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 büyüyebilen 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 kullanıcımız 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 itibariyle, 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

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 saklamasını ve imha etme süreçlerini de paylaşıyoruz. Siber güvenlik ve bilgi güvenliği stratejilerimiz Yönetim Kurulunda gözden geçiriliyor.

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 büyüyebilen 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 alarak 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.