

İş Etiği, Kurumsal Politikalara ve Yasalara Uyum

RİSK YÖNETİMİ VE İÇ KONTROL

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



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

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

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

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

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

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

İŞ ETİĞİ, RÜŞVET VE YOLSUZLUKLA MÜCADELE

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

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

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

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

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

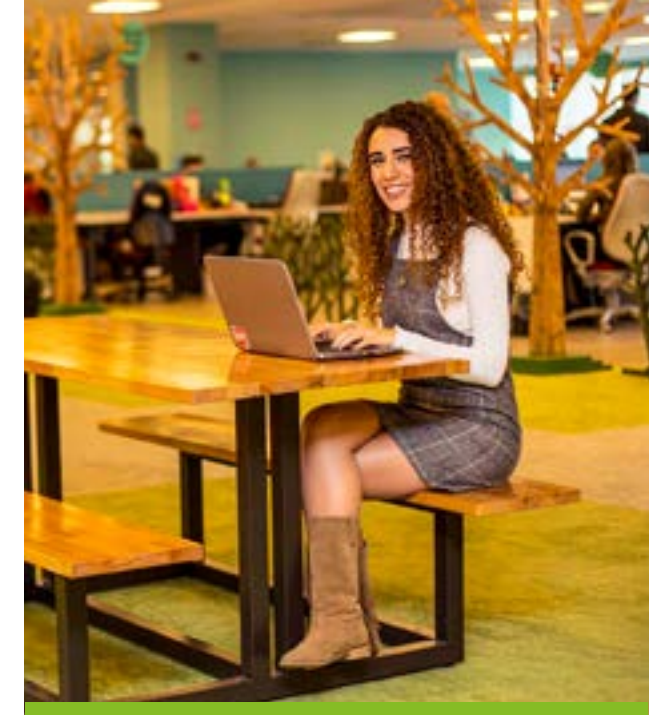
Şirketimiz, 2020 yılında rüşvet ve yolsuzluk kapsamında herhangi bir ihtilafı suçlamaya muhatap olmadı.

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



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

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



KURUMSAL POLİTİKALARA VE ETİK KURALLARA UYUM

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

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

Ramstore markası ile yürüttüğümüz faaliyetler kapsamında, ilgili kurumsal politikalarımız,

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

İnsan Kaynakları ve Endüstri İlişkileri

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

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

Müşterilerimiz, tedarikçilerimiz ve diğer

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

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



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

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

Kurumsal politikalarımıza ve Etik Kurallarımıza uyumsuzluk halinde; çağrı merkezi, e-posta, mobil uygulama gibi çeşitli iletişim kanallarımızdan şirketimize ulaşan tüm ihbarları tek noktada toplayıp değerlendirebilmek ve aksiyonları sistematik olarak takip edebilmek için “**Etik İhbar Kayıt Takip**” sistemimiz bulunuyor.

2020 yılında, tüm resmi iletişim kanallarımızdan, 139'u çalışanlarımızdan olmak üzere etik konularla ilgili 451 adet ihbar aldık. Disiplin Kurulumuzca ilgili kişiler için yapılan değerlendirmeler sonucunda gereklilik durumuna göre ikaz, ağırlaştırılmış ihtar ve hizmet akdi feshedilme işlemleri gerçekleştirildi. Görevi kötüye kullanma, ahlak ve iyi niyet kurallarına uymayan haller, etik olmayan davranışlar, görevi ihmal, taciz, yıldırma ve usulsüz haksız kazanç kapsamında 15 ihbar alındı. Disiplin Kurulumuzda ihbarların incelenmesi sonucunda yıldırma yaptığı iddia edilen çalışanın akdi feshedildi. İş yerinde taciz iddiaları hakkında inceleme yapılan 3 çalışana ağırlaştırılmış ihtar

verilirken, 11 çalışanın hizmet akdi feshedildi. 451 ihbardan 1'i ise rüşvet ve yolsuzluk iddiasıydı. İddiaya konu olan 2 çalışan hakkında Etik Kurulu toplandı; bir kişi kendi isteği ile işten ayrılırken, diğer kişi hakkında Disiplin Kurulu toplandı ve bu kişinin hizmet akdi feshedildi.



İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKALARINA UYUM

İnsan hakları risk değerlendirmesi, şirketimizin risk değerlendirme sürecinin bir parçasıdır. İnsan hakları odağındaki sosyal uygunluk değerlendirmeleri kapsamında şirketimizin yurt içi faaliyetlerinin tamamı için risklerimiz ve potansiyel etkilerimiz denetim ve değerlendirmelere tabi tutuluyor.

İnsan kaynakları süreçlerimizin ve çalışanlarımız ile ilişkilerin **İnsan Kaynakları Politikamıza** paralel bir şekilde **yönetiminin takibini İnsan Kaynakları ve Endüstri İlişkileri Genel Müdür Yardımcılığı** gerçekleştiriyor. Hem bu politikamıza hem de **İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği Politikamıza uyum İç Denetim Departmanımız tarafından düzeli olarak izleniyor** ve Üst Yönetimimize raporlanıyor. Uygunsuz bir durum oluşturabilecek konulardan haberdar olunması veya şikayet alınması halinde, konu ile ilgili ek denetimler düzenleniyor.

Ayrıca, İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği Politikamıza tam uyum için yürüttüğümüz çalışmalara, **Çalışma Hayatını Değerlendirme Araştırması** kapsamında iç müşterilerimiz tarafından iletilen **öneri ve geri bildirimler de** girdi sağlıyor.

Kurumsal politika eğitimlerimizin yanı sıra, İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi'nde tanımlanan temel **insan hakları konusunda** çalışanlarımıza 2019 yılından bu yana online eğitim gerçekleştiriyoruz. 2020 yılında çalışanlarımızın %38,28'i bu eğitimi tamamladı ve 2019 yılından bu yana toplam **28.541 çalışmamız** eğitimi tamamladı. 2020 yılı içerisinde toplam **4.087 saat eğitim gerçekleştirildi**.



28.541 çalışmamıza
4.087 saat eğitim

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

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

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

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

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

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



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

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



Sorumlu Reklam ve Pazarlama

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

