



2021 ENTEĞRE RAPORU

İçindekiler

Giriş

- 04 CEO Mesajı
- 06 Rapor Hakkında
- 08 Migros İyi Gelecek Planımız
- 12 2021 Yılında Öne Çıkan Gelişmeler

Kurumsal Profilimiz

- 16 Migros Hakkında
- 17 Mağazalarımız ve Faaliyetlerimiz
- 18 Faaliyet Ortamımız
- 21 Tedarik Zinciri Şemamız
- 22 Değer Yaratma Modelimiz
- 26 2021 Yılı Önceliklendirme Matrisimiz

Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak

- 29 | Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak

Çalışanlarımıza İyi Gelecek

- 34 Çalışan Profilimiz
- 35 Çalışanlarımızın Güçlendirilmesi
- 41 Çalışan Memnuniyeti
- 44 Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği
- 49 Cinsiyet ve Fırsat Eşitliği

Müşterilerimize ve Paydaşlarımıza İyi Gelecek

- 58 İyi Müşteri Deneyimi Odaklı Yaklaşımımız
- 59 Kalite, Tazelik ve Hijyen
- 63 Sağlıklı Yaşamı Destekleyen Ürün ve Hizmetlerimiz
- 68 Müşterilerimizle Etkili İletişim
- 71 Toplumsal Katkı Sağlayan Projelerimiz ve İş Birliklerimiz
- 76 Engelli Dostu Uygulamalarımız
- 77 Sorumlu Reklam ve Pazarlama
- 78 Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyümek

Dünyamıza İyi Gelecek

- 85 Çevre Yönetimimiz
- 87 İklim Değişikliğiyle Mücadele ve Enerji Yönetimimiz
- 97 Sürdürülebilir Su Yönetimimiz
- 100 Sürdürülebilir Tarım ve Biyoçeşitliliğe Katkımız
- 105 Gıda İsrafını Önleme Çalışmalarımız
- 113 Etkin Atık Yönetimimiz

Yenilikçi Dönüşüme İyi Gelecek

- 122 Dijitalleşme ve Yenilikçi Uygulamalarımız
- 129 Ürün Bilgilerinin Şeffaf ve Hızlı Akışı
- 131 Gizlilik ve Veri Güvenliği

Sorumlu ve Şeffaf Yönetişim Yaklaşımımız

- 133 Değer Yaratma Odaklı Yönetişim Anlayışımız
- 141 Risk Yönetimimiz
- 146 İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum
- 151 Paydaşlarımızla İletişim
- 153 Üyelikler, İş Birlikleri ve Girişimlerimiz

Ekler

- 158 Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri
- 167 GRI Standartları İçerik Endeksi
- 181 Paydaş Kapitalizmi Göstergeleri Endeksi
- 184 Entegre Raporlama Çerçevesi İçerik Endeksi
- 187 Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına Katkımız
- 188 İnsan Hakları ve Tedarik Zincirinde Bağımsız Güvence Beyanı
- 190 Sera Gazı Emisyonları Doğrulama Beyanı

Giriş

- CEO Mesajı
- Rapor Hakkında
- Migros İyi Gelecek Planımız
- 2021 Yılında Öne Çıkan Gelişmeler

CEO Mesajı



Değerli Paydaşlarımız,

Migros olarak, 67 yıldır hep geleceğe baktık. Çalışanlarımız, müşterilerimiz, tedarikçi ve çiftçilerimiz, iş ortaklarımız ve yatırımcılarımızla, sahip olduğumuz büyük ekosistem için yarattığımız değeri katlamaya odaklandık. Müşterilerimize daha kaliteli ve daha iyi ürün ve hizmet sunmayı, çalışanlarımıza yatırım yapmayı, tedarikçilerimizle birlikte sürdürülebilir büyümeyi, içinde bulunduğumuz topluma katkı sağlamayı, gezegenimizin ve kaynaklarımızın korunması için sorumluluk almayı ilke edindik. İnovatif çözüm ve uygulamalarımızla sektörümüzde yaşanan dönüşüme öncülük ettik. Bu yaklaşımımız sürdürüle-

bilirliği, dev ekosistemimizin doğal yapı taşı haline getirdi. Migros İyi Gelecek Planımız da bu yaklaşımımız doğrultusunda oluştu ve bize bir yol haritası sundu. Hayata geçirdiğimiz proje ve uygulamalarımız, yıllık performansımız ve her yıl daha zorlayıcı hale getirdiğimiz hedeflerimiz doğrultusunda hazırladığımız sürdürülebilirlik raporlarımız ile aslında geleceğe bir mektup yazıyoruz. Bu yıl sürdürülebilirlik raporumuzu, **gıda perakende sektöründe bir ilk olarak Entegre Rapor formatında** hazırladık. Entegre düşünce yaklaşımına uygun olarak, tüm çalışmalarımızı, 6 sermaye ögemizin katkı ve etkilerine işaret ederek aktarmaya çalıştık. Ekosistemimizin gücünü arkamıza alarak, hem onlarla birlikte hem de onlar için belirlediğimiz 2030 ve 2050 hedeflerimizle, bugün attığımız adımların, ektiğimiz tohumların, verdiğimiz sözlerin geleceğe ışık tutmasını amaçlıyoruz.

İklim değişikliğiyle mücadele için hedefimizde çıtayı yükselttik: 1,5 °C senaryosuna uyumlu bilime dayalı hedef (SBT) verdik.

Dünya Ekonomik Forumu'nun ekonomi odaklı bir kuruluş olmasına karşın, yayımladığı 2021 Küresel Risk Raporu'nda, dünyayı önümüzdeki yıllarda bekleyen en büyük risklerin iklim değişikliği ve sürdürülebilirlikle bağlantılı olduğu görülüyor. Bu yıl Paris İklim Anlaşması meclisimizden geçti ve Türkiye 2053 yılına kadar karbon net sıfır olma hedefini açıkladı. İklim değişikliğinin olumsuz etkilerini kısıtlamak amacıyla küresel ısınmayı bu yüzyılda 1,5 °C ile sınırlı tutmak için bilime dayalı hedef vermek şart haline geldi. Biz de bu doğrultuda, karbon ayak izimizi azaltma hedefimizde çıtayı yükselttik. Daha önce satış metrekaremiz başına karbon azaltımı olarak takip ettiğimiz hedefimizi

“Kapsam 1 ve Kapsam 2 karbon salımımızı, 2020 yılına kıyasla 2030 yılına kadar mutlak %42 azaltma” olarak yeniledik ve karbon net sıfır hedefi yolunda somut adımlarla ilerliyoruz. Hedefimizin **1,5 °C senaryosu ile uyumlu bilime dayalı metod** olduğunu onaylatmak için de SBTi'ye (Science-Based Target Initiative) başvuracağız. Bu doğrultuda, patenti Migros'a ait olan sulu soğutma sistemini yaygınlaştırma kararı aldık. Soğutucu dolaplarda gaz yerine, soğutulmuş su dolaştırarak gaz kullanımı ve kaçaklarını %90 oranında azaltan sulu soğutma sistemimizi yeni açacağımız tüm mağazalarımızda kullanacağız.

Ekosistem ekonomisi yaklaşımımız Financial Times'ta örnek gösterildi.

İklim değişikliği, tüm dünyada iklim adaleti kavramının da sorgulanmasına neden oluyor. İklim değişikliği sebebiyle yaşanan olağanüstü hava olayları, coğrafi değişimler ve su kaynaklarına ulaşımın zorlaşması ile tarımsal verimlilik olumsuz etkileniyor. Bu sebeple modern tarımın gelişmesi, organize tarım ve yeni jenerasyonun çiftçiliğe özendirilmesi gün geçtikçe daha da önemli bir konu haline geliyor. Çiftçilerimizle Türkiye'nin tarım haritasını birlikte çıkararak doğru zamanda, doğru ürünün, iyi fiyatla tüketiciye ulaşmasını sağlıyoruz. Tarım Kredi Kooperatifleri ile çalışarak, küçük üretici ve çiftçilerimizin pazarda yer bulmasını destekliyoruz. Özellikle, kadın çiftçilerin hem üretim süreçlerinde hem de pazarda güçlendirilmesi için kadın kooperatiflerine eğitimler veriyor, standartlarımıza uygun hale gelen ürünlerini de raflarımıza taşıyoruz. Bununla birlikte, ülkemizdeki tarım uygulamalarından, sürdürülebilir üretim yöntemlerini ve izlenebilirliği yaygınlaştırmak amacıyla gerçekleştirilen en büyük adımlardan olan İyi Tarım

Uygulamalarının (İTU) ilk günden beri tam destekçisiyiz. Bugüne kadar 1 milyon ton İTU'lu meyve – sebze tedarik ettik ve 2022 yılında, yıllık tedarik tonajımızı %20 artırmayı hedefledik. Rejeneratif tarım ve tarımsal ürünlerin karbon emisyonlarının azaltılması adına çalışmalara başladık. Yerelde üretilen ürünlerin öncelikli olarak yakın bölgelerdeki mağazalarımızda satışını sağlıyoruz. Ayrıca, mağazalarımızda yerel markalara geniş yer veriyoruz. Böylece, ulaşım kaynaklı karbon emisyonunun da azalmasına katkı sağlıyoruz. Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları 12.3 doğrultusunda, 2030 yılına kadar gıda imha %50 azaltma hedefimiz bulunuyor. Operasyonel iyileştirmeler, otomatik sipariş sistemi, gıda ömrünü uzatan inovatif paketleme sistemleri, tüketici bilinçlendirme çalışmaları, organik atıklardan enerji elde etme ve gıda bağıışı gibi uygulamalar ile gıda imha oranlarımızda yalnızca 3 yılda %22'lik bir azalma sağlayarak hedefimizi neredeyse yarılardık. Yakaladığımız bu etkiyi tüm değer zincirimize yansıtılabilmek için Dünya Kaynakları Enstitüsü (WRI) tarafından yürütülen uluslararası "10x20x30" girişimine 23 tedarikçi firmamız ile dahil olduk. Financial Times'ın sürdürülebilirlik platformunda ekosistem ekonomisi yaklaşımımız, çiftçilerle ve kadın kooperatifleri ile yaptığımız iş birliği, biyoçeşitliliğe sunduğumuz katkı ve gıda israfıyla mücadele çalışmalarıyla global anlamda örnek gösterildik.

Müşterilerimizin bütçelerini ferahlatan fiyatlar ve çeşitlilik gösteren ihtiyaçlarına eksiksiz ve hızlı çözüm.

Dijitalleşme odağımız ve yenilikçi uygulamalarımızla çevresel ayak izimizi azaltırken, müşterilerimiz ve paydaşlarımızla hızlı ve şeffaf bilgi akışını sağlıyoruz. Çoklu kanal yaklaşımımız ile mağazalarımız ve online kanallarımızı birlikte büyütüyor ve her noktadan aynı hizmet kalitesini sunuyoruz. Tedarikçilerimizle birlikte, müşterilerimize en iyi fiyatları sunarak bütçelerini ferahlatmak için var gü-

cümüzle çalışıyoruz. Müşterilerimizin online alışverişlerini daha kolaylaştırmak için Migros Sanal Market, Migros Hemen, Migros Ekstra ve en son gelişmemiz olarak Migros Yemek hizmetlerimizi aynı uygulamaya taşıdık. Macroonline ile gurme lezzetler, TazeDirekt ile de doğal lezzetleri tercih eden müşterilerimiz için ayrıcalıklı hizmet sunmayı sürdürdük. Bu alana odağımızı artırmak ve karar süreçlerimizi hızlandırmak amacıyla da online kanallarımızı ayrı bir şirket yapılanması altında birleştirdik. Ürün toplama ve teslimat süreçlerimizi hızlandırmak için ise TARO isimli, alanında bir ilk olan, insan destekli robotumuzu kullanmaya başladık ve online siparişlerde ürün toplama hızımızı 5 kat artırdık. Ayrıca, temassız ödemeyi desteklemek ve müşterilerimizin hızlı, kolay, güvenli şekilde finansal işlemlerini gerçekleştirebilmelerini sağlamak için MoneyPay mobil uygulamamızı devreye aldık. Tamamıyla Migros iştiraki olan ve Türkiye'nin ilk perakende medya firması olan Mimed'a'yı hayata geçirdik. Perakende verileri ve medya kanallarını bir araya getirerek markaların tüketicilere ulaşması için fırsat sağlıyoruz. Diğer yandan, sektörümüzde her geçen gün değişkenlik gösteren ihtiyaç ve beklentilere yenilikçi ve çevik yanıtlar sunmak ve girişimci iş birlikleri oluşturmak amacıyla Migros Up platformumuzu kurduk. Migros Up ile 50'den fazla start-up, iş birimlerimizle buluştu ve 4'üyle ortak inovasyon projesini başlatıp 3 ay gibi kısa bir sürede tamamladık.

İlerlememizde kilit role sahip çalışanlarımıza yatırım yapıyoruz.

Migros çatısı altında görev alan tüm çalışma arkadaşlarım, Migros'un sektörümüzde farklılaşmasını sağlayan, ilerlememizde kilit role sahip olan en büyük güçlerindedir. Bu yıl 3 milyonu aşkın 'çalışan x saat' eğitim sağlayarak, çalışanlarımızın mesleki ve kişisel gelişimlerini destekledik. Kariyer Tarifleri uygulamamızla, tamamen

şeffaf ve fırsat eşitliği ilkesine uygun şekilde yürütülen terfi süreçlerimizde, yönetici pozisyonlarımızın %98'ini iç kaynaklarımızdan karşıladık. Toplumun her kesiminde olduğu gibi şirketimiz içinde de toplumsal cinsiyet eşitliğini destekleyen adımlarımızı sürdürdük. Yöneticilerde kadın oranını artırma hedefimizi %35 olarak yukarı yönlü güncelledik. Nihai hedefimiz ise her mağazamızda en az 1 kadın yöneticimizin olması. Bugüne kadar binlerce kadına sertifikalı eğitimler veren Aile Kulüplerimizi fiziki eğitimler kısıtlandığında da devam edebilmesi için sosyal medya ve dijital kanallarımıza taşıdık. 2021 yılında Aile Kulüplerimiz ile Migros Perakende Akademisi'nin güçlerini birleştirerek Migros Kadın Akademisi'ni kurduk ve 3 yıl içerisinde 1 milyon kadına eğitim vermeyi hedefledik.

İlk Entegre Raporumuzu Geleceğin Renkleriyle bezedik.

2021 yılında bizi heyecanlandıran gelişmelerden birkaç örneği sizinle paylaşmak istedim. Migros İyi Gelecek Planımız çerçevesinde yürüttüğümüz tüm çalışmalarımızın detaylarına yayımlanmış olduğumuz ilk Entegre Raporumuzdan ulaşabilirsiniz. Şimdiye kadar yaptığımız çalışmaları aktarırken geleceğin renkleriyle bezemeye çalıştık. Bu rapor, perakende sektöründe sürdürülebilirlikte öncü olan Migros'tan 'Geleceğe Mektup'tur. Ekosistemimizdeki tüm paydaşlarımıza, her zaman daha iyisini hedeflememiz için bize duydukları güven ve sağladıkları güç için teşekkür ediyorum.

Saygılarımla,



Ö. Özgür Tort
İcra Başkanı


Rapor Hakkında



Migros Ticaret A.Ş. olarak, kurumsal yönetimin ana ilkeleri olan şeffaflık, hesap verebilirlik, sorumluluk ve adil ilkeleri ışığında faaliyetlerimizi ve paydaşlarımızla ilişkilerimizi sürdürüyoruz. 2020 yılına kadar, ekonomik, çevresel, sosyal ve yönetim alanında yarattığımız değeri ve sürdürülebilirlik performansımızı, şeffaflıkla yayımladığımız sürdürülebilirlik raporları aracılığı ile düzenli olarak tüm paydaşlarımızla paylaştık. 2021 yılında ise **“fark yaratan alışveriş deneyimi ile her zaman güvenilen ve**

tercih edilen ilk adres olmak” vizyonumuz ve temel değerlerimiz doğrultusunda, performansımızı, değer yaratma yaklaşımımızı ve yarattığımız değeri şeffaf bir şekilde **Değer Raporlama Vakfı (Value Reporting Foundation)** tarafından yürütülmekte olan **Uluslararası Entegre Raporlama Çerçevesi’ne (<IR>)** uygun olarak raporladık. **Sektörümüzün ilk entegre raporunu** sizlerle paylaşmaktan memnuniyet duyuyoruz.

Uzun dönem hedeflerimizi; hizmet verdiğimiz ve öncülerinden biri olduğumuz sektördeki güncel gelişmeleri ve küresel trendleri göz önünde bulundurarak belirliyoruz. Bununla birlikte, hedeflerimizle uyumlu olan ve **Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları’na** hizmet eden projeleri hayata geçirmek için var gücümüzle çalışıyoruz. Entegre raporumuz kapsamında, 6 sermaye ögesi çerçevesinde şekillenen değer yaratma yaklaşımımız ile sürdürülebilirlik hedeflerimiz doğrultusunda attığımız adımları ve performansımızı ayrıntılı olarak paylaşıyor; değer yaratma modelimiz aracılığı ile tüm paydaşlarımız için yarattığımız değeri yansıtıyoruz. Raporumuzda sürdürülebilirlik anlayışımızı, kurumsal yönetim yaklaşımımızı ve faaliyet alanlarımızı ayrıntılı olarak sizlere sunuyoruz.

İnsan Hakları ve Tedarik Zincirinde Bağımsız Güvence Beyanı ile ISO 14064-3 Sera Gazı Emisyonları Doğrulama Beyanına uygun şekilde gerçekleştirilen denetimler sonucunda almış olduğumuz doğrulama beyanına raporumuzun **‘Ekler’** bölümünden ulaşabilirsiniz. 

Raporumuzda yer verdiğimiz bu bilgi ve veriler, Migros Sürdürülebilirlik Komitesi ve bu komiteye bağlı çalışma grupları tarafından aktarılan bilgiler doğrultusunda ve şirketimizin **1 Ocak 2021** ile **31 Aralık 2021** tarihleri arasında gerçekleştirdiği Türkiye perakende operasyonları kapsamında hazırlanmıştır ve bu kapsam perakende faaliyetlerimizin **%100'ünü** ve tüm ciromuzun **%99,9'luk*** bölümünü oluşturmaktadır. Bu rapor **GRI Standartları: "Temel" seçeneğiyle uyumlu olarak hazırlandı. Buna ek olarak, Dünya Ekonomik Forumu Paydaş Kapitalizmi Temel Göstergeleri'ne (WEF Stakeholder Capitalism Core Metrics) uyumlu** olarak yayımlandı. 2021 yılı içerisinde gerçekleştirdiğimiz sera gazı emisyonları, tedarik


zinciri ve insan hakları konularındaki faaliyetlerimize dair seçili veriler üçüncü taraf bir kuruluş tarafından denetlendi ve doğrulandı.

İş yapma yaklaşımımızın temelinde, tüm paydaşlarımız için değer yaratma amacımıza uygun olarak benimsediğimiz "sürdürülebilirlik" anlayışımız yer alıyor. Bu sebeple, hazırlamış olduğumuz entegre raporumuzaya yönelik paydaşlarımızdan gelecek olan geri bildirimler sürdürülebilir gelişimimiz için kritik önem taşıyor.

**Mağazalarımız ve Faaliyetlerimiz başlığı altında detaylar yer almaktadır.*



Fikir ve önerilerinizi **surdurulebilirlik@migros.com.tr** e-posta adresi üzerinden bize ulaştırabilir, bütün geri bildirimlerinizi bu şekilde bizlerle paylaşabilirsiniz.

GRI Standartları'na uygun şekilde raporladığımız bildirimlere raporumuzun **'Ekler'** bölümünden ulaşabilirsiniz. 

Migros İyi Gelecek Planımız



**Vizyon, Misyon ve
Değerlerimiz**



Migros İyi Gelecek Planımız



Hedef ve Taahhütlerimiz

Vizyon, Misyon ve Değerlerimiz



Vizyonumuz

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



Misyonumuz

Benzersiz hizmet kalitesi, öncü uygulamaları, zengin ürün çeşitliliği ve aile bütçesine katkıyı esas alan fiyatlandırmasıyla eşsiz bir alışveriş deneyimi sunmak. Tüm paydaşları için değer yaratmak; topluma ve çevreye duyarlı faaliyetlerde bulunmak.



Stratejimiz

- › Eşsiz alışveriş deneyimi
- › Sürdürülebilir ekosistem
- › Çok-kanallı büyüme
- › Rekabetçi ve kazanan kurum kültürü



Kurumsal Yönetim İlkelerimiz

- Migros, kurumsal yönetimin ana ilkeleri olan;
- › Adillik
 - › Şeffaflık
 - › Sorumluluk
 - › Hesap verebilirlik ilkelerini benimsemektedir.



Değerlerimiz

- Tüm çalışanlarımızın katılımı ile oluşan ve herkesin bağlı olduğu kurumsal değerlerimiz;
- › Müşteri Odaklılık
 - › Duyarlılık
 - › Güvenilirlik
 - › Liderlik
 - › Yenilikçilik
 - › Verimlilik

Migros İyi Gelecek Planımız

Sürdürülebilir Ekosistem için Şeffaf, Sorumlu ve Etik Yönetişim

Değer odaklı iş modelimiz ve entegre düşünce sistemimiz ile tüm paydaşlarımız için en doğru yönetişimi benimsemek. Yarattığımız ekonomik değer, istihdam ve yatırım ile gelişim hedeflerimize paydaşlarımızı dahil ederek, ortak değer yaratmak



Dünyamıza İyi Gelecek

İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ İLE ÇOK YÖNLÜ MÜCADELE

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

SÜRDÜRÜLEBİLİR TARIM VE GIDANIN KORUNMASI

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

DÖNGÜSEL EKONOMİYİ DESTEKLEME

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

Yenilikçi Dönüşüme İyi Gelecek

YENİLİKÇİ UYGULAMALAR

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

ÜRÜN BİLGİLERİNİN ŞEFFAF VE HIZLI AKIŞI

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

Müşterilerimize ve Paydaşlarımıza İyi Gelecek

SAĞLIKLI YAŞAMIN DESTEKLENMESİ

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

SORUMLULUK VE FARKINDALIK ÇALIŞMALARI

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

SÜRDÜRÜLEBİLİR ÜRÜN VE HİZMETLERE ERİŞİM

Sürdürülebilir yaşam tarzına yönelik davranış değişikliğini destekleyecek ürün ve hizmet portföyünü sürekli geliştirmek

Çalışanlarımıza İyi Gelecek

ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ VE YETENEK YÖNETİMİ

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

ÇALIŞANLARIMIZIN SAĞLIK VE GÜVENLİĞİ


Çalışanlarımızın fiziki ve mental sağlığını korumak adına çalışmalar yapmak





Hedef ve Taahhütlerimiz



Dünyamıza İyi Gelecek

-  > Kapsam 1 ve Kapsam 2 karbon emisyonlarımızı 2020'ye kıyasla 2030'da mutlak **%42 ↓**
-  > Satış m²'si başına günlük su tüketimimizi 2021'e kıyasla 2030'da **%10 ↓**
-  > Gıda imha / gıda satış tonajımızı 2018'e kıyasla 2030'da **%50 ↓**
-  > Nakliyede taşınan birim başına CO₂ salımımızı 2021'e kıyasla 2026'da **%2,5 ↓**
-  > İş Dünyası Plastik Girişimi taahhütleriyle 2023'e kadar **493 ton** plastik atık ↓

Yenilikçi Dönüşüme İyi Gelecek

-  > 2023 yılına kadar, gıda izlenebilirliğini sağlamak için dijital bir platform geliştirme
-  > Migros Up kapsamında 2024 sonuna kadar iş girişimleri ile 15 ortak inovasyon projesi geliştirme

Müşterilerimize ve Paydaşlarımıza İyi Gelecek

-  > İyi Tarım Uygulamalı meyve ve sebze alım tonajımızı 2022'de **%20 ↑**
-  > 2026'ya kadar **760** hektar arazinin organik tarım için dönüştürülmesine katkı
-  > 2023'e kadar Migros Kadın Akademisi ile **1 milyon** kadına eğitim
-  > 2025 yılına kadar rejeneratif tarım projesiyle sürdürülebilir ürün gamımızı genişletmek

Çalışanlarımıza İyi Gelecek

-  > Direktör ve üzeri üst yöneticilerde kadın oranımızı 2023'e kadar **%23'e ↑**
-  > Kadın yönetici oranımızı 2027'ye kadar **%35'e ↑**
-  > Üst Yönetimde kadın oranını (İcra Başkanı & direkt raporlayanlar) 2026'ya kadar **%27-33'e ↑**
-  > İş kazası / kayıp gün ağırlık oranımızı 2020'ye kıyasla 2025'te **%1 ↓**

2021 Yılında Öne Çıkan Gelişmeler



8 yıldır üst üste BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde yer alan tek gıda perakende şirketiyiz.



2015 yılından beri BIST Kurumsal Yönetim Endeksi'ndeyiz. Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notumuz 28 Aralık 2021 tarihinde **9,67 (96,69)** olarak güncellendi.



Capital 500 sıralamasında Türkiye'nin en büyük **16. şirketiyiz.**



Fortune 500 Türkiye listesinde **13. sırada** yer alıyoruz.



Capital dergisi tarafından Üst üste 18. kez **"En Beğenilen Perakende Şirketi"** seçildik.



3 kez **CDP İklim Değişikliği**, 1 kez **CDP Su Güvenliği** programı liderleri arasında yer aldık.

2021



Sustainalytics ESG Risk Derecelendirmesinde 13,6 risk puanı ile düşük risk grubunda yer alarak dünya gıda perakende sektöründe 198 şirket arasında **4. sırada** seçildik.



Güçlü serbest **nakit akışı** yaratmaya devam ederek ve 2021 yılında Euro borçluluğunu sıfırlayarak net nakit pozisyonuna geçiş yaptık.



Uzun vadeli büyümemizi sürdürülebilir kılabak **3 yeni iştirak yapısı** kurduk.



Migros Up ekibi olarak 300'e yakın girişimi inceledik ve **50'den fazla** girişimi ilgili iş birimleriyle buluşturarak yeni iş fırsatlarını tetikledik.



Financial Times'ın global sürdürülebilirlik platformunda yayımlanan **"How regenerative farming policy will change markets"** başlıklı makalede sürdürülebilirlik alanındaki çalışmalarımızla iyi örnek olarak gösterildik.



Capital Dergisi'nin araştırmasında ekolojik çevreye duyarlılık, toplumsal sorumluluk, sürdürülebilirlik stratejileri kategorilerinde ilk **10 şirket** arasındayız.

2021 yılında aldığımız ödüllerin bilgisine **kurumsal web sitemizden** ulaşabilirsiniz.

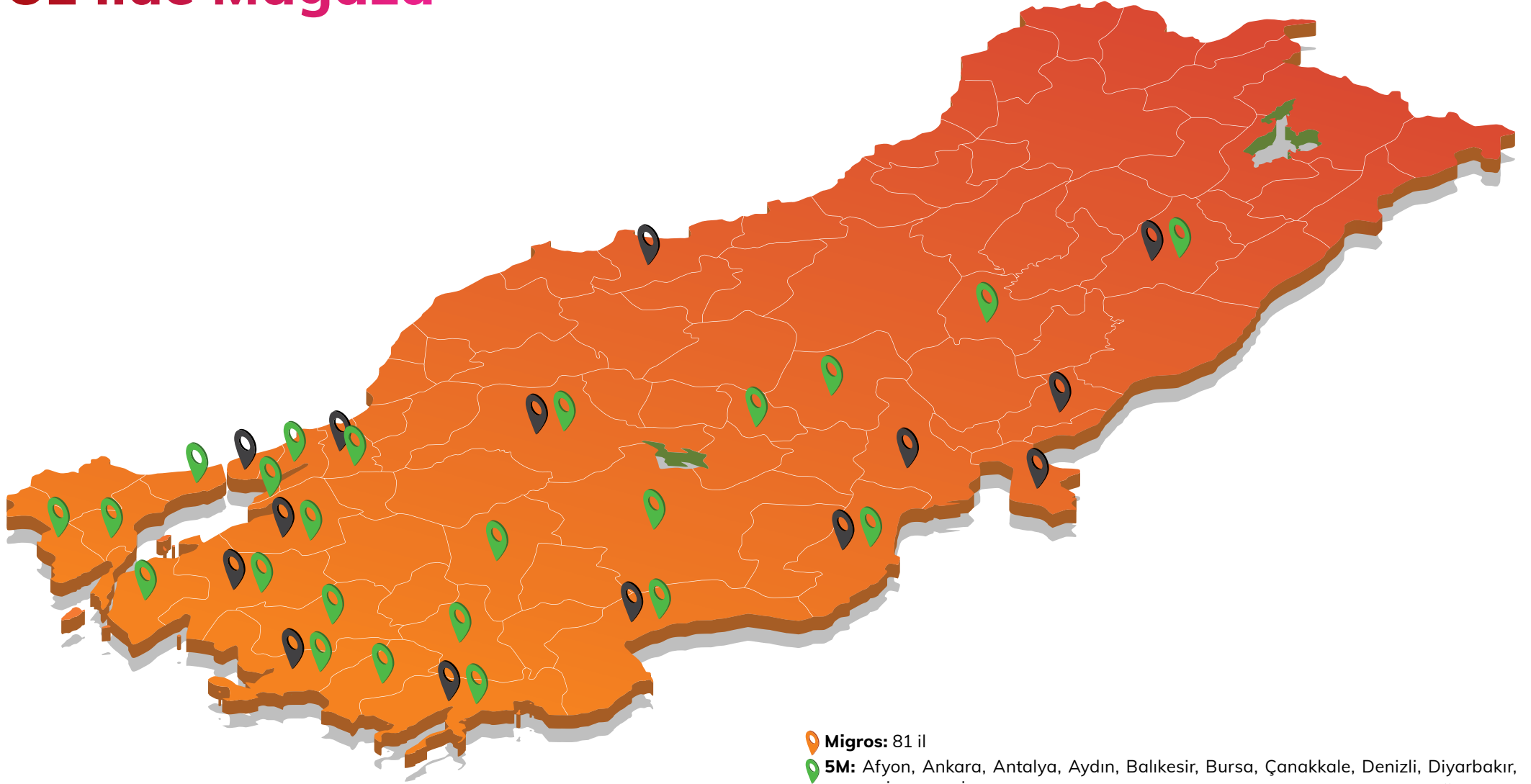


Entegre Rapor
Sermaye
Öğeleri

Kurumsal Profilimiz

- Migros Hakkında
- Mağazalarımız ve Faaliyetlerimiz
- Faaliyet Ortamımız
- Tedarik Zinciri Şemamız
- Değer Yaratma Modelimiz
- 2021 Yılı Önceliklendirme Matrisimiz

81 İlde Mağaza

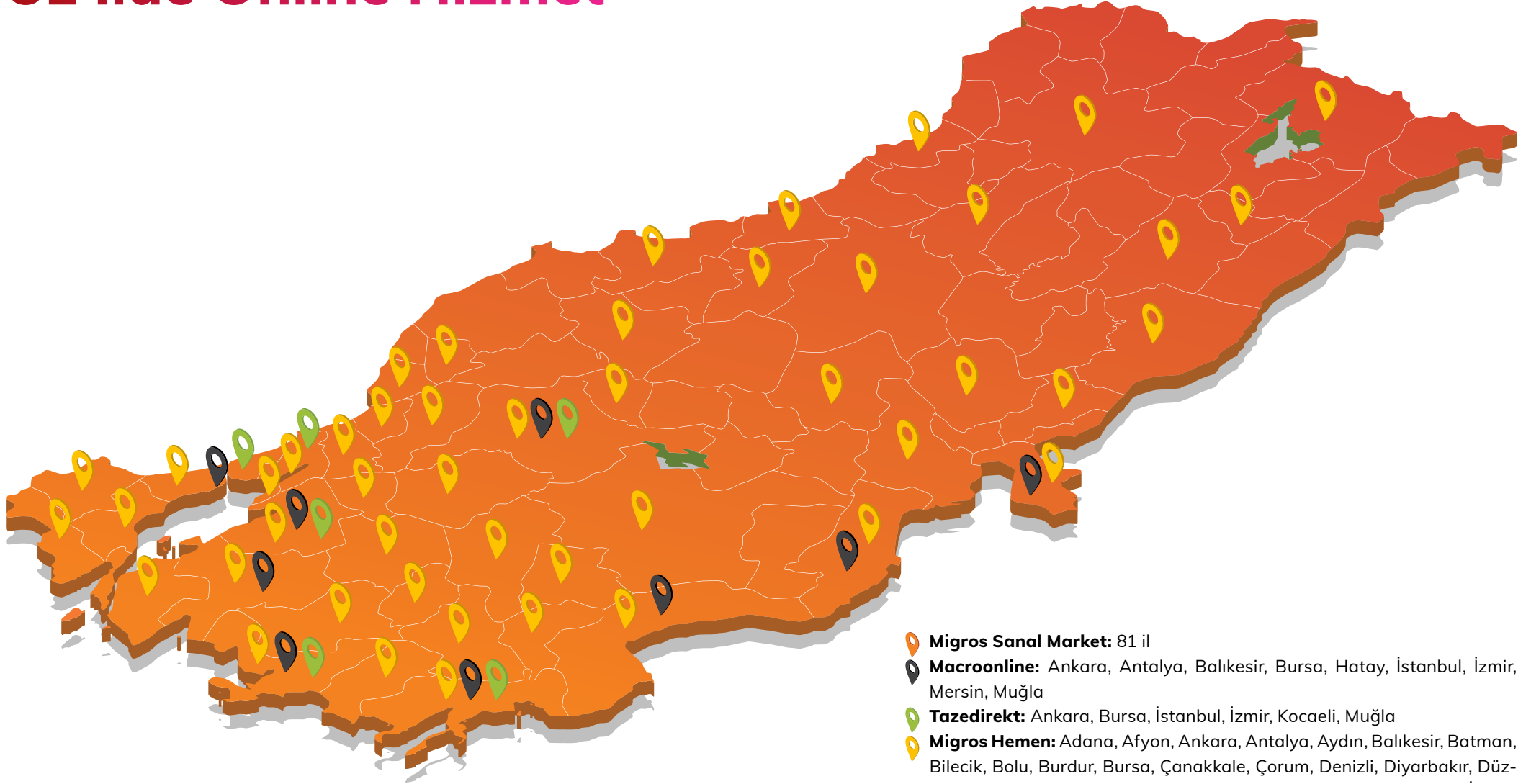


Migros: 81 il

5M: Afyon, Ankara, Antalya, Aydın, Balıkesir, Bursa, Çanakkale, Denizli, Diyarbakır, Edirne, İstanbul, İzmir, Kayseri, Kocaeli, Konya, Malatya, Manisa, Mersin, Muğla, Nevşehir, Sakarya, Tekirdağ, Yalova

Macrocenter: Adana, Ankara, Antalya, Balıkesir, Bursa, Diyarbakır, Gaziantep, Hatay, İstanbul, İzmir, Mersin, Muğla, Sakarya, Samsun

81 İlde Online Hizmet



Migros Hakkında



Migros Ticaret A.Ş. olarak, Türkiye'nin* **81** ilinde faaliyet gösteren fiziki **mağazalarımız** ve **online kanallarımız** ile müşterilerimizin bütçesini, sağlığını ve sosyal yaşamlarını destekleyen geniş bir ürün portföyü ve günlük yaşamlarına hız, kolaylık ve değer katan inovatif çözümler sunuyoruz. Perakende sektöründeki **67 yıllık** deneyimimizi dijital dönüşümle tüm iş süreçlerimize entegre ederek sektörümüze ulusal ve uluslararası platformlarda öncülük ediyoruz. Meyve, sebze, kırmızı et ve kümes hayvanı ürünlerindeki özel uzmanlığımız ile **Türkiye'nin en fazla taze ürün satan** gıda perakendecisiyiz.

Migros çatısı altındaki dolaylı istihdam ile birlikte 50 binin üzerinde çalışanımız, 20 bin çiftçimiz ve üreticimiz, yaklaşık 3 bin tedarikçimiz, onların çalışanları ve yatırımcıları ile birlikte kapsamlı ve güçlü bir ekosisteme sahibiz. Sürdürülebilirlik bu ekosistemin yapı taşı oluyor.

Sürdürülebilirlik vizyonumuz, teknolojik ve lojistik altyapımız, yatırımlarımız ve güçlü değer zincirimiz sayesinde tüm çalışanlarımız, paydaşlarımız ve tüketicilerimizle birlikte büyümeyi amaçlıyoruz. Sürdürülebilir ekosistem stratejimiz doğrultusundaki çalışma, hedef ve yol haritamızı Migros İyi Gelecek Planımız doğrultusunda takip ediyor ve raporluyoruz.

Çalışanlarımızın ve müşterilerimizin sağlık ve güvenliğini önceliklerimizin ilk sırasında tutarak, bugünün perakende anlayışının ötesinde, gelecekte de dünya perakendesinin yönüne etki edecek projeler geliştiriyoruz. Müşteri odaklı çevik dönüşüme, çoklu kanallara (omni-channel), dijitalleşmeye ve ileri teknolojiye, insana, işin ve dünyanın sürdürülebilirliğine uzun yıllardır kararlılıkla yaptığımız yatırımlar neticesinde, müşterilerimizin güncel taleplerine büyük bir çeviklikle cevap veriyoruz.

2021 yılı içinde, girişimcilerle Migros uzmanlarını buluşturan ortak inovasyon platformu Migros Up, plazalar, işyerleri gibi ofis ortamlarında self servis alışveriş deneyimi sağlayan Mkolay Kantin, Blockchain uygulamaları ve online operasyonlarda işgücü verimliliğini artıran TARO robot gibi pek çok yeni proje ve hizmet hayata geçirdik. Ayrıca, Migros Sanal Market, Migros Hemen ve Migros Ekstra uygulamalarını tek çatı altında buluşturduk. Mimedat, Monneypay ve Dijital Platform Gıda Hizmetleri gibi işbirliklerimizle hizmet alanımızı geliştirdik.

2021 yılında 36,3 milyar TL konsolide satış hacmine ulaşırken, konsolide satışlarda %26 ile güçlü büyüme performansımızı sürdürdük. Online satışlarımız 2020 yılına göre %87 büyürken, online satışlarımızın toplam satışlarımız içindeki payı 2021 yılı sonunda %15,5'e (tütün ve alkol ürünleri hariç) ulaştı. Hem online hem de fiziki mağazacılıkta yaygınlığımızı artırarak yatırımlarımızı sürdürürken, 2021 yılında 969 milyon TL yatırım harcaması gerçekleştirdik. 2021 yılında, bilançomuzda uzun yıllardır taşımakta olduğu Euro borç miktarımızı sıfırladık. Güçlü serbest nakit akışı yaratmaya devam ettik. 2021 yılında 359 milyon TL net kâr elde ettik. Şirketimizin toplam özkaynakları önceki yıla göre gelişerek, 31 Aralık 2021 itibarıyla 536 milyon TL'ye yükseldi.

Migros olarak, dijitalleşmeyi tüm iş süreçlerimize entegre ederek sektörde değişim ve gelişime öncülük ediyor ve sektörün "ilk"lerini hayata geçiriyoruz.

Mağazalarımız ve Faaliyetlerimiz

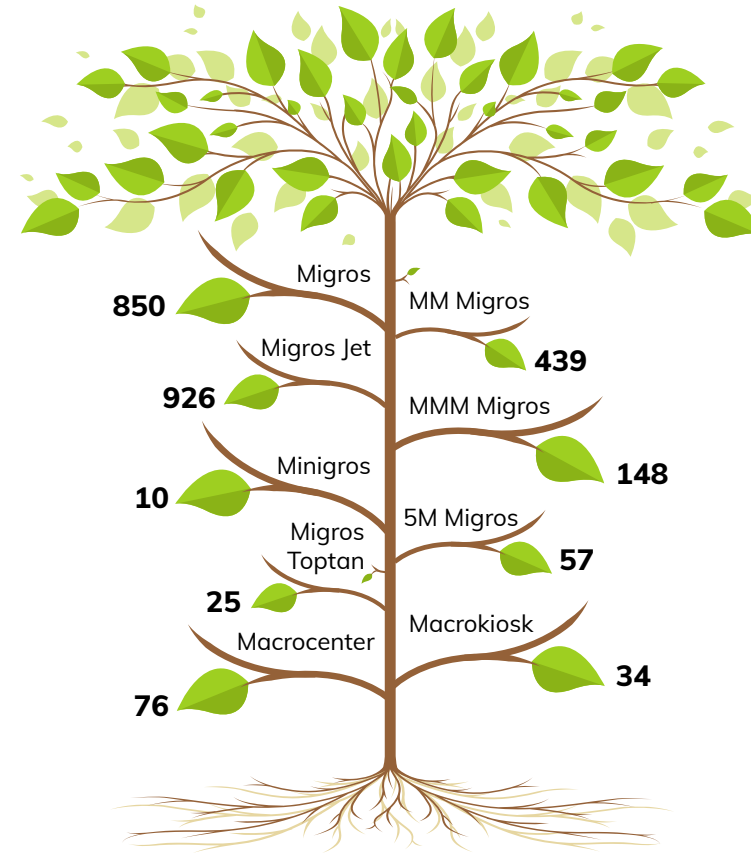
Müşteri odaklı iş yapış anlayışımız çerçevesinde, Türkiye'nin dört bir yanındaki mağaza sayılarımızı her sene artırarak müşterilerimize fark yaratan bir alışveriş deneyimi sunuyoruz. Benzersiz hizmet kalitemiz ve zengin ürün çeşitliliğimizle müşterilerimizin gelişen ve değişen taleplerine daha verimli ve hızlı cevap verebilmek için her sene kendimize yeni mağaza açma hedefi koyuyoruz. Yasal mevzuatlar ve düzenlemelere de uyum sağlayarak sektörümüzde sürekli gelişim gösteriyor ve paydaşlarımıza değer katıyoruz. Gün geçtikçe artan mağazalarımız sayesinde satışlarımızı artırarak sürdürülebilirlik odağında büyüyüyoruz.

Uygun ve kaliteli ürünleri müşterilerimize ulaştırmak amacımız doğrultusunda hız kesmeden sürdürdüğümüz operasyonlarımızla 2021 yılında **307 yeni mağaza** açılışı gerçekleştirdik. Böylelikle bu sene içerisinde kendimize koyduğumuz 300'den fazla yeni mağaza açma hedefimize ulaşmış olduk. Açılan mağazalar ile birlikte toplam mağaza sayımız 2.565'e ve online hizmet veren mağaza sayımız 867'ye ulaştı.

Online kanallarımız ile ilgili detaylı bilgiye **"Dijitalleşme ve Yenilikçi Uygulamalarımız altında yer alan E Ticaret Kanallarımız"** bölümünden ulaşabilirsiniz.



2021 Yılı Mağaza Sayımız



TOPLAM: 2.565

*2021 yılı Mart ayı itibarıyla ise Kuzey Makedonya operasyonlarımız sonlanmıştır. Mali durum, 2021 yılı mali tablolarında durdurulan faaliyetler altında yer alarak ciroya dahil edilmemiştir. Ayrıca, Kazakistan'da yalnızca 1 adet alışveriş merkezinin işletmeciliğini sürdürmektedir. **Bu doğrultuda 2021 yılında, Şirketimizin yurtiçi ve yurtdışında bulunan iştirak ve bağlı ortaklıklarından Ramstore Kazakhstan LLC ("Ramstore Kazakistan") konsolidasyona tabi olmuştur.** Detaylı bilgi 2021 Faaliyet Raporumuzda yer almaktadır.

Faaliyet Ortamımız

Migros olarak, sektörümüzü etkileyen teknolojik ve ekonomik trendleri, ulusal ve uluslararası gelişmeleri, mevzuat ve yasal düzenlemeleri yakından takip ederek tüm paydaşlarımız için uzun vadeli değer yaratma yaklaşımımızla değerlendiriyoruz. Esnek ve çevik iş modelimiz ile bu değişimlere hızla uyum sağlıyor, iş süreçlerimize adapte ediyoruz.

Teknoloji

Tüm dünyada olduğu gibi perakende sektöründe hem iç süreçler hem de tüketiciye ürün ve hizmet sunma noktasında, dijital dönüşümün etkisi giderek artıyor. Günden güne hayatımıza giren teknolojik gelişmeler ile değişen tüketici alışkanlıkları, perakende sektöründe dijital dönüşüm için itici bir güç halinde geldi. Tedarik zinciri, tüketici alışkanlıkları, tüketici deneyimi, üretim koşulları, hizmet anlayışı gibi perakende sektörünün değer zincirini oluşturan tüm basamaklar dijital dönüşümle birlikte evrilmeye devam ediyor.

“Yapay Zeka” teknolojilerinden perakende odağında süreçlerin iyileştirilmesi ve inovatif çözümler amacıyla faydalanılıyor. Perakende operasyonları kapsamında oluşan milyonlarca veri hareketinden anomali ve suistimal tespiti, kamera görüntülerinden reyonda ürün bulunurluğu, ürün kalite kontrolü, mağaza yoğunluğu vb. kontroller yapılırken, diğer taraftan yapay zeka destekli mağazalarda müşterilerin self servis alışverişine yönelik geliştirme çalışmaları yürütülüyor.

Güvenilir gıdaya erişim, izlenebilirliğin sağlanması, ürün raf ömrünün artırılması, imhanın önlenmesi gibi konularda; blockchain, bulut bilişim, akıllı ve aktif ambalaj teknolojileri, IoT vb. çözümler üzerinde çalışılıyor. Robotik çözümler yakından izlenerek, özellikle dağıtım merkezleri ve mağazalarda sipariş toplama, teslimat vb. kullanım alanlarında yeni uygulamaların başlatılmasına önem veriliyor. Bunların yanı sıra, iş süreçlerinde verimlilik amacıyla, yazılım robotları (RPA) kullanımı ile tekrarlayan işlemlerin otomasyonu sağlanırken, mobil teknolojilere dayalı uygulamalar geliştiriliyor, sanal gerçeklik, artırılmış gerçeklik, giyilebilir cihazlar vb. yeni çözümler geliştiriliyor.

Günümüzde e-ticaret, internet kullanımının artması ile birlikte giderek gelişiyor. Pazar büyüklüğü, akıllı telefon kullanımı, iş yapma kolaylığı, nüfusun artması, e-ticaret perakendecilerin sayısının her geçen gün artması, sosyal medya yaygınlığı gibi etkenler ile e-ticaret kullanımı yaygınlaştı. Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) Hane Halkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması sonuçlarına göre 2021 yılında hanelerin %92'sinin internete erişim imkânına sahip olduğu belirlendi. Bu oran önceki sene %90,7 olarak açıklanmıştı. İnternete erişim sağlayanların %88,5'i mobil genişbant bağlantı ile erişim sağladı. Bu durum akıllı telefon ve tablet kullanımlarındaki artışa da dikkat çekiyor. Bu doğrultuda, Bilgi Teknolojileri Kurumu'nun Türkiye Elektronik Haberleşme Sektörü Pazar Verileri'ne göre 2021 yılında toplam 11,4 milyon mobil cihaz Mobil Cihaz Kayıt Sistemi'ne kaydedildi ve bunların büyük bir çoğunluğunu akıllı telefonlar oluşturdu.

E-ticaret hacmi de yıllar içerisinde hızla artıyor. E-Ticaret Bilgi Platformu'nun verilerine göre e-ticaret hacmi ise 2021 yılında ülkemizde %69 arttı. Bununla beraber sipariş adetleri %46 artarak 3 milyar 347 milyon adede yükseldi. Ülkemizde 2021 yılında e-ticaret faaliyetinde bulunan işletme sayısı 484.347'ye ulaştı.

Migros olarak, gerek iş süreçlerimizde verimlilik sağlamak için hayata geçirdiğimiz uygulamalarımız gerek çoklu kanal büyümesi stratejimiz doğrultusunda müşterilerimize mağazalarımız ve online kanallarımızda sunduğumuz inovatif çözümlerimize **Yenilikçi Dönüşüme İyi Gelecek** bölümden ulaşabilirsiniz.



Ekonomi

2020 yılında yaşanan Covid-19 salgını sebebiyle tüm dünya ekonomik olarak etkilendi, tedarik süreçlerinde kesintiler ve bölgesel kapanmalar yaşandı. Buna karşılık, 2021 yılında giderek yaygınlaşan aşılama faaliyetlerinin de etkisiyle bir toparlanma sürecine girildi. Dünya Bankası'nın en son Küresel Ekonomik Beklentiler raporuna göre, Covid-19 varyantlarının yol açtığı borç ve gelir eşitsizlikleri sebebiyle, gelişmekte olan ekonomilerde 2021 yılında yaşanan toparlanmanın yavaşlama sürecine girebileceği ön görülüyor. 2021 yılında %5,5 seviyesinde gerçekleşen küresel büyüme hızının 2022 yılında %4,1'e inmesi bekleniyor. Buna karşılık, Türkiye İstatistik Kurumu'nun (TÜİK), geçen yıla ilişkin üretim yöntemiyle hesaplanan gayrisafi yurt içi hasıla (GSYH) sonuçları doğrultusunda, Türkiye ekonomisi 2021'de %11, geçen yılın son çeyreğinde ise %9,1 büyüme kaydetti. Üretim yöntemine göre cari fiyatlarla GSYH, 2021'de bir önceki yıla göre %42,8 artarak 7 trilyon 209 milyar 40 milyon TL olarak gerçekleşti.

Migros olarak, tüm paydaşlarımız için sürdürülebilir ekonomik değer yaratma yaklaşımımız doğrultusunda, 2021 yılındaki büyüme performansımız, yarattığımız satış hacmi ve istihdam, yerel kalkınmaya katkımız ile ilgili veriler ve çalışmalarımızı Migros Hakkında ve **Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak** bölümlerinden inceleyebilirsiniz.



Uluslararası ve Ulusal Gelişmeler

Faaliyet alanımızla ilgili, Tüketici, Rekabet, Data ve Teknoloji, Kişisel Verileri Koruma Kanunu (KVKK) gibi tüm kanun ve ikincil düzenlemelere tam uyum konusunda oldukça titiz davranıyoruz. Ülkemizde ilk kez kanunlaşacak olan E-Ticaret Kanunu kapsamındaki ön hazırlıkları yakından takip ediyor ve görüş bildiriminde bulunuyoruz. Üyesi olduğumuz Gıda Perakendecileri Derneği (GPD) aracılığıyla, sektörü ilgilendiren ve yön veren tüm değerlendirmelere

katkıda bulunuyor ve kanunlaşması durumunda hızla faaliyetlerimizi adapte ediyoruz. Bu bağlamda

Tarım ve Orman Bakanlığı tarafından belirlenen Türk Gıda Kodeksi mevzuatına uyum sağlanması amacıyla, satışımızda bulunan tüm ürünlerin mevzuata uygun olduğunu doğrulamak için çeşitli kontroller gerçekleştiriyoruz. Birinci önceliğimiz olan tüketicilerimize 'güvenilir ürün' sağlamak için, 'Alırken Güvenli, Saklarken Güvenli ve Satarken Güvenli' mottosu ile ilgili yönetmelik, tebliğ vb. mevzuata uygunlukları her daim takip ediyoruz. Gelişen ulusal ve global trendleri ve hizmet verdiğimiz sektördeki güncel gelişmeleri göz önünde bulundurarak, uygulamalarımızı her daim güncel tutmayı amaçlıyoruz. Küresel Gıda Güvenliği İnisiyatifi'nin (GFSI) çalışmalarını yakından izleyerek, gıda güvenliği uygulamalarımızı uluslararası bazda da takip ediyoruz. Tedarikçilerimizin ürün güvenliği kapsamında performanslarının izlenmesi ve sürekli gelişimlerini desteklemek amacıyla, GFSI tarafından tanınan IFS Global Market soru listeleri ile tedarikçilerimizi denetliyoruz.

Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'nın yayınlamış olduğu **Zorunlu Depozito Yönetim Sistemi Uygulamalarına İlişkin Usul ve Esaslar** ile tüketicilerin satın aldıkları ve kullandıkları içecek ambalajlarının geri dönüşüme ve ekonomiye kazandırılması amaçlanıyor. Uzun yıllardır birçok ülkede uygulamada olan Depozito Sistemi'nde, tüketici başlangıçta depozito ücreti ödediği içeceği satın alıp, içeceğin ambalajını iade noktasına teslim ettiğinde, depozito bedelini geri alıyor. Toplanan içecek ambalajları geri dönüşüme gönderilerek, oluşturacağı çevresel kirlilik ortadan kaldırılması ve hammaddeye olan talebin azalması hedefleniyor. Gıda Perakendecileri Derneği aracılığıyla sistemin gelişimi ile ilgili görüşlerimizi, paydaşlarımızla fikir alışverişlerinde bulunarak iletiyoruz.

Paris İklim Anlaşması iklim değişikliğinin olumsuz etkilerine karşı uyum, iklim değişikliğine karşı direnç ve sürdürülebilirlik konusunda dünya çapında kabul görmüştür. Ülkemizin 2015 yılında imzaladığı anlaşma 2021 yılı itibarıyla TBMM'den geçmiş ve 2053 yılına kadar Karbon Net Sıfır olma hedefi açıklanmıştır. Yasal bağlayıcılığı olan anlaşma kapsamında daha önce emisyonlarını 2030'a kadar %21 artıştan azaltma taahhüdünü veren Türkiye'nin, öncelikli olarak tarım, enerji, atık, ulaşım ve inşaat sektörlerindeki emisyon azaltım hedeflerini içeren ulusal katkı beyanlarını güncelleyerek sunması planlanıyor. Migros olarak, anlaşmanın getirdiği gereklilikler ile ülkemizin hedeflerine katkıda bulunacak şekilde emisyonlarımızı azaltmak için çalışıyor ve güncel gelişmeleri yakından takip ediyoruz.

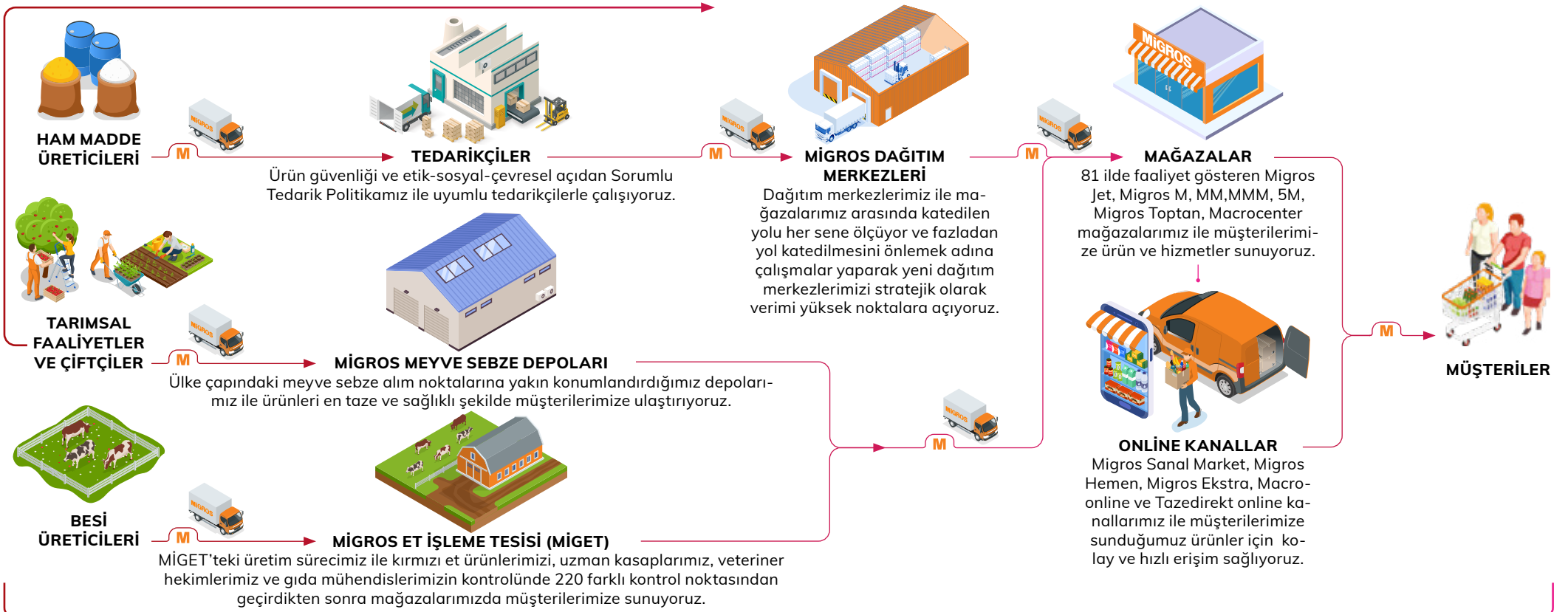
Avrupa Yeşil Mutabakatı'nı 2019 yılı sonunda yayımlayan ve 2020 yılı ortasında uygulama eylemlerini belirginleştirmeye başlayan AB'nin, 2021'de çıkardığı "İklim Yasası" ile iklim kriziyle mücadele için önemli bir adım atılmış oldu. Bu düzenleme içeriğinde, Avrupa'nın 2050 yılında karbon nötr ilk kıta olması hedefleniyor. Birçok ülkede yürütülen ve birbirini tamamlayıcı niteliği olan Emisyon Ticaret Sistemi ve karbon vergisi ile iklimle ilgili çalışmalar veya kamu harcamalarını desteklemek için kullanılacak bir devlet geliri sağlanması amaçlanıyor. Migros olarak, emisyon azaltımı çalışmaları dahilinde karbon fiyatlandırma sistemine dahil olmamıza rağmen, **Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'nın Karbon Piyasasına Hazırlık Ortaklığı (PMR)** programı çalışmaları çerçevesinde belirlenen fiyatlandırmaları iç değerlendirmelerimizde baz alıyoruz.

Migros olarak, gıda güvenliği, kalite, hijyen ve tedarikçi denetimlerimizle ilgili çalışmalarımıza **Müşterilerimize ve Paydaşlarımıza İyi Gelecek**; iklim değişikliğiyle mücadele, atık yönetimi, ambalaj atıklarının toplanması ve geri dönüşüme kazandırılması kapsamındaki çalışmalarımıza ise **Dünyamıza İyi Gelecek** bölümlerinden ulaşabilirsiniz.

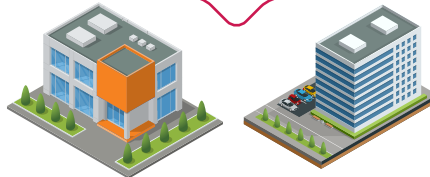


Tedarik Zinciri Şemamız

81 ilde mağazalarımız ve online kanallarımız ile operasyonlarımıza devam ederken üretim tesislerimizde ürettiğimiz ve tedarikçilerimizden sağladığımız ürünleri dağıtım merkezlerimiz aracılığı ile kaliteli hizmet anlayışımız doğrultusunda müşterilerimize ulaştırıyoruz. Stratejik noktalarda bulunan dağıtım merkezlerimiz, dağıtım rota optimizasyonu, mağazalarımızın alt yapı iyileştirmeleri ve her ihtiyaca cevap verebilecek mağaza konseptlerimiz ile müşterilerimize sağladığımız hizmeti geliştirme noktasında adımlar atıyoruz.



ŞUBE DİREKTÖRLÜKLERİ



GENEL MÜDÜRLÜK

Operasyonlarımızın yönetimi ve idaresi Genel Müdürlük ve Şube Direktörlüklerimizden yürütülmektedir.

Değer Yaratma Modelimiz

67 yıldır hizmet verdiğimiz ülkemizde, sorumlu iş yapma anlayışımız ve benimsediğimiz entegre düşünce yapısı ile faaliyetlerimizin tamamında 6 sermaye ögesine dayanan iş modelimiz çerçevesinde tüm paydaşlarımız için değer yaratıyoruz. Bu değerın somut bir şekilde ölçmekle birlikte ana stratejilerimiz, vizyon, misyon ve değerlerimizi, faaliyetlerimizin olumlu ve olumsuz yanlarını, hedef ve taahhütlerimizi, finansal ve finansal olmayan performans göstergelerimizi düzenli olarak paylaşıyoruz.



GİRDİLER/KAYNAKLAR

Üretilmiş Sermaye

- › 81 ildeki 2.565 mağazamız
- › 81 ildeki Online satış kanallarımız
- › Mağazalara yönelik altyapı çalışmalarımız
- › Çevresel etkiyi azaltan yeni nesil ekipmanlarımız
- › 29 Dağıtım merkezimiz ve lojistik ağıımız
- › MİGET Taze Et İşleme Merkezimiz

FAALİYETLER

- › Mağaza alt yapı ve hizmet iyileştirmeleri
- › Farklı ihtiyaçlara yönelik mağaza konseptleri
- › Rota optimizasyonu çalışmaları
- › Stratejik noktalara dağıtım merkezi kurulumu
- › Uzman kasaplarla et üretimi
- › MİGET ve meyve -sebze paketlenme tesislerimizde üretim ve depolama modernizasyonu
- › Mağaza ve dağıtım merkezi kalite denetimleri

ÇIKTILAR

- › 2021 yılında kasadan geçen toplam 543,6 milyon işlem
- › Online satışlarda bir yılda %87 büyüme
- › 50 ilde Engelsiz Mağaza konseptinde 283 mağaza
- › Yılda 62.000 ton et üretim kapasitemiz
- › Enerji verimliliği projeleri kapsamında toplam 7.317 MWh enerji tasarrufu

Finansal Sermaye

- › Satış gelirlerimiz
- › 181.054.233 TL şirket sermayemiz
- › Yatırımlarımız

- › Reklam ve pazarlama
- › Fiyatlandırma
- › Kampanya ve promosyonlar

- › 36,27 milyar TL toplam satış geliri
- › Migros'un pazardaki konumu
- › Devlete ödenen 185,78 milyon TL kurumlar vergisi
- › 359 milyon TL net kâr



GİRDİLER/KAYNAKLAR

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

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

FAALİYETLER

- › Çalışan gelişimine yapılan toplam 11,5 milyon TL yatırım
- › İSG çalışmaları ve eğitimlerine toplam 17,9 milyon TL yatırım
- › Adil ve şeffaf performans ve kariyer yönetimi
- › Şirket içi cinsiyet ve fırsat eşitliği çalışmaları
- › Esnek yan haklar programı
- › Çalışanlarımızla iletişim ve memnuniyet anketleri uygulamaları
- › Yetenek kazanımı için yöneticilerimizle genç yeteneklerin buluştuğu etkinlikler

- › Ürün ve hizmet izlenebilirliğinin sağlanması
- › Gıdayı koruyucu ve israfı önleyici çözümler
- › Yapay zeka destekli otomasyon sistemlerinin kurumu
- › Online alışveriş platformlarının çoklanması ve iyileşmesi
- › Hizmet ve önerilerin kişiselleştirilmesi
- › AR-GE ve inovasyona toplam 43.178.146 TL yatırım
- › Start-up'larla işbirlikleri; fikir ve uygulamaya yönelik verilen destekler
- › Satışa sunulan ürünlerin etiket bilgileri ve yasal mevzuata uygunluğunun kontrolü

ÇIKTILAR

- › 3.130.246 çalışan x saat mesleki ve kişisel eğitim
- › Mağaza yönetim kadrolarına iç kaynaktan atama oranı %98
- › Kadın çalışan oranı %40
- › Yönetim kademesinde %30; üst yöneticilerde (İcra Başkanı ve doğrudan raporlama yapanlar) %25 kadın oranı
- › %69 çalışan bağlılığı skoru
- › 1.026 engelli çalışan
- › Toplam 190.794 saat İSG hizmeti
- › 25 farklı çalışan sağlığı uygulamasından 119.328 kere faydalanma

- › 3.800 ürünün minimum veri setinin GS1 barkod sisteme tanımlanması
- › Migros Sanal Market, Migros Hemen, Macroonline, TazeDirekt online alışveriş uygulamaları
- › 21 kurum içi girişimcilik takımı ve 263 takım üyesi
- › Uzman Kasap ürünlerinde skinpack teknolojisi kullanımıyla ürün raf ömrünün %100 uzaması
- › 25 lokasyonda bulunan, patenti şirkete ait olan sulu soğutma sisteminin yaygınlaştırılması



GİRDİLER/KAYNAKLAR

- › STK ve çatı kuruluşlara gönüllü üyeliklerimiz
- › Bağışlar, sponsorluklar, iş birliklerimiz
- › Müşteri iletişim kanallarımız
- › Marka ve müşteri araştırmalarımız
- › Sosyal medya kanallarımız
- › 20.000 çiftçimiz, 2.492 tedarikçimiz
- › Money sadakat programımız
- › İnsan hakları ve fırsat eşitliği yaklaşımımız
- › Aile Kulüplerimiz ve İyi Gelecek Elçilerimiz

Sosyal ve İlişkisel Sermaye

Doğal Sermaye

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

FAALİYETLER

- › Ürün ve hizmetlerin kalite ve kontrol süreç yönetimi
- › Markalarla iş birliği ile projelerin yürütülmesi
- › Sağlıklı yaşamı destekleyen ürün ve projeler
- › Kurumsal Sosyal Sorumluluk projeleri
- › Toplumsal cinsiyet eşitliği çalışmaları
- › Tedarikçi seçim ve denetim süreçleri
- › Tedarikçilere verilen eğitimler
- › Engelli dostu uygulamalar
- › Kadın Kooperatifleri tarafından üretilen ürünlerin önceliklendirilmesi
- › Kadın yatırımcılara verilen destek

- › İyi Tarım Uygulamalarına verdiğimiz destek
- › Gıda israfının önlemeye yönelik uygulama ve iş birlikleri
- › Patentli sulu soğutma sistemimizi yaygınlaştırma
- › Mağaza içi otomasyon uygulamalarımız
- › Özgün markalı ürünlerimizin yaşam döngüsü analizleri
- › Çevresel sürdürülebilirlik yönetimine 119,57 milyon TL yatırım
- › Sürdürülebilir ambalaj çözümleri
- › Tedarik zincirinde atık azaltımına yönelik çözümlerimiz

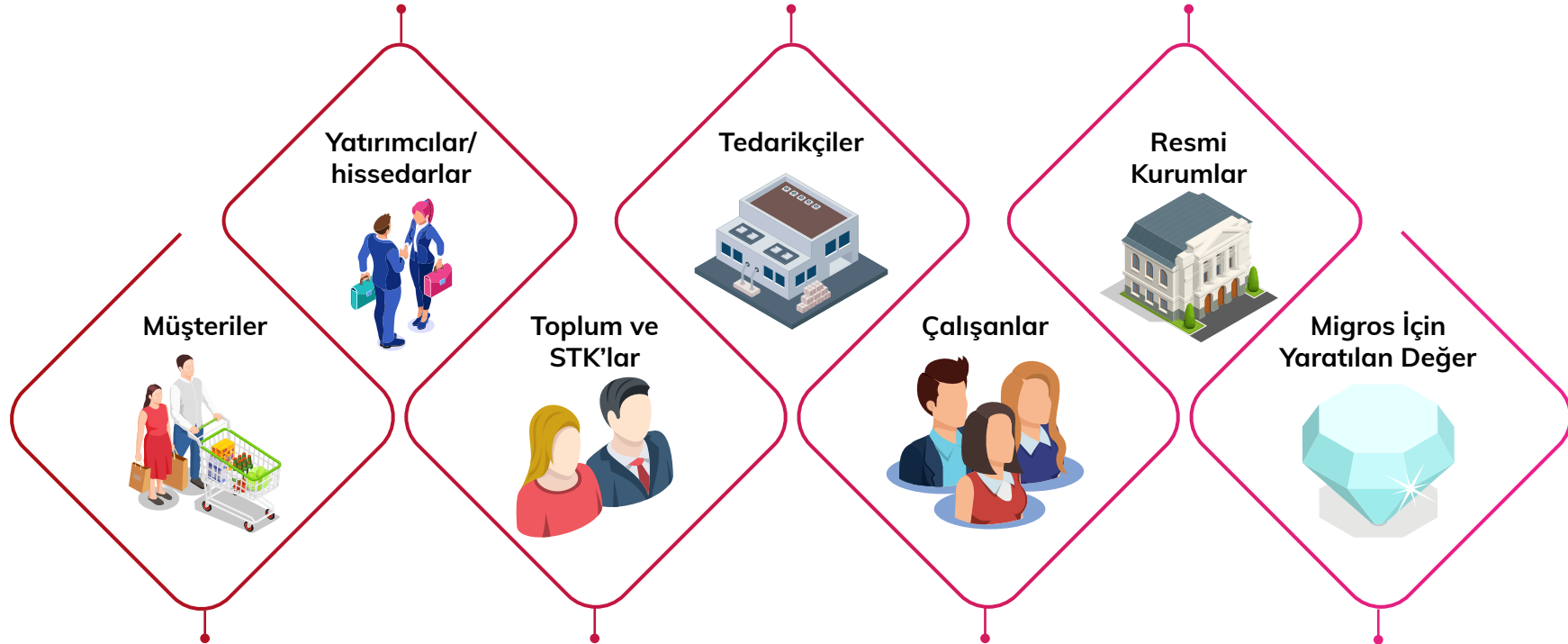
ÇIKTILAR

- › Toplam 50 bini aşkın kişi için yaratılan istihdam
- › Türkiye'deki hanelerin %98'ine erişim
- › Money kart ile 15,5 milyon tekil müşteriye kampanya ve öneriler
- › 11 yılda 1.126.452 ton İTU sertifikalı ürün tedariki
- › 543 tedarikçi için gerçekleştirilen 665 Ürün Güvenliği Denetimi
- › 399 tedarikçi için gerçekleştirilen 470 GC Etik ve Sosyal Uygunluk, Çevre, İSG Denetimi
- › Sağlıklı Yaşam Yolculuğu programı ile 3,5 yılda 3,3 milyon müşteriye erişim
- › Online kanallarda 2.856.520 aktif müşteriye hizmet
- › Aile Kulüpleri ile 167 bin üyemize ücretsiz eğitim

- › M² başına su tüketiminde 1 yılda %11,6 azalma
- › M² başına CO₂ salımında 2019'a kıyasla %18,8 azalma
- › Gıda imha / gıda satış tonajında 3 yılda %22 azalma
- › 60.000 MWh yenilenebilir enerji kullanımı
- › İPG taahhütleri kapsamında 1 yılda 247 ton'luk plastik azaltıldı

Yaratılan Değer

- › Sürdürülebilir ekonomik değer
- › Şeffaflık
- › Marka itibarı ve güvenilirliği
- › Döngüsel ekonomiyi destekleme
- › Sosyal ve çevresel farkındalık
- › Kurumsal politikalara ve yasalara uyum
- › Marka itibarı ve güvenilirliği



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


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

- › Çalışanlarımızın sağlık ve güvenliği
- › Çalışan bağlılığı ve memnuniyeti
- › Kariyer ve yetenek gelişimi

- › Marka itibarı ve güvenilirliği
- › Sürdürülebilir büyüme
- › Müşteri kazanımı ve sadakati
- › Yetenekleri elde tutma
- › Verimlilik ve tasarruf
- › Faaliyetlerin devamlılığının sağlanması
- › Sektörde öncü uygulamalarla öne çıkmak
- › Finansmana erişim

2021 Yılı Önceliklendirme Matrisimiz

Migros olarak, önceliklerimizi belirlerken paydaş gruplarımızın beklenti ve ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak hareket ediyoruz. Sürdürülebilirliği iş yapış biçimimizin merkezinde tutarak hedeflerimizi ve faaliyetlerimizi belirlememizde tüm paydaşlarımız için değer yaratma yaklaşımımız başta olmak üzere, küresel trendleri, riskleri ve fırsatları da değerlendiriyoruz. İçerisinde bulunduğumuz dönemde, şirketler sadece sektör ekonomisini ve kendisini değil; tüm paydaşlarını ve beraberinde iklimi, kaynakları yani ekosistem ekonomisini de düşünerek hareket etmek zorundalar. Biz de bunun bilinci ile ana stratejilerimiz ve hedeflerimiz doğrultusunda tüm sürdürülebilirlik konularına dair stratejik yaklaşımlarımızı Yönetim Kurulumuz ile belirliyoruz. Bununla birlikte Yönetim Kurulumuzun, sene boyunca stratejimiz çerçevesinde hedeflerimize yönelik olarak gerçekleştirdiğimiz faaliyetlerimize karşı da sorumluluğu bulunuyor.

Hedef ve taahhütlerimize, faaliyetlerimiz doğrultusunda hizmet ettiğimiz Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na ve öncelikli konularımıza yönelik çalışmalarımıza raporumuzun **'Migros İyi Gelecek Planımız'** bölümünden ulaşabilirsiniz. 

Önceki yıllarda öncelikli konularımızı, çeşitli çalıştaylar, anketler, sektörde öne çıkan küresel trendler, küresel raporlar ve faaliyetlerimiz çerçevesinde belirlemiştik. 2021 yılında ise tedarikçilerimiz, müşterilerimiz, çalışanlarımız, öğrenciler ve Sürdürülebilirlik Komitemizin katılımları ile gerçekleştirdiğimiz anket sonucuna göre güncelledik. Migros İyi Gelecek Planımız doğrultusunda, **"Sürdürülebilir Ekosistem için Şeffaf, Sorumlu ve Etik Yönetişim", "Çalışanlarımıza İyi Gelecek", "Müşterilerimize ve Paydaşlarımıza İyi Gelecek", "Dünyamıza İyi Gelecek" ve "Yenilikçi Dönüşüme İyi Gelecek"** başlıklarından oluşan değer alanlarımız çerçevesinde önceliklendirme matrisimizi oluşturduk. Bu kapsamda, kısa-orta-uzun vadeli hedef ve taahhütlerimizi de göz önünde bulundurarak, öncelikli konularımızı bütüncül bir bakış açısıyla tekrar gözden geçirdik. Bunun sonucu olarak, **'İyi ve Güvenli Müşteri Deneyimi', 'Yenilikçi Uygulamalar', 'Çalışan Sağlığı ve Güvenliği', 'Şeffaf, Sorumlu ve Etik Yönetişim', 'Döngüsel Ekonomiyi Destekleme', 'Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratma', 'Sürdürülebilir Tarım ve Gıdanın Korunması' ve 'İklim Krizi ile Çok Yönlü Mücadele'** konularını yüksek öncelikli konularımız arasında konumlandırdık.



Sürdürülebilir Ekosistem



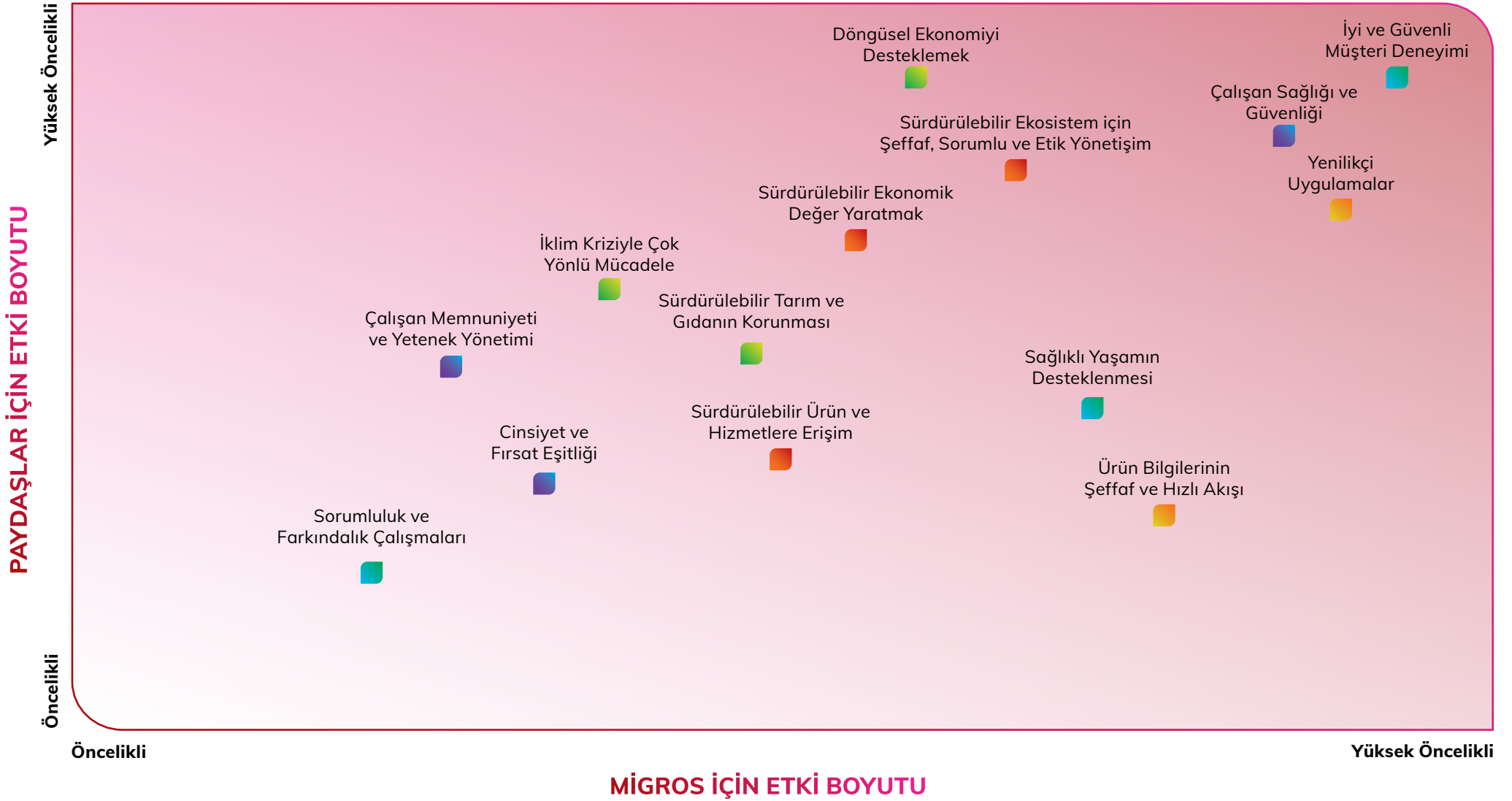
Eşsiz Alışveriş Deneyimi



Çok-Kanallı Büyüme



Rekabetçi ve Kazanan Kurum Kültürü



Entegre Rapor
Sermaye
Öğeleri

Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak

- Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak

Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak

Migros olarak faaliyetlerimizin tamamında sürdürülebilirlik odağıyla çalışıyor, bunun bir yansıması olarak da tüm paydaşlarımız için sürdürülebilir ekonomik değer yaratmayı amaçlıyoruz. Müşteri odaklı iş yapma anlayışımız ile her geçen gün artan mağaza sayımız sayesinde daha fazla müşteriye ulaşarak satışlarımızı artırıyoruz. Satış gelirlerimiz, yatırımlarımız ve büyümeye yönelik faaliyetlerimizle sadece şirket karlılığını artırmakla kalmıyor aynı zamanda iş ortaklarımız için de ekonomik fayda sağlıyoruz. Tedarik zinciri boyunca doğrudan ve dolaylı olarak istihdama ve yerel kalkınmaya katkıda bulunuyoruz.

Tüm çalışanlarımızın faaliyetleri için öncelikli olarak konumlandığı ve temel sorumluluğu olarak gördüğü sürdürülebilirliği kendi operasyonlarımızın dışında, paydaşlarımızın da çevresel ve sosyal konulardaki etkileri anlamında değerlendiriyor, sürdürülebilirlik bilincinin yaygınlaşması için çeşitli faaliyetlerle gelişimlerine katkıda bulunuyoruz.

2021 yılında, Migros olarak, finansal düzeyde aldığımız aksiyonlar ile faaliyetlerimizin devamlılığını sağlayarak müşterilerimize sunduğumuz kesintisiz ve kaliteli hizmetimizin devamlılığını sağladık. 2021 yılında **36,3 milyar TL** konsolide satış hacmine ulaşırken, konsolide satışlarda bir önceki seneye göre **%26'lık bir artış** ile güçlü büyüme performansımızı sürdürdük. Online satışlarımız geçtiğimiz yıla göre **%87** büyürken, Şirketimizin online satışlarının toplam satışlar içindeki payı 2021 yılı sonunda (tütün ve alkol ürünleri hariç) **%15,5'e** ulaştı.

Aynı zamanda, bilançomuzda uzun yıllardır taşımakta olduğumuz Euro borçluluğunu 2021 yılında sıfırladık ve böylece Şirketimiz net borç pozisyonundan net nakit pozisyonuna geçti.

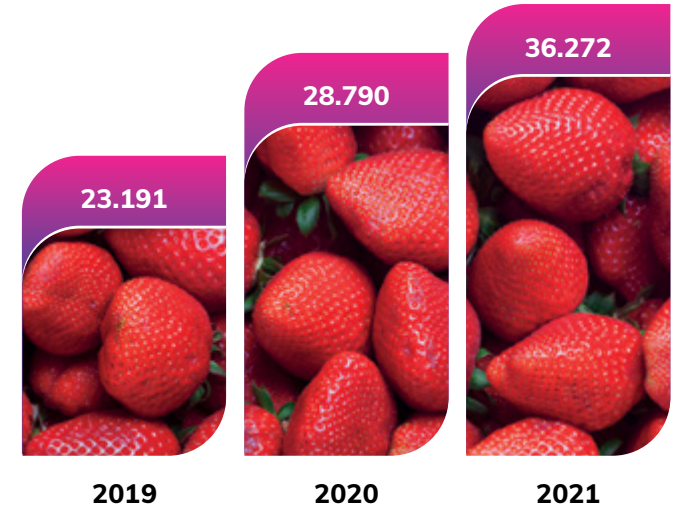
Bununla birlikte, ekosistemin omurgası konumuna gelen sürdürülebilirlik konusundaki çalışmaları, bütün şirketimiz kapsamında yaygınlaştırıyor ve bu doğrultudaki projelere ve yatırımlara öncelik veriyoruz. Faaliyetlerimizin tamamında tüm paydaşlarımıza değer vererek sürdürülebilir ekonomik değer yaratmayı hedefliyoruz. Gelecek odaklı ilerlemek için, 2021 yılında sürdürülebilirlik odaklı AR-GE ve inovasyon çalışmaları kapsamında 5,8 milyon TL yatırım yaptık. 2021 yılı içerisindeki, sürdürülebilirlik odaklı AR-GE ve inovasyon yatırımlarımızın payı, bu tutarın %10'u olarak gerçekleşti.

Sürdürülebilirlik odağında belirlediğimiz gelişim hedeflerimiz doğrultusunda; yatırımlar ve planlamalar yapıyor, değer zincirimizdeki tüm paydaşlarımızla birlikte inovatif çözümler üretiyoruz.



Sıfır Tabanlı Bütçeleme: 2021 yılında, şirket genelinde bütçe tasarrufunu amaçlayan bir süreç yönetim takımı kurduk. Şirketteki maliyet kategorilerini belirleyerek bu kategorilerdeki maliyetleri oluşturan tüm süreçleri sırasıyla analiz ettik. Düzenlediğimiz fikir üretme çalıştaylarında, farklı kategorilerde bulunan bütçeler için tasarruf sağlayacak fikir önerileri ortaya çıktı ve bu çalıştaylarda 100'ün üzerinde fikir üretildi. Hayata geçirdiğimiz projeler neticesinde ise sene içerisinde önemli miktarda tasarruf sağladık.

Net Satışlar* (Milyon TL)



* 2019-2021 yılları yeniden düzenlenmiş rakamlar olup, durdurulan Kuzey Makedonya operasyonları hariçtir.

Sermaye Yapımız

31 Aralık 2021 itibarıyla şirketin 181.054.233 TL'lik sermaye yapısı şu şekildedir:

| Adı | Pay Tutarı (TL) | Pay Oranı (%) |
|-----------------------------------|-----------------|---------------|
| MH Perakendecilik ve Ticaret A.Ş. | 89.046.058 | 49,18 |
| Diğer | 89.046.059 | 49,18 |
| Migros Ticaret A.Ş. | 2.962.116 | 1,64 |

Yıl içinde, şirketimizin 181.054.233 TL olan ödenmiş sermayesinde herhangi bir değişiklik yaşanmadı. Şirketimiz ortaklarından Kenan Investments S.A.'nın 26 Ocak 2021 tarihli özel durum açıklamasında belirttiği şekilde; Kenan Investments S.A.'nın Migros'ta herhangi bir payı kalmamıştır. *

2020 yılında Kazakistan, 2021 yılı Mart ayında da Kuzey Makedonya'daki perakende operasyonlarımız sonlanmış olup, yurt dışı faaliyetlerimize Kazakistan'daki 1 adet alışveriş merkezi ile devam ediyoruz. 2021 yılında, yurt içinde 162 Migros (119 M, 41 MM ve 2 MMM), 98 Migros Jet, 11 Macrocenter, 31 Macrokiiosk, 2 hipermarket (5M) ve 3 Migros Toptan mağazası açtık. Yıl sonunda toplam net satış alanımız 1,68** milyon m²'nin üzerine çıktı.

Önceki raporlara göre yeniden düzenlenen bir bilgi bulunmamaktadır.



İstihdam ve Yerel Kalkınmaya Katkımız

Tüm paydaşlarımız ve Türkiye için sürdürülebilir ekonomik değer yaratmak amacımız doğrultusunda faaliyetlerimize hız kesmeden devam ediyor, her geçen gün ülkemiz için daha iyisini yapmak adına tüm gücümüzle çalışıyoruz. Yerel kalkınmaya katkı sağlamak amacıyla yerel üretimi destekleyerek yerel ekonomiye kazandırıyoruz. İstihdamı artırarak ülkemiz için daha iyi fırsatlar oluşturmaya çalışıyoruz. Bu doğrultuda, 2022 yılında 8.100 yeni istihdam sağlamayı hedefledik.

Çalışmalarımızın ve emeğimizin bir sonucu olarak, konsolide satışlarımızda **%26** oranında artış gerçekleştirdik.

Raporlama yılına dair üretilen ve dağıtılan doğrudan ekonomik değer detayları hakkında detaylı bilgiye raporumuzun 'Ekler' bölümünden ulaşabilirsiniz.



* Güncel satın alım ve satışlara dair detaylı bilgiye **2021 yılı Faaliyet Raporumuzdan** ulaşabilirsiniz.

** Bu satış alanına sadece fiziki mağazalar dahil edilmiş, e-Ticaret gölge mağazaları hariç tutulmuştur (23 Hemen, 1 Sanal Market, 1 Tazedirekt ve 1 Kargo Operasyon).



Tedarikçilerimiz

En önemli paydaşlarımızdan biri olarak gördüğümüz 2.492* aktif tedarikçimiz ve 20.000 çiftçi ağıımız ile her geçen gün büyüyen zengin bir tedarik zincirine sahibiz. İş ortaklarımıza 2021 yılında 387 adet yeni tedarikçi eklendi. Bütün operasyonlarımızda olduğu gibi, tedarik zincirimizin tamamında da sürdürülebilirlik ilkelerine bağlı şekilde operasyonlarımızı yürütüyoruz. Sektörümüzde Tarım Kredi Kooperatiflerinden en fazla alım yapan perakendeciyiz ve 2021 yılında, Tarım Kredi Kooperatifleriyle olan iş birliğimizi arttırarak 150 milyon TL'lik alım yaptık. Bu sayede, birçok farklı ölçekli üreticiye ulaşıyor, Şirketimizin standartlarına uygun üretim için danışmanlık sağlıyor ve pazarda kendilerine yer bulmalarını her zaman yanlarında olarak destekliyoruz.

Tedarikçilerimiz, değer zincirimiz açısından bizim için oldukça önemli bir etkiye sahip. Bu etkinin bir çıktısı olarak, 2021 yılı boyunca tedarikçilerimize yaptığımız ödemeler, sene içerisinde dağıttığımız tüm ekonomik değerın %75,4'ünü oluşturuyor.

Tarımsal üretimin devamlılığının sağlanması amacıyla **'Üretici Finansman Sistemi'** ile ülkemizde ilk kez çiftçi-market-banka iş birliğinde bir proje hayata geçirerek çiftçilerimizi güçlendiriyor ve destekliyoruz. Proje kapsamında çiftçilerimiz, mağazalarımızda satılacak ürünlerinin bedelini vade beklemeden, Ziraat Bankası ve İş Bankası'ndan peşin olarak alabiliyor. Bu proje ile üreticiden tüketiciye uzanan tedarik zincirindeki aracılara azaltarak gıda fiyatlarının dengelenmesini ve üreticilerin alacaklarını daha kısa sürede tahsil etmelerini ve destekliyoruz.



Çalışanlarımız

Türkiye'nin 81 ilinde mağazalarımız ve online operasyonlarımızla aktif olarak hizmet vermeye devam ediyoruz. Faaliyetlerimiz kapsamında dolaylı çalışanlarımızla birlikte 50.000 aşkın kişiye istihdam sağlıyoruz. Covid-19 pandemi sürecinde işe alımlarımız aynı hızla devam etti. 2021 yılında, bünyemize yaklaşık 8.000 yeni çalışan dahil ettik.

Çalışanlarımız ile ilgili detaylı bilgiye **"Çalışan Profilimiz"** bölümünden ulaşabilirsiniz.

* 1.000 TL ve üzeri alım yaptığımız aktif tedarikçi sayımız. Tedarikçilerimiz ile ilgili detaylı bilgiye **"Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyüme"** bölümünden ulaşabilirsiniz.



Müşterilerimiz

Müşterilerimiz için değer yaratmak, üretim ve istihdama katkıda bulunmak gibi, şirketimizin öncelik verdiği konular arasındadır. Bu doğrultuda, kaliteyi en iyi fiyata sunma ve tüketicilerimizi merkeze koyan iş anlayışımızla müşterilerimiz için değer yaratmakta ilk önceliğimizi aile bütçesine katkı sağlamak olarak görüyor, yıl boyunca çeşitli kampanyalar düzenliyor ve indirim fırsatları sağlıyoruz. Sarı etiket uygulamamız ile müşterilerimize, özgün markalı ürünlerimizi de içeren, 1.500'den fazla üründe en iyi kalite ve fiyat garantisi sunuyoruz. Bütün bu uygulamalarımız sonucunda, bütün tüketicilerimizin kaliteli ürünlere uygun fiyatlar ile ulaşmasını sağlıyoruz.

Müşterilerimiz ile ilgili detaylı bilgiye "**Müşterilerimiz ile Etkili İletişim**" bölümünden ulaşabilirsiniz.



2021 yılında da müşterilerimiz için değer yaratmak amacımız doğrultusunda hareket ederek, Türkiye'deki hanelerin **%98'ine** ulaştık.

Sivil Toplum

Migros olarak, 2021 yılında sosyal yardım amacıyla toplam 725,4 bin TL bağışta bulduk. Yıl içerisinde, Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı, Anadolu Eğitim ve Sosyal Yardım Vakfı, Koç Üniversitesi, Ege Orman Vakfı vb. kuruluşlarına bağış yaptık. Toplumsal sorumluluk projelerimiz ve iş birliklerimiz çerçevesinde çeşitli sivil toplum kuruluşlarıyla çalışmalar gerçekleştiriyoruz. 2021 yılı Kurban Bayramı döneminde Migros aracılığıyla TEGV ve ZİÇEV'e yapılan deri ve sakatat bağışları sayesinde 3.897 çocuğun eğitimine destek olundu.

Kamu

2021 yılında, konsolide UFRS mali tablolarımıza göre bağımsız denetçiler tarafından hesaplanan kurumlar vergimiz 185,78 milyon TL'dir. Bunun dışında, 2021 yılına ait vergi, resmi ve harç giderlerimiz de toplam 34,69 milyon TL olarak hesaplanmıştır.



Entegre Rapor
Sermaye
Öğeleri

Çalışanlarımıza İyi Gelecek

- Çalışan Profilimiz
- Çalışanlarımızın Güçlendirilmesi
- Çalışan Memnuniyeti
- Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği
- Cinsiyet ve Fırsat Eşitliği

Çalışan Profilimiz

Yarattığımız değer doğrultusunda çalışanlarımızın sağlığını, güvenliğini ve gelişimini sağlamak konusunda şirketimizin kültürü, değerleri ve yönetim yaklaşımımız ile paralel hareket ediyoruz. Bu hususta çalışanlarımızın gelişimlerine yardımcı olmak ve değer katmak için eğitimler gerçekleştiriyor kariyer fırsatları sunuyoruz. Çalışanlarımızın gelişiminin yanı sıra sağlık ve güvenliğini sağlama noktasında da yatırımlar gerçekleştiriyoruz. Adil ve şeffaf performans ve kariyer yönetiminin yanı sıra çalışanlarımızı sağladığımız yan haklar ile cinsiyet ve fırsat eşitliği uygulamalarıyla çalışan memnuniyetini yüksek noktalarda tutma ve değer yaratma noktasında çalışmalarımıza devam ediyoruz. Çalışanlarımız, değişen ve dönüşen dünya şartlarına hızla adapte olabilmemiz için başarımızda kilit bir role sahiptir. Bu doğrultuda, çalışanlarımıza yatırım yaparak **yetkin ve nitelikli bir çalışan profili** oluşturmak öncelikli amaçlarımız arasında yer alıyor. Çalışanlarımızın yaratıcı yönlerini ortaya çıkarmalarını kolaylaştırmak ve içlerindeki gücü keşfetmelerini sağlamak adına, motivasyonlarını artıracak bir strateji izliyoruz.

Çalışan haklarını korumak, eşit bir çalışma ortamı sağlamak ve çalışanlarımızın kişisel ve mesleki birikimlerine katkıda bulunmak gibi adımların, sürdürülebilirlik yolunda etkin rol oynadığına inanıyoruz. Problemlere çözüm getirme, doğru kararlar verme ve işini sahiplenme gibi konularda çalışanlarımızın yetkinliklerinin güçlendirilmesini sağlayacak uygulama ve politikaları hayata geçiriyoruz.

Adil işveren kimliğimizle çalışanlarımıza **eşit fırsatlar** sunmamızın yanı sıra, yurt içi ve yurt dışındaki iştiraklerimiz ile iş birliği yaparak, **dil, din ve etnik köken ayrımı gözetmeksizin** tüm çalışanlarımızla birlikte müşterilerimize hizmet veriyoruz. İş ortaklarımızla beraber çeşitli projelerde yer alarak iş dünyasında ve toplumumuzda **cinsiyet ve fırsat eşitliğinin sağlanmasında aktif rol oynuyoruz**. Bu sayede hem şirket bünyesinde hem de iş dünyasında **eşit ve adil bir çalışma ortamının** oluşturulmasına katkıda bulunuyoruz.



2021 yılında:

- **40,470** doğrudan çalışanımızın **%40'ı** kadın ve **%60'ı** erkek.
- **8,000** kişiye yeni istihdam sağladık.
- İç başvuru sistemimiz sayesinde iç kaynaklarımızı kullanarak **725** pozisyon için işe alım yaptık.
- “Arkadaş Öneriyorum” projemiz ile çalışanlarımız tarafından gelen önerileri değerlendirerek **395** kişiye bünyemize kattık.
- Migros bünyesinde 21'i yönetici pozisyonunda olmak üzere görev alan **1.026*** engelli çalışan sayısına ulaştık.
- Yöneticilerimizin **%98'ini** iç kaynaklarımızdan karşıladık.
- Yaş ortalaması 32 olan çalışanlarımızın; **%80'i** Y ve **%7'si** Z kuşağı üyesi.
- İdari birimlerimiz ve mağaza yöneticilerimizde **11** yıl ortalama kıdem süresine ulaştık.
- Çalışanlarımızın **%55'i** kendi memleketinde çalışıyor.**

*Engelli çalışanlarımız, toplam çalışanlarımızın %3'ünü oluşturmakta olup engelli çalışanlarımızın %27'si kadın ve %73'ü erkektir.

**Nüfustaki doğduğu il “memleket” olarak kabul edilmiştir.

Üst düzey yetkinlik seviyesine sahip çalışan kadromuz ile müşterilerimize daha kaliteli hizmet sunarak müşteri memnuniyetini üst seviyede tutuyoruz.



Çalışanlarımızın Güçlendirilmesi

Yetenek ve Kariyer Yönetimi

Çalışanlarımızın en büyük destekçisi olarak, yetkinliklerini geliştirmek ve kariyer planlamalarına destek olmak adına ilk iş gününden başlayarak mesleki ve kişisel gelişimlerine katkıda bulunuyoruz. Çalışanlarımızın yetkinlik, yetenek ve performanslarını insan kaynakları değerlendirme sistemlerimiz ile izliyor, bu izleme ve gözlemlerin sonucunda çalışanlarımızı adil ve şeffaf bir şekilde değerlendiriyoruz. Performans değerlendirme sistemimizde KPI (temel performans göstergeleri) ve çevikliği ortaya koyan OKR (Objectives & Key Results) yapıları birlikte kullanılıyor ve KPI'lar ile temel finansal hedeflerin durumu, OKR'lar ile de yıl boyunca dinamik şekilde projelerin takibi yapılıyor. Buna ek olarak stratejik iç gücü planlaması ve iş gücünün yetenek boşluk analizi gerçekleştiriliyor. İdari birim çalışanlarımız ve mağaza yöneticilerimiz 2 yılda bir 2 aşamadan oluşan

bir yetkinlik ölçümüne ve potansiyel değerlendirmesine tabi tutuluyor. Performans Yönetimimizde finansal hedeflerin yanında proje bazlı hedefler de bulunmaktadır. KPI ile finansal sonuçları ve temel fonksiyonel metrikleri ölçümlerken; OKR (Objectives & Key Results) yapısı ile projelere yönelik takip ve değerlendirme sağlanmaktadır.

“360° Geri Bildirim ve Kişisel Değerlendirme” olarak adlandırdığımız bu değerlendirme yoluyla çalışanlarımız yönetici, ast, üst ve eş düzeyleri tarafından yetkinliklerinin gözlenme yöntemini görebiliyorlar. Ardından, Kişisel Değerlendirme Araçları'nın güvenilir envanterleri neticesinde potansiyelini doğru tespit edebilmesini sağlayan raporlara sahip oluyorlar. Çalışanlarımızın potansiyellerinin tespit edilmesinin ardından güçlü ve gelişime açık yönlerine göre gelişim planlamalarına bu çalışma sayesinde yardımcı oluyoruz.

2021 yılında, yönetim kadrolarımızın **%98'ini** iç kaynaklarımızdan karşıladık.



2021 yılında, çalışanlarımızın kariyerlerine yön vermesine destek olmak için gerçekleştirdiğimiz uygulamalar:

- **34.256** çalışanımıza performans değerlendirmesi
- **9.500** idari birim ve mağaza yönetimi çalışanına yıllık değerlendirme
- Kalan mağaza çalışanlarına yılda iki kere değerlendirme
- **4.700'den** fazla idari birim ve mağaza yönetimi çalışanına 360° Geri Bildirim değerlendirmesi
- Bağımsız danışmanlık firması ile çalışanlarımızın yetkinlik potansiyellerini ortaya çıkaracak ek değerlendirmeler



“**Migros Kariyer Tarifleri**” uygulamamız ile tüm mağaza ve idari birimlerde bulunan çalışanlarımıza, kariyerlerini doğru ve verimli bir şekilde yönetebilme imkânı sunuyoruz. Departman kadrolarımızda herhangi bir boşluk veya fırsat oluştuğunda çalışanlarımıza öncelik tanıyor, kariyer basamaklarında yükselmelerini sağlıyoruz.

Stratejik İnsan Kaynakları planlamalarına, Yetkinlik ve Performans Yönetimi süreçlerinin sonuçları baz teşkil ediyor. Stratejik İnsan Kaynakları planlama toplantılarında, tüm kademelerde kritik pozisyonlar ve yedekleme planları belirleniyor ve organizasyonel yapının geleceğine yönelik proaktif kararlar alınıyor.

Çalışanlarımız için sürdürülebilir çalışma motivasyonu sağlamak adına çeşitli çalışmalar yapıyor, başarı ve çabaları karşılığında onları ödüllendiriyoruz. “Migros Ödüllendirme Sistemi” ile yaratıcılık, katma değer sağlama ve takım çalışması konularında çalışanlarımızın göstermiş olduğu performanslar doğrultusunda onlara çeşitli ödüller veriyoruz. Bu bağlamda, 2021 yılında 7.000’in üzerinde çalışanımıza toplam 2.400.000 ödül puanı dağıttık. Bu puanları ister Migros ister anlaşmalı kurumlardaki alışverişlerinde kullanabiliyorlar.



İYİ İŞ İYİ GELECEK

Migros olarak, “iyi iş, iyi gelecek” mottomuzla genç yeteneklerin şirketimize kazandırılmasına önem veriyoruz ve marka elçilerimizi online olarak genç yeteneklerle bir araya getiriyoruz. Şirketimizi ve ekiplerimizi tanıyarak, iş ilanlarımıza kolay ve hızlı başvurabilmeleri için kurumsal kariyer sitemizi güncelledik. Migros Kariyer **Instagram**, **LinkedIn** ve **Facebook** hesaplarımızdan sürekli bilgi ve destek sağlıyoruz.

Smart Uzun Dönemli Staj Programımız ile üniversite öğrencilerine 8 ay süresince oryantasyon, mentorluk, eğitim/gelişim programlarına katılım imkanı sağlıyor ve profesyonel deneyim kazandırıyoruz. Anadolu Vakfı aracılığıyla 13’ü yurt içi 1’i yurt dışında, toplam 14 Üniversite öğrencisine başarı bursu desteğinde bulduk. Aynı zamanda öğrencilerin geleceğine rehberlik etme amacıyla kurgulanan mentorluk programına 13 üst yöneticimizle mentorluk desteği veriyoruz.

Şirketimizin kilit pozisyonlar ve idari birimler için Korn Ferry’ye ait ücretlendirme piyasa verisini baz alarak ücretlendirme yaklaşımımızı belirliyoruz. Ücretlendirme sistemimiz hakkında detaylı bilgiye İnsan Kaynakları Politikamızdan ulaşılabilir.



Çalışan Gelişimine Katkı

Çalışanlarımıza katkı sağlamak adına koşullar ne olursa olsun çalışanlarımızın gelişiminin sürdürülebilirliğini sağlamak adına mevcut duruma hızla adapte oluyor, çeşitli eğitim yöntemleri geliştiriyoruz. Çalışanlarımıza verdiğimiz eğitimlerin kapsamı mesleki gelişim, iş başı eğitimi, yetkinlik gelişimi, kişisel gelişim, liderlik ve yönetim ana başlıklarında toplanıyor. “**Migros Perakende Akademisi (MPA)**” ile tüm çalışanlarımıza iş yerinde eğitim ve yaşam boyu öğrenme fırsatı verirken kariyer ve kişisel gelişimleri için sınıf içi ve uzaktan eğitimler sağlıyoruz.

“**Migros Perakende Akademisi**” ile öncelikle şirketin stratejik hedeflerini hayata geçirecek insan kaynağını; şirket öncelikleri, kişisel ve sektörel ihtiyaçlar doğrultusunda geliştirmeyi hedefliyoruz. Hızla değişen ve dönüşen dünyada organizasyonlar için sürdürülebilir başarının anahtarının yeteneklerin yeniden yaratılması ve yeni becerilerin kazandırılması olduğuna inanıyor ve bu hedef doğrultusunda çalışıyoruz. Kurumsal ve kişisel etki yaratmak amacıyla tüm yenilikçi fikir ve yöntemleri harmanlayarak yeteneklerimize deneyimsel gelişim yolculukları yaratmayı amaçlıyoruz. Yakın dönemde sürdürülebilir başarı için liderlik dönüşümünde Hizmetkar Liderlik, Çeşitlilik & Kadın Liderliği, Organizasyonel İklim, Tersine Mentorluk, Upskilling & Reskilling, Birbirinden Öğrenme gibi kavramlara odaklanıyoruz. Bu stratejiler doğrultusunda Migros Perakende Akademisi olarak merkez ve mağaza yönetim kadrolarımız için temel eğitim hedeflerini performans yönetimi kapsamında takip ediyoruz.



2022 yılında;

- ▶ Kişi Başı Ortalama Eğitimi Saatini (Sınıf+Online) **104 saate** çıkartmak,
- ▶ Yıl içinde verilen tüm eğitimlerimizin içerisinde stratejik eğitimlerin ağırlığının **en az %15** olmasını sağlamak,
- ▶ Liderlik ve Potansiyel Gelişimi Programlarının toplam eğitim saatini **%45** artırmak,
- ▶ Yeni Nesil Yetkinlik Gelişimi Eğitimi Programlarının toplam eğitim saatini **%20** artırmak hedeflerimiz bulunuyor.

Çalışanlarımıza mesleki gelişim, iş başı eğitimleri ve yetkinlik gelişimleri başta olmak üzere ihtiyaçlarına göre düzenli aralıklarla günde ortalama **4.896 (çalışan*saat)** yüze eğitim ve uzaktan eğitimleri de dahil ettiğimizde, kişi başı ortalama 80,4 saat eğitim veriyoruz. Şirketimizde bir yılda verilen toplam eğitim saatinin %87'si iç kaynaklarla ve eğitim masrafı ortaya çıkartmadan verilmektedir.2021 yılında çalışanlarımızın %99'una eğitim sağladık. Kalan oran ise deneme sürecinde işten ayrılan veya devamsızlık sebebiyle eğitime katılmayan kişilerdir.

Değişen stratejilerimiz doğrultusunda çalışanlarımızın ihtiyaçlarına yönelik olarak eğitim içeriğimizi periyodik olarak güncelliyoruz. Liderlik ve beceri gelişimi üzerine faaliyetini sürdüren “**Liderlik Gelişim Fakültesi**” içerisinde çalışanlarımızın liderlik vasıflarını güçlendirici eğitimler gerçekleştiriyoruz.

Perakende eğlenceli bir iştir.



Covid-19 salgınının olumsuz etkilerine karşı çalışanlarımıza destek olmak amacıyla bilgilendirme ve farkındalık, maske kullanımı, dezenfeksiyon ritüelleri, hijyen kuralları, fiziksel ve duygusal dayanıklılık, aşılama, uzaktan ve ofisten çalışma düzenleri başta olmak üzere Covid-19 salgını sürecine özel 25 farklı uzaktan eğitim modülü tasarladık. 2021 yılında, hazırlamış olduğumuz modüller çalışanlarımız tarafından toplam 119.328 kez alındı.



2021 yılında:

- ▶ Kişisel ve mesleki gelişim, eğitim, kariyer planlaması, performans yönetimi, yetkinlik değerlendirmesi gibi tüm alanlarda çalışanlarımız için yaptığımız yatırımlar 11,5 milyon TL'yi aştı.
- ▶ 40.470 çalışanımız 3.130.246 (çalışan* saat) eğitim aldı.
- ▶ Çalışanlarımız 434 farklı başlıkta toplam 1.787.000 saat sınıf eğitimi, 2.060 farklı başlıkta 1.342.000 saat uzaktan eğitim aldı.
- ▶ MPA Teams kanalımız üzerinden idari birim çalışanlarımıza, kişisel gelişim, genel kültür, zaman yönetimi, duygusal dayanıklılık, sağlık, gündem temaları vb. gibi ufuk açıcı içeriklere sahip açık kaynak 143 videoyu paylaştık.
- ▶ İşkur İşbaşı Eğitim Programı'na katılımını sağladığımız 2.594 kadın, 2.501 erkek olmak üzere toplam 5.095 kişinin iş hayatına atılmadan önce deneyim ve çalışma ortamına uyum kazanmalarına yardımcı olduk.

Anadolu Üniversitesi iş birliğinde hayata geçirdiğimiz **“Migros Perakendecilik Ön Lisans ve Lisans Programı”** kapsamında, üniversite eğitimini tamamlayamamış çalışanlarımıza ön lisans ve lisans mezunu olma fırsatı sunuyoruz. Eğitim sürecinde, çalışanlarımız 5 sertifika programını bitirdikten sonra, Migros içerisinde ön lisans mezunu; buna ek olarak 3 sertifika programı daha bitirenler ise lisans mezunu sayılıyor. Bu program dahilinde bugüne kadar 87 çalışanımız ön lisans veya lisans mezunu oldu.

Farklı kademelerde ve uzmanlıklardaki çalışanlarımıza uyguladığımız eğitim programlarında Koç Üniversitesi, Boğaziçi Üniversitesi ve Uludağ Üniversitesi ile işbirliğimiz sürüyor. Uzun süreli **“Mağaza Yöneticisi Yetiştirme Programı”**nda ise Anadolu Üniversitesi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Ege Üniversitesi ve Süleyman Demirel ile MAYA Oryantasyon Programlarımızı gerçekleştiriyoruz. Bu üniversitelerin son sınıf öğrencileri, ders programlarına ek olarak Migros Yöneticileri ve akademisyenlerden perakendecilik dersleri alıyor. Programa katılan öğrenciler, önce mağaza çalışanı, sonra mağaza yöneticisi olarak part-time çalışma imkanı kazanıyor. 2021 yılında Tarım Platformu çalışmalarımız için Bahçeşehir ve Yaşar Üniversiteleri de sürece dahil oldular.

İyi Fikir İyi Proje platformumuz, şirketimizin farklı departmanlarından oluşan Fikir Avcıları tarafından tüm çalışanlarımızın yaratıcı ve yeni fikirlerinin değerlendirilmesi ve uygun bulunanların hayata geçirilmesini ve projelerin yarışmasını amaçlıyor. Verimlilik, sürdürülebilirlik, teknoloji gibi 10 kategoride fikirler değerlendiriliyor. 2021 yılında toplam 3.182 fikir girişi oldu. 2020 yılından beri iletilen fikirlerden toplamda 22 proje, 18 hızlı uygulamayla hayata geçirildi.

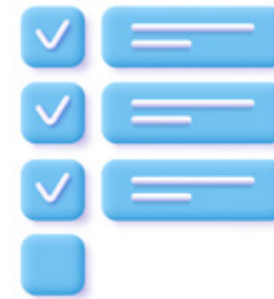


Zaman içinde çalışanlardan beklenenlerin de değişmesiyle birlikte Migros olarak programları tasarlamamızın yanı sıra değişen beklentileri karşılayacak çalışanlar yetiştirmek adına çeşitli projeler de hayata geçiriyoruz. Bu doğrultuda, proje yönetim süreçlerimizde, değişim ve dönüşüme hızla adapte olabilmek adına yalın girişimcilik modelini temel aldığımız “**Kurum İçi Girişimcilik Gelişim Programı**”nı 2019 yılında başlattık. Fonksiyonlar arası görevlendirilmiş takımlar, çevik çalışma metotlarını kullanarak iş birliği oluşturup yenilikçi iş fikirlerini uygulamaya geçiriyor. Şimdiye kadar program kapsamında 21 farklı proje ele alındı ve bu projelerde 263 katılımcı yer aldı. Bu süreçte kurum içi girişimcilik çevik proje takımları teorik ve uygulamalı atölyelere katıldı. Projeler arasından bir tanesi şirketleşirken, girişimcilik anlamında başarıya ulaşan 10 proje, konularıyla ilgili departmanlarına devredilerek şirketimizin düzenli işleri arasında yer almaya başlamıştır. Bunların yanı sıra, programları tasarlarırken çalışanlarımızın yetkinlik gelişimlerini odağımızda tutuyoruz ve bu sayede yeni kariyer odakları yaratmak gibi bir fayda da sağlamış oluyoruz. Farklı birimlerden farklı üyelerle oluşturduğumuz çevik takımlar kurarak yeni proje fikirleri hayata geçiriyor, hızlı aksiyon alıyor ve farklı yetkinliklere sahip takım üyeleri ile şirketimiz bünyesinde kapsamlı bir bilgi birikimi oluşturuyoruz.

2021 yılında çevik dönüşümü destekleyen eğitim programlarımızı tek bir çatı altında birleştirerek ve farklı konularıyla zenginleştirerek tasarladığımız **Çevik Dönüşüm Okulu** kapsamında; hem çevik iş yapış şekillerine uyum sağlamamıza destek olan, girişimci ruhumuzu güçlendiren kapsamlı programlar hem de dijital yetkinliklerimizi geliştirerek bizi geleceğe daha sağlam adımlarla hazırlayan eğitimler ile 194 program 2.934 katılımcıya ulaştı. Agile,



Scrum, Kanban konularında uzman yetiştirmeyi hedefleyen, 6 ay süren **Agidemy Master Gelişim Programını** 18 katılımcı ile hayata geçirdik. GETReady markası altında geleceğin dijital yetkinliklerini takip etmeye başlayarak yetkinlik setini geliştirdiğimiz **GETReady Tech** kapsamında 7 yeni eğitim başlığı oluşturduk. GETReady geleceğin yetkinlikleri eğitimleri 92 grup sanal sınıf eğitimi 1.246 katılımcıyla gerçekleşti. Ek olarak çalışanlarımızın dijital yetkinliklerini geliştirmeyi hedeflediğimiz GETReady Tech kataloğu oluşturuldu. GETReady Tech eğitimlerinde ise 37 eğitim, 606 katılımcıya ulaşıldı. ADAS Translator programı 3. dönem mezunlarını verdi.



Yönetimin Yapı Taşları programı ile yönetici/ lead pozisyonuna, Görevimiz Liderlik programı ile müdür / expert pozisyona terfi eden çalışanlarımıza yönetim becerileri eğitimi veriyoruz. Migros Liderlik Yolu programı kapsamında, şirketin geleceğinde rol alacak, potansiyel yönetici, mağaza müdür yardımcısı ve mağaza müdürlerine liderlik eğitimi veriliyor. Tecrübeli müdür ve grup müdürlerine de liderlik yetkinliklerini güçlendirecek eğitimler sağlanıyor. Bütün çalışmalarımızı ve programlarımızı kadın çalışanlarımızın yönetim seviyelerinde daha fazla yer alabilmeleri için planlıyoruz. Kadınların liderlik rollerinde ilerlemesiyle, iş dünyasının zorluklarla daha iyi mücadele edeceği vizyonunu destekliyoruz. Kariyer süreçlerini yönetici koçluk ve kişisel gelişim planları ile destekliyoruz ve kadın yöneticilerimizin sektörel komiteler ve mesleki organizasyonlarda şirketimizi temsil etmelerini sağlıyor, bu doğrultuda katılımlarını teşvik ediyoruz. Bu doğrultuda attığımız adımlar sonucunda geleceğin liderlerini yetiştirmek üzere hayata geçirdiğimiz, **Migros Liderlik Yolu-Geliştiriyorum programı** kapsamında yer alan katılımcılarımızın **%42'sini kadın yöneticilerimiz** oluşturuyor.

Koç Üniversitesi & Migros Yönetici Geliştirme Programı olan KÜMPER ile orta kademe yöneticilerimizin, 39 gün / 234 saat süren bir programla, iş dünyasında gereksinim duyabilecekleri her türlü bilgi ile donatılmalarını sağlıyoruz. Programlar akademik bilginin yanı sıra sektörün uzman profesyonellerinin katılımı ile yurtdışı ve yurtiçi kaynaklı perakende sektörüne özel vaka çalışmalarıyla destekleniyor.

Eğitimlerimiz çalışanlarımızın sektörel ve mesleki yetkinlikleri artırmanın yanı sıra aidiyetleri duygularını artırıyor. Eğitim programlarımızı tamamlayanların ortalama %70'i bizimle çalışmayı sürdürüyor.



Farklı eğitim ve gelişim programlarını içeren MPA sayesinde, uluslararası arenada toplam 36 ödüle layık görüldük.

Yıl içerisinde çalışanlarımıza verdiğimiz eğitimler ve katılımcı sayıları ile ilgili detaylı bilgiye **'Ekler'** bölümünden ulaşabilirsiniz.



Çalışan Memnuniyeti

Çalışanlarımızı değer yaratma sürecimizin en önemli parçası olarak görüyor ve çalışan memnuniyetini sağlamak ve sürekli kılmak adına aksiyonlar alıyoruz. Her yıl bağımsız bir araştırma şirketi tarafından gerçekleştirilen “Çalışan Bağlılığı ve Memnuniyet Araştırması” ile çalışanlarımızın memnuniyet düzeyini ve şirketimize olan bağlılığını ölçüyoruz. Bu değerlendirmeler kapsamında gelişime açık alanları isabetli bir şekilde tespit ediyor ve bu doğrultuda aksiyon alıyoruz. 2021 yılında çalışan bağlılığı oranımız, %96 katılım oranıyla tamamlanan araştırma çerçevesinde %69* olarak belirlendi.

Üst yönetimimiz dahil, müdür ve üzeri tüm yöneticilerimizin performans kartlarında çalışan memnuniyeti ve bağlılığı hedefi bulunuyor. Yıllık performans primlerinin %2,5- 3’ü bu hedeften doğrudan etkileniyor.



Çalışanlarımızın memnuniyetini artırmak ve şirkete olan bağlılıklarını sağlamlaştırmak adına tüm mağaza ve idari birim çalışanlarımıza özel sağlık sigortası, hayat sigortası, ferdi kaza sigortası, otomatik bireysel emeklilik üyelikleri, check-up teminatı vb. birçok yan hak sağlıyoruz. 2021 yılı içerisinde, çalışan giderleri ve yan haklar dahilinde 3.308.763 TL’lik harcama gerçekleştirdik. Tüm çalışanlarımıza gıda yardımı, maaş, ikramiye gibi temel yan hak ödemeleri yapıyoruz. Çalışanlarımıza yol parası, bayram harçlığı, izin harçlığı, yakacak yardımı, giyim yardımı, tahsil yardımı, doğum, ölüm, evlenme gibi sosyal yardımlar,

akaryakıt yardımı ve ofis destek paketi gibi yardımlar da yapıyoruz. Bunların yanı sıra, çalışanlarımızın toplu iş sözleşmeleri ve bireysel iş sözleşmelerine bağlı olarak değişen yan haklarımız da bulunuyor. Covid-19 sebebi ile çalışma saatlerinde yaşanan değişikliklerin çalışan maaşlarına herhangi bir olumsuz yansımaya olmamıştır. Çalışanlarımıza aile bakımı ve yakınlarının kaybı gibi durumlarda 1 haftaya kadar ücretli sosyal izin verilebilmektedir.



Üst yönetim dışındaki idari çalışanlarımızın kıdem ve pozisyonları doğrultusunda %70’ine, mağaza çalışanlarımızın tamamına prim uygulamamız bulunuyor.

Migros idari ve mağaza beyaz yaka çalışanlarımız için özel olarak tasarladığımız esnek yan haklar programı “DEHA”, çalışanlarımıza mevcut yan haklarını kişisel ihtiyaçlarına göre tekrar düzenleme fırsatı sağlıyor. Program dahilinde elektronik eşya, giyim yardımı, akaryakıt yardımı, e-ticaret ve tatil konularında çalışanlarımıza çeşitli haklar sunuyoruz. Stevie Awards for Great Employers ödülleri sahipliği DEHA esnek yan haklar programı, raporlama yılında 5.777 çalışanımızın tercihiyle açılmıştır.

Mağazalarımızdaki çalışanlarımız için haftada 45 saati dolduracak şekilde günde en az 4 saat en çok 11 saat çalışma ile esnek vardiya düzenimiz bulunuyor. İdari birimlerimizde işe 1 saat erken veya 1 saat geç başlayacak/bitirecek şekilde haftalık çalışma saatini doldurmak koşulu ile esnek çalışma imkanı bulunuyor.

Çalışanlarımızın sorunlarına çözümler üretmek, sorularını yazılı ve sözlü olarak yanıtlamanın yanı sıra etik ilkelerin olası ihlali durumlarını en etkin şekilde ele alabilmek amacıyla kurduğumuz Migros Paylaşım Hattımız üzerinden 2021 yılı içerisinde aldığımız 38.558 çağrıyı çözüme kavuşturduk.



Çalışanlarımızın memnuniyetini artırmak ve onların keyifli vakit geçirmelerini sağlamak için çeşitli imkanlar yaratıyoruz. Aşağıda detaylarına yer verdiğimiz etkinlik ve faaliyetlerden çalışanlarımız, 2021 yılında 107.952 kere faydalandı.

- Hobi ve gezi kulüplerimiz aracılığı ile çalışanlarımızın farklı alanlarda gelişimini ve sosyalleşmesini destekliyoruz. 2021 yılında Doğa ve Macera Kulübü, Yemek Kulübü ve Bisiklet Kulübü faaliyet gösterdi.
- Doğa ve macera kulübümüzde, Kartepe Karaoluk Yaylası ve Ekim Kuzuyayla Tabiat Parkı kapsamında etkinlikler düzenlendi.
- Türkiye genelinde öncülüğünü üstlendiğimiz, Migros Bisiklet Kulübü'nün düzenlediği doğa ve bisiklet temalı fotoğraf yarışmalarına 500 kişi katılım gösterdi. Bisiklet kulübümüzde, 40 katılımcı ile Kapadokya Kertenkelelerinin Soyu Tükenmesin Doğa Etkinliği, 25 katılımcı ile İstanbul Büyükkada Çam Kokusu Etkinliği düzenledik. Avrupa Hareketlilik haftasında ise 20 katılımcı ile Eskişehir Porsuk Çayı Etkinliği, Er-

zincan Karanlık Kanyonu bisiklet etkinlikleri düzenledik. Avrupa Hareketlilik haftası kapsamında düzenlenen İstanbul Formatlar Maratonu'nda ilk 3 yarışmacı kupa ve 25 yarışmacı da madalya ile ödüllendirildi. İstanbul H24 yarışlarında 350 katılımcı arasında 12.lik sağladık ve şirketimize katılım ödülü aldık.

- Hem Migros uygulamalarına rahatça giriş yapalım hem de bol internet keyfini ödeme kolaylığı ile yaşayalım diye, Migros, çalışanlarına özel indirimli tarifeler sunmaktadır. Toplam 5.778 çalışanımız 8.568 adet hat kullanımı ile faydalanmıştır. Migros çalışanları bu ayrıcalıklı tarifelere 2 yıl sabit fiyat garantisi ile sahip olmaktadır.
- Anadolu Efes katkılarıyla 10 maçta toplam 415 kişiye keyifli bir maç izleme imkânı yaşattık.

| | 2021 |
|---|--------|
| Çalışan bağlılığı ve memnuniyeti anketine katılan çalışan sayısı | 39.000 |
| Çalışan memnuniyeti skoru (%) | 79 |
| Çalışan bağlılığı skoru (%)* | 69 |

2021 yılında, çalışan bağlılığı ve memnuniyeti anketlerimiz sonucu aldığımız skorlarla "Çalışan Bağlılığı Başarı Ödülü"nü almaya hak kazandık.

*Çalışan Bağlılığı oranı cinsiyet bazında da takip edilmekte olup kadın çalışan bağlılığı oranı %72, erkek çalışan bağlılığı oranı %68 olarak belirlendi.

Sendikalaşma Hakkı

Çalışanlarımızın sendikalaşma hakkına duyduğumuz saygı doğrultusunda 1972 yılından beri, Şirketimizde sendikali çalışanlar bulunmaktadır. Zorla ve/veya çocuk işçi çalıştırmanın ortadan kaldırılması, bütün yerel kural ve yönetmeliklere uyulması, tarafsız ve adil olunması gibi konuları içeren Migros ve sendika arasındaki diyalog doğrultusunda Migros çatısı altında insan haklarına ve ILO standartlarına uymamak, disiplin cezası veya cezai uygulamayla sonuçlanabiliyor.



Şirketimiz bünyesinde Migros ile Tez-Koop İş Sendikası arasında imzalanan 1 Mayıs 2020 ve 31 Aralık 2022 arasında geçerli olan toplu iş sözleşmesi uygulanıyor. 2021 yılı itibarıyla, tüm çalışanlarımızın %70,1'i sendika üyesidir. İş sağlığı ve güvenliği kapsamında koruyucu besin yardımı, temizlik malzeme ve araçları, sağlık izni ve ücreti, iş yeri doktoru, muayene odası ve ecza dolapları, hastalık ve hafif işlerde çalıştırılacak kişiler, iş elbiseleri ve gereçleriyle ilgili hükümler toplu iş sözleşmesinde yer alıyor. Toplu iş sözleşmesi kapsamında ayrıca Migros, MigrosJet ve MİGET çalışanlarına gıda yardımı amacıyla her ay Money kartlarına bono yükleniyor. Şirketimizin sendika üyesi çalışanları ikramiye, gıda yardımı, yol yardımı, bayram harçlığı, izin harçlığı, yakacak yardımı, giyim yardımı ve kazanılan hakların durumuna göre prim yan haklarına sahiptir. Bunlara ek olarak, çalışanlara gerçekleşme durumunda toplu iş sözleşmesi kapsamında belirlenen tutarlarda; evlilik, doğum, ölüm ve çalışanlarının eğitime devam eden çocukları için yılda 1 kez tahsil yardımı yapılıyor.



Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği

Çalışanlarımızın sağlığı ve güvenliğini koruma önceliğimiz doğrultusunda çalışanlarımız için güvenli koşullar sağlayacağımız bir iş yeri ortamı yaratmayı taahhüt ediyoruz. İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Kanunu kapsamında, faaliyet alanlarımızı sınıflandırıp* bu konuda sektörümüze örnek olacak çalışmalar gerçekleştiriyoruz.

| Performans Göstergesi | Hedef Yıl | Hedef | 2021 Performansı | Hedefe Göre Durum | Baz Yılı / Durumu |
|-----------------------------------|-----------|-------|------------------|-------------------|-------------------|
| İş kazası/kayıp gün ağırlık oranı | 2025 | %1 ↓ | %0,22 ↓ | Devam ediyor | 2020 / 19,09 |



2021 yılında, İSG kapsamında küresel salgından korunma amaçlı yapılan çalışmalar dahil, toplamda 17,9 milyon TL yatırım yaptık.

İş Sağlığı ve Güvenliği konuları Endüstri İlişkileri departmanımıza bağlı İş Sağlığı ve Güvenliği çalışan ve yöneticilerinin hedefleri arasında yer alıyor Tüm hedeflerinin içerisinde %40 oranında ağırlığa sahip olan bu hedefler yıllık performans primlerini doğrudan etkiliyor.

Mağazalar, MİGET, besi çiftliği, dağıtım merkezleri ve meyve-sebze depolarında İSG kurul toplantılarımız düzenli olarak gerçekleştiriliyor. İSG süreçlerini sistematik olarak yönettiğimiz birimlerimizin ve şirket genelindeki faaliyetlerimizin TS ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Standardı kapsamında süreçlerimizi yürüterek çalışanlar için sürdürülebilir, güvenli ve sağlıklı çalışma ortamının sağlanması, meslek hastalıklarının önlenmesi, iş kazalarının minimize edilmesi, tehlikelerin doğru şekilde tanımlanarak risklerin tespit edilmesi, proaktif önlemler ile sürekli iyileştirmenin sağlanması için çalışıyoruz.

İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemimiz çalışanlarımızın tamamını kapsıyor.

9.495
Alt İşverenimiz

40.521
Çalışanımız

2.382
İşleticimiz

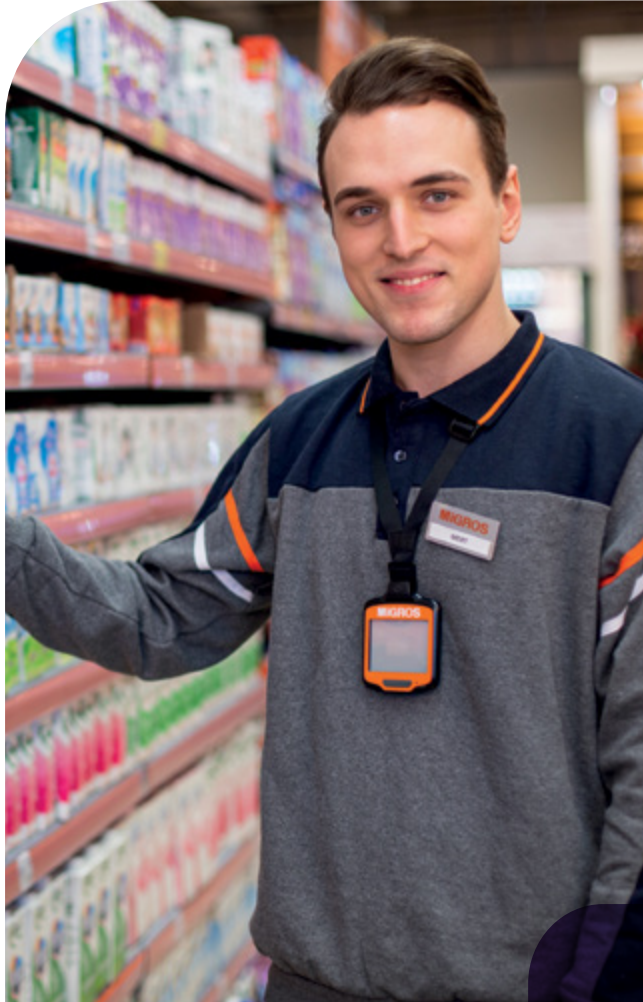
*Genel Müdürlük, şube direktörlükleri ve mağazalar az tehlikeli sınıfta yer alırken MİGET et üretim tesisi, besi çiftliği, dağıtım merkezleri ve meyve sebze depoları ise tehlikeli sınıfta yer alıyor.

Tüm çalışanlarımız, iş ortaklarımız (alt işveren, yüklenici tedarikçi vb.) ve müşterilerimizi kapsayan **İş Sağlığı ve Güvenliği Politikamız** doğrultusunda güncel politikamızı kurumsal internet sitemizde yayımlıyoruz. İSG Politikamız ile çalışanlarımızı, iş ortaklarımızı ve müşterilerimizi iş yeri ortamından kaynaklanan sağlık ve güvenlik risklerinden korumak için güvenli bir çalışma ortamı oluşturmayı hedeflemekle beraber bu ortamın sürekliliğini sağlamak adına proaktif yaklaşımlar ortaya koyuyoruz.

Tüm işyerlerimiz için hazırlamış olduğumuz risk değerlendirmelerinde tehlikeleri tespit ediyor, rutin ve rutin olmayan faaliyetleri belirliyoruz. Bu doğrultuda, özel bir yazılım kullanarak İSG kapsamındaki bütün süreç ve faaliyetlerimizi sistematik ve merkezi bir şekilde denetleyip raporluyoruz. Bu yazılım sayesinde, yeni açılmış olan ve mevcut iş yerlerinde her yıl düzenli olarak risk değerlendirmeleri yapıyor ve değerlendirmeler sonucunda belirlenen alanlarda düzeltici ve önleyici faaliyetler planlıyoruz. Uygunsuzluk tespiti durumunda ise “MSafe İş Sağlığı ve Güvenliği” ekranından ilgili tüm bilgileri giriyor ve kayıt altına alıyoruz. Kayıt altına alınan uygunsuzluklar İSG birimimiz tarafından takip ediliyor ve raporlanıyor.

2021 yılında yeni açılan işyerlerimiz için Covid-19 Risk Değerlendirmeleri, Pandemi Acil Durum Eylem Planları, hazırlanmaya devam edilmiştir. Covid-19'a yönelik dokümantasyon mevzuatı doğrultusunda güncel tutularak belli bir standart çerçevesinde uygulanması sağlanmıştır.

Tüm birimlerimiz TS ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Belgesine sahiptir.



Performans ve Hedeflerimiz

Kaybedilen çalışma zamanını, İSG uygulamalarımız ve çalışanlarımıza verdiğimiz eğitimlerimiz aracılığı ile azaltmayı hedefliyoruz. Büyüyen bir şirket olarak, yeni açılan mağaza ve artan çalışan sayımızla orantılı olarak İSG ekibimizi büyütüyor ve artan takiplerimizle iş kazası/kayıp gün ağırlık oranımızı azaltmayı hedefliyoruz. Bu doğrultuda 2020 baz yılına kıyasla 2025'e kadar iş kazalarına bağlı kayıp gün sayısında %1 azaltım hedefliyoruz. 2021 yılında önceki yıla kıyasla %0,22'lik azaltım gerçekleştirdik.

Yıllara göre “iş kazası, kayıp gün/saat” ve “iş kazalarının yaşandığı birimler” ile ilgili detaylı bilgiye ‘**Ekler**’ bölümünden ulaşabilirsiniz.



2021 yılında aynı mağazalarımızda (like for like*) iş kazalarına bağlı kayıp gün sayısında düşüş oranı %32'dir. Bununla birlikte, şirketimiz bünyesinde gerçekleştirilen operasyonlar dahilinde 2021 yılı içerisinde ölümlü kazaya rastlanmamıştır.

*Aynı mağaza (like for like) performans değişimleri, 2020 yılında iş kazası sonucu iş günü kaybı yaşanan mağazaların 2021 yılı iş kazası kaynaklı iş günü kaybı performanslarında meydana gelen iyileşmenin yüzdesidir.



İSG Eğitim ve Tetkikleri

Çalışanlarımızın iş sağlığı ve güvenliğine dair görev ve sorumluluklarını öğrenmeleri ve daha dikkatli olmalarını sağlamak için verdiğimiz eğitimler sayesinde çalışanlarımıza daha güvenli bir çalışma ortamı sunuyoruz. Hizmet alınan lokasyonlar ve işe girişlerde işbaşı ve periyodik İSG eğitimleri iş güvenliği uzmanı ve iş yeri hekimlerimiz tarafından yüz yüze ve online olarak veriliyor. İSG kapsamında yer alan tüm iş yerlerimizde, anlaşmalı olduğumuz firmaların eğitmenleri ve iş güvenliği uzmanları tarafından acil durum eylem planı eğitimi veriliyor ve bu eğitimleri takiben tatbikatlar gerçekleştiriyoruz.

Sınıf Eğitimleri

İSG
22.215 çalışan
54.874 saat

Covid-19
13.871 çalışan
13.871 saat

Online Eğitimler

İSG
10.676 çalışan
36.087 modül

Covid-19
32.590 çalışan
119.328 modül



Genel Müdürlüğümüzde yer alan İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulumuz, tüm çalışanlarımızı temsil edecek şekilde yapılandı. Bunun yanı sıra, şirketimizin 50 ve üzeri çalışanı olan birimlerinde İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulları oluşturduk. Mağaza çalışanlarımızın %31'i olan 11.954 çalışanımıza, İSG hizmeti verdik. İdari birim çalışanlarımızın da dahil olduğu İSG hizmeti alan çalışanlarımızın sayısı 13.528 olup, toplam çalışanlarımızın sayısına oranı %29,5'tir.

2021 yılında, çalışanlarımıza, işe giriş tetkiki, periyodik muayeneler ve poliklinik kapsamında olan ve iş yeri hekimleri tarafından toplam 57.155 sağlık kontrolü yapıldı. Covid-19 ile mücadele kapsamında işyerlerinde gerekli filyasyon çalışmaları için 2.887 noktaya İşyeri Hekimi yönlendirilerek muayene organizasyonları gerçekleştirilmiş ve toplam 47.302 çalışan muayene edilmiştir. Covid-19 pandemisinin yarattığı etkiler sebebi ile 2021 yılında izne ayrılanlarda kadın çalışan oranı %43'tür.

2021 yılında yeni açılan 307 mağazamızın ve 103 sezonluk mağazamızın Acil Durum Eylem Planı ve risk değerlendirmeleri dahil olmak üzere iş sağlığı ve güvenliği dokümantasyonu tamamlandı.

77 + **90** + **30**
İş Güvenliği Uzmanı İş Yeri Hekimi Sağlık Personeli

187.878
saat İSG hizmeti verdi.



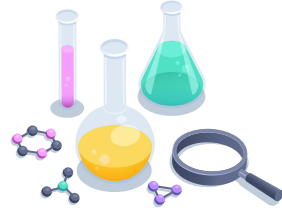
İş kazaları kapsamında en riskli çalışan grupları kesici ve delici alet kullanılması nedeniyle hizmet reyonlarında çalışan şarkütör ve kasaplardır.

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



Tehlikeleri Ortadan Kaldırma ve İSG Risklerini Azaltma

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



İkame

- › Çalışan sağlığı açısından güvenli kimyasalların tercihi (MSDS kontrolü)



Mühendislik Kontrolleri

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



Eğitim Dâhil İdari Kontroller

- › Talimatların ve İSG dokümantasyonunun oluşturulması
- › Uygun ehliyet ve sertifikaların temin edilmesi
- › İSG kurallarının belirlenmesi ve uygulanmasının takibi
- › Saha denetimleri
- › Mesleki eğitimler
- › 14 adımda uygulamalı işe başlama eğitimi
- › Temel İSG eğitimi
- › İSG uzaktan eğitimi
- › İş kazası veya meslek hastalığı sonrası bilgilendirme eğitimi
- › İş ekipmanları eğitimleri
- › İşbaşı konuşmaları
- › Sağlık gündemi kapsamında duruma özgü iş sağlığı eğitimleri



Kişisel Koruyucu Donanım (KKD)

- › Maruz olunan tehlike ve risklere karşı KKD gerekliliğinin değerlendirilmesi
- › Standartlara uygun KKD belirlenmesi
- › KKD kullanımına dair talimatların oluşturulması ve çalışanlara tebliği
- › KKDlerin Çalışanlara zimmetlenmesi
- › KKD kullanımının denetlenmesi

Çalışan Sağlığı Programımız

En temel sorumluluklarımızdan biri olarak gördüğümüz çalışanlarımızın ve iş ortaklarımızın sağlık ve güvenliğinin sağlanması konusunda çalışmalar yürütüyoruz. İyi İş ve İyi Gelecek anlayışımız doğrultusunda; çalışanlarımızın, kariyer ve kişisel gelişimlerine destek olmanın yanı sıra hem mental hem de fiziksel olarak daha sağlıklı olmaları adına kapsamlı bir çalışan sağlığı programı yürütüyoruz. Bu programda; Genel Müdürlük, şube direktörlükleri ve mağazalarımız kapsamındaki çalışanlarımız yer alıyor.

Workforce Nutrition Alliance'in şirketlerin çalışanlarına sunduğu sağlıklı ve besleyici yemek imkanları, sağlık kontrol ve eğitimleri, steril ortamda emzirme imkanları gibi konuları içeren değerlendirme kriterleri doğrultusunda yaptığımız performans ölçümlemesinde şirketimiz Gold statüsünde yer almıştır.



2021 yılında, çalışanlarımız gerçekleştirdiğimiz 25 farklı çalışan sağlığı uygulamasından 119.328 kere faydalandı.

2021 yılında, bu kapsamda yürüttüğümüz çalışmalar aşağıdaki şekildedir:

- ▶ 2018 yılında hayata geçirdiğimiz Sağlıklı Yaşam Yolculuğu programımıza* çalışanlarımızın katılımını düzenli iletişim, eğitim ve önerilerle sağlıyoruz.
- ▶ Özel sağlık sigortası, sağlık hizmeti ve beslenme uzmanı imkanlarına erişimi uygun ve kolay hale getirdik.
- ▶ Yemekhanesi olan merkezlerimizde yemeklerin kalorilerini günlük olarak duyuruyor ve çalışanlarımıza diyet menü seçenekleri sunuyoruz.
- ▶ Motivasyon, fiziksel-mental sağlık, psikoloji, uzaktan iletişim ve liderlik, performans yönetimi, teknoloji, perakende, ekonomi vb. pek çok konuda farkındalık yaratan webinar serilerinde 43 oturumla 3.454 katılımcıyla ulaşıldı.
- ▶ Psikolojik ve Tıbbi Danışmanlık Hizmeti adı altında çalışanlarımıza psikolojik ve tıbbi destek ihtiyaçlarını karşılayabilmek adına verdiğimiz hizmetten 1.246 çalışanımız faydalandı.
- ▶ Sağlıklı beslenme, metabolik sendrom ve diyabetle yaşam, unutkanlıkla başa çıkma yöntemleri, bel ve boyun ağrılarına çözüm önerileri gibi birçok konu hakkında söyleşiler düzenledik.

Covid-19 döneminde çalışanlarımıza yönelik sağlamış olduğumuz destekler 2021 yılında da aynı şekilde devam etti. Konu ile ilgili 2020 Sürdürülebilirlik Raporumuzda "**Covid-19 Salgına Karşı Aksiyonlarımız**" bölümünde yer almaktadır.

*Konuyla ilgili detaylı bilgiye raporumuzun "**Toplum Sağlığını Destekleyen Projelerimiz**" bölümünden ulaşabilirsiniz.



Cinsiyet ve Fırsat Eşitliği



| Performans Göstergesi | Hedef Yıl | Hedef | 2021 Performansı | Hedefe Göre Durum | Baz Yılı / Durumu |
|--|-----------|--------|------------------|-------------------|-------------------|
| Direktör ve Üzeri Yöneticilerde Kadın Oranı | 2023 | %23 | %18 | Devam ediyor | 2019/%18 |
| Üst Yönetimde Kadın Oranı (İcra Başkanı ve direkt raporlayanlar) | 2026 | %27-33 | %25 | Devam ediyor | 2018/%15 |
| Yöneticilerde Kadın Oranı | 2027 | %35 | %30 | Devam ediyor | 2019/%28 |

Migros İyi Gelecek Planımız çerçevesinde, cinsiyet ve fırsat eşitliği en öncelikli odak konularımız arasında yer alıyor. Kadınları üretkenlik ve girişimcilik konusunda teşvik edip onlara destek sağlayarak, ülke ekonomisine değer katmayı, ülkenin refah seviyesini yükseltmeyi ve cinsiyet eşitliği sağlamayı hedefliyoruz. Hedeflerimiz ve takip ettiğimiz **İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği Politikamız** doğrultusunda, kadınların çalışma hayatına katılımını, istihdamını ve toplumsal cinsiyet eşitliğini desteklemek için çalışmalarda bulunmak, projeleri desteklemek ajandamızın en üst sıralarında yer almaktadır. Cinsiyet ve fırsat eşitliğini temel alan politikalarımız ışığında, cinsiyet ayrımı gözetmeden tüm çalışanlarımızın; kariyer planlarını mevcut görevleri, yetkinlikleri ve gelişim alanlarını göz önünde bulundurarak şekillendirmelerini sağlıyor, bu şekilde kişisel ve mesleki gelişimlerine katkıda bulunuyoruz.

İnsan Kaynakları İş Ortaklarımızın (yönetici ve müdür seviyesi) performans kartları arasında kadın yönetici oranımızı arttırma hedefi yer alıyor. Tüm hedeflerinin içerisinde %3 – 4 oranında ağırlığa sahip olan bu hedefler yıllık performans primlerini doğrudan etkiliyor.

Doğrudan 16.011, dolaylı istihdamımızla 20 bin kadın çalışanımızla Türkiye'de en fazla kadın istihdamı yaratan şirketlerin arasında gelirken, Capital dergisi tarafından iş yaşamında kadın istihdamının önemine dikkat çekmek için gerçekleştirilen Kadın Dostu Şirketler 2021 araştırmasında, eşitlikçi kültürümüzle fark yaratarak

Kadın Dostu 100 Şirket listesinde **3 şirket** arasında yer aldık.



Şirket İçi Cinsiyet Eşitliği Çalışmalarımız

Kurum kültürümüzün önemli parçalarından birinin toplumsal cinsiyet eşitliği kavramı olduğuna inanıyoruz. Eşitsizliklerin önüne geçerek kadınlara hak ettikleri fırsatları ve imkanları sunmayı, karşılarına çıkabilecek dezavantajları önlemeyi ve bu konularda farkındalık yaratmayı amacımız olarak görüyoruz. Bu doğrultuda şirketimizde kadın yönetici sayısını artırmak adına birçok uygulama gerçekleştiriyor ve eğitimler düzenliyoruz. **Toplumsal Cinsiyet Eşitliği online eğitim serisini** başlattık. Eğitimle gerçekleştirilen Turuncu Mola oturumu ve tüm çalışanlarımıza atanan interaktif ve uzaktan eğitimimiz ile konuyu ayrıntılı bir şekilde ele alıyor, gerçekleştirdiğimiz eşitlikçi uygulamalar hakkında bilgiler paylaşıyoruz. Toplumsal cinsiyet eşitliği kavramını işe yeni başlayan çalışanlarımıza da benimsetebilmek için bu eğitimi oryantasyon programlarımıza da ekledik. Eşitliği daha da içselleştirmek üzere yine konusunda uzman psikoterapist ve Birleşmiş Milletler Kadın Birimi (UN Women) tarafından seçilen global şampiyonlar arasında yer alan Ebru Tuay'dan Toplumsal Cinsiyet; evde, sokakta, işte yaşamlarımızı nasıl organize ettiğimizi, kendi bedenimizde nasıl hissettiğimizi, hayallerimizi ve deneyimlerimizi dinlediğimiz bir video eğitim serisi daha oluşturduk ve yine tüm çalışanlarımızla paylaştık. 2021 yılında **Toplumsal Cinsiyet Eşitliği eğitimimize 10.200 kişi katıldı.**

Toplumsal Cinsiyet Eşitliği eğitimimizin yanı sıra, mağaza ve idari kadrolarda bulunan yöneticilerimize mülakat eğitimleri gerçekleştirildi. İnsan Kaynakları ekiplerinin belirlediği adaylarla görüşme yapan birimlerin mülakat sürecinde gözetmeleri gereken kapsayıcılık ve eşitlik ilkeleri bildirildi. **Yapılan mülakatlarda ayrımcı ve cinsiyetçi soruların sorulmasının yasak** olduğunun ve bunların bir eleme kriteri olamayacağını altı tekrar çizildi.

Şirket içerisindeki eğitimlerimizin dışında farkındalığı artırmak için de çeşitli çalışmalar gerçekleştiriyoruz. 2021 yılında, dilimizdeki rahatsız edici cinsiyetçi söylemleri düzeltmek adına kalıplaşmış olan cümleleri mercek altına alarak, doğru söylemleri içeren 2 farklı infografikle yine bütün çalışanlarımızı bilgilendirdik. Bunun yanı sıra, şirket genelinde öğrenmeyi eğlenceli hale getirerek düzenlediğimiz yarışmalarda toplumsal cinsiyet eşitliği ile ilgili sorular

hazırladık ve %70 oranlarında doğru cevaplamaoya ulaştığımızı gördük.

Perakende sektörünün önde gelen şirketi olarak, kadınların yönetimdeki yerini önemsiyor, bu konuda üstlendiğimiz sorumlulukla şirketimiz genelinde kadın yönetici sayısını artırmayı hedefliyoruz. Geçtiğimiz yıl **%29 olan kadın yönetici** oranımızı bu yıl **%30'a** yükselttik. 2025 yılına kadar %31'e çıkarma hedefimizi yukarı yönlü güncelledik ve 2027 yılına kadar Şirket genelinde kadın yönetici oranımızı **%35'e** yükseltmeyi hedef olarak belirledik. Her mağazamızda en az 1 kadın yöneticimizin olmasını hedefliyoruz. 2021 yılı itibariyle mağazalarımızdaki en az 1 kadın yönetici oranı %48 olup, 1.090 mağazamızda kadın yönetici bulunmaktadır. 3 mağazamız tamamen kadın iş gücüyle yönetilmektedir. 2021 yılında terfi eden toplam çalışanlarımızın %33,5'i kadın çalışanımızdır.



2020 başında, LEAD Network EU'nun CEO Taahhüdünü imzaladık. 2019 yılı verilerine göre, direktör ve üzeri üst yöneticilerde kadın oranımız %18'idi ve bu oranı 2023 yılına kadar %23'e yükseltmeyi taahhüt ettik.

İcra Başkanı ve direkt raporlayanlardan oluşan üst yönetimimizde kadın temsiliyet oranını 2026'da %27-33'a artırma hedefi de Yönetim Kurulumuzun imzası ile taahhüt altına alınmıştır. 2021 yılı itibarıyla İcra Başkanımız, Genel Müdür Yardımcılarımız ve İcra Başkanımıza doğrudan raporlama yapan direktörlerimiz toplam 12 kişi iken 3'ü kadındır.



Bütün kadın çalışanlarımızı ilgi ve isteklerine göre kariyer gelişimlerini yönlendirmeleri ve yeni meslekler edinmeleri için var gücümüzle destekliyoruz. Desteğimiz sonucunda 209 kadın çalışanımız, GATEM Kasap Yetiştirme Programı kapsamında uzmanlık eğitimlerini tamamlayarak 81 ildeki mağazalarımız ve taze et işleme tesislerimizde görevlerine başladı. Türkiye'de ortalama kadın kasap sayısı %1 iken, Migros olarak verdiğimiz destekler sonucunda kadın kasaplarımızın oranı %7,7'e ulaşıyor.

Operasyonlarımızdaki çalışanlarımızın tamamını kapsayan ücretlendirme politikamız çerçevesinde benzer performans ve göreve sahip çalışanlar arasında cinsiyet bazında maaş ve yan hak farkı bulunmamaktadır. 2021 yılında işe başlayan çalışanlarımızın %43'ünü kadın çalışanlarımız oluşturmaktadır. "Turuncu Kitap" adlı kılavuz kitabımızda ücretlendirme sistemimiz ile ilgili ayrıntılar yer almaktadır. Bu kılavuzu şeffaf bir şekilde tüm çalışanlarımızla e-posta ve intranet aracılığıyla paylaşıyoruz. Temelde tüm çalışanlarımız, Toplu İş Sözleşmesi kapsamında belirlenen yan haklardan yararlanmaktadır. Mağaza çalışanlarımız (mavi yaka) saatlik ücretli ve mağaza idari çalışanlarımız (beyaz yaka) maaşlıdır. Bütün çalışanlarımızın yan hakları kıdem yıllarına göre oranlanır. Buna ek olarak iş, aile ve seviye bazında belirlenen standartlarla ve piyasa verileriyle yan hakları ve ücret aralıkları belirlenir. Takip ettiğimiz politikalar ve standartların hiçbir noktasında cinsiyet bazında farklılaşma bulunmamaktadır. Tüm çalışanlarımızın 2021 yılında maaş değerlendirmeleri yapıldı ve belirtilen kriterler bazında artırıldı.

Şirket içerisindeki rollerine göre kadın oranlarına dair detaylı bilgiye 'Ekler' bölümünden ulaşabilirsiniz.



Anne ve Anne Adaylarına Yönelik Çalışmalarımız

2020 yılından itibaren, **Mutlu Anne** uygulamamızın hayata geçirilmesi ile hamile çalışanlarımızı, sağlıklı beslenme, çocuk gelişimi, doğum sonrası iş hayatına dönüş ve yasal haklar gibi süreçler hakkında kısa eğitim ve video içerikleri ile bilgilendiriyoruz. 2021 yılında 1.130 anne adayımız, Mutlu Anne uygulamamıza kaydoldu. Uygulamamız ile kadın çalışanlarımızı hamilelik süreçlerinden itibaren kayıt altına almaya başlıyoruz ve ilk olarak ilgili çalışanlarımıza bir tebrik mesajı paylaşıyoruz. Çalışanlarımıza hamilelik sürecinde bir kadının yasal hakları konusunda bilgilendirmeler yapıyoruz.

Ayrıca yıl boyunca **hamile çalışanlarımıza beslenmelerinden, çocuk gelişimine, sağlıklı ebeveynliğe kadar farklı içeriklerdeki online eğitimler** aracılığı ile destek veriyoruz. Mutlu Anne uygulaması altında ele aldığımız Mutlu Aile kapsamına babalarımıza da dahil ediyor; babalara ebeveynlik, anneye destek olma, çocuk bakımı gibi konularda eğitimler ile bilinçlenmelerine katkı sağlıyoruz. Mutlu Anne uygulaması kapsamında anne adaylarımıza 16 farklı başlıkta 38.497 video tanımlandı, bu videoların 12.283'ü tamamlandı. Ayrıca **9.370 ebeveynimize** de bu eğitimlerimiz ile dokunmuş durumdayız. Doğum gerçekleştiğinde ise çalışanlarımızı bir bebek bakım paketi ile tebrik ediyoruz. Ayrıca Mutlu Anne uygulaması kapsamında, daha konforlu ve rahat çalışabilmeleri için hamile çalışanlarımıza yönelik özel üniformalar tasarladık. Şirketimizin katkı sağladığı sağlık sigortası poliçesi doğum öncesi ve doğum hizmetlerini kapsıyor. Genel merkezimizde annelerimiz için emzirme odaları bulunuyor ve mağazalarımızda bulunan soyunma odaları, emziren annelerimizin kullanımına uygundur.

Kadın çalışanlarımızı doğum izninde olsalar dahi terfi süreçlerine dahil edilerek doğum sebebiyle kariyer gelişimlerinde herhangi bir duraklama yaşanmasının önüne geçiliyor. Migros olarak, doğum yapan annelerimize, bebeği 1 yaşına gelene kadar evden çalışma hakkı tanıyoruz. Kanun ve yönetmelikler doğrultusunda doğum izinleri anneler için doğum öncesinde ve sonrasında 8'er hafta olmak üzere 16 hafta ve babalara da doğum sonrasında 1 hafta olarak uygulanıyor. Çalışan annelere yasal olarak verilen günde 1,5 saatlik süt iznini **Migros'ta günde 2 saat süt izni** olarak uyguluyoruz. Bunun yanı sıra, anneler 6 aylık ücretsiz doğum iznini tamamladıktan sonraki 6 aylık dönemde de kendilerine tanıdığı olduğumuz yarı zamanlı çalışma hakkını kullanabiliyor. 2021 yılı içerisinde 573 kadın çalışanımız doğum iznine, 1.175 erkek çalışanımız babalık iznine ayrıldı. 2021 yılı içerisinde doğum iznine ayrılıp, 2021 yıl sonu itibari ile izinden dönen ve çalışmaya devam eden %42 oranında kadın çalışanımız bulunuyor. Kalan oranın önemli bir kısmını halen doğum izni devam eden kadın çalışanlarımız oluşturuyor.

Teknolojide Kadın Derneği (WTECH)

Her alanda olduğu gibi, bilim ve teknoloji dünyasında da kadınların potansiyellerini keşfetmesini ve fırsat eşitliğinin sağlanmasını önemsiyoruz. Bu düşüncemiz çerçevesinde **AR-GE Merkezimiz, Bilgi Teknolojileri ve İş Geliştirme departmanlarındaki kadın çalışanlarımızın sayısı son 2 yılda %39 arttı.** Toplumsal kalkınmayı desteklemek ve teknoloji sektöründe görev alan kadın sayısını artırmak amacıyla kurulan Teknolojide Kadın Derneği'nin faaliyetlerini yakından takip ediyor ve destekliyoruz. Bu amaçla, Bilgi Teknolojileri ve İş Geliştirme Genel Müdür Yardımcımız, Derneğin yönetim kurulunda yer alıyor.





LEAD Network

Perakende ve hızlı tüketim ürünleri sektöründeki üst düzey kadın yönetici oranını artırmaya odaklanan ve çalışma hayatında kadın istihdamının artırılmasını destekleyen **LEAD Network, Türkiye** oluşumunun gerçekleşmesine destek verdiğimiz uluslararası bir sivil toplum kuruluşudur. Lead Network Türkiye en genel tanımı itibarıyla, yetenekli kadın işgücünün sektörümüzdeki gelişiminin desteklenmesi ve kadın liderlerin sayısının, itibarının, etki alanlarının artırılması adına sektörümüze katkıda bulunuyor. Bu sivil toplum kuruluşunun Başkanlık görevini de Hızlı Tüketim Ürünleri Pazarlama Direktörümüz üstlenmektedir. Benimsediğimiz amaç doğrultusunda, **Lead Network EU – Mentorship Programına şirketimizden 3 mentor, 3 menti** ile katılım sağlıyoruz. Bunlara ek olarak da Lead Network EU kapsamında Gümüş Ortak (Silver Partner) olarak yer almaya devam ediyoruz. 2020 yılında **LEAD Network EU'nun CEO Taahhüdünü imzalayarak**, direktör ve üzeri üst yöneticilerde kadın oranını 2023 yılına kadar, 5 puan artırmayı taahhüt ettik.



Migros Kadınlar Kulübü

MSosyal adlı sosyal platformumuzda **kurulan Migros Kadın Kulübü** ile idari birimlerde ve mağazalarımızda görev alan kadın çalışanlarımızın birbirleriyle etkileşim içinde olmasını ve kadın çalışan bağlılığının artırılmasını hedefliyoruz. Mesleki ve kişisel gelişimden sağlığa kadar çeşitli birçok alanda bilgilendirici ve öğretici içerikler 1.280 üyesi olan kulübümüzde paylaşılıyor. Ayrıca, kadın çalışanlarımızın liderlik yolunda ilham alması, emin adımlarla ilerleyebilmesi ve desteklenmesi amacıyla kadın liderlerimizin yaptığı konuşmaların olduğu bir seri yayımlanıyor. Platformumuzda bugüne kadar 48 içerik yayımlandı.

Yönetim Kurulunda Kadın Mentorluk Programı

Kadın çalışanlarımıza yönelik belirlediğimiz hedefler doğrultusunda çalışmalarımıza devam ediyoruz. Kadın çalışan oranı ve bağlılığını artırmak amacıyla kadın yöneticilerimize özel ve Yönetim Kurulunda Kadın Derneği'nin yürüttüğü şirketler arası mentorluk programına katılıyoruz. Bütün faaliyetlerimiz kapsamında cinsiyet eşitliği kavramını oturtmak ve daha fazla kadın yönetici atayabilmek adına farkındalık çalışmaları, eğitimler ve konferanslar düzenliyoruz. Ayrıca, mağazalarımızda çalışan kadın yönetici değişikliklerinin önüne geçmek için ilk işe girişten 6 ay kadar bir süre sonra sistemimiz üzerinden memnuniyet anketleri yapmayı ve yapılan anket sonuçlarına göre gerekli kişiler ile sorunların çözümleri için çalışmayı planlıyoruz. Bugüne kadar çalışanlarımızdan direktör **seviyesinde olan 3 kadın yöneticimiz menti** olarak bu programdan faydalandı.

Toplumda Cinsiyet Eşitliğini Destekleyen Projelerimiz

Aile Kulüpleri

İlçe Halk Eğitim Merkezleri ile iş birliği içerisinde kurulan Aile Kulüplerimiz ile her yaşta kadın, erkek ve çocuğun yeteneklerini geliştirmeyi amaçlıyoruz. Aile Kulüplerinde ücretsiz meslek edindirme ve yetenek geliştirme kursları vermemizin yanı sıra benzer ilgi alanlarına sahip kişiler için sosyalleşme imkanı da sağlıyoruz.

Çoğunluğunu kadınların oluşturduğu **167 bin üyesi** ile Aile Kulüplerimiz, kadınların sosyal yaşamda daha fazla ve aktif rol almalarını, kişisel gelişimlerine yatırım yapmalarını, meslek sahibi olmalarını ve çocukları için daha güçlü birer rol model oluşturmalarını destekliyor. Aile Kulüplerinde verilen bu kurslara katılıp, edindikleri bilgi ve beceriler ile almış oldukları Milli Eğitim Bakanlığı onaylı sertifikalar ile kendi işlerini kuran kadınların sayısı her geçen gün artıyor.

Migros olarak verdiğimiz destekler sonucunda bugüne kadar **15.000 kadın üyemiz aldığı eğitimler sonrasında gelir elde etmeye başladı**. 2020 yılında fiziki eğitimlere ara verilme zorunluluğunun bize engel olmaması adına Migros Aile Kulübü Instagram hesabı kuruldu ve kompakt hale getirilen kısa **eğitim videoları ile 1 milyonun üzerinde kişiye ulaşıldı**. 'Bugün itibariyle 31 bin kadın mesleki kurslarımızı bitirerek, Milli Eğitim Bakanlığı onaylı meslek sertifikası almaya hak kazanmış, ticaret yapabilecek donanıma sahip olmuş ve 16 bin kursiyerimiz ise gelir elde etmeye başlamıştır. Aile Kulüplerimizde aynı zamanda çocuklara yönelik resim, müzik, satranç gibi eğitimler sunmanın yanı sıra kodlama, sürdürülebilirlik ve sıfır atık gibi güncel küresel konular hakkında da atölye çalışmaları düzenleyerek, bilgi seviyelerini ve hayal güçlerini geliştirmeyi, bilinçli birer birey olarak yetişmelerini hedefliyoruz.



Aile Kulüpleri, Capital Dergisi'nin Kurumsal Sosyal Sorumluluk Araştırması'nda, iş dünyası gözünde en başarılı KSS Projeleri arasında yer aldı.





2021 yıl sonu itibarıyla, **Türkiye çapında 33 noktadaki Migros mağazalarımızda** yer alan Aile Kulüplerimizde verilen aşçılık, yağlı boya resim, yabancı dil, fotoğrafçılık, robotik kodlama, arı yetiştiriciliği gibi meslek edindirme ve kişisel gelişim kurslarının sayısı **128'e** ulaştı.

Buna ek olarak, yıl içerisinde sağlıklı yaşam ve sürdürülebilirlik alanında farkındalık ve davranış değişikliği yaratacak eğitimler gerçekleştirdik.



- ▶ Aile Kulüpleri'nde İl Sağlık Müdürlüğü'ne ve Halk Eğitim Merkezleri'ne bağlı sağlıklı beslenme uzmanları ile 'Sağlıklı beslenme nedir?', 'Nasıl sağlıklı beslenmeliyiz?', 'Popüler beslenme düzenleri: glutensiz, vegan ve çığ beslenme' üzerine bilgiler ve sağlıklı yaşam adına nefes egzersiz atölye çalışmaları düzenlendi.
- ▶ Sertifikalı eğitim programlarımızdan olan Mutfak Sanatları ders modülü içerisinde 'Sıfır Atık Mutfak' konu başlığı altında bugüne kadar 230 kursumuzda 4.633 kişiye eğitim verildi.
- ▶ 14 Aile Kulübü'nde gıda israfının engellenmesine yönelik atıksız sofraya eğitimleri, Toprak Mahsülleri Ofisi'nin ekmeğe israfına yönelik tariflerinin uygulamaları ve ananastan sirke ve olgunlaşmış meyvelerden yapılan marmelat gibi tarifler paylaşıldı.

- ▶ Tek günlük düzenlenen kurslar ile gıda israfını engellemeye yönelik tariflerin paylaşıldığı çalışmalar yapıldı ve 136 organizasyon ile 3.057 kişi bilinçlendirildi.
- ▶ Engelsiz yaşam farkındalığı adına Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı özel eğitim kurumları ile işbirliği yapılarak etkinlikler düzenledik ve 12 farklı grupta işaret dili eğitimleri verdik. Ayrıca, Engelsiz Mağazalarımızda görev alan 71 mağaza çalışanımıza işaret dili eğitimi verildi.
- ▶ Poşetlerin ve geri dönüşüm malzemelerinin yeniden değerlendirilmesi ile çanta, sepet ve aksesuar yapımı konulu eğitimler gerçekleştirildi. Eski tarihli Migroskop'ların ileri dönüşüm yöntemiyle çanta yapımı eğitimi 3.438 erişim aldı.
- ▶ Arı yetiştiriciliği, ekolojik okuryazarlık ve tıbbi aromatik bitki yetiştiriciliği kursları gerçekleştirildi.

Migros Kadın Akademisi

Perakende sektöründe okul niteliği taşıyan **Migros Perakende Akademisi** ve Migros Aile Kulüpleri'nin güçlerini birleştirmesiyle, 2021 yılı başında Migros Kadın Akademisi hayata geçirildi. Kadınlara farklı konularda ilham olmak, yeni beceriler edinmeleri ve hayata daha çok katılımları konusunda farkındalıklarını ve motivasyonlarını artırmaya yönelik eğitimlerle kendilerini geliştirmelerine katkıda bulunmak amacıyla kurulan bu eğitim platformu, kişisel gelişim eğitimleri, hobi kazandırma, mesleki eğitimler ve aile içi ilişkilerden marka yaratmaya kadar birçok alanda üyelerine destek vermeyi amaçlıyor. Ticaret Bakanlığı desteği ile Adana, Kocaeli, Samsun, Ankara ve Eskişehir'de Bölgesel Kadın Kooperatifleri ile sı-

nıf içi eğitimleri gerçekleştirildi. **Düzenlenen sınıf etkinliklerine 500 kişi katıldı. Düzenlenen sınıf etkinlikleri ile de yeni iş birlikleri için fırsat yaratıyoruz.** Bunlara ek olarak, Migros Kadın Akademisi'nin, işini kurma noktasına gelen kadınların çalışma hayatına katılmalarına ve ürettikleri ürünleri pazarlamalarına da destek olması planlanıyor. Migros TV üzerinden kolayca erişim sağlanabilen bu platformda an itibarıyla, 50'den fazla eğitimle birlikte ortaya çıkarılmış 300'den fazla eğitim videosu ve her ay verilecek olan 4 yeni eğitimle birlikte 70'ten fazla farklı başlıkta eğitim bulunuyor. Migros TV'de yer alan bu içerikler 296.637 sayfa görüntülenmesi aldı. Bununla birlikte, bu platformumuzu düzenli aralıklarla eğitim ve yeni içerikler ekleyerek güncelliyoruz. Migros Kadın Akademimiz aracılığı ile **3 yıl içerisinde 1 milyon kadına** ulaşmayı hedefliyoruz.

Tarımda Kadın Girişimci Geliştirme ve Hızlandırma Programı

Migros tarım sektöründe kadınların güçlendirilmesi adına Türkiye Kadın Girişimciler Derneği (KAGİDER) ile iş birliği içerisinde çalışıyor. 2021 yılında ikincisi gerçekleştirilen program kapsamında bugüne kadar tarım sektöründe faaliyet gösteren toplam 433 kadın girişimci arasından belirlenen 68 girişimciye online, 76 girişimciye fiziksel olarak düzenlenen kampa katılma hakkı tanındı. Tarım sektöründe kadınların güçlendirilmesi için daha sürdürülebilir, sağlam ve büyük adımlar atmak amacıyla online kampa katılan kadın girişimcilerden 36'sına 1 yıllık mentorluk desteği sağladı. Kampa katılan girişimcilerden kalite standartlarını ve uygun şartları sağlayanlara Migros bünyesinde tedarikçi olma imkanı da sunuyoruz.

HEDEF 1 MİLYON KADIN



İyi Gelecek Elçileri

2016 yılında Migros'u yakından takip eden kadınların bir araya gelerek fikir ve görüşlerini paylaşabildiği, verilen görevleri yerine getirerek aile bütçesine katkı sağlayabildiği online bir platform olan İyi Gelecek Elçileri Platformunu kurduk.

Tamamen kadınlara yönelik olarak tasarlanan platformun **üye sayısı kurulduğu yıldan 2021 yılına kadar 140.000'i aştı.**2019 yılında kadınlara istihdam sağlayan bir platform haline gelerek 2021 yıl sonu itibarıyla toplam **460 kadına istihdam sağladı.**



Entegre Rapor
Sermaye
Öğeleri

Müşterilerimize ve Paydaşlarımıza İyi Gelecek

- İyi Müşteri Deneyimi Odaklı Yaklaşımımız
- Kalite, Tazelik ve Hijyen
- Sağlıklı Yaşamı Destekleyen Ürün ve Hizmetlerimiz
- Müşterilerimizle Etkili İletişim
- Toplumsal Katkı Sağlayan Projelerimiz ve İş Birliklerimiz
- Engelli Dostu Uygulamalarımız
- Sorumlu Reklam ve Pazarlama
- Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyümek

İyi Müşteri Deneyimi Odaklı Yaklaşımımız


Müşterilerimiz ekosistemimizin en önemli paydaşlarından biri olmanın yanı sıra işimizin ana odağında yer alıyor. Müşterilerimize hem fiziki hem de online kanallarımızdan en yüksek kalite standartlarına uygun ve en fazla ürün çeşidini en uygun fiyatlarla, buldukları her yerde ulaştırmayı hedefliyoruz.

Geniş ürün portföyümüzü rekabetçi fiyatlarla müşterilerimizin beğenisine sunarken, etkin pazarlama stratejileri ile rakiplerimizden farklılaşıyoruz. Yoğun indirim kampanyalarımızı, özellikle temalı günlerde olmak üzere yıl boyunca sürdürüyor, Ramazan ayında Ramazan kolisi satışı, Kurban Bayramı'nda mağazalarımızdan ve Migros Sanal Market'ten kurban satışı, yılbaşında ise yılbaşı sepeti satışları gerçekleştiriyoruz. Gıda dışı ürün gruplarında dönemsel ve belli temalara ilişkin, çok uygun fiyatlı, özel ürünlerin satışa sunulduğu "Aldım Bitti" kampanyaları düzenliyoruz. Taze gıda ürünlerinde bir taraftan ürünlerin müşterilere daha hızlı ve daha taze şekilde ulaştırılmasını amaçlarken, diğer taraftan belli başlı taze ürünlerde fiyat indirimleri yapıyoruz. Migros markalı ürünlerimiz ile temel ihtiyaç kategorilerini kapsayan, yüksek kalite standardına sahip ve buldukları kategoride piyasadaki en uygun fiyatlı ürünleri sunuyoruz.



Kalite, Tazelik ve Hijyen


Perakende sektöründe Türkiye'nin öncü şirketi olarak üstlendiğimiz sorumluluğun bir parçası olarak, değer zincirimizde yer alan tüm paydaşlarımızı bilinçli tüketim ve sağlıklı yaşam konularında bilgilendiriyor ve iş ortaklarımızı bu doğrultuda çalışmalarını için teşvik ediyoruz. Kaliteli, taze ve hijyenik ürünlerin ulaşılabilirliği ve sağlıklı yaşamı destekleyen ürün ve hizmetlerle müşterilerimizin doğru beslenme alışkanlıklarına katkı sağlayabilmek, sağlıklı yaşamı destekleme yolunda en önemli odak noktamızdır. Migros olarak, müşterilerimizin alışveriş tercihlerini sağlıklı yaşam bilinci çerçevesinde oluşturmaları yolunda onlara katkı sağlamayı ve konuyla ilgili farkındalık yaratmayı kendimize hedef olarak belirliyoruz. Belirlediğimiz bu hedef doğrultusunda, üretimden erişime kadar birçok alanda geliştirdiğimiz ve geliştirmeye devam ettiğimiz projelerimizle, müşterilerimizi sağlıklı ürünlerle buluşturuyoruz. Bununla birlikte, taze ürünlerin mevsiminde tüketilmesini destekleyen "Tam Zamanında" projesini destekleyerek mevcut dönemde tüketime uygun ürünler için farkındalık oluşması adına çalışmalar yürütüyoruz. "Tam Zamanı" çatısı altında meyve sebzelerin mevsiminde tüketilmesinin önemine dikkat çekerken, her ay mevcut dönemde tüketime uygun ürünler için farkındalık çalışmaları yürütüyoruz. Meyve ve sebzelerin muhafaza koşulları ve gıda ömrünü uzatmak için ipuçları ile birlikte yemek tarifi önerilerini müşterilerimizle paylaşıyoruz.

Sağlık ve Gıda Politikamıza
ve Özgün Markalar Kalite Po-
litikamıza kurumsal web 
sitemizden ulaşabilirsiniz.

Hem kendi ürettiğimiz hem de tedarik ettiğimiz geniş bir ürün çeşitliliğini müşterilerimize sunuyor ve bu ürünlere yönelik en önem verdiğimiz konulardan olan tazelik, kalite, sağlık ve hijyen konularına dair sorumluluk bilinci ile hareket ediyoruz. Sektörümüzü ileriye taşıyan öncü bir şirket olarak, politikalarımızı bu sorumluluk bilinci ile oluşturup kurumsal internet sitemizde yayımladık.

Sağlık ve Gıda Politikamız çerçevesinde; ürün gamı, ürün güvenliği, sertifikalı ürün uygulamaları, taze ürün grubundaki kalite standartları ve ürünlerin besin ve enerji öğelerinin yer aldığı ambalaj ve etiket bilgileri dahilindeki kuralları ve yaklaşımımızı detaylı olarak açıklıyoruz.

Migros'a ait özgün markalı ürünlerimize dair üretim koşullarının etik, sosyal ve çevreye saygılı şekilde gerçekleştirilmesi ve aynı zamanda ürün güvenliğinin sağlanması için belirlediğimiz standartlar **Özgün Markalar Kalite Politikamız** kapsamında yer alıyor.

'Tam Zamanında' projesiyle ilgili detaylı bilgiye raporumuzun **Gıda İsrafını Önleme Çalışmalarımız** bölümünden ulaşabilirsiniz. 



Gıdada Hijyen İyi Gelecek

Migros Toptan ile 2021 yılı içerisinde otellere yönelik gıda güvenliği temalı “Gıdada Hijyen İyi Gelecek” ve otellerde Covid-19 ve diğer hijyen uygulamaları kapsamında DQS firması ile “Güvenli Turizm Gereklilikleri” başlıklarında seminer dizileri düzenlendi. Ditaş Denizcilik ve Türk Armatörler Birliği'ne yönelik denizcilik sektöründe Türkiye'de ilk kez gıda güvenliği seminerleri verildi. Denizcilik sektörüne yönelik “Gemilerde Gıda Güvenliği” el kitapçığı ile aynı başlıkta kılavuz yayınlandı.

Güvenilir Tedarikçi Sertifikası

ETÜDER ve Gıda Güvenliği Derneği'nin yürüttüğü, tüketicilerin (restoran, otel, büfe, kafe gibi) ev dışı tüketim noktalarında sunulan gıdaların kalitesine ve güvenilirliğine karşı tereddütlerini ortadan kaldırmayı amaçlayan Tedarik Zincirinin Güven Programı çerçevesinde, Migros Toptan 'Güvenilir Tedarikçi Sertifikası' aldı. Gıda Güvenliği Derneği ve sektör paydaşları ile bir araya gelerek, güvenilir tedarikçilerin belirlenmesi kapsamında gerçekleştirilecek denetimler için denetim kriterlerinin (Kontrol Kuruluşları Kriterleri, Kontrolör Kriterleri, Kontrol Prensipleri, Denetim Sonucu değerlendirme kriterleri ve Tedarik Zincirinde Güven Kontrol Soru Listesi) belirlenmesi ve oluşturulması konularında da destek sağlıyoruz.

Kalite Yönetim Sistemleri Belgelerimiz

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

Kalite Belgelerimiz

Kapsam

| | |
|---|--|
| TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi | Tüm Şirket |
| TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi | İç Denetim Direktörlüğü |
| TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi | Tüm Şirket |
| TS ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi | Tüm Şirket |
| TS EN 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi | Tüm Şirket |
| FSSC 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi | MİGET Taze Et / Gebze Et Üretim Tesisleri |
| TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyet Sistemi | Tüm Şirket |
| TS OIC SMIIC 1 Helal Sertifikası | MİGET / Gebze Et / Tazedirekt Ürün Bazlı |
| TS ISO 14064 -3 Sera Gazı Emisyonları Doğrulama Beyanı | Tüm Şirket |
| TSE Covid-19 Güvenli Üretim/Güvenli Hizmet Sertifikası | Dağıtım Merkezleri %100, Sebze Meyve Tesisleri %100, Üretim Tesisleri %100; Genel Müdürlük -Şube Direktörlükleri %100 (Seçilmiş Mağazalar) |
| İnsan Hakları ve Tedarik Zincirinde Bağımsız Güvence Beyanı (Seçilmiş Kriterleri) | Tüm Şirket |
| Sürdürülebilirlik Raporu Doğrulama Güvence Beyanı | Tüm İş Birimleri |

Türk Standartları Enstitüsü (TSE) tarafından belgelendirilen **en fazla kalite yönetim sistem belgesine sahip** şirketiz.

Ürünlerin Kalite Kontrol Süreçlerimiz

2021 yılında müşterilerimize **sunduğumuz 48.000'e*** yakın gıda ve gıda dışı tüm ürünlerin, kalite standartlarına uygun olmasına, her bir ürünün üretiminin insan sağlığına uygun şekilde gerçekleştirilmesine dikkat ediyor ve özen gösteriyoruz. Ürünlerimizi, gerekli hijyenik koşulların tamamını sağlayacak ve uluslararası düzeyde ürün güvenliği konusunda en yüksek standartları karşılayacak şekilde sunmayı hedefliyor ve bu yönde çalışmalarımıza devam ediyoruz. Müşterilerimize yüksek kalitedeki ürünleri sunabilmek için tüm denetim ve kontrolleri eksiksiz bir şekilde yerine getiriyoruz. İlk satın alma aşamasından son tüketiciye kadarki süreçte ürünlerimizin kontrol altında olmasını, Entegre Kalite Yönetimi Sistemleri'ni uygulayarak sağlıyoruz. Kalite yönetim sistemlerimizin tek bir çatı altında yönetilmesi için Migros Kalite Yönetim Sistemleri dijital platformunu kurduk ve böylece işgücü verimliliği, kolay erişim, anlık raporlama imkanı sağladık. 2021 yılında, pandemi sürecinde hem çalışanlarımızın hem de tedarikçilerimizin sağlığını korumak adına kalite yönetim sistemi tetkiklerimizi online olarak dijital platform aracılığı ile gerçekleştirdik.

Kalite ve Çevre Yönetimi departmanımıza bağlı ürün güvenliği çalışan ve yöneticilerimizin hedefleri arasında ürün güvenliği konusu %10-20 oranında ağırlığa sahip olan bu hedefler yıllık performans primlerini doğrudan etkiliyor.



Gıda güvenliğinin sağlanması hedefimize yönelik, çalışanlarımıza 2021 yılında **650'si gıda alerjenleri eğitimi ve 693'ü ise personele pest kontrol eğitimi** verdik. Pest Kontrol Eğitimi kapsamında, Migros olarak profesyonel bir hizmet sağlayıcı ile çalıştığımız ve yasal mevzuatlara uyumlu olarak sürecin yönetimini sağladığımız hakkında bilgi veriliyor. Eğitim süresinde Migros IPM (Integrated Pest Management) standardı, etkin Entegre Zararlı Yönetimi, Entegre Zararlı Yönetimi Programı bileşenleri konuları işleniyor.

| Çalışanlarımıza Verdiğimiz Eğitimler | 2021 |
|---|-------|
| ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi | 6.956 |
| ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi | 6.246 |
| ISO 45001 İSG Yönetim Sistemi | 7.381 |
| ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi | 6.565 |
| ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi | 5.762 |
| Gıda Alerjenleri | 650 |
| Pest Kontrol | 693 |

Mağazalarımızda ve online kanallarımızda müşterimizle buluşmaya hazır her ürünün etiket bilgisinin yasal mevzuata uyumlu olması konusuna önem veriyor, bu doğrultuda gerekli bütün kontrolleri gerçekleştiriyoruz:

► Türk Gıda Kodeksi Beslenme ve Sağlık Beyanları Yönetmeliği uyarınca gıda ürünlerinin etiket bilgilerinde üretici tarafından yapılan beyanlar (enerjisi azaltılmış, besleyici veya fizyolojik etkiye sahip besin ögesi dışındaki öğeler, yağsız, omega-3 kaynağı, trans yağ yoktur, yüksek lif, yüksek protein, bağışıklık sisteminin korunmasına yardımcı olur, kalp fonksiyonlarının korunmasına yardımcı olur vb.) mevcut ise bu bilgilendirmelere ait akredite analiz raporları kontrol ediliyor, yönetmeliğe uygunluk kararı çıktıktan sonra ürünlerin satış onayı veriliyor.

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

► Kozmetik, züccaciye, oyuncak, deterjan, kağıt, kırtasiye, elektronik ve tekstil kategorilerinden her bir ürün grubunu içeren mevzuat çerçevesinde etiket bilgileri kontrol ediliyor. Sadece uygun ve yeterli etiket bilgisine sahip ürünlerin satışına izin veriliyor. Ek olarak, bu ürün gruplarında bulunan ürünlerin etiketinde tüketiciye vad edilen bir taahhüt varsa, satışına ancak akredite analiz raporları kontrol edildikten sonra onay veriliyor.

2021 yılında, mağazalarımızda, ürün ve hizmet bilgileri ve etiketleme ile ilgili yönetmeliklere dair 50 uyumsuzluk vakası ve mağaza ve depolar kapsamında yapılan ürün sağlığı ve güvenliği denetimleri sırasında da 33 uyumsuzluk vakası tespit edildi ve idari para cezaları uygulandı.

2021 yılında, gerçekleştirilen ürün ve mağaza denetimlerine dair detaylı bilgiye **'Ekler'** bölümündeki **'Ürün Kalite Denetimleri'** tablosundan ulaşabilirsiniz.

*1000 TL ve üzeri satış gören



Sağlıklı Yaşamı Destekleyen Ürün ve Hizmetlerimiz

Müşterilerimizin sağlıklı bir yaşam sürmeleri adına dengeli beslenme ve bilinçli tüketim alışkanlıklarına sahip olmalarının desteklenmesi amacıyla yürüttüğümüz toplum sağlığı projeleri aracılığı ile çeşitli ürün ve hizmetleri müşterilerimize sunuyoruz. Toplum sağlığına yönelik farkındalık sağlamak amacıyla her yaş grubu için etkili davranış değişiklikleri gerçekleştirilmesini hedefliyor, ürün ve hizmetlerimizi müşterilerimizin ihtiyaçlarına göre tasarlıyor ve güncelliyoruz.

Gıda ürünlerinde bulunan hastalık yapıcı mikroorganizmalar, hijyen konusunun önemini artırmakta ve ekstra özen gösterilmesi gereken bir konu haline getirmektedir. Bu nedenle ürün ve hizmetlerimizin kalite ve kontrol süreçlerini dikkatli bir biçimde yönetiyor, sağlıklı yaşamı desteklemek adına geliştirdiğimiz projelerimizin sürekliliğine önem veriyoruz.

Paydaşlarımızla faydalı iş birlikleri gerçekleştirerek toplumsal alanda geniş kapsamlı projelerde yer alıyoruz.

Yapılan çalışmalar ile ilgili detaylı bilgiye **'Kalite, Tazelik ve Hijyen'** bölümümüzden ulaşabilirsiniz.



Özel Ürün Çeşitlerimiz

Müşterilerimizin sağlıklı yaşam tarzını destekleyen ürün taleplerini önemsiyor ve müşterilerimizle özel ürün çeşitlerimizi buluşturuyoruz. Şekeri, tuzu ve yağı azaltılmış, laktozsuz, glutensiz, ekolojik, organik vb. ürünlerin sayısını her yıl artırarak bu ürünleri tercih eden müşterilerimize daha iyi hizmet vermeyi hedefliyoruz. Meyve, sebze, kurubaklagil, kuruyemiş, tahıl ürünleri, süt ürünleri ve et ürünlerinin günlük olarak belli oranlarda tüketilmesi dengeli beslenme için önemlidir. Buna ek olarak yağı, tuzu, şekeri azaltılmış, faydalı besin öğeleri artırılmış özel ürünler sağlıklı yaşam tarzını desteklemektedir. Bu kapsamda, 2021 yılında 396'sı özgün markalı olmak üzere 12.721 ürünü müşterilerimizle buluşturduk. Bu ürünler ciromuzun %41'ini oluşturmaktadır.

Raflarımızda, organik tavuk ürünlerine özel olarak yer veriyor ve bu ürünlerin satışını düzenli olarak takip ediyoruz. Müşterilere sunulan organik tavuk ve yumurta miktarının artırılması konusunda üretici ve tedarikçilerimizi teşvik ediyoruz. Geniş ürün portföyü, yüksek kalitedeki müşteri hizmetleri ve modern mağaza tasarımları ile Macrocenter mağazalarımızda özel lezzetler konusunda öncü uygulamalarımıza devam ediyoruz. Müşterilerimizin yaşam tarzı ve tercihlerine uygun olarak dünyanın en ayrıcalıklı tatlarının yanı sıra Anadolu'ya özgü değerli lezzetleri sunuyoruz. Benzer şekilde vegan ve vejetaryen müşterilerimiz için çeşitli uygulamalar üretmek her türlü talebe cevap vermeyi amaçlıyoruz. 2021 yılında satışlarımızda 81'i gıda dışı olmak üzere toplam 707 farklı vegan sertifikalı ve bitki bazlı ürün yer aldı. Yeni eklenen ürünlerle, önceki yıla kıyasla

vegan ürün portföyündeki ürün sayımız %15'e yakın arttı. Tüm deterjan kategorisinde satışımızda bulunan ürünlerin %4,25'i içerik veya ambalajları doğrultusunda sürdürülebilir ürünlerdir. Ormansızlaşmaya mücadelede kapsamında, satışımızdaki kakaolu ürünlerin %20'si, palm yağı ürünlerin %30'u, soya yağı ürünlerin %25'i sürdürülebilirlik sertifikasına sahiptir.





M Life

Dünya çapında yaygın hale gelen sağlıklı yaşam trendleri doğrultusunda, müşterilerimizin değişen taleplerine yönelik olarak tasarladığımız ve sağlıklı yaşamı destekleyen ürünlerimizi **M Life** ile tek bir çatı altında topladık. **M Life** markamız ile organik, sınırlı kalorili, glütensiz vb. sağlıklı yaşamı destekleyen ürünlere kolay erişimi sağlıyoruz.

2021 yılı itibarıyla, 2 M Life Bal Propolis ürünümüzün raflarda yerini alması ile **M Life** portföyümüzdeki ürün sayısı 58'e yükseldi. Bu ürünlerimizin yanı sıra, **M Life** markalı 100'den fazla meyve ve sebze ürünümüzü de müşteri-

lerimize sunuyoruz. ECAS tarafından verilen organik ürün sertifikasına sahip olan **M Life** ürünlerimizin %89,6'sının, doğaya verdiğimiz önemin bir göstergesi olarak geri dönüşüme uygun ambalajları bulunuyor. İlave şeker veya tatlandırıcı vb. katkı maddesi içermeyen, %100 meyve suyu içeriğine sahip olan M Life Bio organik meyve suyumuz ile küresel ölçekte en itibarlı ödül organizasyonlarından biri olan European Supermarket Magazine tarafından 2020 Avrupa Özel Markalar Ödülleri'nde birinciliğe layık görüldük.

Migros Ev Lezzetleri ve Sokak Lezzetleri

Şef Elinden Anne Yemekleri mottosu ile yola çıktığımız Migros Ev Lezzetleri konseptimizde, anne ve ev mutfağına uygun olan ve sağlıklı pişirme teknikleri ile hazırlanan yemekleri hijyenik paketlenmiş olarak Migros kalitesi ve güvencesi ile müşterilerimize sunuyoruz. 4 ilde 16 mağazamızda 15 adet Sokak Lezzetleri ve 1 adet Lezzet Meydanı konseptli kafemiz bulunuyor. Kafelerimizde 7'si vegan, 1'i glütensiz 95 özel ürünümüzü müşterilerimizle buluşturuyoruz.



2021 yılında sağlıklı yaşamı destekleyen **396**'sı özgün markalı toplam **12.721** ürünü müşterilerimiz ile buluşturduk.

2021 yılında, müşterilerimize sunduğumuz özel ürün çeşitlerimiz kapsamında gerçekleştirdiğimiz uygulamalar aşağıdaki gibidir*:

- 2021 yılında 1.760 ton organik meyve/sebze satışı gerçekleştirdik.
- 2026 yılına kadar 760 hektar arazinin organik tarım için dönüştürülmesine katkı sağlamak hedefimiz doğrultusunda, 2021 yılında 413 hektarlık alanın üretimine denk gelen miktarda organik ürün tedarikinde bulduk.
- Biyoçeşitliliğe ve sürdürülebilir balıkçılığa verdiğimiz destek doğrultusunda, müşterilerimize sunduğumuz balıkları mevsiminde ve ilgili regülasyon ve yönetmelikler kapsamında belirtilen ölçülerde temin ediyoruz. Müşterilerimize sunduğumuz Global G.A.P., ASC gibi sürdürülebilir deniz ürünleri sertifikasına sahip 4.886 kg fazla deniz ürününün satışını gerçekleştirdik. Bu ürünler ilgili kategoride %15,6'lık satış payına sahiptir.
- 2021 yılında satışı gerçekleşen yumurtaların %19'u, tavukların ise %1,7'si organik. Tavuk ve hindi ürünlerimizin tamamı İyi Tarım Uygulamalı ürünlerdir.
- Satışı gerçekleşen sütlerin %6,6'sını bitki bazlı sütler oluşturdu.
- 2021 yılında, toplam satış içerisinde**; yağı, tuzu, şekeri azaltılmış ürünlerimiz %3,41, besin değerleri artırılmış ürünlerimiz %2,15, reformüle edilmiş ürünlerimiz ise %5,09 paya sahipti.
- Meyve sebze ciromuzun %46'sını, satış tonajımızın %52'sini ise İyi Tarım Uygulamalı ürünler oluşturmaktadır. Satışımız kapsamındaki tüm ürünler İTU sertifikasına sahiptir. Detaylar için **İyi Tarım Uygulamaları** bölümünü inceleyebilirsiniz.



- Biri 9 Mayıs Dünya Çölyak Günü olmak üzere glutensiz ürünlerde yılda 2 kez %25-50 oranında indirim kampanyası düzenliyoruz. 2021 yılında, bu ürünlerde toplam 900.000 TL indirim sağladık.
- Sağlıklı yaşamı destekleyen ve özel sağlık gereksinimlerine uygun üretilen, ayrıca içeriklerini iyileştirmek adına yenilediğimiz ürünler için promosyon çalışmaları gerçekleştirerek ekonomik açıdan kolay erişilebilirliği sağlıyoruz.

Tüm bunlara ek olarak, AB ile uyumlu olan ve Sağlık Bakanlığı tarafından hazırlanmış olan Kozmetik Yönetmeliği kapsamında, diş macunu, kremler, şampuanlar, duş jelleri, kolonya benzeri kozmetik ürünlerin hayvanlar üzerinde test edilmesi yasaklanmıştır. Migros olarak konu dahilindeki sorumluluğumuzu üstleniyor ve mevzuatlarımız ile uyumlu olacak şekilde hiçbir Migros markalı kozmetik ürünü hayvanlar üzerinde test etmiyoruz.

*2021 yılında toplam meyve sebze ciromuzun %0,67'sini organik ürünler oluşturdu.

**500 TL ve üzeri satış gören ürünler dahil edilmiştir.



MİGET: Türkiye'nin En Büyük Taze Et İşleme Tesisi

Protein içeren besin tüketiminin dengeli beslenmedeki önemini bilinci ile özellikle gençler ve çocukların kırmızı ete erişimini kolaylaştırmak için sektörün en uygun fiyatlı ve tamamen sağlıklı olan ürünlerini Türkiye'nin bütün bölgelerinde müşterilerimizle buluşturuyoruz. Migros Taze Et Üretim İşletme'mizi (MİGET), Türkiye'de önemli potansiyeli olan et kapasitesini ve besiciliği geliştirmeye yönelik dünyadaki ileri teknolojileri ve et üretim tesislerini detaylı şekilde inceleyerek kuruldu ve yıllık 62.000 ton üretim kapasitesiyle sektörümüzün öncüsü konumunda. Kırmızı et ürünlerimizi, uzman kasaplarımız, veteriner hekimlerimiz ve gıda mühendislerimizin kontrolünde 220 farklı kontrol noktasından geçirdikten sonra mağazalarımızda müşterilerimize sunuyoruz. Tesisimize karkas olarak giren ürünler ileri teknolojiler kullanılarak işleniyor ve tesisimizde yer alan uluslararası standartlardaki laboratuvarlarımızda her gün yüzlerce tahlil ve analiz yaparak bu ürünlerin güvenilirliğini tescilliyoruz.

- ▶ MİGET'teki üretim süreçlerimizin tamamını, TS EN ISO 9001 Kalite Yönetimi, TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, TS ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi, TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi ve TS EN ISO 22000 Gıda Güvenliği Standartları çerçevesinde gerçekleştiriyoruz.
- ▶ Türkiye perakende sektörü kapsamında FSSC 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi belgesine sahip olan ilk şirketiz.
- ▶ Mağazalarımız için ürettiğimiz tüm ürünlerin, Türk Standartları Enstitüsü tarafından verilen Helal Belgesi bulunuyor.

Çiftliklerimizde, hayvanların yetiştirildiği alanların yeterli olması, beslenme ihtiyaçlarının giderilmesi, havalandırma koşullarının iyileştirilmesi gibi durumları takip edip yaşam alanlarında temiz ve güvenilir bir ortam sağlıyoruz. Düzenli veteriner kontrolleri ve tedavi imkanları ile hayvanların hastalıklardan korunmasını sağlıyoruz. Bunun yanı sıra, tedarikçilerimizi de hayvan refahı ko-

şulları doğrultusunda üçüncü taraf denetimlerimizde değerlendiriyoruz. Kasaplarımızı, Migros Perakende Akademisi bünyesindeki **Gıda Teknolojileri Eğitim Merkezinde (GATEM)** kendimiz yetiştiriyoruz. Uzman Kasap markası ile gıdaya en uygun ambalajlama tekniklerini kullanıp bu ürünleri el değmeden paketliyoruz. Bu sayede, pişirmeye hazır kırmızı et ürünlerimizin ve köftelerimizin tazeliğinin uzun süre korunmasını sağlıyoruz.

Sağlıklı Yaşamı Destekleyen Online Markamız

"Ne Yediğini Önemse" sloganlı **Tazedirekt** ile müşterilerimize sunduğumuz meyve ve sebzeleri, organik üretim yapan **64 adet anlaşmalı çiftlikten** sofralara aracısız olarak ulaştırıyoruz. Tazedirekt ekibimiz, birlikte çalışacağımız çiftlik ve üreticileri Türkiye genelinde yaptığı detaylı gezi ve araştırmalar sonucunda seçerek tüketicilerimize kaliteli ve güvenilir ürünler sunmak için çalışmalarını aralıksız sürdürüyor. **Tazedirekt** uygulaması üzerinden ürünlerin kaynağı ve üretici hikayeleri, tüm şeffaflığı ile paylaşıyor. Yerel, özel üretim yapılan, coğrafi işaretli, farklı beslenme tiplerine uygun ürünlerin de bulunduğu 3.292 farklı ürünü portföyünde bulunduran **Tazedirekt'in** özel üretim yaklaşımını sürdürülebilir kılmak adına tedarikçilerimizin geliştirilmesine oldukça önem veriyoruz. Tazedirekt kapsamında 96 adet 'Coğrafi İşaretli' tanımlamasına sahip ürünümüz bulunuyor.

Tazedirekt'in satışlarının %40'ından fazlasını 24 saatte dalından müşterilerinin kapısına ulaştırılan meyve sebze ürünleri, %80'i ise kısa ömürlü taze ürünler oluşturmaktadır. Bu anlamda Türkiye'nin taze sepet penetrasyonu en yüksek online hizmetini veren Tazedirekt, ürünleri en taze şekilde müşterilerine ulaştırmak adına AR-GE çalışmalarını sürdürmektedir.



2021 Yılı Gelişmeleri

- 2021 yılında **Tazedirekt** uygulamamız toplamda 171.297 üyeye ulaştı.
- Tazedirekt Operasyon merkezi alan genişlemesi ile birlikte kapasitesini 3,5 kat büyüttü.
- 150'nin üzerinde niş üretim yapan yerel üreticiye ait 600'ün üzerinde ürünü portföyüne dahil etti.
- 2021 yılında başlatılan dönüşüm projemiz ile birlikte plastik ambalaj kullanımlarımızı azaltılmaya başlandı. Ürünlerimizde tazelik ve kalite kaybı yaşanmadan ilk etapta 19 ürün çeşidinde şale kaplardan kağıt ambalaja geçiş yapıldı.
- 29 küçük üretici "Küçük Ölçekli Tedarikçi Denetim Kriterleri" aracılığı ile denetlendi. 12 üretici "Tazedirekt Tedarikçi Süreç Geliştirme Projesi" kapsamına dahil edildi. Proje neticesinde, 9 üretici üretim kalitesini yükseltti.
- 2021 yılında, toplam portföyümüzün %13'ünü oluşturan 380 çeşit meyve ve sebze ürününü müşterilerimize ulaştırdık.



Tazedirekt Tedarikçi Gelişim Programı

"**Tazedirekt Tedarikçi Gelişim Programımız**" kapsamında gıda üretim sürecinden başlayarak ürün analizlerinin yaptırılması, üretim kalite standartlarının yükseltilmesi ve ürün etiketlerinde uyulması gereken mevzuatlara kadar her konuda küçük ölçekli üretim yapan firmalara ve KO-Bİ'lere danışmanlık hizmeti vererek gelişimlerine katkıda bulunuyoruz. Bu program aracılığıyla tedarikçilerimizin büyümesini ve yerel kalkınmaya katkı sağlamayı amaçlıyoruz. Kalite ekibimizin tedarikçilerimize verdiği eğitimler, gerçekleştirilen denetimler kapsamında tespit edilen eksikliklerin giderilebilmesine dair yöntemleri içeriyor. Program sonunda programa dahil ettiğimiz firmaları değerlendirmelere tabi tutuyor ve böylece programın sağladığı iyileştirmeyi gözlemliyoruz.

Tedarikçilerimize ve sağladıkları ürünlere uyguladığımız periyodik denetimler sayesinde kalite standartlarının yükseltilmesini sağlayarak üreticileri sektöre kazandırıyoruz. Bu sene de projemizi bir adım daha ileriye taşımayı ve DQS firması ile iş birliği yaparak Tazedirekt Tedarikçi Akademisi programını başlattık. Bu programa katılan ve başarılı olan firmalarımıza başarı belgesi kazandırıyoruz.

Ürünlerini satmak istediğimiz Tazedirekt aday tedarikçilerimizin, ürün güvenliği konularında gelişimlerine destek olmak amacıyla ücretsiz olarak, 'Migros Tedarikçi Akademisi' kapsamında online eğitimler düzenlenmiştir. Aday tedarikçilerimiz için eğitim düzenlemeleri periyodik olarak sürmektedir. Bu eğitimlerde; aday tedarikçilerimize güvenli ürünler üretmek için yasal mevzuat kuralları başta olmak üzere etiket bilgileri, alt yapı koşulları, personel hijyeni, izlenebilirlik uygulamaları gibi geniş bir yelpazede bilgilendirme yapılmıştır.

2021 yılı içerisinde 25 Tazedirekt aday tedarikçimize eğitim verilmiş olup süreç devam etmektedir.

Eğitim akabinde gerçekleştirilen denetime katılım sağlayan 33 firmadan 21'i (%63,64) ilk denetimde başarılı olmuştur. İlk denetimde başarısız olan firmalara ise takip denetimleri düzenlenerek eksiklerinin giderilmesi desteklenmektedir.

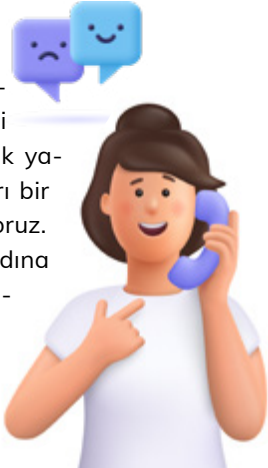


Müşterilerimizle Etkili İletişim

İletişim ve Geri Bildirim

Şirket değerlerimiz ve müşteri odaklı yaklaşımımız paralelinde, başarının toplum için değer yaratılarak mümkün olacağına inanıyoruz. Paydaşlarımız ile başarıya erişmek ve müşterilerimize üst düzey alışveriş deneyimi sunmak için iletişim kanallarımızı geliştiriyor, müşterilerimizin beklenti ve geri bildirimlerini etkili ve hızlı etkili biçimde cevaplamaya gayret ediyoruz. Bu kapsamda, çalışmalarımızı sahip olduğumuz TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi gereklilikleriyle uyumlu biçimde hayata geçiriyoruz. Müşterilerimizden gelen geri bildirimleri kayda geçirip gizlilik esaslarına uygun olarak değerlendiriyor ve maksimum 48 saat içinde nesnel çözümler meydana getiriyoruz. 2021 yılında, iletişim kanallarımız aracılığı ile yaklaşık 3.500.000 müşteri geri bildirimini aldık. Müşterilerimizden gelen tüm talep ve öneriler ilgili birimlerce değerlendirilmiş, çağrılarının %93'ü hedeflenen süre içerisinde çözümlenmiştir.

Dijitalleşmeyle beraber değişen tüketici alışkanlıklarını ve gereksinimlerini odağa alarak müşterilerimizin günlük yaşamlarında tercih ettiği tüm kanalları bir iletişim aracı olarak değerlendiriyoruz. İletişim kanallarımızı güçlendirmek adına dijital altyapımızı şekillendirip ilerletiyor ve müşterilerimiz ile etkileşimde bulunduğumuz kanalların miktarını artırıyoruz. 2020 yılında temellerini atmaya başladığımız 'Migros



Etkileşim Platformu' ile yapay zekâ destekli uygulamalar sayesinde müşterilerimizden gelmesi muhtemel soruları öngörmeyi planlıyor, onların ihtiyaçlarına uygun "self servis çözümler" sunmayı amaçlıyoruz.

'Sosyal Medya Takip Ekranlarımız' ile sektörümüze dair en yeni gelişmeleri, öne çıkan paylaşımları ve bunların paydaşlarımız üzerindeki etkilerini anlık olarak takip ediyor ve bu konularda gereken aksiyonları hızla alıyoruz. Direkt olarak resmi sosyal medya hesaplarımıza yöneltilmesi dahi, müşterilerimizin talep, soru ve ihtiyaçlarıyla ilgileniyoruz. Bu bağlamda, 2021 yılında sosyal medya üzerinden tarafımıza iletilen 10.338.525 iletiyi takip ve analiz ettik. Yaklaşık 15,6 milyon aktif üyesiyle Money, 2021 yılında da Türkiye'nin en büyük ve en çok kullanılan sadakat programı olmayı sürdürdü. Bu bağlamda, izinli müşterilerimizin cinsiyet ve demografik özelliklerine göre alışveriş alışkanlıklarını ölçümleyebiliyor, Tam Bana Göre ve Sağlıklı Yaşam Önerileri gibi kişiye özel kampanya ve indirimler sunuyor ve iletişim stratejilerimizi müşterilerimizin tercih ve özellikleri göre kurgulayabiliyoruz.

Tüm yazılı ve dijital mecraları anlık olarak takip etmemizi sağlayan sistemlerimiz sayesinde olası kriz durumlarını hızlıca tespit ederek, gerekli aksiyon planlarını oluşturuyoruz. Potansiyel kriz içerik haritalarının devamlı geliştirilerek proaktif önlemleri hayata geçirebilmek için kriz yönetimi prosedürlerimiz bulunuyor. Şirketimizin, her krizin kendi özellikleri ve yayılım dinamiklerine göre hızla çözüm sağlamak adına, Kurumsal İletişim Direktörlüğü koordinasyonunda Kriz İletişimi Komitesi bulunuyor. Tüm Genel

Müdür Yardımcılıklarımız ve onlara bağlı direktörlüklerden oluşan şemamız doğrultusunda, her kriz konusuna yönelik olarak en üst yöneticiler komiteye dahil edilerek süreç yönetiliyor. Kriz değerlendirmesinin ardından, yol haritası, aksiyon planı, sürecin takip ve raporlanması yapılıyor.



Müşteri İletişim Kanallarımız

| İletişim Kanalı | İletişim Adresi | Alınan Aksiyonlar |
|--------------------------------|---|--|
| Müşteri İletişim Merkezi Hattı | 0850 200 40 00 | Müşteri İletişim Merkezi hattı ile Migros, Macrocenter, Sanal Market, Macroonline ve Migros Hemen ve ile ilgili tüm iletiler cevaplanmaktadır. |
| Kurumsal WhatsApp Hattı | 0530 300 13 00 | Kurumsal Whatsapp hattı üzerinden ulaşan tüm iletiler chatbot ile cevaplanmakta ve aynı kanaldan canlı destek hizmeti verilmektedir. |
| Mutlu Müşteri Hattı | 444 75 15 | Mutlu Müşteri Hattı ile Tazedirekt ile ilgili tüm iletiler cevaplanmaktadır. |
| Kurumsal E-mail Adresleri | iletisim@migros.com.tr etik@migros.com.tr surdurulebilirlik@migros.com.tr | Kurumsal e-mail adreslerimiz üzerinden ulaşan tüm geri bildirimler yanıtlanmaktadır. |
| Sosyal Medya Platformları | Migros Money mobil uygulama Migros Sanal Market mobil uygulama Twitter Facebook Instagram Linkedin | Migros sosyal medya hesapları ve Migros mobil uygulamasından ulaşan tüm geri bildirimler yanıtlanmaktadır. |



MiGROS

MiGROS
sanalmarket

macro^{online}

MiGROS
Hemen

Taze
Direkt
.com

Memnuniyet ve Marka Araştırmaları

Tüketici alışkanlıklarının hızla değiştiği günümüzde, müşterilerimizin eşsiz bir alışveriş deneyimi yaşamaları için beklentilerini önemseyerek hizmet çeşitliliğimizi devamlı gözden geçiriyor, bu konuda aksiyonlar alıyoruz. Teknolojinin hızla geliştiği günümüzde, kaçınılmaz bir sonuç olan tüketici alışkanlıklarındaki değişime göre çalışmalarımızı şekillendiriyoruz. Yeni ve kişiselleştirilmiş teknolojileri faaliyetlerimize entegre ederek müşterilerimizin ihtiyaçlarını karşılamak için çözümler ve fikirler üretiyoruz.

Bu bağlamda, 2021 yılında, kurum içi projelerimiz kapsamında 126.744 kişiyi kapsayan tüketici ve trend araştırmaları gerçekleştirdik. Müşterilerimizle gerçekleştirdiğimiz görüşme, anket vb. araştırma araçlarından demografik, cinsiyet ve sosyo-ekonomik çeşitliliğin sağlanmasına özen gösteriyor ve sonuçları bu kısımlarda analiz ederek raporluyoruz. Elde ettiğimiz iç görü ve geri bildirimleri müşterilerimize sunduğumuz hizmetlerin geliştirilmesinde kullanıyoruz. Bunlara ek olarak, markalarımızın marka değeri ve karakterini saptamak amacıyla çeşitli yöntemlerle araştırmalarda bulunuyoruz. Kurumsal İletişim birimimizle gerçekleştirdiğimiz 4 adet projemizle, 6 farklı dalda 7 ödülün sahibi olduk. Thinkneuro ve Nielsen IQ ile birlikte anket, fokus grup ve nöro-araştırma yöntemleriyle gerçekleştirdiğimiz Türkiye’de Sürdürülebilir Ürünler Algısı araştırmasıyla konuyu farklı açılardan inceledik ve sürdürülebilirlik iletişimi yaklaşımımızı yeniden biçimlendirdik. Bu raporumuz ile, Consumer Goods Forum web sitesinde global perakende ve hızlı tüketim ürünleri sektörüne yönelik ikinci tüketici araştırması raporumuzu yayımlamış olduk.

İstanbul Ekonomi Araştırma İş Birliğiyle 2021 yılında 428 kişi ile yapılan **“Zincir Marketler Kurumsal İtibar Araştırmasında”**, gıda perakendesi sektöründe, **yüksek güvenirlilik, şeffaflık, dürüstlük, çevreye karşı sorumluluk algıları** ile öne çıktık.

2019 yılından bu yana aylık periyotlarda yürüttüğümüz olan **Marka Takip Araştırmasında 2021 ortalamasına göre, «güvenilir bir marka olma»** algısında **kategori ortalamasının üstünde** yer alıyoruz.

Üst yönetimimiz dahil, müdür ve üzeri tüm yöneticilerimizin performans kartlarında müşteri memnuniyeti hedefi yer alıyor. Yıllık performans primleri %2,5 - 3’ü arasında bu hedeften doğrudan etkileniyor.

Thinkneuro ile yapılan;

- ▶ “Dijital Dünya Duygusal İnsan” çalışmamızla İç Görülü Baykuş kategorisinde Gümüş Baykuş ödülü ve Vizyoner kategorisinde Bronz Baykuş ödülü,
- ▶ “Yolu Nucleus Accumbens’ten Geçen Sadakat” çalışmamızla Usta ve Vizyoner kategorisinde Gümüş Baykuş ödülü kazandık.

Thinkneuro ve Nielsen ile yapılan;

- ▶ “O Değil Biz, Yarın Değil Bugün” çalışmamızla Sosyal kategorisinde Altın Baykuş ödülü kazandık.

YouGov ile yapılan;

- ▶ “Her Şeyi Organik Alırım, Datamı Bile” çalışmamızla Alışverişçi ve İnovatif kategorisinde Gümüş Baykuş ödülü kazandık.



Toplumsal Katkı Sağlayan Projelerimiz ve İş Birliklerimiz

Toplumun bütünüyle içinde yer aldığı ekosistem ekonomisini de düşünerek değer zincirimizdeki tüm paydaşlarımızın ihtiyaçlarını karşılamak için toplum sağlığı projelerini destekliyor ve iş birlikleri gerçekleştiriyoruz. Projelerimizin kapsam, içerik ve etki alanını genişletiyor; dengeli beslenme, kişisel bakım, bilinçli alışveriş, sorumlu tüketim gibi toplumsal etki yaratmaya hedeflediğimiz konuları odak noktamız olarak belirliyoruz. Bu doğrultuda, farklı sektörlerde faaliyet gösteren kuruluşlar ile gerçekleştirdiğimiz iş birlikleriyle müşterilerimize çeşitli ürün ve hizmetler sunuyoruz. Bununla birlikte, bütünsel bir yaklaşım sergileyerek paydaşlarımızın tamamına değer veriyor ve parçası olduğumuz toplumla bağlarımızı sağlamlaştırmak ve topluma katkı sağlamak için iş birlikleri gerçekleştiriyoruz. Birçok kuruluş ile iş birliği içerisinde gerçekleştirdiğimiz sosyal sorumluluk projelerimizle toplumun gelişimini, güçlendirilmesini ve iyi yaşam bilincinin artırılmasını amaçlıyoruz. Bu projeler kapsamında paydaşlarımızla beraber eğitim, spor, sağlık, meslek edindirme ve yetenek gelişimi vb. alanlarında birçok iş birliklerine girmeye ve bu alanlarda somut çıktılar elde etmeye odaklanıyoruz.



Sağlıklı Yaşam Yolculuğu Programımız

Sağlıklı Yaşam Yolculuğu programımız ile müşterilerimize dengeli beslenme, düzenli ve yeterli su tüketimi, günlük yapılan fiziksel aktivitelerin artırılması, ağız ve diş sağlığı konularında kişiye özel bilgilendirme, interaktif tavsiyeler ve indirimli ürün tavsiyeleri içeren hizmetler sunuyoruz.

Migros Money uygulamasına dahil olan "Sağlıklı Yaşam Yolculuğu" bölümünde, Money kart üyesi olan müşterilerimizin gıda alışverişleri ile tavsiye edilen tüketim verilerini kıyaslıyor; dengeli beslenmeleri için ihtiyaç duydukları besin gruplarına yönelik mesajlar ve indirimli ürün tavsiyeleriyle olumlu davranış değişikliğini teşvik ediyoruz. Sağlıklı yaşam önerilerimiz çerçevesinde daha dengeli beslenmeleri için 2021 yılında müşterilerimize yaklaşık 1,3 milyon TL tutarında kişiye özel indirim sağladık. 2020 yılında, Anadolu Sağlık Merkezi iş birliğiyle, programımızı vegan ve vejetaryen beslenme biçimini benimsemiş müşterilerimiz için yeniledik.

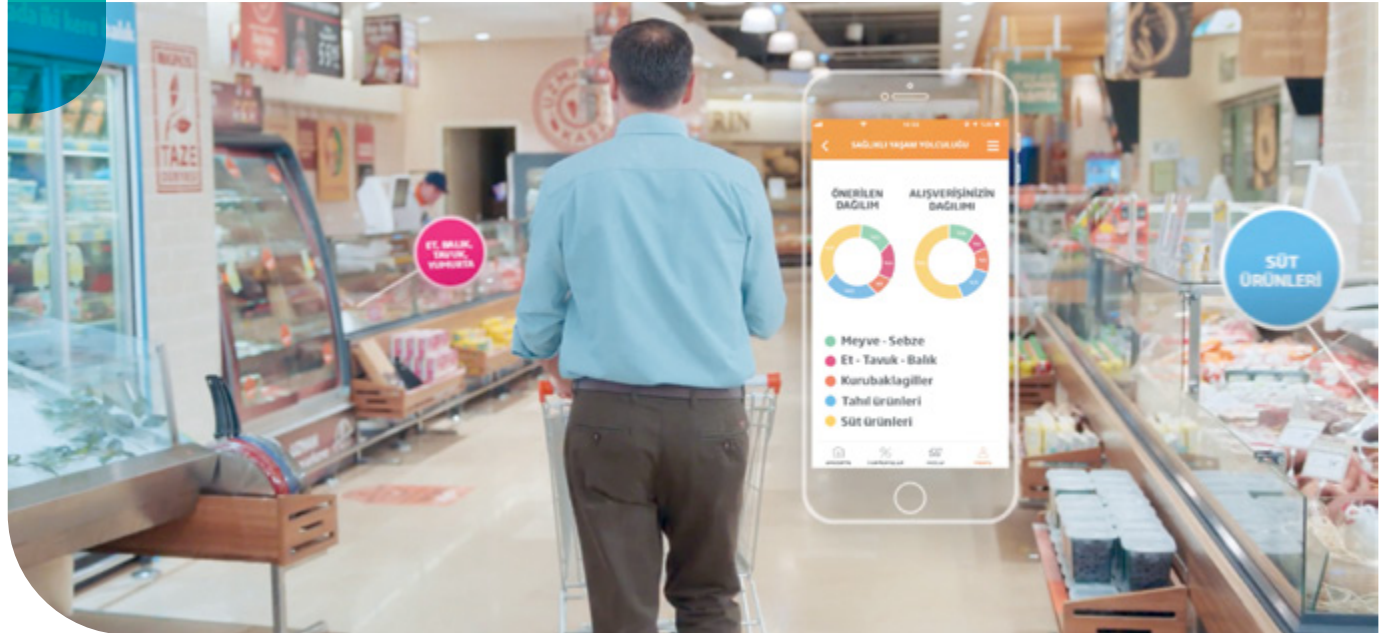
Bununla birlikte, uygulama içerisinde bulunan bilgilendirme mesajlarını uzman diyetisyenlerin hazırladığı videolar aracılığı ile paylaşıyoruz. 2021 yılında, program içeriğine Aptamil iş birliğinde bebek beslenmesi, Johnson & Johnson iş birliğinde bebek bakımı, GSK (Corega) iş birliğinde protez diş bakımı konularında mesajlar eklendi. Bu program sayesinde, başladığımız günden bu yana 3,3 milyondan fazla müşterimize ulaştık. Programın kalıcı etkisini tespit edebilmek adına hayata geçirdiğimiz, KMPG Türkiye ile Dengeli Beslenme Endeksi'nde (DBE) proje öncesi dönem oranla 2,8 puanlık bir iyileşme yakaladık. Bu endeks kapsamında, müşterilerimizin gıda alışverişlerindeki ana besin gruplarının dağılımının yıllık ortalaması alınıyor. Bunun sonucunda, önerilen tüketim oranlarına göre sapma

derecesi belirleniyor. 2021 yılında; uygulamaya bebek beslenme ve bakımı, protez diş bakımı kapsamında mesajlar da ekledik.

Uluslararası 7 adet ödül alan Sağlıklı Yaşam Yolculuğu programımız; Lizbon, Berlin, Londra, Tokyo, Varşova ve Monaco'daki dünya perakende zirvelerinde örnek proje olarak sunuldu, yeni nesil perakende uygulamaları arasında bir ilk olarak büyük ilgi ile karşılandı. Projenin Latin Amerika ve Japonya'da perakende sektörüne uyarlanması için çalışmalar yürütülüyor.

MIGROS
SAĞLIKLI YAŞAM
YOLCULUĞU

Sağlıklı Yaşam Yolculuğu Program videosuna Migros TV kanalımızdan ulaşabilirsiniz.



Migros ile Sağlıklı Büyüyorum Projemiz

Toplum sağlığına yönelik farkındalık çalışmalarımızda çocukların çok özel bir yeri olduğuna inanıyor ve bu konuyla ilgili çalışmalar gerçekleştiriyoruz. Sağlıklı ve iyi yaşam bilincinin çocuklarda yaygınlaşması ve hayat pratiklerine daha iyi yerleşmesi için 5 yıldır birçok alanda ödül almış olan Migros ile Sağlıklı Büyüyorum projemizi yürütüyoruz. Bu kapsamda, Türkiye'nin 70 ilindeki 396 Migros mağazasında çocuklar için mağaza turları, gönüllü mağaza müdürlerimiz tarafından, çocuklar ve ailelerinin Migros mağazalarına davet edilmesiyle gerçekleştiriliyor. Sağlıklı yaşam ve bilinçli alışveriş eğitimi verdiğimiz çocuklara; meyve ve sebzelerin yararlarından ürünlerin raflara ulaşma ve kontrol süreçlerine, İyi Tarım Uygulamalarından etiket okumanın ipuçlarına kadar birçok bilgi paylaşıyoruz. Çocuklara ayrıca, mağazalardaki atık toplama kutularının faydaları ve atıklarını geri dönüşüme kazandırarak daha iyi bir gelecek için yapabilecekleri katkılar anlatılıyor.

Hareket ve dengeli beslenmenin öneminin vurgulandığı ve öğretildiği turlarda çocuklara Gıda Güvenliği Derneği desteği ile oluşturulan "Migros Sağlıklı Büyüme Rehberi" hediye ediyoruz. Migros ile Sağlıklı Büyüyorum projesi kapsamında şimdiye kadar 176 bini aşkın çocuğa eğitim ve etkinlikler düzenledik. Mağaza turlarına ek olarak, eğitimi dijital ortama da taşıyarak eğitime kolay ve hızlı bir şekilde erişilmesini sağladık. 2021 yılında, Birleşmiş Milletler Gıda ve Tarım Örgütü'nün (FAO) iş birliğiyle hazırlanan animasyon filme dönüştürülen eğitimimiz 23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı'nda yayımlandı.



Çizgi filmimiz Migros TV ve diğer sosyal medya kanalları aracılığıyla 2021 yılında toplam **206.313** görüntülenmeye ulaşmış bulunuyor. 2022 yılında yapılan relansman ile bu sayı 2 milyonu aştı.

Migros ile Sağlıklı Büyüyorum eğitim videosuna **Migros TV kanalımızdan ulaşabilirsiniz.**



Toplumsal Katkı Sağlayan İş Birliklerimiz

Migros Tiyatro Festivali

Migros, 2021 yılında gerçekleştirdiği Migros Tiyatro Festivali ile ailece tiyatro izleme imkânı sundu. Festival kapsamında çocuklara ve yetişkinlere yönelik toplam 30 oyun sahnelendi. Oyunlar; Migros mağazaları, Migros Sanal Market ve Mobilet üzerinden satışa sunulan tiyatro biletlerinde yer alan PNR kodu ile MigrosTV üzerinden izlendi.



Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği ile İş Birliğimiz

Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği (TOFD) ile gerçekleştirilen plastik kapak toplama projesiyle 2021 yılına kadar toplanan 1.930 kg plastik kapak karşılığında 6 adet tekerlekli sandalye başına destek olduk.

Minik Sporcular Projemiz

“Minik Sporcular” projemiz kapsamında, mağazalarımızda satılan “Procter&Gamble (P&G)” ürünlerinden elde edilen gelirin belirli bir bölümünü, Özel Olimpiyatlar Türkiye Komitesi’ne bağışlıyoruz. Bu projemiz ile 2-7 yaş arası olan ve özel eğitime ihtiyaç duyan çocuklarımızın hem akranlarıyla birlikte sosyalleşip iletişim becerilerini geliştirmelerini hem de koordinasyon kabiliyetlerini artırmayı sağlıyoruz. Müşterilerimizin de katkısıyla, bugüne kadar toplamda 6.238 özel genç ve çocuğumuzu sporla tanışma yolunda destekledik.



Herkese Kitap Vakfı ile İş Birliğimiz

Çocuklarda kitap okuma alışkanlığının kazandırılmasını amaçlayan bu projemizde, müşterilerimiz ile ortak payda da buluşarak Herkese Kitap Vakfı’nı destekliyoruz. Kendi kitaplarını ya da mağazalarımızdan indirimli olarak satın aldıkları kitapları, Herkese Kitap Vakfı kolilerine bırakan müşterilerimiz bugüne dek 58.500’ü aşkın kitabı toplayarak Türkiye’nin dört bir yanındaki okullara ulaştırılmasına katkı sağladı.

Kızlar Sahada İş Birliğimiz

Kız çocukları için futbol okulu, lise öğrencileri ve yetişkin kadınlar için turnuvalar, kız ve erkek karma gruplar için futbol ve sosyal gelişim kampları, okullar ve firmalar için kurumsal eğitimler düzenlemekte olan ‘Ruffles Kızlar Sahada Platformu’ ile halı saha inşa ediyoruz. Söz konusu halı sahada “Kızlar Sahada” ortaklığı ile eğitim programları ve etkinlikler düzenlenmesi planlanıyor.

Play-Doh ile Kutu Kutu Gelecek İş Birliğimiz

Çocukların yaratıcılığını ve hayal gücünü desteklemek için Play-Doh ile gerçekleştirilen iş birliği kapsamında mağazalarımızda satılan 4'lü oyun hamuru satışına istinaden Anne Çocuk Eğitim Vakfı (AÇEV)’na 39.900 oyun hamuru başışı gerçekleştirdik.

Kıyafet Bağışı Kampanyamız

10 yıldır devam eden ve artık bir gelenek haline gelen “Kıyafet Bağış Kampanyası” projemizi Ariel (P&G) ve Toplum Gönüllüleri Vakfı (TOG) ile iş birliği içinde planlıyor ve yürütüyoruz. Projemizin başından bu yana topladığımız kıyafetleri, 420.000 kişiye ulaştırdık.

Migros Çocuk Tiyatrosu Şenliği

Her yıl 23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramımıza denk gelen haftalarda, Devlet Tiyatroları iş birliği ile çocukların ücretsiz olarak tiyatro oyunlarını izlemesine destek veriyoruz. 27 yıldır Migros Çocuk Tiyatrosu Şenliği etkinliğimizle bugüne kadar 1 milyon çocuğu ücretsiz olarak tiyatroyla buluşturduk.



Kellogg's ve TEGV ile İş Birliğimiz

Covid-19 salgını döneminde çocukların okuldan uzak kalması ile birlikte; teknolojik ürün ihtiyaçları ve internet erişiminin kısıtlı olması gibi olumsuzlukları önlemek için Kellogg's ve TEGV iş birliğiyle 1.000 çocuk için 1.000 adet tablet sosyal sorumluluk projesini hayata geçirdik. Müşterilerimiz, Migros, Mjet, 5M, Macrocenter mağazalarından alacağı her bir Kellogg's markalı ürün ile projeye 1 TL katkı sağlayarak TEGV'in belirlemiş olduğu ihtiyaç sahibi çocuklara 1.000 adet tabletin ulaştırılmasına katkıda buldu.

Kırtasiye Alışverişleri ile Eğitime Destek

Çocukların eğitimine destek vermek amacıyla, okula dönüş heyecanının yaşandığı Ağustos ve Eylül aylarında mağazalarımızda yapılan 200 TL ve üzeri kırtasiye alışverişlerinin bir kısmı müşterilerimiz adına Türkiye Eğitim Gönülleri Vakfı (TEGV)'na bağış yaptık ve 508 çocuğun eğitimine katkı sağladık.

Nestlé ve SosyalBen Vakfı ile İş Birliğimiz

Nestlé ve SosyalBen vakfı aracılığıyla hayata geçirdiğimiz projede mağazalarımızda satın alınan her Nesquik Nesfit ve Corn Flakes ile eğitime destek olduk. Projenin 1. fazında 1.000 çocuğa eğitim kitleri ulaştırarak çocukların gelişimlerine katkı sağladık.

TEGV ile Bağış Kutularımız

Her sene, 23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı'nda, Migros mağazalarımıza Türkiye Eğitim Gönülleri Vakfı (TEGV) adına bağış kutuları kuruyoruz. Aynı dönemde, mağazalarımızda %50 indirimli satılan oyuncak, çocuk kitapları ve kırtasiye ürünleri satışı gerçekleştiriyoruz. Bu ürünleri satın alan ve bağış yapmak isteyen müşterilerimiz vakıf aracılığıyla ihtiyaç sahibi çocuklara ürünleri ulaştırabiliyor.

Toplumsal Dayanışma

Migros olarak, 2021 yılında ülkemizin çeşitli bölgelerinde meydana gelen yangınların yaşandığı ilk saatlerde tüm bölgelerdeki AFAD Koordinasyon Merkezleri ile iletişime geçerek su ve buz, hijyen malzemesi, acil gıda ve içecek gibi ihtiyaç ürünlerini ilgili yerlere birkaç saat içerisinde sevk ettik. Bunun yanında bölgelerdeki mağazalarımızdan da anlık ihtiyaç duyulan ürünleri temin ettik. Ayrıca, soğutucu tır, yangın hortumu gibi çeşitli teknik ekipmanları da ihtiyaç duyulan bölgeye ilgililerden temin ederek ulaştırdık. Migros'un yangından etkilenen vatandaşları ve canla başla çalışan ekipleri için Çökertme, Mazi, Turunç, Orhaniye, Manavgat - Gündoğmuş Güneyi ve Taşagül tarafı, Isparta Sütçüler bölgelerinde de takip çalışmalarını yaptık ve destek verdik.

PAYLAŞMANIN MUTLULUĞUNU YAŞA

Migros Mağazalarından alacağınız oyuncak, çocuk kitapları ve kırtasiye ürünlerini kasa çıkışlarındaki kutulara bırakarak Türkiye Eğitim Gönülleri Vakfı aracılığıyla çocuklara hediye edebilirsiniz.



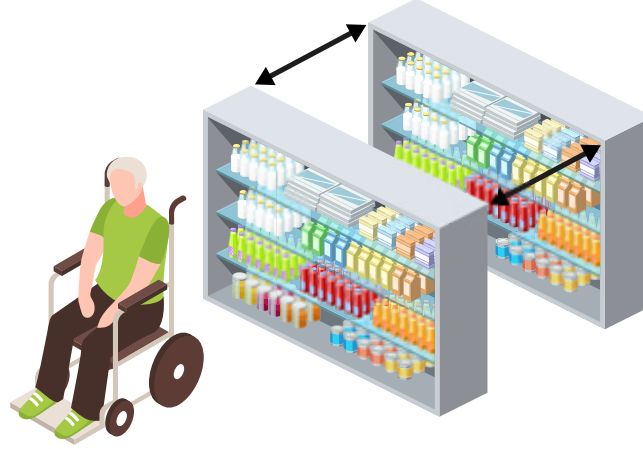
Paşabahçe ve Meme Vakfı ile İş Birliğimiz

"1-31 Ekim Ayı Meme Kanseri Bilinçlendirme ve Farkındalık Ayı" kapsamında Paşabahçe Meva Pembe Kapaklı şişeye Migroskop ve 5M kataloğunda yer verip, mağazalarımızda satışa sunduğumuz her şişe için Meme Vakfı'na bağışta bulunarak meme sağlığı bilincinin geliştirilmesi ve erken teşhis olanaklarının yaygınlaşmasına katkı sağlıyoruz.



Engelli Dostu Uygulamalarımız

Engelsiz Mağaza projemize, 2017 yılında engelli ve yaşlı müşterilerimize imtiyazlı hizmetler takdim etme gayemiz paralelinde başladık. 2018 yılında proje bünyesine Migros Sanal Market'i de katıp "Engelsiz Migros" olarak genişlettik. Proje kapsamında, Migros Sanal Market'in mobil uygulamasını, görme engelli bireyler tarafından kullanılan ekran okuyucu programlarına tam uyumlu olacak biçimde planlayıp kullanıma sunduk. Buna ek olarak, 2021 yılı itibarıyla, 50 ilimizde, 'Engelsiz Migros' konseptine uyumlu 283 Migros ve Macrocenter mağazamız bulunuyor. Ayrıca, görme engelli kullanıcılarımızın market alışverişini kolaylaştırmaya yönelik çalışmalarımız bulunuyor. 2021 yılında BlindLook ile yapılan iş birliğinde, Migros Sanal Market'in mobil uygulaması ve web sitesi için geliştirilen sesli simülasyon teknolojisi ile görme engelli müşterilerimize sesli anlatım ile işlemler konusunda bilgilendirmelerde bulunuyoruz.



Engelsiz mağazalarımızda:

- › Mağaza girişlerinde rampa ve korkuluk,
- › Talep halinde, alışverişe eşlik etme hizmeti,
- › Yakalarındaki rozetlerinden fark edilebilen ve işaret diliyle iletişim kurabilen minimum 1 çalışanımız,
- › Tekerlekli sandalyelerin geçişlerine uyumlu biçimde tasarlanmış raf aralıkları,
- › Engelli ve yaşlı müşterilerimizin gereksinim hissetme durumlarında kullanıma hazır tekerlekli sandalyeler bulunuyor.



Türkiye'nin ilk görme engelsiz online market platformunu hayata geçirdik.

Sorumlu Reklam ve Pazarlama

Pazarlama ve reklam faaliyetlerimiz kapsamındaki reklam prodüksiyonu ve yayın iletişimi çalışmalarımızı, kural ve yönetmeliklerin tamamıyla uyumlu olacak şekilde uygulamayı taahhüt ediyoruz. Yayın politikamız çerçevesinde 12 yaş ve altı kategorideki izleyici grubu özelinde düzenlenen yayınlarda, hedef kitlenin kullanımına elverişli olmayan ürün gruplarının iletişimini gerçekleştiriyoruz. Bununla birlikte, işlenmiş gıdalarla alakalı televizyon reklamlarına, Sağlık Bakanlığı'nca belirlenen akar bant mesajlarından uygun olanlarını ekliyoruz.

Reklam ve pazarlama içeriklerimizi amacına ve hedef segmentine bağlı olarak değerlendiriyoruz. Tüm reklam ve pazarlama içeriklerimizde toplumsal cinsiyet eşitliğine önem veriyoruz.

Migros olarak, ürün ve hizmetlerimizi anlattığımız reklamlarımızı çevre dostu gerçekleştirmeye çalışıyor ve konuyla ilgili aksiyonlar alıyoruz. Bu doğrultuda, müşterilerimizi bilgilendirme amaçlı tasarlanan kampanya kitapçıklarımızı dijitale taşıyarak kağıt kullanımımızı %90 oranında azaltmış bulunuyoruz ve kullanılan kağıtların tamamını geri dönüştürülmüş materyallerden elde edilmektedir. Böylelikle, kağıt kullanımımızı önemli ölçüde düşürerek karbon ayak izimizi azaltırken, kullandığımız kağıtları da çevreyi olumsuz etkilemeyecek şekilde seçerek sorumlu reklam ve pazarlama faaliyetlerimizi yürütüyoruz*

Türkiye'nin İlk Perakende Medya Şirketi "Mimeda"!

Her alanda iyi hizmet sunmak adına teknolojik yatırımlarımızı kesintisiz olarak gerçekleştiriyoruz. Avrupa'nın en büyük Adtech şirketi olan Adform ile iş birliği içerisinde, markaları doğru alanda doğru hedef kitle ile buluşturmak ve medya sektörüne katma değerli bir hizmet sunmak adına Mimeda'yı kurduk. Müşterilerimizin doğru reklamları doğru mecralarda yayımlayabilmeleri için iletişim kanallarının çeşitliliğini artırmak üzere ilk adımlarımızı attık. Data entegreli iletişim kanallarına sahip tek pazarlama platformu Mimeda olarak, Türkiye'nin Premium yayıncılarıyla çalışmak için DSP-SPP alt yapısını kurduk.

*Raporlama yılı içerisinde reklam, tanıtım ve sponsorluk faaliyetlerimiz kapsamında 4 reklamda yer alan kampanya bilgisinin yanıltıcı olduğu iddiasıyla reklam durdurma kararı uygulanmıştır.



mimeda

Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyüme

Ürün ve hizmet tedarikimizi insana ve çevreye saygılı firmalardan gerçekleştirmek, sorumlu iş yaklaşımımızın temel yapıtaşıdır. Tedarikçilerimizin çevresel, sosyal ve yönetim alanlarında yarattıkları değeri, itibarı, olumlu ve olumsuz etkileri tespit ederek tedarikçilerimizi gelişim alanlarıyla ilgili destekliyoruz. Bu gelişim yol haritasında tedarikçilerimizin bilinç ve farkındalık seviyesini; insan hakları, etik ilkeler, iş sağlığı ve güvenliği, kalite standartları ve çevre dostu üretim yöntemleri gibi konularla artırıyor ve birlikte sürdürülebilir çözüm yolları geliştiriyoruz.

Migros olarak bölgesel kalkınmanın yolunun, yerel üretimin desteklenmesinden geçtiğine inanıyoruz. Yerelden alınan ürünlerin aynı bölgede satışının önceliklendirilmesi üzerine bir model geliştirdik. O coğrafyadan aldığımız yerel ürünleri yerel ekonomiye kazandırıyoruz. Her bölgenin kendine özgü ürün ve markalarına mağazalarımızda geniş yer veriyoruz. Son dönemde Konya'nın Bozkır tahini, Gaziantep'in Turna Ayçiçek yağı, Çanakkale'nin İda bitki çaylarını da bu portföye kazandırdık. Ordu'daki organik yumurta üssü gibi kapasitesi uygun olan yerlerde satış yeni üretim merkezleri yaratılmasını teşvik ediyoruz.



Migros Tedarikçi Akademisi

Özgün markalı ürün tedarik eden tedarikçilerimize ve yerelleşme stratejimiz doğrultusunda, ürünlerinin satışını gerçekleştirmek istediğimiz küçük ve orta büyüklükteki yerel tedarikçilerimize ürün güvenliği konusunda gelişimlerine destek olmak adına düzenli ve ücretsiz olarak online eğitim imkanı sunuyoruz. Bu eğitimlerimizde; tedarikçilerimize ürünlerini güvenli bir şekilde üretebilmeleri için yasal mevzuat kuralları, pest kontrol uygulamaları, bulaşıcı bertaraf yönetimi etiket bilgileri, alt yapı koşulları, personel hijyeni, izlenebilirlik uygulamaları vb. konularda kapsamlı bilgilendirmeler yapıyoruz. 2021 yılında, 100'e yakın küçük ve orta büyüklükteki yerel tedarikçilerimize eğitim verdik.

Gerçekleştirdiğimiz denetimler ile birlikte, tedarikçi firmalarımızın bu kapsamdaki uygulamalarını takip ederek, gelişimlerini izliyoruz.

Yıllara göre tedarikçi sayımıza raporumuzun 'Ekler' bölümünden ulaşabilirsiniz.



Tedarik zinciri kaynaklı çevresel ve sosyal etkilerimizi izleyip tespit ettiğimiz olumsuz etkileri azaltmak adına küresel ölçekte kabul gören ilke ve önlemler kapsamında tedarikçilerimiz ile çalışıyoruz.



Tedarikçilerimizden Beklediğimiz Sorumluluklar

Migros Etik Kuralları çerçevesinde; **Sorumlu Tedarik, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele ve İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği Politikalarımız** aracılığı ile insan hakları, çevre, iş sağlığı ve güvenliği, kalite standartları, etik konularını içeren ve tedarikçilerimizden uymalarını beklediğimiz çalışma kriterlerimizi ayrıntılı olarak açıklıyoruz. Bu politikaları yeni ve mevcut tedarikçilerimizin MeCom ve MeMobil adlı B2B uygulamaları ile sunuyoruz. Gezici firma personelleri ile mesaisini tek mağazada tamamlayan sabit firma personellerinin, uymaları gereken talimatlar ve uygulamalar ilgili tedarikçiler ile paylaşıyor.



Rüşvet ve yolsuzluğun önüne geçilmesi, insan hakları ve çalışma standartları, iş sağlığı ve güvenliği ve çevrenin korunması başlıklarını içeren “Etik Kurallarımız”, Türkiye’deki faaliyetlerimiz çerçevesinde tedarikçilerimiz ile yaptığımız sözleşmelerin tamamında yer alıyor. Tüm tedarikçilerimizin, sözleşme süresince bu kurallara uyacaklarını taahhüt etmelerini zorunlu tutuyoruz. Sözleşme kapsamında, tedarikçilerimizin çalışanlarına; din, dil, ırk, cinsiyet ayrımı yapması, sözlü, fiziksel ve cinsel şiddet uygulaması, zorla veya cebren çalıştırması ve çocuk işçi çalıştırması açık ve net bir şekilde reddediliyor. Tedarikçilerimizden çalışanlarının örgütlenme özgürlüğü ve toplu sözleşme hakkına saygı duymasını ve desteklemesini talep ediyoruz. Tüm bunların yanı sıra, yaptığımız sözleşmelerde, çalıştığımız tedarikçilerin yolsuzluk ve rüşvet olaylarına da karışmayacağına dair taahhüt vermesini bekliyoruz.

Tedarikçilerimize birlikte çalıştığımız periyot süresince düzenli olarak değerlendirme anketleri ve saha ziyaretleri gerçekleştiriyoruz. Tedarikçilerimizden çalışanlarına; çalışma koşulları, sağlık ve güvenlik önlemleri, ödenen ücretler kapsamında güvenli ve adil bir çalışma ortamı sağlayıp sağlamadığının takibini gerçekleştiriyoruz. Bunlara ek olarak, yıllık hedeflerimizi tedarik zinciri risk değerlendirmesi ile izliyoruz ve raporluyoruz.

2021 yılında, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele ve İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği Politikalarımız çerçevesinde uyumsuzluk veya Sorumlu Tedarik Politikamız ve yasal mevzuatlara aykırı üretim yapılması sebebiyle tedarikçilerimizin hiçbiri ile sözleşmemizi sonlandırmadık.

Tedarikçi Seçim Süreçlerimiz ve Denetimlerimiz

Tüm Migros kurumsal politikalarına ve uluslararası gıda güvenliği, etik, sosyal ve çevresel çalışma standartlarına uyum konusunda sorumlu tedarik başta olacak şekilde, birlikte çalıştığımız tedarikçilerimize, bağımsız dış denetim kuruluşları eşliğinde rutin denetimler gerçekleştiriyoruz. Bu denetimlerin sonuçları, tedarik zinciri çalışma standartlarından sorumlu üst düzey yöneticimiz olarak Pazarlamadan Sorumlu İcra Kurulu Üyesi ve Dağıtım Merkezleri ve Lojistik Genel Müdür Yardımcısına raporlanıyor. Çalışma standardıyla ilgili denetimler çerçevesinde yıllık izinler, zorla veya cebren çalıştırma, çocuk işçi çalıştırma, çalışma saatleri ile ilgili düzenlemeler, ayrımcılık ve disiplin uygulamaları, maaş ve ücretler, çalışanlara psikolojik ve fiziksel baskı, sendika kurma ve toplu sözleşme hakkı, hamile veya emziren annelerin çalışma koşulları, doğum ve süt izinleri konularının kanunlara uygunluğunu değerlendiriyoruz.

Gıda konularındaki denetimlerimizi, dünyada gıda güvenliği kriterlerini belirleyen Global Gıda Güvenliği İnisiyatifi (GFSI) tarafından tanınan uluslararası standartlara uygun olarak gerçekleştiriyoruz. Denetimler sırasında uygunsuzluklar tespit ettiğimiz tedarikçi ve tedarikçi adaylarımıza uygunsuzlukları gidermeleri adına belirli bir zaman tanıyoruz ve sonrasında takip denetimlerini gerçekleştiriyoruz. Denetimleri başarılı sonuçlanmayan tedarikçilerimize maksimum 3 takip denetimi hakkı tanıyoruz. Takip denetimlerimiz sonrasında istenilen başarıya ulaşamaması durumunda yapılan değerlendirme ile ticari ilişkiyi sonlandırıyoruz.

Tedarikçilerimizin tesislerinde 269 kriterin sorgulandığı sıkı bir denetim programı uyguluyoruz. Uygunluk denetimlerini, birinci gün ürün güvenliği denetimleri bazında "IFS Food Global Market" ve "IFS HPC Global Market" Standartları, ikinci gün ise "GC-Etik Uygunluk" olmak üzere uluslararası iki standart kapsamında denetim soru listeleri gerçekleştiriyoruz. Tedarikçi firmalarımızı her yıl rutin olarak denetliyoruz. Ürün Güvenliği denetimi için BRC, FSSC veya IFS belgesi olan; GC Etik uygunluk denetimi için BSCI, Smeta Sedex, WCA (Workplace Condition Assessment) veya SA8000 belgesi olan veya çalışan sayısı 10'un altında olan tedarikçiler denetimlerden muafiyet sağlanmaktadır.



► Ürün Güvenliği Denetimi

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

► Etik Uygunluk Denetim

Tedarikçilerin operasyonları boyunca insanlara ve çevreye etkileri ve etik ve sosyal konulara yönelik duyarlılıkları ikinci gün denetimleri kapsamında inceleniyor. Bu doğrultuda, tedarikçilerin iş sağlığı ve güvenliği, çevre, etik ve sosyal uygunluk gereklilikleri, uluslararası kabul gören standartlar bazında sorular içeren GC-Etik Uygunluk denetimleriyle kontrol ediliyor. GC-Etik Uygunluk denetimleri kapsamında tedarikçilerimizin tamamını su tüketimi, atık yönetimi, enerji kullanımı, kaynak kullanımı vb. çevresel konular bakımından da değerlendiriyoruz. Denetim sonrasında belirlenen bulgular, uygunsuzluk olarak ilgili tedarikçi ile paylaşılarak eksik konular ile ilgili aksiyon alınması adına bilinçlendirme faaliyetlerini yürütüyoruz. Sürdürülebilirlik çalışmalarında önemli rol oynayan bu denetimlerden başarı ile geçen tedarikçilerimiz GC-Etik Uygunluk sertifikasını almaya hak kazanıyor.

2020 yılında tedarikçi denetim soru listesine Covid-19 salgınıyla ilgili sorular ekledik. Uzaktan denetimler için gerekli iletişim altyapılarımızı geliştirdik ve denetçilere sürecin yönetilmesi hakkında eğitimler vermeyi sürdürdük. 2021 yılında denetimlerimizi online ve yerinde olarak gerçekleştirdik.

Yeni Tedarikçi Seçim Süreçlerimiz

İnsan haklarına, etik ilkelere, iş güvenliğine, kalite standartlarına ve çevre bilincine olan duyarlılığımızı paylaşan tedarikçilerle çalışmaya öncelikli olarak özen gösteriyoruz. Tüm iş ortaklarımızı finansal, yasal ve etik risk ve fırsatlar çerçevesinde detaylı bir incelemeden geçirdikten sonra çalışma kararımızı veriyoruz. Bunların yanı sıra, ilgili şirketlerin ticari sicillerini ve dijital platformlar üzerinden ise rüşvet, yolsuzluk ve etik konular bağlamında ticari geçmişlerini resmî kurumlar aracılığı ile inceliyoruz. Tedarikçi adaylarımızı, mevcut tedarikçi denetimlerinde uygulanan kalite kontrol kriterleri ve soru listeleri çerçevesinde ön denetime tabi tutuyoruz. Çalışma kararını ise gerçekleştirdiğimiz denetimlerin sonucuna göre belirliyoruz. Böylelikle hem ürün güvenliği hem de etik, sosyal ve çevresel uyum denetimlerinden başarılı bir şekilde geçerek tedarikçi statüsüne ulaşan şirketler ile çalışmaya başlıyoruz. Denetimlerimiz, tedarikçilerimize yönelik tüm ticari değerlendirmemiz içinde %30'luk ağırlığa sahiptir.



Tedarikçilerimize Yönelik Denetimler

Denetim çalışmalarımız doğrultusunda, tüm aday tedarikçilerimiz denetim kapsamına alıyor ve bu denetimleri geçemeyen aday tedarikçiler ile çalışmıyoruz. 2021 yılında, toplam ciromuzun %80'ini oluşturan ürünleri temin ettiğimiz ana tedarikçilerimizin %76'sı, akredite bağımsız dış denetim kuruluşu tarafından yerinde ve online denetimlerle denetlendi. Bu kapsamın dışında kalan tedarikçilerimiz ile gerçekleştirdiğimiz denetimler ile birlikte, 2021 yılında toplam 1.135 adet denetim gerçekleştirildi. Bununla birlikte, geriye kalan ve büyük bir kısmını ithalatçı firmaların oluşturduğu tedarikçilerimizin ürünlerini mağazalarımızda satışa sunmadan önce, ürünlerin yasal mevzuatlara uygun olup olmadığının kontrolünü gerçekleştirdik. Bu yıl içerisinde gerçekleştirdiğimiz denetimlere ilişkin sonuçlar, 2021 yılı 'Tedarikçi Denetim Sonuçları' tablosunda yer almaktadır.

IFS Gıda Güvenliği denetimlerinden 75 ve üzeri puan alıp denetimden geçen tedarikçi firma oranımız %84,90 iken GC Etik ve Sosyal Uygunluk denetimlerinden geçen tedarikçi firma oranımız da %80,45 olarak gerçekleşti.

İnsan haklarına, etik ilkelere, iş güvenliğine, kalite standartlarına ve çevre bilincine olan duyarlılığımızı paylaşan tedarikçilerle çalışmaya öncelikli olarak özen gösteriyoruz. Tüm iş ortaklarımızı finansal, yasal ve etik risk ve fırsatlar çerçevesinde detaylı bir incelemeden geçirdikten sonra çalışma kararımızı veriyoruz. Bunların yanı sıra, ilgili şirketlerin ticari sicillerini ve dijital platformlar üzerinden ise rüşvet, yolsuzluk ve etik konular bağlamında ticari geçmişlerini resmî kurumlar aracılığı ile inceliyoruz. Tedarikçi adaylarımızı, mevcut tedarikçi denetimlerinde uygulanan kalite kontrol kriterleri ve soru listeleri çerçevesinde ön denetime tabi tutuyoruz. Çalışma kararını ise gerçekleştirdiğimiz denetimlerin sonucuna göre belirliyoruz. Böylelikle hem ürün güvenliği hem de etik, sosyal ve çevresel uyum denetimlerinden başarılı bir şekilde geçerek tedarikçi statüsüne ulaşan şirketler ile çalışmaya başlıyoruz. Denetimlerimiz, tedarikçilerimize yönelik tüm ticari değerlendirmemiz içinde %30'luk ağırlığa sahiptir.

2021 yılında, 168 aday tedarikçiye 234 adet ürün güvenliği denetimi yapıldı ve 130 aday tedarikçi denetimleri başarıyla tamamlandı. Ayrıca 79 aday tedarikçi firmaya ise GC Etik ve Sosyal Uygunluk kriterleri doğrultusunda 108 adet etik, sosyal ve çevresel uyum denetimleri gerçekleştirildi ve süreci başarı ile tamamlayan 58 tedarikçi ile çalışma kararı aldık.



2021 Yılı Tedarikçi Denetim Sonuçlarımız

| Denetim Tipi | Tedarikçi Tipi | Denetlenen Tedarikçi Sayısı | Denetim Sayısı | Başarılı Tedarikçi Oranı** | Başarı Puanı Ortalaması | Takip Denetimi Geçiren Tedarikçi Sayısı | Takip Denetimi Sayısı | Takip Denetimi Başarı Oranı* |
|---|------------------------------|-----------------------------|----------------|----------------------------|-------------------------|---|-----------------------|------------------------------|
| Ürün Güvenliği- IFS Global Market | Denetlenen* Toplam Tedarikçi | 543 | 665 | %84,90 | %84,67 | 59 | 71 | %88 |
| | Aday Tedarikçiler | 168 | 234 | %77,3 (130 tedarikçi) | %77,91 | | | |
| GC Etik ve Sosyal Uygunluk, Çevre, İSG | Denetlenen* Toplam Tedarikçi | 399 | 470 | %80,45 | %80,76 | 12 | 14 | %66,67 |
| | Aday Tedarikçiler | 79 | 108 | %73,4 (58 Tedarikçi) | %73,11 | | | |


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

** IFS 75 ve üzeri puan alan tedarikçiler başarılı olarak kabul edilmektedir. GC 65 ve üzeri puan alan tedarikçiler başarılı olarak kabul edilmektedir.

2021 yılı raporlama döneminde, tedarikçi denetimleri sırasında örgütlenme veya toplu sözleşme haklarını ihlal etmiş veya belirgin risklere maruz kalabilecek herhangi bir tedarikçi tespit edilmedi. 2021 yılı raporlama döneminde, yurt içi operasyonlarımızda tedarikçi firmalara yapılan denetimlerde 4 adet genç işçi çalıştırma vakası tespit edildi. Tedarikçi firmalar konu ile ilgili bilgilendirilip gerekli aksiyonları almaları talep edildi. Ayrıca, gerçekleştirilen denetimler sonucunda zorla işçi çalıştırma olarak nitelendirilebilecek, 87 adet doğum izni, süt izni, fazla mesai ve yıllık ücretli izin hakkının kullanımıyla ilgili uygunsuz vaka tespit edildi. Tedarikçi firmaların konuyla ilgili aksiyon alması talep edildi. Tedarik zincirimiz kapsamında, raporlama yılı içerisinde sivil toplum kuruluşları ve diğer dış kuruluşlardan olumsuz bir bildirim almadık.




Toplam 399 tedarikçimize gerçekleştirdiğimiz etik ve sosyal uygunluk alanındaki denetimlerde 57 tedarikçide önemli uygunsuzluklar tespit edildi ve takip denetimleri planlandı. Tespit edilen uygunsuzluk vakalarının %31,8'inin iş sağlığı ve güvenliği, %26,8'inin çevresel konulardaki gereklilikler, %12,8'inin çalışma koşulları, %5,6'sının kaynak yönetimi, %4,3'ünün planlama, %4'ü ölçme analiz ve geliştirme, %3,3 ayrımcılık, %3,0 yönetim gözden geçirme, %2,4 sosyal sorumluluk politikası, %1,9 yasal ve diğer gereklilikler, %1,7 zorla çalıştırma ve çocuk işçi, %1,1 dokümantasyon gereklilikleri, %0,6 çalışma koşulları, %0,5 sorumluluk yetki ve iletişim, %0,1 yönetim sorumluluğu hakkında olduğu belirlendi.

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

Tedarikçilerimizin performansının geliştirilmesini hedefliyoruz. 2021 yılında denetlediğimiz tedarikçilerimizin ortalama puanının 85 olması hedefimizi gerçekleştirdik. 2022 yılı için tedarikçi performansımızı 2 puan artırmayı hedefliyoruz.

2021 yılında, Sorumlu Tedarik Politikamıza uyum çerçevesinde tedarikçilerimize yönelik düzenlediğimiz ayrımcılık, örgütlenme özgürlüğü, toplu sözleşme hakkı, çocuk işçi çalıştırma, zorla ve cebren çalıştırma kriterleri kapsamındaki etik ve sosyal denetimlerimizin bildirimleri, bağımsız dış denetime tabi tutuldu ve uluslararası ISAE 3000 (Revised) standardına uyumlu şekilde doğrulandı.

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



2021 yılında, denetim geçiren tedarikçilerimizin %65,56'sı, yapılan her iki denetimde de başarılı olup, "GC Migros Approved Supplier-GC Migros Onaylı Tedarikçi" sertifikası almaya hak kazandı.



Entegre Rapor
Sermaye
Öğeleri

Dünyamıza İyi Gelecek

- Çevre Yönetimimiz
- İklim Değişikliğiyle Mücadele ve Enerji Yönetimimiz
- Sürdürülebilir Su Yönetimimiz
- Sürdürülebilir Tarım ve Biyoçeşitliliğe Katkımız
- Gıda İsrafını Önleme Çalışmalarımız
- Etkin Atık Yönetimimiz

Çevre Yönetimimiz

Dünyamız, iklim değişikliği, doğal kaynakların tükenmesi ve biyoçeşitlilikte azalma gibi sorunlarla karşı karşıya ve bu zorluklarla başa çıkabilmek adına harekete geçilmesi gerekliliğinin bilincindeyiz. Migros İyi Gelecek Planımız'ın yarattığı değer doğrultusunda, bugünün kaynaklarını etkin ve verimli kullanarak israfı azaltmayı ve tüm paydaşlarımızla ortak değer yaratmayı amaçlıyoruz. Operasyonlarımız sırasında oluşabilecek çevresel etkileri takip ederek bu etkileri en aza indirmeye çalışıyoruz. Her yıl ihtiyaçlara göre güncellenen ve son güncellemesi 2021 yılında yapılan, 'Migros Çevre Politikamız' ile çevre yönetim ve uygulamalarımızı tüm paydaşlarımızla paylaşıyoruz. Bunların doğrultusunda, çevresel ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi ve desteklenmesi adına 1.209.003 TL AR-GE yatırımı gerçekleştirdik.

Faaliyetlerimizin tamamında biyoçeşitliliğin korunması, sera gazı emisyonlarının azaltımı, atık yönetimi ve su yönetimi gibi çevresel konularda ölçümler yaparak çevreye etkilerimizi paydaşlarımızla birlikte takip ediyor ve bu etkileri paydaşlarımızla şeffaf bir biçimde paylaşıyoruz. Bununla birlikte, tedarikçilerimize denetimler gerçekleştirilerek çevresel konulardaki uygunsuzlukların tespitini gerçekleştiriyoruz.



Dünyamızın geleceğinde her bireyin büyük etkisinin olduğuna inanıyor ve bu inancımızla bilinçle çevresel konularda çalışanlarımıza verdiğimiz eğitimlerle yaşadıkları ekosisteme karşı çalışanlarımızın duyarlılığını artırmayı hedefliyoruz. Raporlama yılında; iklim değişikliği, su kaynaklarının doğru kullanılması, iyi tarım uygulamaları, elektrik tasarrufu vb. konularda vermiş olduğumuz sürdürülebilirlik eğitimlerine 3.927 çalışanımız katıldı.

Faaliyetlerimiz kapsamındaki tüm iş birimlerimiz ISO 14001 Çevre Yönetimi Standardı sertifikasına sahiptir.





Sürdürülebilirlik çerçevesinde tüm çalışanlarımız sorumludur. Bu sorumluluk en üst rütbeden en alt rütbeye eşit şekilde dağılmaktadır. Bu bağlamda Yönetim Kurulumuz, çevre yönetimi ile ilgili kararları alırken risk ve fırsatlarla ilgili konuları takip ve analiz eden Sürdürülebilirlik Komitemiz ise, Migros İyi Gelecek Planımız doğrultusunda hedefleri belirleme ve bu hedefler doğrultusunda proje ve uygulama gerçekleştirme rolünü üstleniyor. Sürdürülebilirlik Komitemize bağlı alt komiteler ve ilgili departmanların gerçekleştirdiği çalışmalar kapsamında ortaya çıkan performans sonuçları, her ay veya her çeyrekte ilgili konu özelinde Çevre Yönetimi birimimizin bağlı bulunduğu Dağıtım ve Lojistik Merkezleri Genel Müdür Yardımcılığımıza ve Sürdürülebilirlik Komitemize raporlanıyor.

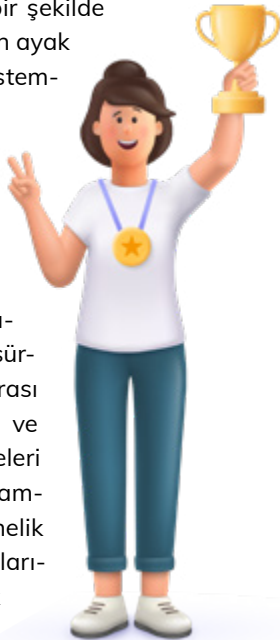
Çevresel konulara yönelik stratejimizin, uygulamalarımızın ve performansımızın değerlendirmesi, bu raporlar doğrultusunda gerçekleştiriliyor ve elde edilen sonuçlar, üst yönetimize sunuluyor. Sürdürülebilirlik hedeflerimiz doğrultusunda elde ettiğimiz performans çıktılarımız aynı zamanda kurumsal performans değerlendirme sistemimizin de bir parçası haline gelmiş oluyor ve Çevre Politikamız tüm çalışanlarımız tarafından sahipleniliyor. Bunların yanı sıra, çevresel konulardaki tüm titiz çalışmalara rağmen olumsuzluklar da yaşanabiliyor. 2021 yılında Şirketimiz, çevresel konular kapsamında ilgili yasa ve politikalara yönelik ihlaller doğrultusunda çeşitli idari para cezaları* almıştır. Tespit edilen uygunsuzlukların giderilmesi yönünde adımlar atarak gerekli önlem ve geliştirmeleri en hızlı şekilde gerçekleştirdik.

*Gürültü kirliliği, çevre kirliliği, su kirliliği ve ambalaj atıkları konularında 72.420 TL idari para cezası kesilmiştir.

İklim Değişikliğiyle Mücadele ve Enerji Yönetimimiz

Migros olarak, iklim değişikliğinin; ekstrem hava olayları, su kıtlığı ve coğrafi değişiklikler gibi olumsuz sonuçları ile tarımsal üretim sektörünü büyük ölçüde etkileyeceğinin ve sektörde iklim adaleti kavramının öneminin gün geçtikçe artacağını farkındayız. Perakende sektörünün öncüsü olarak, iklim adaletinin bir sosyal adalet konusu olduğunu biliyoruz. Bu doğrultuda, genç çiftçilerimizi destekleyerek onların güçlendirilmesi için çeşitli çalışmalarda bulunuyoruz. Tarım sektörünün zarar görmemesi ve topraklarımızın verimli bir şekilde kullanılmasını sağlamak adına iklim kriziyle mücadele konusunda aksiyonlar alıyoruz.

Gelecek nesillere yaşanılabilir bir dünya bırakabilmek için kaynaklarımızın sorumlu bir şekilde kullanıyor ve enerji verimliliği, karbon ayak izi azaltımı, sürdürülebilir dağıtım sistemleri vb. çalışmalarda bulunuyoruz. "Daha iyi bir gelecek" düşüncesi ile belirlemiş olduğumuz Migros İyi Gelecek Planımız'da iklim değişikliği ile mücadeleye odaklanıyoruz. Bu konudaki çalışmalarımızı Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları, düşük karbonlu ekonomiye geçiş ve sürdürülebilirlik yaklaşımımız, uluslararası normlar, ulusal yasal zorunluluklar ve Consumer Goods Forum (CGF) ilkeleri çerçevesinde sürdürüyoruz. Bu kapsamda, karbon salımını azaltmaya yönelik çevresel hedeflerimizi ve planlamalarımızı, Paris Anlaşması başta olmak



üzere, gerçekleşen ulusal hedefler ve küresel girişimler doğrultusunda sürdürülebilir ekosistem stratejimize de uygun bir şekilde belirliyoruz. Uzun vadede, operasyonlarımızı bütün bu çerçeveler doğrultusunda yönetiyoruz. Bunların yanında, 2015 yılından beri iklim değişikliği ile mücadele planımızı ve bu plan kapsamında yıl içerisinde gerçekleştirdiğimiz performansımızı Karbon Saydamlık Projesi'ne (Carbon Disclosure Project-CDP) raporluyoruz. Raporla-

malarımız sonucunda CDP aracılığı ile 2016, 2017, 2019 yıllarında 3 kez Türkiye İklim Liderleri arasında yer aldık. 2021 yılında da İklim Liderleri raporumuz için B skoru derecesine sahip olduk. Ayrıca iklim değişikliği ve temiz enerji uygulamalarımız kapsamında Bodrum Maya Migros ve Alaçatı Macrocenter mağazalarımız LEED Gold Sertifikasına sahiptir.

| Performans Göstergesi | Hedef Yıl | Hedef | 2021 Performansı | Hedefe Göre Durum | Baz Yılı / Durumu |
|--|-----------|--------|---------------------------------------|-------------------|----------------------------------|
| Mağaza Elektrik Tüketimi (kWh/m². gün) | 2021 | %2↓ | %5,9 ↓ 0,842 kWh | Tamamlandı | 2020/0,895 kWh |
| Mağaza Sera Gazı Emisyonları (tCO₂e/m².gün) | 2021 | %2 ↓ | %14,5 ↓ 0,769 kgCO ₂ e | Tamamlandı | 2020/0,899 kgCO ₂ e |
| Nakliyede Taşınan Birim Başına Sera Gazı Emisyonları (kg CO₂e) | 2026 | %2,5 ↓ | 0,037 kg CO ₂ e | YENİ | 2021/ 0,037 kg CO ₂ e |
| Kapsam 1 ve Kapsam 2 Mutlak Sera Gazı Emisyonları | 2030 | %42 ↓ | %4,58 ↓ 480.950 tCO ₂ e | YENİ | 2020/504.015 tCO ₂ e |

* Sera gazı hesaplamalarında kullanılan Defra katsayısı her sene güncellenmekte ve baz yılı verisi son yılın kat sayısına göre normalize edilmektedir. Azaltım hedefi normalize veriler arasında hesaplanmaktadır.

İklim Değişikliğine Bağlı Risklerin Değerlendirilmesi

İklim değişikliğine bağlı risk ve fırsatları, Sürdürülebilirlik Komitemiz içerisinde bulunan departman temsilcilerimiz ile oluşturduğumuz ekip ile yıllık olarak belirliyor ve bu risk ve fırsatlar kapsamında değerlendirmelerde bulunuyoruz. Yaptığımız değerlendirmeler sonucunda; mevzuatta ve fiziksel iklim parametrelerinde meydana gelen değişikliklerden dolayı ortaya çıkan riskler ile tüketici hareketlerinin ve şirket imajının değişmesinden dolayı oluşan riskleri belirliyoruz. Mevcut olan ve oluşabilecek finansal sonuçlarının değerlendirilmesi ve bu yönde çözüm önerileri geliştirilmesi için belirlediğimiz bu riskleri üst yönetime raporluyoruz. Yapmış olduğumuz bu risk değerlendirmesi, aynı zamanda İklimle Bağlantılı Finansal Beyan Görev Gücü (The Task Force on Climate-related Financial Disclosures- TCFD) gibi küresel girişimlerin dikkat ettiği konular arasında yer alıyor.

İnşaat Genel Müdür Yardımcımız ve Bakım Onarım ve Enerji Yönetim Direktörümüzün sorumluluğunda olan konular arasında; iklim değişikliğiyle mücadele alanında önemli bir etkiye sahip olan, Şirketimizin elektrik tasarrufunun sağlanması, gaz kaçaklarının önlenmesi ve soğutma sistemlerinde yeni nesil teknolojilerin kullanılması gibi konular bulunmaktadır. Tüm hedeflerinin içerisinde %10-20 oranında ağırlığa sahip olan bu hedefler yıllık performans primlerini doğrudan etkiliyor. İklim değişikliğinin yarattığı ve Şirketimizi büyük ölçüde etkileyebilecek olan risklerin başında yağış değişimleri yer alıyor. 2021 yılında, gerçekleşen sel, fırtına, orman yangınları gibi iklim olaylarından etkilenmemiz sebebiyle önümüzdeki 5 ve 10 yıllık risk değerlendirmemize yağış değişimlerini de dahil ettik.

2021 yılında gerçekleştirmiş olduğumuz projeksiyon sonucunda sel, kar, yangın ve fırtına vb. yağış değişimlerinden kaynaklı oluşan zararın artacağını ve yalnızca mağazalarımızda oluşabilecek kaybin 5 sene içerisinde yaklaşık 2,9 milyon TL, 10 senede ise yaklaşık 4,9 milyon TL olabileceğini ön görüyoruz. Oluşabilecek sel ve diğer doğal afetlere önlem olarak, mağazalarımıza sigorta yaptırıyoruz. Bütün bunlara ek olarak, 2021 yılı içerisinde, iklim kriziyle mücadele ve çevre yönetimi kapsamında, bakım onarım dahil 119,57 milyon TL'lik yatırım gerçekleştirdik.



Karbon Ayak İzimiz

'Migros İyi Gelecek Planımız' doğrultusunda ele almış olduğumuz sürdürülebilirlik konuları içerisinde bizim için öncelikli olarak iklim değişikliği ile mücadele ve karbon yönetimi çalışmaları geliyor. Kısa, orta ve uzun vadeli hedeflerimizi Şirketimizin sürdürülebilir ekosistem stratejisi doğrultusunda belirliyor, bu yönde aksiyonlar alıyoruz.

Ağır metaller, yanma gazları, toz, uçucu organik bileşikler, flor, klor gibi hava kirliliği yaratan partiküllerin oluşumuna neden olan bir üretim tesisimiz bulunmuyor. Hem karbon ayak izimizi azaltma hem de neden olduğumuz emisyon miktarının takibi sağlama hedefimiz doğrultusunda, Genel Müdürlük ofisimiz için Yeşil Ofis Diploması ve ISO 14064-3 Sera Gazı Emisyonlarını Doğrulama ve Onaylama Sertifikası aldık.

ISO 14064-1 2018 Sera Gazı Emisyonlarının ve Uzaklaştırılmalarının Kuruluş Seviyesinde Hesaplanmasına ve Rapor Edilmesine Dair Kılavuz ve Özellikler Standardında yapılan değişiklik kapsamında, 2021 yılında Kapsam 1, Kapsam 2 ve Kapsam 3 emisyonlarımız 6 kategoride hesaplandı ve BSI (British Standards Institution) tarafından, ISO 14064-3 standardı ve GHG protokolü esas alınarak yapılan kontroller sonucunda doğrulandı ve belgelendi. Emisyon hesaplamalarındaki değişiklik ile ilgili detaylı bilgiler Performans ve Hedeflerimiz başlığı altında yer alıyor.

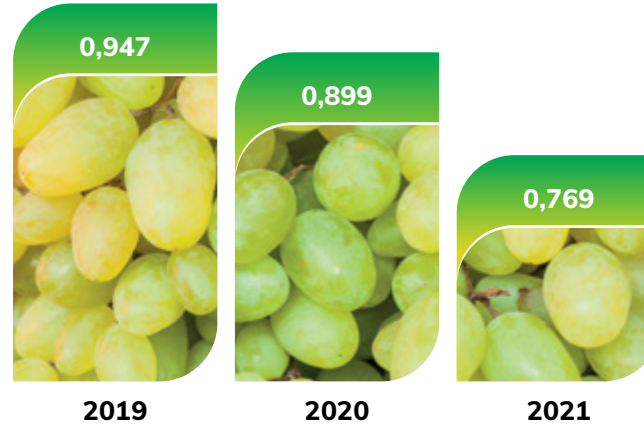
Doğrulama beyanına ilişkin detaylı rapora '**Ekler**' bölümden ulaşabilirsiniz.



Performans ve Hedeflerimiz

Karbon ayak izimizi azaltmaya yönelik hedefimizi "satış alanı metrekaresi başına günlük karbon salımı eşdeğeri (kgCO₂ e)" cinsinden takip ediyorduk. Bu metrik doğrultusunda 2015 – 2019 yılları arasında %26,6 karbon emisyonu azaltımı sağladık. Bunun üzerine, 2019 yılına kıyasla, 2030 yılına kadar ek %22 azaltım hedefi belirlemiştik. Bu doğrultuda, 2021 yılında 2019 baz yılına kıyasla %18,8'lik, 2020'ye kıyasla ise %14,5 azaltım gerçekleştirdik. Ayrıca, Kapsam 1 ve Kapsam 2 (pazara dayalı) emisyonlarımızda, 2021 yılında önceki yıla kıyasla %4,58'lik bir mutlak azaltım gerçekleştirdik. Bu yıl karbon ayak izimizi azaltma hedefimizde çitayı yükselttik. Hedefimizi "Kapsam 1 ve Kapsam 2 karbon salımımızı, 2020 yılına kıyasla 2030 yılına kadar mutlak değerle %42 azaltma" olarak güncelledik. Hedefimizin 1,5 °C senaryosu ile uyumlu bilime dayalı metod olduğunu onaylatmak için de SBTi'ye (Science-Based Target Initiative) başvuracağız.

Satış Alanı m² Başına Günlük CO₂ Salımımız* (kgCO₂e)



*Önceki yılların CO₂ tasarruf tutarları, 2021 Defra katsayıları ile normalleştirilerek güncellenmiştir.

Yıllara Göre Kapsam Bazında Kurumsal Sera Gazı Salımlarımız*

| Kaynak | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|---------|---------|-----------|
| Kapsam 1 (mt CO ₂ e) | 265.117 | 268.001 | 234.659 |
| Kapsam 2** (mt CO ₂ e) Pazara Dayalı | 244.463 | 236.014 | 246.291 |
| Kapsam 2** (mt CO ₂ e) Konuma Dayalı | 263.463 | 254.658 | 274.256 |
| Kapsam 3*** (mt CO ₂ e) | 103.923 | 98.561 | 9.567.159 |

*Önceki yılların sera gazı salımları, 2021 Defra katsayıları ile normalleştirilerek güncellenmiştir.

**Pazara dayalı hesaplama metodolojisi, elektrik satın alımı yapılan tedarikçiye bağlı emisyon faktörünün kullanılmasına dayanır. Konuma dayalı hesaplama metodolojisi, enerji tüketiminin gerçekleştiği şebekeyle ilgili ortalama emisyon faktörünün kullanımına dayanır.

***Kapsam 3 salımları için 2019 ve 2020 yıllarında Uçuşlar, Atıklar, Nakliye, Sanal Market Araçları, Personel Servisleri, Müşteri Servisleri ve kapsam harici enerji tüketimi kaynaklı salımları kapsamaktadır. 2021 yılında bu hesaplara satılan ürünlerden kaynaklı ve satılan ürünlerin son kullanıcı tarafından kullanılması ve atıklarının bertarafı / işlenmesinden oluşanlar emisyonlar eklenmiştir.



Kategori Bazında Kurumsal Sera Gazı Salımlarımız*

2018 yılında güncellenen ISO 14064-1 2018 standardı çerçevesinde tanınan geçiş döneminin ardından 2021 yılı itibarıyla emisyonlarımızı, GHG protokolü ve GRI standartlarında yer alan Kapsam 1, 2, 3 sınıflandırmasına ek olarak ISO 14064:1 2018 standardında tanımlanan Kategori 1-6 sınıflandırmasına göre de hesaplamaya başladık.

| Kaynak | 2021 Yılı Toplam Emisyon (mt CO ₂ e) | KAYNAK | 2021 Yılı Toplam Emisyon (mt CO ₂ e) |
|-------------------------------|---|--|---|
| Kapsam 1 | 234.659 | Kategori 1 Doğrudan sera gazı emisyonları | 234.659 |
| Kapsam 2 (Pazara Dayalı) | 246.291 | Kategori 2 Satın alınan elektrik (Pazara Dayalı) | 246.291 |
| Kapsam 2 (Konuma Dayalı) | 274.256 | Kategori 2 Satın alınan elektrik | 274.256 |
| Kapsam 3 | 9.567.159 | Kategori 3 Nakliye ve ulaşım kaynaklı dolaylı sera gazı emisyonları | 99.570 |
| | | Kategori 4 Satılan ürünlerden kaynaklı dolaylı sera gazı emisyonları | 8.978.282 |
| | | Kategori 5 Satılan ürünlerin son kullanıcı tarafından kullanılması esnasında oluşan emisyonlar | 168.471 |
| | | Kategori 6 Diğer dolaylı sera gazı emisyonları | 320.836 |
| Toplam (Pazara Dayalı) | | 10.048.108 | |
| Toplam (Konuma Dayalı) | | 10.076.074 | |

*Kategori kapsamında hesaplanan toplam emisyonlar ISO 14064:1 2018 revizyonuna göre hesaplanmıştır.

Üretimden Önceki ve Üretimden Sonraki dolaylı sera gazı emisyonlarımızın detayına 'Ekler' bölümünden ulaşabilirsiniz.



Çevreci Soğutma Sistemlerimiz

Gıda perakende sektöründeki sera gazı emisyonlarının büyük bir kısmı soğutma sistemleri kaynaklı olduğundan sera gazı salımımızı azaltmak için verimli doğal soğutucuların ve yeni nesil sistemlerin tercih edilmesine özellikle dikkat ediyoruz. Bu kapsamda, dağıtım merkezlerimizde ve mağazalarımızda yer alan soğutma sistemlerinde hid-

roflorokarbon (HFC) kullanmıyoruz. Patenti bize ait olan sulu soğutma sistemi kullanarak, mağazalarımızdaki dolaplarda gaz yerine soğuk su dolaştırarak soğutmaya sağlıyoruz. Soğutma sistemlerimizde sulu soğutma sistemleri gibi yenilikçi uygulamalar hayata geçirerek "ülkemizin bulunduğu iklim" ile uyumlu çalışabilen doğal soğutucular ve çevreci sistemlerin kullanımı için çalışıyoruz.



Bununla ilişkili olarak:

- 2015 yılında, doğal soğutuculu sistemin kullanımı için ilk çalışmalarımıza başladık ve HFC-R404a gazı yerine, glikol ile soğutmaya denedik. Daha sonra, soğutucu dolapları soğuk su dolaştırılarak soğutmaya denedik ve kullandığımız suyun soğutulması için doğal bir soğutucu olan glikolpropan kullandık. Faydalı Model Belgesi'ne sahip olan bu soğutma sistemimizin patentini aldık. Şu anda sulu soğutma sistemimizin kullanıldığı 21 mağazamız ve 4 dağıtım merkezimiz bulunuyor ve sistemimizin diğer lokasyonlarımızda kullanımının yaygınlaştırılması için de çalışmalarımız devam ediyor.
- MİGET et işletme tesisimizdeki soğutma sistemlerimizde HFC yerine doğal soğutucu olarak amonyak kullanıyoruz.

2021 yılında, yapmış olduğumuz enerji tasarrufuna yönelik uygulamalarımızla 7.317 MWh enerji tasarrufu sağladık. Böylece 2021 yılında 21.820 tCO₂e emisyonun önüne geçerek 7,2 milyon TL'lik tasarruf sağladık.

2021 Enerji Verimliliği Projelerimiz

Enerji Tasarrufu (MWh)

| | |
|---|-------|
| 36 mağazada eski ve ömrünü tamamlamış klimaların değişimi ile sağlanan tasarruf | 285 |
| 225 mağazada Aydınlatma, iklimlendirme ve soğutma otomasyon çalışmaları ile sağlanan tasarruf | 1.835 |
| 28 mağazada donuk dolap dönüşümleri ve sağlanan enerji/gaz tasarrufu | 355,4 |
| 50 mağazada Yeni nesil aydınlatma sistemi ile yapılan dönüşümler ile sağlanan tasarruf | 4.482 |
| 5 mağazada Cam kapaklı dolap dönüşüm sistemi ve sağlanacak enerji (gaz ve elektrik) tasarrufu | 330 |
| Öğle arası katlardaki ışıkların kapatılmasıyla sağlanan enerji tasarrufu | 30,4 |

Sürdürülebilir Dağıtım Sistemlerimiz

Dağıtım ve lojistik faaliyetlerimizden kaynaklanan enerji tüketimimiz çerçevesinde, tasarruf sağlamak adına çeşitli uygulamalar hayata geçiriyoruz. Bunun yanı sıra, faaliyetlerimizden kaynaklanan sera gazı salımımızı azaltmak için verimlilik çalışmaları gerçekleştiriyoruz.



Bu kapsamda:

- Dağıtım merkezlerimiz ile mağazalarımız arasında kat edilen yolu her sene ölçüyor ve fazladan yol kat edilmesini önlemek adına periyodik mesafe ve rota optimizasyonları yaparak yeni dağıtım merkezlerimizi stratejik olarak en verimli noktalara açıyoruz.
- 2021 yılında operasyonel verimlilik ve yoldan avantaj sağlamak amacıyla Avrupa Dağıtım Merkezi'ni ve Tuzla HUB Dağıtım Merkezi'ni açtık ve kapasite optimizasyonu sağladık.
- Ürünlerimizin %80'ini merkezi dağıtım stratejimize paralel olarak mağazalarımıza tam dolu kamyonlar aracılığı ile taşıyoruz.

2025 yılına kadar açacağımız dağıtım merkezlerimizin en az 3 tanesinin B veya üzeri seviye enerji kimlik belgesinin olması hedefi bulunuyor. Bu doğrultuda 2021 yılında açtığımız Avrupa Dağıtım Merkezimiz ve Tuzla HUB Dağıtım Merkezimiz B seviye Enerji Kimlik Belgesine sahiptir.

- Mağazalarımızda satılacak ürünleri kendi dağıtım merkezlerine yönlendiriyor; kamyon trafiğini 30 kata kadar azaltıyoruz.
- Migros Sanal Market araç filomuzda 10 elektrikli araç, 49 elektrikli bisiklet kullanıyoruz.
- Meyve, sebze ve kırmızı et sevkiyatlarımızda ve dağıtım merkezlerimizde çoklu kullanıma uygun, verimli ve katlanabilir kasalar kullanıyoruz.
- Palex firması ile yaptığımız iş birliği sayesinde dağıtım merkezlerimizden toplanan paletler ile 77 ton CO₂e salım tasarrufu sağlandı.
- Chep firması ile yürüttüğümüz çalışmalar sonucunda 759 ton CO₂e ve IFCO firması ile iş birliğimiz sonucunda 8.226 ton CO₂'e tasarruf sağlandı.

Performans ve Hedeflerimiz

Dağıtım merkezi sevkiyatlarımızdan kaynaklı oluşan çevresel etkimizi azaltmak adına, “nakliyede taşınan birim başına CO2 salımımızın azaltılması hedefimiz” bulunuyor. 2020 yılında nakliyede taşınan birim başına CO2 salımımızı 2018’e kıyasla 2025’te %5 azaltma hedefimiz bulunuyordu. Covid-19 etkisiyle yaşanan yoğunluk sebebi ile kamyon dolulukları yeterli olmadan sevkiyat yapmak durumunda kalınması ve hava koşulları sebebi ile uzak dağıtım merkezlerinden sevkiyat yapılması kaynaklı 2021 yılında 2020 yılına göre birim başına emisyon artışı yaşandı. Yaşanan bu durum sebebi ile hedefimizi 2021’e kıyasla 2026 yılına kadar %2,5 azaltma olarak güncelledik.

Tedarik zincirinde rota optimizasyonu ve verimlilik konuları Dağıtım Merkezi ve Lojistik Genel Müdür Yardımcımızın ve Tedarik Zinciri Çözümleri Direktörümüzün hedefleri arasında yer alıyor. Tüm hedeflerinin içerisinde %10-20 oranında ağırlığa sahip olan bu hedefler yıllık performans primlerini doğrudan etkiliyor.

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



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

Enerji Yönetimi ve Verimlilik Çalışmalarımız

İklim değişikliği ile mücadele kapsamında yürüttüğümüz enerji tasarrufu çalışmalarımızla aynı zamanda operasyonel verimliliğimizi de artırıyoruz. Bu doğrultuda yeni açtığımız ve yenilediğimiz mağazalarımızda, iklimlendirme ve sanayi tipi soğutma sistemleri için “değişken akım kontrollü” ve “yüksek oranda otomasyon verimli” sistemleri kullanmayı tercih ediyoruz.

Enerji tüketimimizi günlük, haftalık ve aylık periyotlarda enerji izleme sistemimiz ile ölçüyoruz. Bunun paralelinde enerji tüketimimizi ve sera gazı emisyonumuzu azaltmak için gerekli önlemleri alıyoruz. Enerji tüketimimizin takibini sağlamak adına kurduğumuz otomasyon sistemiyle soğutma, iklimlendirme ve aydınlatma sistemlerimizi merkezden takip ediyoruz.

Gün ışığı aydınlatma sistemlerini verimli bir şekilde kullanabildiğimiz mağazalarımızda bu sistemleri kurarak güneş ışığından maksimum fayda sağlıyoruz. Isı adalarının oluşmasını engellemek için, mağaza çatılarımızda güneş ışınlarını yansıtan ve ısı yalıtımı sağlayan boyaları tercih ediyoruz. Bunun yanı sıra, mağazalarımızın depolarında hareket sensörlü aydınlatma üniteleri kullanıyoruz.

2021 yılında toplam enerji tüketimimiz 556.602 MWh olarak gerçekleşti, aşağıdaki tabloda verilen tüketim değerlerine yenilenebilir enerji dahil edilmemiştir. Bu tüketimimizin %94,9’u elektrik kullanımı kaynaklı oluştu. İkincil enerji kaynağı olarak ısıtma, soğutma ve buhar tüketim veya satışı gerçekleştirmedi.



Buna ek olarak 2021 yılındaki elektrik tüketimimizin %10'una denk gelen 60.000 MWh elektriği de yenilenebilir kaynaklardan sağladık ve Hollanda merkezli International Renewable Energy Certificate Standard (IRECS) tarafından geliştirilen, yenilenebilir enerji yatırımı ve kullanımını işletmeler ve tüketici nezdinde yaygınlaştırmak amacıyla verilen I-REC Uluslararası Yenilenebilir Enerji Sertifikası'nı aldık. Bu çalışmalarımıza ek olarak yenilenebilir enerji konusunda fizibilite çalışmalarımızı yapıyoruz. Otomasyon sistemi kurulu mağaza sayılarımıza raporumuzun 'Ekler' bölümünden ulaşabilirsiniz.



Kaynağına Göre Enerji Tüketimimiz (MWh)

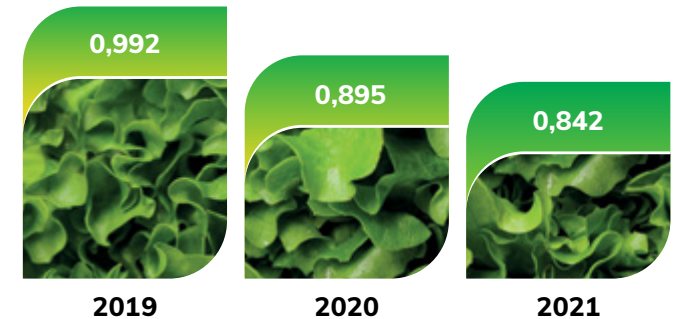
| Kaynak | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------------|----------------|-----------------|-----------------|
| Elektrik | 565.249 | 506.359* | 528.407* |
| Doğal Gaz | 7.956 | 14.890 | 12.681 |
| Dizel | 15.025 | 11.050 | 11.398 |
| Benzin | 788 | 3.129 | 4.116 |
| Toplam | 589.018 | 535.428* | 556.602* |

*Yenilenebilir enerji kullanımı dahil edilmemiştir.

Performans ve Hedeflerimiz

Elektrik tasarrufu ve enerji verimliliği konusunda belirlediğimiz hedeflerin takibini "satış alanı metrekaresi başına günlük elektrik tüketimi" cinsinden hesaplıyorduk. Çalışmalarımız doğrultusunda, 2013 yılından 2020 yılına kadar bu metrik cinsinden elektrik tüketimimizi %24,2 oranında azaltmıştık. Bunun üzerinde yeni hedefimizi 2019'a kıyasla 2030'a kadar %22 azaltım olarak belirlemiştik. Ancak Yönetim Kurulumuzun, karbon salımı hedefimizin yukarı yönlü güncellenmesi talebi doğrultusunda elektrik hedefimizi de güncelledik. 2019 yılına kıyasla satış metrekaresimiz başına günlük elektrik tüketimimizi 2030'a kadar %35 azaltmayı hedefledik ve bu hedefimiz Yönetim Kurulu imzası ile taahhüt altına alındı. Bu doğrultuda, 2021 yılında 2019'a kıyasla %15,2, 2020'ye kıyasla ise %5,9'luk bir azaltım gerçekleştirdik. Karbon salımı hedefimizi bilime dayalı metoda uygun şekilde güncelleyince, elektrik tüketimi için ayrıca hedef koymama kadarını aldık. 2021 Ocak ve Nisan ayları arasında Covid-19 salgını dolayısıyla yaşanan operasyonel kısıtlamalar sebebi ile elektrik tüketimimizde 28.500 kWh'lık bir azalma yaşandı.

Satış Alanı m² Başına Günlük Elektrik Tüketimi (kWh)



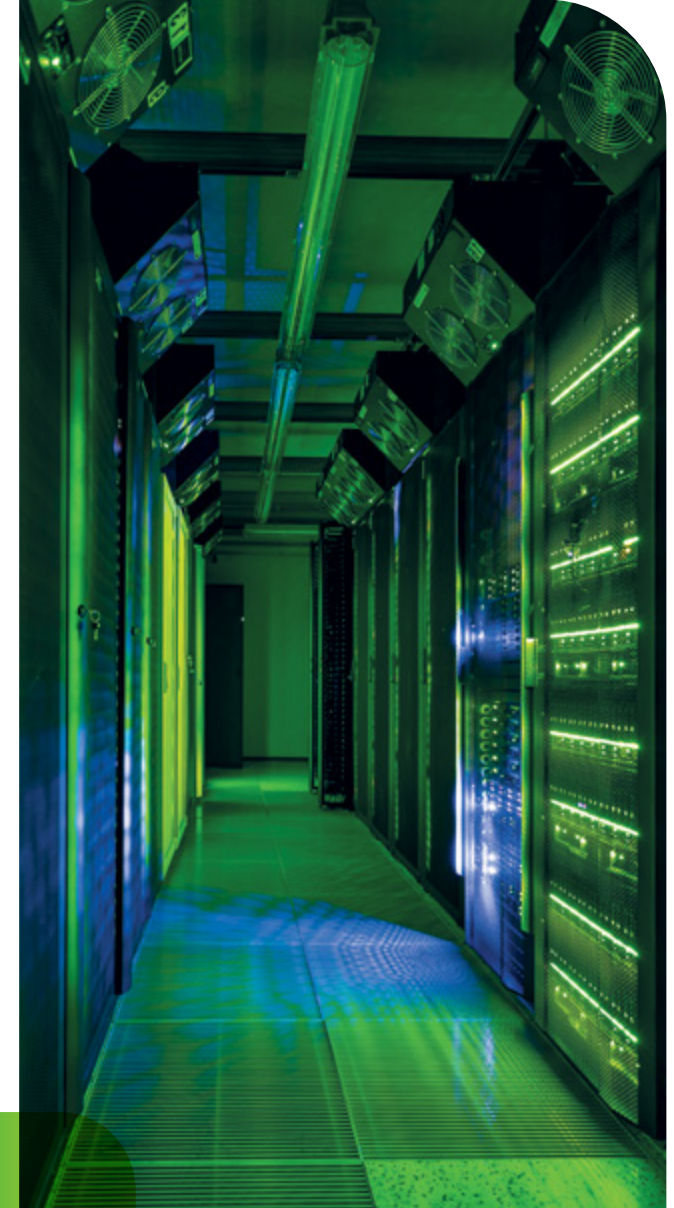
Yeşil BT Uygulamalarımız

Yeşil Bilgi Teknolojileri (BT) yaklaşımımız doğrultusunda, mağazalarımızda yeni nesil monitörler kullanmak ve Şirketimiz bünyesinde yeni sistemler kurmak gibi çalışmalarımız ile yıl içerisinde enerji tasarrufu sağlayacak birçok faaliyette bulunuyoruz.



- Geleneksel sunucu altyapımızın %80'ini, yeni nesil hiper bütünlük sunucular ile değiştirerek sanal hale getiriyor ve bulut sistemlerine aktararak yıllık %80 oranında enerji tasarrufunda bulunuyoruz. Bu kapsamda, 68 adet fiziksel sunucumuzu sanallaştırdık ve toplam 7.2 kWh tasarruf sağladık. Sunucularımızı sanallaştırma oranımız %98'dir.
- BT süreklilik seviyemizi, kritik veri ve uygulamalarımızı Felaket Veri Merkezimiz üzerinden çalıştıracak şekilde güncelleyerek ve 7x24 izleme/müdahale ekiplerinin de katkısıyla %99,99'a taşımayı hedefliyoruz.
- 7x24 Güvenlik Sistemleri İzleme ve Müdahale Merkezimizle BT sürekliliğini artırırken aynı zamanda siber riskleri de minimize ediyoruz.

- İş süreçlerinin tamamen online sistemler üzerinden yürütülebilmesi adına, genel müdürlük ve idari birim çalışanlarımız için yeni sistemler kurduk. Bu doğrultuda, sene içerisinde online sistemlerde yapılan 500.000'den fazla toplantının %95'i dijital ortamda gerçekleştirildi.
- Yıl içerisinde yeni alınacak olan ekipmanların (ağ, sunucu, depolama vb.) enerji tüketimlerinde verimliliği göz önüne alarak seçimler yaptık.
- Veri Merkezimiz ile iklimlendirme ve ortamı iyileştirmeye yönelik enerji tasarruf planları hazırladık ve akıllı enerji tüketim sistemleri yapılandırdık.
- Yeni açılan 4 dağıtım merkezimiz ve 8 mevcut dağıtım merkezimizde 242 adet ve yeni açılan 308 mağazamızda 600'e yakın Thin Client kullanmaya başladık. PC ile karşılaştırıldığında %55-60 arasında daha az enerji tüketen Thin Client kullanımları sayesinde yaklaşık 30.000 kWh tasarrufta bulunduk.
- 130 sanal sunucumuzu kapattık, 600 CPU 2 TB Memory kaynağı kullanıma sunduk.
- 180 tanesi Atşehir'de, 35 tanesi İzmir'de olmak üzere 215 sanal makine kurulumu yaptık.
- Yeni nesil kasa sistemine geçiş ile yazar kasa fişinin kopyası elektronik ortamda muhafaza edilmektedir. Bu işlem ile 2021 yılında 2.750.000 adet kasa rulosu kullanılmış 155 Milyon metre rulo kağıt sarfiyatının önüne geçilmiştir.
- Yeşil BT kapsamında değiştirilen cihazların 65 ton'unu geri dönüşüme gönderdik.



Yeşil Ofis Uygulamalarımız



Almış olduğumuz Yeşil Ofis Diploması kapsamında sene içerisinde ofisimizde yaptığımız çalışmalar;

- ▶ Plastik poşet tasarrufu için ofisimizdeki masa altı çöp kovaları kaldırarak 2,5 tona karşılık gelen 10.000 adet poşet tasarrufu yaptık.
- ▶ İklim değişikliğine dikkat çekmek için Kazak Günü düzenledik ve ofis sıcaklığını 1 haftalığına 2 derece düşürdük.
- ▶ Buğday Ekolojik Yaşamı Destekleme Derneği ile 50 kişinin katılımıyla online "Kompost Nedir? Evde Kompost Nasıl Yapılır?" eğitimi gerçekleştirdik.
- ▶ Mağazalarımızda gerçekleşen iç tetkik denetimlerini online yapmaya başladık ve yalnızca iki denetim ile 22.500 adet kağıt tasarrufu sağladık.
- ▶ Genel Müdürlükte cam kenarlarındaki 91 adet aydınlatma armatürünü iptal ettik ve 9.000 TL elektrik tüketiminden tasarruf sağladık.
- ▶ 4 aylık dönemlerde baskı sayısı takibi gerçekleştiriyoruz ve en fazla çıktı alan kişilere mail gönderiyoruz. Renkli çıktı almak isteyen çalışanlarımıza ise "Toner tasarrufu için gerekmedikçe renkli çıktı almayınız." uyarısı veriyoruz.



Bisikletli Alışveriş Dostu Mağazalarımız

İklim değişikliğiyle mücadelemiz kapsamında, hem müşterilerimizin sağlığına hem doğaya olan katkılarından dolayı başlatmış olduğumuz "Bisikletli Alışveriş Dostu Mağazalar" uygulamasını yaygınlaştırıyoruz. Bisiklet kullanımını teşvik etmek için bisiklet park alanına sahip olan mağazalarımızın sayısını 30 ilde 170'e yükselttik. 2022 yılında bisiklet park alanına sahip olan mağaza sayımızı 400'e çıkartmayı hedefliyoruz. Çevre dostu ulaşımı teşvik ederek karbon emisyonlarının sürdürülebilir bir şekilde azalmasına destek olmak için elektrikli bisiklet ve özel araç kullanan müşterilerimiz için ise 25 mağazamızda elektrikli araç şarj istasyonu bulunuyor. Dünya bisiklet günü etkinliğimiz kapsamında, mağazalarımıza bisiklet ile gelen müşterilerimizi ödüllendirdik. Ayrıca şirket çalışanlarımıza yaptığımız bisiklet kullanım anketinde 8.000 çalışanımızın bisiklet kullandığını gösterdi.

Sürdürülebilir Su Yönetimimiz



Suyun verimli kullanımı ve faaliyetlerimiz kapsamında açığa çıkan atık suyun olumsuz çevresel etkilerini önleyebilmek adına perakende sektörünün öncü şirketi olarak yürüttüğümüz çeşitli çalışmalarla tüm iş birimlerimizin (mağazalar, genel müdürlük, şube direktörlükleri, üretim tesisleri, dağıtım merkezleri) su tüketimini izliyor ve aylık periyotlarla üst yönetimimize raporluyoruz. Bununla birlikte, verimliliği yüksek ekipmanlar kullanarak su tüketimimizi azaltma hedefimiz doğrultusunda adımlar atıyoruz. 2017 yılından beri, Karbon Saydamlık Projesi (Carbon Disclosure Project- CDP) Su Programı'na raporlama yapıyoruz. 2020 yılında CDP Türkiye liderler arasında yer aldığımız Su Güvenliği Programı'nda 2021 notumuz B olarak gerçekleşti.

Operasyonlarımız kapsamında tüketilen suyun %95,22'sini belediyelerin su şebekelerinden temin ediyor, %4,78'lik kısmını ise kuyulardan karşılıyoruz. Su kullanımımızın, kaynakları olumsuz etkilememesi adına sürdürülebilir su yönetimi yaklaşımıyla hareket ediyoruz. Bu yaklaşım sayesinde, operasyonlarımız sonucunda önemli

ölçüde etkilenen bir su kaynağı bulunmuyor. Operasyonlarımız sonucu su kaynaklarının biyoçeşitlilik nitelikleri üzerinde belirgin bir olumsuz etkinin oluşmamasını da güvence altına alıyoruz.

Mağazalarımızdan çıkan atık su kalitesini artırmak amacıyla, balık ve sıcak yemek reyonlarımıza yağ tutucular yerleştirdik. Operasyonlarımız kapsamında oluşan atık suların %98,11'ini kanalizasyona deşarj ediyoruz.

Bununla birlikte, arıtma tesislerinden yasal limitlerin çok altında olacak şekilde bir kirlilik yüküyle çıkan MİGET, Gebze, Torbalı, Kemalpaşa ve Gölbaşı dağıtım merkezlerimizin faaliyetleri sonucunda oluşan atık suları, çeşitli kaynaklara deşarj ediyoruz. Gebze Dağıtım Merkezi, Torbalı Dağıtım Merkezi ve MİGET kaynaklı oluşan atık sular kanalizasyona, Kemalpaşa Dağıtım Merkezi'nin atık sularını Nif Çayı'na ve Gölbaşı Dağıtım Merkezi'nin atık suları ise mevsimsel akışlı dere yatağına deşarj ediliyor. 2021 yılı sonu itibari ile Gölbaşı Dağıtım Merkezinin kanalizasyona bağlantısı sağlandı.

| Performans Göstergesi | Hedef Yıl | Hedef | 2021 Performansı | Hedefe Göre Durum | Baz Yılı/ Durumu |
|--|-----------|-------|-------------------------------------|-------------------|----------------------------|
| Mağaza su tüketimi (m ³ /m ² .gün) | 2030 | %10 ↓ | %31,8 ↓ (0,0014 m ³) | Tamamlandı | 2019/0,0021 m ³ |
| | 2030 | %10↓ | 0,0014 m ³ | Yeni | 2021/0,0014 m ³ |
| | 2022 | %1 ↓ | 0,0014 m ³ | Yeni | 2021/0,0014 m ³ |

Risk Değerlendirmesi

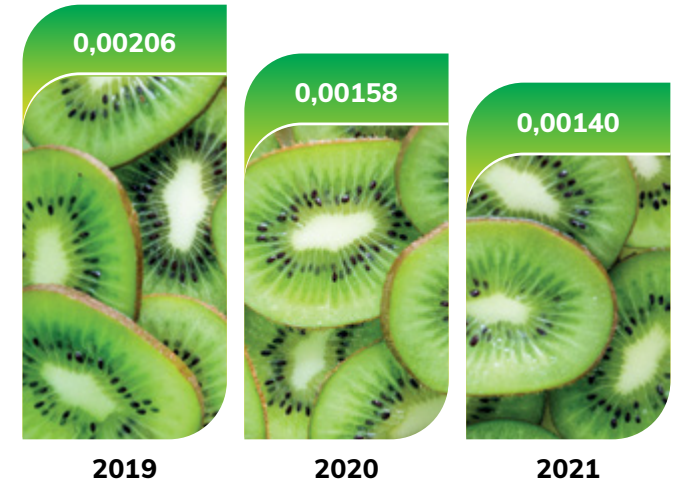
Faaliyetlerimizi yürüttüğümüz bölgelerde, yaşanabilecek su riskini değerlendirmek için WRI Aqueduct aracını kullanıyoruz. Bu araç sayesinde, sel ve kuraklık riski taşıyan bölgeleri ve su stresli alanları belirliyor ve paydaşlarımızla paylaşıyoruz. Konu kapsamındaki risk ve fırsatlar üzerine çalışmalar yapıyoruz. Genel müdürlük ve dağıtım merkezi gibi mağaza formatı dışında kalan birimlerimizi de hesaplamalarımıza dahil ederek operasyonlarımızın tamamını kapsayan bir sonuç elde etmeye çalışıyoruz. Tüm faaliyetlerimiz kapsamında yürüttüğümüz çalışmalar neticesinde, toplam su tüketimimizin %89'unun, su stresi olan bölgelerde bulunan toplam 2.198

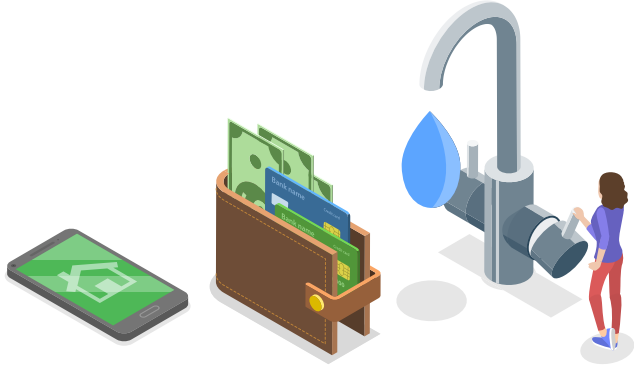
birimimizde tüketilen sudan kaynaklı olduğunu tespit ettik. Su stresli bölgelerde bulunan mağazalarımız içerisinde yıllık cirosu en yüksek 30 mağazamız, genel müdürlüğümüz, 10 dağıtım merkezimiz, 1 toptan ve 3 meyve/ sebze depomuz, MİGET ve Gebze Et İşleme Tesislerimiz dahilinde su riskinin ekonomik boyutunu analiz ettik. Bu tesislerdeki su kullanım değişimini ve yarattığı çevresel ve ekonomik etkiyi yıllık olarak yakın takibe aldık ve iyileştirme çalışmaları planladık. Ayrıca, tarım ürünleri alımı yaptığımız tedarikçilerimizin, kuraklık gibi önemli su risklerini WRI Aqueduct Food aracını kullanarak değerlendiriyor ve bu kapsamda tedarik zincirimizin sürdürülebilirliğini desteklemek için aksiyon planları oluşturuyoruz.

Su Verimliliği Çalışmalarımız

Birimlerimizde tükettiğimiz suyun tamamı için, dünya perakende sektöründeki su tüketim hedefleri doğrultusunda ilerleyebilmek adına satış alanı metrekaresi başına su tüketimini takip ediyoruz. Hizmet ve balık reyonlarımızda buharlaşma kaynaklı su tüketimimiz çekilen suyun %2,5'ini oluşturmaktadır. 2021 yılında, tüm faaliyetlerimizden kaynaklanan toplam su çekimimiz 997.363 m³, toplam deşarjımız 972.428 m³ olarak gerçekleşti.

Satış Alanı m² başına Günlük Su Çekim Miktarı (m³)





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

- › 2018 yılı itibarıyla, özgün markalı ürünlerimiz kapsamında yaşam döngüsü değerlendirmesi yapmaya başladık. 2021 yılında, özgün markalı gıda ürünlerimizden 1 kg'lık kaşar peynirin ve Uzman Kasap markalı skinpack ambalajlı 1 kg'lık dana bonfilenin yıllık su ayak izini 98.649 m³ olarak ölçtük.
- › Yeni açılacak mağazalarımızda balık reyonu varsa, yağ tutucu ekipmanların bulundurulmasını; AVM içine açılacak mağazamızda ise tüm servis reyonlarının bağlı olduğu gidere yağ tutucu takılması zorunluluğunu getirdik.
- › 20 mağazamıza 50 adet yağ tutucu ve süzgeç aparatının montajını yaptık. Böylece tüm mağazalarımızda yağ tutucu bulunmasını sağladık.
- › Su kesintisinin çok yaşandığı mağazalarımızda su depoları kuruyoruz. 2021 yılında 60 mağazamızda tesisat ve kurulum gerçekleştirdik.
- › Su verimliliğini artırmak için üretim tesislerimizde zaman ayarlı armatür ve perlatör kullanımı tüm mağazalarımızda yaygınlaştırıldı. 2021 yılında 360 zaman ayarlı armatür ve perlatör kurulumu yapıldı.

Performans ve Hedeflerimiz

Su azaltım hedefimizi, satış metrekaresimiz başına günlük su tüketimimiz üzerinden takip ediyoruz. Bu metrik üzerinden, 2019 baz yılına oranla 2030 yılına kadar %10 azaltım hedefimiz Yönetim Kurulumuz imzasıyla taahhüt altına alınmıştı. 2021 yılında %31,8'lik bir azaltım gerçekleştirerek hedefimizi aştık.

2020 yılında başlayan Covid-19 süreciyle beraber yaşanan değişimler sonucu su tüketiminde gözle görülür bir azalma meydana gelmişti. Bu etki 2021 yılında devam

eden kısıtlamalarla az da olsa etkisini korudu ancak önümüzdeki seneden itibaren su tüketimi seviyelerinin normal düzeye geleceğini ön görüyoruz. Kısa vadede su azaltım hedefimizi 2021 baz yılına kıyasla 2022'de satış metrekaresi başına %1 azaltmayı hedefliyoruz. Yeni hedefimizi 2021 baz yılına kıyasla 2030 yılına kadar, satış metrekaresimiz başına günlük su tüketimimizi %10 azaltmak olarak belirledik.

2021 yılı içerisinde çalışanlarımıza verdiğimiz çevre, su tüketimi ve hijyen konulu eğitimler hakkında detaylı bilgiye raporumuzun '**Ekler**' bölümünden ulaşabilirsiniz.



Sürdürülebilir Tarım ve Biyoçeşitliliğe Katkımız

İklim değişikliğinin artan olumsuz etkilerine karşı ekosistemin ve biyoçeşitlilik kaybının önlenmesinin ve doğal kaynakların sürdürülebilirliğinin sağlanmasının ekonomik ve sosyal kalkınmaya katkıda bulunacağını biliyor ve bu bilinç ile çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Gerçekleştirdiğimiz operasyonlarda etki alanımızda bulunan bölgelerde biyolojik zenginliğin korunması önem verdiğimiz konular arasında bulunuyor. Faaliyetlerimizin tamamında doğal yaşamın sürdürülebilirliğine özen gösteriyoruz ve bunun bir çıktısı olarak; operasyonlarımızın biyoçeşitliliğe doğrudan zararı bulunmuyor. Sektör öncüsü olarak, daha fazlasını başarmak istiyor ve dolaylı etkilerimizi de minimuma indirmek için çalışıyoruz. Doğal yaşamla uyumlu olarak gerçekleştirdiğimiz faaliyetlerimiz kapsamında sürdürülebilir tarım uygulamalarını destekliyoruz.

Tüm yeni açılacak olan mağazalarımız için, açılış öncesinde bütün gerekli yasal izin ve ruhsatlara başvuru yapıyoruz. Bu başvurular kapsamında, ülkemizin de imzacısı olduğu, Birleşmiş Milletler Çevre Programı (UNEP) Biyolojik Çeşitlilik Sözleşmesi'nde (Convention on Biological Diversity) mevcut olan bütün çevresel değerlendirmelere tabii oluyoruz. Bu konudaki hassasiyetimizle ve sektördeki öncü şirket konumumuzla 2022-2024 yılları arasında başkanlığı Türkiye'ye geçecek olan "Biyolojik Çeşitlilik Sözleşmesi Taraflar Konferansı" için özel sektör katkısı sağlamak adına aksiyonlar almaya devam ediyoruz.



Migros olarak, 2021 yılı Sosyal Perakende Ödülleri'nde "Tarım Bizim Geleceğimiz" belgeselimiz ile Pandemi Dönemi Başarı Ödülü'ne layık görüldük.



2021 yılında, rejeneratif tarım ve tarımsal ürünlerin karbon emisyonlarının azaltılması adına çalışmalara başladık. Daha verimli topraklar ve üretim için ivme kazanmak hedefimizle Migros Dijital Tarım Platformu'nu kurmayı planlıyoruz. Platformumuzda, Milli Eğitim Bakanlığı (MEB), İlçe Tarım ve Orman Müdürlüğü ve üniversitelerle iş birliği içerisinde, Türkiye'nin her yerinden üreticilerin veya üretici olmak isteyenlerin faydalanabileceği eğitimler hazırlıyoruz. Bu eğitimler sonucunda, Migros standartlarında üretilen her ürün bu platforma kaydedilecek ve bu sayede üreticilerimize destek olarak bu ürünleri mağazalarımızda satışa sunacağız. Ayrıca, aldıkları online eğitimleri mesleki sertifikalar ile belgelemek isteyen üreticilerimiz için de Aile Kulüplerimizde 3-6 ay süresince sınıf eğitimleri düzenleyeceğiz. Migros olarak, tarımsal üretimin gelişmesi ve desteklenmesi için temel ürünlerde uzmanlaşmış Tarım Ortak Girişimleri'nin oluşturulmasını öneriyoruz. Bununla birlikte, modern tarımın artırılması sonucu çiftçilerin finansal olarak güçlendirilmesi ve doğru planlama ile havza bazlı üretimin desteklenmesi için çalışmalar gerçekleştiriyoruz. Çiftçilerimizle birlikte Türkiye'nin tarım haritasını çıkararak doğru zamanda, doğru ürünün, en iyi fiyatla tüketicilerimize ulaşmasını sağlıyoruz. Toplumumuza, özellikle de gençlerimize doğa ve insan arasındaki dengeyi benzersiz görüntülerle anlatmak ve tarımın geleceğimiz olduğu bilincini aşılacak için 3 yıldır, 1000'den fazla noktaya giderek 500 saatin üzerinde çekim gerçekleştirdik ve "Tarım Bizim Geleceğimiz" adlı belgeseli hazırladık. Toplam 10 bölümden ve benzersiz görüntülerden oluşan, bize Pandemi Dönemi Başarı Ödülü'nü kazandıran belgeselimiz 526.700 kişinin erişimine ulaştı.

İyi Tarım Uygulamalarımız

Verimli ve bereketli topraklarımızı korumak için çiftçi ve üreticilerimizi güçlendirerek sürdürülebilir üretim yöntemlerini ve izlenebilirliği yaygınlaştırmak için girişimlerde bulunuyoruz. Tarım ve Orman Bakanlığının 2010 yılında meyve ve sebze, 2013 yılında hayvansal gıda ürünlerinde kullanmaya başladığı "İyi Tarım Uygulamaları (İTU)" temeline ve usulüne uygun üretilen ürünleri tüketicileriyle buluşturan ilk perakendeciyiz. Ürünlerin İTU sertifikasına sahip olmaları için Bakanlık tarafından görevlendirilen kuruluşlarca yıllık denetimleri başarıyla tamamlaması, gıda güvenliğinin analizlerle doğrulanması ve izlenebilirlik sistemine sahip olması gerekmektedir.

Migros olarak, İTU sertifikalı bitkisel ve hayvansal ürünleri tedarik etmeyi tercih ediyoruz. Kaliteli ve verimli bir üretim sisteminin oluşmasına, güvenli ve sağlıklı gıda tüketiminin sağlanmasına katkıda bulunuyoruz. Bunun yanı sıra, biyoçeşitlilik kaybını önlemek adına zararlılarla alternatif mücadele yöntemleri geliştirmek ve biyolojik mücadele teknikleriyle zirai ilaç kullanımının kaldırmak için çeşitli çalışmalarda bulunuyoruz. Bununla birlikte, İTU kapsamında yapılan toprak analizleri sayesinde yeterli gübre kullanım miktarı da hesaplandığından, gereğinden fazla gübre kullanımının önüne geçiyoruz.



İTU-Hayvansal Üretim

2013'ten bu yana İTU'lü tavuk, hindi ve yumurta ürünlerini müşterilerimizle buluşturuyoruz. Ürünlerimiz, Tarım ve Orman Bakanlığınca yetkilendirilmiş kontrol ve sertifikasyon kuruluşları tarafından gerçekleştirilen 317 sorgu kriterine göre üretiliyor ve analizleri yapılıyor.

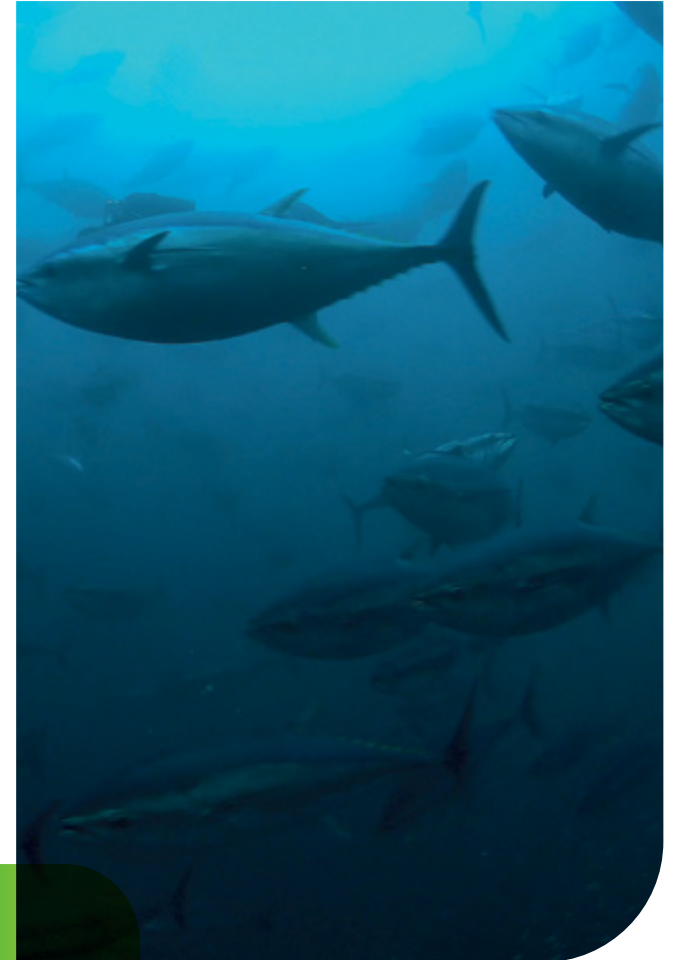


2021 yılında müşterilerimize ulaştırdığımız, İTU sertifikasına sahip hayvansal gıda ürünlerimiz:

- 27.468.588 kg piliç eti,
- 8.776.980 adet yumurta,
- 2.227.323 kg hindi eti,
- 725.703 kg çiğ süt*.

*Avrupa Birliği Onaylı bir çiftlikle iş birliği ile üretilmiştir.

2021 yılında, müşterilerimize sunduğumuz piliç eti ve hindilerin **%100'ü İTU'lü** ve **317 kriterde denetlenmiş** ürünler oldu.



İTU-Bitkisel Üretim

2010 yılından bu yana, İyi Tarım Uygulamaları temeline ve usulüne sahip meyve ve sebze ürünlerinin satışını gerçekleştiriyoruz. Aynı zamanda, çiftçilerimizi İTU sertifikalı üretim yapmaları için teşvik ediyoruz. Müşterilerimize sunduğumuz İyi Tarım Uygulamalı ürünler ile ilgili çalışanlarımızın yetkinliklerini artırıyoruz.



- İTU Sertifikalı meyve-sebze satışı 2021 yılı itibarıyla, 11 yılda toplam 1.126.452 tona ulaştı.
- 2021 yılında, 118 tedarikçimiz ve 734 alt üreticimizle İTU'lü üretimi yaygınlaştırma çalışmalarımıza devam ettik. 112 çeşit meyve ve sebze grubuna ait 239 adet İTU sertifikalı ürününü satışta sunduk.
- Antalya, Bursa ve İzmir'deki meyve ve sebze depolarımız, 'İyi Tarım Uygulamaları Grup Sertifikasyonu'na sahiptir. Bu sertifikaların güncelliğini, her yıl gerçekleştirilen denetimlerle sağlıyoruz.



- 2021 yılında online olarak verdiğimiz İyi Tarım Uygulamaları eğitimine 5.885 ve 'Organik Tarım ve İyi Tarım Uygulamaları Farkı' eğitimine ise 1.271 kişi katılım gösterdi.
- 2021 yılı içerisinde, mağazalarımızda ve dağıtım merkezlerimizde bu ürünlerin tedarik ve satışında görevli 587 çalışmamız daha İTU usul ve esasları ile ilgili eğitimlerini tamamladılar.
- Kurutulmuş ürünlerin (Antep fıstığı, fındık, kayısı, üzüm vb.) İTU'ye göre üretiminin artırılmasına yönelik çalışmalar yürütüyoruz.

- Bursa'da Kestel, Gürsu ve Barakfatih kooperatiflerinin grup sertifikasyon süreçlerine yardım ettik. 11 üreticinin 1.889 ton armut ürününü sertifikalandırdık.
- 2021 yılında İTU'lü ürünler meyve ve sebze ciromuzun %46'sını oluşturdu.

327 kritere sahip "İyi Tarım Uygulamaları" kontrol sistemini meyve ve sebze kategorisinde ülkemizde uygulayan ilk perakendeciyiz.

Anadolu Lezzetleri Projemiz

Biyoeçşitlilik kaybını önlemek ve kültürel zenginliklerimize sahip çıkmak amacımız doğrultusunda Anadolu'nun dört bir tarafında bulunan kaybolmaya yüz tutmuş tohumları "Anadolu Lezzetleri Projemiz" ile gelecek kuşaklara aktarabilmek için çalışıyoruz. Türkiye'nin 7 bölgesinde bulunan 25 yöreye ait yerli tohumların ve özel tariflerin incelenmesi sonucunda, yöresel veya kültürel özellikleriyle ayrışan 59 adet ürünümüzü 198 mağazamızda, müşterilerimizle buluşturduk. Ürünlerimizin her birini, ustalarımız sayesinde köklerine sadık olarak ürettik.

Proje dahilinde Amik Ovası Karakılçık Buğdayı, Amik Ovası Karakılçık Köftelik Bulgur, Amik Ovası Karakılçık Pilavlık Bulgur ve Kastamonu Siyez Bulguru hibrit olmayan, genetiği bozulmamış ve değişime uğramamış tohumlar kategorisine giriyor. Sene içerisinde proje kapsamına Kemaliye Eğin Dut Pestili ve Taraklı Çam Kozalak Reçeli'ni de ekledik.

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



Ormansızlaşmayla Mücadelemiz

Ormansızlaşmayla mücadeleimiz kapsamında operasyonlarımızda dijitalleşmeyi tercih ederek kullanılan kağıt miktarını azaltıyor, ormanlık alanların yeniden ağaçlandırılması için çeşitli kampanyalar ve projeler gerçekleştiriyor ve biyoeçşitliliği koruyoruz. Yanmış veya zarar görmüş ormanlık alanların yenilenmesi ve ağaçlandırılması için, Ege Orman Vakfı'nın kendi ürettiği zeytinleri raflarımızda müşterilerimize sunarak bu ürünlerin satışından elde ettiğimiz gelir ile fidan bağışlarında bulunuyoruz. Bugüne kadar toplamda 554.148 fidan dikilmesine katkıda bulduk.

Migros Up projesi kapsamında Ecording şirketi iş birliğinde, Migros Toptan müşterilerimiz ile birlikte sene içerisinde 8.450 fidan topu attık.

14 yılda ormansızlaşmayla mücadele için 554.148 fidan bağışında bulduk.

Erikli Tohum Projesi

Erikli Tohum projesi ile hem tüketicilerimizi sürdürülebilirlik konusunda bilinçlendirmeyi hem de ormansızlaşmanın önüne geçmeyi amaçlıyoruz. İnsan gücüyle ağaçlandırılmayacak bölgelerde gelişmiş teknolojiler kullanarak ağaç dikmeyi planlıyoruz. 2021 yılı içerisinde 100.000 tohumu doğa ile buluşturmayı kendimize hedefimizi tamamladık.

Fıstığının Bol Olsun

2021 yılında Migros ve Macrocenter mağazalarından alınan her Nestlé Damak ile Tema Vakfı iş birliğiyle Umut Ormanı'na 3.000 adet fidan için katkıda bulunuldu.

Kağıt Kullanımını Azaltma Çalışmalarımız

Geri dönüştürülmüş veya sertifikalı malzeme kullanımını artırıp kullandığımız kağıt miktarını azaltarak, ormansızlaşmayla mücadele etmeyi hedefliyoruz.



Bu hedefimiz doğrultusunda;

- Genel müdürlüğümüzde fotokopi kağıtları için sürdürülebilir kaynaklardan üretilmiş, sertifikalı ürünler tercih ettik. Ayrıca, fotokopi makinelerinin gereğinden fazla kullanılmasının önüne geçmek amacıyla, makinelerimiz yalnızca çalışanlarımızın kimlik kartıyla çalışmasını sağladık.
- Tüm veri ve analizlere ulaşılabilmesi ve raporların görüntülenebilmesi için MİO isimli uygulamamızı tüm yöneticilerimize sunduk. İşlemlerini uygulama üzerinden gerçekleştirebildiklerinden, raporlar ve analizler için kullanılacak olan kağıtlardan tasarruf ettik. 2021 yılında, sistemsel geliştirmelerimiz ve süreçlerimizi dijitale taşımamız sayesinde 86,57 ton daha az kağıt harcanmasını sağladık.
- Misafir kartlarının dijitale dönüştürülmesiyle, uygulamanın hayata geçirildiği 2019 yılına göre %70'lik kağıt tasarrufu sağlandı.
- Süreç ve uygulamalarımızı dijitale taşıyarak; insan kaynakları, müşteri ilişkileri, reklam, tanıtım, mağaza bilgilendirmeleri ve idari işler kapsamında gerçekleşen işler-

de kağıt tasarrufunda bulunduk.

- Panoramik dergisini ve iş görüşmelerinde özgeçmiş ve başvuru formlarının takibini dijitalleştirdik.
- Kampanya kitapçıklarımızı dijitale taşıdık ve bu sayede kağıt kullanımımızı %90 oranında azaltmış olduk.
- Geri dönüşüme gönderdiğimiz kağıt, karton ve ahşaplar sayesinde 195.316 ağacın kurtarılmasını sağladık.
- Basılı kampanya kitapçıklarımızda 68,2 ton geri dönüştürülmüş kağıt kullanarak tasarruf sağladık.
- 2021 yılında, Money Kart başvurularımızı tamamen dijitalle taşıma projemizi tamamladık. Müşterilerimiz www.money.com.tr web sitesinden kağıt Money Kart formuna ihtiyaç duymadan başvurularını gerçekleştirmesiyle 10,5 ton kağıdın kullanılmasının önüne geçtik.
- BOS uygulamamızla, mağazalarımızda yapılmış olan arıza/tamirat çalışmaları sonrasında çıktı alınıp, mağaza müdürüne teslim edilmesi işlemini sonlandırıp, 46.000 adet kağıt tüketiminin önüne geçtik.
- 2021 yılı itibarıyla, el ilanı, mektup, hediye çeki vb. amaçlarla kullandığımız ve tamamen geri dönüştürülebilir olan toplam kağıt ağırlığı 2.600 kg'dır.

Kampanya kitapçıklarımızın %90'ını dijitale taşıdık, kalanını geri dönüştürülmüş kağıttan ürettik.



Gıda İsrafını Önleme Çalışmalarımız

| Performans Göstergesi | Hedef Yıl | Hedef | 2021 Performansı | Hedefe Göre Durum | Baz Yılı/ Durumu |
|--|-----------|-------|------------------|-------------------|------------------|
| Gıda imha tonajımız/gıda satış tonajımız | 2030 | %50 ↓ | %22 ↓ (4,21) | Devam ediyor | 2018/5,36 |

Ülkemizin öncü gıda perakendecisi olarak, sürdürülebilir tarıma olan desteklerimizin yanı sıra birçok kişinin canla başla ürettiği gıda ürünlerinin israfını önlemeyi de sorumluluğumuz olarak görüyoruz. Dünyada üretilen gıdanın yaklaşık 1/3'ü israf oluyor ve kendi operasyonlarımızdan kaynaklı israfın önüne geçebilmek ve gıda kazanım hiyerarşisine uygun olarak tüketilebilir durumdaki gıdaların yeniden değerlendirilmesini sağlamak adına ölçümleme, analiz, kategorizasyon ve iyileştirme çalışmaları yürütüyor ve değer zincirimiz boyunca iş birliklerinde bulunuyoruz. Bunların yanı sıra, müşterilerimizin bu konudaki farkındalıklarını artırarak onları bilinçlendiriyor ve israfın önüne geçmek için kendi hayatlarında kolaylıkla uygulayabilecekleri fikirler sunuyoruz. Tarlada hasat sonrası kayıpların önlenmesi adına da tüm mahsulün değerlendirildiği bir model uygulamaya başladık, satış kriterlerimize uyan ürünleri satıyoruz, besleyicilik değerini koruyan diğer ürünlerin de reçel, sos ve meyse suyu gibi diğer üretim alanlarında değerlendirilmesini sağlıyoruz.

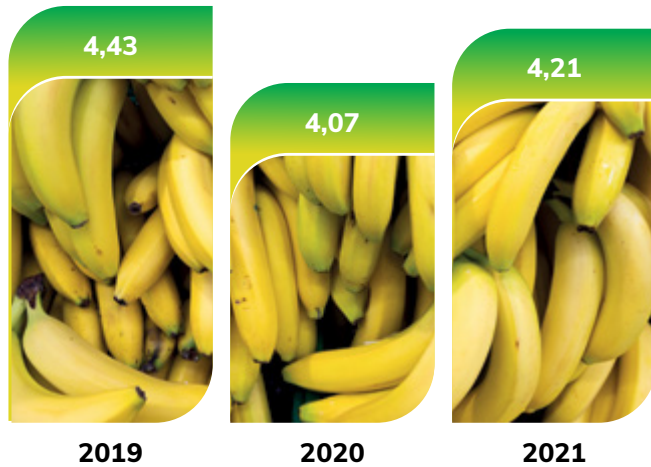
Migros olarak, Gıda Güvenliği Derneği (GGD) ile birlikte yürüttüğümüz çalışmalar kapsamında; gıda kaybına neden olan tüketici algısı ve davranışlarını belirlemek amacıyla "Gıda Kaybı ve Etiket Okuma Araştırması" gerçekleştirdik. Nielsen Araştırma Şirketi tarafından gerçekleştirilen araştırma sonuçlarına göre; gıda etiketlerinde bulunan Son Tüketim Tarihi ve Tavsiye Edilen Tüketim Tarihi arasındaki farkın tüketiciler tarafından tam olarak bilinmediği ve bu karışıklığın doğrudan sonucu olarak tüketicilerin %72'sinin tüketilebilir gıdayı çöpe atacağını belirttiği araştırma sonuçlarında görüldü. Araştırma sonucunda ortaya çıkan veriler doğrultusunda, tüketim tarihi farkına yönelik tüketicileri bilgilendirme ve farkındalık çalışmaları yapıyoruz ve gıda israfını önlemek adına günlük rutinde yapılacak uygulamalar hakkında tüketicilerimizi bilgilendirme dokümanlarını sosyal medya platformlarımız aracılığı ile paylaşıyoruz. Aynı zamanda mevzuat tarafında ürünlerin TETT sonrası satışa sunulması adına sektör için gerekli kılavuzların yayımlanmasına yönelik çalışmalarımız da devam ediyor.



Performans ve Hedeflerimiz

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ile paralel bir şekilde ve Consumer Goods Forum (CGF) bünyesindeki Gıda İsrafi koalisyonunun üyesi bir şirket olarak gıda imha oranımızı 2030 yılına kadar %50 oranında azaltmayı taahhüt ettik. Bu doğrultuda, gıda imha tonajımızın gıda satış tonajımıza oranını, 2018 baz yılına göre, orta vadeli olarak 2025 yılına kadar %36,6 ve uzun vadeli olarak 2030 yılına kadar %50 azaltmayı kendimize hedef olarak belirledik. Baz yılımızda 5,36 olan gıda imha oranımız, 2021 yılında 4,21 olarak gerçekleşti ve 3 senede %22'lik bir azaltım sağlamış olduk. 2020 yılında, 2021 yılına oranla daha az imha oranına sahip olmamızın ana sebebi Covid-19 etkisidir.

Gıda imha tonajımız/Gıda satış tonajımız (%)



Gıda kayıp ve imhalarını en aza indirmek adına yürüttüğümüz projeler aşağıdaki şekildedir:

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

2030 yılına kadar %50 azaltmayı hedeflediğimiz gıda imha tonajımızın gıda satış tonajımıza oranı, yaptığımız çalışmalar ile 3 yılda %22 oranında azaldı.



Tüketici Bilinçlendirme Çalışmalarımız

Gıda israfını ve imhasını azaltmaya yönelik gerçekleştirdiğimiz projelerimiz ve geliştirdiğimiz uygulamalarımız dışında, mevcut durumun anlaşılması ve tüketicilerimizin farkındalıklarının artması için de çalışmalarda bulunuyoruz.

Küresel ölçekte gıda israfının azaltılması yönünde çalışmalar yapmak için ilk adım olarak tüketicilerin bilinçlendirilmesi ve tüketici tutumlarının değiştirilmesi gerekiyor. Migros olarak bu doğrultuda, Birleşmiş Milletler Gıda ve Tarım Örgütü (FAO) ve Tarım ve Orman Bakanlığımız tarafından gıda israfına yönelik kamuoyu farkındalığı yaratmak için başlatılan Gıdanı Korumaya Kampanyasına dahil olduk. Mağazalarımız ve sosyal medya kanallarımız üzerinden STT (son tüketim tarihi) – TETT (tavsiye edilen tüketim tarihi) farkı, kalan gıdaların farklı tariflerle değerlendirilmesi ve gıdaların doğru koşullarda saklanması gibi konularda infografik ve video içerikleriyle bilgilendirmeler yapmaya başladık. Ayrıca, tüketicilere yönelik düzenlenen atölye çalışmalarına destek verdik.

Bunun yanı sıra, 865 çalışanımıza 'STT İndirim Uygulama' eğitimi, 13.985 çalışanımıza 'Gıdanı Korumaya' eğitimi ve 29.848 çalışanımıza da 'Migros Mağaza Sıfır Atık Uygulamaları' eğitimini online olarak düzenledik.

Tarım ve Orman Bakanlığı öncülüğünde FAO'nun da desteğiyle, perakendecilere gıda israfı konusundaki mücadelelerine destek olacak önemli bir kılavuz hazırladık. Bu kılavuz ile sektördeki operasyonlar sırasında ortaya çıkabilecek gıda kaybı ve israfının azaltılmasına yönelik önerilerin yanı sıra satışa dönüşmeyen gıdaların kurtarılması

ve organik atıkların enerji ve komposta dönüşümü için yapılabilecek örnek uygulamalara dair detaylı bilgi paylaşıyoruz. Sektör için çok önemli bir rehber niteliğindeki kılavuzumuz, işletmelerin başarılı bir gıda yönetim stratejisi oluşturmasında yardımcı olacak.

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

2018

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

2020

Gıda Satış Noktalarında Gıda İsrafı ile Mücadele Kılavuzu'nu hazırladık.

2021



Gıdaya Saygı Projemiz

Görsel anlamda satış standartlarını tamamen karşılamayan ama besleyiciliğini koruyan ve tüketime uygun olan gıda ürünlerinin israf olmasının önüne geçmek için bu ürünleri web tabanlı bir bağış platformu olan "Fazla Gıda" ile ihtiyaç sahiplerine ulaştırıyoruz. Kullanmaya ilk kez 2017 yılında başladığımız bu yeni nesil uygulama ile, Türkiye'de yine bir ilki gerçekleştirerek, bağışlanabilir durumdaki gıda ürünleri ile ihtiyaç sahiplerini eşleştiriyoruz. Bunun sonucunda, gıdaların doğru adreslere, uygun miktarlarda ulaşmasını sağlıyoruz.

2021 yılında yaptığımız 2.781 ton bağış ile projemizin başından bu yana 12,78 milyonu aşkın öğünün ihtiyaç sahiplerine ulaştırılmasına destek olduk. Gerçekleştirdiğimiz projemizin detaylı videosunu **Youtube kanalımızdan** izleyebilirsiniz.



"Gıdaya Saygı" projemiz kapsamında Son Tüketim Tarihi (STT) yaklaşan taze ürünlerimizi ve olgun meyve ve sebzeleri %25-50 indirimli olarak satışa sunuyoruz ve israf olmalarının önüne geçmeye çalışıyoruz. Bu indirimlerle 2021 yılında, 3.967 ton meyve, sebze, et, tavuk gibi taze ürünün imhasının önüne geçtik ve 10,7 MigrosJet mağazasının yıllık cirosuna eşdeğer miktardaki gıdayı kurtardık.

Gıdaya Saygı projemiz ile 12,78 milyonu aşkın öğünün ihtiyaç sahiplerine ulaştırılmasını sağladık.

STT'si yaklaşan ürünlerimizi indirimli fiyatlarla tüketicilerimizle buluşturarak 3.967 ton gıda kaybını önledik.

Sürpriz Kutu Projemiz

Tüm dünyada ses getiren "Sürpriz Kutu" projesi ile hem gıda israfının önüne geçiyoruz hem de birçok ürünü tüketicilerimize avantajlı fiyatlarla sunuyoruz. Web tabanlı bir bağış platformu olan Fazla Gıda'nın "Fazla" mobil uygulaması üzerinden hayata geçirilen proje kapsamında, 25 TL ve 50 TL olmak üzere iki fiyat seçeneği bulunan Sürpriz Kutularımız ile meyve ve sebzeleri, hemen tüketime uygun et ürünlerini, taze veya kuru gıdalar gibi çeşitli birçok ürünü %50 indirimle tüketicilerimizle buluşturuyoruz. Mobil uygulama üzerinden sipariş veren müşterilerimiz belirli mağazalarımızdan Sürpriz Kutu'larını teslim alabiliyor. 3 mağazamız ile başlanan projeyi 7 Migros, 7 Macrocenter olmak üzere toplam 14 mağazamızda kullanmaya başladık ve görülen faydasından dolayı diğer mağazalarımızda da yaygınlaştırmayı hedefliyoruz. Bunların yanı sıra, yurtdışında da oldukça ilgi gören Sürpriz Kutu projesini Türkiye'de uygulayan ilk perakendeci olarak sektörel öncülüğümüzü de yine koruyoruz.

2021 yılında, Sürpriz Kutu projemiz ile 536 kg gıdanın imhasının önüne geçtik ve potansiyel israftan 3.050 TL kazanç sağladık.



Operasyonel İyileştirmeler ve İndirimli Satışlar

Migros olarak, ilk tercih ettiğimiz yöntemlerden biri olan kaynağında azaltma hedefimiz doğrultusunda, gıda bozulmasından ötürü gerçekleştirilen gıda imhasının azaltılması yönünde projelerimizi ve çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Gerçekleştirilen gıda imhalarımızın %71'lik kısmını sebze ve meyvelerin oluşturduğunu tespit ederek daha çabuk bozulan bu ürün kategorisine yönelik çeşitli çalışmalar gerçekleştirdik.

Fazla stoklamadan kaynaklanan kayıpları önlemek için otomatik sipariş sistemi kullanıyoruz. Geliştirdiğimiz sistemde, meyve ve sebzelerin siparişini, önceki siparişleri, stok durumlarını ve satışları hesaplayabilen akıllı algoritma kullanıyoruz ve yapay zeka görüntü işleme sisteminin de yardımıyla yeterli miktarda sevkiyatı garanti ediyoruz. Takip ettiğimiz bu düzen ile fazla stoklamanın önüne geçiyoruz ve doğru sipariş sağlıyoruz. Ayrıca, çalışmalarımızdan en fazla verimi alabilmek adına da bu sistemimizi bütün mağazalarımızda yaygınlaştırdık.

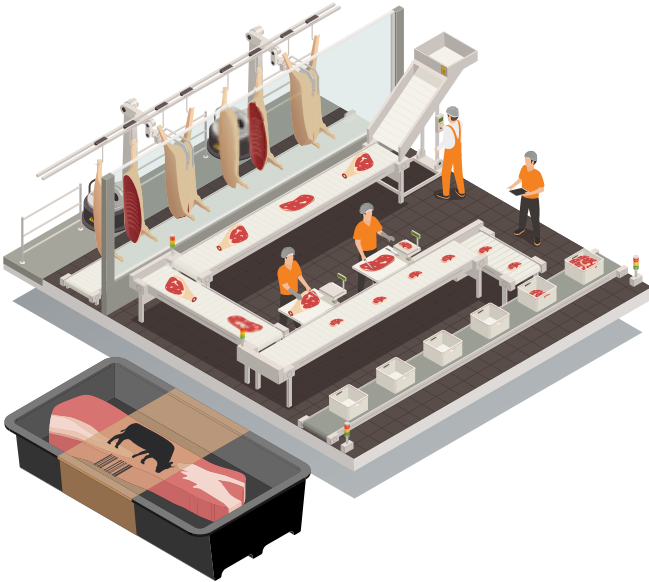
Tam Zamanında Projemiz

Birleşmiş Milletler Genel Kurul kararı ile "Uluslararası Meyve ve Sebze Yılı" ilan edilmesinin ardından biz de FAO tarafından yürütülen kampanya çalışmalarının destekçisi olduk. "Tam Zamanında" projemiz ile meyve ve sebzelerin mevsiminde tüketilmesine dikkat çektik ve her ay mevcut dönemde tüketilmeye uygun ürünler için farkındalık çalışmaları yürüttük. Bu kapsamda, meyve ve sebzelerin korunma koşullarını ve gıda ömrünü uzatmak için ipuçlarıyla birlikte lezzetli ve pratik yemek tarifi önerileri paylaşarak gıda israfı ve imhasının azaltılmasını teşvik ettik.



Kırmızı Et Ürünlerimizin Ömrünü Uzatma Çalışmalarımız

MİGET kapsamında, yenilikçi üretim hattımız ve uzman kasap kadromuz sayesinde, ürünlerimizi olabilecek en etkili şekilde değerlendirmeyi, kaybı en aza indirmeyi ve ürünlerimizin raf ömürlerini uzatmayı amaçlayarak bu konuda çalışmalarda bulunuyoruz. Yaptığımız 4 milyon Euro'luk yeni yatırımla paketli et yıllık üretim kapasitemizi yüzde 66 artırırken, kullanılan plastik malzemenin yüzde 25 azalmasını sağlıyoruz. Skinpack Ambalaj Teknolojisi kullanarak kırmızı et ürünlerimizin paketlenmesi sırasında vakumlama kullanılarak içlerindeki hava tamamen alınıyor, bu sayede ürünlerimiz hem çevredeki etkilerden korunmuş oluyor hem de raf ömrü 2 kat artıyor. Gıda kayıplarının önüne geçtiğimiz bu teknolojiyi mağazalarımızda yaygınlaştırmaya yönelik de çalışmalarımız devam ediyor.



- Güçlü soğuk zincir uygulamalarını gerçekleştirdik. Bu sayede ürünlerimizin raf ömrünü %30'a yakın bir oranda uzatmış olduk.
- MAP (Modifiye Atmosfer Paketlemesi) ambalajlama tekniği aracılığı ile standart son ürün üretimi ile toplam süreçte oluşan gıda kayıpları azaltılması hedeflenmektedir.
- 2019 yılı itibarıyla, üretimde hammadde olarak kullanılan dana karkasta raf ömrünün %40 oranında uzatılması hedefimiz doğrultusunda, "Sıfır Stok" uygulamasına geçtik ancak Covid-19 sebebiyle bu çalışmamızda duraksama yaşadık.
- MAP (Modifiye Atmosfer Paketlemesi) ambalaj malzemesinde mono materyale dönüştürülmesi ile 5.400 kg Mono Malzeme geri dönüşüme kazandırıldı.
- Ürünlerimizde Mono malzeme harici kullanılan 40 ton ambalaj materyalini de geri dönüşüme kazandırdık.

Kalan Tazeler Küçük Dostlarımıza Projemiz

"Kalan Tazeler Küçük Dostlarımıza" projesini 2014 yılından bu yana yürütüyoruz. Hala tüketilebilir olma özelliğini koruyan ama son tüketim tarihi yaklaşan gıda ürünlerini, sokak ve orman hayvanlarına ulaştırılması için HAYTAP'a (Hayvan Hakları Federasyonu) bağlıyoruz. Proje kapsamında bugüne kadar toplamda 4.423 ton gıda yardımı ile hayvanların beslenmesine katkı sağladık. Bunun yanı sıra, mağazaların çevresinde yaşayan sokak hayvanlarının, temiz ve sağlıklı bir ortamda beslenebilmesi için 227 mağazamızın önüne, özel tasarım mama kapları yerleştirdik. Sokak hayvanlarının fazla olduğu bölgelerde yer alan mağazalarımızdan gelen talepler doğrultusunda mama kaplarını ilgili mağazalarımıza tahsis ediyoruz. Ayrıca, sene içerisinde depolarımızdan yaptığımız bağışlar ile 255,8 ton gıda çiftlik hayvanının beslenmesine de katkı sağladık.

HAYTAP iş birliğinde sokak hayvanlarının beslenmesi için gıda bağışında bulunuyoruz.

Siyah Asker Sinekleri Projemiz

Fazla Gıda ile iş birliği içerisinde "Siyah Asker Sinekleri" projesiyle 13,6 ton gıdanın daha az emisyonla sebep olacak şekilde bertaraf edilmesini sağladık. Bu sayede, 48 ton emisyonu önleyerek, 7 evin 1 yıllık tüketimine eş değer CO₂ salımını engelledik.

Organik Atıktan Enerji Üretimi Çalışmamız

Gerçekleştirdiğimiz çalışmalarla tüketime uygun olmayan organik atıkların, biyokomposta dönüştürülmesini ve enerji geri kazanımı adına kullanılmasını destekliyoruz. Gebze, Esenyurt, Bayrampaşa ve Torbalı Dağıtım Merkezlerimizde oluşan ve İzmir Meyve ve Sebze Depomuzun oluşturduğu gıda atıklarını, kaynağında ayrıştırıyoruz.

| Organik Atıklardan Elde Edilen Enerji | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|-------|-------|-------|
| Biyogaz (dm ³) | 520 | 425 | 580 |
| Elektrik (kWh) | 1.012 | 899 | 1.223 |
| Kompost (ton) | 2.851 | 2.458 | 2.610 |
| Biyogaz tesisine gönderilen atık (ton) | 5.200 | 4.255 | 5.800 |

2021 yılında, gıda atıklarımızla elde ettiğimiz biyogazdan, 100 watt ampülü 507.036 gün çalıştıracak kadar enerji elde ettik.



Tedarikçilerimizin Gıda Atıklarının Azaltılması

Operasyonlarımız sonrasında oluşan gıda atıklarını azaltmak adına mücadelemizin yanında tedarikçilerimizi de gıda atıklarını azaltmaları için bilinçlendiriyor ve destekliyoruz. Bu doğrultuda, World Resources Institute (WRI) tarafından başlatılan "10x20x30" girişimine ilk Türk perakende şirketi olarak, 23 gönüllü tedarikçimizle birlikte katıldık. Global olarak, 10 perakendecinin 20'ser tedarikçi firmasını davet ettiği bu girişimde, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları 12.3'te yer alan, 2030 yılına kadar gıda imhalarının %50 oranında azaltılması hedefinin tedarik zinciri boyunca desteklenmesi amaçlanıyor. Biz de Migros olarak, gıda atıklarını azaltmak için globalde gerçekleştirilen çalışmalar hakkında bilgi ve eğitimler düzenledik ve firmalarımız gıda imha oranlarını ölçmek ve azaltmak için çalışmalara başladık. Küresel Gıda Kayıp ve İsrafı Önleme Protokolü'nün kullanımı ve WRI tarafından oluşturulan ATLAS programı kapsamında, gıda atıklarının kayıt altına alınabilmesi için tedarikçilerimizi destekliyoruz.

WRI 10x20x30 girişimine katılan 10 perakendeci arasındaki ilk Türk şirketiz.

Hazırladığımız kılavuzumuz ile, öncüsü olduğumuz perakende sektöründe herkese yol gösteriyoruz.

TAGEM Projesi

Migros olarak, Tarım ve Orman Bakanlığı Tarımsal Araştırmalar ve Politikalar Genel Müdürlüğü (TAGEM) tarafından gerçekleştirilen projenin destekçisi olduk. Proje kapsamında, yaş meyve ve sebzelerin tarladan raflara ulaşana kadar uygun olmayan koşullarda çürüme veya bozulma yaşamadan taşınabilmesi için el ve cilt dezenfektanı olarak kullanılan, kimyasal madde içermeyen ürünlerin tarımda kullanımı test ediliyor. Kendi ürettiğimiz dezenfektanın da test edildiği projenin başarılı olması durumunda tarımda bakteri, virüs ve haşerelerin zararlı etkilerini ortadan kaldırmak için kullanılan kimyasalların yerine daha doğal malzemeler kullanılacak ve böylece meyve sebzelerin raf ömrü uzatılarak yılda yaklaşık 26 milyon ton gıda kaybının da önüne geçilecek.

Tarladan Tüm Mahsulün Alınıp Değerlendirilmesi

Türkiye'nin çeşitli bölgelerindeki tarlalardan mahsullerin alınıp değerlendirilmesi adına çalışmalar yürütüyoruz.

Sene içinde yapılan çalışmalarımız kapsamında;

- Antalya bölgesinden, %68'i mağazalarımızda ve %32'si meyve suyu firmalarına satılmak üzere, 620 ton elma alımı gerçekleştirdik.
- Doğu Karadeniz'de Rize'den Hopa'ya kadar olan bölgeden, meyve suyu ya da hayvan yemi için satılacak olan 758 ton kivi alımı gerçekleştirdik.

KAYNAĞINDA AZALTIM:

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



İHTİYAÇ SAHİPLERİNE GIDA YARDIMI:

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



HAYVANLARIN BESLENMESİ:

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



ENDÜSTRİYEL KULLANIM:

Müşterilerimizin bize teslim ettiği bitkisel atık yağların biodizel dönüşümünü sağlıyoruz.



GÜBRELEŞTİRME:

Tüketilemeyecek organik atıkların biogaza ve gübreye dönüştürülmesini sağlıyoruz.

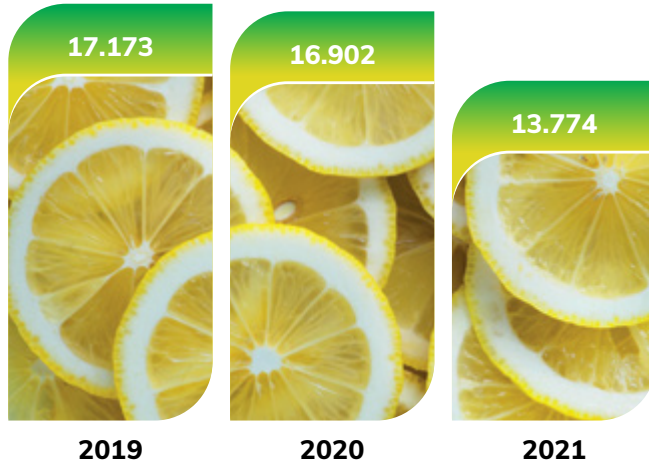


**ARAZİ
DOLDURMA
/YAKMA**

Etkin Atık Yönetimimiz

Plastik tüketiminin kullanımındaki artış ile birlikte plastik atıklarının büyük bir ivmeyle çoğalması ve plastik atığının bertarafındaki zorluklar iklim krizi ve çevre kirliliğinde büyük bir etken haline geldi. Doğal yaşamı büyük ölçüde etkileyen bu problemin önüne geçebilmek amacıyla perakende sektörünün öncüsü olarak, operasyonlarımızı sorumlu üretim ve tüketim anlayışımızla gerçekleştiriyoruz. Etkin atık yönetimi yaklaşımımız doğrultusunda, tüm tesislerimizde Sıfır Atık Belgesi alma hedefimiz ile tüm iş süreçlerimizde sürdürülebilir tüketim anlayışını benimsiyoruz. Kaynaklarımızın etkili ve verimli kullanımını sağlayarak operasyonlarımız sonucunda oluşan atık miktarımızı en aza indirmeyi hedefliyoruz.

Yıllara Göre Geri Dönüşüme Kazandırılan Ambalaj Atık Miktarı (ton)



2021 yılında, "İş Dünyası Plastik Girişimi"ne dahil olarak 2023 yılına kadar 493 ton plastiğin oluşmasını engelleme hedefi koyduk.



Poşetsiz Alışveriş Hareketi

Plastik poşet kullanımının azaltılması için harekete geçerek, 2021 yılında, Türkiye'nin 81 ilindeki Migros ve Macrocencer mağazalarındaki müşterilerimizi alışverişlerinde poşet kullanmamaya davet ettik. Poşetsiz Alışveriş Hareketi kampanyamıza destek veren müşterilerimiz sayesinde işlem başına poşet kullanımı %7 oranında azaldı. Müşterilerimizin hassasiyetine teşekkür etmek için Manisa Yunt Dağı'na, Ege Orman Vakfı aracılığıyla 10.000 yeni fidan diktik.

2021 Yılında Geri Dönüşüme Kazandırılan Ambalaj Atık Tür ve Miktarı (ton)

| Ahşap | Cam | Kağıt | Metal | Plastik |
|-------|-----|-------|-------|---------|
| 7.134 | 54 | 4.355 | 1.401 | 829 |

2019, 2020 ve 2021 yıllarına ilişkin bertaraf türlerine göre atık miktarına dair detaylı tabloya 'Ekler' kısmından ulaşabilirsiniz.



Plastik Atığını Azaltma Çalışmalarımız

| Performans Göstergesi | Hedef Yılı | Hedef | 2021 Performansı |
|--|------------|---|--|
| Poşetlerin plastik gramajının azaltılması | 2023 | 330 ton plastik atığının önlenmesi | 188 ton |
| Tedarikçilerimizin sevkiyatlarındaki plastik atığın azaltılması | 2023 | Yeniden kullanılabilen konteyner kasa kullanımının yaygınlaştırılmasıyla 30 ton plastik atık tasarrufu sağlanması | 18 ton azaltım |
| Özgün markalı ürün ambalajlarının geliştirilmesi | 2021 | Tüm özgün markalı ürünlerde ambalaj içerik ve geri dönüşüm oranlarının tespiti edilmesi | 509 PL ürünü analiz edildi |
| | 2023 | Geri dönüşüm oranı düşük ambalajlarda kademeli olarak iyileştirme yapmak | Çalışmalar devam ediyor |
| | 2025 | 10 adet özgün markalı üründe ambalaj azaltımı ve malzeme iyileştirme yapılması | 4 ürün |
| Köpük tabak kullanımının azaltılması | 2023 | Gıda-dışı ürün ambalajlarında %25 oranında r-PET kullanarak 25 ton plastik tasarrufu sağlanması | Toplamda 8,5 ton geri dönüştürülmüş plastik kullanılmış olup, bunun sonucunda üretimden %55 enerji tasarrufu |
| | | Operasyonlarımızdaki köpük tabak (PS) kullanımının %50 azaltılması | %18 ↓ |
| Macrocenter'daki paketli meyve – sebzelerde karton ambalaj kullanımı | 2023 | 40 ton plastik atığının önlenmesi | 20 ton |





gerçekleştirdik. 2021 yılında, plastik poşetlerin ücretsiz olarak verildiği 2018 yılına kıyasla kullanımda %59'lık bir azalma gözlemlendi. 2021 yılında ayrıca 2.013.839 adet çok kullanımlı çevreci çanta satışı yaptık. 2021 yılı içinde satışını gerçekleştirdiğimiz çok kullanımlı çevreci çanta, kullanım süreleri boyunca plastik poşetten kaynaklanan ortalama 3.625 ton plastik atığın önüne geçmektedir.

Yapay zeka teknolojisi ile çalışan, Teknowatt firmasının ürettiği **depozito iade makinesini** Ataşehir MMM mağazamızda kullanıma aldık. Tamamen yerli bir cihaz olan makine, müşterilerimize getirdikleri her 5 içecek ambalajına karşılık Coca-Cola İçecek'in de desteği ile 1 Money puan kazandırıyor. Yapay zeka, görüntü işleme ve ağırlık kontrolü ile ambalaj atıklarını kabul eden makine, teknoloji sayesinde hata olasılığını da sıfırlıyor.

Hem plastik atık miktarımızı azaltmak hem de yeni plastik üretiminin önüne geçmek amacıyla, OMO iş birliği ile, Yeniden Dolum Ünitesi kullanımına başladık. Ataşehir MMM mağazamıza kurulan **Yeniden Dolum Ünitesi** ile müşterilerimiz yanlarında getirdikleri boş deterjan şişelerini ünitemize okutuyor ve ünitenin şişe boyutunu algılayarak ürünü yeniden doldurmasıyla, doldurulan yeni ürüne raftaki ürünlere kıyasla daha uyguna sahip oluyor. Hayata geçirdiğimiz uygulama ile müşterilerimizin plastik ayak izlerini azaltmanın yanı sıra mağazalarımızda deterjan satışı sebebiyle oluşan yıllık plastik miktarının da azaltılmasını hedefliyoruz.



Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'nın Ambalaj Atıklarının Kontrolü Yönetmeliği'ne göre, alışveriş poşetleri 1 Ocak 2019 itibarıyla ücretli hale geldi. Bu geçiş sürecinde müşterilerimizin bilgi akışının sağlanması, çok kullanımlı çevreci çanta kullanımının yaygınlaştırılması konusunda yoğun farkındalık çalışmaları ve kampanyalar



Özgün markalı ürün ambalajlarımızda gerçekleştirdiğimiz, Ambalaj Endeksi Projesi kapsamında ürünlerimizin tamamı incelenmiş ve ürün ambalajları analize alınmıştır. Bu kapsamda ürün ambalajlarının %85'i kolayca geri dönüştürülebilir durumda iken %15 'inin geri dönüşümü yaygın olmayıp, dahil olduğu geri dönüşüm sürecini zorlaştırmaktadır. Geri dönüşümü mümkün olan 434 adet ürünün Sana Market'te açıklama bölümüne ambalajın geri dönüştürülebilir materyalden üretildiği bilgisini ekledik.

“Daha az plastik dünyamıza iyi gelecek” mottoumuz ile çeşitli çalışmalar gerçekleştirerek mağazalarımızda gereksiz plastik ambalaj kullanımının azaltılması ve ambalajlama tekniklerinin geliştirilmesi üzerine adımlar atıyoruz. 2021 yılında, Macrocenter mağazalarında kraft kompozit tabaklar kaldırıldı. Meyve Sebze ambalajlarında %100 geri dönüşümlü PET tabaklara geçildi.

Müşterilerimizi mobil Money kullanmaya teşvik ederek kart kullanımından kaynaklanan plastik tüketimini azaltmayı hedefliyoruz. Aynı zamanda, kart başvuru süreci sırasındaki kağıt tüketimini de önlemek amacıyla, Money kart başvurularını dijital ortama taşıdık. 2021 yılında, mobil Money kullanım oranı, kartlı alışveriş işlemlerinin %64'üne ulaştı.

Bir tedarikçimiz ile dağıtım merkezlerimize yapılan sevkiyat usulünü değiştirerek PS köpük tabaktan yeniden kullanılabilen konteyner kasaya geçtik ve 18 ton PS köpük tabak kullanımının önüne geçtik. Bu değişimin diğer tedarikçilere de uygulanarak genişletilmesi planlanıyor.

Mağazamızda kullanılan kapaklı zeytin kaplarının alımını durdurduk böylelikle 2021 yılında kullanılacak olan **32 ton** plastiğin önüne geçtik.



Özgün Markalı Ürünlerimizin Ambalajlarında Çevreci Çözümler



Daha az plastik kullanımını sağlamak adına ilave çalışmalarımız şunlardır*:

- › “Daha Az Plastik Dünyamıza İyi Gelecek” mottosu ile mağazalarımızda gereksiz plastik ambalaj kullanımını azaltmak ve ambalajlama tekniklerinin geliştirilmesi konusunda çalışanlarımızda farkındalık yaratarak 68 ton plastik atığın önüne geçilmesi,
- › 2021 yılında, Tazedirekt’in ürün paketlemelerinde kullanılan paketleme malzemelerinin doğa dostu olması adına tamamı doğada çözülebilen repeat tekniği ile tedarik edilen CPP, file, kese kağıdı, şale kap, kraft çanta, karton kutu, atalet tipi çanta kullanılması,
- › 2023 yılına kadar 20 tedarikçimize 4R (Redesign-Reduce-Reuse-Recycle) eğitiminin verilmesi,

* Kirlilik, atık veya kaynak kullanımını azaltmak/önlemek için AR-GE'ye yapılan yatırım 1 milyon TL'dir.



Bulaşık deterjanı kategorisinden 4 özgün markalı ürünümüzün ambalajlarında %25 oranında r-Pet (geri dönüştürülmüş pet) kullandık. Toplamda 8,5 ton geri dönüştürülmüş plastik kullanarak %55 enerji tasarrufu sağlamıştır. 2025 yılında r-Pet kullandığımız ürün sayısını 10'a yükseltmeyi hedefliyoruz.

Bu çalışmalarımızın yanında, özgün markalı ürün ticaretimizin %44,5'ine denk gelen ürünlerimizin yaşam döngüsü analizleri yaparak, yarattıkları karbon salımlarını ölçtük. 2021 yılında Gıda, gıda dışı ve Uzman Kasap kategorile-

rimizden, 135 adet ürünümüzün satışından kaynaklanan karbon salımı 270.943 tCO₂e olarak hesaplandı. Önümüzdeki yıllarda ise tüm özgün markalı ürünlerimizin yaşam döngüsü analizlerini tamamlamayı amaçlıyoruz.

2021 yılında, 4 özgün markalı ürünün ambalajlarında %25 oranında r-Pet (geri dönüştürülmüş pet) kullanılmıştır.

Atık Toplama ve Geri Dönüşüme Katkılarımız

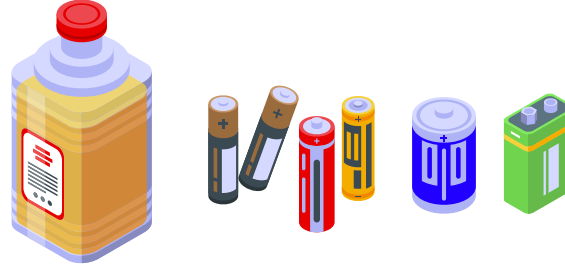
TURMEPA ile Denizler Temizleniyor

Toplanan bitkisel atık yağlar sayesinde TURMEPA Deniz Temiz Derneği ile denizlerin temizlenmesine katkı sağladık. TURMEPA D-MARİN teknesi, 1.672 tekneden yaklaşık 722.000 litre atık toplamıştır. Migros'un desteğiyle toplanan atık miktarı ise 280.000 litreye ulaştı. Bu sayede 2,3 milyon litre deniz suyunun temiz kalmasını sağladık.



Atık Yağ ve Pil Toplama Çalışmalarımız

Kanalizasyona dökülen 1 litre atık yağ, 1 milyon litre temiz suyun kullanılamaz hale gelmesine sebep oluyor. Bu kirliliği önlemek adına mağazalarımız ve 'Migros Sanal Market' aracılığıyla Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı tarafından yetkilendirilmiş lisanslı firmalara müşterilerimizden topladığımız atık yağları ulaştırıyoruz. Toplanan ve gönderilen yağlar ile biyodizel üretimi gerçekleştiriliyor.



- 2017 yılından bu yana 'Migros Sanal Market' ile bitkisel atık yağları ve atık pilleri müşterilerimizin evlerinden alarak, geri dönüşüm için yetkili kuruluşlara ulaştırıyoruz.
- 2021 yılında, 'Migros Sanal Market' aracılığıyla 131 kg pil ve 284 kg bitkisel atık yağ toplanırken, operasyonel birimlerimizden ve mağazalarımızdan toplam 41,8 ton bitkisel atık yağı ve 5,4 ton atık pili lisanslı firmalara teslim ettik. Bitkisel atık yağların toplanması ile 45,3 milyon m³ suyun kirlenmesini önledik. Atık pillerin toplanması ile de 1,1 milyon m³ toprağın zehirlenmesinin önüne geçtik.
- 2021 yılında, operasyonel birimlerimizden ve müşterilerimizden topladığımız 138 ton elektrikli ve elektronik aleti ise Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından yetkilendirilmiş lisanslı kuruluşlara ulaştırarak geri dönüşüme kazandırdık.

Migros Up ve Ottan Studio ile Kuruyemiş Kabuğundan Reyon

Mağazalarımızda satılan ceviz ve fındık kabuklarından Migros Up ve OTTAN Studio iş birliğinde ileri dönüşüm tekniğiyle üretilen raflarımızı, M Life markalı ürünlerimizin reyonlarında kullandık. Rafların yapım aşamasında ilk olarak kabukları temizliyor ve dezenfekte ediyoruz. Öğütülen ve boyutlarına göre ayrılan kabukları biyo-komposit malzemenin ana hammaddesi haline getiriyoruz. Bir sonraki adımda ise %68'i fındık ve ceviz kabukları, kalanını ise yeşil reçinenin oluşturduğu karışımı kalıplara döküyor ve fırınlama işlemini gerçekleştirerek nihai plakalar elde ediyoruz. Böylece ürün atıkları ile ekonomiye katkı sağlarken aynı zamanda çevre için de atıkların geri kazanımını sağlıyoruz.



Piller Migros'a Sütler Çocuklara

2019 yılında başlayan 'Piller Migros'a Sütler Çocuklara' projesiyle mağazalarımıza getirilen atık piller, Taşınabilir Pil Üreticileri ve İthalatçıları Derneği'ne (TAP) gönderildiğinde her 1 kg atık pile karşılık, 1 litre UHT tam yağlı Migros marka süt Koruncuk Vakfı'na (Korunmaya Muhtaç Çocuklar Vakfı) bağışlanıyor. 2021 yılında da müşterilerimizden ve operasyonlarımızdan topladığımız atık pilleri Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından yetkilendirilmiş olan TAP'a ileterek 5.429 litrelik süt bağışına aracılık ettik. Toplanan piller sayesinde aynı zamanda 1.316.121 m³ toprağın kirlenmesi önlenmiştir.

Bizi Hayata Geri Döndür

"Bizi Hayata Geri Döndür" projemizle, müşterilerimizin elindeki ambalaj atıkları, bitkisel atık yağları, atık pil ve atık elektrikli ve elektronik eşyaların geri dönüşüme kazandırılması için mağazalarımızda toplama noktaları oluşturduk.

Sıfır Atık Projesi'ne Katkımız

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

Migros & Duracell Atık Pil Toplama Projesi

Duracell ile Atık Pilleriniz İyiliğe Dönüşecek projesi kapsamında mağazalarımızdaki geri dönüşüm noktalarına getirilen 4.000 kg'dan fazla atık pili toplayarak 1.350 adedin üzerinde beyaz bastonu ihtiyaç sahibi görme engellilere ulaştırdık.

Frosch Doğanın Gücüyle Temizlik Projesi

Frosch, Migros ve Türk Deniz Araştırmaları Vakfı (TÜDAV) iş birliğiyle Riva 2. koyu temizlendi. #Doğanıngücüyletemizlik sloganıyla gönüllü katılımcıların da desteği ile sahildeki 60 kg çöpün denizlere karışması deniz canlılarına zarar vermesi engellendi.

WWF Türkiye ile Yeşil Ofis Programı

2019 yılında, WWF Türkiye ile ofislerde tasarruf ve iyileştirme amaçlı uygulanan 'Yeşil Ofis' programına katıldık. Hedefimiz, karbon emisyonu başta olmak üzere enerji tasarrufu, yenilenebilir kaynaklar, doğal kaynakların bilinçli kullanımı ve yaşam tarzının değiştirilmesi konularında, çalışanlarımızda farkındalık yaratmaktır. Bu doğrultudaki hedeflerimize ulaştık ve genel müdürlük ofisimiz için 'Yeşil Ofis Diploması' almaya hak kazandık.

DURACELL®

Migros ile birlikte hayata geçirdiğimiz 'Duracell ile Atık Pilleriniz İyiliğe Dönüşecek' projemiz Temmuz 2. yarın itibarıyla başladı ve 31 Aralık 2021 tarihine dek Migros geri dönüşüm noktalarına getirilen piller, görme engelli bireyler için beyaz bastona dönüştü.

Entegre Rapor
Sermaye
Öğeleri

Yenilikçi Dönüşüme İyi Gelecek

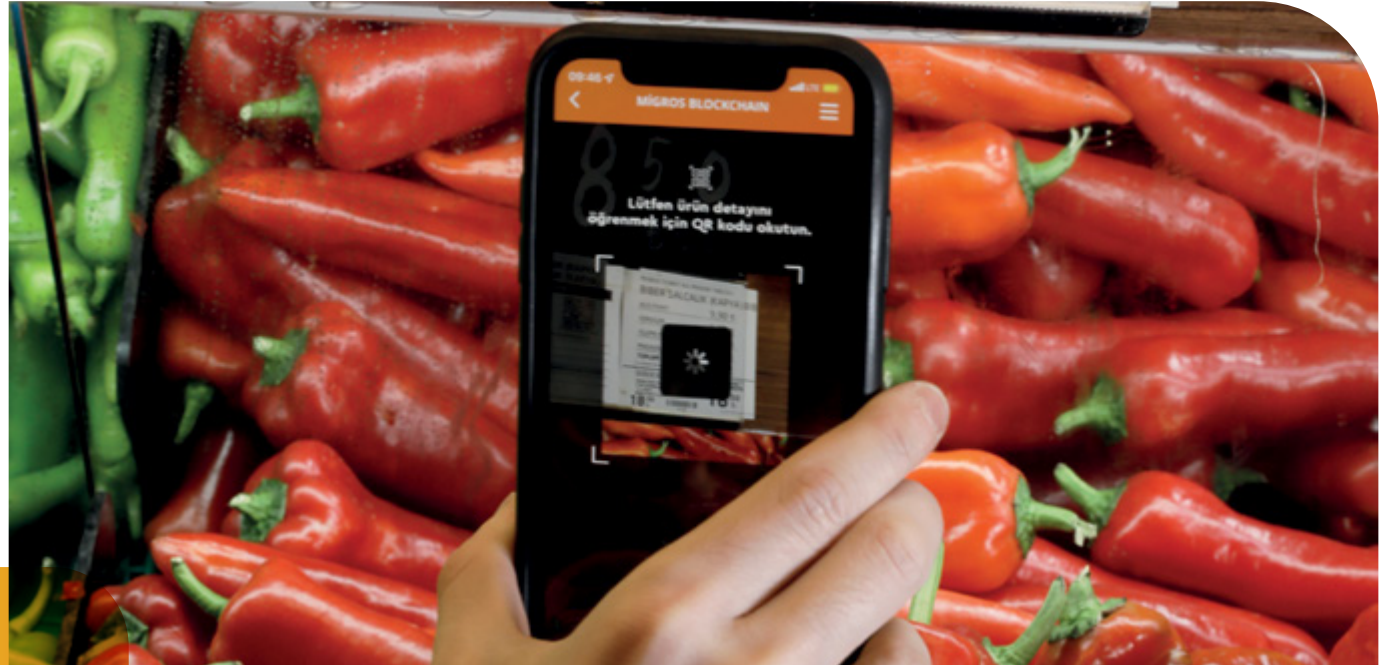
- Dijitalleşme ve Yenilikçi Uygulamalarımız
- Ürün Bilgilerinin Şeffaf ve Hızlı Akışı
- Gizlilik ve Veri Güvenliği

Dijitalleşme ve Yenilikçi Uygulamalarımız

Migros olarak, yarattığımız değerler ile geleceğe yatırımlar yaparak çalışmalarımıza devam ediyoruz. Bu doğrultuda kurduğumuz ve geliştirdiğimiz BT altyapımız, AR-GE merkezimiz, her geçen gün büyüyen, yenilikçi Migros Up ekibimiz ile Şirketimizin ortak inovasyon yönünü güçlendiriyoruz. Bunun yanı sıra, web ve mobil uygulamalarımızla, inovatif ürün ve hizmetlerimizle müşterilerimize en iyi hizmeti sunmaya devam ediyoruz. Sağladığımız hizmetlerin izlenebilirliğini sağlıyor, online alışveriş platformlarımızı iyileştiriyor ve müşterilerimizden gelen önerileri kişiye özel hale getirerek uyguluyoruz. Kurum içi ve dışı girişimcilik faaliyetlerimizi destekliyoruz. Müşterilerimizin ve paydaşlarımızın hızlı ve güvenilir bilgiye ulaşmasını önemsiyor, ürün bilgilerinin şeffaf ve hızlı akışını daha da ileri taşımak için çalışıyoruz. Müşterilerimizin ve çalışanlarımızın gizliliği ve veri güvenliği için teknolojik çözümler üretiyor, bilinçlendirme çalışmaları yapıyoruz. Ürünlerimizin ulaşılabilirliğini artırmak ve daha fazla tüketiciye ulaşmak için AR-GE çalışmalarına odaklanıyoruz.

AR-GE ve inovasyon yatırımlarımız 2021 yılında 43 milyon TL'ye ulaştı.

AR-GE merkezimiz, sektörde gündeme gelen yenilikçi uygulamaları ve bu doğrultuda hayata geçirdiğimiz projeleri, teknolojik altyapıları geliştirmek ve çeşitli AR-GE firmalarıyla iş birlikleri içerisinde çalışmak için 8 yıldır aktif bir şekilde çalışmaktadır. Her geçen gün gelişen teknoloji ile birlikte perakende sektöründe de yapay zekâ bazlı çözümler, iş süreçleri üzerinde etkilerini göstermeye başladığı için bizim de bu doğrultuda yaptığımız yatırımlar ve çalışmalarımız her geçen gün artıyor. Bu kapsamda, AR-GE ve inovasyon departmanlarımızda 148 adet tam zamanlı çalışmamız bulunuyor.



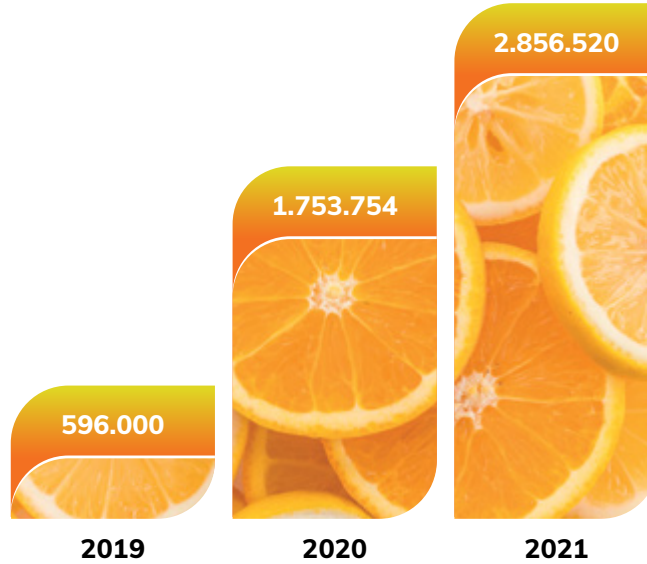
E-Ticaret Kanallarımız

Migros, bu alana ilk yatırımını 1997 yılında yaparak, Türkiye'nin ilk gıda e-ticaret sitesi olan Migros Sanal Market'i kurdu ve bu oluşumu 2020 yılında, 81 ilde hizmet verir duruma getirdi. Müşterilerimiz için kullanım kolaylığı sağlamak adına **Migros Sanal Market, Migros Hemen ve Migros Ekstra** uygulamalarını tek bir uygulama altında topladık. Tüketicilerimizin online perakendecilikte çeşitli iş kollarındaki değişen ve artan talepleri ile Şirketimizin online kanallarının gelişimini hızlandırmak adına **Dijital Platform Gıda Hizmetleri A.Ş.'yi** kurduk.

Birçok kanal üzerinden verdiğimiz online alışveriş hizmetimizi, Türkiye'nin dört bir yanına ulaştırıyoruz. Müşterilerimiz, mağazalarımızda satılan ürünlere Migros Sanal Market, Tazedirekt, Migros Hemen, Macroonline ve Migros Ekstra kanallarımız aracılığı ile kolaylıkla ve hızlıca erişebiliyor.

2021 yılında, değişen ihtiyaçlara yönelik sunduğumuz yenilikçi uygulamalarımız ile ürünlerimize kolay ulaşılabilirliği sağlayarak Şirketimizin online satışlarını önceki yıla göre artırmaya devam ettik. Kanallarımıza ulaşılabilirliği kolaylaştırmak için Migros Sanal Market, Migros Hemen ve Migros Ekstra uygulamalarımızı "Migros" uygulamasında birleştirdik. Ek olarak, internet sitemizi ve mobil uygulamamızı görme engelli bireylerin kullandığı ekran okuyucu programla uyumlu hale getirdik.

Online Kanalların Yıllık Akif Müşteri Sayısı



Hızlı ve kolay hizmetlerimiz sayesinde online satışlarımız bir önceki yıla göre %87 büyüme kaydetti.



Migros Sanal Market

Belirli lokasyonlardaki Migros mağazalarımızda, bazı alanları e-ticaret operasyonlarımız için ayırdık. Belirlediğimiz bu alanlara “e-ticaret mini depoları” kurduk ve bu sayede hem ürün toplama verimliliğini hem de hizmet kalitesini artırdık. Kurmuş olduğumuz mini depolarımızda bir ilke imza atarak taşıyıcı robotlar konumlandırdık ve e-ticaret siparişlerinin verimli olarak robotlar yardımı ile toplanmasını sağladık.

Müşterilerimizin değişen ihtiyaçları doğrultusunda, tüm tüketicilerimize sunduğumuz hizmet ağını genişleterek ‘Tıkla Gel-al’ hizmetini erişime sunduk. Hizmetimiz sayesinde müşterilerimiz Migros Sanal Market üzerinden verdikleri siparişleri “Tıkla Gel-al” hizmeti verilen tüm mağazalardan gidip kendileri teslim alabiliyor. Bununla birlikte, Sanal Market hizmetlerimizdeki lojistik süreçlerinde iyileştirmeler gerçekleştirerek kullandığımız elektrikli araçlarımızın sayısını artırdık. Böylelikle hem daha kısa zamanda daha çok müşteriye hizmet verebiliyoruz hem de teslimatlarımızı doğa dostu bir şekilde gerçekleştirmiş oluyoruz. 2019 yılında 58 ilde faaliyet gösteren ‘Sanal Market’ operasyonlarımızı 2020 yılında yaygınlaştırarak Türkiye’nin dört bir yanına ulaştık. Bu sene de 81 ilimizde hizmet vermeye devam ediyoruz.



Migros olarak online kanallarımıza yaptığımız yatırımların bir çıktısı olarak Migros Sanal Market uygulamamız ile 2021 yılında Webrazzi ödülleri kapsamında **“Yılın Market Sipariş Servisi”** kategorisinde 1. seçildik!




Migros Ekstra

Müşterilerimize elektronik oyuncak, giyim ve aksesuardan züccaciye kadar aradığı birçok gıda dışı ürünü Migros Ekstra uygulamamız ile kolay erişim sunuyoruz. 2021 yılında, 81 ilde hizmet verdiğimiz Migros Ekstra uygulamamız kapsamında belirli bölgelerde aynı gün teslimat güvencesiyle hizmet vermeye başladık. Uygulamamız kapsamında yıl içerisinde aynı gün teslimat sağlayan hizmet bölgelerini arttırdık.

Migros Hemen

Migros olarak, müşterilerimizin zamanla değişen davranış ve beklentilerini karşılamak ve bir yandan da şirketimizin sektördeki rekabet gücünü artırmak için “Migros Hemen” uygulamasını 2019 yılında müşterilerimizin hizmetine sunduk. Faaliyet gösterdiği alanları müşterilerinin ihtiyaçları doğrultusunda hızlı bir şekilde büyüten Migros Hemen, 2021 yılında da 49 ilde 228 mağaza ile hizmet vermeye devam ediyor. Müşterilerimiz, Migros Hemen aracılığı ile ihtiyaç duydukları ürünlere Migros güvencesiyle aynı fiyat ve kalitede dakikalar içerisinde ulaşabiliyor. Sektördeki güçlü ve büyüyen lojistik ağıımız ve Türkiye’nin her yerinden ulaşılabilir Migros mağazalarımız sayesinde, Migros Hemen’i 2022 yılında da yaygınlaştırmayı hedefliyoruz.

Macroonline

Macrocenter aracılığıyla özel ve kaliteli ürünlerimizi yüksek hizmet standardımızla sunarak fark yaratmaya devam ediyoruz. Macrocenter ürün ve kalitesini online olarak 2018 yılında çıkardığımız 'Macroonline' mobil uygulaması sayesinde 9 farklı şehirde tüketicilerimizle buluşturuyoruz. Mobil uygulamamız ile hem müşterilerimize daha kolay ve hızlı hizmet vermiş olduk hem de e-ticaret operasyonlarımızda güçlü bir büyüme kaydettik. 2020 yılında yenileyip tekrar kullanıma açtığımız www.macrocenter.com.tr internet sitesiyle de tüketicilerimize her türlü platformdan hizmet vermiş olduk. 

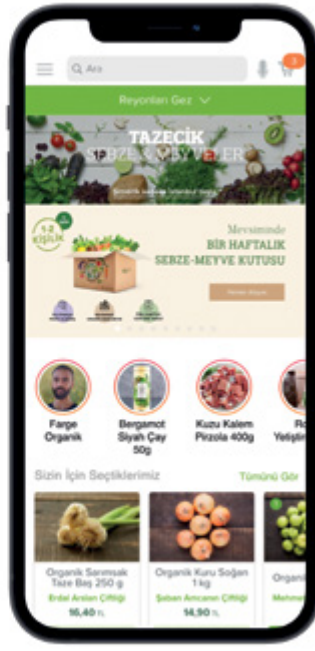
macroonline



Tazedirekt

Tazedirekt aracılığı ile meyve ve sebze tedarikini Türkiye'nin dört bir yanından özenle seçtiğimiz, düzenli olarak denetimlerde bulunduğumuz, organik üretim yapan 64 çiftlikten aracısız olarak sağlıyoruz. Yenilenen internet sitesi www.tazedirekt.com ile 5 farklı şehirde hizmet sunuyoruz. Bunların yanı sıra, sattığımız ürünlerin kaynağını, açık bir şekilde satış kanallarımız üzerinden müşterilerimizle paylaşıyoruz. İnternet sitemiz ve mobil uygulamalarımız aracılığıyla üreticiler, kendilerini ve ürünleri anlatabiliyor. Bu sayede müşterilerimiz, aldıkları ürünleri daha yakından tanıma şansına da sahip oluyorlar.

Taze
Direkt
.com



İnovatif Hizmetlerimiz

Gelişen teknolojilere ve yeniliklere ayak uydurarak müşterilerimize çeşitli inovatif hizmetler sunuyoruz. Bu doğrultuda, 2021 yılında, Money kart başvurularının tamamen dijital ortamda gerçekleşmesi projemizi tamamladık ve kartı kullanan 15,5 milyon tekil müşterimiz Sadakat Programımız kapsamında gerçekleşen özel indirimlerden faydalandı. Bunun yanı sıra, 2019 yılında gerçekleştirdiğimiz İstanbulkart ve Money Kart entegrasyonu ile tüm İstanbulkart kullanıcıları, Money Kart avantajlarından da faydalanabiliyor. Bu sayede tüm müşterilerimiz İstanbulkart'a mağazalarımızda yükleme yapabiliyor, alışverişlerine dair ödemeleri İstanbulkart ile gerçekleştirebiliyor ve Money Kartlarında biriken Money'lerini toplu taşımada kullanabilir hale geldiler.

Covid-19 salgınının etkisi ile hem e-ticarete yönelik ilgi hem de mağaza içi teması en aza indiren teknolojilere ihtiyaç artış gösterdi. Böylelikle, yapay zeka temelli çözümler, öğrenen algoritmalar ve self-servis çözümlerde de artış yaşandı. Migros olarak, müşterilerimizin isteklerindeki ve ihtiyaçlarındaki artış doğrultusunda 2021 yılında birçok yeni projeye imza atarken, temelleri geçmiş yıllarda atılan pek çok projeyi de yıl içerisinde tamamladık.

İnovasyon Kültürü Öncüsü “Migros Up”

- Migros olarak, geleceğin temel yenilik üretme kanallarından biri olan girişimci iş birliklerini oluşturmak, büyük kurumsal şirketlerin doğru kontakt bulabilmesi konusunda onlara yol göstermek ve ürün hizmeti geliştirilirken en önemli nokta olan tasarıma odaklanmak 3 temel başlığı ile Migros-Up'ı kurduk. Bu kapsamda, her zaman güncel kalarak geleceğin teknoloji ve trendlerini sürekli takip ediyor ve inovatif uygulamalarımızı iş süreçlerimize entegre ediyoruz.
- E-ticaretten, fiziksel mağaza operasyonlarına, insan kaynakları uygulamalarından Türkiye'nin 81 iline yayılmış tedarik zinciri ağına, CRM uygulamalarından yapay zeka tabanlı algoritma blockchain altyapısına kadar çok geniş bir teknolojik portföye sahibiz. Sürdürülebilirlik, tarım, biyoçeşitlilik ve sağlıklı yaşam gibi temel konularda tüketici bilincini artırmaya yönelik çok sayıda projemizi yürütüyor, tüm bunları Ar-Ge çalışmaları ile destekliyoruz. Tarım teknolojileri ve sağlıklı yaşam odaklı teknolojiler de temel süreçlerimiz kadar gündemimizde yer alıyor.
- 2020 yılında ön lansmanını yaptığımız Migros Up kapsamında, yenilikçi uygulamalar üretmeyi hızlı ve etkin hale getiriyoruz, gücümüzü ekip olmaktan alıyoruz. “Yenilik Yapmanın Yeni Yolu” diyerek, Migros uzmanlarımızı ve girişimcileri tek bir ekipte, ortak inovasyon platformumuzda bir araya getiriyoruz. Yenilikler üretmek ve stratejik iş birlikleri oluşturarak Türkiye girişimcilik ekosistemine değer katmayı hedefliyoruz. 2021 yılı içerisinde, Migros Up ekibi olarak 300'e yakın girişimi inceledik ve 50'den fazlasını ilgili iş birimleriyle buluşturarak yeni iş fırsatlarını tetiklemiş olduk.

➤ 2021 yılında hayata geçirdiğimiz bazı projeler:

- Tedarik zinciri süreçlerini dijitalleştirerek verimliliği artırmak için elektrikli scooter teknolojisini temel alıp, Bugiworks Teknoloji (Hergele Elektrikli Scooter) ile birlikte “WaMo” isimli bir elektronik mikro mobilite aracı tasarladık.
- ERG Controls ile birlikte çalışanların el hijyeni aktivitelerini tam zamanlı takip edilebilmek için IoT ve görüntü işleme teknolojisi yardımıyla “Clean Up” isimli bir sistem oluşturduk.

M MiGROS-UP

Dünyada bir ilk “Robot Taro”

İnovasyonu ve teknolojiyi iş yapış biçimlerimize entegre ederek, e-sipariş toplamada büyük önem taşıyan ve dünyada alanında bir ilk olan, robot destekli ürün toplama asistanımız Taro'yu mağaza depolarımızda kullanmaya başladık. Migros Sanal Market ekibimiz ve Türk mühendislerimiz tarafından geliştirilen Taro ile hem perakende sektöründe teknolojik anlamda bir ilki gerçekleştirmiş olduk hem de teknolojimizi 12 aydan kısa bir sürede uygulamaya geçirerek müşterilerimize de çalışanlarımıza da fayda sağladık. Kullanıcı dostu bir tasarıma sahip olan robotumuz Taro, online sipariş veren müşterilerimizin ürünlerini 5 kat daha hızlı ve hatasız bir şekilde topluyor ve aynı anda 3 siparişi birden alabiliyor. Migros, Migros Sanal Market siparişlerinin %50'sini TARO ile hazırlıyor. Sektörde bir ilk olan bu teknolojimizi dünya perakendesine kazandırmak için ihracatını da yapmayı planlıyoruz.



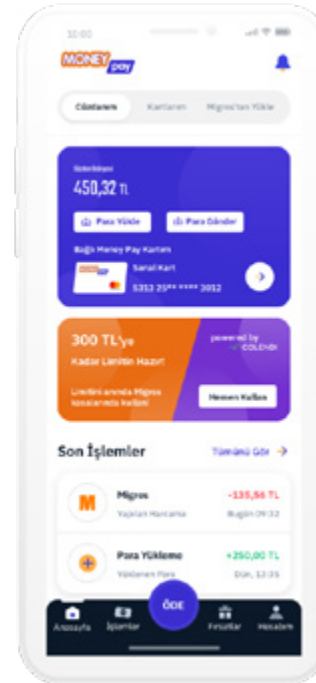
› Müşterilerimizin alışverişlerini pratik bir şekilde tamamlamalarına olanak sağlayan **MKolay** uygulamamızı, her geçen gün değişen ve gelişen müşteri beklentilerini dikkate alarak yeniden tasarladık. Ayrıca, **MKolay** uygulamasının geçerli olduğu mağaza sayısını da 121'e yükselttik. Müşterilerimizin alışverişlerindeki ödeme aşamasını, Jet kasalar ile bir araya getirerek hızlı, güvenli ve temassız bir alışveriş deneyimi tasarladık.

Mkolay



MONEY pay

› Müşterilerimizin finansal çözümlere güvenle, hızlı ve kolay bir şekilde erişebilmesini hedefleyen **MoneyPay** aracılığı ile ödeme seçenekleri konusunda bir ilki müşterilerimize sunduk. Bu yenilik ile **MoneyPay**, ilk aşamada Migros müşterileri için özel olarak tanımlanan hazır limitlerini kullanarak "**alışverişi şimdi, ödemeyi sonra yap**" seçeneğini kullanıma sunuyor. Bu seçenek sayesinde müşterilerimiz ödemelerini mağazada MoneyPay QR kod ile gerçekleştirebiliyor ayrıca Migros Sanal Market uygulamasından yapacağı alışverişlerde de MoneyPay üzerinden kendilerine tanımlanan hazır limit veya cüzdan bakiyesi ile ödeme yapabiliyor.



› Self servis hizmeti sağlayan **MKolay Kantin** formatını hayata geçirdik. İş yerlerinde, ofislerde veya plazalarda kullanıcılarımız ortamlarından ayrılmadan, uygulama üzerinden hazır limitlerini, kredi kartlarını veya MoneyPay bakiyelerini kullanarak ödeme yapabiliyor ve faturalarını da SMS üzerinden alıyorlar.

› Çalışanlarımızın bilgisayarda yaptığı tekrarlayan, rutin ve işlem hacmi geniş işleri otomatikleştirerek robotlar tarafından yapılmasını sağlayan Robotik Süreç Otomasyonu (RPA) projesini hayata geçirdik. Proje kapsamında, 8 farklı departmanın 34 iş sürecinin robotlar ile yapılmasını sağlayarak, ayda ortalama 11 personelimizin bir günlük mesai süresi kadar bir kazanım elde ettik.



› Ürün güvenilirliğini ve izlenebilirliğini sağlamak için Vodafone iş birliğiyle çiftçilerimizin cep telefonları üzerinden tarlalarının durumunu, toprağın nemini ve ihtiyaçlarını kontrol edebilecekleri Dijital Tarım İstasyonları kurmaya başladık. Projeye başlanırken 12 istasyonun satın alımını gerçekleştirdik ve çiftçilerimizin arazilerine kurulumları tamamladık. Çiftçiler, bu istasyonları tarımsal üretimlerinde karar destek mekanizması olarak kullanarak sulama, gübreleme, ilaçlama vb. planlama noktalarında bu istasyondan sağlanan verilerden destek alıyor. Aynı zamanda yalnızca gerekli zamanlar için sulama uyarısı yapan Dijital Tarım İstasyonları ile su ve elektrik israfının da önüne geçiyoruz.

- › Müşterilerimizin temel ihtiyacı olan ürünlere 7/24 erişimini sağlamak amacıyla otomat formatındaki self servis mağazalarımızın pilotunu yaptık.
- › İlk resmi sponsoru olduğumuz E-Spor Kulüpler Birliği'nin dışında, **Migros E-Spor platformunu** hayata geçirdik ve kendi e-spor turnuvalarımızı düzenlemeye başladık.

'Migros E-Spor Turnuvası'nda ikinci sezon heyecanı başlıyor

Oyun severler tarafından yoğun ilgi gören Migros e-spor turnuvalarında ikinci sezon heyecanı yarın başlıyor.

DÜNYA Haber Merkezi | YAYINLAMA | GÜNCELLEME
 dunya@dunya.com | 26 Kasım 2020 13:18 | 26 Kasım 2020 13:26



- › Stok tutarsızlığı ihtimalini hesaplayan ve kamera sistemiyle ürünleri izleyen yapay zeka destekli bir sistem kullanmaya başladık. Microsoft ve Motiwe iş birliğinde geliştirdiğimiz sistem ile ürünlerimizin kamera aracılığıyla incelenmesi sayesinde ürün bulunluğunu artırdık.



Ürün Bilgilerinin Şeffaf ve Hızlı Akışı



Migros olarak, bütün süreçlerimizde olduğu gibi ürün içerikleriyle ilgili süreçlerimizi de sorumluluk ve şeffaflık ile yürütmeye çalışıyoruz.

Müşterilerimizin ürün içerikleri ile ilgili detaylı ve doğru bilgiye ulaşmalarını sağlamak için çeşitli çalışmalar gerçekleştiriyoruz. Raporlama yılında bu doğrultuda gerçekleştirdiğimiz çalışmalarımızı sürdürerek 387 özgün markalı gıda ürünümüzün enerji, karbonhidrat, şeker, protein, lif, yağ ve tuz miktarları hakkındaki bilgilerini ürünlerin ambalaj etiketlerinde müşterilerimizle paylaştık. Bunların yanı sıra, özgün markalı 110 gıda dışı ürünümüzün kullanım şeklini anlatan bilgilendirmeler de bulunuyor.

Bilinçli alışverişi desteklemek amacıyla gerçekleştirdiğimiz bir başka çalışmamız doğrultusunda ise, esnek ve hızlı büyüeyebilen teknolojik altyapımız sayesinde, online kanallarımız üzerinden satışa sunduğumuz ürünlere dair

bilgilere kolay ve hızlı erişim sağlanmasını hedefliyoruz. Türk Gıda Kodeksi Gıda Etiketleme ve Tüketicileri Bilgilendirme Yönetmeliği'nde "mesafeli satış" başlığı altında yapılan yasal düzenleme 01.01.2020 tarihi itibarıyla yürürlüğe girdi. Bu yasal düzenleme doğrultusunda, tedarikçilerimiz ile iş birliği içinde çalışmalar yürütüyor ve online satışını yaptığımız tüm gıda ürünlerinin, ilgili yönetmelikte belirtilen etiket bilgilerini müşterilerimizle açıkça paylaşıyoruz.

Müşterilerimize her zaman kaliteli, sağlıklı ve taptaze ürünleri, en hızlı şekilde sunma prensibiyle faaliyetlerimize devam ediyoruz. Blockchain ile Meyve Sebze Şeffaflık Projesi adı altında AR-GE ve alt yapı çalışmalarını başlattığımız, 2020 yılında müşterilerimizin kullanımına sunduğumuz Migros Blockchain platformu ile satışa sunduğumuz gıda ürünlerinin tarladan mağaza raflarına kadar geçen

tedarik süreci boyunca şeffaflık sağlamaya başladık. Müşterilerimiz, Migros Money uygulaması üzerinden cep telefonları ile meyve sebze reyonunda yer alan MB logosu olan ürünlerdeki etiketlerin üzerinde bulunan QR kodu okutarak blockchain alt yapısı ile ürüne dair hareketler ve süreçler hakkında bilgileri görüntüleyebilmektedir. Bu uygulamamız aracılığı ile 2021 yılı boyunca 2.984 kullanıcılarımız tarafından toplam 32.915 sorgulama gerçekleştirildi. Aynı zamanda, uygulamamızda, iyi tarım ve organik tarım gibi sertifika sahibi ürünlerimizin, sertifika bilgilerinin de erişilebilir olması için çalışmalarımıza başladık. 2022 yılı içerisinde çalışmamızı müşterilerimizin kullanımına sunmayı hedefliyoruz.

Tedarikçilerimizle iş birliğinde yürüttüğümüz, ürünlerimizin etiket bilgilerini müşterilerimizle açıkça paylaştığımız çalışmamızın detaylarına raporumuzun '**Ürünlerin Kalite Kontrol Süreçlerimiz**' bölümünden ulaşabilirsiniz.



Veri Tutarlılığı ve Şeffaflığı Yol Haritası

Müşterilerimiz için sektörde ilkleri başarmayı ve sektörü ileriye taşımayı kendimize görev ediniyor, şeffaflık, sorumluluk ve hesap verilebilirlik değerlerimiz doğrultusunda çalışmalar yürütüyoruz. 2017 yılı itibarıyla, "Ürün Verilerinin Dijitalleştirilmesi ve Standartlaştırılması" projesinin Türkiye'deki liderliğini üstlenmiş bulunuyoruz. Bütün ürünler gibi perakende ürünleri kapsamında da tüketicilerin güvenilir ve doğru bilgiye online ortamdan hızlı bir şekilde erişebilmesi için üretici, perakendeci ve tüketici arasında sağlıklı ve tutarlı ilerleyen bir altyapı sağlanmalıdır. Bu altyapı da ancak şeffaf, tutarlı ve güvenilir bir veri akışı sayesinde oluşturulur. Biz de bu veri akışını oluşturmak ve müşterilerimizin şeffaf ürün bilgilendirmesi sayesinde bilinçli alışveriş yapmalarını desteklemek adına çeşitli çalışmalar sürdürüyoruz.

İcra Başkanımız hem GS1 Global hem GS1 Türkiye'nin Yönetim Kurulu üyeliğini üstleniyor. Consumer Goods Forum (CGF) tarafından başlatılmış olan projenin Türkiye ayağındaki çalışmalarını, GS1 Türkiye firması ile iş birliği içerisinde yürütüyoruz. Firmalara destek sağlamak ve firmaların uygulamalarını kolaylaştırmak amacıyla ulusal düzenlemeler yapan bir kuruluş olan GS1 Türkiye, barkod sistemi aracılığıyla, projede yer alan CGF üyesi şirketlere, ürünlerin tamamının veri akışının şeffaf ve tutarlı bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlıyor. İlk olarak perakendeciler, satılan her ürün için 7 temel parametresi bulunan barkodu GS1'e doğrulatıyor. Barkodun GS1 tarafından doğrulanması sonrasında, sistem üzerinden küresel standartlarda bir veri seti oluşturulmuş oluyor. Bunlara ek olarak, dünyanın herhangi bir yerindeki bir üretici ürün barkoduna yeni bir bilgi girdiğinde, sistem anlık olarak perakendecilerin de bu bilgilere kendi ekranlarından ulaşabilmesini sağlıyor.



Ürün verilerinin standartlaştırılması ve dijitalleşmesi çalışmaları ise şu şekilde gerçekleşiyor:

- Sanal pazar yerlerinin ve perakendecilerin sattığı her ürünün 7 temel parametreye sahip barkodu GS1 tarafından doğrulanıyor.
- Küresel veri modeli sayesinde her ürün için küresel çapta geçerli olacak, standart bir veri seti oluşturuluyor.
- Her ülke ürünlere özel oluşturulmuş olan veri setleri üzerine kendi pazarlarında ihtiyaç duyulan temel özellikleri ekleyerek ülke veri setini belirliyor.
- Üreticiler ve perakendeciler arasındaki veri akışı tek platform üzerinden ilerleyerek verimlilik ve veri tutarlılığı sağlanıyor. Üreticiler, ürün ve hizmetlerini tüketicilere daha net, iyi ve aracısız şekilde aktarabiliyor, gerekli bilgilere ulaşabilen tüketici ise bu sayede daha bilinçli alışveriş kararı veriyor.

Perakende sektörüne örnek olmak amacıyla, Migros olarak, biz de çalışmalarımıza başladık. 2021 sonunda sattığımız bütün ürünlerin GS1 tarafından verilmiş, geçerli bir barkodu bulunmasını hedefliyorduk. Bu kapsamda, özgün markalı gıda ürünlerimizin tamamının 7 temel parametresini GS1 sistemine tanımladık. 2021 sonu itibarıyla, 278 tedarikçimizin iş birliği ile toplamda 5.717 ürününün 7 temel ürün bilgisi GS1 sistemine tanımlandı ve bunların 3.800 tanesi doğrulandı. Tedarikçilerimizin desteği doğrultusunda bu çalışmanın 2030 yılına kadar tamamlanması hedefleniyor. Bunun yanı sıra, GS1'in 2027 yılı için hedeflediği 2D barkod sistemini de yakından takip ediyoruz.



Gizlilik ve Veri Güvenliği



Bilgi Teknolojileri ve İş Geliştirme Genel Müdür Yardımcısı ile Bilgi Güvenliği, Hukuk, CRM, Müşteri Etkileşimi, Satış, İK, Endüstri İlişkileri ve Muhasebe birimlerinin temsilcilerinin yer aldığı KVKK (Kişisel Verileri Koruma Kanunu) Komitemiz, veri güvenliği ve gizliliği ve kişisel verilerin korunması çerçevesindeki konuları değerlendiriyor ve süreç yönetimi sağlıyor. Komitemizin kararları doğrultusunda İç Denetim departmanımız gerekli durumlarda denetimler gerçekleştiriyor.

Ağ Sistem ve Güvenlik Altyapıları departmanımıza bağlı çalışan ve yöneticilerimizin hedefleri arasında bilgi güvenliği yer alıyor. Tüm hedeflerinin içerisinde %5 – 15 oranında ağırlığa sahip olan bu hedefler yıllık performans primlerini doğrudan etkiliyor.

Bütün çalışanlarımızın, müşterilerimiz için önem arz eden, gizlilik ve veri güvenliği konularında yetkinliklerini artırmak için Şirketimiz içerisinde çeşitli eğitimler ve çalışmalar düzenliyoruz. 2021 yılı içerisinde, 'Kişisel Verilerin Korunması Kanunu' kapsamında gerçekleştirdiğimiz eğitime Şirketimizden 26.566 kişi tamamladı. Şirketimizin siber esnekliğine ve teknolojik gelişimine katkı sağlayacak, gizlilik ve güvenliği artıracak çalışmalarımız bulunuyor. Ağ trafik tabanlı anomali algılama sistemimiz, hızlı ve esnek büyüeyebilen teknolojik altyapımız ve güvenlik izleme merkezimiz ile 7/24 tehdit izleme ve raporlama bunlardan birkaçını oluşturuyor. Ayrıca, Şirketimiz bünyesinde "Bilgi Güvenliği Farkındalık" eğitimleri verip farkındalığı artırıyor ve tedarikçilerimize özel sistemlere girişlerde çift faktörlü koruma kullanarak süreçle daha güvenli hale getiriyoruz. Migros olarak, müşterilerimizin güvende hissetmeleri ve

istekleri en çok dikkat ettiğimiz konular arasında yer alıyor. Bu konulara verdiğimiz önemin bir çıktısı olarak, 2021 yılında tarafımıza resmi makamlar tarafından kişisel veri güvenliğinin ihlaline dair bir bildirim yapılmadı. Bunun yanı sıra, müşterilerimizin talepte bulunmaları durumunda, yönetmelik ve mevzuatlar gereğince aksiyon olarak tüm verilerinin silinmesini sağlıyoruz. 2021 yılında, toplam 419 müşterimizin kişisel bilgileri, talepleri doğrultusunda silindi. Bunlara ek olarak, 2021 yılında toplam 155 müşterimizin ilgili kişi hakları kapsamında kişisel verilerine ilişkin bilgi talepleri cevaplandı. 2021 yılında, bilgi güvenliği ve siber saldırı nedeniyle ödediğimiz herhangi bir ceza bulunmamaktadır.

Bilgi güvenliği ve siber güvenlik süreç, alt yapı ve sistemlerimiz sürekli olarak iç testlere ve 3. taraf kuruluşlarca dış denetimlere tabi tutuluyor. Denetim sıklıkları sistemlerin kritikliğine göre belirleniyor. Dışa açık sistemlerde sürekli otomatize testlerin yanı sıra her kritik güncelleme sonrası manuel testler yapılıyor. Yaklaşık 20 farklı senaryo için iç ve dış sistemlerimize yılda ortalama 1-2 defa denetimler yapılıyor. Ayrıca, regülasyonlara uyum süreçleri kapsamında her yıl 1 PCI-DSS (Ödeme Kartı Endüstrisi Veri Güvenliği Standardı) kapsamında denetim gerçekleştiriliyor. Siber vaka halinde çözüm ve kriz yönetim prosedürlerimiz mevcuttur. 2021 yılında Bilgi Güvenliği ve Siber Güvenliği kapsamında herhangi bir veri ihlali vakası yaşanmamıştır.

Aydınlatıcı bilgileri ve kişisel verilerin korunmasıyla ilgili olan tüm güncelleme ve bilgilendirmelere **kurumsal web sitemizden** ulaşabilirsiniz.

Şeffaflık ve güvenilirlik, Şirketimizde müşterilerimize sağladığımız değerlerin başında geliyor. Bu doğrultuda; **Gizlilik ve Veri Güvenliği Politikamız, Kişisel Verileri Saklama ve İmha Politikamız, Kişisel Verilerin Korunması ve İşlenmesi Politikamız** ve süreçleri dikkate alarak hazırladığımız Aydınlatma Metinlerimiz ile müşterilerimize, toplanan verileri, bu verilerin kullanım ve talep edilme amacını detaylı olarak açıklıyoruz. Aynı zamanda, kişisel verilerin güvenliğinin sağlanmasını, verilerin saklanmasını ve imha etme süreçlerini de paylaşıyoruz. Siber güvenlik ve bilgi güvenliği stratejilerimiz Yönetim Kurulunda gözden geçiriliyor.



Sorumlu ve Şeffaf Yönetişim Yaklaşımımız

- Değer Yaratma Odaklı Yönetişim Anlayışımız
- Risk Yönetimimiz
- İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum
- Paydaşlarımızla İletişim
- Üyelikler, İş Birlikleri ve Girişimlerimiz

Değer Yaratma Odaklı Yönetişim Anlayışımız

Migros olarak, kurulduğumuz günden bu yana tüm faaliyetlerimizi şeffaflık, sorumluluk, duyarlılık ve verimlilik odaklı yürütüyoruz. Yarın için bugünden adımlar atmanın önemini farkında olarak sürdürülebilirliği iş yapış şeklinin merkezine alıyor ve tüm paydaşlarımızın ihtiyaç ve beklentilerini göz önünde bulundurarak uzun vadeli değer yaratma odağıyla hareket ediyoruz. Bu doğrultuda 2021 yılında stratejilerimizde güncellemeler yaparak; **eşsiz alışveriş deneyimi, çok kanallı büyüme, sürdürülebilir ekosistem ve rekabetçi, kazanan kurum kültürü** olmak üzere 4 ana stratejimizi belirledik. Her zaman müşterilerimizin temel ihtiyaçlarını en kaliteli şekilde sunmak ve öncü uygulamalarımızla bütün müşterilerimize benzersiz bir alışveriş deneyimi yaşatmak için çalışıyoruz.

Çalışmalarımızla direkt olarak etki ettiğimiz alanlarda ekonomik, sosyal ve çevresel önceliklerimizi belirliyoruz ve mevcut durumumuzu ölçerek kendimize gelişim hedefleri koyuyoruz. Ana stratejilerimiz doğrultusunda ilerlemenin yanı sıra Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na hizmet ediyor, ulusal hedefler ve Türkiye Yeşil Mutabakat Eylem Planı doğrultusunda çalışmalarımızı yönlendiriyor ve sürdürülebilirlik alanında kendimize belirlediğimiz yolu Migros İyi Gelecek Planımız çerçevesinde tüm paydaşlarımızla şeffaf bir şekilde paylaşıyoruz.


Değer zincirimizdeki tüm paydaşlarımızın ihtiyaçlarını gözeterek paydaşlarımızla birlikte büyümeyi hedefliyoruz. **Bugün ve burada sağladığımız faydayı zaman ve mekandan bağımsız olarak sürekli hale getirebilmeyi ve yarattığımız pozitif dönüşümle tüm paydaşlarımız için sürdürülebilir ekonomik değer yaratmayı amaçlıyoruz.** Tüm iş kararlarımızı alırken öncelikle sürdürülebilirlik yaklaşımımızla uyumunu değerlendiriyoruz. Faaliyetlerimiz kapsamında ihtiyaç duyduğumuz kaynakları verimli, faydalı ve en etkin kullanacak şekilde planlıyoruz.


Değer yaratmaya odaklı yönetim anlayışımız ile sadece müşterilerimize değil tüm paydaşlarımıza daha iyi hizmet verebilmek için çalışıyoruz. Bu kapsamda, sahip olduğumuz sorumlu ve şeffaf yönetim anlayışımız çerçevesinde tüm faaliyetlerimizi etkili biçimde yönetiyoruz. Şirketimiz bünyesinde gerekli komiteleri ve departmanları kurarak hareket ediyoruz. Yönetim Kurulumuz çerçevesinde stratejilerimize yönelik kurduğumuz komiteler ve departmanlar ile iş modelimizi, performansımızı ve sürdürülebilir iş odağımızı doğruluk ve şeffaflık ilkeleri ile yansıtıyoruz.



Entegre Yönetişim Modelimiz

Genel Kurul tarafından seçilen Migros Yönetim Kurulu, şirketimizde en üst düzey stratejik kararları alma ve kontrol organıdır. Yönetim Kurulumuz, kurumsal yönetim ilkelerimiz paralelinde, risk ve getiri arasındaki dengeyi, büyüme ve şirket faydasını gözeterek Şirketimizin adil, sorumlu, şeffaf ve hesap verebilir biçimde yönetiminden sorumludur. Kurumsal Yönetim, Riskin Erken Teşhisi ve Denetim Komitemiz TTK ve SPK mevzuatı gereklilikleriyle uyumludur. İcra Başkanımıza; Etik Üst Kurulumuz, İSG Kurulumuz, Sürdürülebilirlik Komitemiz ve Yönetim Takımımız bağlıdır.

Komitelerimizin üyelerine, yapısına ve çalışma esaslarına yönelik detaylı bilgiye **kurumsal web sitemizden** ve **2021 yılı Faaliyet Raporumuzdan** ulaşabilirsiniz. 

İşleyişimiz ve yönetimimize ait ayrıntılı bilgiye ise **Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporumuzdan** ulaşabilirsiniz. 




Yönetim Kurulumuz

Yönetim Kurulumuzda* tamamı perakende sektöründe deneyimli olan 1'i kadın** olmak üzere 12 üyemiz bulunuyor ve üyeler bir sonraki yılın Genel Kurul Toplantısı'na kadar 1 yıl süreyle görev yapmak üzere seçiliyor. Yönetim Kurulumuzdaki üyelerimizden 4'ü, Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) Kurumsal Yönetim Tebliği'nde bulunan bağımsızlık şartlarını yerine getiriyor ve bağımsız üye olma özelliği taşıyor. Yönetim Kurulumuz yılda en az 8 kez toplantı düzenliyor. Bağımsız Yönetim Kurulu üyelerimizin ücretleri, her yıl düzenli olarak gerçekleştirilen olağan Genel Kurul Toplantısında Genel Kurul tarafından belirlenir. Şirketimizin Yönetim Kurulu Başkanlığı ve İcra Başkanlığı görevi aynı kişilerce yerine getirilmemektedir. Bununla birlikte, İcra Başkanımız dışındaki Yönetim Kurulu üyelerimiz icracı bir göreve sahip değildir. Yönetim Kurulu üyelerimiz seçtikleri Genel Kurul'da daha kısa bir süre tespit edilmemişse en çok 3 sene için seçilirler. Görev süresi biten Yönetim Kurulu üyeleri yeniden seçilebilirler. 2021 yılı **Olağan Genel Kurul Toplantısında** 1 yıl süre ile görev yapmak üzere seçilmişlerdir. Bununla birlikte, Yönetim Kurulumuz performans değerlendirmesine tabi tutulmaktadır.

Migros Kurumsal Yönetim Komitesi'nin tavsiye kararı ile Yönetim Kurulumuzda asgari %25 oranında kadın üyenin görev alması hedeflenmektedir. Bu doğrultuda, Yönetim Kurulumuzun yapısı her yıl gözden geçiriliyor ve konuyla ilgili planlamalar gerçekleştiriliyor.



Yönetim Kurulu üyelerimizin toplantılara katılım oranı %80'dir. Üyelerimiz Yönetim Kurulu toplantılarına asaleten katılıyor, fiziken katılmayan üyeler elektronik ortamda da toplantıya katılabiliyor. Ayrıca, Yönetim Kurulumuza bağlı Denetimden Sorumlu, Riskin Erken Teşhisi ve Kurumsal Yönetim Komitelerimizin toplantıları, online katılım imkanı sebebiyle genellikle tam katılım ile gerçekleşiyor.

*Yönetim Kurulu seçim süreci ile ilgili bilgiler **2021 Faaliyet Raporumuzda** yer almaktadır. **Yönetim Kurulu Üyeleri ile CEO ve Üst Yönetim ücretlendirilmesi** ilgili detaylı bilgiye **Ücretlendirme Politikası'ndan** ulaşabilirsiniz. 

**Yönetim Kurulunda kadın oranı %8,3'tür.

Kurumsal Yönetim Komitemiz

Kurumsal Yönetim Komitemiz, Sermaye Piyasası mevzuatı çerçevesinde kurulmuş olup Yönetim Kurulu'na bağlı olarak faaliyetlerini sürdürüyor. Komitenin amacı, Şirketimizde kurumsal yönetim ilkelerinin uygulanıp uygulanmadığını, uygulanmıyor ise gerekçesini ve bu prensiplere tam olarak uymama dolayısıyla meydana gelen çıkar çatışmalarını tespit ederek, Yönetim Kurulu'na kurumsal yönetim uygulamalarını iyileştirici tavsiyelerde bulunmak ve Yatırımcı İlişkileri Departmanı'nın çalışmalarını gözetmektir. Komitemiz, en az 2 üyeden oluşur ve üye sayısının yarısından bir fazlasının katılımı ile toplanır, oy çokluğu ile karar alır ve en az 3 ay aralıklarla yılda en az 4 kere toplanır.

Kurumsal Yönetim Komitesi Başkanı, bağımsız Yönetim Kurulu üyeleri arasından seçilir. Gerekliğinde Yönetim Kurulu üyesi olmayan, konusunda uzman kişilere Komite'de yer verilebilir ve ihtiyaç gördüğü konularda bağımsız uzman görüşlerinden yararlanılabilir. Kurumsal Yönetim Komitesi'nin görevlerini yerine getirmesi için gereken her türlü kaynak ve destek Yönetim Kurulu tarafından sağlanır. Gerçekleşen toplantılar sonucu tutulan toplantı tutanakları ve yapılan çalışmalar Yönetim Kurulu'na tavsiyeler niteliğinde sunulur ancak ilgili konularda nihai karar mercii Yönetim Kurulu'dur. Kurumsal Yönetim Komitemiz, Kurumsal Yönetim Tebliği gereğince aynı zamanda Aday Gösterme Komitesi ve Ücret Komitesinin görevlerini de yerine getiriyor.

Riskin Erken Teşhisi Komitemiz

Risklerin yönetiminde, takibinde ve denetlenmesinde İcra Başkanımızdan sonra en yüksek sorumluluğa sahip olan komitemiz, ilgili birimler tarafından analiz ve takibi gerçekleştirilen değişimleri gözlemliyor ve yılda en az altı kez gerçekleştirilen toplantılarda uygun aksiyonların alınıp alınmadığını değerlendiriyor.

Risk Yönetimi Birimimiz: Mali İşler Genel Müdür Yardımcımız ve Riskin Erken Teşhisi Komitemiz ile ortak çalışan birimimiz; şirketimizin varlığını, gelişmesini ve devamlılığını uzun veya kısa vadede tehlikeye düşürebilecek risklerin erken teşhisi, tespit edilmiş olan risklerle ilgili hızlı bir biçimde gerekli önlemlerin alınması ve uygulanması noktalarında faaliyetlerini sürdürüyor. Şirketimizin stratejik iş hedeflerinin gerçekleştirilmesine engel olabilecek risklerin öngörülmesi, bu riskleri oluşturan faktörlerin takip edilebilmesi, risklerin meydana gelme olasılığı ile etkilerinin belirlenmesi ve ölçülebilmesi amacıyla oluşturulmuş çeşitli risk göstergeleri takip ediliyor. Bu konular, Risk Yönetimi Birimimizin hedeflerinin içerisinde %40, bağlı olduğu Mali İşler Genel Müdür Yardımcımızın hedeflerinde %5 ağırlığa sahiptir ve yıllık performans primlerini doğrudan etkiliyor.



Denetimden Sorumlu Komitemiz

Denetimden Sorumlu Komitemiz, iki Bağımsız Yönetim Kurulu üyemizden oluşuyor. Şirketimizin muhasebe sistemini ve finansal bilgilerinin kamuya açıklanmasını denetlerken, bağımsız denetimin ve Şirketimizin iç kontrol ve iç denetim sistemlerinin işleyişinin ve etkinliğinin gözetimini yapıyor. Yılda en az dört kez toplanarak toplantı sonuçlarını Yönetim Kurulumuza sunuyor.

İç Denetim Departmanımız: Yıl boyunca yapılan iç denetimler kapsamında, şirketimizin yürüttüğü faaliyetler araştırılıyor ve inceleniyor. Günlük ve aylık faaliyetlerin incelenmesi ile elde edilen verilere bağlı olarak sorgulamalar yapılması ve çalışanlarımızın rüşvet açısından yüksek risk teşkil eden görevleri ile yolsuzluk risklerinin değerlendirilmeye alınması görevini üstleniyor. Usulsüzlüğe sebep olacak bir durum tespit edildiğinde ise gerekli önlemlerin alınabilmesi için İç Denetim Departmanımız tarafından detaylı inceleme yapılıyor, gereken hukuki süreç takip ediliyor, gerekli olması durumunda konu ile ilgili paydaşlar bilgilendiriliyor ve düzenin sağlanabilmesi için öneriler sunuluyor. İç Denetim Departmanımız, gerçekleştirdiği denetimlerde rüşvet ve yolsuzlukla mücadele, etik ve insan haklarına uyum konuları dahilinde önem arz eden tüm bulgu, sonuç ve analizleri düzenli ve işlevsel olarak Denetimden Sorumlu Komitemize aktarıyor.

2021 yılında, Denetimden Sorumlu Komitemizce onaylanan denetimler İç Denetim Departmanımızca gerçekleştirilerek tespit edilen bulgular her 3 ayda bir Komitemiz ile paylaşıldı. Ayrıca, Üst Yönetime bildirilmiş ve alınacak tedbirler hakkında mutabakata varılmış hususların kontrol denetimleri de gerçekleştirildi.



Geçmiş yıllarda olduğu gibi 2021 yılında da İç Denetim Departmanımız, Uluslararası İç Denetim Enstitüsü'nün (IIA) standartları ve etik kurallarına uyum sağlayacak şekilde faaliyetlerini gerçekleştirdi. TSE tarafından gerçekleştirilen denetimlerin sonucunda "İç Denetim, Danışmanlık ve Güvence" kapsamındaki faaliyetlerin bir rutin haline getirilip standardize edilmesi ve sürekli gelişen bir yapı kurulması adına 2021 yılında da TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Belgesi'nin devamlılığı sağlandı.

Her yıl güncellenen Denetim Evreni kapsamında 3 yılda tamamlanacak şekilde denetim planlarımız çıkarılıyor ve Denetimden Sorumlu Komitemizin onayıyla gerçekleştiriliyor.

Genel Kurul

Hissedarlarımızın katılımı ile her yıl 1 kez **Olağan Genel Kurul Toplantısı** düzenliyoruz. Ek olarak yatırımcılara yönelik yılda en az 4 kez yatırımcı telekonferansları gerçekleştiriyoruz. Yıllık Genel Kurul Toplantı ilanı ile ilgili SPK mevzuatında yer alan "Genel Kurul Toplantı ilanı toplantı tarihinden asgari üç hafta önceden yapılır" maddesine uyum sağlıyoruz.

Şirketimizde oy hakkında imtiyaz yoktur ve tüm oylar eşittir. Her pay sahibi, Genel Kurul toplantısında hissesi oranında oy hakkına sahiptir. Oy hakları ile ilgili detay bilgi **Genel Kurul Bilgilendirme dokümanında** yer almaktadır. Genel Kurul toplantılarında oylama hem toplantı salonunda fiziki olarak hem de elektronik ortamda eş zamanlı başlatılır. Ayrıca, **Migros Ana Sözleşmesi'nde** birikimli kullanımına ilişkin zorlaştırıcı bir hüküm yoktur.

Hissedarların, birleşme ve devralmalar gibi önemli şirket geçişlerini onaylama haklarına ilişkin **SPK mevzuatına** uygun şekilde söz konusu işlemin esaslarının belirlendiği bir Yönetim Kurulu kararı alınması ve bu işlemin Genel Kurulda hissedarların onayına sunulması zorunludur.



Yönetim Takımımız

İcra Başkanımıza bağlı olarak farklı fonksiyonların bir araya gelmesiyle oluşturulan Yönetim Takımımız, Migros'un stratejileri ve misyonu doğrultusunda sürdürülebilir kalite ve sektörel öncülüğü sağlamak üzere; müşterilerimize daha modern, güvenilir, ekonomik ve yüksek kalitede hizmet sunulması için şirket yönetim kararlarına yön vermektedir.

Yönetim Takımımız ile ilgili detaylı bilgiye **kurumsal web sitemizden** ulaşabilirsiniz. Ayrıca; Kurumsal İletişim, Hukuk Hizmetleri ve İç Denetim Direktörlerimiz, İcra Başkanımıza doğrudan bağlıdır. Yönetim Takımımızın 9 üyesinden biri kadındır. İcra Başkanımıza doğrudan raporlama yapan tüm üst yöneticilerin 3'ü kadındır.

Sürdürülebilirlik Komitemiz

Yönetim Kurulumuz adına İcra Başkanımızın görevlendirmesi ile Şirketimizin sürdürülebilirlik alanındaki çalışmalarının yönetimi, uygulaması, takibi ve ölçülmesi Sürdürülebilirlik Komitemiz tarafından gerçekleştiriliyor. 2021 yılı itibarıyla, Sürdürülebilirlik Komitesi Başkanlığını, Kurumsal İletişim Direktörümüz üstlenmiştir.

Sürdürülebilirlik Komitemizin Çalışma Esasları şu şekildedir:

Sürdürülebilirlik konusu tüm çalışanlarımızın temel sorumluluğunda ve bu sorumluluk yukarıdan aşağıya ve aşağıdan yukarıya yönelen şekilde dağılıyor. Sürdürülebilirlik Komitesi Başkanı, İcra Başkanımız tarafından görevlendiriliyor. Sürdürülebilirlik Komitemizde, Şirketimizin tüm departmanlarının direktör ve grup müdürleri doğal üye olarak yer alıyor. Ayrıca departman üst yöneticilerinin yönlendirdiği, sürdürülebilirlik alanında aktif olarak görev alan kişiler de Komite'ye katılıyor. Bu doğrultuda, Sürdürülebilirlik Komitesi'nde tüm ana fonksiyonlardan en az birer temsilci bulunması ve tartışmaların eşit katılım esasına dayalı bir şekilde, demokratik bir çerçevede gerçekleşmesi sağlanıyor. Sürdürülebilirlik Komitemiz, Şirketimizin ana stratejileri doğrultusunda kısa ve orta / uzun vadeli hedefleri belirliyor ve Üst Yönetime sunuyor. Daha sonra ana hedefler Yönetim Kurulu'na sunuluyor, alınan görüş doğrultusunda son haline getirilen ana sürdürülebilirlik hedefler, Yönetim Kurulu kararı ile taahhüt altına alınıyor. Tüm departmanlarımızın yıllık hedeflerinden en az birinin, Şirketimizin ana hedeflerini destekleyecek şekilde, sürdürülebilirlik alanında olması bekleniyor.

Sürdürülebilirlik alanındaki tüm karar ve çalışmalarımızı ulusal ve uluslararası performans göstergeleri (KPI) doğrultusunda değerlendiriyor ve yıllık performanslarımızı şeffaf bir şekilde paydaşlarımıza ve sürdürülebilirlik endekslerine yapıyoruz.

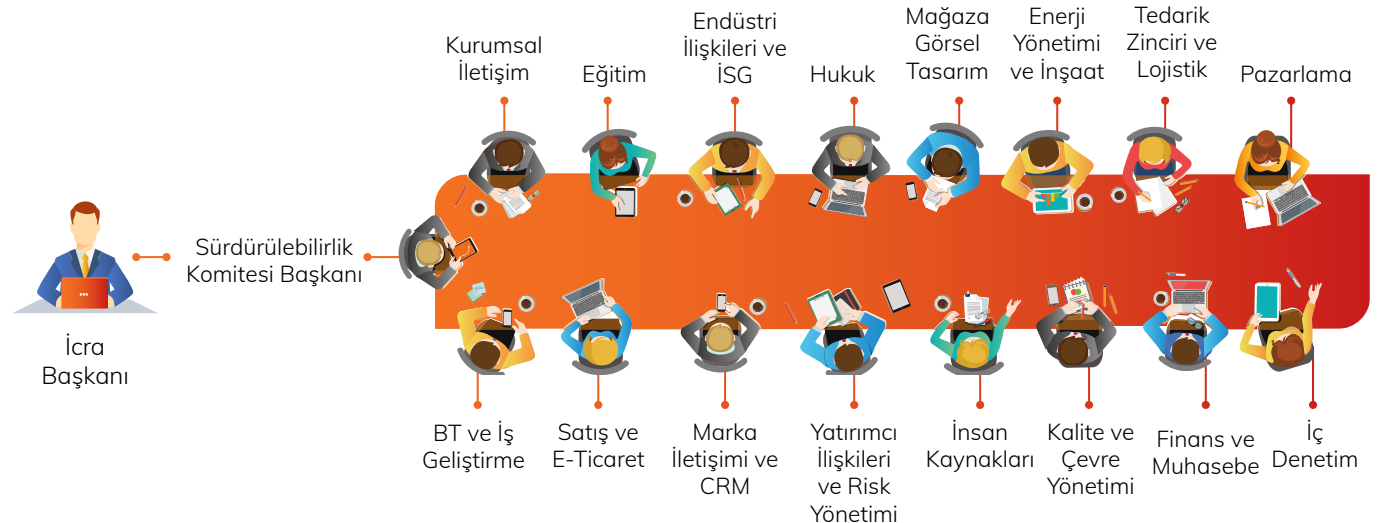
Sürdürülebilirlik Komitemizin üyelerinin tamamı, yılda en az 2 kere bir araya gelerek büyük değerlendirme toplantısı yapıyor. Ayrıca belirlenen konularda alt komiteler kurularak konu odaklı çalışmalar yapıyor ve sonuçları Sürdürülebilirlik Komitemize raporluyor. Alt Komiteler ihtiyaçlar doğrultusunda daha sıklıkla görüşmeler yapıyor. Sürdürülebilirlik Komitemiz ve bağlı alt komiteler, Şirketimizin sürdürülebilirlik alanındaki çalışmalarını, süreç değerlendirmesi ve sonuç analizlerini yılda minimum 4 kez İcra Başkanımıza ve üst yönetime raporluyor.



Sürdürülebilirlik Komitemizin görevleri aşağıdaki gibidir:

- Öncelikli alanlarda gelişim hedeflerinin belirlenmesi, hedeflere yönelik projeler geliştirilmesi ve performans doğrultusunda raporlama yapılması,
- 'Çevre', 'İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği', 'Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele' ve 'Sorumlu Tedarik' politikalarımızın yeterlilik ve etkinliğinin yıllık olarak denetlenmesi,
- Uluslararası ve ulusal arenada, sürdürülebilirlik alanındaki konuların takip ve analizinin gerçekleştirilmesi.

Sürdürülebilirlik Komitemizin Yapısı



İSG Kurulumuz

İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Birimimiz, gerçekleştirdiği birçok çalışmayla iş ortamımızdaki emniyet ve güvenliğin en üst seviyeye çıkmasını hedefliyor. Bu birimimizin direktörü, aynı zamanda İSG temsilcisi olarak görev alıyor. Doğrudan İcra Başkanımıza da raporlama yapabilen İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulumuz; kendi alanında en üst düzey yönetim birimi, İnsan Kaynakları Yönetimi ve ilgili de-

partmanlarımızın üst düzey yöneticilerinden oluşuyor. Bununla beraber İSG Kurulumuzda tam zamanlı veya yasal süreçler çerçevesinde atamaları yapılmış olan iş güvenliği uzmanları ve iş yeri hekimleri de yer alıyor. Kurul, Türkiye genelinde faaliyet gösteren tüm Migros iş yerlerinin İSG süreçlerini düzenli bir şekilde değerlendiriyor.

Etik Üst Kurulumuz

Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikamız, İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği Politikamız ve Migros Etik Kurallarımız kapsamındaki şirket performansımız, Etik Kurulumuz tarafından Etik Üst Kurulumuza raporlanıyor.

Etik Kurulumuz: Kurumsal İletişim, Endüstri İlişkileri, İç Denetim ve Satış direktörlerinden oluşan bu kurul, şirketimizin rüşvet ve yolsuzluk mücadelesi çerçevesinde gerçekleştirilen iç denetim çıktılarını, yüksek düzeyde riskler ve etik ilkelere ilgili konuları değerlendiriyor ve yılda 4 kez toplanıyor. Etik Kurulumuzun Başkanlığını Endüstri İlişkileri Direktörümüz üstleniyor. Şirketimiz iletişim kanallarından ulaşan ihbar, bilgilendirme vb. iletileri inceleyerek şirketimiz etik kurallarımız çerçevesinde inceliyor, değerlendiriyor ve karar veriyor. Etik Kurul ihtiyaç halinde ve en az üç ayda bir olmak üzere toplanır ve çalışmalarını Etik Üst Kurulumuza raporlar.

Etik Üst Kurulumuz: Etik Üst Kurulumuz, İcra Başkanımızın başkanlığında İnsan Kaynakları ve Endüstri İlişkileri, Perakende Operasyonları, Mali İşler Genel Müdür Yardımcılarımız ve Endüstri İlişkileri Direktörümüzden oluşmaktadır. Etik Kurulumuz tarafından iletilen şirket içi etik uyuşmazlıkları değerlendirip tüm şirketi ilgilendiren kararlar almak üzere oluşturulmuş özel işlevli kuruldur. Etik Üst Kurul ihtiyaç halinde ve en az yılda iki defa toplanıyor.

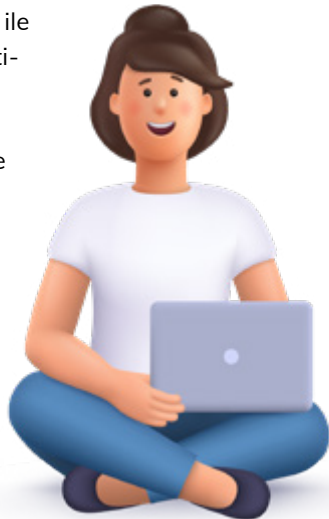


Risk Yönetimimiz

Migros olarak, olası risklerin yönetilebilmesi adına çeşitli aksiyonlar alıyoruz. Risk yönetimi yaklaşımımız doğrultusunda; doğal afetlerin (deprem, yangın, su baskını vb.) yanı sıra siber saldırı zarar tazmin sigortası gibi önem taşıyan konularda sigortalama yapıyoruz. Ayrıca belirli hizmetlerin, birden çok hizmet sağlayıcısından temin edilmesi sayesinde hizmet alım risklerimizi azaltıyoruz.

Risk yönetimine yapılan hassasiyet analizi ve risk testleri kapsamında ana risk konularıyla ilişkili olarak senaryo analizleri yapmakla beraber risk seviyelerini test ediyor ve bu bağlamda gerekli önlemleri alıyoruz. Finansal riskler açısından borçluluk oranlarına yönelik (net borç, toplam borç, Ebidta, net borç/ özkaynak, faaliyet kar marjı, brüt kar marjı ve net kar marjı) temel performans göstergelerini takip ediyoruz. Operasyonel riskler tarafında ise stok seviyesi, kayıp oranı, imha oranı vb. metriklerin takibi ile risk değerlendirmeleri gerçekleştiriyoruz.

Buna ek olarak, Entegre Kalite Yönetim Sistemlerimiz kapsamında kalite, iş sağlığı, gıda güvenliği, müşteri memnuniyeti, çevre yönetim sistemleri çerçevesinde uygunluk yükümlülüklerini, ilgili tarafların beklenti ve ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak, olumlu etkileri artırmak,



istenmeyen etkileri önlemek veya iyileştirmek için şirketimizin süreçlerindeki risk ve fırsatları belirleniyor. Risk tespiti durumunda yönetim planları oluşturuluyor.

Faaliyetlerimiz çerçevesindeki potansiyel risklerin belirlenmesi ve raporlamasında çalışanlarımıza büyük rol veriyoruz. Risk yönetiminiz dahilinde her yıl ilgili departmanlarımızdan üst yönetimimizin risk haritasını oluşturması ve riskleri güncellemesi adına risk kriter bilgilerini topluyoruz. Faaliyetler bazında önemli görülen büyük riskler olması durumunda ilgili birimlerimizce riskler kaydediliyor. Fiziksel riskler için ise İSG birimimizin takip ettiği, çalışanlarımızın doldurduğu olay ve ramak kaza formları bulunuyor. Aynı zamanda, çalışanlarımızdan risk yönetimi çalışmalarıyla ilgili güncellenip geliştirilmesi adına geri bildirimler de alıyoruz. Bu kapsamda çalışanlarımızın ilettiği bildirimler aracılığıyla ilgili departman ile yıllık olarak önemli risk kriterlerini değerlendiriyoruz.

Süreç ve birimlerimizde yer alan ve Şirketimiz için önem teşkil eden operasyonel, fonksiyonel ve finansal performans ile ilgili risklerin yönetilebilmesi adına Migros İç Kontrol Sistemi'nde bu riskler detaylıca tanımlandıktan sonra doğru bilgi aktarımının sağlanması için bağımsız bir şekilde inceleniyor ve inceleme sonuçları Şirketimizin yönetimine sunuluyor.



Ayrıca, risk yönetim ilkelerimiz çerçevesinde çalışanlarımızın farkındalığını artırmak adına çeşitli eğitimler veriliyor. Mağaza çalışanlarımız için yüz yüze ve online olmak üzere ilk yardım, deprem ve diğer riskler ile ilgili eğitimler veriyoruz. Bu online eğitimleri, beyaz yaka çalışanlarımız için kurumsal yönetim, risk yönetimi ve eğitim testinden oluşan 3 bölümlük Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetimi Eğitim Paketi olarak online olarak veriyoruz. Üst Yönetimimiz için ise kriz yönetimi vb. konularındaki eğitimleri uzmanlardan alınan danışmanlık aracılığı ile gerçekleştiriyoruz.



Risk Alanı



Risk Tanımları*



Yönetmek İçin Alınan Önlemler



Fırsat Yaratan Unsurlar

Operasyonel

Dağıtım Merkezi operasyonlarının kesintiye uğraması;
 > Dağıtım merkezlerinde doğal afetler, teknik sorunlar, tedarikçi kaynaklı sorunlar, gıda güvenliği kaynaklı sorunlar ve beşeri sebepler nedeniyle sevkiyatların aksamaması, kesintiye uğraması

Meyve- sebze depoları ve et işleme tesisleri dahil ülke çapında 29 dağıtım merkezi ile güçlü lojistik ve tedarik ağı ile hizmet verilmesi sayesinde;
 > Tüm bölgelerde birden fazla dağıtım merkezi ile yedekli çalışmak ve gerekli durumlarda sevkiyatları farklı dağıtım merkezlerinden yapabilmek
 > Başka bir bölgeden nakliye yapılması durumunda kullanılmak üzere tanımlanmış iş planları
 > Dağıtım merkezlerindeki hizmetlerin birden fazla firmadan temin edilerek, alınan hizmetlerin yedekli çalışılması prensibi
 > Dağıtım merkezlerinde yedekli sistemlerin kullanılması ve olası enerji kesintilerine karşı gerekli enerji gücü sağlayacak jeneratörlerin bulunması
 > Doğal afetlerde oluşabilecek zararlar için önleyici tedbirler almak, gerekli sigortalar ile olası finansal zararın azaltılması prensibi

> Tedarik sürecinde yaşanacak gecikmeleri yönetmeyi sağlayacak stok imkanı
 > Tüm dağıtım ağının dağıtım merkezleri üzerinden olması sayesinde ürün kontrolü ve verimlilik
 > Yerel üreticileri ulusal dağıtım ağına dahil edebilme imkanı

Finansal

Finansal fonlama maliyeti ve olası bilanço riskleri
 > Ekonomik koşulların değişkenliğinin getirdiği maliyet artışları
 > Piyasa faiz oranlarının değişmesi nedeniyle yaşanabilecek finansal kayıplar
 > Nakit akışlarına etki edecek bankacılık sektörü kaynaklı riskler

> Likidite yönetimi ile optimum kredi seviyesini oluşturmak
 > Bankalardan taahhüt edilmiş kredi limitleri tesis etmek ve bu limitleri/faiz oranlarını sürekli takip etmek
 > Ekonomik değişiklikleri dikkate alarak şirketin masraf yapısını sürekli değerlendirmek, operasyonel masraflarda bütçeleri yıllık, ekonomik koşullar gerektiriyorsa 6 aylık veya 3 aylık dönemlerde revize etmek ve olası tedbirleri geliştirmek ve uygulamaya almak
 > Kur duyarlılık ve faiz analizleri yapmak
 > Uzun veya kısa pozisyonlara limitler koymak ve buna bağlı aylık kontroller yapmak

> Net nakit pozisyonunu korumak
 > Sürdürülebilirlik çalışmaları doğrultusunda bu çalışmalarını destekleyen kuruluşlardan uygun maliyetli finansman sağlamak
 > Tedarik zincirinin sürdürülebilirliği için tedarikçilere ek finansman destekleri sağlayabilmek



Risk Alanı



Risk Tanımları*



Yönetmek İçin Alınan Önlemler



Fırsat Yaratan Unsurlar

Sektörel

- Fiziksel ve online perakendede artan rekabet ortamı;
- Yeni oyuncuların sektöre girmesi, yeni hizmet türlerinin oluşması
 - Değişen tüketici beklentilerini karşılama zorunluluğu

- Müşteri talep, şikayet ve önerilerini yakından takip etmek ve hızlı yanıt sunmak
- Tüketici araştırmaları ile değişen tüketici tercihlerini yakından takip etmek
- Migros kalitesindeki ürünleri en iyi fiyatla sunmak için kampanyalar düzenlemek
- Kalite süreçleri, denetim ve analizlerin düzenli olarak gerçekleştirilmesiyle kalite ve ürün güvenliği kapsamında tüketici güvenini kazanmak
- Farklı ihtiyaçlara uygun ürün çeşitliliğine sahip mağaza formatlarıyla hizmet vermek (Hizmet/ürün yelpazesi)
- 81 ilde online satış kanallarıyla hızlı hizmet sunmak
- Tüm sosyoekonomik grupların talebini karşılayan ürün portföyüne sahip olmak

- Ürün gruplarında sektörden ayrışma;
- M Life özgün markalı organik ürünler ile sürdürülebilir ve özel tüketim ürün gamı
 - Anadolu Lezzetleri ile orijinal reçetelere uygun üretilen yöresel lezzetler
 - Tüm kırmızı et ürünlerinin Migros et işleme tesislerinde 220 kontrol noktasından geçerek satışa sunulması
 - Sağlıklı Yaşam Yolculuğu programı ile kişiye özel dengeli beslenme önerileri sunmak

- Ortak inovasyon platformu Migros Up ile Migros uzmanları ile girişimcileri tek bir ekte buluşturarak stratejik iş birlikleri kurulmasına imkan sağlamak
- Migros Etkileşim Platformu ile yapay zekâ destekli uygulamalar kullanmak ve müşterilerin olası sorularını öngörerek ihtiyaca uygun self servis çözümler sunmak
- Çağrı merkezi, sosyal medya ve mobil uygulamalardan gelen taleplere en geç 48 saat içerisinde geri dönüş yapabilme kapasitesi
- Sarı etiket uygulaması ile müşterilere 1.500'den fazla üründe en iyi kalite ve fiyat garantisi
- Bölgesel ihtiyaç ve mevzuatlara uyum sağlayabilen, farklı metrekare ve ürün çeşitliliklerine sahip çoklu format yönetimi
- Ülke çapında ürün çeşidi, özel ürün gamı ve hizmet seçenekleriyle adrese teslim online kanalları
- Sadece Migros'ta başlığı altında markalarla işbirliği yaparak Migros'a özel ürün gamları oluşturmak

Çalışanlar

- Yetenekleri bulma ve elde tutma
- Yeni iş alanları ve gelişmelere uygun, yetkin çalışanların bulunması
- Rekabetçi piyasa koşulları çerçevesinde çalışanların çalışma sürelerinin kısalması

- Çalışanlara emniyetli ve güvenli çalışma ortamı sağlamak
- Çalışan bağlılığı anketi yaparak sonuçlara göre aksiyon almak
- Etkin performans yönetim sistemi kullanmak
- Kendini geliştirme ortamının sürekliliğini sağlamak, yeni nesil liderlik uygulamalarına geçmek
- Migros Kariyer ve Migros sosyal medya hesaplarından sürekli bilgi ve destek sağlamak
- Migros yöneticilerinin de katıldığı etkinlikler düzenlemek veya kariyer günlerinde aktif yer almak
- Etkin kariyer yönetim sistemi

- Her yıl gerçekleştirilen Çalışan Bağlılığı ve Memnuniyet Araştırmaları ile çalışanların görüşleri doğrultusunda yol haritası belirlemek ve sürekli gelişim hedefiyle çalışan bağlılığını güçlendirmek
- Perakende sektöründe okul niteliği taşıyan Migros Perakende Akademisi (MPA) ile çalışanlara kariyer ve kişisel gelişimleri için eğitimler sağlamak
- Çalışanların problemlerine çözüm getirme, doğru karar verme ve işini sahiplenme yetkinliklerinin güçlendirilmesini sağlayan uygulamalar ve politikalar
- Kurum İçi Girişimcilik Gelişim Programı ile yeni şirket içi fikirleri geliştirmek
- İyi Fikir İyi Proje platformu ile çalışanların fikir ve projelerinin hayata geçirildiği adil ve şeffaf bir ortam sunmak



Risk Alanı



Risk Tanımları*



Yönetmek İçin Alınan Önlemler



Fırsat Yaratan Unsurlar

Çevresel

- › İklim değişikliği kaynaklı yaşanabilecek alt yapı riskleri ve üretim kaynaklı tedarik sorunları
- › Ekstrem hava olayları ve iklim kaymaları nedeniyle tedarik haritalarındaki muhtemel değişim
- › Orman yangını, sel gibi doğal afetler sebebiyle operasyonların duraksaması
- › Kuraklık (su kıtlığından) üretimin etkilenmesi
- › Salgın hastalık
- › Düşük emisyon ekonomisi

- › İklim değişikliğiyle mücadelede öncelikli konular arasında yer vermek, verimlilik ve tasarruf önlemleri almak
- › Soğutma, iklimlendirme ve aydınlatma sistemlerinde elektrik tüketimini azaltmak için otomasyonu yaygınlaştırmak
- › Soğutma sistemlerinde gaz kaçaklarını önlemek için yeni nesil sistemler kurmak
- › Su stresi olan bölgelerde yer alan operasyonlarda su verimliliği çalışmalarını önceliklendirmek
- › Tedarik haritalarındaki değişimlere uyum için farklı alım noktaları geliştirmek ve ihtiyaç durumunda alımı kaydırmak
- › Farklı lokasyonlara meyve / sebze depoları kurmak
- › Sigorta poliçelerinde ilgili konuların tamamını kapsamak
- › Salgın durumunda mağazada hijyen uygulamaları geliştirmek, temassız hizmet seçenekleri sunmak ve e-ticaretin kapasitesini artırmak, Tıkla Gel- Al ve temassız teslimat gibi hizmetlerle erişimi kolaylaştırmak

- › Migros'un karbon ayak izini ölçümlemek ve azaltım hedefleri koymak;
- › 2030 yılına kadar 2020'ye kıyasla Kapsam 1 ve Kapsam 2 karbon emisyonlarında mutlak %42 azaltım hedefi
- › Su kaynağının riskli olduğu alanlardaki operasyonları belirlemek ve su azaltım hedefi koymak;
- › 2030 yılına kadar 2021'e kıyasla satış metrekare başına günlük su tüketimini %10 azaltım hedefi
- › Soğutma sistemi gaz kaçaklarını %90'a kadar önleyen ve patenti Migros'a ait olan sulu soğutma sistemini yaygınlaştırma hedefi
- › Gıda israfıyla mücadele için 2030 yılına kadar 2018'e kıyasla gıda imha oranlarını %50 azaltma hedefi
- › Ulusal ve yerel 2.500'e yakın tedarikçi ve 20 bine yakın çiftçi ile çeşitli ürüne erişim kolaylığı ve güçlü tedarik zinciri
- › İyi Tarım Uygulamalı ve organik ürün tedarikini, sürdürülebilir tarımı destekleyerek üretimin devamlılığına katkı

Teknolojik

- › Genel merkez, mağaza ve e-ticaret operasyonlarında kullanılan bilgi teknolojileri sistem sürekliliğinin kesintiye uğraması
- › Gelişen teknoloji sebebiyle tehdit unsurlarının artması
- › Mevcut donanımların güncelliğini yitirmesi
- › Uygulama ve sistemlerde beklenmedik sorun yaşanması sebebiyle operasyonların etkilenmesi
- › Kritik bilginin ve kişisel verilerin güvenliğinin tehlikeye girmesi
- › Siber saldırılar
- › Şirkete ait fikri mülkiyetlerin el değiştirmesi
- › Kritik personelin yedeklenmemesi, personel eksikliği

- › Güvenlik standartlarının sağlanmasına ilişkin yönetim süreci optimizasyonu
- › Şirket ağına erişimi, mobil erişimi ve bazı kritik sunuculara uzaktan bağlantıyı kısıtlamak
- › Ağ bölümlenmesi gibi önlemler ile olası zararlı erişimleri sınırlandırmak
- › Bilgi güvenliği, gizliliği, KVKK konularında çalışanların farkındalığını ölçmek ve artırmak, bilgi ve yetkinliğini güncel tutmak için eğitimler vermek
- › Bilgi güvenliği risk değerlendirmelerinin etkin takibi ve sistemsel güvenlik açıklarının engellenmesi için düzenli kontrol ve testler
- › Mağaza ağ hatlarının, pos iletişim altyapısını ve CRM altyapısını yedeklemek, bazı hizmetleri birden çok firmadan almak
- › Kritik donanımların sürüm ve güvenlik güncellemeleri ile güvenli erişim sağlayan sertifikaların düzenli takibi, altyapı sistemlerinin kullanım ömürlerinin dikkate alınarak yenilenmesi
- › Dış kaynak dahil tüm çalışan pozisyonları için etki analizi ve kaynak takibi yapılması

- › Sunucu sistemleri ve datayı veri kurtarma merkezinde (DRC) yedeklemek
- › Ağ ve sistem alt yapısının kapasitesini düzenli olarak ölçümleyen bir kontrol sistemine sahip olmak
- › BT hizmet sağlayıcılarımızla yaptığımız tüm sözleşmelere gizlilik ve cezai şart koymak ve uygulamak
- › PCI (Ödeme Kart Endüstrisi) kuralları gereği denetlemeye tabi olmak ve PCI kurallarına göre uygulamalar yapmak
- › DLP (Veri Kaybının Engellenmesi) süreçlerinin tanımlanması ve uygulanması
- › AR-GE merkezine sahip olmak ve burada oluşan bilgi birikimi ve tecrübeyi bilgi teknolojileri alanındaki gelişmelere entegre etmek



Risk Alanı



Risk Tanımları*



Yönetmek İçin Alınan Önlemler



Fırsat Yaratan Unsurlar

Uyum, Politika ve Düzenlemeler

- Yasal ve regülatif düzenlemeler nedeniyle oluşacak finansal ve ticari etkiler;
- Marka ve kategori anlamında ürün satış kısıtlamaları
 - Raf düzenlemesi; marka, teşhir ve kategori kısıtlamaları; pazarlama iletişimi kısıtları
 - Mağaza lokasyonları ve satış sürelerine yönelik düzenlemeler
 - Kişisel verilerin korunması kanunu, rekabet kanunu kapsamında karşılaşılabilecek yaptırımlar, cezalar, şirketin imaj / müşteri güven kaybı
 - HFDK (Haksız Fiyat Değerlendirme Kurulu) düzenlemeleri kapsamında fiyat denetimi

- Güncel mevzuatları yakından takip etmek ve değişikliklere hızlı adaptasyon
- Sektörel çatı kuruluş ve derneklere üyelik ile yeni mevzuat ve regülasyonlar oluşturulurken kamu ile ortak çalışmalar yapmak, görüş bildirmek
- İlgili yasa ve gereklilikler kapsamında belirli periyotlarda ürün güvenliği, çevresel - sosyal - etik, KVK ve rekabet uyum denetimleri gerçekleştirmek
- Farklı formatlarda ve ürün çeşitliliğine sahip mağaza formatlarıyla hizmet vermek
- 81 ilde online satış kanallarıyla hizmet sunmak
- Tedarikçilerle iş birliği süreci boyunca, düzenli denetimlerle, uygulanan Sorumlu Tedarik Politikası ile yasal mevzuatlara uyumlarını değerlendirmek.
- Mevcut TS EN ISO belgelerinin devamlılığını sağlamak

- CGF üyeliği sayesinde uluslararası arenadaki regülasyonları yakından takip ederek, iç süreçlerde geliştirmeler yaparak benzer uygulamalara hazırlıklı olmak
- Gıda güvenliği, çevre - sosyal - etik alanda uygunluk gösteren tedarikçileri Migros Onaylı Tedarikçi sertifikasıyla teşvik etmek
- Mevzuatlara uyum sağlayabilen, farklı metrekare ve ürün çeşitliliklerine sahip çoklu format yönetimi
- Ülke çapında ürün çeşidi, özel ürün gamı ve hizmet seçenekleriyle adrese teslim online kanalları

*Etki derecesi önemli ve üzeri ile olasılık derecesi olası mümkün ve üzeri olan riskler değerlendirerek hazırlanmıştır.

İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum

İş Etiği, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele

Risk odağında bir yaklaşımla değerlendirdiğimiz rüşvet ve yolsuzlukla mücadeleyi risk yönetimi uygulamalarımızın önemli bir parçası olarak görüyoruz. Risklerimiz ve potansiyel etkilerimize yönelik yapılan denetim ve değerlendirmeler, şirketimizin faaliyetlerimizin tümünü kapsayan bir anlayış ve yaklaşımla gerçekleştiriliyor.

İlgili politika ve kurallarımız: Şirketimizin etik yaklaşımı ve etik kuralları kapsamında oluşturulan **Migros Etik Kuralları** ve rüşvet ve yolsuzluk şüphesi karşısında alınması gereken tavır, sorumluluk ve yaptırımların yer aldığı **Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikamızın** uygulanması Yönetim Kurulumuzca kararlılıkla destekliyor ve politikamıza tam uyumu gözeterek faaliyetlerimizi sürdürüyoruz. Hem Migros Etik Kuralları hem de Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikamız; etik, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele, çalışan suistimalleri ve üçüncü taraf riskleri hakkındaki bilgi birikiminden faydalanmak, görüş almak ve gerekli konularda eğitimlerinden yararlanmak amacıyla üyesi olduğumuz Etik ve İtibar Derneği'nin (TEİD) üyelik beyannamesi ve etik ilkeleri ile de uyumlu olma özelliği taşıyor.

Önceki yıllarda olduğu gibi 2021 yılında da Etik Değerler Merkezi Derneği (EDMER) tarafından düzenlenen ETİKA Türkiye Etik Ödülleri'nde etik değerler, iş ahlakı, itibar yönetimi, kurumsal yönetim, kurumsal sosyal sorum-

luluk, uyum yönetimi, liderlik ve yaratıcılık gibi konuları kapsayan 80 madde çerçevesinde 'Türkiye'nin En Etik Şirketleri' arasında 7.kez yer almaya hak kazandık.

Şirketimiz, 2021 yılında rüşvet ve yolsuzluk kapsamında herhangi bir ihtilafli suçlamaya muhatap olmadı.

ETİKA Türkiye Etik Ödülleri'nde **7. kez** 'Türkiye'nin En Etik Şirketleri' arasında yer aldık.



Kurumsal Politikalara ve Etik Kurallara Uyum

Departmanlarımız tarafından gözden geçirilen **İnsan Kaynakları, İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele** ve **Sorumlu Tedarik** politikalarımız her yıl düzenli olarak güncelleniyor. Güncel politikaları, çalışanlarımızla e-posta ve genelgeyle, tedarikçi ve yüklenici firmalarımızla B2B kanallarımız olan MECOM üzerinden, kamuyla ise kurumsal internet sitemiz aracılığı ile paylaşıyoruz. Politikalarımız en son 2021 yılında güncellendi. "Turuncu Kitap" isimli çalışanlarımıza yönelik hazırlanan kılavuz kitabımız, tüm kurumsal politikalarımızı ve Migros Etik Kurallarını şeffaflıkla ve detaylı olarak açıklıyor. Bu kılavuz, tüm çalışanlarımızla işe yeni başladıklarında e-posta ile paylaşılıyor ve kılavuza internet ortamından da ulaşılabilir.

Tüm çalışanlarımız tarafından yukarıda bahsedilen kurumsal politikalarımızın anlaşılması ve benimsenmesini sağlamak adına politika içeriklerimizi sunduğumuz online eğitimimiz çalışanlarımızla sunuluyor. Mevcut çalışanlarımızın bu eğitimi tamamlamış olması beklenirken, yeni işe başlayan çalışanlarımızın ise eğitimi işe girdikleri ilk ay alması sağlanıyor. Eğitim sonucunda yapılan sınavı geçemeyen çalışanlarımızın verilen eğitimi tekrardan almaları gerekiyor. 2021 yılı itibarıyla, kurumsal politikalarımızı kapsayan bu online eğitimi tamamlayan çalışan sayımız, 31.009'a ulaştı.



Aynı eğitim, B2B kanalımız MECOM üzerinden de sistemi aktif olarak kullanan 1.595 tedarikçilerimize sunuldu. Çalışanlarımızın etik, rüşvet ve yolsuzluk çerçevesindeki ihallerini değerlendiren Endüstri İlişkileri Departmanlarımız, değerlendirme sonuçlarını Üst Yönetimimize raporluyor. Sendika üyeliği bulunan çalışanlarımızın bu kuralları ihlal ettiği durumlarda, Toplu İş Sözleşmesi kurallarına paralel olarak Disiplin Kurulumuz, sendika temsilcilerinin katılımıyla toplanıyor. Migros Etik Kurallarının veya Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikasının ihlal edildiği durumlarda çalışanın iş sözleşmesi feshediliyor.

Çalışanlarımız tarafından başta rüşvet ve yolsuzluk olmak üzere etik konuların ihlali konusunda herhangi bir şüphe duyulması halinde, etikkurul@migros.com.tr e-posta adresine bildirimde bulunabiliyor ve bildirimler doğrudan Migros Etik Kurulu'na iletiliyor. Migros Etik Kuralları çerçevesinde gerekli durumlarda veya ihbar durumunda İç Denetim Departmanımız gerekli incelemeleri yapıyor.



Açık kapı politikamız sayesinde şirketimizin tüm üst yönetim ve fonksiyon yöneticilerinin iletişim bilgileri kurumsal internet sitemizde yer alıyor ve tüm paydaşlarımız etik kuralların potansiyel ihlali ile ilgili Migros yöneticilerine isim belirtmeksizin ihbarda bulunabiliyor. Çalışanlarımızın hiçbiri Migros Etik Kuralları'na uygun hareket etmesi veya etik olmayan bir davranışta bulunmayı reddetmesi sebebiyle şirketin uğrayabileceği zarardan sorumlu tutulamaz ve bu gibi bir durumdan kaynaklı yaptırıma maruz bırakılamaz. Bununla birlikte, Şirketimizde görevi kötüye kullanma ihbarı yapan personele misilleme yapılmayacağını taahhüt ediyoruz.

Kurumsal politikalarımıza ve Etik Kurallarımıza uyumsuzluk yaşandığı durumlarda, şirketimize, çağrı merkezi, e-posta, mobil uygulama gibi farklı kanallardan gelen ihbarları tek noktada toplayıp değerlendirebilmek ve aksiyonları sistematik olarak takip edebilmek için "Etik İhbar Kayıt ve Onay" sistemimiz bulunuyor.

Bu bağlamda 2021 yılında, 389 tanesi çalışanlarımızdan olmak üzere tüm resmi iletişim kanallarımızdan etik konularla ilgili toplam 547 adet ihbar aldık. Çalışan ihbarlarımızın da 134 tanesi bilgi uçurma (whistleblow) şeklinde, anonim olarak iletilmiştir. İhbara konu olan kişiler için Disiplin Kurulumuzca yapılan değerlendirmeler sonucunda gereklilik durumuna göre ikaz, ağırlaştırılmış ihtar ve hizmet akdi feshedilme işlemleri gerçekleştirildi. Bu kapsamda 36 çalışanımıza ihtar verildi, 150 çalışanımıza verilen ağırlaştırılmış ihtar ile son uyarıları yapıldı, 224 çalışanımızın iş akdi feshedildi. 83 çalışanın kendi rızalarıyla işten ayrıldığı bildirildi. 54 ihbarın ise gerçeği yansıtmadığı tespit edildi. İhbarlardan 9'u, şirketimizin azami önem verdiği taciz iddiası içeriyordu ve yapılan detaylı incelemeler sonucunda 6 çalışanımızın iş akdi feshedilirken, 3 kişiye de



ağırlaştırılmış ihtar verildi. Rüşvet ve yolsuzluk iddiasıyla aldığımız 1 ihbar doğrultusunda ise iddiaya konu olan çalışan hakkında Etik Kurul toplandı; konu hakkında incelemeler yapıldı ve çalışanın rüşvet aldığı tespit edilemedi ancak görevini ihmal ettiği ve şirketi zarara uğrattığı tespit edildiğinden ilgili kişinin hizmet akdi feshedildi. Bunların dışında Covid-19 pandemi önlemlerine uymamakta ısrar ederek iş akdi feshedilen 11 çalışanın %36'sı kadındır. 2021 yılında Şirketimiz tarafından yargıya taşınan etik ihlal vakası bulunmamaktadır.

Müşterilerimiz, tedarikçilerimiz ve diğer paydaşlarımız rüşvet, yolsuzluk ve diğer etik konularındaki şikayet ve ihbarlarını

0850 200 40 00 Müşteri Hizmetleri


hattı veya **etik@migros.com.tr**

e-posta adresinden bildirebiliyor. 



İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum

İnsan hakları risk değerlendirmesi, şirketimizin risk değerlendirme sürecinin bir parçası olarak Şirketimizin tüm faaliyetleri için risklerimiz ve potansiyel etkilerimiz, insan hakları odağındaki sosyal uygunluk değerlendirmeleri kapsamında denetim ve değerlendirmelere tabi tutuluyor. Tüm faaliyetlerimizde, İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği Politikamıza paralel olarak Birleşmiş Milletler İş Hayatı ve İnsan Kaynakları Rehber İlkeleri'ne ve ILO Çalışma Yaşamında Temel İlkeler ve Haklar Bildirgesini göz önünde bulundurarak faaliyetlerimizi sürdürüyoruz. Riskli durum veya olumsuz gelişmeler söz konusu olsa dahi, bu standartlar çerçevesine bağlı kalacağımızı taahhüt ediyoruz. Faaliyet alanımızı ve değer zincirimizi oluşturan tüm operasyonlarımızın İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği Politikamız ile %100 uyumlu olmasını hedefliyoruz. Şirketimiz bünyesinde yer alan ve çocuk sahibi kadın ve erkek çalışanlarımız, tüm yasal izinler, kanun, yönetmelik ve toplu sözleşme hükümleri ile belirtilmiş tüm haklara sahiptir.

İnsan Kaynakları ve Endüstri İlişkileri Genel Müdür Yardımcılığı, insan kaynakları süreçlerimizin ve çalışanlarımız ile ilişkilerin **İnsan Kaynakları Politikamıza** paralel bir şekilde yönetiminin takibini gerçekleştiriyor. İç Denetim Departmanımız tarafından düzenli olarak izlenen, İnsan Kaynakları Politikamız ve **İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği Politikamıza** uyum, Üst Yönetimimize raporlanıyor.  Konu ile ilgili ek denetimlerin düzenlenmesi ise uygunsuz bir durum oluşturabilecek durumlardan haberdar olunması veya şikayet alınması şartına dayanıyor.

Bu duruma ek olarak, İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği Politikamıza tam uyum için yürüttüğümüz çalışmalar için Çalışma Hayatını Değerlendirme Araştırması kapsamında çalışanlarımız tarafından iletilen öneri ve geri bildirimler dikkate alınarak değerlendiriliyor. 2021 yılında gerçekleştirilen iç denetimlerde, operasyonlarımız kapsamında herhangi bir insan hakları ihlali tespit edilmedi. Operasyonlarımızda çalışanlar arasında çocuk işçi çalıştırma veya zorla ve cebren personel çalıştırma durumu söz konusu değildir.





Ayrımcılıkla mücadele:

Türkiye operasyonlarımız ile yürütülen faaliyetlerimiz kapsamındaki işe alım ve yerleştirmeden ücretlendirmeye kadar tüm insan kaynakları süreçlerimiz, ayrıntılı olarak tanımladığımız görev profillerine göre yönetiliyor. Başvuru yapan adaylarımızı kültür, yaş, cinsiyet, etnik köken ve engellilik gibi ayrımlar

gözetmeksizin yetkinliklerine göre işgücüne dahil ediyor; çalışma süreleri boyunca fırsat eşitliği sağlıyoruz. Bu doğrultuda, mağazalarımızda başlangıç seviyesi ücretlendirmesi, cinsiyet fark etmeksizin asgari ücret ve yan haklar üzerinden yapılıyor. İnsan kaynakları değerlendirme sistemimizi, herkese eşitlik ilkesi çerçevesinde uyguluyor ve çalışanlarımızın yetkinliğini, kabiliyetini ve performansını genel ve objektif kriterlerle ölçümleyerek takip ediyoruz. 2021 yılında Şirketimizde ayrımcılık iddiası ile ilgili ihbar gelmemiştir.

İnsan hakları eğitimi: İnsan Hakları Evrensel Beyanname'sinde tanımlanan temel insan hakları konusunda çalışanlarımıza 2019 yılından bu yana online eğitim gerçekleştiriyoruz. 2021 yılında da 2.990 çalışanımızın bu

eğitimi tamamlamasıyla birlikte toplam 27.762 çalışanımıza 7.300 saat eğitim gerçekleştirmiş olduk.

Ön test ve son test sonuçlarına göre eğitimlerin öğrenme etkinliğinde %27 oranında bilgi artışı sağlandığını tespit ettik. 4 etaptan oluşan eğitim yolcuğu; İnsan Hakları maddelerini eğlenceli kartlar üzerinden öğretmek Migros olarak İnsan Hakları konusundaki uygulamalarımızı içermektedir. 2021 yılı içerisinde dışarıdan hizmet aldığımız güvenlik firması çalışanlarının 377'si insan hakları politika ve prosedürleri hakkında online eğitim aldı. Böylece güvenlik çalışanlarımızın ise %82,7'si bu eğitimi tamamlamış oldu.

Operasyonlarımızda ayrımcılık, çocuk işçi çalıştırma, zorla ve cebren işçi çalıştırma, kadın-erkek çalışan maaş oranı, doğum izni, insan hakları politikaları ve prosedürlerine istinaden çalışanların aldığı eğitimler ve insan hakları konusunda eğitilmiş güvenlik personeliyle ilgili rapordaki beyanlarımız, uluslararası ISAE 3000 (Revised) standardına uyumlu şekilde bağımsız bir denetim firması tarafından doğrulandı.

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



Paydaşlarımızla İletişim

Migros olarak, tüm paydaşlarımızla birçok iletişim kanalı aracılığı ile etkileşimde bulunuyoruz. Sürdürülebilir ekonomik değer yaratmak adına, iş ortaklarımız ve paydaşlarımızı, sürdürülebilirlik yaklaşımımızın ve Migros İyi Gelecek Planımızın öncelikleri ile paralel olarak destekliyoruz. Sürdürülebilirlik Komitemiz tarafından düzenlenen önceliklendirme çalışmayı kapsamında; toplum, müşteriler, çalışanlar, hissedarlar ve yatırımcılar, tedarik zinciri ve resmî kurumlar, şirket bünyesindeki temsilcilerin deneyim ve gözlemlerine göre öncelikli paydaşlarımız olarak belirlendi. Öncelikli paydaşlarımızın iletişim süreçlerine dair bilgiler aşağıdaki tabloda detaylı olarak açıklanmıştır. Paydaşlarımızdan gelen tüm geri bildirimleri değerlendiriyor, iş ve karar alma süreçlerimize karar alma süreçlerine paydaşlarımızın görüşlerini dahil ediyoruz.



|  Paydaşlar |  İletişim Kanalı |  İletişim Metodu ve Sıklığı |
|---|---|--|
| Toplum ve Müşteriler | Migros Çağrı Merkezi ve WhatsApp hattımız Sosyal Medya Tüketici Araştırmaları | Yıllık 3,5 milyon kişi ile iletişim / Günde ortalama 4.100 çağrı yanıtlama Anlık takip ve yanıtlama / Yıllık 10.338.525 farklı sosyal medya iletişiminin analizi Aylık periyotlarla, yıl içerisinde toplam 126.744 kişiyi kapsayan tüketici ve trend araştırmaları ve anketler |
| Çalışanlar | İç İletişim Çalışmaları İşe Alım Değerlendirme Anketi Çalışma Hayatını Değerlendirme Araştırması Migros Paylaşım Hattı | Intranet üzerinden anlık bilgilendirme Her çeyrekte yayınlanan Turuncu dergisi ile şirketteki gelişmeler, vizyon ve hedeflerin aktarılması Her yıl yayımlanan Panoramik dergisi ile İnsan Kaynakları stratejileri ve uygulamalarının aktarılması Türkiye çapında veya bölgelerde düzenlenen İç İletişim Toplantıları aracılığıyla çalışanlar ile üst yönetimin bir araya gelmesi Migros Sosyal üzerinden çalışanların iş veya kişisel paylaşımlarla sosyalleşmesi Her yeni işe alım sonrası Her yıl Migros Paylaşım hattı ve şirketimizin intraneti üzerinden yılda 38.558 çağrının yanıtlanarak en geç 48 saat içinde soruların çözülmesi |

|  Paydaşlar |  İletişim Kanalı |  İletişim Metodu ve Sıklığı |
|---|---|--|
| Hissedarlar ve Yatırımcılar | Genel Kurul Toplantısı KAP Açıklamaları Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu www.migroskurumsal.com internet sitesi Faaliyet Raporu | Her yıl, yıllık finansal sonuçların açıklanmasının ardından hissedarların katılımı ile Genel Kurul Toplantısı yapılması ve akabinde kurumsal web sitesinde toplantı tutanağının yayımlanması Yılın her çeyreğine ilişkin mali tabloların ilan edilmesi ve gerektiğinde özel durum açıklamaları yapılması Her yıl Günlük olarak güncellenen kurumsal web sitesinde ayrıntılı bilgi paylaşımı Şirketin operasyonel ve finansal sonuçlarının her çeyrekte ve yıllık bazda kurumsal internet sitesinde ve KAP'ta ilanı |
| Tedarik Zinciri | Migros İş Ortakları Zirvesi MeCom/MeMobil (B2B) uygulamaları Toplantılar (İTU tedarikçi teşvik toplantıları vb.) | İhtiyaca göre yıllık veya iki yılda bir Günlük güncelleme İhtiyaç görüldüğü durumlarda |
| Resmi Kurumlar | Toplantılar ve görüş talepleri Denetimler Belediye ve Bakanlıklarla İletişim İzin ve Ruhsat Başvuruları | Belediye ve Bakanlıkların talepleri doğrultusunda - Üyesi olunan GPD, TAMPF, YASED, TÜSİAD, TOBB Perakendecilik Meclisi ve TOBB e-Ticaret Meclisi üzerinden görüş bildirimini Aylık/Yıllık Regülasyonlar, mevzuatlar ve yönetmeliklerin takibinin ve gerekli bilgilendirmelerin yapılması – Ticaret Bakanlığı, Tarım ve Orman Bakanlığı, Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, Hazine ve Maliye Bakanlığı ve Gelir İdaresi Başkanlığı ile görüşülerek gelişmiş hedeflere uygunluk kapsamında aksiyon alınması Yeni faaliyet alanları; her mağaza ve dağıtım merkezi açılışlarında yasal izin ve ruhsatlar |
| Sektörel Kuruluşlar | Toplantılar ve Görüş Talepleri | CGF, Lead Network EU, GPD, TAMPF, TÜSİAD, TOBB Perakende ve e-Ticaret Meclisi üyelikleri Yönetim Kurulu ile çeyrek bazlı toplantılar Yönetim Komiteleri ve Çalışma grupları ile her ay toplantı Hedefler doğrultusunda gelişimin düzenli raporlanması Ortak kararlar doğrultusunda operasyonel düzenlemeler ve projelerin gerçekleştirilmesi Sektörel dönüşümlere öncülük edilmesi |

Üyelikler, İş Birlikleri ve Girişimlerimiz



Paydaş



Proje Adı



Proje Rolü

| Paydaş | Proje Adı | Proje Rolü |
|--|--|------------------------------------|
| Tüketici Ürünleri Forumu - Consumer Goods Forum (CGF) | Yönetim Kurulu Üyeliği (Haziran 2021'e kadar Yönetim Kurulu Eş Başkanlığı) | Üye/Aktif Katılımcı |
| | Gıda İsrafı Koalisyonu ➤ Gıda İmha Oranlarının Azaltılması ➤ WRI 10x20x30 Girişimi ➤ Hasat Sonrası Gıda Kayıpları ➤ Tüketici Sorumluluğu (consumer engagement) | Üye/Aktif Katılımcı - Proje Lideri |
| | Ürün Verisi Koalisyonu ➤ Global Veri Setinin Oluşturulması ➤ Verilerin Dijitalleşme ve Standartlaştırılması için Sektörel Dönüşüm | Üye/Aktif Katılımcı |
| | Toplum Sağlığı için İş Birlikleri Koalisyonu ➤ Daha Sağlıklı ve Sürdürülebilir Beslenme Çalışma Grubu ➤ Sağlıklı Yaşam Yolculuğu Projesi ➤ Çalışan Sağlığı ve Zindeliği Çalışma Grubu | Üye/Aktif Katılımcı |
| Gıda Perakendecileri Derneği (GPD) | Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı | Üye/Aktif Katılımcı |
| Dünya Kaynak Enstitüsü – World Resources Institute (WRI) | 10x20x30 Girişimi | Proje Uygulayıcı |
| Fazla Gıda | Gıdaya Saygı Projesi | Proje Lideri |
| | Sürpriz Kutu | |
| | Siyah Asker Sinekleri | |
| HAYTAP (Hayvan Hakları Federasyonu) | Kalan Tazeler Küçük Dostlarımıza | Proje Lideri |
| Ziraat Mühendisleri Odası | Paydaş İlişkileri | Üye |
| Sürdürülebilirlik Akademisi | SDG Map İçerik katılım | Üye |
| Sürdürülebilir Gıda Platformu | Sürdürülebilir Üretim ve Tedarik Konusunda Bilgi Paylaşımı | Üye/Aktif Katılımcı |

|  Paydaş |  Proje Adı |  Proje Rolü |
|--|---|---|
| Türkiye Süt, Et, Gıda Sanayicileri ve Üreticileri Birliği (SETBİR) | Paydaş İlişkileri | Üye |
| Ev Dışı Tüketim Tedarikçileri Derneği (ETÜDER) | Paydaş İlişkileri Migros Toptan - Güvenilir Tedarikçi Sertifikası | Üye |
| Gıda Güvenliği Derneği (GGD) | Migros ile Sağlıklı Büyüme Rehberi Gıda Kaybı ve Etiket Okuma Araştırması Regülasyonlara Görüş Bildirme Covid-19 Salgını ile Mücadele ve Hijyen Rehberleri'nin Hazırlanması Migros Toptan - Güvenilir Tedarikçi Sertifikası | Üye/Aktif Katılımcı |
| GS1 Türkiye Vakfı İktisadi İşletmesi | Yönetim Kurulu Üyeliği Global Veri Setinin Oluşturulması Verilerin Dijitalleşme ve Standartlaştırılması için Sektörel Dönüşüm | Üye / Aktif Katılım - Proje Uygulayıcı |
| Doğal Hayatı Koruma Vakfı (WWF - Türkiye) | Yeşil Ofis | Proje Uygulayıcı |
| Deniz Temiz Derneği (TURMEPA) | Bitkisel Atık Yağ Toplama Projesi ile Denizlerin Temizlenmesine Katkı | Üye/Aktif Katılımcı - Proje Uygulayıcı |
| Deha Biyodizel A.Ş. | Bitkisel Atık Yağ Toplama Projesi ile Denizlerin Temizlenmesine Katkı | Proje Uygulayıcı |
| Türk Sanayici ve İş İnsanları Derneği (TÜSİAD) | İş Dünyası Plastik Girişimi Çalışma Gruplarına Katılım | Üye/Aktif Katılımcı |
| Etik ve İtibar Derneği (TEİD) | Çalışma Gruplarına Katılım Eğitim Desteği Migros Etik Kuralları ve Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası'na Görüş Desteği | Üye |
| Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği (TKYD) | Paydaş İlişkileri | Üye/Aktif Katılımcı |
| Türkiye İç Denetim Enstitüsü (TİDE) | İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum | Üye |

|  Paydaş |  Proje Adı |  Proje Rolü |
|--|--|---|
| Türkiye Bilişim Vakfı İktisadi İşletmesi (TBV) | Dijital İnovasyon ve Erişim | Üye |
| Blockchain Türkiye Platformu | Dijital İnovasyon ve Erişim | Üye |
| LEAD Network EU | Cinsiyet Eşitliği Kapsamındaki Çalışma Katılım CEO Taahhüdü İmzacısı Danışma Kurulu Üyeliği | Üye / Aktif Katılımcı |
| LEAD Network Türkiye | Kuruluşunda Aktif Katılım ve Dernek Başkanlığı | Üye/Aktif Katılımcı |
| Yönetim Kurulunda Kadın Derneği (YKKD) | Mentorluk Programına Katılım | Üye/Aktif Katılımcı |
| Teknolojide Kadın Derneği (WTECH) | Yönetim Kurulu Üyeliği | Üye |
| Türkiye Kadın Girişimciler Derneği (KAGİDER) | Tarımda Kadın Girişimci Geliştirme ve Hızlandırma Programı | Üye/Aktif Katılımcı |
| Türkiye İnsan Yönetimi Derneği (PERYÖN) | İnsan Kaynakları Süreçleri ile İlgili Bilgi Alışverişi ve Konferanslara Katılım | Üye / Aktif Katılım |
| Eğitim ve Gelişim Platformu Derneği (TEGEP) | Çalışan Eğitimleri Süreçlerinde Bilgi Alışverişi | Üye |
| Kurumsal İletişimciler Derneği (KİD) | Paydaş İlişkileri | Üye |
| Türkiye Kalite Derneği (KALDER) | Kalite Yönetimi Süreçlerinde Bilgi Alışverişi Kapsayıcılık ve Cinsiyet Eşitliği Görev Gücü Komitesi | Üye / Aktif Katılım |
| Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB) | Paydaş İlişkileri TOBB Perakende Meclisi Üyeliği | Üye |
| TÜYİD (Yatırımcı İlişkileri Derneği) | Yatırımcı İlişkileri Süreçlerinde Bilgi Alışverişi | Üye/Aktif Katılımcı |
| MKK (Merkezi Kayıt Kuruluşu) | Paydaş İlişkileri | Üye |
| İstanbul Ticaret Borsası | Paydaş İlişkileri | Üye |
| Birleşmiş Milletler Gıda ve Tarım Örgütü (FAO) | ➤ Gıdanı Koru ➤ Migros ile Sağlıklı Büyüyorum çizgi filmi | Proje Uygulayıcı |
| Toplum Gönüllüleri Vakfı | Ariel "Kıyafet Bağışı" Kampanyası | Proje Uygulayıcı |

|  Paydaş |  Proje Adı |  Proje Rolü |
|---|---|--|
| Anne Çocuk Eğitim Vakfı (AÇEV) | Play-Doh ile Kutu Kutu Gelecek Kampanyası | Proje Uygulayıcı |
| Türkiye Omurluk Felçlileri Derneği (TOFD) | Plastik Kapak Toplama Projesi | Proje Uygulayıcı |
| İlçe Halk Eğitim Merkezleri | Aile Kulüpleri | Proje Uygulayıcı |
| Ege Orman Vakfı | Zeytin Ağaçlarının Zeytin Satışlarından Ağaç Dikimi Ege Bölgesine Fidan Bağışı | Proje Uygulayıcı |
| Herkese Kitap Vakfı | Kitap Bağışı Projesi | Proje Uygulayıcı |
| Kızılay | İyilik Kartı | Proje Uygulayıcı |

Ekler

- Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri
- GRI Standartları İçerik Endeksi
- Paydaş Kapitalizmi Göstergeleri Endeksi
- Entegre Raporlama Çerçevesi İçerik Endeksi
- Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına Katkımız
- İnsan Hakları ve Tedarik Zincirinde Bağımsız Güvence Beyanı
- Sera Gazı Emisyonları Doğrulama Beyanı

Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri

Üretilen ve Dağıtılan Ekonomik Değer*

| Konsolide (000 TL)-Ufrs | % | 2021 |
|--|---------------|-------------------|
| Gelir (Net Satış) | 100,0% | 36.497.453 |
| Dağıtılan Ekonomik Değer | 99,9% | 36.463.140 |
| İşletme giderleri (**) | 11,4% | 4.171.747 |
| Satışların Maliyeti (Tedarikçilere yapılan ödemeler) | 75,4% | 27.517.740 |
| Çalışan giderleri ve yan haklar | 9,1% | 3.308.763 |
| Sermaye sağlayıcılara yapılan ödemeler | 0,0% | - |
| Banka faiz giderleri (net) | 2,3% | 849.369 |
| Devlete yapılan ödemeler | 1,7% | 614.796 |
| Toplumsal yatırımlar | 0,0% | - |
| Yapılan Bağışlar | 0,0% | 725 |
| Elde Tutulan Ekonomik Değer | 0,1% | 34.313 |

*Kur farkı geliri / gideri, türev araçlar gelir / gideri ve diğer finansman giderleri üretilen ve dağıtılan ekonomik değer tablosu kapsamına alınmamıştır.

(**) Çalışan giderleri ve yan haklara ait değerler dahil edilmemiş, ayrıca verilmiştir. Toplam masrafların %0,02'sini yardım kuruluşlarına yapılan bağışlar, %99,98'ini ticari girişimler oluşturuyor.

İnsan Kaynakları Tabloları

Çalışma Şekline ve Cinsiyete Göre Çalışan Dağılımı

| Çalışan Kategorisi | İstanbul | | İstanbul Dışı | |
|----------------------|--------------|--------------|---------------|---------------|
| | Kadın | Erkek | Kadın | Erkek |
| Tam zamanlı çalışan | 4,695 | 7,765 | 10,964 | 16,444 |
| Yarı zamanlı çalışan | 66 | 78 | 286 | 172 |
| Toplam | 4,761 | 7,843 | 11,250 | 16,616 |

Çalışma Süresine Göre Çalışan Dağılımı

| | Kadın | Erkek |
|-----------------|-------|--------|
| 0-5 yıl | 9.382 | 13.290 |
| 5-10 yıl | 3.780 | 5.826 |
| 10 yıl ve üzeri | 2.849 | 5.343 |

Yaş Aralıklarına Göre Çalışan Dağılımı

| | Kadın | Erkek |
|-------------|-------|--------|
| 30 yaş altı | 7.603 | 9.880 |
| 30-50 yaş | 8.260 | 13.805 |
| 50 yaş üstü | 148 | 774 |

İşe Girenlerin Cinsiyete Göre Dağılımı

| | Kadın (%) | Erkek (%) |
|--|-----------|-----------|
| | 43 | 57 |

İş Alanlarına Göre Çalışan Dağılımı

| | Kadın | Erkek | Toplam | Yüzde (%) |
|--|--------|--------|--------|-----------|
| İdari Birimler ve Mağaza Yöneticisi | 2.126 | 4.453 | 6.579 | 16 |
| Mağaza Çalışanı | 13.885 | 20.006 | 33.891 | 84 |

Kadın-Erkek Maaş Ortalaması Endeksleri*

| | İş Anahtarı | Endeks |
|--|--------------------------------|--------|
| Yönetici pozisyonundaki kadınların maaş ortalamasının erkeklerin maaş ortalamasına oranı ** | Müdür | 0,978 |
| | Müdür Yardımcısı | 0,996 |
| | Mağaza Yöneticisi | 1,005 |
| Yönetici unvanına sahip olmayan kadın çalışanların maaş ortalamasının erkek çalışanların maaş ortalamasına oranı | Mağaza çalışanları (mavi yaka) | 1,00 |
| | Uzman | 1,007 |

*Şirket maaş ortalamasının en yüksek %10'luk diliminde yer alan kadın çalışan oranı %40'tır.

** Hem temel ücretler hem de diğer prim ve ek ödemeler dahil edilmiştir.

Çalışan Eğitimleri

| Eğitim Adı* | Yöntem | Katılımcı Sayısı |
|---|-------------------------------|------------------|
| Gıda İsrafiyla Mücadele İçin İndirim Uygulamaları | Uzaktan eğitim | 865 |
| Migros Mağaza Sıfır Atık Uygulamaları | Uzaktan eğitim | 29.848 |
| El Yıkama Ritüeli | Uzaktan eğitim | 7.009 |
| Sürdürülebilirlik Maratonu | Uzaktan eğitim | 4.360 |
| Çevre Bilinci ve Poşet Kullanımı | Uzaktan eğitim | 169 |
| Migros'ta Hijyen ve Kalite | Uzaktan eğitim | 7.269 |
| Zorunlu Hijyen Eğitimi | Sınıf veya sanal sınıf | 18.239 |
| Gıdanı Koru | Uzaktan eğitim | 13.985 |
| Mağaza Bağış Süreci | Uzaktan eğitim | 21.452 |
| Duyusal Zeka, İçsel Motivasyon, Proaktiflik, Zihinsel Çeviklik | 132 adet online sınıf eğitimi | 1.852 |
| Quizgame** | Oyunlaştırılmış Ödüllü Eğitim | 11.538 |
| Sağlık, Psikoloji, Uzaktan İletişim, Liderlik, Performans Yönetimi, Teknoloji, Perakende, Ekonomi | 50 Oturum | 5.564 |

*Alkollü İçecek Ürün Bilgilendirme, Alkol satışında 18 üzeri yaş kuralı, Alkollü İçecek Programına Uyum konularında saha çalışanlarına eğitimler verilmektedir.

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

Eğitim Adı

Katılımcı Sayısı

| | |
|-----------------------------------|--------|
| Kurumsal Politikalar | 31.009 |
| İnsan Hakları | 25.762 |
| Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetimi | 1.195 |
| KVKK | 26.566 |

Çalışan Eğitim Saatleri

| Çalışan profili | Yıllık Toplam Eğitim (Çalışan*Saat) | Çalışan başına eğitim (dijital) | Çalışan başına eğitim saati (sınıf) |
|-----------------|-------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|
| Mağaza Yönetimi | 881.744 | 47,8 | 85,2 |
| Mağaza Çalışanı | 2.150.638 | 32,5 | 37,4 |
| İdari Birimler | 97.864 | 16,7 | 47,3 |
| TOPLAM | 3.130.246 | | |

Yıllara Göre Tedarikçi Sayımız

2017 2018 2019 2020 2021

| | | | | | |
|------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Toplam tedarikçi* | 2.028 | 1.901 | 1.863 | 1.878 | 2.492 |
| Toplam yeni tedarikçi sayısı | 247 | 199 | 229 | 376 | 385 |

*1.000 TL ve üzeri alım yaptığımız aktif tedarikçi sayımız

Şirket İçerisindeki Rollerine Göre Kadın Çalışan Oranları* (%)

| | |
|-----------------------------|------|
| Orta/Diğer Yönetim | 27,3 |
| Giriş Seviyesi | 34,2 |
| Gelir Getiren Roller** | 29 |
| BT/Mühendislik Pozisyonları | 31 |

*Şirkette kadın ve erkekler arasındaki ücret farklılıklarını belirlemek için yıl boyunca küresel bir eşit ücret denetimi gerçekleştirilmemiştir.

**Destek ekipleri hariç olarak verilmiştir.

Düzenli Performans Gelişim Değerlendirmelerinden Geçen Çalışan Yüzdesi (%)

| Pozisyon | Kadın | Erkek | Toplam |
|------------------------------|--------------|--------------|---------------|
| Merkez | 1.6% | 2.6% | 4.2% |
| Mağaza Yönetimi | 3.6% | 9.1% | 12.7% |
| Mağaza Çalışanı | 32.9% | 50.2% | 83.1% |
| Toplam Çalışan Sayısı | 38.1% | 61.9% | 100.0% |

İş Sağlığı ve Güvenliği Tabloları

İş Kazaları*

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|-------|-------|--------|
| İş kazası ağırlık oranı (kayıp gün)** | 19,4 | 19,09 | 19,048 |
| İş kazası ağırlık oranı (kayıp saat)*** | 0,015 | 0,015 | 0,015 |

*Mağazalar ve İdari Birimler dahildir. Mevzuat gereği kendi işverenlerinin sorumluluğunda olan 3.kişiler (firma elemanları,müteahhit firma elemanları, vb.) hesaplamalara dahil değildir. İş Kazası Sıklık ve Ağırlık oranları hesaplarında Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK) istatistiklerinde kullanılan yöntemler üzerinden hesaplanmaktadır. İş kazası sıklık oranı:19.79 (Çalışılan bir milyon saatte, kayıp zamana neden olmayan dahil toplam yaralanma sayısı)

(Çalışan ve alt işveren dahil iş kazası sıklık oranımız: 30.13)

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

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

İSG Eğitimleri

| Eğitim | Kişi | Saat |
|-------------------------|--------|--------|
| Yüz Yüze İşbaşı Eğitimi | 22.215 | 54.874 |
| Online İşbaşı Eğitimi | 10.676 | 14.760 |
| İlk Yardım Eğitimi | 1.523 | 2.582 |

Yaralanma Türüne Göre İş Kazaları (%)*

| | 2021 |
|---------------------------------|------|
| Kesilme | 30 |
| Kayma/düşme | 19 |
| Cisim düşmesi | 13 |
| Sıkışma | 6 |
| Çarpma | 13 |
| Diğer | 20 |
| Ölümlle sonuçlanan kaza oranı** | 0 |

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

**Meslek hastalığına bağlı olarak gün kaybı yaşanmamıştır.

Cinsiyete Göre İş Kazası Adedi*

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------------|--------------|--------------|----------------|
| Erkek | 658 | 727 | 914 |
| Kadın | 389 | 423 | 573 |
| Toplam | 1.047 | 1.150 | 1.487** |

*Migros bordrolu çalışanların dağılımı gösterilmektedir.

** Kaza sayısı, 2.162 kayıp gün, 16.215 kayıp saate eşittir.

Alt İşverenler İçin Birim Bazlı İş Kazası Adedi*

| Birim Bazlı İş Kazası Adedi | Kaza Sayısı |
|---|-------------|
| İdari Binalarda alt işveren arasında | 3** |
| Mağazalar, Dağıtım Merkezleri, M/S Depolar, Toptan Depolardaki alt işveren arasında | 1.373** |
| Çalışılan bir milyon saate kıyasla alt işverenlerin en az bir iş günü kaybetmesine neden olan | 603 |

* İdari Birimler, Mağazalar, Dağıtım Merkezleri, M/S Depolar, Toptan Depolarda alt işverenler arasında kaza ağırlık oranı (kayıp gün) 105,087'dir.

** Kaza sayısı, 2.916 kayıp gün, 21.870 kayıp saate eşittir.

İş kazası sıklık oranı: 72.46 (Çalışılan bir milyon saatte, kayıp zamana neden olmayan dahil toplam yaralanma sayısı)

Otomasyon Sistemi Bulunan Mağazalarımız

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--------------------------|-------|-------|-------|
| Soğutma Otomasyonu | 1.864 | 1.978 | 2.313 |
| İklimlendirme Otomasyonu | 1.278 | 1.355 | 1,621 |
| Aydınlatma Otomasyonu | 1.071 | 1.119 | 1,399 |

Kategori Bazlı Kapsam 3 Emisyonlarımız

| Önemli Dolaylı Sera Gazı Emisyonları | | 2021 Yılı Emisyonları (ton CO ₂ e) | % |
|---|--|---|------------|
| Üretimden Önceki Emisyon Kaynakları | | | |
| Kategori 1 | Satın Alınan Hammadde ve Hizmetler | 8.978.282 | 93,8 |
| Kategori 2 | Sermaye Malları (Demirbaşlar, Taşınmazlar) | - | - |
| Kategori 3 | Raporlanmayan Yakıt ve Enerji ile ilgili Faaliyetler | 61.752 | 0,01 |
| Kategori 4 | Ürünlerin nakliyesi ve depolaması | 89.658 | 0,9 |
| Kategori 5 | Operasyonlarda üretilen atık | 35.527 | 0,4 |
| Kategori 6 | İş Seyahati | 228 | 0,0 |
| Kategori 7 | Personel Servisleri | 1.653 | 0,0 |
| Kategori 8 | Kiralanan Varlıklar | - | - |
| Üretimden Sonraki Emisyon Kaynakları | | | |
| Kategori 9 | Satılan ürünlerin nakliyesi ve dağıtımından kaynaklanan emisyonlar | 8.031 | 0,1 |
| Kategori 10 | Satılan ürünlerin işlenmesinden kaynaklanan emisyonlar | - | - |
| Kategori 11 | Satılan mal ve hizmetlerin nihai kullanımından kaynaklanan emisyonlar | 168.471 | 1,8 |
| Kategori 12 | Satılan ürünlerin atık bertarafı ve işlenmesinden kaynaklanan emisyonlar | 214.343 | 2,2 |
| Kategori 13 | İşlemenin mal ya da hizmet kiraladığı varlıklar kaynaklı emisyonlar | 9.214 | 0,1 |
| Kategori 14 | Bayi, Acente ve Franchise faaliyetlerinden kaynaklanan emisyonlar | - | - |
| Kategori 15 | İşletmenin yatırımlarının işletilmesinden kaynaklı emisyonlar | - | - |
| TOPLAM | | 9.567.159 | 100 |

Kapsam 1 Emisyonlarının Kırılımı

Yakıtların Emisyon Faktörü (kg CO₂e sera gazı emisyonu/birim) (Kapsam 1)

Sera Gazı Emisyonu Kaynağı

| | MİKTAR | CO ₂ * Emisyonu Kırılımı | CH ₄ * Emisyonu Kırılımı | N ₂ O* Emisyonu Kırılımı | Toplam** (CO ₂ +CH ₄ +N ₂ O) |
|------------------------------|--------------------------|--|--|--|--|
| Doğal Gaz | 1.149.886 m ³ | 2.319,94 | 3,15069 | 1,23038 | 2.324 |
| Dizel (%100 mineral dizel) | 1.075.465 litre | 2.869,42 | 0,27962 | 40,00729 | 2.910 |
| Petrol (%100 mineral benzin) | 444.069 litre | 1.032,76 | 3,25058 | 2,97970 | 1.039 |
| Fuel oil | 10.200 litre | 32,26 | 0,04825 | 0,08038 | 32 |

*Defra dönüşüm faktörleri kullanılarak hesaplanmıştır.

**Perakende sektöründe faaliyet gösterildiği için üretim tesislerinden kaynaklı SOx NOx ve PM10 ölçülmemektedir.

2021 Su Tüketim Tabloları

Su Deşarj Oranları (%)

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021* |
|-------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Kanalizasyona Deşarj | 98,78 | 97,07 | 99,20 | 98,34 | 98,11 |
| Alıcı Ortalama (Diğer) Deşarj | 1,21 | 2,91 | 0,80 | 1,66 | 1,89 |

*2021 yılında hizmet ve balık reyonu kaynaklı buharlaşma %2,5'tir. 2020 yılı deşarj oranları buharlaşma miktarına göre revize edilmiştir.

Kaynağına Göre Su Tüketim Miktarları (m³)

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020* | 2021 |
|-------------|---------|---------|-----------|---------|---------|
| Şebeke suyu | 747.246 | 859.041 | 1.235.162 | 931.639 | 949.697 |
| Kuyu suyu | 13.906 | 25.776 | 47.375 | 45.511 | 47.666 |

*2020 yılı tüketim miktarları bir dağıtım merkezimizin su sayacından kaynaklanan arıza tespiti sebebi ile revize edilmiştir.

Atıksu Yükleri Tablosu

| Parametreler | Analiz Sonuçları* (mg/L) | | |
|---|--------------------------|-----------|------------|
| | ŞUBAT 2021 | MART 2021 | EYLÜL 2021 |
| Biyokimyasal Oksijen İhtiyacı (BOİ ₅) | 35 | 34.7 | 9 |
| Kimyasal Oksijen İhtiyacı (KOİ) | 88.2 | 78.4 | 40 |
| Askıda Katı Madde (AKM) | 9.6 | 5.6 | 21.2 |
| pH | 7.77 | 7.55 | 7.49 |

*Atıksu arıtma tesisi Kemalpaşa Dağıtım Merkezimizde faaliyet göstermekte olup, deşarj noktalarında gerçekleştirilen periyodik analiz sonuçlarıdır.

Özgün Markalı Ürünlerimizi Ambalaj Materyalleri

| Materyal | Ağırlık (ton) | Kapsamı (%) |
|----------|---------------|-------------|
| Kağıt | 875,8 | %12 |
| Cam | 2.993,46 | %40 |
| Plastik* | 2.527,08 | %34 |
| Metal | 893,01 | %12 |
| Kompozit | 193,2 | %2 |
| Toplam | 7.482,55 | %100 |

*8,5 ton'u (%0,34'ü) geri dönüştürülmüş (r-pet) malzemedir.

Bertaraf Türlerine Göre Atık Miktarlarımız

| Atık Türü | Bertaraf Türü | Miktar (ton) | | |
|------------|-------------------------------|--------------|-----------|-----------|
| | | 2019 | 2020 | 2021 |
| Tehlikesiz | Geri dönüşüm / Geri Kazanım* | 17.264,24 | 16.979,67 | 14.014,95 |
| | Tekrar kullanım / Hayvan yemi | 550 | 831.51 | 847,7 |
| | Biogaz / Kompost | 5200 | 4.255 | 5800,4 |
| | Belediyeye teslim edilen | 54.570 ** | 50.841 ** | 53.304 ** |
| | Sokak hayvanlarına bağış | 894 | 1.120,1 | 1.407,4 |
| | Gıda bankalarına bağış | 1424 | 1.216 | 2.781,67 |
| | Yakma | 223 | 246 | 811,7 |
| Tehlikeli | Geri dönüşüm / Geri kazanım | 5.494 | 7,15 | 7,07 |
| | Biodizel | 30 | 30,96 | 41,8 |
| | Yakma | 4,46 | 9,126 | 5,63 |

*Geri dönüşüm/geri kazanıma gönderilen gıda dışı ürünler ve elektronik atıklar da dahildir.

**İade olan ve işletici firmaların imhası dahil edilmiştir.

Toplanan Bitkisel Atık Yağ Miktarı* (ton)

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--------------------------------|------|------|------|------|------|
| Toplanan Bitkisel Atık Miktarı | 23 | 28 | 30 | 31 | 41,8 |

*Verilere Migros Sanal Market aracılığıyla evlerden toplanan bitkisel atık yağ miktarları da dahildir.

Toplanan Atık Pil Miktarı* (ton)

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------------------------|------|------|------|------|------|
| Toplanan Atık Pil Miktarı | 3 | 3,50 | 4,50 | 5,68 | 5,45 |

*Verilere Migros Sanal Market aracılığıyla evlerden toplanan bitkisel atık yağ miktarları da dahildir.

Müşterilerimizden Toplanan Elektronik Atık Miktarı (ton)

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|----------------------------------|------|------|------|-------|------|
| Toplanan Elektronik Atık Miktarı | 95 | 211 | 92 | 77,38 | 138 |

Ürün Kalite Denetimleri**Birim****Sayı**

| | |
|---|----------|
| İç kalite denetimi yapılan yeni gıda ürünü | 3.335 |
| İç kalite denetimi yapılan yeni gıda dışı ürün | 7.055 |
| Akredite laboratuvarında denetlenen ürün* | 35.000 |
| Habersiz mağaza doğrulama denetimi | 2.847 |
| Hijyen analizi yapılan mağaza sayısı | 1.782 |
| Hijyen analiz sayısı (SWAB Analizi) | 10.000 |
| Risk Bazlı Süreç Denetim Sayısı | 976 |
| Migros Sanal Market süreç denetim sayısı | 658 |
| Yeni ve sezonluk mağaza uygunluk denetimi | 405 |
| Unlu mamul ve sıcak üretim yeri denetim sayısı | 93 |
| Dağıtım Merkezlerinde kalite kontrolü yapılan ürün sayısı | 4 Milyon |
| Kontrolü yapılan sevkiyat aracı sayısı** | 1.299 |

* 10.000'i aşkın ürüne 35.000'den fazla parametre bazında akredite laboratuvarlarda kalite doğrulama analizi yapıldı.

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

GRI Standartları İçerik Endeksi

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



**MATERIALITY
DISCLOSURES SERVICE**

2022

| GRI Standardı | Bildirimler | Sayfa Numarası, Kaynak ve/veya Doğrudan Cevaplar |
|--|--|---|
| GRI 101: Temel Esaslar 2016 | | |
| GRI 102: Genel Bildirimler 2016 | | |
| Kurumsal Profil | 102-1 Kuruluşun adı | Rapor Hakkında s.6 |
| | 102-2 Birincil markalar, ürünler ve hizmetler | Migros Hakkında s.16 Sağlıklı Yaşamı Destekleyen Ürün ve Hizmetlerimiz s.63 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 dışında Kazakistan'da 1 adet alışveriş merkezi işletmeciliği ile toplam 2 ülkede faaliyet göstermektedir. Rapor Hakkında s.6 |
| | 102-5 Mülkiyetin ve kanuni yapının niteliği | Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s.29 |
| | 102-6 Hizmet verilen pazarlar | Rapor Hakkında s.6 Migros Hakkında s.16 Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s.29 |
| | 102-7 Kuruluşun ölçeği | Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s.29 Çalışan Profilimiz s.34 Dijitalleşme ve Yenilikçi Uygulamalarımız s.122 Migros 2021 Faaliyet Raporu |

| GRI Standardı | Bildirimler | Sayfa Numarası, Kaynak ve/veya Doğrudan Cevaplar |
|--------------------------|---|--|
| Kurumsal Profil | 102-8 Çalışanlar ve diğer işçiler ile ilgili bilgiler | Çalışan Profilimiz s.34 Cinsiyet ve Fırsat Eşitliği s.49 İnsan Kaynakları Tabloları s.158 |
| | 102-9 Tedarik Zinciri | Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s.29 Sağlıklı Yaşamı Destekleyen Ürün ve Hizmetlerimiz s.63 Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyümek s.78 |
| | 102-10 Kuruluş ve tedarik zinciriyle ilgili gerçekleşen değişiklikler | Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s.29 |
| | 102-11 İhtiyati yaklaşım veya ihtiyatlılık ilkesi | Migros İyi Gelecek Planımız s.8 Risk Yönetimimiz s.141 İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum s.146 |
| | 102-12 Harici girişimler | Üyelikler, İş Birlikleri ve Girişimlerimiz s.153 |
| | 102-13 Dernek üyelikleri | Üyelikler, İş Birlikleri ve Girişimlerimiz s.153 |
| Strateji | 102-14 En üst düzey karar mercii beyanı | CEO Mesajı s.4 |
| Etik ve Dürüstlük | 102-16 Değerler, ilkeler, standartlar ve davranış normları | Migros İyi Gelecek Planımız s.8 |
| Yönetişim | 102-18 Yönetim yapısı | Yönetim Kurulumuz s.135 Kurumsal Yönetim Komitemiz s.136 Riskin Erken Teşhisi Komitemiz s.136 Denetimden Sorumlu Komitemiz s.137 Genel Kurul s.138 Yönetim Takımımız s.138 Sürdürülebilirlik Komitemiz s.139 |
| Paydaş Katılımı | 102-40 Paydaş gruplarının listesi | Paydaşlarımızla İletişim s.151 |
| | 102-41 Toplu iş sözleşmesi anlaşmaları | Sendikalaşma Hakkı s.43 İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği Politikası |
| | 102-42 Paydaşların belirlenmesi ve seçilmesi | Paydaşlarımızla İletişim s.151 |
| | 102-43 Paydaş katılımı yaklaşımı | Paydaşlarımızla İletişim s.151 Üyelikler, İş Birlikleri ve Girişimlerimiz s.153 |
| | 102-44 Kilit konular ve kaygılar | Paydaşlarımızla İletişim s.151 Üyelikler, İş Birlikleri ve Girişimlerimiz s.153 |

GRI Standardı**Bildirimler****Sayfa Numarası, Kaynak ve/veya Doğrudan Cevaplar****Raporlama**

102-45 Konsolide bilançolara veya eşdeğer belgelere dahil edilen bütün kurumlar

102-45 Konsolide bilançolara veya eşdeğer belgelere dahil edilen bütün kurumlar

102-46 Rapor içeriği ve konu sınırlarının tanımlanması

102-46 Rapor içeriği ve konu sınırlarının tanımlanması

102-47 Öncelikli konuların listesi

102-47 Öncelikli konuların listesi

102-48 Önceki dönem raporuna ait düzeltmeler

102-48 Önceki dönem raporuna ait düzeltmeler

102-49 Raporlamadaki değişiklikler

102-49 Raporlamadaki değişiklikler

102-50 Raporlama periyodu

102-50 Raporlama periyodu

102-51 Önceki raporun tarihi

Rapor Hakkında s.6

102-52 Raporlama sıklığı

Rapor Hakkında s.6

102-53 Rapor ve içeriği ile ilgili sorular için iletişim bilgileri

Rapor Hakkında s.6

102-54 GRI Standartlarına göre seçilen uyumluluk seçeneği

Rapor Hakkında s.6

102-55 GRI içerik dizini

GRI Standartları İçerik Endeksi s.167

102-56 Dış güvence

Rapor Hakkında s.6

GRI 200: EKONOMİK STANDART SERİLERİ 2016**Ekonomik Performans****GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016**

103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları

Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s.29

103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri

Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s.29

103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi

Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s.29

GRI 201: Ekonomik Performans 2016

201-1 Üretilen ve dağıtılan ekonomik değer

Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri s.158

| GRI Standardı | Bildirimler | Sayfa Numarası, Kaynak ve/veya Doğrudan Cevaplar |
|---|---|---|
| Pazar Varlığı | | |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016 | 103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları | Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s.29 |
| | 103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri | Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s.29 |
| | 103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi | Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s.29 |
| GRI 202: Pazar Varlığı 2016 | 202-1 Standart başlangıç seviyesi ücretlerinin cinsiyet ve yerel asgari ücrete göre oranı | İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği Politikası Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s.29 |
| Dolaylı Ekonomik Etkiler | | |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016 | 103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları | Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s.29 |
| | 103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri | Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s.29 |
| | 103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi | Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s.29 |
| GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etkiler 2016 | 203-2 Belirgin dolaylı etkiler | Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s.29 Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri s.158 |
| Yolsuzlukla Mücadele | | |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016 | 103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları | İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum s.146 |
| | 103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri | İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum s.146 |
| | 103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi | İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum s.146 |
| GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016 | 205-1 Yolsuzlukla ilgili riskler bakımından değerlendirilen faaliyetler | İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum s.146 |

| GRI Standardı | Bildirimler | Sayfa Numarası, Kaynak ve/veya Doğrudan Cevaplar |
|---|---|--|
| Rekabete Aykırı Davranış | | |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016 | 103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları | Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s.29 |
| | 103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri | Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s.29 |
| | 103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi | Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s.29 |
| GRI 206: Rekabete Aykırı Davranış 2016 | 206-1 Rekabete aykırı davranışlara ve faaliyetlere ilişkin davaların toplam sayısı ve sonuçları | Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s.29 |
| GRI 300: ÇEVRESEL STANDART SERİLERİ 2016 | | |
| Enerji | | |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016 | 103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları | İklim Değişikliğiyle Mücadele ve Enerji Yönetimimiz s.87 |
| | 103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri | İklim Değişikliğiyle Mücadele ve Enerji Yönetimimiz s.87 |
| | 103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi | İklim Değişikliğiyle Mücadele ve Enerji Yönetimimiz s.87 |
| GRI 302: Enerji 2016 | 302-1 Kurum içi enerji tüketimi | Enerji Yönetimi ve Verimlilik Çalışmalarımız s.93 |
| | 302-4 Enerji tüketiminin azaltılması | Enerji Yönetimi ve Verimlilik Çalışmalarımız s.93 |
| Su ve Atık Sular | | |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016 | 103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları | Sürdürülebilir Su Yönetimimiz s.97 |
| | 103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri | Sürdürülebilir Su Yönetimimiz s.97 |
| | 103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi | Sürdürülebilir Su Yönetimimiz s.97 |
| | 303-1 Paylaşılan kaynak olan suyla etkileşim | Sürdürülebilir Su Yönetimimiz s.97 |

| GRI Standardı | Bildirimler | Sayfa Numarası, Kaynak ve/veya Doğrudan Cevaplar |
|--|---|--|
| GRI 303: Su ve Atık Sular 2018 | 303-1 Paylaşılan kaynak olan suyla etkileşim 303-2 Su deşarjına bağlı etkilerin yönetimi 303-3 Kaynağından çekilen su 303-4 Su deşarjı 303-5 Su tüketimi | Sürdürülebilir Su Yönetimimiz s.97 Sürdürülebilir Su Yönetimimiz s.97 Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri s.158 Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri s.158 Sürdürülebilir Su Yönetimimiz s.97 |
| Biyoçeşitlilik | | |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016 | 103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları 103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri 103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi | Sürdürülebilir Tarım ve Biyoçeşitliliğe Katkımız s.100 Sürdürülebilir Tarım ve Biyoçeşitliliğe Katkımız s.100 Sürdürülebilir Tarım ve Biyoçeşitliliğe Katkımız s.100 |
| GRI 304: Biyoçeşitlilik 2016 | 304-1 Biyoçeşitlilik değeri yüksek olan faaliyet alanları 304-2 Aktivitelerin, ürünler ve servislerin biyoçeşitlilik üzerindeki önemli etkileri | Sürdürülebilir Tarım ve Biyoçeşitliliğe Katkımız s.100 Sürdürülebilir Tarım ve Biyoçeşitliliğe Katkımız s.100 |
| Emisyonlar | | |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016 | 103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları 103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri 103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi | İklim Değişikliğiyle Mücadele ve Enerji Yönetimimiz s.87 İklim Değişikliğiyle Mücadele ve Enerji Yönetimimiz s.87 İklim Değişikliğiyle Mücadele ve Enerji Yönetimimiz s.87 |
| GRI 305: Emisyonlar 2016 | 305-1 Doğrudan sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 1) 305-2 Dolaylı enerji sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 2) 305-3 Diğer dolaylı sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 3) 305-4 Sera gazı emisyon yoğunluğu 305-5 Sera gazı (GHG) emisyonlarının azaltılması | Karbon Ayak İzimiz s.88 Karbon Ayak İzimiz s.88 Karbon Ayak İzimiz s.88 Karbon Ayak İzimiz s.88 İklim Değişikliğiyle Mücadele ve Enerji Yönetimimiz s.87 |

| GRI Standardı | Bildirimler | Sayfa Numarası, Kaynak ve/veya Doğrudan Cevaplar |
|--|--|--|
| Atık | | |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016 | 103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları | Sürdürülebilir Su Yönetimimiz s.97 Gıda İsrafını Önleme Çalışmalarımız s.105 Etkin Atık Yönetimimiz s.113 |
| | 103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri | Sürdürülebilir Su Yönetimimiz s.97 Gıda İsrafını Önleme Çalışmalarımız s.105 Etkin Atık Yönetimimiz s.113 |
| | 103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi | Sürdürülebilir Su Yönetimimiz s.97 Gıda İsrafını Önleme Çalışmalarımız s.105 Etkin Atık Yönetimimiz s.113 |
| GRI 306: Atık 2020 | 306-1 Atık Üretimi ve Atık Kaynaklı Önemli Etkiler | 306-1 Atık Üretimi ve Atık Kaynaklı Önemli Etkiler |
| | 306-2 Atık Kaynaklı Önemli Etkilerin Yönetimi | Etkin Atık Yönetimimiz s.113 2021 Yılında Geri Dönüşüme Kazandırılan Ambalaj Atık Tür ve Miktarı s.114 Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri s.158 |
| | 306-3 Atık Üretimi | Etkin Atık Yönetimimiz s.113 Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri s.158 |
| Uyum | | |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016 | 103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları | Migros İyi Gelecek Planımız s.8 Çevre Yönetimimiz s.85 |
| | 103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri | Migros İyi Gelecek Planımız s.8 Çevre Yönetimimiz s.85 |
| | 103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi | Migros İyi Gelecek Planımız s.8 Çevre Yönetimimiz s.85 |
| GRI 307: Uyum 2016 | 307-1 Çevre kanunu ve düzenlemelerine uyulmaması | Çevre Yönetimimiz s.85 |

| GRI Standardı | Bildirimler | Sayfa Numarası, Kaynak ve/veya Doğrudan Cevaplar |
|---|---|---|
| Tedarikçilerin Çevresel Bakımdan Değerlendirmesi | | |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016 | 103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları | Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyümek s.78 |
| | 103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri | Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyümek s.78 |
| | 103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi | Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyümek s.78 |
| GRI 308: Tedarikçilerin Çevresel Bakımdan Değerlendirmesi 2016 | 308-1 Çevresel kriterler kullanılarak elenmiş/taranmış yeni tedarikçiler | Tedarikçi Seçim Süreçlerimiz ve Denetimlerimiz s.80 Yeni Tedarikçi Seçim Süreçlerimiz s.81 |
| | 308-2 Tedarik zincirinin çevreye negatif etkileri ve alınan önlemler | Tedarikçilerimize Yönelik Denetimler s.81 2021 Yılı Tedarikçi Denetim Sonuçları s.82 |
| GRI 400: SOSYAL STANDART SERİSİ 2016 | | |
| İstihdam | | |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016 | 103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları | İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s.149 |
| | 103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri | İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s.149 |
| | 103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi | İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s.149 |
| GRI 401: İstihdam 2016 | 401-1 İşe yeni alınan çalışanlar ve çalışan devri | Çalışan Profilimiz s.34 |
| | 401-2 Geçici veya yarı zamanlı çalışanlara sağlanmayan ve tam zamanlı çalışanlara sağlanan yan haklar | Çalışan Memnuniyeti s.41 |
| Yönetim Çalışan İlişkileri | | |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016 | 103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları | İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s.149 |
| | 103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri | İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s.149 |
| | 103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi | İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s.149 |
| GRI 402: Yönetim Çalışan İlişkileri 2016 | 402-1 Operasyonel değişikliklerle ilgili minimum ihbar süreleri | Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri s.158 |

| GRI Standardı | Bildirimler | Sayfa Numarası, Kaynak ve/veya Doğrudan Cevaplar |
|--|--|---|
| İş Sağlığı ve Güvenliği | | |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016 | 103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları | Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği s.44 |
| | 103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri | Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği s.44 |
| | 103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi | Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği s.44 |
| GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018 | 403-1 İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi | Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği s.44 |
| | 403-2 Yaralanma türleri ve yaralanma oranları, meslek hastalıkları, kayıp günler, devamsızlık ve işle bağlantılı ölüm sayısı | Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği s.44 |
| | 403-3 İş sağlığı hizmetleri | Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği s.44 |
| | 403-4 İş sağlığına ve güvenliğine çalışan katılımı, danışma ve iletişim | Sendikalaşma Hakkı s.43 |
| | 403-5 İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili çalışan eğitimi | Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği s.44s |
| | 403-6 Çalışan sağlığının teşviki | Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği s.44 Çalışan Sağlığı Programımız s.48 |
| | 403-7 İş ilişkileriyle doğrudan bağlantılı iş sağlığı ve güvenliği etkilerinin önlenmesi ve azaltılması | Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği s.44 |
| | 403-9 İş kaynaklı yaralanmalar | Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri s.158 |
| | 403-10 İş kaynaklı hasta vakaları | Şirket faaliyetlerinden ötürü meslek hastalığı tanısı almış herhangi bir çalışanımız bulunmamaktadır. |
| | Eğitim ve Öğretim | |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016 | 103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları | Çalışanlarımızın Güçlendirilmesi s.35 |
| | 103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri | Çalışanlarımızın Güçlendirilmesi s.35 |
| | 103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi | Çalışanlarımızın Güçlendirilmesi s.35 |

| GRI Standardı | Bildirimler | Sayfa Numarası, Kaynak ve/veya Doğrudan Cevaplar |
|--|---|--|
| GRI 404: Eğitim ve Öğretim | <p>404-1 Çalışan başına yıllık ortalama eğitim saati</p> <p>404-2 Çalışan gelişimini destekleyen yetenek yönetimi ve yaşam boyu öğrenim programları</p> <p>404-3 Düzenli performans gelişim değerlendirmelerinden geçen çalışan yüzdesi</p> | <p>Çalışan Gelişimine Katkı s.37</p> <p>Yetenek ve Kariyer Yönetimi s.35 Çalışan Gelişimine Katkı s.37</p> <p>Yetenek ve Kariyer Yönetimi s.35 Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri s.158</p> |
| Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği | | |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016 | | |
| | 103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları | Cinsiyet ve Fırsat Eşitliği s.49 |
| | 103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri | Cinsiyet ve Fırsat Eşitliği s.49 |
| | 103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi | Cinsiyet ve Fırsat Eşitliği s.49 |
| GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği 2016 | <p>405-1 Yönetişim organlarının ve çalışanların çeşitliliği</p> <p>405-2 Taban maaş oranı ve kadınların ücretlerinin erkeklere oranı</p> | <p>Şirket İçi Cinsiyet Eşitliği Çalışmalarımız s.50</p> <p>Cinsiyet ve Fırsat Eşitliği s.49</p> |
| İNSAN HAKLARI | | |
| Ayrımcılığın Önlenmesi | | |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016 | <p>103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları</p> <p>103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri</p> <p>103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi</p> | <p>İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum s.146 İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s.149</p> <p>İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum s.146 İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s.149</p> <p>İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum s.146 İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s.149</p> |
| GRI 406: Ayrımcılığın Önlenmesi 2016 | 406-1 Ayrımcılık vakalarının ve alınan düzeltici önlemlerin toplam sayısı | İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum s.146 İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s.149 |

| GRI Standardı | Bildirimler | Sayfa Numarası, Kaynak ve/veya Doğrudan Cevaplar |
|---|--|--|
| Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı | | |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016 | 103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları | Sendikalaşma Hakkı s.43 |
| | 103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri | Sendikalaşma Hakkı s.43 |
| | 103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi | Sendikalaşma Hakkı s.43 |
| GRI 407: Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı 2016 | 407-1 Örgütlenme ve toplu sözleşme özgürlüğünün risk altında olabileceği faaliyetler ve tedarikçiler | Sendikalaşma Hakkı s.43 |
| Çocuk İşçiliği | | |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016 | 103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları | Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyüme s.78 Kurumsal Politikalara ve Etik Kurallara Uyum s.147 İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s.149 |
| | 103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri | Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyüme s.78 Kurumsal Politikalara ve Etik Kurallara Uyum s.147 İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s.149 |
| | 103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi | Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyüme s.78 Kurumsal Politikalara ve Etik Kurallara Uyum s.147 İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s.149 |
| GRI 408: Çocuk İşçiliği 2016 | 408-1 Çocuk işçiliği olayları bakımından önemli riske sahip faaliyetler ve tedarikçiler | 2021 Yılı Tedarikçi Denetim Sonuçlarımız s.82 İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s.149 |
| Zorla veya Cebren Çalıştırma | | |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016 | 103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları | Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyüme s.78 Kurumsal Politikalara ve Etik Kurallara Uyum s.147 İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s.149 |
| | 103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri | Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyüme s.78 Kurumsal Politikalara ve Etik Kurallara Uyum s.147 İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s.149 |
| | 103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi | Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyüme s.78 Kurumsal Politikalara ve Etik Kurallara Uyum s.147 İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s.149 |

| GRI Standardı | Bildirimler | Sayfa Numarası, Kaynak ve/veya Doğrudan Cevaplar |
|--|---|--|
| GRI 409: Zorla veya Cebren Çalıştırma 2016 | 409-1 Zorla veya cebren çalıştırma vakaları bakımından belirgin risk ettiği belirlenen faaliyetler ve tedarikçiler ve alınan önlemler | 2021 Yılı Tedarikçi Denetim Sonuçlarımız s.82 İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s.149 |
| İnsan Hakları Değerlendirmesi | | |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016 | 103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları | İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s.149 |
| | 103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri | İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s.149 |
| | 103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi | İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s.149 |
| GRI 412: İnsan Hakları Değerlendirmesi 2016 | 412-1 İnsan hakları incelemelerine veya etki değerlendirmelerine tabi olmuş faaliyetlerin toplam sayısı ve yüzdesi | İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s.149 |
| | 412-2 İnsan hakları incelemelerine veya etki değerlendirmelerine tabi olmuş faaliyetler | İnsan Kaynakları Politikalarına Uyum s.149 |
| TOPLUM | | |
| Yerel Topluluklar | | |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016 | 103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları | Toplumsal Katkı Sağlayan Projelerimiz ve İş Birliklerimiz s.71 Toplumda Cinsiyet Eşitliğini Destekleyen Projelerimiz s.54 |
| | 103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri | Toplumsal Katkı Sağlayan Projelerimiz ve İş Birliklerimiz s.71 Toplumda Cinsiyet Eşitliğini Destekleyen Projelerimiz s.54 |
| | 103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi | Toplumsal Katkı Sağlayan Projelerimiz ve İş Birliklerimiz s.71 Toplumda Cinsiyet Eşitliğini Destekleyen Projelerimiz s.54 |
| GRI 413: Yerel Topluluklar 2016 | 413-1 Yerel toplum katılımı, etki değerlendirmeleri ve gelişim programlarının uygulandığı operasyonların yüzdesi | Toplumsal Katkı Sağlayan Projelerimiz ve İş Birliklerimiz s.71 Toplumda Cinsiyet Eşitliğini Destekleyen Projelerimiz s.54 Engelli Dostu Uygulamalarımız s.76 |
| Tedarikçilerin Sosyal Değerlendirmesi | | |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016 | 103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları | Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyüme s.78 |
| | 103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri | Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyüme s.78 |
| | 103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi | Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyüme s.78 |

| GRI Standardı | Bildirimler | Sayfa Numarası, Kaynak ve/veya Doğrudan Cevaplar |
|--|--|---|
| GRI 414: Tedarikçilerin Sosyal Değerlendirmesi 2016 | 414-1 Sosyal kriterler kullanılarak taranan yeni tedarikçiler 414-2 Tedarik zincirindeki negatif sosyal etkileri ve alınan önlemler | Tedarikçi Seçim Süreçlerimiz ve Denetimlerimiz s.80 2021 Yılı Tedarikçi Denetim Sonuçlarımız s.82 |
| Müşteri Sağlığı ve Güvenliği | | |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016 | 103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları 103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri 103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi | Kalite, Tazelik ve Hijyen s.59 Sağlıklı Yaşamı Destekleyen Ürün ve Hizmetlerimiz s.63 Toplumsal Katkı Sağlayan Projelerimiz ve İş Birliklerimiz s.71 Veri Tutarlılığı ve Şeffaflığı Yol Haritası s.130 Kalite, Tazelik ve Hijyen s.59 Sağlıklı Yaşamı Destekleyen Ürün ve Hizmetlerimiz s.63 Toplumsal Katkı Sağlayan Projelerimiz ve İş Birliklerimiz s.71 Veri Tutarlılığı ve Şeffaflığı Yol Haritası s.130 Kalite, Tazelik ve Hijyen s.59 Sağlıklı Yaşamı Destekleyen Ürün ve Hizmetlerimiz s.63 Toplumsal Katkı Sağlayan Projelerimiz ve İş Birliklerimiz s.71 Veri Tutarlılığı ve Şeffaflığı Yol Haritası s.130 |
| GRI 416: Müşteri Sağlığı ve Güvenliği 2016 | 416-1 Sağlık ve güvenlik etkilerinin iyileştirme amacıyla değerlendirildiği belirgin ürün ve hizmet kategorilerinin yüzdesi 416-2 Ürünlerin ve hizmetlerin sağlık ve güvenlik etkileri ile ilgili uyumsuzluk vakaları | Ürünlerin Kalite Kontrol Süreçlerimiz s.61 Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri s.158 Ürünlerin Kalite Kontrol Süreçlerimiz s.61 Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri s.158 |
| ÜRÜN SORUMLULUĞU | | |
| Pazarlama ve Etiketleme | | |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016 | 103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları 103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri 103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi | Sorumlu Reklam ve Pazarlama s.77 Sorumlu Reklam ve Pazarlama s.77 Sorumlu Reklam ve Pazarlama s.77 |

| GRI Standardı | Bildirimler | Sayfa Numarası, Kaynak ve/veya Doğrudan Cevaplar |
|---|---|---|
| GRI 417: Pazarlama İletişimi ve Ürün ve Hizmet Etiketlemesi 2016 | 417-1 Kuruluşun ürün ve hizmet bilgileri ve etiketleme prosedürlerince zorunlu tutulan ürün ve hizmet bilgileri türü ve bu bilgi gereklerine tabi belirgin ürün ve hizmet kategorilerinin yüzdesi | Ürünlerin Kalite Kontrol Süreçlerimiz s.61 Veri Tutarlılığı ve Şeffaflığı Yol Haritası s.130 |
| | 417-2 Ürün ve hizmet bilgileri ve etiketlemeyle ilgili uyumsuzluk vakaları | Sorumlu Reklam ve Pazarlama s.77 |
| Müşteri Gizliliği | | |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016 | 103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları | Müşterilerimizle Etkili İletişim s.68 Gizlilik ve Veri Güvenliği s.131 |
| | 103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri | Müşterilerimizle Etkili İletişim s.68 Gizlilik ve Veri Güvenliği s.131 |
| | 103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi | Müşterilerimizle Etkili İletişim s.68 Gizlilik ve Veri Güvenliği s.131 |
| GRI 418: Müşteri Gizliliği 2016 | 418-1 Müşteri gizliliğinin ihlali ve müşteri verilerinin kaybı ile ilgili doğrulanmış şikayetler | Müşterilerimizle Etkili İletişim s.68 Gizlilik ve Veri Güvenliği s.131 |
| Sosyoekonomik Uyum | 103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları | Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s.29 |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016 | 103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri | Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s.29 |
| | 103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi | Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak s.29 |
| GRI 419: Sosyoekonomik Uyum 2016 | 419-1 Sosyal ve ekonomik alandaki kanun ve düzenlemelere uyulmama durumu | İstihdam ve Yerel Kalkınmaya Katkımız s.30 |

Paydaş Kapitalizmi Göstergeleri Endeksi*

| Sütun | Tema | Açıklama | Referanslar |
|------------------|------------------------------|---|---|
| YÖNETİM İLKELERİ | Yönetim amacı | <p>Amaç belirleme: Bir işletmenin ekonomik, çevresel ve sosyal sorunlara çözüm önerme araçlarının ifadesi olarak şirketin belirtilen amacı. Kurumsal amaç, hissedarlar dahil tüm paydaşlar için değer yaratmalıdır.</p> <p>Amaca yönelik yönetim: Şirketin belirtilen amacının şirket stratejilerine, politikalarına ve hedeflerine nasıl yerleştirildiği açıklanmalıdır.</p> | Entegre Rapor CEO Mesajı, Rapor Hakkında, Migros Hakkında sayfa 4,6,16 Faaliyet Raporu sayfa 24,25 Entegre Rapor Sorumlu ve Şeffaf Yönetişim Yaklaşımımız, Migros İyi Gelecek Planımız sayfa 133,8 |
| | Yönetim organının kalitesi | <p>Yönetim organı bileşimi: En yüksek yönetim organı ve komitelerinin şirket değerlerine göre bileşimi; ekonomik, çevresel ve sosyal konularla ilgili yetkinlikler, icracı veya icracı olmayan, bağımsız, yönetim organındaki görev süreleri,cinsiyeti, çalışanların diğer önemli pozisyonlarının ve taahhütlerinin sayısı ve niteliği, yeterince temsil edilmeyen sosyal gruplara üyelik, paydaş temsili açıklanmalıdır.</p> | Entegre Rapor Cinsiyet ve Fırsat Eşitliği, Değer Yaratma Odaklı Yönetişim Anlayışımız, Paydaşlarımızla İletişim sayfa 49,133,151 Faaliyet Raporu Yönetim Kurulu, Yönetim Kurulu Raporu sayfa 88-91 ve 98-99 |
| | Paydaş katılımı | <p>Paydaşları etkileyen öncelikli konular: Kilit paydaşlar ve şirket için önemli olan konuların listesi, konuların nasıl belirlendiği ve paydaşların nasıl sürece dahil edildiği açıklanmalıdır.</p> | Entegre Rapor Paydaşlarımızla İletişim, 2021 Yılı Önceliklendirme Matrisimiz, Değer Yaratma Modelimiz sayfa 22,26,151 |
| | Etik davranış | <p>Yolsuzlukla mücadele:</p> <ol style="list-style-type: none"> Kuruluşun yolsuzlukla mücadele politikaları ve prosedürleri hakkında eğitim almış yönetim organı üyelerinin, çalışanlarının ve iş ortaklarının bölgelere göre ayrılmış toplam yüzdesi belirtilmelidir. <ol style="list-style-type: none"> Cari yıl içinde teyit edilen ancak önceki yıllarla ilgili olan yolsuzluk olaylarının toplam sayısı ve niteliği; ve Bu yılla ilgili olarak cari yıl içinde teyit edilen yolsuzluk olaylarının toplam sayısı ve niteliği. Yolsuzlukla mücadele için daha geniş çalışma ortamını ve kültürünü geliştirmeye yönelik girişimlerin ve paydaş katılımı açıklanmalıdır. | Entegre Rapor İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum sayfa146 |
| | Risk ve fırsatların yönetimi | <p>Korunan etik tavsiye ve raporlama mekanizmaları: İç ve dış mekanizmalara ilişkin açıklamalar:"</p> <ol style="list-style-type: none"> Etik ve yasalara uygun davranış, kurumsal dürüstlük hakkında tavsiye istenmesi Etik olmayan veya yasa dışı davranışlar, kurumsal dürüstlük eksikliği ile ilgili endişeleri bildirim <p>Risk ve fırsatı iş sürecine entegre etmek: Şirketin karşı karşıya olduğu yüksek öncelikli risk ve fırsatları (genel sektör risklerinin aksine), bu risklere ilişkin şirketin tutumunu, bu risklerin ve fırsatların zaman içinde nasıl değiştiğini ve bu değişim karşısında alınan aksiyonları açıkça tanımlayan şirket risk faktörü ve fırsat açıklamaları yapılmalıdır. Bu fırsatlar ve riskler, iklim değişikliği ve veri yönetimi dahil olmak üzere maddi ekonomik, çevresel ve sosyal konulara entegre etmelidir.</p> | Entegre Rapor İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum sayfa 146 |
| | | | |

*Dünya Ekonomik Forumu (WEF) bünyesindeki Uluslararası İş Konseyi tarafından yayınlanan Paydaş Kapitalizmi Göstergeleri "Temel" seçeneği kapsamında hazırlanmıştır.

| Sütun | Tema | Açıklama | Referanslar |
|----------|----------------------|--|---|
| DÜNYA | İklim değişikliği | <p>Sera gazı (GHG) emisyonları: Tüm sera gazları için metrik ton karbondioksit eşdeğeri (tCO₂e) GHG Protokolü Kapsam 1 ve Kapsam 2 emisyonlarını raporlanmalıdır. Yukarı ve aşağı yöndeki (GHG Protokolü Kapsam 3) emisyonlar hesaplanarak ve raporlanmalıdır.</p> <p>TCFD uygulaması: İklimle ilgili Finansal Açıklamalara İlişkin Görev Gücü'nün (TCFD) tavsiyelerini tam olarak uygulanmalıdır. Gerekli durumlarda, tam uygulama için en fazla üç yıllık bir zaman çizelgesi açıklanmalıdır. Küresel ısınmanın artışını sanayi öncesi dönemdeki seviyeye göre 2°C'nin çok altında tutmayı, ısınmayı 1,5°C ile sınırlamak için aksiyonlar alınmasını öngören Paris Anlaşması'nın hedefleriyle uyumlu olan sera gazı emisyon hedeflerinin belirleyip belirlenmediğini veya belirlenmesinin taahhüt etme durumu açıklanmalıdır.</p> | <p>Entegre Rapor İklim Değişikliğiyle Mücadele ve Enerji Yönetimimiz Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri sayfa 87,158</p> <p>Entegre Rapor İklim Değişikliğiyle Mücadele ve Enerji Yönetimimiz sayfa 87</p> |
| | Doğal kayıp | <p>Arazi kullanımı ve ekolojik duyarlılık: Korunan alanlar ve/veya önemli biyolojik çeşitlilik alanları (KBA) içinde veya bitişiğinde sahip olunan, kiralanılan veya yönetilen alanların sayısı ve alanı bildirilmelidir.</p> | <p>Entegre Rapor Sürdürülebilir Tarım ve Biyoçeşitliliğe Katkımız sayfa 100</p> |
| | Temiz suya erişim | <p>Su stresi olan bölgelerde su tüketimi ve çekilmesi: Operasyonların yürütüldüğü alanlar WRI Aqueduct'ın su risk atlası aracına göre, çekilen megalitre su, tüketilen megalitre su ve temel su stresinin yüksek veya aşırı yüksek olduğu bölgelerde her birinin yüzdesi belirlenmelidir. Uygun olduğu takdirde, tüm değer zinciri (yukarı ve aşağı akış) için aynı bilgiler hesaplanarak raporlanmalıdır.</p> | <p>Entegre Rapor Sürdürülebilir Su Yönetimimiz, Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri sayfa 85,158</p> |
| İNSANLAR | Saygınlık ve eşitlik | <p>Çeşitlilik ve kapsayıcılık: Yaş grubuna, cinsiyete ve diğer çeşitlilik göstergelerine (ör. etnik köken) göre çalışan kategorisi başına çalışan yüzdesi belirtilmelidir.</p> | <p>Entegre Rapor Çalışan Profilimiz, Cinsiyet ve Fırsat Eşitliği sayfa 34,49</p> |
| | | <p>Ücret eşitliği: Eşitliğin öncelikli alanları için önemli operasyon yerlerine göre her bir çalışan kategorisi için temel maaş ve ücretin oranı belirtilmelidir.</p> <p>Çocuk, zorla veya zorunlu çalıştırma vakaları için risk: Çocuk işçi çalıştırma durumları açısından önemli risk taşıdığı düşünülen operasyonlar ve tedarikçilerin açıklanmalıdır.</p> | <p>Entegre Rapor Cinsiyet ve Fırsat Eşitliği, Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri sayfa 49,158</p> <p>Entegre Rapor İş Etiği ve Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum sayfa 146</p> |

| Sütun | Tema | Açıklama | Referanslar |
|----------|---------------------------|---|--|
| İNSANLAR | Sağlık ve refah | Sağlık ve güvenlik: 1. İşle ilgili yaralanmalardan kaynaklanan ölümlerin sayısı ve oranı; yüksek sonuçlu işle ilgili yaralanmalar (ölümler hariç); kaydedilebilir işle ilgili yaralanmalar; işle ilgili başlıca yaralanma türleri; ve çalışılan saat sayısı belirtilmelidir. 2. Kuruluşun, çalışanların mesleki olmayan tıbbi ve sağlık hizmetlerine erişimini nasıl kolaylaştırdığına ve çalışanlar ile işçilere sağlanan erişimin kapsamı açıklanmalıdır. | Entegre Rapor Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri sayfa 44,158 |
| | Yetenek gelişimi | Sağlanan eğitim: Raporlama döneminde kurum çalışanlarının cinsiyete ve çalışan kategorisine göre kişi başına aldığı ortalama eğitim saati ve tam zamanlı çalışan başına ortalama eğitim ve geliştirme harcaması belirtilmelidir. | Entegre Rapor Çalışanlarımıza İyi Gelecek, Tedarikçilerimizle Birlikte Sürdürülebilir Büyümek, Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri sayfa 33,78,158 |
| REFAH | İstihdam ve refah yaratma | İstihdam sayısı ve oranı: Raporlama döneminde, yaş grubuna, cinsiyete, diğer çeşitlilik göstergelerine ve bölgeye göre işe alınan toplam yeni çalışan sayısı ve oranı belirtilmelidir. Raporlama döneminde, yaş grubuna, cinsiyete, diğer çeşitlilik göstergelerine ve bölgeye göre toplam çalışan devir hızı ve sayısı belirtilmelidir. Ekonomik katkı: 1. Oluşan ve dağıtılan doğrudan ekonomik değer ve devletten alınan mali yardım belirtilmelidir. | Entegre Rapor Çalışan Profiliğimiz, Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri sayfa 34,158 Entegre Rapor Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak, Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri sayfa 28,158 |
| | Toplam Ar-Ge Harcamaları | Toplam Ar-Ge giderleri belirtilmelidir. | Entegre Rapor Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak, Çevre Yönetimimiz, Etkin Atık Yönetimimiz, Dijitalleşme ve Yenilikçi Uygulamalarımız sayfa 28,85,113,122 |
| | Ödenen Toplam Vergi | Kurumlar vergisi, emlak vergisi, ödenen KDV ve diğer satış vergileri, işveren tarafından ödenen sigorta primumu ve şirkete maliyet oluşturan diğer vergileri kapsayacak şekilde şirket tarafından üstlenilen tüm vergiler belirtilmelidir. | Faaliyet Raporu sayfa 201,217,219,220,221 |

Entegre Raporlama Çerçevesi İçerik Endeksi

| Gereklilikler | Konu | # | Konu Açıklaması | Rapordaki Yeri |
|----------------------|--|------|---|---|
| Çerçevenin Kullanımı | Rapor Biçimi ve Diğer Bilgilerle İlişkiler | 1.12 | Bir entegre rapor amaca yönelik olan, tanımlanabilir bir bildirim şeklinde olmalıdır. | Tüm rapor |
| | Çerçevenin Uygulanışı | 1.17 | Bir entegre rapor olduğu iddia edilen ve Çerçeveye atıfta bulunan bildirimlerde aksi belirtilmedikçe kalın italik harflerle belirtilen tüm gereksinimler uygulanmalıdır: <ul style="list-style-type: none"> İlgili bilgilerin veya spesifik yasal engellerin bulunmaması önemli bilgilerin açıklanamamasıyla sonuçlanabilir. Önemli bilgilerin açıklanması rekabet açısından ciddi zararlar doğurabilir. | Tüm rapor |
| | | 1.18 | İlgili bilgilerin veya spesifik yasal engellerin bulunmaması halinde bir entegre rapor: <ul style="list-style-type: none"> Atlanan bilgilerin niteliğini göstermelidir Bu bilgilerin neden atlandığını açıklamalıdır Veri olmaması halinde bilgi almak için atılan adımları ve bunun için beklenen süreyi bildirmelidir. | Tüm rapor |
| | Bir Entegre Raporla İlgili Sorumluluk | 1.20 | Bir entegre raporda kurumsal yönetim sorumluları hakkında aşağıdakiler dahil olmak üzere bir beyanat yer almalıdır: <ul style="list-style-type: none"> Entegre raporun bütünlüğünü sağlamak için bu kişilerin sorumluluğuna ilişkin bir onay Bu kişilerin entegre raporun hazırlanmasında ve sunulmasında müşterek akıl kullandıklarına ilişkin bir onay Entegre raporun bu çerçeveye uygun sunulup sunulmadığına ilişkin bu kişilerin görüşleri veya ulaştıkları sonuç ya da bu tür bir beyanat içermiyorsa aşağıdakileri açıklamalıdır: <ul style="list-style-type: none"> Kurumsal yönetim sorumlularının raporun hazırlanmasında ve sunulmasında üstlendikleri rol Gelecekteki raporlarda bu tür bir beyanın yer almasını sağlamak için atılan adımlar Bunun için gereken süre | CEO Mesajı |
| Kılavuz İlkeleri | Stratejik Odak ve Geleceğe Yönelim | 3.3 | Bir entegre rapor kuruluşun stratejisi ve bunun, kuruluşun kısa, orta ve uzun vadede değer yaratma kabiliyetiyle ve sermaye öğelerini kullanımı ve etkileşimiyle nasıl bir ilgisi olduğu hakkında bilgi sağlamalıdır. | <ul style="list-style-type: none"> Migros Hakkında Migros İyi Gelecek Planımız Değer Yaratma Modelimiz |
| | Bilgiler Arası Bağlantı | 3.6 | Bir entegre rapor kuruluşun zaman içinde değer yaratma kabiliyetini etkileyen faktörlerin birleşimi, birbirleriyle olan ilişkileri ve aralarındaki bağımlılıkların bütünsel bir resmini sunmalıdır. | <ul style="list-style-type: none"> Migros İyi Gelecek Planımız Değer Yaratma Modelimiz Risk Yönetimimiz |
| | Paydaşlarla İlişkiler | 3.10 | Bir entegre rapor kuruluşun temel paydaşlarıyla kurduğu ilişkilerin doğası ve kalitesi hakkında bilgi sağlamalı ve kuruluşun paydaşların meşru ihtiyaç ve isteklerini ne ölçüde anladığını, hesaba kattığını ve karşıladığını göstermelidir. | <ul style="list-style-type: none"> Paydaşlarımızla İletişim 2021 Yılı Önceliklendirme Matrisimiz Değer Yaratma Modelimiz |

| Gereklilikler | Konu | # | Konu Açıklaması | Rapordaki Yeri |
|------------------|--------------------------------------|------|---|--|
| Kılavuz İlkeleri | Önemlilik | 3.17 | Bir entegre rapor kuruluşun kısa, orta ve uzun vadede değer yaratma kabiliyetini önemli ölçüde etkileyen konular hakkında bilgi vermelidir. | <ul style="list-style-type: none"> › 2021 Yılı Önceliklendirme Matrisimiz › Migros İyi Gelecek Planımız › Değer Yaratma Modelimiz |
| | Kısa ve Öz Olma | 3.36 | Bir entegre rapor kısa ve öz olmalıdır. | Tüm rapor |
| | Güvenilirlik ve Eksiksizlik | 3.39 | Bir entegre rapor olumlu ya da olumsuz tüm maddi hususları dengeli ve maddi hata içermeyecek bir şekilde içermelidir. | <ul style="list-style-type: none"> › Tüm Rapor › İnsan Hakları ve Tedarik Zincirinde Güvence Beyanı › Sera Gazı Emisyonları Doğrulama Beyanı |
| | Tutarlılık ve Karşılaştırılabilirlik | 3.54 | Bir entegre rapordaki bilgiler: <ul style="list-style-type: none"> › Zaman içinde tutarlı bir temele dayalı olarak › Kuruluşun kendi zaman içinde değer yaratma kabiliyeti açısından, diğer kuruluşlarla karşılaştırılmasına olanak sağlayacak şekilde sunulmalıdır. | <ul style="list-style-type: none"> › Değer Yaratma Odaklı Yönetişim Anlayışımız › Değer Yaratma Modelimiz › Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri |
| İçerik Öğeleri | Kurumsal Genel Görünüm ve Dış Çevre | 4.4 | Bir entegre rapor şu sorunun yanıtını vermelidir: Kuruluş ne iş yapıyor ve hangi koşullarda faaliyet gösteriyor? | <ul style="list-style-type: none"> › Migros Hakkında › Faaliyet Ortamımız |
| | Kurumsal Yönetim | 4.8 | Bir entegre rapor şu sorunun yanıtını vermelidir: Kuruluşun kurumsal yönetim yapısı kısa, orta ve uzun vadede değer yaratma kabiliyetini nasıl destekliyor? | › Değer Yaratma Odaklı Yönetişim Anlayışımız |
| | İş Modeli | 4.10 | Bir entegre rapor şu sorunun yanıtını vermelidir: Kuruluşun iş modeli nedir? | <ul style="list-style-type: none"> › Migros İyi Gelecek Planımız › Değer Yaratma Modelimiz |
| | Riskler ve Fırsatlar | 4.24 | Bir entegre raporda, kuruluşun kısa, orta ve uzun vadede ilgili sermaye öğeleri üzerindeki etkileri ile bunların bulunabilirliği, kalitesi ve satın alınabilirliği ile ilgili olanlar dahil olmak üzere kuruluşa özgü temel risk ve fırsatlar tanımlanır. | Risk Yönetimimiz |
| | Strateji ve Kaynak Aktarımı | 4.28 | Bir entegre raporda genellikle aşağıdaki hususlar tanımlanır: <ul style="list-style-type: none"> › Kuruluşun kısa, orta ve uzun vadedeki stratejik amaçları › Bu stratejik amaçlara ulaşmak için uyguladığı ya da uygulamayı planladığı stratejiler › Stratejisini uygulamak için gereken kaynak aktarımı planları › Kısa, orta ve uzun vadede başarıları ve hedeflenen sonuçları nasıl ölçeceği. | Tüm rapor |

| Gereklilikler | Konu | # | Konu Açıklaması | Rapordaki Yeri |
|----------------|--------------------------|------|---|--|
| İçerik Öğeleri | Performans | 4.31 | <p>Bir entegre raporda performans hakkında nitel ve nicel bilgiler yer alır ve aşağıdakiler gibi konuları içerebilir:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hedefler ve risk ve fırsatlar açısından nitel göstergeler ile bunların önemi, etkileri ve bunların oluşturulmasında kullanılan yöntem ve varsayımlar hakkında açıklamalar ➤ Değer zincirinin üst ve alt seviyelerindeki sermaye öğeleri üzerindeki etkiler dahil olmak üzere kuruluşun sermaye öğeleri üzerindeki (pozitif ve negatif) etkileri ➤ Temel paydaş ilişkilerinin durumu ve kuruluşun temel paydaşların meşru ihtiyaç ve isteklerine nasıl yanıt verdiği ➤ Geçmiş ile mevcut performans arasındaki ve mevcut performans ile kuruluşun genel görünüşü arasındaki bağlantılar | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak ➤ Migros İyi Gelecek Planımız ➤ Değer Yaratma Modelimiz ➤ Risk Yönetimimiz ➤ Cinsiyet ve Fırsat Eşitliği ➤ İyi Müşteri Deneyimi Odaklı Yaklaşımımız ➤ Çevre Yönetimimiz ➤ İklim Değişikliğiyle Mücadele ve Enerji Yönetimimiz ➤ Sürdürülebilir Su Yönetimimiz ➤ Sürdürülebilir Tarım ve Biyoçeşitliliğe Katkımız ➤ Gıda İsrafını Önleme Çalışmalarımız ➤ Etkin Atık Yönetimimiz ➤ Dijitalleşme ve Yenilikçi Uygulamalarımız |
| | Genel Görünüş | 4.35 | <p>Bir entegre raporda normalde zaman içinde beklenen değişiklikler vurgulanır ve aşağıdaki hususlar hakkında yapılan güvenilir ve şeffaf analizlerle elde edilen bilgiler sağlanır:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kuruluşun kısa, orta ve uzun vadede dış çevresinde karşılaşması muhtemel durumlar hakkındaki beklentileri ➤ Bunun kuruluşu nasıl etkileyeceği ➤ Kuruluşun halihazırda karşısına çıkması muhtemel kritik zorluklara ve belirsizliklere yanıt vermek için nasıl teşkilatlandığı | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Risk Yönetimimiz ➤ Faaliyet Ortamımız ➤ Migros İyi Gelecek Planımız ➤ Değer Yaratma Modelimiz ➤ Cinsiyet ve Fırsat Eşitliği ➤ İyi Müşteri Deneyimi Odaklı Yaklaşımımız ➤ Çevre Yönetimimiz ➤ İklim Değişikliğiyle Mücadele ve Enerji Yönetimimiz ➤ Sürdürülebilir Su Yönetimimiz ➤ Sürdürülebilir Tarım ve Biyoçeşitliliğe Katkımız ➤ Gıda İsrafını Önleme Çalışmalarımız ➤ Etkin Atık Yönetimimiz ➤ Dijitalleşme ve Yenilikçi Uygulamalarımız |
| | Hazırlık ve Sunum Temeli | 4.41 | <p>Bir entegre rapor, raporun hazırlık ve sunum temeli aşağıdakileri içerecek şekilde açıklar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kuruluşun önemlilik belirleme sürecinin bir özeti ➤ Raporlama sınırı ve nasıl belirlendiği hakkında bir açıklama ➤ Maddi konuları nitelemek veya değerlendirmek için kullanılan başlıca çerçevelerin ve yöntemlerin bir özeti | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Rapor Hakkında ➤ 2021 Yılı Önceliklendirme Matrisimiz |

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına Katkımız

Migros Öncelikli Konular

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

İlgili Hedefler

| | | |
|---|--|--|
| İyi ve Güvenli Müşteri Deneyimi |   | 12.3, 16.6 |
| Çalışan Sağlığı ve Güvenliği |   | 4.4, 8.8 |
| Yenilikçi Uygulamalar |    | 9.4, 9.5, 12.2, 12.3, 16.6 |
| Döngüsel Ekonomiyi Destekleme |   | 8.2, 8.4, 12.3, 12.4, 12.5 |
| Sürdürülebilir Ekosistem İçin Şeffaf, Sorumlu ve Etik Yönetişim |    | 5.5, 8.5, 8.7, 16.5, 16.6, 16.7 |
| Ürün Bilgilerinin Şeffaf ve Hızlı Akışı |  | 16.6, 16.7, 16.10 |
| Sağlıklı Yaşamın Desteklenmesi |    | 3.9, 6.3, 12.4 |
| Sürdürülebilir Ekonomik Değer Yaratmak |   | 1.4, 8.2, 8.3 |
| İklim Kriziyle Çok Yönlü Mücadele |        | 6.3, 7.2, 7.3, 11.6, 12.2, 12.4, 12.5, 13.1, 13.2, 13.3, 14.1, 15.1, 15.2, 15.5 |
| Sürdürülebilir Tarım ve Gıdanın Korunması |    | 1.4, 2.3, 2.4, 2.5, 12.2, 12.3, 12.4, 12.8 |
| Sürdürülebilir Ürün ve Hizmetlere Erişim |   | 2.4, 2.5, 12.2 |
| Çalışan Memnuniyeti ve Yetenek Yönetimi |     | 4.4, 4.5, 4.7, 5.5, 8.5, 8.8, 10.2, 10.3, 10.4 |
| Cinsiyet ve Fırsat Eşitliği |     | 4.4, 4.5, 4.7, 5.1, 5.5, 8.5, 10.2, 10.3, 10.4 |
| Sorumluluk ve Farkındalık Çalışmaları |         | 2.3, 2.4, 4.4, 4.7, 5.1, 5.5, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 12.2, 12.3, 16.5, 17.16, 17.17 |

İnsan Hakları ve Tedarik Zincirinde Bağımsız Güvence Beyanı



KPMG Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.
İç 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. Yönetim Kurulu'na

Migros Ticaret A.Ş. ("Şirket" veya "Migros") tarafından, Migros'un 31 Aralık 2021 tarihinde sona eren yıla ait Sürdürülebilirlik Raporu'nda ("Rapor") Ekler kısmında açıklamaları yer alan Küresel Raporlama İnisiyatifi (Global Reporting Initiative-GRI) Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları'nda belirtilen "Seçilmiş Bilgiler" in Migros'un oluşturduğu ve Rapor'un Ekler kısmında yer alan raporlama kriterlerine uygun olarak sunulup sunulmadığına ilişkin bağımsız sınırlı güvence çalışmasını yürütmek üzere görevlendirilmiş bulunuyoruz.

Güvence kapsamımız, Migros için aşağıda listelenen ve açıklamaları yer alan Seçilmiş Bilgiler'le sınırlıdır:

- İnsan Hakları - Ayrımcılık GRI 406-1 tanımına uygun olarak
- İnsan Hakları – Örgütlenme Özgürlüğü ve Toplu Sözleşme Hakkı GRI 407-1 tanımına uygun olarak
- İnsan Hakları - Çocuk İşçiliği GRI 408-1 tanımına uygun olarak
- İnsan Hakları - Zorla ve Cebren Çalıştırma GRI 409-1 tanımına uygun olarak
- İnsan Hakları - Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği GRI 405-2 tanımına uygun olarak
- İnsan Hakları - İnsan Hakları Değerlendirmesi GRI 412-2 tanımına uygun olarak
- İnsan Hakları - Doğum izni GRI 401-3 tanımına uygun olarak
- İnsan Hakları - İnsan Hakları Politikaları veya Prosedürleri Konusunda Eğitilmiş Güvenlik Personeli GRI 410-1 tanımına uygun olarak
- Tedarik Zinciri Değerlendirmesi/Tedarikçilere Düzenlenen Sosyal Denetimler GRI 414-1 tanımına uygun olarak
- Tedarik Zinciri Değerlendirmesi – Tedarikçilere Düzenlenen Sosyal Denetimler GRI 414-2 tanımına uygun olarak
- Tedarik Zinciri Değerlendirmesi – Pazarlama ve etiketleme GRI 417-1 tanımına uygun olarak



Yönetimin Sorumlulukları

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

Yönetim, hata ve hileyi önleme ve tespit etme ile Migros 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, bağımsız sınırlı güvence çalışması yürüterek gerçekleştirilen işlemler ve elde edilen kanıtlara dayanarak bağımsız bir sınırlı güvence sonucuna ulaşmaktır. Bağımsız sınırlı güvence çalışmamız, Uluslararası Güvence Standartları ve bilhassa Tarihi Finansal Bilgilerin Bağımsız Denetimi veya Sınırlı Bağımsız Denetimi Dışındaki Güvence Denetimleri'ne ilişkin Uluslararası Güvence Denetimleri Standartına (ISAE 3000) uygun olarak yürütülmüştür. 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 hükümler ve mesleki standartlar ve yönetmelik hükümlerine uygunluk konusunda yazılı politika ve süreçler de dahil kapsamlı bir kalite kontrol sistemi sürdürmekteyiz.

Dürüstlük, tarafsızlık, mesleki yeterlilik ve gerekli özen gösterilmesi, gizlilik ve profesyonel davranış temel ilkelerini belirleyen Muhasebe Meslek Mensupları için Uluslararası Etik Standartları Kurulu'nun yayımladığı meslek mensupları için etik kurallardaki bağımsızlık ve diğer etik hükümlere uyum göstermektedir.

Uygulanan Prosedürler

Seçilmiş Bilgiler ile ilgili sunulan sınırlı 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'in raporlama dönemine yönelik olarak hazırlanması amacıyla yapılan hesaplamaları örneklem bazında yeniden gerçekleştirilmek,



- 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,
- Rapor'da Seçilmiş Bilgiler'in açıklama ve sunma biçiminin Migros'un sürdürülebilirlik performansına yönelik genel bilgi ve tecrübemizle uyumlu olup olmadığını belirlemek amacıyla okumak,

Bağımsız 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.

Yapısal Kısıtlamalar

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.

Uygulanan prosedürlere ve elde edilen kanıtlara dayanarak, yukarıda belirttiği üzere, Migros Sürdürülebilirlik Raporu'nda Ekler kısmında yer alan Seçilmiş Bilgiler'in tüm önemli yönleriyle 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, Migros'un raporlamak amacıyla hazırlanmıştır ve başka herhangi bir amaçla kullanılmak amacıyla hazırlanmamıştır.

Kullanım Kısıtlaması

Raporumuz, Migros'un 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 raporumuzu (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

Şirin Soysal,
Sorumlu Ortak
İstanbul, 17 Haziran 2022

Sera Gazı Emisyonları Doğrulama Beyanı

bsi.



Verification Opinion

GHGEV 709258 – 03.03.2022

Responsible Party: Migros Ticaret A.Ş.
Turgut Özal Bulv No: 8
Atatürk Mah.
Atasehir/İstanbul
34758, Turkey

Type of GHG Statement:
Organisational (Location Based)

Identification of GHG Statement:
Migros Ticaret A.Ş. GHG Report 2021

Scope of activities:
Retail sale

Organisational Boundary:
Operational Control

Sites Included in Organisational Boundary:
Migros Ticaret A.Ş. It has both administrative and financial control over its operations. All emissions arising from all activities of Migros Ticaret A.Ş. in the Head Office, Regional Directorates, branches, distribution centers, sales regions, warehouse and breeding farm are within organizational limits. A total of 2388 units belonging to Migros Ticaret A.Ş constitute the organizational boundaries

Reporting Boundary:
GHG emissions aggregated into the following categories at the organisational level
a) Direct GHG emissions and removals
b) Indirect greenhouse gas emissions from imported energy;
c) Indirect GHG emissions from transportation
d) Indirect GHG emissions from products used by the organisation
e) Indirect GHG emissions associated with the use of products from the organisation
f) Greenhouse gas emissions from other sources

...making excellence a habit.

Criteria for developing the organisational carbon footprint:
ISO14064-1:2018
Migros Ticaret A.Ş. GHG Management System Documentation

Level of Assurance:
Reasonable

Materiality level:
%10

Period:
01.01.2021-31.12.2021

GHG Emissions:

| DIRECT GHG EMISSIONS | | |
|---|-------------------|-------------------------|
| 1 - Direct GHG emissions and removals; | 234,659 | tCO ₂ e |
| INDIRECT GHG EMISSIONS | | |
| 2 - Indirect GHG emissions from imported energy; Purchased Electricity (Location Based) | 274,256 | tCO ₂ e |
| 3 - Indirect GHG emissions from transportation; | 99,570 | tCO ₂ e |
| 4 - Indirect GHG emissions from products used by organization; | 8,978,282 | tCO ₂ e |
| 5 - Indirect GHG emissions associated with the use of products from the organization; | 168,471 | tCO ₂ e |
| 6 - Indirect GHG emissions from other sources | 320,836 | tCO ₂ e |
| TOPLAM | 10,076,074 | tCO₂e |

| | | |
|--|-------------------|-------------------------|
| Non-biogenic GHG emissions | 10,073,410 | tCO ₂ e |
| Anthropogenic biogenic GHG emissions | 0 | tCO ₂ e |
| Non-anthropogenic biogenic GHG emissions | 2,664 | tCO ₂ e |
| TOPLAM | 10,076,074 | tCO₂e |

Verification Opinion: Verified as Satisfactory

Based on the process and procedures conducted, there is no evidence that the GHG report 2021 produced by Migros Ticaret A.S.

- is not a fair representation of GHG data and information;
- has not been prepared in accordance with ISO14064-1:2018

Verification Activities:

The following were the verification activities undertaken:

- Evaluation of the monitoring and controls systems through interviewing employees observation & inquiry
- Verification of the data through sampling recalculation, retracing, cross checking, reconciliation

The quantification and reporting of the carbon footprint have been independently verified by BSI against the specifications defined in ISO 14064-1:2018. The verification activity has been carried out in accordance with ISO 14064-3:2019 and the principles of ISO 14065:2020

Responsibilities:

The data on which the footprint is based has been provided by Migros Ticaret A.S. in the document GHG report 2021. This document is the responsibility of Migros Ticaret A.S. and is historical in nature.

The responsible party is responsible for the preparation and fair presentation of the GHG statement in accordance with the criteria.

The verifier is responsible for expressing an opinion on the GHG statement based on the verification

Lead Verifier: Furkan Sadıkoğlu

Signed on behalf of BSI: Yonca Çakır



Issue Date: 11.03.2022

NOTE: BSI Eurasia Belgelendirme Hizm. Ltd. Sti. is independent to and has no financial interest in Migros Ticaret A.S. This verification Opinion has been prepared for Migros Ticaret A.S. only for the purposes of verifying its statement relating to its carbon emissions more particularly described in the scope above. It was not prepared for any other purpose. In making this Statement, BSI Eurasia Belgelendirme Hizm. Ltd. Sti. has assumed that all information provided to it by Migros Ticaret A.S. is true, accurate and complete. BSI Eurasia Belgelendirme Hizm. Ltd. Sti. accepts no liability to any third party who places reliance on this Statement.

bsi.

**Verification Opinion**

GHGEV 709258 – 03.03.2022

Responsible Party:

Migros Ticaret A.S.
Turgut Özal Bulv No: 8
Atatürk Mah.
Atasehir/İstanbul
34758, Turkey

Type of GHG Statement:
Organisational (Market Based)

Identification of GHG Statement:
Migros Ticaret A.S. GHG Report 2021

Scope of activities:
Retail sale

Organisational Boundary:
Operational Control

Sites Included in Organisational Boundary:

Migros Ticaret A.Ş. It has both administrative and financial control over its operations. All emissions arising from all activities of Migros Ticaret A.Ş. in the Head Office, Regional Directorates, branches, distribution centers, sales regions, warehouse and breeding farm are within organizational limits. A total of 2388 units belonging to Migros Ticaret A.Ş constitute the organizational boundaries

Reporting Boundary:

GHG emissions aggregated into the following categories at the organisational level

- a) Direct GHG emissions and removals
- b) Indirect greenhouse gas emissions from imported energy;
- c) Indirect GHG emissions from transportation
- d) Indirect GHG emissions from products used by the organisation
- e) Indirect GHG emissions associated with the use of products from the organisation
- f) Greenhouse gas emissions from other sources

...making excellence a habit®



Criteria for developing the organisational carbon footprint:

ISO14064-1:2018
Migros Ticaret A.S. GHG Management System Documentation

Level of Assurance:

Reasonable

Materiality level:

%10

Period:

01.01.2021-31.12.2021

GHG Emissions:

| <i>DIRECT GHG EMISSIONS</i> | | |
|---|-------------------|-------------------------|
| 1- Direct GHG emissions and removals; | 234,659 | tCO ₂ e |
| <i>INDIRECT GHG EMISSIONS</i> | | |
| 2 - Indirect GHG emissions from imported energy; Purchased Electricity (Market Based) | 246,291 | tCO ₂ e |
| 3 - Indirect GHG emissions from transportation; | 99,570 | tCO ₂ e |
| 4 - Indirect GHG emissions from products used by organization; | 8,978,282 | tCO ₂ e |
| 5 - Indirect GHG emissions associated with the use of products from the organization; | 168,471 | tCO ₂ e |
| 6 - Indirect GHG emissions from other sources | 320,836 | tCO ₂ e |
| TOPLAM | 10,048,109 | tCO₂e |

| | | |
|--|-------------------|-------------------------|
| Non-biogenic GHG emissions | 10,045,445 | tCO ₂ e |
| Anthropogenic biogenic GHG emissions | 0 | tCO ₂ e |
| Non-anthropogenic biogenic GHG emissions | 2,664 | tCO ₂ e |
| TOPLAM | 10,048,109 | tCO₂e |


Verification Opinion: Verified as Satisfactory

Based on the process and procedures conducted, there is no evidence that the GHG report 2021 produced by Migros Ticaret A.S.

- is not a fair representation of GHG data and information;
- has not been prepared in accordance with ISO14064-1:2018

Verification Activities:

The following were the verification activities undertaken:

- Evaluation of the monitoring and controls systems through interviewing employees observation & inquiry
- Verification of the data through sampling recalculation, retracing, cross checking, reconciliation

The quantification and reporting of the carbon footprint have been independently verified by BSI against the specifications defined in ISO 14064-1:2018. The verification activity has been carried out in accordance with ISO 14064-3:2019 and the principles of ISO 14065:2020

Responsibilities:

The data on which the footprint is based has been provided by Migros Ticaret A.S. in the document GHG report 2021. This document is the responsibility of Migros Ticaret A.S. and is historical in nature.

The responsible party is responsible for the preparation and fair presentation of the GHG statement in accordance with the criteria.

The verifier is responsible for expressing an opinion on the GHG statement based on the verification

Lead Verifier: Furkan Sadıkoğlu

Signed on behalf of BSI: Yonca Çakır



Issue Date: 11.03.2022

NOTE: BSI Eurasia Belgeleme Hizm. Ltd. Sti. is independent to and has no financial interest in Migros Ticaret A.S. This verification Opinion has been prepared for Migros Ticaret A.S. only for the purposes of verifying its statement relating to its carbon emissions more particularly described in the scope above. It was not prepared for any other purpose. In making this Statement, BSI Eurasia Belgeleme Hizm. Ltd. Sti. has assumed that all information provided to it by Migros Ticaret A.S. is true, accurate and complete. BSI Eurasia Belgeleme Hizm. Ltd. Sti. accepts no liability to any third party who places reliance on this Statement.



migroskurumsal.com/surdurulebilirlik

Migros Ticaret A.Ş.

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

Soru ve önerileriniz için:
surdurulebilirlik@migros.com.tr

Raporlama Danışmanı

EY İklim Değişikliği ve
Sürdürülebilirlik Hizmetleri

Grafik Tasarım

Grafidea Creative Agency

Yasal Uyarı

Migros Entegre Raporu 2021'de yer alan bilgi ve analizler raporun hazırlandığı dönemde, doğru ve güvenilir olduğuna inanılan kaynak ve veriler kullanılarak, sadece bilgilendirme amaçlı hazırlanmıştır. Şirket yöneticileri, çalışanları ve raporun üretiminde katkıda bulunan diğer tüm şahıs ve kurumlar, bu raporda yer alan bilgilerin kullanımı nedeniyle doğabilecek zararlardan sorumlu tutulamaz. Migros Entegre Raporu 2021'in her hakkı Migros Ticaret A.Ş.'ye aittir.