 yılında, **5.000 kişiye yeni istihdam** sağladık. İş başvuru sistemimizle 346 pozisyon için iç kaynaklarımızı kullandık. "Arkadaş Öneriyorum" projemiz ile çalışanlarımız tarafından gelen önerileri değerlendirerek 276 kişiyi şirketimize kazandırdık. 2019 yılında, Migros bünyesinde 797 engelli çalışanımız görev aldı.

Çalışan Dağılımı



%17

İdari Birimler ve Mağaza Yöneticisi



%83

Mağaza Çalışanı

Çalışan Yaş Dağılımı



%2

50 Yaş Üstü



%55

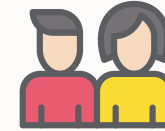
30-50 Arası



%43

30 yaş Altı

Değer Zinciri boyunca



45.000

çalışan



%83

Y kuşağı çalışan



%40

kadın çalışan oranı

* Memleket, iş başvurusu yapan adayın nüfus bilgisinde geçen "doğduğu il" ile Migros operasyonunun bulunduğu ilin aynı olduğu işe alım oranı olarak tanımlanmıştır.

Çalışanlarımızın Güçlendirilmesi

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 404, 404-2, 404-3

YETENEK VE KARIYER YÖNETİMİ

Deneyimli ve nitelikli insan kaynağının yaratılmasında yetenek ve kariyer planlamasının önemini biliyoruz. Bu sebeple çalışanlarımıza ilk iş günlerinden itibaren mesleki ve kişisel gelişim olanakları sağlayarak, kariyer yönlendirmesinde bulunuyoruz. **Migros Kariyer Tarifleri uygulamamızla**, tüm mağazalarımızda ve idari birimlerde görev alan çalışanlarımıza kariyerlerini adil ve objektif bir şekilde yönetmeleri imkanı sağlıyoruz. 2019 yılında Mağaza

“En Gözde Şirketler 2019” araştırmasında, perakende sektöründe en çok çalışılmak istenen şirket seçildik.

Kariyer Tarifleri çerçevesinde **mağaza yönetim kadrolarımızın yüzde 98’ini iç kaynaklarımızdan** karşıladık.

İnsan kaynakları değerlendirme sistemlerimiz ile çalışanlarımızın yetkinlik, beceri ve performanslarını ortak ilkeler çerçevesinde objektif bir şekilde izliyor ve değerlendiriyoruz. İdari birim çalışanlarımız ve mağaza yöneticilerimiz iki yılda bir **“360° Geri Bildirim ve Kişisel Değerlendirme”** konulu iki aşamadan oluşan yetkinlik ve potansiyel değerlendirmesine tabi oluyor. Çalışanlarımız **“360° Geri Bildirim”** ile kendi gözlemlerinin yanı sıra yöneticileri, astları, üstleri ve eş düzeyleri tarafından yetkinliklerinin gözleme dayalı algısını görebilirken; **“Kişisel Değerlendirme Araçları”** ile güvenilir envanterler neticesinde potansiyellerinin doğru tespit edebilmesini sağlayan raporlara sahip oluyor. Bu sayede çalışanlarımızın güçlü ve gelişime açık yönlerini tespit ediyor ve gelişim planlarını oluşturuyoruz. 2019 yılında, idari birimler kadrosunda yer

alan 1.100 üzeri çalışan, mağaza yönetimi kadrosunda ise 3.500 üzeri çalışan 360° Geri Bildirim ve Kişisel Değerlendirme Raporu’na sahip oldu. Kuzey Makedonya ve Kazakistan’daki Ramstore çalışanlarımız da sistemden yararlanıyor. Buna ek olarak, bir danışmanlık firması aracılığıyla çalışanlarımızın yetkinlik potansiyellerini ortaya çıkaracak ek değerlendirmeler de gerçekleştiriyoruz.

Çalışanlarımızın yaratıcılık, katma değer sağlama ve takım çalışması konularındaki performanslarını takdir etmek amacıyla Migros Ödüllendirme Sistemi’ni

kullanıyoruz. Bu bağlamda, 2019 yılında 8.000’in üzerinde çalışanımız farklı ödüllerin sahibi oldu, toplamda 3.100.000’ün üzerinde ödül puanını çalışanlarımıza dağıttık.

2019 yılında, bir danışmanlık firması tarafından üniversite öğrencilerinin ve yeni mezunların katılımıyla gerçekleştirilen “En Gözde Şirketler 2019” araştırmasında, perakende sektöründe en çok çalışılmak istenen şirket seçildik.



2019 yılında tüm Türkiye genelinde 58 kariyer etkinliğine katılarak çok sayıda üniversite öğrencisi ile bir araya geldik. Üniversite öğrencilerini iş hayatına hazırlamayı amaçlayan Smart Uzun Dönemli Staj Programımız ilk senesinde, Stevie Awards En İyi İşveren Markası Ödüllerinde En İyi Gençlik İstihdamı kategorisinde Bronze Stevie Ödülünü kazandı. 8 ay süren program çerçevesinde öğrenciler oryantasyon, mentorluk süreçleri, eğitim/gelişim programlarına katılım sağlıyor ve profesyonel deneyim kazanıyor. Ayrıca, tasarım odaklı düşünme yöntemiyle gerçekleştirdiğimiz Migros Master Minds Ideathon'unda Mühendislik Fakültesi öğrencileri ile bir araya geldik ve olumlu değerlendirilen öğrencileri Smart Uzun Dönemli Staj Programımıza dahil ettik.

2019 yılında, performans yönetimi sürecimiz kapsamında ise, idari birim ve mağaza çalışanlarımızın yüzde 100'ü, mağaza yöneticilerimizin de yüzde 97'si performans değerlendirmesine tabi oldu.

[Değerlendirme kapsamındaki çalışanların dağılımına ilişkin detaylar Ekler bölümünde İnsan Kaynakları tablolarında yer alıyor.](#)

ÇALIŞAN GELİŞİMİNE KATKI

Çalışan gelişimine ayırdığımız kaynağın hem çalışanımıza hem de şirket başarısına büyük katkı sağlayacağına inanıyoruz. Tüm çalışanlarımız için iş yerinde eğitim ve yaşam boyu öğrenme fırsatlarını sağlama taahhüdüyle, sürekli gelişim anlayışını kurum kültürümüz haline getirdik. Bu hedefle hayata geçirdiğimiz **Migros Perakende Akademisi (MPA)**, üniversitelerle yaptığı iş birlikleri, sınıf ve online eğitim seçenekleri ile çalışanlarımızın kişisel ve mesleki gelişimlerine destek sağlıyor. MPA bünyesinde hayata geçirdiğimiz Gıda

Teknolojileri Eğitim Merkezi (GATEM) ile kendi çalışanlarımızı kendimiz yetiştiriyoruz. Hayata geçirdiğimiz birbirinden farklı eğitim ve gelişim programlarımızla uluslararası arenada en saygın değerlendirme kuruluşları tarafından verilen 36 ödülle bu alanda Türkiye'de öncü bir role sahibiz.

Boğaziçi Üniversitesi, Anadolu Üniversitesi, Koç Üniversitesi, Ege Üniversitesi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Uludağ Üniversitesi ve Georgia State Üniversitesi ile uzun soluklu eğitim ve sertifika programları yürütüyoruz.



43

mağaza çalışanımız
Migros Perakendecilik
Ön Lisans ve Lisans
Programı'nı bitirerek
üniversite mezunu oldu.



372

çalışanımız
Yönetici Geliştirme
Programı'nı
tamamladı.



38.426

çalışanımız 1.030.000
(çalışan x gün)
eğitim aldı.



%99

Çalışanlarımızın
%99'una mesleki
ve kişisel eğitimler
sağladık.

Anadolu Üniversitesi'yle iş birliği içinde geliştirdiğimiz **Migros Perakendecilik Ön Lisans ve Lisans Programı** ile üniversite eğitimini tamamlayamamış çalışanlarımız 5 sertifika programını bitirerek, Migros içerisinde ön lisans, bunun üzerine 3 sertifika programı daha bitirenler ise lisans mezunu sayılıyor. Bu programı bugüne kadar **43 çalışanımız başarıyla tamamlayıp, ön lisans veya lisans mezunu oldu.**

Koç Üniversitesi ile iş birliği içinde geliştirdiğimiz KÜMPER (Koç Üniversitesi Migros Perakendecilik Eğitim Forumu) Yönetici Geliştirme Programımıza orta kademe yöneticilerimiz katılıyor. 2019 yıl sonu itibarıyla programı toplamda 372 çalışanımız tamamladı.

Değişen dünyada ihtiyaçlara daha hızlı şekilde yanıt verebilmek adına proje yönetim süreçlerimizde çevik çalışma metodunu uygulamaya başladık. 15 çevik



eğitimler verildi. Bu çalışma prensibine göre yapılan organizasyon değişikliği ile kurulmuş Finans İş Ortaklığı ekibi de ilgili eğitimleri tamamladı.

2019 yılı itibarıyla GETready kataloğumuz ile geleceğin yetkinlikleri kapsamında çalışanlarımıza sınıf eğitimleri sunmaya başladık. 10 farklı yetkinlikte toplam 41 eğitim ile 694 çalışanımız bu eğitimlerden faydalandı. Bunun yanı sıra BizBize Programı ile çalışanlarımızın ilgi alanları veya uzmanlık konularında bilgi ve tecrübelerini paylaşıp birbirlerinden öğrenme fırsatı yakalamalarını sağladık ve toplamda 2.096 çalışanımıza ulaştık.

Mesleki deneyim edinmek ve çalışma ortamına uyum sağlamak amacıyla 2.202'si erkek, 2.166'sı kadın olmak üzere toplamda 4.368 çalışanımız İşkur İşbaşı Eğitim Programı'na katıldı.

2019 yılında **38.426 çalışanımıza** saha, sınıf ve online eğitim dahil, toplam **1.030.000 (çalışan x gün) eğitim** verdik. Böylece **çalışanlarımızın yüzde 99'una mesleki ve kişisel eğitimler** sağladık. Çalışanlarımızın kişisel ve mesleki gelişimi, eğitimi, kariyer planlaması, performans yönetimi, yetkinlik değerlendirmesi gibi tüm alanlarda yaptığımız yatırımlar 2019 yılında 17 milyon TL'yi aştı.

ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ

Değer yaratma sürecimizin en önemli sermayesi olan çalışanlarımızın memnuniyetini sağlayacak yaklaşımlar benimsiyoruz. Öncelikli olarak **"İşe Alım Değerlendirme Anketi"** ile aramızda yeni katılan tüm çalışanlarımızın işe alım süreçleriyle alakalı değerlendirmelerini öğreniyoruz. Ayrıca, Çalışan Bağlılığı ve Memnuniyeti Araştırması, çalışanlarımızın memnuniyet ve şirkete bağlılık düzeyinin ölçülmesi, iyileştirilmesi gereken alanların tespiti ve önceliklendirilmesi amacıyla her yıl bağımsız bir araştırma şirketi aracılığıyla gerçekleştiriliyor. Çalışan Bağlılığı Oranımız 2018 yılına göre 2 puan artarak yüzde 69 seviyesine yükselmiştir. Artış oranımızla, perakende sektörü normunun üzerinde yer alarak **3. kez "Çalışan Bağlılığı Başarı Ödülü"ne layık görüldük.**

Çalışanlarımızın memnuniyetini sağlamaya ve sadakatini artırmaya yönelik özel sağlık sigortası, hayat sigortası, ferdi kaza sigortası gibi uygulamaları hayata geçirirken, mağaza ve idari birim çalışanlarımız için bu kapsamlarda bir farklılık bulunmuyor. Ayrıca, Stevie Awards for Great Employers ödülüne layık görülen DE.HA - Esnek Yan Haklar Programı ile çalışanlarımıza sunduğumuz mevcut yan



hakları, tercih ve ihtiyaçlarına göre şekillendirebilmelerine ve ek fayda sağlayabilmelerine imkan tanıyoruz.

Çalışanlarımızın memnuniyetini artırmak, sorunlarını çözmek ve etik ilkelerin olası ihlali durumlarını en hızlı şekilde ele almak amacıyla kurduğumuz Migros Paylaşım Hattımız üzerinden 2019 yılında aldığımız 20.500 çağrıyı çözüme ulaştırdık.

Cinsiyet ve Fırsat Eşitliği

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 405, 405-1, 405-2

Kadın Yönetici Dostu 100 şirket arasındayız.

İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği Politikamız kapsamında toplumsal cinsiyet eşitliğini ve kadınların çalışma hayatına katılımını destekliyoruz. Cinsiyet ve fırsat eşitliğini esas alan politikalarımız çerçevesinde çalışanlarımızın kişisel ve mesleki gelişimlerine katkı sağlıyor ve kariyer planlamalarını cinsiyet ayrımı yapmadan, mevcut görevleri, yetkinlikleri ve gelişim alanlarını göz önünde bulundurarak, detaylı çalışmalarla gerçekleştiriyoruz.

İnsan odaklı yaklaşımımızın en büyük halkalarından biri olan topluma değer katma anlayışımız doğrultusunda da hayata geçirdiğimiz projelerle toplumumuzdaki cinsiyet eşitliliğini destekliyoruz. Bu bağlamda kadınların iş dünyasında katılımının artırılması ve sosyal hayatta varlıklarının güçlendirilmesini amaçlıyoruz.

ŞİRKET İÇİ CİNSİYET EŞİTLİĞİ ÇALIŞMALARIMIZ

Kadın yönetici sayımızı artırmak için pek çok uygulama hayata geçiriyor, eğitimler düzenliyoruz. Bu kapsamda, 2019 yılında Capital Dergisi'nin düzenlediği **"Kadın Dostu 100 Şirket"** araştırmasında şirketimiz, **"Kadın Çalışan Dostu Şirketler"** sıralamasında 4., **"Kadın Yönetici Dostu Şirketler"** sıralamasında ise 3. sırada yer alıyor. 2019 yılı itibarıyla yurtiçi ve yurt dışı operasyonlarımızdaki kadın yöneticilerimizin oranı yüzde 28'dir. Kadın yönetici oranımızı artırmayı ve 2024 yılında yüzde 30'a çıkarmayı hedefliyoruz.

Kadın çalışanlarımızın ilgi ve talepleri doğrultusunda gelişimlerini yönlendirmelerini ve hatta yeni meslekler edinmelerini destekliyoruz. Bu bağlamda, GATEM Kasap Yetiştirme Programı'nda uzmanlık eğitimini tamamlayan 300 kadın çalışanımız, 81 ildeki mağazalarımız ve taze et işleme tesislerimizde görev

alıyor. Türkiye'de kadın kasap sayısı ortalaması yüzde 1 iken, Migros'ta kadın kasaplarımızın oranı yüzde 10'a ulaştı.

Kadın çalışanlarımızı, doğum sebebiyle kariyer gelişimlerinde herhangi bir duraklama yaşamalarını önlemek için 2019 yılından itibaren, doğum izninde olsalar bile terfi süreçlerine dahil ediyoruz. Çalışmaları devam eden hamile takip sistemimiz 2020 yılı itibarıyla hayata geçirilerek hamile çalışanlarımız, yasal hakları, sağlıklı beslenme, çocuk gelişimi, doğum sonrası iş hayatına dönüş gibi süreçler hakkında kısa eğitim ve video içerikleri ile daha yoğun bir şekilde desteklenecek. 2020 yılı için ayrıca, şirketimizdeki kadın çalışanlarımızın kariyer ve kişisel gelişimlerine odaklanan farklı eğitim fırsatlarının yaratılması, toplumsal cinsiyet eşitliği eğitimleri ile çalışanlarımızın bilinçlendirilmesi gibi konuların hayata geçirilmesini hedefliyoruz.

Yurtiçi operasyonlarımızdaki çalışanlarımızı kapsayan ücretlendirme politikasında, benzer görev ve performansa sahip çalışanlarımız arasında cinsiyet bazında maaş ve yan haklar politikalarında farklılıklar bulunmamaktadır. Ücretlendirme sistemi ile ilgili detayları "Turuncu Kitap" isimli kılavuz kitabımızda çalışanlarımızla şeffaf bir şekilde paylaşıyoruz.



LEAD Network

LEAD Network, perakende ve tüketici malları sektöründe üst düzey kadın yönetici oranının artırılması odaklanan, uluslararası alanda faaliyet gösteren bir sivil toplum kuruluşudur. Şirketimiz, Hollanda menşeli Lead Network'un Türkiye oluşumunun kuruluşuna destek verdi.

Hızlı Tüketim Ürünleri Pazarlama Direktörümüzün Başkanlık görevini yürüttüğü Lead Network Türkiye yetenekli kadın işgücünün sektörümüzdeki gelişiminin desteklenmesi ve kadın liderlerin sayısının, itibarının, etki alanlarının artırılması konusunda sektörümüze katkıda bulunuyor. Mentorluk programına şirketimizden 3 mentor ve 3 menti ile katılıyoruz. Bunun yanı sıra Şirketimiz, Lead Network

Europe'da Altın Ortak (Gold Partner) olarak yer alıyor.

Lead Network Türkiye'nin önderliğinde, 2019 yılında, "çeşitlilik ve kapsayıcılık" konusundaki performansımızı ortaya koymaya yönelik bir araştırma çalışmasına başladık. Bu çalışmayla Şirketimizin Cinsiyet Çeşitliliği Karnesi'ni (Gender Diversity Scorecard) oluşturmayı amaçlıyoruz. LEAD Network kapsamında gelecek yılki hedeflerimiz arasında **CEO Pledge**'in imzalanması bulunuyor. Böylelikle cinsiyet eşitliğine ulaşmak için belirlenecek plan dahilinde, **direktör ve üzeri kadın üst yönetici oranımızı 2023'e kadar yüzde 18'den yüzde 23'e çıkarmayı taahhüt edeceğiz.**



Migros Liderlik Yolu - Geliştiriyorum Programı

Kadın çalışanlarımızın yönetim kademelerinde daha çok yer almaları amacıyla onları yönetici koçluk ve kişisel gelişim planları ile kariyer sürecinde destekliyoruz. Sektörel komiteler ve mesleki organizasyonlarda kadın yöneticilerimizin, şirketimizi temsil etmelerini sağlıyor, katılımlarını teşvik ediyoruz. Program katılımcılarımızın yüzde 42'sini kadın yöneticilerimiz oluşturuyor.

Yönetim Kurulunda Kadın Mentorluk Programı

Yönetim Kurullarındaki kadın sayısının artması amacıyla gerçekleştirilen şirketler arası mentorluk programına, programın başlangıcından beri her sene bir kadın yöneticimizle katılıyoruz. Bugüne kadar 3 kadın yöneticimiz menti olarak bu programdan faydalandı.

Migros Kadınlar Kulübü

Migros sosyal platformunda kurulan Migros Kadınlar Kulübünde, mağaza ve idari birimlerde görev yapan kadın çalışanlarımızın birbirleriyle etkileşim kurması amaçlanıyor. Kulüpte, kişisel ve kariyer gelişiminden, sağlığa kadar pek çok alanda çeşitli bilgilendirici içeriklerin olduğu makale ve videolar paylaşıyor. Son olarak, kadın çalışanlarımızı liderlik yolunda destekleyecek, kadın liderlerden ilham verici konuşmaların olduğu bir seri de yayınlanmaya başlandı.

Kadın Çalışan Bağlılığı Proje Grubu

2019 yılında kadın çalışan bağlılığını artırmaya yönelik çalışmalarına başlayan proje grubumuzun amacı en doğru yaklaşım, çalışma şartları ve önerileri geliştirerek Migros'un Türkiye'de kadınlar tarafından en çok tercih edilen şirketlerinden biri durumuna gelmesini sağlamaktır.

TOPLUMDA CİNSİYET EŞİTLİĞİNİ DESTEKLEYEN PROJELERİMİZ

Aile Kulüpleri



Toplum düzeni içinde en küçük ama en önemli birim olan ailenin, sağlıklı ve donanımlı olmasının üretken ve güçlü bir toplumun anahtarı olduğuna inanıyoruz. Bu bakış açısıyla İlçe Halk Eğitim Merkezleri iş birliğiyle hayata geçirdiğimiz Aile Kulüplerimiz ile her yaşta kadın, erkek ve çocukların yeteneklerini geliştirmeyi amaçlıyoruz. Farklı coğrafi yöreleri kapsayan **Aile Kulüpleri'nde ücretsiz olarak meslek edindirme ve yetenek gelişim kursları veriyor ve aynı ilgi alanlarına sahip kişiler için sosyalleşme imkanı sunuyoruz.**

2019 sonu itibarıyla, Türkiye çapında 27 noktadaki Migros mağazalarımızda yer alan Aile Kulüplerimizde pastacılık ve aşçılıktan el nakışı, çini, ebru sanatı, seramik boyama, ahşap boyama, yağlı boya resim ve pilates; yabancı dil kurslarından, işaret dili, diksiyon, fotoğrafçılık ve robotik kodlamaya kadar 92 farklı alanda eğitim verdik. Üyelerinin büyük bir çoğunluğu kadınlardan oluşan Aile Kulüplerimiz, kadınların hayata daha fazla ve aktif olarak katılmalarına, kişisel gelişimlerine yatırım

yapmalarına, meslek sahibi olmalarına ve çocukları için daha güçlü birer rol model oluşturmalarına destek veriyor. Aile Kulüpleri'ne gelerek bu kurslarda edindikleri bilgi ve becerilerle birlikte aldıkları **Milli Eğitim Bakanlığı onaylı sertifikalar ile kendi işini kuran kadınların sayısı her geçen gün artıyor.**



Çocukların gelişimine de katkı sağlamayı amaçladığımız Aile Kulüplerimizde, çocuklara yönelik resim, müzik, satranç gibi eğitimler sunuyoruz. Bununla birlikte, kodlama, sürdürülebilirlik ve sıfır atık ile ilgili atölye çalışmaları da düzenleyerek çocukların bilgi ve hayal gücünü geliştiriyoruz.

2019 yılında, 14 Aile Kulübümüzde düzenlediğimiz 19 kitap okuma etkinliğimizde ve 4 şehirde düzenlediğimiz 8 farklı etkinlikte 2.000'den fazla çocuk ve ailesiyle birebir iletişim sağladık ve son 2 senede toplam 250.000 eğitim verdik.

Teknolojide Kadın Derneği (WTECH)

Bilim ve teknoloji dünyasında, kadının kendi potansiyelini keşfetmesini ve fırsat eşitliğini sağlayarak teknoloji sektöründe kadın sayısını artırmak ve toplumsal kalkınmayı desteklemek amacıyla kurulan Teknolojide Kadın Derneği'nin çalışmalarını en üst seviyede destekliyoruz. Bu doğrultuda, Derneğin Yönetim Kurulunda Bilgi Teknolojileri ve İş Geliştirme Genel Müdür Yardımcımız yer alıyor.

İyi Gelecek Elçileri

İyi Gelecek Elçileri Platformumuz, **Migros'u yakından takip eden kadınların bir araya gelerek fikir ve görüşlerini paylaştıkları, verilen görevleri yerine getirerek aile bütçesine katkı sağladıkları bir online platform olarak tasarlandı.**

Tamamen kadınlara yönelik olarak tasarlanan platformun üye sayısı 2019 yılında 90.000'e ulaşırken, dijital ortamın dışında düzenlenen yüz yüze etkinliklerde 1.000 kişiye ulaşıldı. 2019 yılında kadınlara istihdam sağlayan bir platform haline gelerek, 142 İyi Gelecek Elçilerimiz etkinliklerimizde workshop eğitmeni ve hostes olarak görev aldı.



Toplumsal Katkı Sağlayan İş Birliklerimiz

GRI 103-1, 103-2, 103-2, 413, 413-1

İş yapış şeklimizin bir parçası olan toplumsal katkı anlayışımızla yürüttüğümüz sosyal sorumluluk projelerimizde toplumun gelişimi, güçlendirilmesi ve iyi yaşam bilincinin artırılmasına odaklanıyoruz. Paydaşlarımızla iş birliği içinde meslek edindirme ve yetenek gelişimi, eğitim, spor ve sağlık alanlarında çeşitli projeler hayata geçiriyoruz.

Bu projeler arasında en uzun ömürlü olan **“Özel Sporculara Özel Destek”** kampanyası 2016 yılı itibarıyla **Minik Sporcular** projesine dönüştürüldü. Mağazalarımızda satılan Procter&Gamble ürünlerinden elde edilen gelirin bir bölümünün Özel Olimpiyatlar Türkiye Komitesi’ne bağışlanmasıyla, 2-7 yaş arasında özel eğitime ihtiyaç duyan çocukların koordinasyon becerilerinin artmasına ve yaşlılarıyla birlikte sosyalleşmelerine olanak sağlanıyor. 16 yılda 11 milyon Migros müşterisinin katkılarıyla, 6.238 özel genç ve çocuğun

spor ile tanışmasına destek olundu. Ariel (P&G) ve Toplum Gönüllüleri Vakfı (TOG) iş birliğiyle yürütülen ve gelenekselleşen **“Çocuk Kıyafeti Bağış Kampanyası”** 9 yıldır devam ediyor. Proje kapsamında mağazalarımızda toplanan ve Ariel ile yıkanıp temizlenen 705 bin kıyafet, TOG tarafından 288 bin çocuğa ulaştırıldı.

Domestos ile gerçekleştirdiğimiz **“Hijyenik Tuvalet, Sağlıklı Gelecek”** kampanyası kapsamında mağazalarımızdan alınan her bir Domestos için ihtiyaç sahibi okullara ürün bağışı yapıldı. Bu iş birliğiyle Gaziantep, Van, Diyarbakır ve Antalya illerindeki 150 binden fazla çocuğun eğitim gördüğü 119 okulun tuvaletlerinin bir yıllık Domestos ihtiyacı karşılandı.

Finish’in **“Tasarruf Sözü”** hareketi kapsamında gerçekleştirilen kampanya ile katılımcılar, son yükledikleri fatura üzerinden bir önceki aya göre tasarruf ettikleri bedele denk gelen oranda



tüm Migros mağazalarında geçerli Finish Quantum indirimi kazandı. Proje kapsamında 3,5 milyon litre su ve buna bağlı olarak 16.000 TL'lik tasarruf sağlandı. Yine Finish ile beraber yürütülen Su Elçileri projesiyle suyun önemi ve su kaynaklarının korunması için 8.000 çocuğa mağazalarımızda eğitimler verildi.

Lipton Ice Tea ile 2 yıldır düzenlediğimiz “**Rengarenk Okullar**” kampanyası kapsamında Toplum Gönüllüleri Vakfı'nın (TOG) desteği ile eskimiş ve tadilat ihtiyacı olan 5 okulun iç ve dış boyası yenilenerek çocukların hayatları renklendirildi.

Kadınların ekonomik olarak güçlenmesine katkı sağlamak üzere hayata geçirdiğimiz “**Kalbe İşleyen Kadınlar**” projesi kapsamında, Kadın Emeğini Değerlendirme Vakfı'nın desteklediği el emeğiyle üretilen 30.000 adet kalp şeklindeki lavanta keseleri, Vernel Max ile beraber mağazalarımızda satışa sunuldu.

Olmuksan International Paper (Olmuksan IP) ve Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği (TOFD) ile 2019 yılında yapılan plastik kapak toplama projesi kapsamında 2 adet **tekerlekli sandalye başışına** destek olundu.

Her yıl, Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı'nda, Migros mağazalarına **Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı bağış kutuları** kuruluyor. Aynı dönemde, bağışta bulunmak isteyen Migros müşterileri, yüzde 50 indirimle satılan oyuncak, çocuk kitapları ve kırtasiye ürünlerinden alarak dernek aracılığı ile çocuklara ulaştırabiliyor. Çocuklarda okuma alışkanlığının gelişimine katkıda bulunmak amacıyla müşterilerimiz ile ortak hareket ederek Herkese Kitap Vakfı'nı destekliyoruz. Mağazalarımızdan indirimli olarak aldıkları veya evlerinden getirdikleri kitapları **Herkese Kitap Vakfı kolilerine** bırakan müşterilerimiz bugüne dek 58.588 adet kitabın toplanmasına ve Türkiye'nin dört bir yanındaki okullara ulaştırılmasına katkı sağladı.



Migros İyi Gelecek Festivali

Türkiye’de bir marka tarafından düzenlenen ilk perakende fuarı olan **Migros İyi Gelecek Festivali** kapsamında değer zincirimizde yer alan üretici, tedarikçi, çiftçi, çalışan ve müşterilerimizi bir araya getirdik. 4 gün boyunca İstanbul Kongre Merkezi’nde düzenlenen festivalde **4 bin marka ve 400’den fazla tedarikçimiz açtıkları stantlarında çeşitli etkinliklerle yeni ürünlerini tanıtma fırsatı buldu**. Bunun yanı sıra ilk kez bir fuarda keçi, dana, koyun, tavuk, hindi gibi canlı hayvanların yer aldığı gerçek bir çiftlik deneyimi sunuldu. Her türlü teknolojiye sahip, tam donanımlı bir Migros mağazası da kurduğumuz **festivali 50 bin kişi ziyaret etti**. Migros İyi Gelecek Festivali aynı zamanda birçok ünlü ismi konuk ederek sağlık, spor, beslenme, güzellik, kişisel gelişim, müzik ve eğlenceye dair keyifli sohbetlere sahne oldu. Kurulan mutfakta ünlü şefler birbirinden lezzetli yemekler hazırlayarak özel tariflerini ziyaretçilerle paylaştı.



Sorumlu İş Yapma Anlayışımız

Yönetim Kurulu ve Sermaye Yapımız

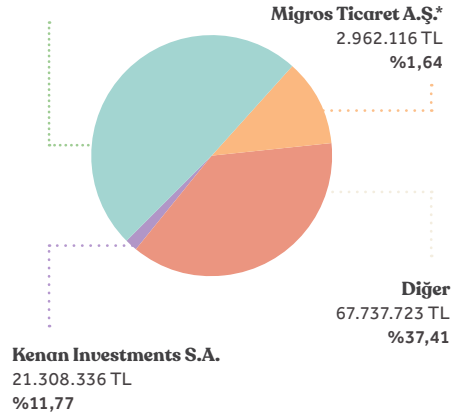
GRI 102-5, 102-16, 102-18

SERMAYE YAPIMIZ

31 Aralık 2019 itibarıyla Şirketin sermaye yapısı şu şekildedir:

Migros Ticaret A.Ş. Sermaye Yapısı
181.054.233 TL

MH Perakendecilik ve Ticaret A.Ş.
89.046.058 TL
%49,18



* Şirket, birleşme nedeniyle ilgili SPK tebliği gereğince kendi hisselerini satın aldı.

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, şirketimizin kurumsal yönetim ilkeleri doğrultusunda, risk ve getiri dengesini, büyüme ve şirket çıkarlarını göz önünde tutarak şeffaf, hesap verebilir, adil ve sorumlu bir şekilde yönetiminden sorumludur.

12 kişiden oluşan Migros Yönetim Kurulu'nun, CEO dışında tamamı icrada görevli olmayan üyelerden oluşuyor. 4 üye SPK Kurumsal Yönetim İlkelerinde tanımlanan bağımsız üye niteliğine sahip. CEO ve Yönetim Kurulu Başkanı görevleri, her ikisi de Migros'u temsil eder nitelikte, farklı bireyler tarafından yürütülüyor.

[Yönetim Kurulumuzun yapısı hakkında detaylı bilgiye kurumsal web sitemizden ulaşılabilir.](#)

Komitelerimizin üyelerine, yapısına ve çalışma esaslarına ait detaylar kurumsal web sitemizde ve [2019 yılı Faaliyet Raporumuzda](#) sunulurken, işleyişimiz ve yönetimimize ait diğer detaylara [Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporumuzdan](#) ulaşılabilir.



İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum

GRI 102-11, 102-16, 103-1, 103-2, 103-3, 205-1, 206-1, 403-4, 407-1

RİSK YÖNETİMİ VE İÇ KONTROL

Migros İç Kontrol Sistemi ile süreçlerimizin ve birimlerimizin operasyonel, fonksiyonel ve finansal performansı ile ilgili riskleri tanımlanıyor, bağımsız olarak inceleniyor ve sonuçlar şirketimizin yönetimine sunuluyor. **Risk Yönetimi Birimimiz** faaliyetlerini, CFO ve Riskin Erken Teşhisi Komitemize bağlı olarak yürütüyor. Risk yönetiminin amacı; şirketimizin varlığını, gelişmesini ve devamını tehlikeye düşürebilecek risklerin erken teşhis edilmesi, tespit edilen risklerle ilgili gerekli önlemlerin alınması ve uygulanmasıdır. Risk Yönetimi Birimimiz, çalışanlarımız ile birlikte yürüttüğü çalışmalar kapsamında, 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 ile önemli gördüğü risk

kriterlerini takip ediyor. İlgili birimler tarafından analiz ve takip edilen değişimler, Riskin Erken Teşhisi Komitesi tarafından takip ediliyor ve uygun aksiyonların alınıp alınmadığı yılda en az altı kere yapılan toplantılarla değerlendiriliyor.

İç Denetim Departmanımız tarafından, yıl boyunca sürekli yapılan iç denetimlerde, şirketimizin yürüttüğü faaliyet ve işlemler araştırılıyor ve inceleniyor. Herhangi bir usulsüzlük durumunda, gerekli önlemleri almak için detaylı incelemeler yapılıyor ve gelecek dönemlerde oluşabilecek düzensizlikleri ortadan kaldırmak için alınması gereken önlemlere ilişkin öneriler oluşturuluyor. İç Denetim Direktörlüğü işlevsel olarak Denetimden Sorumlu Komitemize bağlıdır. İç Denetim Direktörlüğü, gerçekleştirdiği denetimlerde etik, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele ve insan haklarına uyum konuları dahil önem arz eden tüm bulgu, sonuç ve analizleri düzenli olarak Denetimden Sorumlu Komitemize aktarıyor.

2019 yılı boyunca Migros Denetim Komitesi tarafından onaylanan denetimler gerçekleştirildi ve her üç ayda bir tespit edilen bulgular Denetim Komitesiyle paylaşıldı. Üst Yönetime bildirilen ve alınacak tedbirler hakkında mutabakata varılmış hususların kontrol denetimleri de gerçekleştirildi.

İç Denetim Departmanımız, geçmiş yıllarda olduğu gibi 2019 yılında da Uluslararası İç Denetim Enstitüsü'nün (IIA) standartları ve etik kurallarına uygun şekilde faaliyetlerini gerçekleştirdi. 2019 yılında TSE tarafından yapılan denetimler neticesinde **"İç Denetim, Danışmanlık ve Güvence"** kapsamında **TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Belgesi'nin devamı sağlandı**. Bu belge ile **"İç Denetim, Danışmanlık ve Güvence"** faaliyetlerinin standardize edilmesi ve sürekli gelişen bir yapı kurulması sağlanıyor.



İŞ ETİĞİ, RÜŞVET VE YOLSUZLUKLA MÜCADELE

Rüşvet ve yolsuzluk konularını risk yönetimi uygulamalarımızın bir parçası olarak görüyor ve risk odaklı bir yaklaşımla inceliyoruz. Şirketimizin yurt içi faaliyetlerinin yüzde 100'ünü kapsayan bir yaklaşımla, risklerimiz ve potansiyel etkilerimiz denetimlerle değerlendirmelere tabi tutuluyor. Yurt dışı denetimlerimiz her sene risk bazlı iç denetim planına dahil edilerek süreç ve mağaza denetimi şeklinde gerçekleşiyor. Ayrıca günlük/aylık işlemlerin incelenmesi sonucunda İç Denetim Analiz ve Raporlama departmanımız tarafından sorgulamalar yapılıyor. Buna ek olarak, çalışanlarımızın rüşvet açısından yüksek riskli görevleri ve yolsuzluk riskleri de değerlendirmeye alınıyor. Yolsuzluk ve rüşvet konulu iç denetim bulguları, yüksek düzeyde riskler ve etik ilkelerle ilgili konuların değerlendirildiği **Migros Etik Kurulumuz**, şirketimizin Kurumsal İletişim, Endüstri İlişkileri, İç Denetim ve Satış direktörlerinden oluşuyor ve yılda 4

kez toplanıyor. Bu doğrultuda, **Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikamız** kapsamına giren konularda şirket performansımız Üst Yönetimimizdeki Genel Müdür ve ilgili Genel Müdür Yardımcılarından oluşan Migros Etik Üst Kurulu'na raporlanıyor. Şirketimiz, raporlama yılında rüşvet ve yolsuzluk kapsamında herhangi bir ihtilafı suçlamaya muhatap olmadı.

Şirketimizin etik yaklaşımını ve uyulması gereken etik kuralları tarifleyen **Migros Etik Kuralları**, tüm paydaşlarımızın erişebilmesi için kurumsal web sitemiz ve faaliyet raporlarımız aracılığıyla yayınlanıyor. Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikamızı, ilgili departmanlarımızın kontrolünde yıllık olarak gözden geçiriyor ve tüm çalışanlarımıza, tedarikçi ve yüklenici firmalarımıza başta olmak üzere tüm iş ortaklarımıza iletiyoruz. Faaliyetlerimizde dolandırıcılık, rüşvet veya yolsuzlukla ilgili şüpheli bir durum olduğunda, konu hemen soruşturularak açıklığa kavuşturuluyor, gereken hukuki süreç takip ediliyor ve gerekli olması durumunda paydaşlar bilgilendiriliyor.

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**.

Etik, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele, çalışan suistimalleri ve üçüncü taraf riskleri konularındaki bilgi birikiminden faydalanmak, görüş almak ve gerekli konularda eğitimlerinden yararlanmak amacıyla, **Etik ve İtibar Derneği'nin (TEİD)** üyesiyiz. TEİD, 2017 yılında Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikamızı gözden geçirdi ve politikamızı TEİD'in üyelik beyannamesi ve etik ilkeleri ile uyumlu buldu. 2019 yılında 4 çalışanımız TEİD'in düzenlemiş olduğu Etik ve Uyum Yöneticiliği Sertifika programına katıldı.

Şirket yönetiminden 39 kişiye "Üçüncü Taraf Etik Uyum Risklerinin Yönetimi" eğitimi verildi. Etik Değerler Merkezi

Derneği (EDMER) tarafından düzenlenen ETİKA Türkiye Etik Ödülleri'nde etik değerler, iş ahlakı, itibar yönetimi, kurumsal yönetim, kurumsal sosyal sorumluluk, uyum yönetimi, liderlik ve yaratıcılık kapsamında 80 maddelik değerlendirmeye tabi tutularak, 2019 yılında da 'Türkiye'nin En Etik Şirketleri' arasında seçildik. Faaliyetlerimizi Yönetim Kurulumuzca uygulanması kararlılıkla desteklenen Migros Etik Kuralları ve Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikamıza tam uyum ile sürdürmeye devam ediyoruz.



KURUMSAL POLİTİKALARA VE ETİK KURALLARA UYUM

Migros'un "**İnsan Kaynakları**", "**İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği**", "**Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele**" ve "**Sorumlu Tedarik**" politikaları her yıl ilgili departmanlar tarafından gözden geçirilerek güncellenmenin olduğu durumlarda çalışanlara e-mail ve tamim yoluyla bilgilendirme yapılıyor ve güncel versiyonlar, kurumsal web sitemizde kamu ile paylaşıyor. Politikalarımız en son 2019 yılında güncellendi. Çalışanlarımıza yönelik hazırladığımız, tüm kurumsal politikalarımızı ve Migros Etik Kuralları büyük bir şeffaflıkla ve detaylı olarak açıklayan "**Turuncu Kitap**" isimli bir kılavuz kitabımız bulunuyor. Bu kılavuz, tüm çalışanlarımızla işe yeni başladıklarında e-posta ile paylaşılıyor ve intranette yer alıyor.

İlgili kurumsal politikalarımızın çalışanlarımız tarafından benimsenmesi için politika içeriklerimizi e-eğitim olarak tüm çalışanlarımıza sunuyoruz. Mevcut çalışanlarımızın yılda bir kez bu eğitimi tamamlaması beklenirken, yeni işe başlayan çalışanlarımızın ise işe girdikleri ilk ay eğitimi alması sağlanıyor. Eğitim sonunda yapılan sınavı geçemeyen çalışanlarımızın eğitimi tekrar almaları

gerekiyor. 2019 yılında, tüm kurumsal politikalarımızı kapsayan bu online eğitimi, 44.143 çalışanımız başarıyla tamamladı.

İlgili kurumsal politikalarımız Kazakistan ve Kuzey Makedonya'da Ramstore markası ile yürüttüğümüz faaliyetler için de yerel diller olan **Kazakça, Makedonca ve Rusçaya** çevrilip web sitelerine ve Şirket intranetlerine yüklendi, çalışanlara e-posta ile politikaların bilgilendirmesi yapıldı. Mağaza çalışanlarımızın eğitimi için de basılıp mağaza panolarına asıldı.

Çalışanlarımızın etik, rüşvet ve yolsuzluk kapsamına giren ihlalleri İnsan Kaynakları Departmanımız tarafından ele alınarak Üst Yönetimimize raporlanıyor. Sendika üyesi çalışanlarımız tarafından bu kuralların ihlal edilmesi halinde, Toplu İş Sözleşmesi kurallarına uygun olarak sendika temsilcilerinin de katıldığı Disiplin Kurulu toplanıyor. Migros Etik Kuralları'nın ve Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası'nın ihlalleri çalışanlarımızın iş sözleşmelerinin feshi ile sonuçlanıyor.

İnsan Kaynakları, İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele ve Sorumlu Tedarik politikalarımıza ve Migros Etik Kuralları'na uyumsuzluk kapsamında; çağrı merkezi, e-mail, mobil uygulama gibi çeşitli iletişim

kanallarımızdan şirketimize ulaşan tüm ihbarların tek bir noktada toplanıp değerlendirilmesi ve aksiyonların sistematik olarak takip edilmesi amacıyla 2019 yılında "Etik İhbar Kayıt Takip" sistemini kurduk.

Migros'ta çalışan ve Migros ile çalışan herkes yolsuzluk ve rüşvetin önlenmesi konusunda sorumluluğa sahiptir. **Migros çalışanları**, ilgili konularda herhangi bir şüphe duyması durumunda, **doğrudan Migros Etik Kurulu'na iletilen etikkurul@migros.com.tr e-posta adresine bildirimde bulunabiliyor.** Ayrıca açık kapı politikamız sayesinde, Şirketimizin tüm Üst Yönetim ve fonksiyon yöneticilerinin iletişim bilgileri kurumsal web sitemizde şeffaflıkla yer alıyor. Bu sayede hem çalışanlarımız hem de diğer paydaşlarımız, etik kuralların ihlali ile ilgili Üst Yönetim dahil olmak

44.143 çalışanımız kurumsal politikalar eğitimini tamamladı.

üzere Migros yöneticileriyle doğrudan iletişime geçebiliyor. Potansiyel ihlaller çalışanlarımız tarafından isim bildirmeksizin ihbar edilebiliyor. Şirketimiz, görevi kötüye kullanma ihbarı yapan personele misilleme yapılmayacağını taahhüt eder. Bu doğrultuda; hiçbir Migros çalışanı, etik olmayan bir davranışta bulunmayı reddetmesi ya da Migros Etik Kuralları'na uygun hareket etmesi sebebiyle şirketimizin uğrayabileceği zarardan sorumlu tutulamaz ve bu gibi bir durumdan dolayı yaptırıma maruz kalmaz. 2019 yılında, tüm resmi iletişim kanallarımızdan, 250'si çalışanlarımızdan olmak üzere 447 adet etik konularla



İlgili ihbar aldık. İlgili kişiler için Disiplin Kurulumuz tarafından yapılan değerlendirmeler sonucunda gerekli görülen durumlar için ikaz, ağırlaştırılmış ihtar ve hizmet akdi feshedilme işlemleri gerçekleştirildi. Bilgi uçurma yöntemiyle (whistleblowing) ismini gizleyerek gelen 18 ihbar, görevi kötüye kullanma, ahlak ve iyi niyet kurallarına uymayan haller, etik olmayan davranışlar, görevi ihmal, taciz, yıldırma ve usulsüz haksız kazanç kapsamındadır. Disiplin Kurulumuzda incelenmesi sonucunda, 6 çalışana ağırlaştırılmış ihtar verildi, 12 çalışanın ise hizmet akdi feshedildi. Bir tanesi bilgi uçurma yöntemiyle olmak üzere bildirilen iş yerinde taciz iddiaları hakkında inceleme yapılarak şikayete konu olan 3 çalışanın hizmet akdi, Disiplin Kurulu kararı ile feshedildi. Ayrıca, bir tanesi bilgi uçurma yöntemiyle gelen iş yerinde yıldırma iddiaları kapsamında 6 tane vaka belirlendi. Disiplin Kurulu'ndaki değerlendirme sonucunda 4 çalışanın hizmet akdi feshedildi, 2 çalışana da ağırlaştırılmış ihtar verildi. Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele ve Sorumlu Tedarik Politikalarımıza aykırı şekilde tedarikçi firmadan menfaat sağladığı bildirilen 3 mağaza çalışmamız hakkında inceleme başlatıldı. Disiplin Kurulu tarafından yapılan değerlendirme sonucunda 2 çalışanın hizmet akdi feshedildi, 1 çalışana ise ihtar verildi.

İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKALARINA UYUM

İnsan Kaynakları Politikamız ve İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği Politikamızın uygulanması ve sağlanan uyum, **İç Denetim Departmanımız** tarafından düzenli olarak izleniyor ve Üst Yönetimimize raporlanıyor. Uygunsuz bir durum teşkil edebilecek konulardan haberdar olunması veya şikayet alınması halinde, bu konularla ilgili ek denetimler düzenleniyor ve gerekirse iç teftiş çalışmaları için iş birliği yapılıyor. İnsan hakları risk değerlendirmesi, şirketimizin risk değerlendirme sürecinin bir parçasıdır. İnsan hakları ile ilgili standartlara hem şirketimizin hem de tüm çalışanlarımızın tam uyum sağlaması gerektiği politikamızda vurgulanıyor. İnsan hakları konusundaki sosyal uygunluk değerlendirmelerine Şirketimizin yurt içi faaliyetlerinin yüzde 100'ünü kapsayan bir yaklaşımla, risklerimiz ve potansiyel etkilerimiz denetimlerle değerlendirmelere tabi tutuluyor. Buna ek olarak, İşe Alım Değerlendirme Anketi ve Çalışma Hayatını Değerlendirme Araştırması kapsamında iç müşterilerimizin ilettikleri öneri ve geri bildirimler, İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği Politikamıza tam uyumu sağlamak adına yürüttüğümüz çalışmalarımıza girdi sağlıyor.

İnsan kaynakları süreçlerimizin ve çalışanlarımızla ilişkilerin, İnsan Kaynakları Politikamıza uygun olarak yönetimi, İnsan Kaynakları ve Endüstri İlişkileri Genel Müdür Yardımcılığı'nın sorumluluğundadır. İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği Politikamızda da belirtildiği gibi Kuzey Makedonya ve Kazakistan'daki yurt dışı iştiraklerimiz de dahil olmak üzere faaliyet gösterdiğimiz tüm pazarlarda **Birleşmiş Milletler İş Hayatı ve İnsan Kaynakları Rehber İlkeleri'ne ve ILO Çalışma Yaşamında Temel İlkeler ve Haklar Bildirgesi'ne uyumlu** şekilde faaliyetlerimizi sürdürüyor, her türlü riskli durum veya olumsuz gelişmelerde dahi bu standartlara bağlı kalacağımızı taahhüt ediyoruz.



Faaliyetlerimiz kapsamındaki Türkiye operasyonlarımız ve Kuzey Makedonya ve Kazakistan'daki yurt dışı iştiraklerimizde, işe alım ve yerleştirmeden ücretlendirmeye kadar tüm insan kaynakları süreçlerimizi, ayrıntılı olarak tanımladığımız görev profilleri uyarınca yürütüyoruz. Başvuran adayları kültür, yaş, cinsiyet ve engellilik ayrımı yapmaksızın yetkinliklerine göre işgücüne kabul ediyoruz. Bu doğrultuda, mağazalarımızda başlangıç seviyesinde ücretlendirmeyi, cinsiyet fark etmeksizin asgari ücret ve yan haklar üzerinden yapıyoruz. İnsan kaynakları değerlendirme sistemimizi, herkese eşitlik ilkesi çerçevesinde uyguluyor, genel ve objektif kriterlerle çalışanlarımızın yetkinliklerini, kabiliyetlerini ve performansını ölçümleyerek takip ediyoruz. Raporlama döneminde herhangi bir ayrımcılık vakası yaşanmadı.

İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi'nde tanımlanan temel insan hakları konusunda çalışanlarımız arasında farkındalık yaratmak amacıyla 2019 yılında insan hakları konulu bir online eğitim düzenledik. 14.118 çalışanımızın (tüm çalışanlarımızın yüzde 43,66'sı) tamamladığı eğitim ile toplam 4.000 saat eğitim yapılmış oldu. Çalışanlarımızın konuyla ilgili mevcut bilgisini ölçmek için bir ön test

yapıp, gelişimi görmek için eğitimimizin sonunda aynı testi tekrarladık. Eğitim ile çalışanlarımızın bilgi seviyesinde yüzde 31 oranında artış gözlemledik. İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği Politikamız doğrultusunda, faaliyet alanımızı oluşturan kendi operasyonlarımız ve değer zincirimizi oluşturan diğer tüm operasyonlarımızda, 2021 yılına kadar yüzde 99 uyum hedefliyoruz. 2019 yılında yapılan iç denetimlerde, operasyonlarımız dahilinde insan hakları ihlali tespit edilmedi. Yurt içi operasyonlarımızda ve yurt dışı iştiraklerimizde çalışanlar arasında **çocuk işçi çalıştırma veya zorla işçi çalıştırma gibi vakalar mevcut değildir.** Şirketimiz bünyesinde, çocuğu olan kadın çalışanlarımıza tüm yasal izinler verilir ve kanun, yönetmelik, toplu sözleşme hükümleri ile belirtilmiş tüm haklar sağlanır. Çocuğu olan erkek çalışanlarımıza verilen doğum izni hakkı ise 5 iş günüdür.

Yurtdışı operasyonlarımız kapsamında, Kuzey Makedonya Ramstore ve Kazakistan Ramstore'de resmi makamların yönlendirmeleri doğrultusunda insan hakları ve fırsat eşitliği kapsamındaki çalışmalar yürütülüyor. Kuzey Makedonya Ramstore'de iç kontrol sistemleri oluşturularak gerekli raporlar resmi makamlara düzenli olarak iletiliyor. Bu konudaki gelişmeler şirket intraneti

aracılığıyla tüm çalışanlara duyuruluyor. Buradaki tüm çalışanlarımızın maaşları ve ek ödemeleri (gece mesai, kıdem, emeklilik vb.) İş Kanunu ve Özel Sektör için Toplu Sözleşme'de belirtildiği şekilde yapılıyor. Raporlama yılında, Kuzey Makedonya Ramstore ve Kazakistan Ramstore operasyonlarımızda ayrımcılık, çocuk işçi ve zorla işçi çalıştırma vakaları tespit edilmedi.

2019 yılında, yurtiçi operasyonlarımız ile birlikte Kuzey Makedonya ve Kazakistan'daki yurt dışı iştiraklerimizde insan hakları uyum bildirimleri doğrultusunda ayrımcılık, çocuk işçiliği ve zorla ve cebren çalıştırma başlıklarındaki beyanlarımız da güvence beyanı kapsamına dahil edilmiştir. Buna ek olarak yurtiçi operasyonlarımızda örgütlenme özgürlüğü ve toplu sözleşme hakkı, temel maaş ve kadınların ücretlerinin erkeklere oranı, insan hakları politikaları/ prosedürleri ile ilgili çalışanların aldığı eğitimler ile ilgili rapordaki beyanlarımız uluslararası ISAE 3000 (Revised) standardına uyumlu şekilde bağımsız olarak doğrulandı. [İnsan Hakları ve Tedarik Zincirinde Bağımsız Güvence Beyanı \(Seçilmiş Kriterler\) Ekler bölümünde incelenebilir.](#)

SENDİKALAŞMA HAKKI

1972 yılından bugüne Şirketimiz, çalışanlarının sendikalaşma hakkına saygı duyulan bir iş ortamı sağlamaktadır. Sendika ve Migros arasındaki yapıcı diyalog, zorla işçi ve çocuk işçi çalıştırmanın ortadan kaldırılması, bütün yerel kural ve yönetmeliklere uyulması, tarafsız ve adil olunması gibi çalışma hayatı ile ilgili konuları kapsıyor. Bu çerçevede, Migros çatısı altında, insan haklarına ve ILO standartlarına uymamak, disiplin cezası veya cezai uygulamayla sonuçlanabiliyor.

Migros ile **Tez-Koop İş Sendikası** arasında, **1 Mayıs 2017 ve 31 Aralık 2019 arasında geçerli** olan ve sözleşme imzalamaya tarihi itibarıyla Migros çalışanlarının yüzde 64'ünü kapsayan toplu iş sözleşmesi imzalandı. **2019 itibarıyla, tüm çalışanlarımızın yaklaşık yüzde 75'i sendika üyesidir.** Toplu iş sözleşmesinde iş sağlığı ve güvenliği kapsamında koruyucu besin yardımı, temizlik malzeme ve araçları, sağlık izni ve ücreti, işyeri doktoru, muayene odası ve ecza dolapları, hastalık ve hafif işlerde çalıştırılacak kişiler, iş elbiseleri ve gereçleri konularını içeren hükümler bulunuyor. Şirketimiz, sendika üyesi çalışanlarına ikramiye, gıda, yol yardımı, bayram harçlığı, izin harçlığı, yakacak yardımı, giyim yardımı ve hak

edış duruma göre prim yan haklarını sağlıyor. Bunların yanında çalışanlarına gerçekleşmesi halinde toplu iş sözleşmesinde belirlenen tutarlarda evlilik, doğum, ölüm yardımı ve çalışanlarının eğitime devam eden çocukları için yılda bir defa tahsil yardımı yapıyor.



Sorumlu Reklam ve Pazarlama

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 417, 417-2

Reklam ve pazarlama faaliyetlerimizde, tanımlı tüm reklam mecraları kapsamındaki, her türlü yönetmelik ve kurallara uyumlu reklam prodüksiyonu ve yayın iletişimi yapmayı taahhüt ediyoruz. Yayın Politikamız gereği 12 yaş altı izleyici kitlesi olan programlar ve kanallarda çocukların tüketimine uygun bulunmayan ürünlerin iletişimi yapılmıyor. Buna ek olarak, işlenmiş gıdalarla ilgili olarak TV tarafında yaptığımız tüm iletişimlerde Sağlık Bakanlığı tarafından belirlenen ekteki akar bant yazılarından uygun olanları ekleyerek iletişim yapıyoruz. Raporlama yılı içerisinde reklam, tanıtım ve sponsorluk faaliyetlerimiz kapsamında ihlal tespit edilmedi ve para cezası alınmadı.



A vibrant collage of various fresh fruits and vegetables arranged around the word "Ekler". The items include a sliced red onion, a red bell pepper ring, a whole purple cabbage, a whole orange, a sliced tomato, a cucumber, a lime, an orange wedge, a halved avocado, a pomegranate seed pod, a head of lettuce, a broccoli floret, a cantaloupe wedge, a watermelon wedge, a kiwi, a strawberry, a radish, a pear, an apple, a mushroom, and a red bell pepper. The word "Ekler" is centered in a bold, red, serif font.

Ekler

Rapor Açıklamaları

GRI 102-10, 102-48, 102-49, 206-1

GÜNCEL SATIN ALMA VE SERMAYE DEĞİŞİKLİĞİ

Şirketimizin 181.054.233 TL olan ödenmiş sermayesinde yıl içinde herhangi bir değişiklik olmadı. Şirketimiz ortaklarından Moonlight Capital S.A. ve Kenan Investments S.A.'nın 29 Kasım 2019 tarihli özel durum açıklamalarında belirtildiği üzere; Moonlight Capital S.A. ve Kenan Investments S.A.'nın sahibi oldukları toplam 20.000.000 TL nominal değerli Migros paylarının satışı gerçekleştirildi. Söz konusu işlem sonrasında, Moonlight Capital S.A.'nın Migros'ta herhangi bir payı kalmamış olup, Kenan Investments S.A.'nın Migros'taki sermaye payı yaklaşık yüzde 11,77 oldu.

2019 yılında 137 yeni mağaza açılışı gerçekleşti ve toplam net satış alanımıza 38 bin metrekarelik alan eklendi.

Raporlama sürecinde, bu gelişmelerin dışında, şirketin büyüklüğü, yapısı, mülkiyeti veya tedarik zincirinde herhangi önemli bir değişiklik olmadı. Önceki raporlara göre yeniden düzenlenen bilgi bulunmamaktadır. Şirketimize 2019 yılı içerisinde, rekabete aykırı davranış veya tekelleşme mevzuatı ihlali kapsamında bir bildirim olmadı.

Öncelikli Konularımızdaki Güncellemeler

GRI 102-49

GÜNCELLENEN ÖNCELİKLİ KONU

Dijital İnovasyon ve Erişim

Kalite, Tazelik ve Hijyen

Sağlıklı Yaşamı Destekleyen Ürün ve Hizmetler

Şeffaf Ürün Bilgilendirmesi

Sorumlu Reklam ve Pazarlama

Gıda İsrafını Engelleme

Atık Toplama ve Geri Dönüşüm

Plastik Atıkları Azaltmak

Engelli Dostu Uygulamalar

İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum

Çalışanların Güçlendirilmesi

Güven ve İtibarın Korunması

Toplum Gelişimi ve İyi Yaşam Bilinci

Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak

Sürdürülebilir Tarım ve Biyoçeşitliliğe Katkı

Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyümek

Veri Gizliliği

Cinsiyet ve Fırsat Eşitliği

İklim Değişikliğiyle Mücadele ve Enerji Yönetimi

DEĞİŞİKLİK

Dijital İnovasyon ve Ürün ve Hizmetlere Erişim öncelikli konuları birleştirdi

Sağlıklı Yaşama Teşvik altında yer alan bu konu ayrı bir madde olarak eklendi

Sağlıklı Yaşama Teşvik altında yer alan bu konu ayrı bir madde olarak eklendi

Sağlıklı Yaşama Teşvik altında yer alan bu konu ayrı bir madde olarak eklendi

Sağlıklı Yaşama Teşvik altında yer alan bu konu ayrı bir madde olarak eklendi

Atık Yönetimi altında yer alan bu konu ayrı bir madde olarak eklendi

Atık Yönetimi altında yer alan bu konu ayrı bir madde olarak eklendi

Atık Yönetimi altında yer alan bu konu ayrı bir madde olarak eklendi

Toplumsal Katkı altında yer alan bu konu ayrı bir madde olarak eklendi

İş Etiği ve Şeffaflık ile Yasalara Uyum öncelikli konuları birleştirdi

Çalışan Bağlılığı ve Gelişimi konusunun adı değişti

Marka İtibarı ve Güvenilirliği konusunun adı değişti

Sağlıklı Yaşama Teşvik konusunun adı değişti.

Sürdürülebilir Büyüme ve Ekonomik Fayda öncelikli konusunun adı değiştirildi

Biyoçeşitliliğin Korunması öncelikli konusunun adı değiştirildi

Sorumlu Tedarik konusunun adı değişti

Paydaş Bilgi Gizliliği ve Güvenliği konusunun adı değişti

Konu adına Cinsiyet Eşitliği ilave edildi

Konu adına Enerji Yönetimi ilave edildi

Sivil Toplum ve Çatı Kuruluşlarla İş Birliklerimiz

GRI 102-12, 102-13, 102-43, 102-44

PAYDAŞ	PROJE ADI	PROJE ROLÜ	ÖNCELİKLİ KONU
Consumer Goods Forum (CGF)	Yönetim Kurulu Eş Başkanlığı	Üye/Aktif Katılımcı	Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyümek
	Gıda İsrafı Koalisyonu	Üye/Aktif Katılımcı	Gıda İsrafını Engelleme
	Ürün Verisi Koalisyonu	Üye/Aktif Katılımcı	Şeffaf Ürün Bilgilendirmesi
	Toplum Sağlığı için İş Birlikleri Koalisyonu Sağlıklı Yaşam Yolculuğu Projesi	Üye/Aktif Katılımcı Proje Lideri	Sağlıklı Yaşamı Destekleyen Ürün ve Hizmetler
One Planet Business for Biodiversity (OP2B)	Rejeneratif Tarım Koalisyonu Zengin Ürün Portföyü Koalisyonu	Üye/Aktif Katılımcı	Sürdürülebilir Tarım ve Biyoçeşitliliğe Katkı
Gıda Perakendecileri Derneği (GPD)	Yönetim Kurulu Başkanı	Üye / Aktif Katılımcı	Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum
Fazla Gıda	Gıdaya Saygı Projesi	Proje Lideri	Gıda İsrafını Engelleme
HAYTAP (Hayvan Hakları Federasyonu)	Kalan Tazeler Küçük Dostlarımıza	Proje Lideri	Gıda İsrafını Engelleme
Ziraat Mühendisleri Odası	Paydaş İlişkileri	Üye	Sürdürülebilir Tarım ve Biyoçeşitliliğe Katkı
Sürdürülebilir Gıda Platformu	Sürdürülebilir Üretim ve Tedarik Konusunda Bilgi Paylaşımı	Üye/Aktif Katılımcı	Sağlıklı Yaşamı Destekleyen Ürün ve Hizmetler Sürdürülebilir Tarım ve Biyoçeşitliliğe Katkı
Türkiye Süt, Et, Gıda Sanayicileri ve Üreticileri Birliği (SETBİR)	Paydaş İlişkileri	Üye	Sağlıklı Yaşamı Destekleyen Ürün ve Hizmetler
Ev Dışı Tüketim Tedarikçileri Derneği (ETÜDER)	Paydaş İlişkileri	Üye	Sağlıklı Yaşamı Destekleyen Ürün ve Hizmetler
Gıda Güvenliği Derneği (GGD)	Migros ile Sağlıklı Büyüme Rehberi Gıda Kaybı ve Etiket Okuma Araştırması Regülasyonlara Görüş Bildirme	Üye/Aktif Katılımcı	Toplum Gelişimi ve İyi Yaşam Bilinci
GS1 Türkiye Vakfı İktisadi İşletmesi	Global Veri Setinin Oluşturulması Verilerin Dijitalleşme ve Standartlaştırılması için Sektörel Dönüşüm	Üye / Aktif KatılımProje uygulayıcısı	Şeffaf Ürün Bilgilendirmesi
Doğal Hayatı Koruma Vakfı (WWF - Türkiye)	Yeşil Ofis	Proje Uygulayıcı	Atık Toplama ve Geri Dönüşüme Katkı İklim Değişikliğiyle Mücadele & Enerji Yönetimi
Çevre Koruma ve Ambalaj Atıkları Değerlendirme Vakfı (ÇEVKO)	Ambalaj Atıklarının Toplanması	Üye / Aktif KatılımProje uygulayıcısı	Atık Toplama ve Geri Dönüşüm

PAYDAŞ	PROJE ADI	PROJE ROLÜ	ÖNCELİKLİ KONU
Deniz Temiz Derneği (TURMEPA)	Bitkisel Atık Yağ Toplama Projesi ile Denizlerin Temizlenmesine Katkı	Üye/Aktif Katılımcı	Atık Toplama ve Geri Dönüşüm
Türk Sanayici ve İş İnsanları Derneği (TÜSİAD)	İş Dünyası Plastik Girişimi	Üye/Aktif Katılımcı	Plastik Atıkları Azaltmak
Etik ve İtibar Derneği (TEİD)	Çalışma Gruplarına Katılım	Üye	İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum
Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği (TKYD)	Kurumsal Yönetim Notu Değerlendirmesi	Üye/Aktif Katılımcı	İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum
Türkiye İç Denetim Enstitüsü (TİDE)	İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum	Üye	İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum
Türkiye Bilişim Vakfı İktisadi İşletmesi (TBV)	Dijital İnovasyon ve Erişim	Üye	Dijital İnovasyon ve Erişim
Blockchain Türkiye Platformu	Dijital İnovasyon ve Erişim	Üye	Dijital İnovasyon ve Erişim Şeffaf Ürün Bilgilendirmesi
LEAD Network EU	Cinsiyet Eşitliği Kapsamındaki Çalışma ve Taahhütlere Katılım	Üye	Cinsiyet ve Fırsat Eşitliği
LEAD Network Türkiye	Kuruluşunda Aktif Katılım ve Dernek Başkanlığı	Üye/Aktif Katılımcı	Cinsiyet ve Fırsat Eşitliği
Yönetim Kurulunda Kadın Derneği (YKKD)	Mentorluk Programına Katılım	Üye/Aktif Katılımcı	Cinsiyet ve Fırsat Eşitliği
Teknolojide Kadın Derneği (WTECH)	Yönetim Kurulu Üyeliği	Üye	Cinsiyet ve Fırsat Eşitliği
Türkiye İnsan Yönetimi Derneği (PERYÖN)	İnsan Kaynakları Süreçleri ile İlgili Bilgi Alışverişi, Konferanslara Katılım	Üye / Aktif Katılım	Çalışanların Güçlendirilmesi
Eğitim ve Gelişim Platformu Derneği (TEGEP)	Çalışan Eğitimleri Süreçlerinde Bilgi Alışverişi	Üye	Çalışanların Güçlendirilmesi
Kurumsal İletişimciler Derneği (KİD)	Paydaş İlişkileri	Üye	Güven ve İtibarın Korunması
Avrupa İletişim Direktörleri Derneği (EACD)	Paydaş İlişkileri	Üye	Güven ve İtibarın Korunması
Türkiye Kalite Derneği (KALDER)	Kalite Yönetimi Süreçlerinde Bilgi Alışverişi	Üye	Kalite, Tazelik ve Hijyen
Uluslararası Yatırımcılar Derneği (YASED)	Paydaş İlişkileri	Üye	Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak
Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB)	Paydaş İlişkileri	Üye	Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak
Milletlerarası Ticaret Odası (ICC)	Paydaş İlişkileri	Üye	Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak
Yatırımcı İlişkileri Derneği (TÜYİD)	Yatırımcı İlişkileri, Finansman Süreçlerinde Bilgi Alışverişi	Üye	Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak
Merkezi Kayıt Kuruluşu (MKK)	Paydaş İlişkileri	Üye	Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak
İstanbul Ticaret Borsası	Paydaş İlişkileri	Üye	Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak

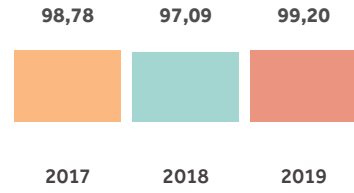
Performans Tabloları

GRI 303-1, 306-1, 306-2

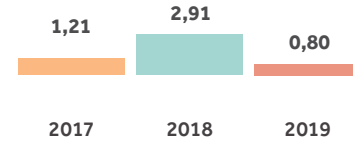
2019 SU TÜKETİM TABLOLARI

Su Deşarj Oranları

Kanalizasyon Deşarj (%)

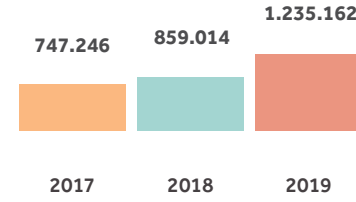


Alıcı Ortalama (Diğer) Deşarj (%)

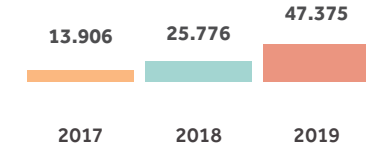


Kaynağına Göre Su Tüketim Miktarları

Şebeke suyu (m³)

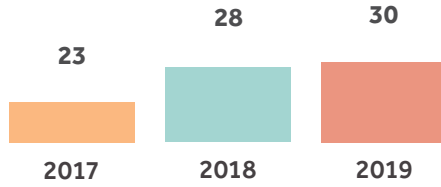


Kuyu suyu (m³)



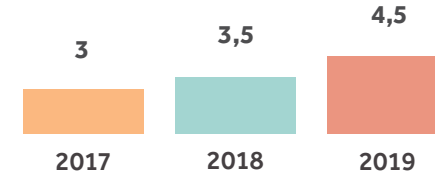
**YILLARA GÖRE GERİ DÖNÜŞÜME KAZANDIRILAN BİTKİSEL ATIK YAĞ,
ATIK PİL VE ELEKTRONİK ATIK MİKTARLARI**

Toplanan Bitkisel Atık Miktarı (ton)



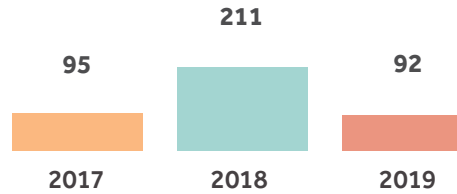
2018 ve 2019 yılları verilerine Migros Sanal Market aracılığıyla evlerden toplanan bitkisel atık yağ miktarları da dahildir.

Toplanan Atık PİL Miktarı (ton)

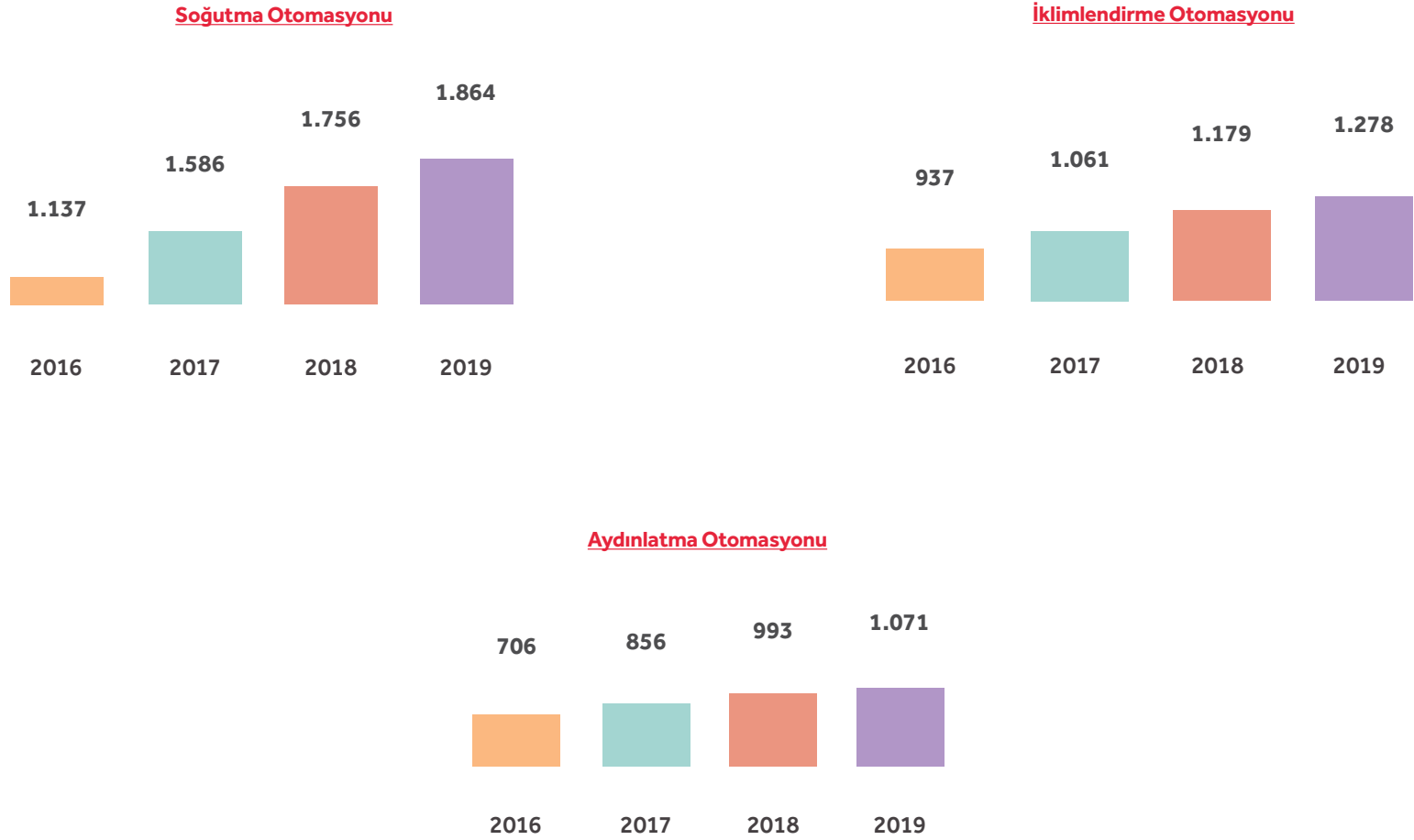


2018 ve 2019 yılları verilerine Migros Sanal Market aracılığıyla evlerden toplanan atık pil miktarları da dahildir.

Müşterilerimizden Toplanan Eletronik Atık Miktarı (ton)



OTOMASYON SİSTEMİ BULUNAN MAĞAZALARIMIZ



ÜRÜN KALİTE DENETİMLERİ

GRI 416-1, 416-2

	Sayı
İç kalite Denetimi Yapılan Yeni Gıda Ürünü	3.115
İç Kalite Denetimi Yapılan Yeni Gıda Dışı Ürün	5.911
İç Kalite Denetimi Yapılan Yeni Ürün	9.026
Akredite Laboratuvarda Denetlenen Ürün*	6.251
Habersiz Mağaza Doğrulama Denetimi	2.695
Hijyen Analizi Yapılan Mağaza Sayısı	1.857
Hijyen Analiz Sayısı (SWAB Analizi)	22.390
Reyon Denetimi Yapılan Taze Ürün	1.752
Migros Sanal Market Süreç Denetim Sayısı	272
Yeni ve Sezonluk Mağaza Uygunluk Denetimi	285
Unlu Mamul ve Sıcak Üretim Yeri Denetim Sayısı	246
Dağıtım Merkezlerinde Kalite Kontrolü Yapılan Ürün Sayısı	2.926.852
Kontrolü Yapılan Sevkiyat Aracı Sayısı**	1.434

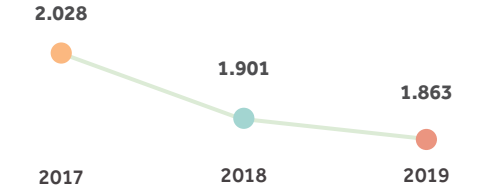
* 6.251 yeni ürünün 35.542 parametre bazında akredite laboratuvarlarda kalite doğrulama analizi yapıldı.

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

YILLARA GÖRE TEDARİKÇİ SAYIMIZ

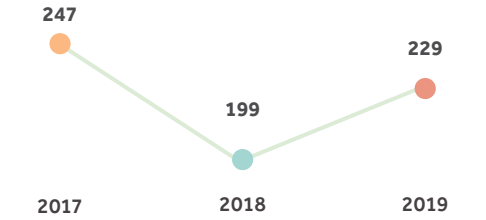
GRI 203-2

Toplam Tedarikçi*



* 1.000 TL ve üzeri alım yaptığımız aktif tedarikçi sayımız

Toplam Yeni Tedarikçi



İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ TABLOLARI

GRI 403-2

2019 Yılı Yaralanma Türüne Göre İş Kazaları*

YARALANMA TÜRÜ	%
Kesilme	33
Kayma / Düşme	15
Cisim Düşmesi	8
Sıkışma	6
Çarpma	9
Diğer	29
Ölümlle sonuçlanan kaza oranı	0

* Mağazalar ve İdari Birimler dahildir.

Cinsiyete Göre İş Kazaları Adedi*

CİNSİYET	SAYI
Erkek	658
Kadın	389
Toplam	1.047

* Mağazalar ve İdari Birimler dahildir.

İNSAN KAYNAKLARI TABLOLARI

GRI 102-8

Yaş Grubuna ve Cinsiyete Göre Çalışan Profili

Yıl	Çalışan Kategorisi	İSTANBUL		İSTANBUL DIŞI			YURT DIŞI İŞTİRAKLER		
		Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Toplam	Kadın	Erkek	Toplam
2019	Tam zamanlı çalışan	3.544	6.553	7.860	12.758	30.715	727	474	31.916
	Yarı zamanlı çalışan	148	122	805	543	1.618	0	0	1.618
	Toplam	3.692	6.675	8.665	13.301	32.333	727	474	33.534

GRI 404-3

Düzenli Performans Gelişim Değerlendirmelerinden Geçen Çalışan Yüzdesi (%)

POZİSYON	KADIN	ERKEK	TOPLAM
Merkez	%36	%64	%100
Mağaza Yönetimi	%26	% 72	%97
Mağaza Çalışanı	%40	%60	%100
Toplam	11.889	19.496	31.385

GRI 402-1

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 yayınlıyoruz.

ÜRETİLEN VE DAĞITILAN DOĞRUDAN EKONOMİK DEĞER

GRI EC 201-1

	%	000 TL
Gelir (Net Satış)	%100,0	23.191.364
Dağıtılan Ekonomik Değer	%86,7	20.114.896
İşletme giderleri	%13,4	3.112.900
Satışların maliyeti (Tedarikçilere yapılan ödemeler)	%73,2	16.986.111
Çalışan giderleri ve yan haklar	%10,0	2.317.764
Sermaye sağlayıcılara yapılan ödemeler	%0,0	0
Banka faiz giderleri (net)	%2,0	466.250
Devlete yapılan ödemeler - Vergi ödemeleri	%0,1	15.593
Yapılan bağışlar	%0,0	292
Elde Tutulan Ekonomik Değer	%13,3	3.076.468

Not: Kur farkı geliri / gideri, türev araçlar gelir / gideri ve diğer finansman giderleri üretilen ve dağıtılan ekonomik değer tablosu kapsamına alınmadı. Devlete yapılan ödeme kaleminin Vergi beyannamesi ile uyuşması için nakit ödeme rakamı kullanıldı.

GRI İçerik İndeksi



GRI Hizmetleri Ekibi, Materiality Disclosures Service kapsamında GRI içerik indeksinin 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 STANDARTLARI	BİLDİRİMLER	AÇIKLAMALAR VE SAYFA NUMARALARI	DIŞ DENETİM
GRI 101: Temel 2016			
GRI 102: Genel Bildirimler 2016			
	Kuruluş Profili		
	102-1 Kuruluşun adı	Rapor Hakkında s. 6	
	102-2 Birincil markalar, ürünler ve hizmetler	Migros Hakkında s. 7 Sağlık ve Gıda Politikası	
	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	Sermaye Yapımız s.93	
	102-6 Hizmet verilen pazarlar	Migros Hakkında s.7 Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s. 53 - 55 Dijital İnovasyon ve Erişim s. 56 - 58	
	102-7 Kuruluşun ölçeği	Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s. 52-54 Dijital İnovasyon ve Erişim s. 56 - 58 Migros 2019 Faaliyet Raporu	
	102-8 Çalışanlar ve diğer işçiler ile ilgili bilgi	Çalışan Profilimiz s.83 İnsan Kaynakları Tabloları s.110	
	102-9 Tedarik Zinciri	Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyümek s. 59 - 62 Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s. 53-55 Sağlıklı Yaşamı Destekleyen Ürün ve Hizmetlerimiz s. 66 - 68	
	102-10 Kuruluş ve tedarik zinciriyle ilgili gerçekleşen değişiklikler	Güncel Satın Alma ve Sermaye Değişikliği s.101	

GRI STANDARTLARI	BİLDİRİMLER	AÇIKLAMALAR VE SAYFA NUMARALARI	DIŞ DENETİM
	102-11 İhtiyati yaklaşım veya ihtiyatlılık ilkesi	Vizyon, Misyon ve Değerlerimiz s. 8, İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum s. 94 -98	
	102-12 Harici girişimler	Üyelikler & Girişimlerimiz s. 20 - 21, Sivil Toplum ve Çatı Kuruluşlarla İş Birliklerimiz s. 103 - 104	
	102-13 Dernek üyeliği	Üyelikler & Girişimlerimiz s. 20 - 21, Sivil Toplum ve Çatı Kuruluşlarla İş Birliklerimiz s. 103 - 104	
	Strateji		
	102-14 En üst düzey karar mercii beyanı	CEO Mesajı s.4	
	Etik Kurallar ve İlkeler		
	102-16 Değerler, ilkeler, standartlar ve davranış normları	Vizyon, Misyon ve Değerlerimiz s.8	
	Yönetişim		
	102-18 Yönetim yapısı	Yönetim Kurulumuzun Yapısı s. 93, Sürdürülebilirlik Komitesi s.12	
	Paydaş Katılımı		
	102-40 Paydaş gruplarının listesi	Paydaşlarımızla İletişim s.18-19	
	102-41 Toplu iş sözleşmesi anlaşmaları	Sendikalaşma Hakkı s. 98, İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği Politikası	
	102-42 Paydaşların belirlenmesi ve seçilmesi	Paydaşlarımızla İletişim s.18-19	
	102-43 Paydaş katılımı yaklaşımı	Paydaşlarımızla İletişim s.18-19, Consumer Goods Forum (CGF) s. 21, Sivil Toplum ve Çatı Kuruluşlarla İş Birliklerimiz s. 103 - 104	
	102-44 Kilit konular ve kaygılar	Paydaşlarımızla İletişim s.18-19, Consumer Goods Forum (CGF) s. 21, Sivil Toplum ve Çatı Kuruluşlarla İş Birliklerimiz s. 103 - 104	
	Raporlama		
	102-45 Konsolide bilançolara veya eşdeğer belgelere dâhil edilen bütün kurumlar	Rapor Hakkında s. 6	
	102-46 Rapor içeriği ve konu sınırlarının tanımlanması	Rapor Hakkında s. 6 Sürdürülebilirlik Konularımızın Önceliklendirilmesi s. 14	

GRI STANDARTLARI	BİLDİRİMLER	AÇIKLAMALAR VE SAYFA NUMARALARI	DIŞ DENETİM
	102-47 Öncelikli konuların listesi	Sürdürülebilirlik Konularımızın Önceliklendirilmesi s. 14, Sürdürülebilirlik Alanındaki Öncelikli Konularımız s. 15, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları Haritası s. 16	
	102-48 Önceki raporlara göre yeniden düzenlenen bilgi	Güncel Satın Alma ve Sermaye Değişikliği s.101	
	102-49 Raporlamadaki değişiklikler	Öncelikli Konularımızdaki Güncellemeler s. 102	
	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 İçerik İndeksi	GRI İçerik İndeksi. 112	
	102-56 Dış güvence	Rapor Hakkında s. 6	
Özel Standart Bildirimler			
GRI 200 Ekonomik Standartlar Serisi			
GRI 201: Ekonomik Performans 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s. 53 - 55	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s. 53 - 55	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s. 53 - 55	
	201-1 Üretilen ve dağıtılan ekonomik değer	Üretilen ve Dağıtılan Ekonomik Değer s. 111	
GRI 202: Pazar Varlığı 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s. 53 - 55	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s. 53 - 55	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s. 53 - 55	
	202-1 Standart başlangıç seviyesi ücretlerinin cinsiyet ve yerel asgari ücrete göre oranı	<i>İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği Politikası</i> Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s. 53 - 55	
GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etkiler 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s. 53 - 55	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s. 53 - 55	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s. 53 - 55	
	203-2 Belirgin dolaylı etkiler	Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s. 53 - 55 Yıllara Göre Tedarikçi Sayımız s. 108	

GRI STANDARTLARI	BİLDİRİMLER	AÇIKLAMALAR VE SAYFA NUMARALARI	DIŞ DENETİM
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum s.94 - 98	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum s. 94 - 98	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum s. 94 - 98	
	205-1 Yolsuzlukla ilgili riskler bakımından değerlendirilen faaliyetler	İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum s. 94 - 98	
GRI 206: Rekabet Karşısı Davranış 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	Güncel Satın Alma ve Sermaye Değişikliği s. 101	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Güncel Satın Alma ve Sermaye Değişikliği s. 101	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Güncel Satın Alma ve Sermaye Değişikliği s. 101	
	206-1 Rekabete aykırı davranışlara, tröstleşme ve tekelleşme faaliyetleri	Güncel Satın Alma ve Sermaye Değişikliği s. 101	
GRI 300 Çevresel Standartlar Serisi			
GRI 302: Enerji 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	İklim Değişikliğiyle Mücadele ve Enerji Yönetimimiz s. 45 -51	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İklim Değişikliğiyle Mücadele ve Enerji Yönetimimiz s. 45 -51	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	İklim Değişikliğiyle Mücadele ve Enerji Yönetimimiz s. 45 -51	
	302-1 Kurum içindeki enerji tüketimi	Enerji Yönetimimiz s. 50-51	
	302-4 Enerji tüketiminin azaltılması	Enerji Yönetimimiz s. 50-51	
GRI 303: Su 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	Sürdürülebilir Su Yönetimimiz s. 36-37	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Sürdürülebilir Su Yönetimimiz s. 36-37	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sürdürülebilir Su Yönetimimiz s. 36-37	
	303-1 Kaynak bazında toplam su çekimi	Kaynağına Göre Su Tüketim Miktarları s. 105	
GRI 304: Biyoçeşitlilik 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	Sürdürülebilir Tarım ve Biyoçeşitliliğe Katkımız s. 25-30	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Sürdürülebilir Tarım ve Biyoçeşitliliğe Katkımız s. 25-30	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sürdürülebilir Tarım ve Biyoçeşitliliğe Katkımız s. 25-30	
	304-1 Biyolojik çeşitlilik değeri yüksek faaliyet sahaları	Sürdürülebilir Tarım ve Biyoçeşitliliğe Katkımız s. 25-30	
	304-2 Faaliyetlerin, ürünlerin ve hizmetlerin biyoçeşitlilik üzerine belirgin etkileri	Sürdürülebilir Tarım ve Biyoçeşitliliğe Katkımız s. 25-30	

GRI STANDARTLARI	BİLDİRİMLER	AÇIKLAMALAR VE SAYFA NUMARALARI	DIŞ DENETİM
GRI 305: Emisyonlar 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	İklim Değişikliğiyle Mücadele ve Enerji Yönetimimiz s. 45-51	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İklim Değişikliğiyle Mücadele ve Enerji Yönetimimiz s. 45-51	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	İklim Değişikliğiyle Mücadele ve Enerji Yönetimimiz s. 45-51	
	305-1 Doğrudan sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 1)	Karbon Ayak İzimiz s. 47	Emisyon Doğrulama Beyanı s.124
	305-2 Dolaylı enerji sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 2)	Karbon Ayak İzimiz s. 47	Emisyon Doğrulama Beyanı s.124
	305-3 Diğer dolaylı sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 3)	Karbon Ayak İzimiz s. 47	Emisyon Doğrulama Beyanı s.124
	305-4 Sera gazı emisyon yoğunluğu	Karbon Ayak İzimiz s. 47	
	305-5 GHG emisyonlarının azaltılması	İklim Değişikliğiyle Mücadele ve Enerji Yönetimimiz s. 45-51	
GRI 306: Atık Sular ve Atıklar 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	Gıda İsrafını Önleme Çalışmalarımız s. 31-35 Sürdürülebilir Su Yönetimimiz s. 36-37 Etkin Atık Yönetimi s. 38 Plastik Atığını Azaltma Çalışmalarımız s. 39-41	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Gıda İsrafını Önleme Çalışmalarımız s. 31-35 Sürdürülebilir Su Yönetimimiz s. 36-37 Etkin Atık Yönetimi s. 38 Plastik Atığını Azaltma Çalışmalarımız s. 39-41	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Gıda İsrafını Önleme Çalışmalarımız s. 31-35 Sürdürülebilir Su Yönetimimiz s. 36-37 Etkin Atık Yönetimi s. 38 Plastik Atığını Azaltma Çalışmalarımız s. 39-41	
	306-1 Kalite ve varış yeri bakımından toplam su tahliyesi	Su deşarj oranları s. 105	
	306-2 Türüne ve bertaraf yöntemine göre atık	Organik Atıktan Enerji Üretimi Çalışmalarımız s. 34 Etkin Atık Yönetimi s.38 Yıllara Göre Geri Dönüşüme Kazandırılan Ambalaj Atık ve Tehlikesiz Atık Miktarları ve Dağılımı s.44 Yıllara Göre Geri Dönüşüme Kazandırılan Bitkisel Atık Yağ, Atık Pil ve Elektronik Atık Miktarları s.106	

GRI STANDARTLARI	BİLDİRİMLER	AÇIKLAMALAR VE SAYFA NUMARALARI	DIŞ DENETİM
GRI 307: Çevresel Uyum 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	Migros İyi Gelecek Planımız s. 13 Çevre Yönetimimiz s. 24	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Migros İyi Gelecek Planımız s. 13 Çevre Yönetimimiz s. 24	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Migros İyi Gelecek Planımız s. 13 Çevre Yönetimimiz s. 24	
	307-1 Çevre kanunu ve düzenlemelerine uyulmaması	Migros İyi Gelecek Planımız s. 13 Çevre Yönetimimiz s. 24	
GRI 308: Tedarikçilerin Çevresel Bakımdan Değerlendirilmesi 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyümek s. 59-62	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyümek s. 59-62	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyümek s. 59-62	
	308-1 Çevresel kriterler bakımdan değerlendirmeye tabi olan yeni tedarikçilerin yüzdesi	Tedarikçi Seçim Süreçlerimiz ve Denetimlerimiz s. 60	
	308-2 Tedarik zincirindeki belirgin ölçekte mevcut ve olası olumsuz çevresel etkiler ve alınan önlemler	Tedarikçi Denetim Sonuçları s. 62	
GRI 400 Sosyal Standartlar Serisi			
GRI 401: İstihdam 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s. 97-98	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s. 97-98	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s. 97-98	
	401-1 İşe yeni alınan çalışanlar ve çalışan devri	Çalışan Profilimiz s. 83	
	401-2 Geçici veya yarı zamanlı çalışanlara sağlanmayan ve tam zamanlı çalışanlara sağlanan yan haklar	Çalışan Memnuniyeti s. 86	
GRI 402: Çalışan Yönetim İlişkileri 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s. 97-98	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s. 97-98	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s. 97-98	
	402-1 Operasyonel değişikliklerle ilgili minimum ihbar süreleri	İnsan Kaynakları Tabloları s. 110	

GRI STANDARTLARI	BİLDİRİMLER	AÇIKLAMALAR VE SAYFA NUMARALARI	DIŞ DENETİM
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği s. 74-77	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği s. 74-77	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği s. 74-77	
	403-1 Resmi müşterek yönetim - işçi sağlık ve güvenlik komitelerinde temsil edilen toplam iş gücü yüzdesi	Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği s. 74-77	
	403-2 Yaralanma türleri ve yaralanma oranları, meslek hastalıkları, kayıp günler, devamsızlık ve işle bağlantılı ölüm sayısı	Performans ve Hedeflerimiz s. 76-77 İş Sağlığı ve Güvenliği Tabloları s. 109	
	403-3 Kaza oranı sık veya belirli hastalıklara yakalanma konusunda riski yüksek mesleki faaliyetlerle uğraşan işçiler	İş Ortamında Emniyet ve Güvenlik s. 75	
	403-4 Sendikalarla yapılan resmi sözleşmeler kapsamındaki sağlık ve güvenliğe ilişkin konular	Sendikalaşma Hakkı s. 98	
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	Çalışanlarımızın Güçlendirilmesi s. 84-86	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Çalışanlarımızın Güçlendirilmesi s. 84-86	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Çalışanlarımızın Güçlendirilmesi s. 84-86	
	404-1 Çalışan başına yıllık ortalama eğitim saati	Çalışan Gelişimine Katkı s. 85-86	
	404-2 Çalışan gelişimini destekleyen yetenek yönetimi ve yaşam boyu öğrenim programları	Yetenek ve Kariyer Yönetimi s. 84-85 Çalışan Gelişimine Katkı s. 85-86	
	404-3 Düzenli performans gelişim değerlendirmelerinden geçen çalışan yüzdesi	Yetenek ve Kariyer Yönetimi s. 84-85 Düzenli Performans Gelişim Değerlendirmelerinden Geçen Çalışan Yüzdesi s. 110	
GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	Cinsiyet ve Fırsat Eşitliği s. 87-88	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Cinsiyet ve Fırsat Eşitliği s. 87-88	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Cinsiyet ve Fırsat Eşitliği s. 87-88	
	405-1 Yönetişim organlarının ve çalışanların çeşitliliği	Şirket İçi Cinsiyet Eşitliği Çalışmalarımız s. 87	
	405 -2 Taban maaş ve kadınların ücretlerinin erkeklere oranı	Cinsiyet ve Fırsat Eşitliği s. 87-88	Bağımsız Güvence Beyanı

GRI STANDARTLARI	BİLDİRİMLER	AÇIKLAMALAR VE SAYFA NUMARALARI	DIŞ DENETİM
GRI 406: Ayrımcılığın Önlenmesi 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	Kurumsal Politikalara ve Etik Kurallara Uyum s. 96 İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s. 97-98	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Kurumsal Politikalara ve Etik Kurallara Uyum s. 96 İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s. 97-98	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Kurumsal Politikalara ve Etik Kurallara Uyum s. 96 İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s. 97-98	
	406-1 Ayrımcılık vakalarının ve alınan düzeltici önlemlerin alınması	Kurumsal Politikalara ve Etik Kurallara Uyum s. 96 İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s. 97-98	Bağımsız Güvence Beyanı
GRI 407: Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	Sendikalaşma Hakkı s. 98	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Sendikalaşma Hakkı s. 98	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sendikalaşma Hakkı s. 98	
	407-1 Örgütlenme ve sözleşme hakkının desteklenmesi için alınan önlemler	Sendikalaşma Hakkı s. 98	Bağımsız Güvence Beyanı
GRI 408: Çocuk İşçiliği 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyümek s. 59-62 Kurumsal Politikalara ve Etik Kurallara Uyum s. 96 İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s. 97-98	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyümek s. 59-62 Kurumsal Politikalara ve Etik Kurallara Uyum s. 96 İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s. 97-98	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyümek s. 59-62 Kurumsal Politikalara ve Etik Kurallara Uyum s. 96 İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s. 97-98	
	408-1 Çocuk işçiliği konusunda belirgin risk taşıdığı belirlenen faaliyetler ve tedarikçiler	Tedarikçi Denetim Sonuçları s. 62 İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s. 97-98	Bağımsız Güvence Beyanı

GRI STANDARTLARI	BİLDİRİMLER	AÇIKLAMALAR VE SAYFA NUMARALARI	DIŞ DENETİM
GRI 409: Zorla veya Cebren Çalıştırma 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyümek s. 59-62 Kurumsal Politikalara ve Etik Kurallara Uyum s. 96 İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s. 97-98	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyümek s. 59-62 Kurumsal Politikalara ve Etik Kurallara Uyum s. 96 İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s. 97-98	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyümek s. 59-62 Kurumsal Politikalara ve Etik Kurallara Uyum s. 96 İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s. 97-98	
	409-1 Zorla veya cebren çalıştırma vakaları bakımından belirgin risk ettiği belirlenen faaliyetler ve tedarikçiler	Tedarikçi Denetim Sonuçları s. 62 İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s. 97-98	Bağımsız Güvence Beyanı
GRI 412: İnsan Hakları Değerlendirmeleri 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s. 97-98	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s. 97-98	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s. 97-98	
	412-1 İnsan hakları incelemelerine veya etki değerlendirmelerine tabi olmuş faaliyetler	İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s. 97-98	
	412-2 İnsan hakları eğitimlerinin toplam saati ve eğitim alan çalışanların toplam çalışan sayısına oranı	İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s. 97-98	Bağımsız Güvence Beyanı
GRI 413: Yerel Toplamlar 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Toplum Sağlığını Destekleyen Projelerimiz s. 69-71 Toplumda Cinsiyet Eşitliğini Destekleyen Projelerimiz s. 89 Toplumsal Katkı Sağlayan İş Birliklerimiz s. 90-91	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Toplum Sağlığını Destekleyen Projelerimiz s. 69-71 Toplumda Cinsiyet Eşitliğini Destekleyen Projelerimiz s. 89 Toplumsal Katkı Sağlayan İş Birliklerimiz s. 90-91	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Toplum Sağlığını Destekleyen Projelerimiz s. 69-71 Toplumda Cinsiyet Eşitliğini Destekleyen Projelerimiz s. 89 Toplumsal Katkı Sağlayan İş Birliklerimiz s. 90-91	

GRI STANDARTLARI	BİLDİRİMLER	AÇIKLAMALAR VE SAYFA NUMARALARI	DIŞ DENETİM
	413-1 Yerel toplum katılımı, etki değerlendirmeleri ve gelişim programlarının uygulandığı operasyonların yüzdesi	Toplum Sağlığını Destekleyen Projelerimiz s. 69-71 Toplumda Cinsiyet Eşitliğini Destekleyen Projelerimiz s. 89 Toplumsal Katkı Sağlayan İş Birliklerimiz s. 90-91 Engelli Dostu Uygulamalarımız s. 82	
GRI 414: Tedarikçilerin Sosyal Bakımdan Değerlendirilmesi 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyümek s. 59-62	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyümek s. 59-62	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyümek s. 59-62	
	414-1 Sosyal kriterler açısından taranan yeni tedarikçilerin yüzdesi	Tedarikçi Seçim Süreçlerimiz ve Denetimlerimiz s. 60	Bağımsız Güvence Beyanı
	414-2 Tedarik zincirindeki olumsuz sosyal etkiler ve alınan önlemler	Tedarikçi Denetim Sonuçları s. 62	Bağımsız Güvence Beyanı
GRI 416: Müşteri Sağlığı ve Güvenliği 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	Kalite, Tazelik ve Hijyen s. 64-65 Sağlıklı Yaşamı Destekleyen Ürün ve Hizmetlerimiz s. 66-68 Toplum Sağlığını Destekleyen Projelerimiz s. 69-71 Şeffaf Ürün Bilgilendirmesiyle Bilinçli Alışverişe Destek s. 72-73	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Kalite, Tazelik ve Hijyen s. 64-65 Sağlıklı Yaşamı Destekleyen Ürün ve Hizmetlerimiz s. 66-68 Toplum Sağlığını Destekleyen Projelerimiz s. 69-71 Şeffaf Ürün Bilgilendirmesiyle Bilinçli Alışverişe Destek s. 72-73	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Kalite, Tazelik ve Hijyen s. 64-65 Sağlıklı Yaşamı Destekleyen Ürün ve Hizmetlerimiz s. 66-68 Toplum Sağlığını Destekleyen Projelerimiz s. 69-71 Şeffaf Ürün Bilgilendirmesiyle Bilinçli Alışverişe Destek s. 72-73	
	416-1 Sağlık ve güvenlik etkileri bakımından değerlendirilen ürün ve hizmetlerin oranı	Ürünlerin Kalite Kontrol Süreçleri ve Denetimler s. 65 Ürün Kalite Denetimleri s. 108	
	416-2 Ürünlerin ve hizmetlerin sağlık ve güvenlik etkileri ile ilgili uyumsuzluk vakaları	Ürünlerin Kalite Kontrol Süreçleri ve Denetimler s. 65 Ürün Kalite Denetimleri s. 108	

GRI STANDARTLARI	BİLDİRİMLER	AÇIKLAMALAR VE SAYFA NUMARALARI	DIŞ DENETİM
GRI 417: Pazarlama ve Etiketleme 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	Sorumlu Reklam ve Pazarlama s. 99	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Sorumlu Reklam ve Pazarlama s. 99	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sorumlu Reklam ve Pazarlama s. 99	
	417-1 Ürün ve hizmet bilgileri ve etiketleme için gereklilikler	Ürünlerin Kalite Kontrol Süreçleri ve Denetimler s.65 Şeffaf Ürün Bilgilendirmesi ve Bilinçli Alışverişe Destek s. 72	Bağımsız Güvence Beyanı
	417-2 Ürün ve hizmet bilgileri ve etiketlemeyle ilgili uyumsuzluk vakaları	Sorumlu Reklam ve Pazarlama s. 99	
GRI 418: Müşteri Gizliliği 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	İyi Müşteri Deneyimi s. 79-80 Veri Gizliliği s. 81	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İyi Müşteri Deneyimi s. 79-80 Veri Gizliliği s. 81	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	İyi Müşteri Deneyimi s. 79-80 Veri Gizliliği s. 81	
	418-1 Müşteri gizliliğinin ihlali ve müşteri verilerinin kaybı ile ilgili doğrulanmış şikayetler	İyi Müşteri Deneyimi s. 79-80 Veri Gizliliği s. 81	
GRI 419: Sosyo-Ekonomik Uyum 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s. 53-55	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s. 53-55	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s. 53-55	
	419-1 Sosyal ve ekonomik alanda kanun ve yönetmeliklere uyumsuzluk	İstihdam ve Yerel Kalkınmaya Katkımız - Kamu s. 55	



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

Bağımsız Güvence Raporu

Migros Ticaret A.Ş.'nin ("Şirket" veya "Migros") Migros'un iştirakleri olan "RAMSTORE MACEDONIA DOO" ve "RAMSTORE KAZAKHSTAN LIMITED SİRKETİ" (bundan sonra ikisi birlikte "Migros İştirakleri" olarak anılacaktır) talebi doğrultusunda sorumluluğumuz, Migros'un 2019 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 ve Migros İştirakleri'nin 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 Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş., a Turkish corporation and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative, a Swiss entity.



- 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

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

- Ayrımcılık vaka sayısı -Küresel Raporlama İnisyatifi GRI 406-1 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

Yönetimin Sorumlulukları

Seçilmiş Bilgiler'in GRI Sürdürülebilirlik Raporlaması Standartları'na ve Şirketi'nin ve Migros İştirakleri'nin 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 hileli 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 İlişkin 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 göstermektedir.

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 performansıyla 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, 24 Haziran 2020



Carbon Footprint Verification

Verification Opinion Statement

This is to verify that:

Migros Ticaret A.S.

Turgut Özal Cd. No:12
34758, Ataşehir, İstanbul, Turkey

Holds Statement No: **GHGEV 709258**

EMISSIONS DETAILS	
Reporting Year(s):	01/01/2019-31/12/2019
Date of Emissions Report:	30.04.2020
Scope 1 Emissions in tCO ₂ e	n/a
Scope 2 Emissions in tCO ₂ e	n/a
Scope 3 Emissions in tCO ₂ e	75,912
Total Reported Emissions in tCO ₂ e	75,912

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

OPINION - verified:	BSI Group Eurasia Certification Services Inc has conducted a verification of the greenhouse gas data reported by Migros Ticaret A.S. in its Emissions Report dated 30 th April 2020 and presented above. On the basis of the verification work undertaken (see Annex 1) these data are fairly stated.
---------------------	--

OPINION - verified with comments:	As a result of verification procedures, it is the opinion of BSI with limited assurance that: The Greenhouse Gas Emissions for the period from 01/01/2019 to 31/12/2019 is 75,912 tonnes of CO ₂ equivalent (materiality level is 10%). No material misstatements in the selected base year Greenhouse Gas Emissions calculation for Migros Ticaret A.S. were revealed. Data quality was considered acceptable in meeting the principles as set out in ISO 14064-1:2006.
-----------------------------------	---

Lead Verifier :	Furkan Sadıkoğlu
Technical Reviewer :	Mehmet Kumru
Signed on behalf of BSI Group Eurasia Certification Services Inc :	Yanca Çakır
Date of Opinion :	18.05.2020




ANNEX 1 - BASIS OF THE OPINION

Objectives and scope of the Verification:	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.
Responsibilities:	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) : - any information or assessments relating to the disclosed data are inconsistent with the verification findings; or - the verification team has not received all the information and explanations that it requires to conduct its examination; or - we become aware of additional information, the omission of which may result in the reported data being materially misstated or misleading. 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).
Work performed & basis of the opinion:	We conducted our examination having regard to the reference documents 1-# 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-# 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.
Reference documents cited :	Conduct of the Verification 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 Rules etc of the GHG Program A) ISO14064-1:2006 - Part 1 - Specification with guidance at organizational level for quantification and reporting of greenhouse gas emissions and removals





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	



Carbon Footprint Verification
Verification Opinion Statement

This is to verify that:

Migros Ticaret A.S.

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

Holds Statement No: **GHGEV 709258**

EMISSIONS DETAILS	
Reporting Year(s):	01/01/2019-31/12/2019
Date of Emissions Report:	30.04.2020
Scope 1 Emissions in tCO ₂ e	265,117
Scope 2 Emissions in tCO ₂ e	243,558
Scope 3 Emissions in tCO ₂ e	n/a
Total Reported Emissions in tCO ₂ e	508,675

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

OPINION - verified:	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 30 th April 2020 and presented above. On the basis of the verification work undertaken (see Annex 1) these data are fairly stated.
---------------------	---

OPINION - verified with comments:	As a result of verification procedures, it is the opinion of BSI with limited assurance that: The Greenhouse Gas Emissions for the period from 01/01/2019 to 31/12/2019 is 508,675 tonnes of CO ₂ 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 :	Furkan Sadıkoğlu
Technical Reviewer :	Mehmet Kumru
Signed on behalf of BSI Group Eurasia Certification Services Inc :	Yonca Çakır
Date of Opinion :	18.05.2020





ANNEX 1 - BASIS OF THE OPINION

Objectives and scope of the Verification:	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.
Responsibilities:	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) : - any information or assessments relating to the disclosed data are inconsistent with the verification findings; or - the verification team has not received all the information and explanations that it requires to conduct its examination; or - we become aware of additional information, the omission of which may result in the reported data being materially misstated or misleading. 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).
Work performed & basis of the opinion:	We conducted our examination having regard to the reference documents 1-# 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-# 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.
Reference documents cited :	Conduct of the Verification 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 Rules etc of the GHG Program A) ISO14064-1:2006 - Part 1 - Specification with guidance at organizational level for quantification and reporting of greenhouse gas emissions and removals




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	





surdurulebilirlik.migroskurumsal.com

İletişim Bilgilerimiz

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

Raporlama Danışmanı

SUSTAiNOVA Sustainability Consulting

SUSTAiNOVA
Sustainability Consulting

Yasal Uyarı

Migros Sürdürülebilirlik Raporu 2019'da 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 2019'un her hakkı Migros Ticaret A.Ş.'ye aittir.