MİGROS

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2018

04 GİRİŞ

04 | CEO MESAJI
06 | RAPOR HAKKINDA

07 MİGROS HAKKINDA

8 | Kurumsal Profilimiz
9 | Vizyon, Misyon ve Değerlerimiz
10 | 2018'de Öne Çıkanlar
12 | Kurumsal Yönetişim
14 | Üyelikler ve Girişimlerimiz
16 | Paydaşlarımız
18 | Sürdürülebilirlik Konularının Önceliklendirilmesi

20 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ

24 SÜRDÜRÜLEBİLİR BÜYÜME VE EKONOMİK FAYDAMIZ

27 SOSYAL PERFORMANSIMIZ

28 | İnsan Kaynağımız
34 | Sağlıklı Yaşama Teşvik
35 | Ürün Çeşitliliği ve Güvenilirliği
39 | Sağlıklı Yaşam Yolculuğu Programımız
41 | Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği
43 | Sorumlu Tedarik Yaklaşımımız
47 | Sosyal Sorumluluk Çalışmalarımız

53 ÇEVRESEL PERFORMANSIMIZ

55 | İklim Değişikliğiyle Mücadelemiz
57 | Karbon Ayak İzimiz
60 | Enerji Yönetimimiz
63 | Biyoçeşitliliğe Katkımız
64 | İyi Tarım Uygulamalarımız
66 | Ormansızlaşmayla Mücadelemiz
67 | Anadolu Lezzetleri Projemiz
68 | Atık Yönetimimiz
69 | Gıda İmhasını Azaltma Çalışmalarımız
73 | Plastik Atıkları Azaltma Çalışmalarımız
75 | Atık Toplama Çalışmalarımız
77 | Su Yönetimimiz

79 EKLER

80 | Ek I: Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri (SKH) Haritası
81 | Ek II: GRI İçerik Endeksi
88 | Ek III: Bağımsız Güvence Raporu
92 | Ek IV: Karbon Ayak İzi Doğrulama Raporu

CEO MESAJI

Değerli Paydaşlarımız,

Türk perakende sektöründeki 65 yıllık köklü geçmişimizde Migros olarak yenilikçi duruşumuzla perakendenin hep değişen yüzüyüz. Ürün ve hizmet kalitemizle sunduğumuz ayrıcalıklı alışveriş deneyimi ile hep tüketicilerin en güvendiği markalardan biri olduk. Kurulduğumuz ilk andan bugüne sahip olduğumuz bu güç ve tüm paydaşlarımız için değer yaratma ilkemizle Migros sürdürülebilir büyümenin en güzel örneklerinden birini sunuyor. Çoklu kanal yatırımlarımız, verimlilik çalışmalarımız, 81 ilimizdeki istihdamımız, paydaş iş birlikleriyle hayat verdiğimiz toplumun büyük kesimine ulaştırdığımız projelerimizle yarattığımız ekonomik etkiyi katlamaya devam ediyoruz. Organik ve inorganik atılımlarımızla, **son 3 yılda, ciromuzu iki katına çıkardık.**

Tedarikçilerimiz, üreticilerimiz, çalışanlarımız ve müşterilerimizle birlikte oluşturduğumuz ortak değer zincirimizin varlığını hem insana hem de doğaya sorumlu ve saygılı olarak devam ettirebilmesi ve daha da güçlenmesi için **Migros İyi Gelecek Planını** hayata geçirdik. Daha yaşanabilir bir dünya için attığımız her adımı aslında insanlık adına attığımızı biliyoruz. Bu bağlamda değer zincirimiz boyunca ortaya çıkan çevresel etkilerimizi ölçüyor ve bu etkilerimizi en aza indirilebilmek için belirlediğimiz hedefler doğrultusunda kısa, orta ve uzun vadede aksiyon planları oluşturup hayata geçirerek ilerliyoruz. Pek çok farklı alana hitap eden **sürdürülebilirlik vizyonumuzu daha kapsayıcı bir hale getirdiğimiz Migros İyi Gelecek Planımızla:**

- *İklim değişikliğiyle mücadele için karbon ayak izimizi azaltmayı;*
- *Su ve enerji kaynaklarını etkin kullanmayı;*
- *Gıda ve plastik başta olmak üzere, atıklarımızı yönetmeyi ve ekonomiye geri kazandırmayı;*
- *Biyoçeşitliliği korumayı ve olumsuz etkilerimizi bertaraf etmeyi;*
- *Verimliliğimizi artırıcı ve paydaşlarımızın hayatına kolaylık ve hız katan, inovatif uygulamalar hayata geçirmeyi;*
- *Tüm faaliyetlerimizde insan haklarına uyumlu çalışmayı, cinsiyet ve fırsat eşitliğini gözetmeyi;*
- *Ürün içerik ve bilgilerinin, şeffaf, tutarlı ve hızlı bir şekilde akışının sağlanmasını;*
- *Yarattığımız ekonomik değer, istihdam ve iş ortaklıklarıyla sürdürülebilir gelişim hedeflerimize paydaşlarımızı dahil ederek, ortak bir değer yaratmayı hedefliyoruz.*

Sektörümüzdeki yeniliklerin küresel kapsamda takibini yapabilmek, pozitif değişimi tetikleyici kararlarda aktif rol oynamak ve süreçlerimizi uluslararası normlar çerçevesinde gerçekleştirmek için 2013 yılından bu yana **Consumer Goods Forum**'da (Tüketici Ürünleri Forumu - CGF), Yönetim Kurulu üyesi olarak yer alıyoruz. CGF'in global taahhütlerinin imzacısı olarak dijital veri entegrasyonu, ürün içeriklerinin şeffaflaşması, plastik atıkların geri dönüşümü, gıda israfının önlenmesi, sağlıklı yaşam farkındalığı, gıda güvenliği konularındaki projelerine katkı sağlıyoruz. Türkiye'de başlattığımız birçok uygulamalarımızla dünya perakendesine de yön veriyoruz.

Toplum sağlığına yönelik farkındalık ve davranış değişikliği yaratma amacıyla, 2018 yılında hayata geçirdiğimiz **Sağlıklı Yaşam Yolculuğu** projemiz hem ülkemizde hem de dünyada büyük beğeniyle karşılandı. Migros Mobil uygulamamızda, oluşturduğumuz akıllı bir algoritma ile müşterilerimizin gıda alışverişlerini ideal besin tüketim tablosuyla karşılaştırıyor, ihmal ettikleri besin grubuna dikkat çekiyoruz. Toplumumuzun tamamını kapsayan bu projemize tedarikçi firmalarımız da ürün indirimleriyle dahil oldu. Böylece, müşterilerimizin eksik kaldıkları gıdalardan kişiye özel indirim ve öneriler sunarak dengeli beslenmelerini teşvik ettik. Bu sayede, sadece 9 ayda 1,3 milyon müşterimizde ulaştık. Eriştiğimiz müşterilerimizin yüzde 51'inde olumlu yönde davranış değişikliği yarattık.

Operasyonlarımızda gıda imhasını önleme konusunda, atıkları kaynağında azaltma odağımızla, teknolojiyi en etkin şekilde kullanarak **öğrenen algoritma destekli bir sistem** oluşturduk. Bu sistemle, önceki sipariş, stok ve satışlarımızdan yola çıkarak siparişlerimizi otomatize ederek meyve – sebze imhalarımızı azaltıyoruz. Gıda Güvenliği Derneği'nin Türkiye'de oluşan gıda imhalarının temel nedenlerini ve **gıda kaybına yol açan tüketici algı ve davranışlarını** belirlemeye yönelik araştırmasına öncülük ettik. Araştırmada, tüketicilerin ürün ambalajlarındaki tarihler arasındaki farkı bilmedikleri için tüketilebilir durumdaki gıdaları attıkları belirlendi. 2019 yılında, mağazalarımızda bu konuya odaklanacağımız bilinçlendirme çalışmalarımız olacak.

Tüm canlıların yaşamını ciddi şekilde tehdidi altına alan plastik atığın kaynağında azaltılmasından geri dönüşümünün artırılmasına kadarki tüm aşamalarda çalışmalarımıza yenilerini ekledik. Öncelikle **özgün markalı ürünlerimizin ambalajlarının daha çevreci** hale getirilmesine yönelik çözümler üretmek için şirketimizin içinde bir komite kurduk. **Özgün markalı ürünlerimizin yaşam döngüsü** değerlendirmesini yapmaya başladık. Perakendeci olarak plastik atık konusunda en büyük çevresel etkimizi oluşturan poşetlerde, sektörümüzü oxo-biyobozunur poşet ve çoklu kullanım sağlayan çevreci çantalarla tanıştırarak ilk adımı atmıştık. Ülkemizde 2019 yılı itibariyle başlayan ücretli poşet uygulamasından önce 2018 yılında kasalarımızda müşterilerimize bilinçlendirme çalışmaları yaparak onların sürece hızlı adapte olmalarını sağladık.

Gelişen ve giderek dijitalleşen dünyamızda, tüketiciler online platformlardan doğru ve güvenilir bilgiye hızlı bir şekilde erişebilmek istiyorlar. **Perakendeci, üretici ve tüketici arasında, şeffaf ve tutarlı veri akışını** sağlayabilmek ve perakende çalışmalarına hız, kolaylık ve verimlilik kazandırmak için GS1 Türkiye işbirliğinde başlattığımız sektörel dönüşümün sonuçlarını ise çok yakında görmeye başlayacağız.

Özetle, **Migros İyi Gelecek Planımız** doğrultusunda yürüttüğümüz faaliyetlerimiz ve yıllık performansımızın detayına 2018 yılı Sürdürülebilirlik Raporumuzdan ulaşabilirsiniz. Yaptıklarımızı açık, şeffaf ve bilgilendirici bir şekilde sizinle paylaşmak, sürdürülebilirlik alanında daha iyisini yapmak için bizi daha da heyecanlandırıyor. Bu deneyimin bir parçası olduğunuz için çok teşekkür ederiz.

Saygılarımla,

Özgür Tort
İcra Başkanı

Rapor Hakkında

Migros Ticaret A.Ş.[1] olarak, kurulduğumuz 1954 yılından bu yana şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda müşterilerimize modern, güvenilir, yüksek kalitede hizmet sunuyoruz. Yayınlamış olduğumuz bu üçüncü Sürdürülebilirlik Raporu ile 2018 mali yılına ait çevresel, sosyal ve ekonomik alanlarda yarattığımız değeri ve sürdürülebilirlik performansımızı kısa (1 yıllık), orta (5 yıllık) ve uzun dönemli (10 yıllık) gelecek hedeflerimizle birlikte paylaşıyoruz. Uzun dönem hedeflerimizi küresel öncelikleri göz önünde bulundurarak 2030 Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri ve 1.5°C'lik dünya ilkesiyle yayınlanan IPCC (Hükümetlerarası İklim Değişikliği Paneli) raporuna göre belirlemeyi amaçlıyoruz. Global raporlama ilkelerini ve uluslararası sürdürülebilirlik raporlama standardı olan Global Reporting Initiative (GRI) Standartlarını rehber alarak hazırladığımız raporumuza dâhil edilen göstergeleri, rapor sonunda yer alan GRI İçerik Endeksi'nden takip edebilirsiniz. Bu rapor GRI Standartları: Temel seçeneğine uyumlu olarak hazırlanmıştır.

Raporumuzda, şirketimizin kilit paydaşlarını oluşturan müşterilerimiz, çalışanlarımız, hissedarlarımız ve yatırımcılarımız, tedarikçilerimiz ve iş ortaklarımız, resmi kurum ve kuruluşlar ve yasa düzenleyiciler ile ortak öncelikli konularımızı tanımlıyor ve detaylı bilgiler vermeyi amaçlıyoruz.

Raporumuzda yer alan veriler **1 Ocak 2018** ile **31 Aralık 2018** tarihleri arasında şirketimizin Türkiye operasyonlarını, yani Migros'un global faaliyetlerinin yüzde 97'sini kapsıyor. 2017 yılında satın alımını gerçekleştirdiğimiz Kipa mağazaları ile 2018 yılında devraldığımız Makromarket ve Uyum mağazalarının Migros mağazalarına dönüşümü yıl içerisinde tamamlandığı için raporumuzda bu mağazaların verileri de yer alıyor.

Sürdürülebilirlik Raporumuzu oluşturan öncelikli konuları, raporlama döneminde ve öncesinde gerçekleştirdiğimiz detaylı paydaş görüşmeleri ve titiz analizler sonucu oluşturduk. Sürdürülebilirlik konularının rapor içindeki ağırlıkları yapılan önceliklendirme çalışmaları ışığında belirlenerek mevcut trendler ve değişen yerel ve global gündemlere göre güncellendi. Raporumuzun içeriği, Migros Üst Yönetimi tarafından görevlendirilen ve şirketimizin bütün ana fonksiyonlarının katılımıyla oluşturulan Migros Sürdürülebilirlik Komitesi ve Komite'ye bağlı çalışma grupları tarafından sağlanan girdiler doğrultusunda oluşturuldu. Mevcut içerikler, üç aylık periyotlarla detaylı raporlar halinde Migros Üst Yönetimi'nin takip ve onayına sunularak geliştirildi.

Raporumuz, doğrulaması yapılabilen, paralel güven aralığına sahip bilgilerden oluşuyor. Şirketimizin karbon salım verileri, tedarik zinciri denetim sonuçları ve insan hakları kapsamına giren faaliyetleriyle ilgili paylaştığı verilerin doğrulaması bağımsız bir kuruluş tarafından yapıldı. Bağımsız denetimde insan hakları başlığı altında ayrımcılık, örgütlenme özgürlüğü ve toplu sözleşme hakkı, çocuk işçiliği, zorla ve cebren çalıştırma konuları GRI standartları kapsamında doğrulanmıştır. Detaylı bilgi rapor içerisindeki ilgili bölümlerde, rapor sonunda yer alan doğrulayıcı kuruluş 'İnsan Hakları ve Tedarik Zincirinde Bağımsız Güvence Beyanı'nda (Seçilmiş Kriterler) ve GRI Endeksinde görülebilir.

Sürdürülebilirliği tüm faaliyetlerimize yol gösteren bir kılavuz olarak, sürekli gelişim hedefiyle ele alıyor ve yıllık döngüde raporlama yapıyoruz. Sürdürülebilirlik performansımızı bu doğrultuda paylaşmayı sürdüreceğiz.

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

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

01

Migros Hakkında

1. Kurumsal Profilimiz

Türkiye'de 81 ilde MigrosJet'den MMM'lere, Macrocenter'dan 5M'e kadar farklı tipteki mağazalarımız ve yurtdışında Kazakistan ve Makedonya'daki Ramstore mağazalarımız ile faaliyetlerimizi sürdürüyoruz. Bunun yanında, Türk Perakende sektörüne mobil market ve çoklu kanal gibi kavramları tanıştıran Migros Sanal Market, Türkiye'nin en büyük ve en yaygın gıda e-ticaret sitesidir.

Kurumsal Künyemiz ve **Markalarımızla** ilgili detaylı bilgiye kurumsal web sitemizden erişilebilir.

Perakende sektörünün 'insan'ı odağına alan doğası ve yöresel kalkınmanın lokomotifi olması sürdürülebilir büyüme hedefimize yön veriyor. İnovatif uygulamalarımız, hizmet kalitemiz, aile bütçesine katkı sağlayan rekabetçi fiyatlarımız ve güler yüzlü hizmet anlayışımız ile müşterilerimize fark yaratan alışveriş deneyimi sunuyoruz. Taze ürünlerdeki uzmanlığımızı aktardığımız bitkisel ve hayvansal üretimde İyi Tarım Uygulamaları ve çiftlikten sofraya kadar bizzat kontrol ettiğimiz kırmızı et ürünlerimizin yanı sıra toplum sağlığına yönelik bilinçlendirme çalışmaları yürütüyoruz. Çalışanlarımıza kişisel ve mesleki gelişimlerini destekleyen, sağlıklı ve güvenli bir iş ortamı sağlamayı amaçlıyoruz. Bulunduğumuz şehirlerde sağladığımız istihdam, üreticilerimize yaptığımız katkılar ve çiftçilerimize verdiğimiz ürün alım garantisiyle yerel ekonomiye canlılık getiriyoruz.

2. Vizyon, Misyon ve Değerlerimiz

Vizyon

Fark yaratan müşteri yakınlığı ve güvenilir alışveriş deneyimiyle her zaman tercih edilen ilk adres olmak.

Misyon

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

Stratejiler

Stratejilerimizi, misyonumuz doğrultusunda, faaliyet gösterdiğimiz ülkelerin perakendecilik standartlarını artıracak müşteri memnuniyeti anlayışı ile kalite, saygınlık ve sektörel liderliği sağlamak üzerine, sürdürülebilir bir Şirket olmak adına yapılandırıyoruz.
Ana stratejimiz ile müşterilerimize modern, güvenilir, ekonomik ve yüksek kalitede hizmet sunuyoruz.

Değerler

Tüm çalışanlarımızın katılımı ile oluşan ve herkesin bağlı olduğu kurumsal değerlerimiz;
- **Müşteri Odaklılık,**
- **Güvenilirlik,**
- **Duyarlılık,**
- **Liderlik,**
- **Verimlilik,**
- **Yenilikçilik**'tir.

İlkeler

Güçlü bir kurumsal yönetim yapısına sahip olmanın önemine olan inancımızla, faaliyetlerimizin her aşamasında kurumsal yönetim ilkelerini kendimize rehber ediniyoruz. Ayrıca şirketimiz, kurumsal yönetim anlayışının bir sonucu olarak, Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) tarafından yayımlanan kurumsal yönetim ilkelerinin uygulanmasının sadece Migros için değil, şirketimizin tüm paydaşları ve ülkemiz için faydalı olduğunun bilinciyle hareket etmektedir. Paydaşlarımızı bilgilendirmek amacıyla yıllık **Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu** paylaşır, günlük olarak güncellenen kurumsal web sitesinde, şirketimiz ile ilgili ayrıntılı bilgileri paydaşlarımızın bilgisine sunarız.

Şirketimiz, kurumsal yönetimin ana ilkeleri olan;
- **Adillik,**
- **Şeffaflık,**
- **Sorumluluk,**
- **Hesap verebilirlik**

ilkelerini benimsemektedir.

3. 2018'de Öne Çıkanlar

Kurumsal Yönetim derecelendirme notumuz 28 Aralık 2018 tarihinde **9,58 (95,81)** olarak güncellendi.

İklim değişikliğiyle mücadele, doğal kaynakların verimli kullanımı, iş sağlığı ve güvenliği, tedarik zinciri yönetimi, kurumsal yönetişim, istihdam, sağlık ve şeffaflık konularındaki değerlendirmeler sonucunda, **Borsa İstanbul Sürdürülebilirlik Endeksi**'ne **5 yıl üst üste** girebilen ilk ve **tek perakende şirketi** olduk.

FTSE4Good Gelişmekte Olan Piyasalar Endeksi'ndeki yerimizi 2016 - 2018 yılları arasında, **üç yıl üst üste** koruduk.

Uluslararası platformda alanının en itibarlı kuruluşu **CDP**'ye **(Karbon Saydamlık Projesi)** sunduğumuz iklim değişikliği ile mücadele planımızla 2016 ve 2017 yıllarında "CDP Türkiye İklim Liderleri" arasında yer aldık. İklim değişikliği raporumuza ek olarak 2018 yılında **CDP Su** raporlamasına başladık.

Global bir bağımsız denetim şirketi tarafından dünyadaki en büyük 250 perakendecinin belirlendiği **Perakendenin Küresel Güçleri** listesinde 225. sıraya yükseldik. Ayrıca, **en hızlı büyüyen 50 şirket** arasında yer aldık.

Fortune Dergisi'nin düzenlediği, Türkiye'nin en büyük şirketlerinin belirlendiği **"Fortune 500 Türkiye Araştırması"** listesinde **16., Capital 500** listesinde ise **15.** sırada yer aldık.

Brand Finance'in gerçekleştirdiği Türkiye'nin En Değerli Markaları değerlendirmesinde **Türkiye'nin En Değerli 12. markası** olarak seçildik.

ETİKA Türkiye Etik Ödülleri'nde Etik Değerler Merkezi (EDMER) tarafından; etik değerler, iş ahlakı, itibar yönetimi, kurumsal yönetim, kurumsal sosyal sorumluluk, uyum yönetimi, liderlik ve yaratıcılık kapsamında 80 maddelik değerlendirmeye tabi tutularak, **5. kez üst üste Türkiye'nin En Etik Şirketleri** arasında yer aldık.

4. Kurumsal Yönetişim

Yönetim Kurulu Yapısı

Genel Kurul tarafından sınırlı sürelerde görev yapmaları için seçilen Migros Yönetim Kurulu, şirketimizin en üst düzey stratejik karar alma ve kontrol organıdır. Yönetim Kurulumuz, şirketimizin kurumsal yönetim ilkeleri doğrultusunda, risk ve getiri dengesini, büyüme ve şirket çıkarlarını göz önünde tutarak şeffaf, hesap verebilir, adil ve sorumlu bir şekilde yönetiminden sorumludur.

On iki kişiden oluşan Migros Yönetim Kurulu, CEO dışında tamamı icrada görevli olmayan üyelerden oluşuyor. Dört üye SPK Kurumsal Yönetim İlkelerinde tanımlanan bağımsız üye niteliğine sahiptir. CEO ve Yönetim Kurulu Başkanı görevleri, her ikisi de Migros'u temsil eder nitelikte, farklı bireyler tarafından yürütülüyor. **Yönetim Kurulumuzun yapısı** hakkında detaylı bilgiye kurumsal web sitemizden ulaşılabilir.

Yönetim Kurulumuzun çalışma etkinliğini artırmak amacıyla Kurumsal Yönetim Komitesi, Denetimden Sorumlu Komite ve Riskin Erken Teşhisi Komitesi bulunuyor. Komitelerimizin üyelerine, yapısına ve çalışma esaslarına ait detaylar **kurumsal web sitemizde** ve **2018 Faaliyet Raporumuzda** sunulurken, işleyişimiz ve yönetimimize ait diğer detaylara **Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporumuzdan** ulaşılabilir.

Risk Yönetimi ve İç Kontrol

Migros İç Kontrol Sistemi ile süreçlerimizin ve birimlerimizin operasyonel, fonksiyonel ve finansal performansı ile ilgili riskleri tanımlanıyor, bağımsız olarak inceleniyor ve sonuçlar şirketimizin yönetimine sunuluyor. **Kurumsal Risk Yönetimi Birimimiz**, faaliyetlerini CFO ve Riskin Erken Teşhisi Komitemize bağlı olarak yürütüyor. Risk yönetiminin amacı; **şirketimizin varlığını, gelişmesini ve devamını tehlikeye düşürebilecek risklerin erken teşhis edilmesi, tespit edilen risklerle ilgili gerekli önlemlerin alınması** ve uygulanmasıdır. Risk Yönetimi Birimimiz, çalışanlarımız ile birlikte yürüttüğü çalışmalar kapsamında, şirketimizin stratejik iş hedeflerinin gerçekleştirilmesine engel olabilecek risklerin öngörülmesini sağlamak, bu riskleri oluşturan faktörleri takip edebilmek, risklerin meydana gelme olasılığı ile etkilerini belirlemek ve ölçebilmek amacıyla oluşturulmuş çeşitli risk göstergeleri ile önemli gördüğü risk kriterlerini takip ediyor. İlgili birimler tarafından analiz ve takip edilen değişimler **Riskin Erken Teşhisi Komitesi** tarafından takip ediliyor ve uygun aksiyonların alınıp alınmadığı yılda en az altı kere yapılan toplantılarla değerlendiriliyor.

İç Denetim Departmanımız tarafından, yıl boyunca sürekli yapılan iç denetimlerde, şirketimizin yürüttüğü faaliyet ve işlemler araştırılıyor ve inceleniyor. Herhangi bir usulsüzlük durumunda, gerekli önlemleri almak için detaylı incelemeler yapılıyor ve gelecek dönemlerde oluşabilecek düzensizlikleri ortadan kaldırmak için alınması gereken önlemlere ilişkin öneriler oluşturuluyor. İç Denetim Direktörlüğü işlevsel olarak Denetimden Sorumlu Komitemize bağlıdır.

İç Denetim Departmanımız, 2018 yılında İç Denetim faaliyetlerinin Uluslararası İç Denetim Enstitüsü'nün (IIA) standartları ve etik kurallarına uygunluğu açısından bağımsız bir denetim firması tarafından kontrol denetimine tabi tutuldu. Denetim sonucunda, 2017 yılında olduğu gibi İç Denetim faaliyetleri **IIA Standartları ve Etik Kurallarına uyumlu** bulundu. Ayrıca 2018 yılında TSE tarafından yapılan denetimler neticesinde "İç Denetim, Danışmanlık ve Güvence" kapsamında **TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi belgesi** aldı.

İş Etiği, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele

Faaliyetlerimizi Yönetim Kurulumuzca uygulanması kararlılıkla desteklenen **Migros Etik Kuralları** ve **Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikamıza** tam uyum ile sürdürüyoruz. **Etik Değerler Merkezi Derneği'nin (EDMER) bağımsız görüşleri doğrultusunda oluşturulan Migros Etik Kuralları** tüm paydaşlarımızın erişebilmesi için kurumsal web sitemiz ve faaliyet raporlarımız aracılığıyla yayınlanıyor. Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikamızı, ilgili departmanlarımızın kontrolünde yıllık olarak gözden geçiriyor ve tüm çalışanlarımıza, tedarikçi ve yüklenici firmalarımız başta olmak üzere tüm iş ortaklarımıza iletiyoruz. Bu politikamız son olarak 2018 yılında güncellenerek kurumsal web sitemizde kamuya açıklandı.

Faaliyetlerimizde dolandırıcılık, rüşvet veya yolsuzlukla ilgili şüpheli bir durum olduğunda, konu hemen soruşturularak açıklığa kavuşturulur, gereken hukuki süreç takip edilir ve gerekli olması durumunda paydaşlar bilgilendirilir.

Etik, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele, çalışan suistimalleri ve üçüncü taraf riskleri konularındaki bilgi birikiminden faydalanmak, görüş almak ve gerekli konularda eğitimlerinden yararlanmak amacıyla, 2017 yılından bu yana **Etik ve İtibar Derneği**'nin (TEİD) üyesiyiz. Şirketimizde, TEİD'in B20 Yolsuzlukla Mücadele Ağı üyeliği, B20 Türkiye Yolsuzlukla Mücadele Görev Gücü ve Çalışma Grubu üyeliği, dünyada özenli inceleme (due diligence) konusunda lider TRACE International Türkiye temsilciliği, GlobEthics Network Bölge temsilciliği, European Business Ethics Network üyeliği; yolsuzlukla mücadele, kolektif eylemler, kurumsal yönetim ve etik konularında lider Basel Institute on Governance çalışma grubu üyeliği bulunuyor. TEİD, 2017 yılında Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikamızı gözden geçirdi ve politikamızı TEİD'in üyelik beyannamesi ve etik ilkeleri ile uyumlu buldu. 2018 yılında, TEİD ile görüşülerek etik konulara uyumsuzluk, üçüncü taraf riskleri, suistimalleri gibi birçok konu değerlendirilerek çalışanlarımıza yönelik bir eğitim süreci belirlendi. Bu doğrultuda, ilk olarak TEİD tarafından Genel Müdürlüğümüzdeki ana fonksiyonlardan 30 yöneticimize **"Çalışan Suistimalleri ve Etkin Mücadele Yöntemleri"** konulu bir eğitim gerçekleştirildi.

Rüşvet ve Yolsuzluk Risk Değerlendirmesi

Yolsuzluk ve rüşvet konularını risk yönetimi uygulamalarımızın bir parçası olarak görüyor ve risk odaklı bir yaklaşımla inceliyoruz.

Şirketimizin yurtiçi faaliyetlerinin yüzde 100'ünü kapsayan bir yaklaşımla, risklerimiz ve potansiyel etkilerimiz denetimlerle değerlendirmelere tabi tutuluyor. Buna ek olarak, çalışanlarımızın rüşvet açısından yüksek riskli görevleri ve yolsuzluk riskleri de değerlendirmeye alınıyor. Yolsuzluk ve rüşvet konulu iç denetim bulguları, yüksek düzeyde riskler ve etik ilkelerle ilgili konuların değerlendirildiği **Migros Etik Komitesi,** şirketimizin üst düzey yöneticilerinin katılımıyla yılda dört kez toplanıyor. Denetimden Sorumlu Komitemiz ve Etik Komitemiz, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikamız kapsamına giren konularda üst yönetimimize raporlama yapıyor.

Etik Değerler Merkezi (EDMER) tarafından; etik değerler, iş ahlakı, itibar yönetimi, kurumsal yönetim, kurumsal sosyal sorumluluk, uyum yönetimi, liderlik ve yaratıcılık kapsamında 80 maddelik değerlendirmeye tabi tutularak, 2018 yılında beşinci kez üst üste Türkiye'nin En Etik Şirketleri arasında seçildik.

5. Üyelikler ve Girişimlerimiz

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

Gıda Perakendecileri Derneği (GPD – Yönetim Kurulu Üyesi)	Tüketici Ürünleri Forumu (CGF – Yönetim Kurulu Üyesi)	TAMPF (Tüm Alışveriş Merkezleri ve Perakendeciler Federasyonu)	TUSİAD (Türk Sanayici ve İş İnsanları Derneği)	GS1 Türkiye Vakfı İktisadi İşletmesi
Blockchain Türkiye Platformu	ÇEVKO (Çevre Koruma ve Ambalaj Atıkları Değerlendirme Vakfı)	Sürdürülebilir Gıda Platformu	GGD (Gıda Güvenliği Derneği)	YKKD (Yönetim Kurulunda Kadın Derneği)
LEAD NETWORK TÜRKİYE	WTECH (Teknolojide Kadın Derneği)	TURMEPA (Deniz Temiz Derneği)	TEİD (Etik ve İtibar Derneği)	ETÜDER (Ev Dışı Tüketim Tedarikçileri Derneği)
SETBİR (Türkiye Süt, Et, Gıda Sanayicileri ve Üreticileri Birliği)	PERYÖN (Türkiye İnsan Yönetimi Derneği)	YASED (Uluslararası Yatırımcılar Derneği)	TOBB (Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği)	KİD (Kurumsal İletişimciler Derneği)
ICC (Milletlerarası Ticaret Odası)	TÜYİD (Yatırımcı İlişkileri Derneği)	TEGEP (Eğitim ve Gelişim Platformu Derneği)	EACD (Avrupa İletişim Direktörleri Derneği)	TKYD (Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği)
KALDER (Türkiye Kalite Derneği)	TİDE (Türkiye İç Denetim Enstitüsü)	MKK (Merkezi Kayıt Kuruluşu)	Ziraat Mühendisleri Odası	Ticaret Borsası

Consumer Goods Forum Taahhüt ve Çözüm Önerileri

Dünya çapında 70 ülkeden, 400 perakendeci, üretici ve servis sağlayıcı üyesi bulunan Consumer Goods Forum (Tüketici Ürünleri Forumu - CGF), dünya hızlı tüketim ürünleri ve perakende sektörüne sosyal ve çevresel sürdürülebilirlik, sağlık, ürün güvenliği ve uçtan uca değer zinciri konularında yön veriyor. 2013 yılından bu yana CGF Yönetim Kurulu'nda görev alan İcra Başkanımız Özgür Tort, son iki yıldır CGF Perakende Başkan Yardımcılığı görevini üstleniyor. Tort, Haziran 2019'dan itibaren CGF Perakende Başkanı olarak görevini sürdürecek. Bu nedenle Migros, CGF'in sürdürülebilirlik alanında global hedeflerinin belirlenmesinde aktif rol oynuyor. CGF'in global taahhütlerin imzacısı olmanın yanı sıra, gelişim hedeflerinin Türkiye'de hayata geçirilmesi konusunda sektörümüze öncülük ediyoruz. CGF'in tüm odak konuları için ayrı yayınladığı, taahhüt ve hedeflere göre gelişim raporlarına, sürdürülebilirlik performansımız ile katılım sağlıyoruz. CGF'in taahhüt ve çözüm önerileri ve bu doğrultudaki çalışmalarımızı aşağıdaki tablodan inceleyebilirsiniz.

Konu	Zamanlama	Taahhüt	Mevcut Durum
Sağlık	2018 - 2023	Perakendeci – üretici iş birliğinde toplum sağlığına yönelik eğitim ve bilinçlendirme çalışmaları yapılması	CGF'in Sağlık Çalışmaları Yönetim Komitesi'nin üyesiyiz. Bu doğrultuda, CGF'in toplum sağlığı konusundaki global hedef, çözüm ve takip süreçlerine doğrudan katkı sağlıyoruz. CGF'in sağlık alanındaki 5 yıllık planında odaklandığı 'toplum sağlığına yönelik iş birlikleri' inisiyatifine katılım için sorumluluk alan ilk şirketler arasında yer alıyoruz. Proje ile ilgili detay bilgilere Sağlıklı Yaşama Teşvik bölümünde, Sağlıklı Yaşam Yolculuğu Programımız başlığı altından ulaşılabilir.
Çevresel Sürdürülebilirlik	2020'ye kadar	Ormansızlaşmayı durdurma	Tedarikçilerin sertifikalı ürün kullanımı takip ediliyor. Kırmızı et tedariğimiz ve operasyonlarımızdan doğan kağıt tüketimimiz takip ediliyor. Detaylı bilgiye Biyoçeşitliliğe Katkımız bölümünden Ormansızlaşmayla Mücadelemiz başlığı altından ulaşılabilir.
	2025'e kadar	Gıda imhasını yarıya indirme	CGF'in ilgili çalışma grubuna katılarak çözüm üretim sürecine katkı sağlıyoruz. Gıda imha oranlarımızı yıllık olarak hesaplıyor ve azaltmak için projeler geliştiriyoruz. Detaylı bilgiye Atık Yönetimimiz bölümünden Gıda İmhasını Azaltma Çalışmalarımız başlığı altından ulaşılabilir.
Sosyal Sürdürülebilirlik	Süre sınırı bulunmuyor	Tedarik zincirinde zorla işçi çalıştırılmasının önlenmesi	Çalışma gruplarının çıktı ve kararlarını takip ediyoruz. İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği Politikamız bu çıktılar doğrultusunda güncellendi. Operasyonlarımızda kesin bir dille yasaklanan çocuk işçi ve zorla işçi çalıştırma konusuna tedarik zincirimizin uyumunu takip etmek için yıllık denetimler düzenliyoruz. Detaylı bilgiye Sorumlu Tedarik Yaklaşımımız bölümünden Tedarikçilerimize Yönelik Denetimlerimiz başlığından ulaşılabilir.
Uçtan Uca Değer Zinciri	Süre sınırı bulunmuyor	Dijital ortamda doğru ve şeffaf veri akışının sağlanması	CGF'in ilgili Yönetim Komitesi ve çalışma grubunun üyesiyiz. Bu doğrultuda, CGF'in veri şeffaflığı ve tutarlılığı alanındaki hedef, çözüm belirleme ve takip süreçlerinde aktif rol oynuyoruz. GS1 iş birliğinde sektörümüz içinde ve tüketiciye yönelik doğru veri akışının sağlanması için Türkiye çalışmalarını Migros öncülüğünde başlattık. Sektörel olarak tüm ihtiyaçları karşılayacak minimum veri seti oluşturuldu. GS1, perakendeciler ve üreticilerin sistem entegrasyonunun sağlanması çalışmaları devam ediyor. Detaylı bilgiye Ürün Çeşitliliği ve Güvenilirliği bölümünden Ürün Şeffaflığı ve Tüketici Bilgilendirmesi başlığından ulaşılabilir.

6. Paydaşlarımız

1954 yılından bu yana Türkiye'de tüm paydaşlarımız için değer yaratmayı amaçlıyoruz. Sürdürülebilirlik Komitemiz tarafından gerçekleştirilen önceliklendirme çalıştayında, şirketimizin tüm ana fonksiyonlarının temsilcileri kendi deneyim ve gözlemleri doğrultusunda en öncelikli paydaşlarımızı **"toplum ve müşteriler", "çalışanlar", "hissedarlar ve yatırımcılar", "tedarik zinciri",** ve **"resmi kurumlar"** olarak belirlemiştir.

Paydaşlar	İletişim kanalı	İletişim sıklığı
Toplum ve müşteriler	Migros Çağrı Merkezi ve WhatsApp hattımız	Yıllık **1.200.000 kişi** ile doğrudan iletişim / Günde ortalama 3.250 civarı çağrı yanıtlama
	Sosyal Medya	Anlık takip ve yanıtlama / Yıllık **1.430.000** farklı **sosyal medya iletisinin** analizi
	Tüketici Araştırmaları	Aylık periyotlarla, yıl içerisinde toplam **64.000 kişi** ile görüşme
Çalışanlar	İç İletişim Çalışmaları	İntranet üzerinden anlık bilgilendirme Her çeyrekte yayınlanan **Turuncu dergisi** ile şirketteki gelişmeler, vizyon ve hedeflerin aktarılması. Her yıl yayınlanan **Panoramik dergisi** ile İnsan Kaynakları stratejileri ve uygulamalarının aktarılması Bölgelerde veya Türkiye çapında düzenlenen **İç İletişim toplantıları** ile çalışanların, üst yönetim ile bir araya gelmesi **Migros Sosyal** üzerinden çalışanların iş veya kişisel paylaşımlarla sosyalleşmesi
	İşe Alım Değerlendirme Anketi	Her yeni işe alım sonrası
	Çalışma Hayatını Değerlendirme Araştırması	Her yıl
	Migros Paylaşım Hattı	Migros Paylaşım hattı ve şirketimizin intraneti üzerinden yılda **20.000 çağrının** yanıtlanması
Hissedarlar ve Yatırımcılar	Genel Kurul Toplantısı	Her yıl, yıllık finansal sonuçların açıklanmasını takiben, hissedarların katılımıyla **Genel Kurul Toplantısı** yapılması ve akabinde kurumsal web sitesinde toplantı tutanağının yayınlanması
	KAP açıklamaları	**Yılın her çeyreğine** ilişkin mali tabloların ilan edilmesi ve gerektiğinde özel durum açıklamaları yapılması
	Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu	Her yıl
	www.migroskurumsal.com web sitesi	Günlük olarak güncellenen kurumsal web sitesinde ayrıntılı bilgi paylaşımı
	Faaliyet Raporu	Şirketin operasyonel ve finansal sonuçlarının çeyreksel ve yıllık olarak kurumsal web sitesinde ve KAP'ta ilanı
Tedarik Zinciri	Migros İş Ortakları Zirvesi	İhtiyaca göre yıllık veya iki yılda bir
	MeCom / MeMobil (B2B Uygulamaları)	Günlük güncelleme
	Toplantılar	İhtiyaç duyuldukça
Resmi Kurumlar	Toplantılar ve görüş talepleri	Belediye ve Bakanlıkların talepleri doğrultusunda - Üyesi olunan **GPD, TAMPF, YASED, TÜSİAD** ve **TOBB** Perakendecilik Meclisi üzerinden görüş bildirimi
	Denetimler	Aylık / Yıllık
	Belediye ve Bakanlıklarla iletişim	Regülasyonlar, mevzuatlar ve yönetmeliklerin takibi ve gerekli bilgilendirmelerin yapılması – Ticaret Bakanlığı, Tarım ve Orman Bakanlığı, Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, Hazine ve Maliye Bakanlığı ve Gelir İdaresi Başkanlığı ile görüşülerek gelişmiş hedeflere uygunluk açısından aksiyon alınması
	İzin ve Ruhsat Başvuruları	Yeni faaliyet alanları; her mağaza ve Dağıtım Merkezi açılışlarında yasal izin ve ruhsatlar

İyi Müşteri Deneyimi ve İletişimi

Müşterilerimize daha iyi bir alışveriş deneyimi sunmak ana stratejilerimiz arasında yer alıyor. Bu doğrultuda, en gelişmiş teknolojilerden faydalanıyor ve çoklu kanal teknolojisiyle mağazalarımız ve online kanallarımızda aynı hız ve kalitede hizmet sunmak için çalışıyoruz. Müşterilerimizin alışverişleri öncesinde, sırasında ve sonrasında mutlu bir deneyim yaşamaları için inovatif ve geleneksel tüm kanalları entegre bir şekilde kullanarak, onların istek, ihtiyaç ve taleplerini dinliyor ve memnuniyetlerini sağlayacak çözümler sunuyoruz. Müşterilerimizden aldığımız tüm görüş ve geri bildirimleri bir havuzda toplayarak anlamlandırıyor ve aylık olarak Üst Yönetimimize ve ilgili departmanlarımıza raporluyoruz. Bu geri bildirimler, şirketimizin hedef ve stratejilerini belirlemede değerli bir kaynak ve gelişim fırsatları için yol gösterici bir rol üstleniyor.

Bu alandaki itinalı çalışmalarımız sayesinde **TSE ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi kalite belgesinin sahibiyiz.**

444 10 44 Müşteri Hizmetleri hattımız ile tüm müşterilerimizin Migros, Macrocenter ve Migros Sanal Market ile ilgili geri bildirimlerini kayıt altına alarak en geç 48 saat içerisinde müşterilerimize dönüş yapıyoruz. **444 75 15 Mutlu Müşteri Hattı** kanalımız ile ise müşterilerimizin **Tazedirekt** ile ilgili tüm iletilerini cevaplandırıyoruz. Dijital dönüşümün bir uzantısı olarak değişen tüketici alışkanlık ve ihtiyaçlarını göz önüne alarak 2017 yılından bu yana, **0530 915 45 45 Whatsapp hattımız** müşterilerimize sunduğumuz iletişim kanallarımız arasında yer alıyor.

2018 yılında tüm kanallarımız yoluyla yaklaşık **1.200.000 müşterimizden geri bildirim** aldık. Tüm talep ve öneriler ilgili birimlerce değerlendirildi ve çağrıların yüzde 94'üne hedeflenen süre içerisinde çözümle dönüş sağlandı.

Bununla birlikte, sosyal medya üzerinden doğrudan şirketimiz ve sektörümüzü ilgilendiren konu ve paylaşımları yakından takip ediyoruz. Müşterilerimizin talepleri, soru ve ihtiyaçlarını doğrudan resmi sosyal medya hesaplarımıza yöneltilmemiş olsa dahi yanıtlıyor ve çözüme ulaştırıyoruz. Bu kapsamda, 2018 yılında **1.430.000 sosyal medya iletisini takip ve analiz ettik**. Sosyal Medya Takip Ekranlarımız aracılığıyla sektörümüz ile ilgili en fazla konuşulan konuları, öne çıkan paylaşımları ve bunların olumlu – olumsuz etkileri ve paylaşımlardaki sıra dışı artışları anlık olarak takip ediyor ve gerekli durumlarda aksiyon alıyoruz.

Araştırma yöntemlerini de müşterilerimizi daha iyi anlamak için etkin olarak kullanıyoruz. Büyük veri içerisinde mikro segmentlere kadar derinlemesine araştırma yapabilme kabiliyetine sahibiz. **Yılda 64 bin kişiyi kapsayan tüketici araştırmaları gerçekleştiriyoruz.** Örneğin, Fikir Sepetim adlı anket platformumuz yoluyla 2018 yılında 20 bin müşterimizin hizmetlerimiz ile ilgili görüşlerini aldık.

Müşterimi Merak EdiyoruM platformumuz ile Money kart üyesi müşterilerimiz arasından rastgele seçilen, gönüllü müşterilerimizin alışveriş deneyimlerini detaylı olarak dinliyoruz.

Gizlilik ve Veri Güvenliği Politikamızda, müşterilerimizin hangi bilgilerinin toplandığı, ne için kullanıldığı ve bilgi güvenliğinin nasıl sağlandığını detaylı bir şekilde ifade ediyoruz. Müşterilerimizin bilgilerinin korunmasıyla ilgili güncellemeler ve aydınlatıcı bilgilendirmeleri **www.migroskurumsal.com** web sitemizde paylaşıyoruz. 2018 yılında Migros'a mahkeme, savcılık veya Bakanlık gibi resmi makamlardan gelen, kişisel bilgi güvenliğinin ihlali konulu bir bildirim olmamıştır. Bununla birlikte, regülasyon ve mevzuatlar gereğince müşteri bilgileri, ilgili müşterilerin talebi doğrultusunda silinmektedir ve 2018 yılında toplamda 269 müşterimizin bilgileri, talepleri doğrultusunda silinmiştir.

2018 yılında, Kişisel Veri Koruma Kanununa uyum açısından, kişisel veri envanter tablosunu oluşturarak, kişisel verileri korumaya yönelik Gizlilik ve Veri Güvenliği Politikamızı güncelledik ve güvenlik yatırımlarımızı tamamladık. Bununla birlikte, Kredi Kartı Ödeme Sistemleri Standardına (PCI DSS standardına) tam uyumluluk için gerekli sertifikasyonu alımını gerçekleştirdik.

7. Sürdürülebilirlik Konularının Önceliklendirilmesi

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

2017 yılında GRI ilkelerini göz önünde bulundurarak belirlediğimiz konu başlıklarını, sürdürülebilirlik çalıştayı yoluyla aldığımız **Migros Sürdürülebilirlik Komitesi** geri bildirimleri ile çalışanlar, müşteriler ve tedarikçilerimiz ile yaptığımız değerlendirme anketi sonuçlarından yararlanarak önceliklendirmiştik. 2018 yılı sürdürülebilirlik önceliklerimizi, dünyada perakende sektöründe öne çıkan trendlerin takibinde, küresel raporları analiz ederek, faaliyetlerimizin doğası gereği ortaya çıkan yeni risk ve fırsatları değerlendirerek, hem ülkemizdeki hem de dünyadaki gelişmeleri göz önünde bulundurarak güncelledik.

Bir önceki raporlama dönemine kıyasla yeniden düzenlenen, genişletilen ve ayrıca eklenen öncelikli konular önem sırası gözetmeksizin aşağıda listelenmektedir.

- **Atık Yönetimi**
- **İklim Değişikliği ile Mücadele**
- **Biyoçeşitliliğin Korunması**
- **İyi Müşteri Deneyimi**
- **Dijital İnovasyon**
- **Sağlıklı Yaşama Teşvik**
- **Sürdürülebilir Su Yönetimi**

Güncellediğimiz sürdürülebilirlik konularını Yönetişim, Ekonomik Sürdürülebilirlik, Sosyal Sürdürülebilirlik ve Çevresel Sürdürülebilirlik olarak gruplayarak önceliklendirdiğimiz matrisimiz yanda sunulmuştur.

Önceliklendirme Matrisi

02

Sürdürülebilirlik
Yaklaşımımız

Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız

Çevresel, sosyal ve ekonomik olmak üzere, tüm boyutlarıyla ele aldığımız sürdürülebilirlik yaklaşımımız tüm çalışmalarımıza yol gösteren bir kılavuz niteliğindedir. **Daha sağlıklı ve iyi bir toplumun, daha sağlıklı ve iyi bir gezegende mümkün olduğuna inanıyoruz.** Tüm faaliyetlerimizde, insana, doğaya ve gelecek kuşaklara olan sorumluluğumuzun bilinciyle hareket ediyoruz. **Bugünün kaynaklarını en doğru ve verimli şekilde kullanarak gelecek nesillerin haklarını gözetmeyi görev addediyoruz.** Bu doğrultuda, sürdürülebilirlik konusu tüm çalışanlarımızın temel sorumluluğunda ve bu sorumluluk yukarıdan aşağıya ve aşağıdan yukarıya yönelen şekilde dağılıyor. Sürdürülebilirlik alanındaki tüm karar ve çalışmalarımızı ulusal ve uluslararası performans göstergeleri (KPI) doğrultusunda değerlendiriyoruz.

Sürdürülebilirlik Komitesi

Sürdürülebilir büyüme ve ekonomik fayda, sorumlu tedarik, iklim değişikliği, biyoçeşitliliğin korunması, atık ve su yönetimi, insan hakları ve fırsat eşitliği, iş sağlığı ve güvenliği, kurumsal yönetişim, iş etiği ve şeffaflık ve toplumsal katkı gibi sürdürülebilirlik konularına yönelik stratejik yaklaşımlarımızın belirlenmesinden Yönetim Kurulumuz sorumludur. Belirlenen bu stratejilerin hayata geçirilmesinden ise İcra Başkanımız sorumlu ve bu sorumluluğu üst yönetim takımıyla birlikte yerine getiriyor.

Bunun yanında, Yönetim Kurulumuz adına İcra Başkanımızın görevlendirmesiyle, **sürdürülebilirlik alanındaki çalışmalarımızın yönetim, uygulama, takip ve ölçümlenmesini Sürdürülebilirlik Komitemiz gerçekleştiriyor.** Şirketimizin tüm ana fonksiyonlarının temsil edildiği bu Komite'de, tüm departmanlara eşit katılım ve söz hakkı sunan bir tartışma ortamı sunuluyor. **Sürdürülebilirlik Komitesi Başkanımız**, hiçbir departmana bağlı olmayarak, şirketimizin uluslararası ilişkiler ve sürdürülebilirlik alanındaki çalışmalarının yönetimi için, **departmanlar üstü bir görevle özel yetkilendirilmiştir.**

Sürdürülebilirlik Komitemiz, şirketimizin varlığına ve faaliyetlerine etki edebilecek yasal, fiziki, çevresel, operasyonel, sosyo-ekonomik risk ve fırsatları değerlendiriyor, ilgili sürdürülebilirlik konularını takip ve analiz ediyor, performans takibinde kullanılacak göstergeleri belirliyor ve performans hedeflerini gerçekleştirmeye yönelik projeler yürütüyor. Ayrıca, bu çalışmalarla ilgili gelişme ve sonuçları yılda dört kere (her çeyrekte) İcra Başkanımız ve Üst Yönetim'e raporluyoruz. Şirketimizin **tüm ana fonksiyonlarının yıllık hedeflerinden en az birinin sürdürülebilirlik alanında olması zorunlu** tutuluyor ve bu alandaki çalışmaları yıllık performans primlerini doğrudan etkiliyor.

Sürdürülebilirlik Komitemiz, tüm departman yöneticilerinden bilgi alarak **Çevre Politikamızın** yeterlilik ve etkinliğini yıllık olarak denetliyor. Çevre Politikamızın ise tüm çalışanlarımız tarafından bilinmesi ve sahiplenilmesi bekleniyor. Sürdürülebilirlik Komitemizi oluşturan tüm departman yöneticileri, ekiplerinin bu politikayı hayata geçirmesini talep ve takip etmektedir. Pek çok farklı alana hitap eden sürdürülebilirlik vizyonumuzu daha kapsayıcı bir hale getirmek için **Migros İyi Gelecek Planımızı** hayata geçirdik.

Migros İyi Gelecek Planımız çerçevesinde vizyonumuz;

Tüm faaliyetlerimizde insan haklarına uyumlu çalışmayı, cinsiyet ve fırsat eşitliğini gözetmeyi;

Ürün içerik ve bilgilerinin, şeffaf, tutarlı ve hızlı bir şekilde akışının sağlanmasını;

Verimliliğimizi artırıcı ve paydaşlarımızın hayatına kolaylık ve hız katan, inovatif uygulamalar hayata geçirmeyi;

İklim değişikliğiyle mücadele için karbon ayak izimizi ölçmeyi ve bu izi azaltmak için çalışmalar yürütmeyi;

Yeni faaliyet alanlarımızı kurmadan önce çevresel etki değerlendirmesi yapmayı;

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

Operasyonlarımızdan kaynaklanan atıkların ölçümlenmesi, azaltılması, geri dönüştürülmesi veya ekonomiye geri kazandırılmasını;

Çevre, su, hava, toprak, gürültü ve görüntü kirliliğiyle mücadele etmeyi, önleyici çözümler üretmeyi;

Su ve enerji kaynaklarının etkin kullanımına yönelik projeler geliştirmeyi;

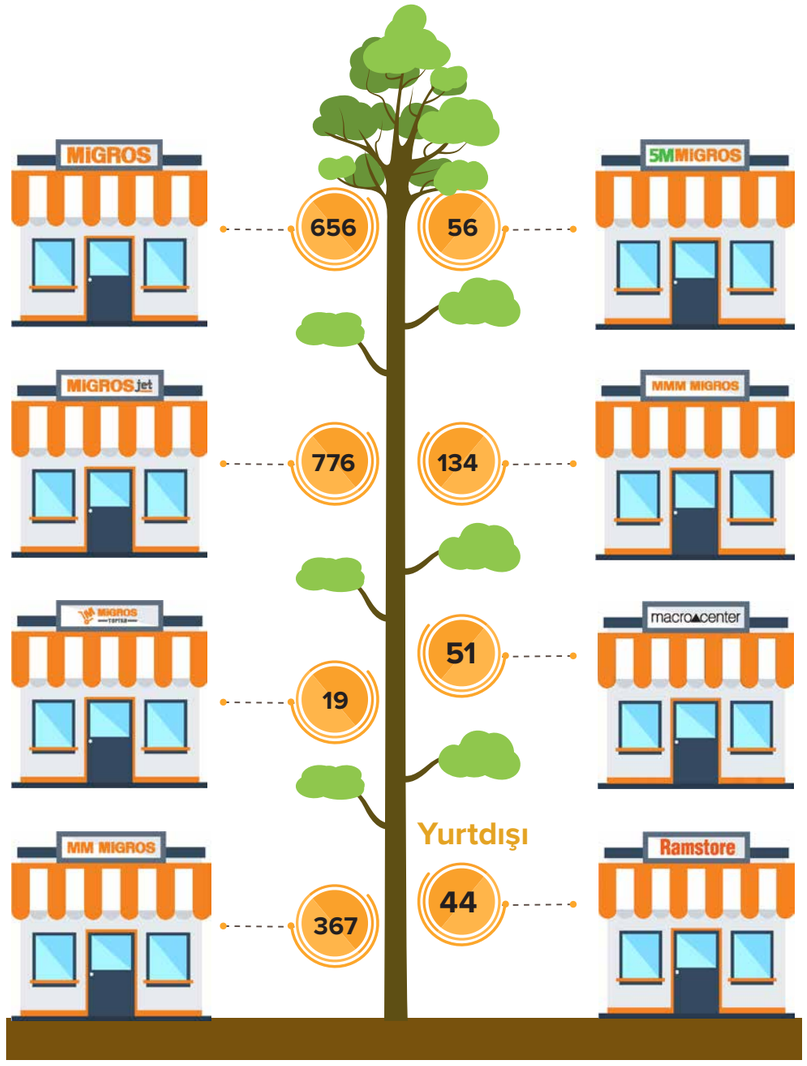
Biyoçeşitliliğin korunması alanındaki çalışmaları desteklemeyi ve faaliyetlerimizden doğabilecek olumsuz etkilerin bertaraf edilmesini,

Daha yaşanabilir bir dünya için paydaşlarımızın sağlayabileceği katkılara yönelik bilinçlendirme faaliyetleri yürütmeyi;

Yarattığımız ekonomik değer, istihdam ve iş ortaklıklarıyla sürdürülebilir gelişim hedeflerimize paydaşlarımızı dahil ederek, ortak bir değer yaratmayı kapsıyor.

EKONOMİK PERFORMANSIMIZ

Sürdürülebilir Büyüme ve Ekonomik Faydamız



Sermaye Yapımız

Adı	Pay Oranı (%)	Pay Tutarı (TL)
MH Perakendecilik ve Ticaret A.Ş.	49,18	89.046.058
Kenan Investments S.A.	14,88	26.937.336
Moonlight Capital S.A.	7,94	14.371.000
Migros Ticaret A.Ş.	1,64	2.962.116
Diğer	26,37	47.737.723
Toplam	100,00	181.054.233

Ekonomik Etkimiz

- Değer zinciri boyunca toplam **45.000** kişiye istihdam
- **3 yılda 2 kat** büyüme
- **5 yılda 2 kat** mağaza sayısı

Verimlilik odaklı sürdürülebilir büyüme stratejimiz, yenilikçi uygulamalarımız, ülkemizin 81 ilinde verdiğimiz hizmet ve yarattığımız istihdamla Türk ekonomisi için değer yaratıyoruz. 2018 yılsonu itibarıyla, yurt içinde 81 ilde 2.059 Migros Jet, Migros, MM, MMM ve 5M Migros ve Macrocenter mağazalarımızla, yurt dışında ise Kazakistan ve Makedonya'da 43 Ramstore ve 1 Macrocenter mağazamızla farklı müşteri ihtiyaçlarına uygun ürün ve hizmet sunduk. **Migros Sanal Market, Macrocenter, Tazedirekt ve Migros Hemen** kanallarımızla online perakende ve çoklu kanal kapsamında, farklı müşteri ihtiyaçlarına uygun çözümler sunmayı sürdürdük.

2018 yılında konsolide satışlarımız yüzde 22 artarak 18.7 milyar TL'ye ulaştı. Ekonomik etkimize ilişkin en temel sorumluluğumuz olan vergi ve diğer finansal yükümlülüklerimizi tam olarak ve zamanında yerine getirmek önceliklerimiz arasında. Bağımsız Denetimden geçmiş 2018 yılı Konsolide UFRS mali tablolarımıza göre ödediğimiz kurumlar vergimiz 106,5 milyon TL'dir. Buna ek olarak, 2018 yılına ait "vergi, resim ve harç" giderlerimiz 28,8 milyon TL'dir.

İstihdam ve Üretime Katkımız

Şirketimiz, ülke çapında bir istihdam merkezidir. **Türkiye'nin 81 ilinde yer alan mağazalarımızdaki çalışanlarımız, insan kaynağımızın yüzde 95'ini oluşturuyor.** Yurt içindeki çalışanlarımızın **yüzde 68'i İstanbul dışında** istihdam ediliyor ve çalışanlarımızın **yüzde 54'ü kendi memleketlerinde** çalışıyor. Yıl boyunca, Türkiye çapında farklı illerdeki mağazalarımız için işe alımlarımız devam ediyor. Yarattığımız bu etki ile yöresel kalkınmaya itici güç sağlıyoruz.

Mağazalarımız dışında Genel Müdürlük kadrosu ve mağazalarımızın bağlı bulundukları bölge müdürlüklerimiz ve şube direktörlüklerimiz için de yıl içerisinde işe alım yapılıyor. Bu doğrultuda, **2018 yılında 6.500 kişiye yeni istihdam sağladık**. 2018 yılsonu itibarıyla Migros'un doğrudan çalışan sayısı 32.282'ye yükseldi. Yarattığımız dolaylı istihdam ile birlikte Migros çatısı altında görev alanların sayısı 45.000 kişi. Son 5 yılda mağaza sayımızı 2 katına çıkardık. 2019 yılında 100 yeni mağaza daha açarak istihdam yaratmaya devam etmeyi hedefliyoruz.

Çalışanlarımızın yanında uluslararası, ulusal ve yerel birçok marka ile çalışıyoruz. 2018 yılında 1.000 TL ve üzeri alım yaptığımız **aktif 1.900 tedarikçimiz** bulunuyor. Tedarikçi ve iş ortaklarımızın üreticileri, ham madde sağlayıcıları ve çalışanlarını göz önünde bulundurduğumuzda, yarattığımız ekosistemin etki alanı daha iyi anlaşılmaktadır.

Üretim ve istihdama sağladığımız katkının yanı sıra kaliteyi en iyi fiyata sunma politikamız ve yıl boyu süren kampanya ve indirim fırsatlarımız ile müşterilerimizin aile bütçesine katkı sağlıyoruz. Sarı etiket uygulamamızda her gün, hem markalı hem de özgün markalı ürünlerimizden seçilen **1.500'den fazla üründe en iyi fiyat garantisi sunuyoruz.** Böylece, tüm sosyo-ekonomik çevrelerden tüketicilerin kaliteye uygun fiyatla ulaşmasını mümkün kılıyoruz. Bu çalışmalarımızın da etkisiyle 2018 yılında, **Türkiye'de ulaştığımız hanelerin oranını 7 puanlık rekor bir artış ile yüzde 87'ye çıkardık.**

Güncel Satın Alma ve Sermaye Değişiklikleri

31 Ağustos 2018 tarihinde, Migros'un 2017 yılında satın aldığı Kipa ile yasal birleşme süreci tamamlandı. Bu birleşmenin ardından şirketimizin sermayesi 178.030.000 TL'den 181.054.233 TL'ye artırıldı. 31 Aralık 2018 tarihi itibarıyla, BC Partners'ın (Moonlight Capital S.A. ve Kenan Investments S.A.) Migros'un sermayesindeki doğrudan ve dolaylı toplam payları yüzde 23,2 iken Anadolu Grubu'nun (AG Anadolu Grubu Holding A.Ş.) dolaylı payı yüzde 50 olarak gerçekleşti.

2018 yılında **238 yeni mağaza açarak** yıllık mağaza açma hedefimize ulaştık. Bunun yanı sıra; Kipa mağazaları ile 2018 yılında devralınan Makromarket ve Uyum mağazalarının Migros formatına dönüşümünü tamamladık.

Raporlama sürecinde, bu gelişmelerin dışında, şirketin büyüklüğü, yapısı, mülkiyeti veya tedarik zincirinde herhangi önemli bir değişiklik olmadı.

Şirketimize 2018 yılı içerisinde, rekabete aykırı davranış veya tekelleşme mevzuatı ihlali kapsamında bir bildirim olmadı.

1. İnsan Kaynağımız

İnsan Kaynakları Yaklaşımımız

İnsan odaklı yönetim anlayışımız ile başarımızın mimarı olarak gördüğümüz çalışanlarımızın haklarını her daim gözetiyor, sağlık, güvenlik ve refahlarını ön planda tutuyoruz. Çalışanlarına eşit fırsatlar sağlayan adil işveren kimliğimizle, Türkiye ve yurt dışındaki iştiraklerimiz ile birçok farklı dil, din ve etnik kökene sahip işgücüyle hizmet veriyoruz.

İnsan kaynakları süreçlerimizin ve çalışanlarımızla ilişkilerin, İnsan Kaynakları Politikamıza uygun olarak yönetimi, İnsan Kaynakları ve Endüstri İlişkileri Genel Müdür Yardımcılığı'nın sorumluluğundadır.

İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği Politikamızda da belirtildiği üzere faaliyet gösterdiğimiz tüm pazarlarda **Birleşmiş Milletler İş Hayatı ve İnsan Kaynakları Rehber İlkeleri'ne ve ILO Çalışma Yaşamında Temel İlkeler ve Haklar Bildirgesi'ne uyumlu** şekilde faaliyetlerimizi sürdürüyor, her türlü riskli durum veya olumsuz gelişmelerde dahi bu standartlara bağlı kalacağımızı taahhüt ediyoruz.

İnsan hakları risk değerlendirmesi, şirketimizin risk değerlendirme sürecinin bir parçasıdır. İnsan hakları ile ilgili standartlara, hem şirketimizin hem de tüm çalışanlarımızın tam uyum sağlaması gerektiği politikamızda vurgulanıyor.

İşe alım ve yerleştirmeden ücretlendirmeye kadar tüm insan kaynakları süreçlerimizi, ayrıntılı olarak tanımladığımız görev profilleri uyarınca yürütüyoruz. Başvuran adayları kültür, yaş, cinsiyet ve engellilik ayrımı yapmaksızın yetkinliklerine göre iş gücüne kabul ediyoruz. İnsan kaynakları değerlendirme sistemimizi, herkese eşitlik ilkesi çerçevesinde uyguluyor, genel ve objektif kriterlerle çalışanlarımızın yetkinliklerini, kabiliyetlerini ve performansını ölçümleyerek takip ediyoruz. Raporlama döneminde herhangi bir ayrımcılık vakası yaşanmamıştır.

Faaliyetlerimiz kapsamında, mağazalarımızda başlangıç seviyesinde ücretlendirmeyi, cinsiyet fark etmeksizin asgari ücret ve yan haklar üzerinden yapıyoruz. Operasyonel değişiklikler ve işten ayrılma süreçlerinde; Toplu İş Sözleşmesi ile belirlenmiş ihbar sürelerini ve toplu iş sözleşmesine dahil olmayan çalışanlar için iş kanununda belirtilen ihbar sürelerini uyguluyoruz.

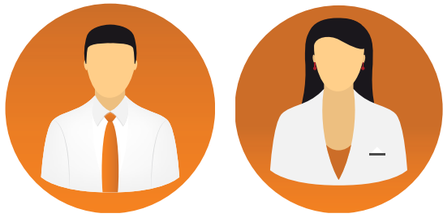
En az bir yıl hizmet verdikten sonra istifa ve kötü davranış dışındaki nedenlerle işten ayrılan çalışanlarımıza (emeklilik, askerlik vb), yasaların ön gördüğü hal ve şartlarda kıdem tazminatı ödüyoruz. Konuyla ilgili süreçlerimizi detaylandırdığımız Tazminat Politikamızı kurumsal web sitemizde kamuya açık bir şekilde yayınlıyoruz.

Çalışan Profilimiz ve Yeni İstihdam

Faaliyet gösterdiğimiz tüm coğrafyalarda yerel halkın istihdam edilmesine önem gösteriyoruz. Faaliyet gösterdiğimiz 3 ülkeden en belirgin faaliyet alanımız, ciromuzun yüzde 97'sine denk gelen Türkiye operasyonlarıdır.

Çalışanlarımızın yüzde 81'i Y kuşağıdır ve yaş ortalamamız 31'dir. Çalışanlarımızın yüzde 82,4'ü mağaza çalışanı, yüzde 17,6'sı idari birimler ve mağaza yöneticilerimizden oluşuyor. İdari birim ve mağaza yöneticilerimizde ortalama kıdem süremiz 10 yıldır. 2018 yılında, Migros çatısı altında, 773 engelli çalışanımız görev aldı.

2018 yılında şirketimize **300.000 aday ile görüşme yaparak 6.500 kişiye yeni istihdam** sağladık. İç başvuru sistemimizle 381 pozisyon için iç kaynaklarımızı kullandık. "**Arkadaş Öneriyorum"** projesi ile çalışanlarımızdan gelen öneriler doğrultusunda 2018 yılında 211 kişiyi şirketimize kazandırarak, arkadaşlarının işe alınmasına vesile olan çalışanlarımızı ödüllendirdik.



%60 %40

Yaş Aralığı	Oran
30 Yaş altı	%45
30-50 arası	%53
50 Yaş üstü	%2

Cinsiyet Eşitliği Yaklaşımımız

İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği politikamız doğrultusunda toplumsal cinsiyet eşitliğini ve kadınların çalışma hayatına katılımını destekliyoruz. Yurt içi ve yurt dışında **toplam kadın çalışanlarımızın oranı yüzde 40'tır.** Kadın yönetici sayımızı artırmak için çalışma ve eğitimler düzenliyoruz. 2018 yılında, Migros ve Ramstore dahil olmak üzere **kadın yöneticilerimizin oranını yüzde 28**'e ulaştırdık. Bu oranı, 2023 yılında yüzde 29'a çıkarmayı hedefliyoruz. Bu kapsamda, 2018 yılında Capital Dergisi'nin düzenlediği "Kadın Dostu 100 Şirket" araştırmasında, şirketimiz **"Kadın Çalışan Dostu Şirketler"** sıralamasında **7., "Kadın Yönetici Dostu Şirketler"** sıralamasında ise **3. sırada** yer alıyor.

"Kadın Çalışan ve Kadın Yönetici Dostu 100 Şirket" arasındayız.

Şirketimiz, dünya perakende sektöründe, üst düzey kadın yönetici oranının artırılması misyonuyla kurulan, Hollanda menşeili Lead Network'un Türkiye kolunun kuruluşuna destek vermiştir. **Lead Network Türkiye**'nin Başkanlığı görevini Migros Hızlı Tüketim Ürünleri Pazarlama Direktörümüz üstleniyor. **Yönetim Kurulunda Kadın Mentorluk Programına** da her yıl bir üst düzey kadın yöneticimizin katılımını sağlıyoruz. Bilgi Teknolojileri ve İş Geliştirmeden Sorumlu Genel Müdür Yardımcımız ise **WTech Teknolojide Kadın Derneği** Yönetim Kurulu'nda görev alıyor. Bununla birlikte, şirketimizin gelecek liderlerinin yetiştirildiği **Liderlik Yolu programımızın katılımcılarının yüzde 42'sini kadın çalışanlarımız** oluşturuyor.

2018 yılında, İşkur İşbaşı Eğitim Programı sonucunda, Migros çatısı altında işe başlayan 2.579 kişinin 1.302'si kadın çalışanımızdır.

İdari birim ve mağaza yöneticilerimizin **kıdem süresi 10 yıl**

2018 Yılı Doğrudan İnsan Kaynağı Dağılımları

	İstanbul		İstanbul Dışı		Yurt Dışı İştirakler		Toplam
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	
Tam zamanlı çalışan	3.469	6.025	7.566	11.976	721	505	30.262
Yarı zamanlı çalışan	174	200	954	692	0	0	2.020
Toplam	3.643	6.225	8.520	12.668	721	505	32.282

Çalışan Memnuniyeti

Tüm süreçlerimizde en değerli varlığımız olan çalışanlarımızın memnuniyetini sağlayacak yaklaşımlar benimsiyoruz. Çalışanlarımızın memnuniyetini sağlamaya ve sadakatini artırmaya yönelik birçok proje yürütüyoruz. **“İşe Alım Değerlendirme Anketi”** ile ailemize yeni katılan tüm çalışanlarımızın işe alım süreçleriyle ilgili deneyimlerini öğreniyoruz. Çalışanlarımızın memnuniyet ve bağlılığını ölçmek ve iyileştirmek amacıyla, bağımsız bir araştırma şirketi aracılığıyla her yıl **“Çalışma Hayatını Değerlendirme Araştırması”** gerçekleştiriyoruz. Çalışan bağlılığı sonuçlarına yönelik çalıştaylar ve departmanlar özelinde belirlenmiş Çalışan Bağlılığı Kaptanlığı Uygulamaları sayesinde **2018 yılı çalışan bağlılığı sonucumuz 2017 sonucunun 2 puan üzerinde** gerçekleşti. Çalışanlarımızın memnuniyetini artırmak, sorunlarını çözmek ve etik ilkelerin olası ihlali durumlarını en çabuk şekilde ele almak amacıyla kurduğumuz Migros Paylaşım Hattımız üzerinden 2018 yılında aldığımız 20.000 çağrıyı çözüme ulaştırdık.

Yetenek ve Kariyer Yönetimi

Deneyimli ve nitelikli insan kaynağımızın gelişimini yetenek ve kariyer planlamalarıyla destekliyoruz. Göreve başladıkları andan itibaren mentorluk, mesleki ve kişisel gelişim olanakları sağlayarak, kariyer yönlendirmesinde bulunuyoruz.

Mağaza yöneticilerimizin **%98’i** iç kaynaklarımızdan sağlanıyor.

Migros Kariyer Tarifleri uygulamamız sayesinde, tüm mağazalarımızda ve idari birimlerde görev alan çalışanlarımızın kendi kariyerlerini adil ve objektif bir şekilde yönetmelerini mümkün kılıyoruz. 2018 yılında Mağaza Kariyer Tarifleri çerçevesinde **mağaza yönetim kadrolarımızın yüzde 98’ini iç kaynaklarımızdan** karşıladık.

Genel Müdürlüğümüzdeki idari birim çalışanlarımız ve mağaza yöneticilerimizi **iki yılda bir 360° yetkinlik ve potansiyel değerlendirmesine** tabi tutarak, çalışanlarımızın güçlü ve gelişime açık yönlerini tespit ediyor ve gelişim planlarını oluşturuyoruz. 2017 yılında 600’ün, 2018 yılında ise 500’ün üzerinde çalışanımızı bu kapsamda değerlendirmeye aldık. Makedonya ve Kazakistan’daki Ramstore çalışanlarımız da 2016 yılından beri sistemden yararlanıyor. Buna ek olarak, CEB SHL firması aracılığıyla çalışanlarımızın yetkinlik potansiyellerini ortaya çıkaracak ek değerlendirmeler gerçekleştiriyoruz. Bu süreçlerin sonunda çalışanlarımız gelişim planlarına yön verebilecekleri çok detaylı, kapsamlı ve yön gösterici raporlar alıyor.

Performans yönetimi sürecimiz kapsamında ise 2018 yılında, Genel Müdürlüğümüzdeki idari birim çalışanları ve mağaza yöneticilerimize yönelik 8.500’ü aşkın değerlendirme gerçekleştirdik. 23.500’ü aşkın mağaza çalışanımızın ise performansları, yöneticileri tarafından yıl içerisinde iki kez değerlendirildi.

Çalışanlarımızın yaratıcılık, katma değer sağlama ve takım çalışması konularındaki performanslarını takdir etmek amacıyla **Migros Ödüllendirme Sistemi**’ni kullanıyoruz. Bu bağlamda, 2018 yılında 8.000’in üzerinde çalışanımız farklı ödüllerin sahibi oldu, toplamda **3.100.000’ün üzerinde ödül puanını** çalışanlarımıza dağıttık.

2018’de performans ve kariyer gelişim değerlendirmesine tabi tuttuğumuz çalışan dağılımımız aşağıda sunulmuştur.

Pozisyon	Kadın	Erkek	Toplam
Merkez	%91	%97	%95
Mağaza Yönetimi	%96	%98	%97
Mağaza Çalışanı	%99	%98	%98
Toplam	%98	%98	%98

Çalışan Gelişimine Katkı

Çalışanlarımızın başarısının şirketimizin başarısına eş değer olduğuna inanıyoruz. Tüm çalışanlarımız için iş yerinde eğitim ve yaşam boyu öğrenme fırsatlarını sağlama taahhüdüyle, sürekli gelişim anlayışını kurum kültürümüz haline getirdik. Bu hedefle hayata geçirdiğimiz **Migros Perakende Akademisi (MPA)** üniversitelerle yaptığı iş birlikleri, sınıf eğitimleri ve e-eğitim seçenekleri ile çalışanlarımızın kişisel ve kariyer gelişimlerine destek sağlıyor. MPA sektörümüze sağladığı sürdürülebilir katkı ve nitelikli iş gücü sayesinde yıllar içerisinde bir okul niteliği kazandı. Bu doğrultuda, 2018 sonuna kadar toplamda **36 adet ulusal ve uluslararası ödülün** sahibi oldu.

Migros Perakende Akademisi ulusal ve uluslararası **36 ödülün sahibi**

Boğaziçi Üniversitesi, Anadolu Üniversitesi, Koç Üniversitesi, Ege Üniversitesi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Uludağ Üniversitesi ve Georgia State Üniversitesi ile uzun soluklu eğitim ve sertifika programları yürütüyoruz. Bunların arasında yer alan **Migros Perakendecilik Önlisans ve Lisans Programı** ile üniversite eğitimini tamamlayamamış çalışanlarımız 5 sertifika programını bitirerek, Migros içerisinde önlisans, bunun üzerine 3 sertifika programı daha bitirenler ise lisans mezunu sayılıyor.

2018 yılında **çalışanlarımızın yüzde 99’una mesleki ve kişisel eğitimler** sağladık. Bu doğrultuda, yıl içerisinde **42.598 çalışanımıza** saha, sınıf ve online eğitim dahil, toplam **853.000 (çalışan x gün) eğitim** verdik.

Çalışanlarımızın Eğitim Dağılımı:

Çalışan Profili	Yıllık Toplam Eğitim (Çalışan x Gün)
Mağaza Yönetimi	188.000
Mağaza Çalışanı	643.000
İdari Birimler	22.000

Sendikalaşma Hakkı

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

Migros ile **Tez-Koop İş Sendikası** arasında, **1 Mayıs 2017 ve 31 Aralık 2019 arasında geçerli** olan ve sözleşme imzalama tarihi itibariyle Migros çalışanlarının yüzde 64’ünü kapsayan toplu iş sözleşmesi imzalandı. Toplu iş sözleşmesinde iş sağlığı ve güvenliği kapsamında Koruyucu Besin Yardımı, Temizlik Malzeme ve Araçları, Sağlık İzni ve Ücreti, İş yeri Doktoru, Muayene Odası ve Ecza Dolapları, Hastalık ve Hafif İşlerde Çalıştırılacak Kişiler, İş Elbiseleri ve Gereçleri konularını içeren hükümler bulunuyor. Şirketimiz, sendika üyesi çalışanlarına ikramiye, gıda, yol yardımı, bayram harçlığı, izin harçlığı, yakacak yardımı, giyim yardımı ve hakediş duruma göre prim yan haklarını sağlıyor. Bunların yanında çalışanlarına gerçekleşmesi halinde toplu iş sözleşmesinde belirlenen tutarlarda evlilik, doğum, ölüm yardımı ve çalışanlarının eğitime devam eden çocukları için yılda bir defa tahsil yardımı yapıyor.

Kurumsal Politikalara Uyum

Çalışanlarımız işe başlamaları ile birlikte Migros Etik Kuralları konusunda bilgilendiriliyor. Migros'un **"İnsan Kaynakları", "İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği", "Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele"** ve **"Sorumlu Tedarik"** politikaları her yıl gözden geçiriliyor ve güncellemenin olduğu durumlarda çalışanlara e-mail ve tamim yoluyla bilgilendirme yapılıyor. Kurumsal politikalarımızın en güncel versiyonları, kurumsal web sitemizde kamu ile paylaşılıyor. İlgili kurumsal politikalarımızın çalışanlarımız tarafından benimsenmesi için politika içeriklerimizi e-eğitim olarak tüm çalışanlarımıza sunuyoruz. Mevcut çalışanlarımızın yılda bir kez bu eğitimi tamamlaması beklenirken, yeni işe başlayan çalışanlarımızın ise işe girdikleri ilk ay eğitimi alması sağlanıyor. 2018 yılında, tüm kurumsal politikalarımızı kapsayan bu e-eğitimi, 37.069 çalışanımız tamamladı.

2018 yılında **37.069 çalışanımız** kurumsal politikalar eğitimini tamamladı.

Ayrıca, çalışanlarımıza yönelik hazırladığımız, tüm kurumsal politikalarımızı büyük bir şeffaflıkla ve detaylı olarak açıklayan **"Turuncu Kitap"** isimli bir kılavuz kitabımız bulunuyor. Bu kılavuz, tüm çalışanlarımızla işe yeni başladıklarında e-posta ile paylaşılıyor ve intranetimizin sık kullanılanlar bölümünde yer alıyor. İnsan kaynakları stratejilerimizin ve çalışan röportajlarımızın yer aldığı **Panoramik dergimizde**, Turuncu Kitap'ın güncel bilgi afişi yayınlanıyor.

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

Çalışanlarımızın Etik Sorumlulukları

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

2018 yılında Migros Etik Kuralları, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele ve Sorumlu Tedarik Politikalarımıza aykırı şekilde tedarikçi firmadan menfaat sağladığı bildirilen iki mağaza çalışanımız hakkında inceleme başlatıldı ve Disiplin Kurulu kararıyla ilgi çalışanların hizmet akdi feshedildi.

Migros'ta çalışan ve Migros ile çalışan herkes yolsuzluk ve rüşvetin önlenmesi konusunda sorumluluğa sahiptir. **Migros çalışanları**, ilgili konulardaki herhangi bir şüphe duyması durumunda, **doğrudan Migros Etik Kurulu'na iletilen etikkurul@migros.com.tr e-posta adresine bildirimde bulunabiliyor.** Ayrıca açık kapı politikamız sayesinde, şirketimizin tüm üst yönetimi ve fonksiyon yöneticilerinin iletişim bilgileri kurumsal web sitemizde şeffaflıkla yer alıyor. Bu sayede, hem çalışanlarımız hem de diğer paydaşlarımız, etik kuralların ihlali ile ilgili üst yönetim dahil olmak üzere Migros yöneticileriyle doğrudan iletişime geçebiliyor. Potansiyel ihlaller çalışanlarımız tarafından isim bildirmeksizin ihbar edilebiliyor. Şirketimiz, görevi kötüye kullanma ihbarı yapan personele misilleme yapılmayacağını taahhüt etmektedir. Bu doğrultuda; hiçbir Migros çalışanı, etik olmayan bir davranışta bulunmayı reddetmesi ya da Migros Etik Kuralları'na uygun hareket etmesi sebebiyle Şirketimizin uğrayabileceği zarardan sorumlu tutulamaz ve bu gibi bir durumdan dolayı yaptırıma maruz kalmaz. Bu kapsamda, 2018 yılında, bildirilen işyerinde taciz iddiaları hakkında inceleme yapılarak şikayete konu olan yedi çalışanın hizmet akdi, Disiplin Kurulu kararı ile feshedilmiştir.

Müşterilerimiz, tedarikçilerimiz ve diğer paydaşlarımız, çalışanlarımız ile ilgili rüşvet, yolsuzluk ve diğer etik konularındaki **şikayet ve ihbarlarını Çağrı Merkezimiz veya etik@migros.com.tr adresi aracılığıyla bildirebiliyor.** 2018 yılında etik kurallara uyumsuzluk çerçevesinde üçü mağaza çalışanımız, biri tedarikçi firma çalışanı ile ilgili olmak üzere müşterilerimizden 4 ihbar alındı ve gerekli değerlendirmeler yapılarak çözüm sağlandı. Ayrıca, 2 çalışanımızın bu iletişim kanallarından ulaştırdığı, iş arkadaşları ile ilgili olumsuz davranış ihbarları değerlendirmeye alındı ve gerekli aksiyonlar gerçekleştirildi.

Denetim ve Uyum Kontrolleri

İnsan Kaynakları Politikamız ve İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği Politikamızın uygulanması ve sağlanan uyum, **İç Denetim Departmanımız** tarafından düzenli olarak ve net denetim talimatları esasına göre izleniyor ve üst yönetimimize raporlanıyor. Uygunsuz bir durum teşkil edebilecek konulardan haberdar olunması veya şikayet alınması halinde, bu konularla ilgili ek denetimler düzenleniyor ve gerekirse iç teftiş çalışmaları için iş birliği yapılıyor. İnsan hakları konusundaki sosyal uygunluk değerlendirmelerine Migros'un Türkiye faaliyetlerinin tamamı tabi durumdadır. Buna ek olarak, İşe Alım Değerlendirme Anketi ve Çalışma Hayatını Değerlendirme Araştırması kapsamında iç müşterilerimizin ilettikleri öneri ve geri bildirimler, İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği Politikamıza tam uyumu sağlamak adına yürüttüğümüz çalışmalarımıza girdi sağlıyor.

İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği Politikamız doğrultusunda, faaliyet alanımızı oluşturan kendi operasyonlarımız ve değer zincirimizi oluşturan diğer tüm operasyonlarımızda, 2020 yılına kadar yüzde 99 uyum hedefliyoruz. 2018 yılında yapılan iç denetimlerde, operasyonlarımız dahilinde insan hakları ihlali tespit edilmemiştir. **Migros bordrolu çalışanlar arasında çocuk işçi çalıştırma veya zorla işçi çalıştırma gibi vakalar mevcut değildir.** Şirketimiz bünyesinde, çocuğu olan kadın çalışanlara tüm yasal izinler ve kanun, yönetmelik ve toplu sözleşme hükümleri ile sağlanmış tüm haklar verilmektedir.

Çocuğu olan erkek çalışanlarımıza verilen doğum izni hakkı ise 5 iş günüdür.

Şirketimizin raporlama dönemi kapsamında; **ayrımcılık, çocuk işçi çalıştırma, zorla işçi çalıştırma, toplu sözleşme ve örgütlenme özgürlüğü konularındaki insan haklarına uyum bildirimleri**, uluslararası ISAE 3000 (Revised) standardına uyumlu şekilde **bağımsız olarak doğrulanmıştır.**

2. Sağlıklı Yaşama Teşvik

2.1. Ürün Çeşitliliği ve Güvenilirliği

Tüketicilerimizi taze, kaliteli, sağlıklı ürünlerle buluşturmayı ana görevimiz olarak görüyoruz. Bu doğrultuda, sürdürülebilirlik alanında odaklandığımız konular arasında toplum sağlığı ve gelişimi özel bir yer tutuyor. **Sağlık ve Gıda Politikamızda** ürün gamı, ürün güvenliği, sertifikalı ürün uygulamaları, taze ürün grubundaki kalite standartları ve ürünlerin besin ve enerji öğelerinin yer aldığı ambalaj ve etiket bilgileriyle ilgili yaklaşım ve kurallara detaylı olarak yer veriliyor. 2018 yılında ayrıca, özgün markalı ürünlerimizin ürün güvenliği, etik, sosyal ve çevre kapsamındaki kalite standartlarını şeffaf bir şekilde paylaştığımız, **Özgün Markalar Kalite Politikamızı** kurumsal web sitemizde sunduk.

Sağlıklı Yaşamı Destekleyen Ürün Çeşitlerimiz

Müşterilerimize sunduğumuz her üründe yüksek kalite standartları olmasına büyük önem veriyor ve her ürünün insan sağlığına uygun şekilde üretilmiş ve müşterilerimizle buluşturulmuş olması için tüm denetim ve kontrollerini eksiksiz yerine getiriyoruz. Bununla birlikte şekeri, tuzu, yağı azaltılmış ve taze ürünleri tercih eden müşterilerimizin tercihlerine kulak verirken, bu alanda sunduğumuz ürün gamını her yıl geliştiriyoruz. İçerikleri bakımından sağlıklı yaşam tarzını destekleyen özel ürün çeşitlerini müşterilerimizle buluşturmaya özen gösteriyoruz. Bu doğrultuda, 2018 yılında bu kategoriden 117'si gıda dışı olmak üzere, toplam 1.312 ürünümüzü müşterilerimiz ile buluşturduk. Bu ürünlerin 180'i özgün markalı ürünlerimizden olması ile birlikte aynı kategorilerdeki toplam ürünlerin yüzde 3'ünü oluşturuyor. **M Life** markalı ürünlerimiz **organik sertifikalı, sınırlı kalorili ve sağlıklı yaşam odaklı ürün gamıyla** sağlıklı yaşamaya özen gösteren müşterilerimiz için tasarlandı.

Organik meyve ve sebze ürünlerimizin büyük bir çoğunluğunu Bursa ve İzmir'deki tesislerimizde izin belgeleriyle paketleyerek müşterilerimize sunuyoruz. 2018 yılında **560 ton organik meyve ve sebze** satışı gerçekleştirdik.

Raflarımızda organik tavuk ürünleri için özel bir yer ayırıyoruz. 2018 yılında satışa sunduğumuz tüm **tavuk ürünlerinin yüzde 10'una yakın bir kısmını organik tavuk ürünleri** oluşturdu. Yine 2018 yılında satışı gerçekleşen **toplam yumurta adedinin yüzde 25'ini organik yumurtalar** oluşturdu. Bu oranın artırılması için üretici ve tedarikçilerimizi teşvik ediyoruz. Regülasyon ve yönetmeliklere uygun şekilde; mevsiminde ve belirlenen ölçülere uygun şekilde yakalanan balıkları müşterilerimize sunarak biyoçeşitliliğe ve sürdürülebilir balıkçılığa destek veriyoruz.

2018 yılında; sağlıklı yaşamı destekleyen, özel sağlık gereksinimlerine uygun üretilen ve içerikleri reformüle edilen ürünlerin teşvik edilmesi amacıyla yaptığımız promosyonlarla müşterilerimize toplamda **4.964.397 TL'lik indirim** gerçekleştirdik. Örneğin, Çölyak hastalığına dikkat çekmek amacıyla, 9 Mayıs Dünya Çölyak Günü'ne özel, her yıl Mayıs ayında glütensiz ürünlerde yüzde 25 indirim gerçekleştiriyoruz.

Türkiye'nin En Büyük Taze Et İşleme Tesisi: MİGET

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

Türkiye'nin et kapasitesini artırmak ve besiciliği geliştirmek için dünyadaki ileri teknolojileri ve et üretim tesislerini baştan sonra inceleyerek Migros Taze Et Üretim İşletmesi'nin (MİGET) temellerini 5 yıl önce attık. **Tesisimiz, Türkiye'nin en büyük ve en modern, Avrupa'nın ise en büyük ilk 10 tesisi içinde** yer alıyor. **Yıllık 62 bin ton üretim kapasitemizle,** Türkiye'de bu büyüklükte bir et işleme tesisine sahip ilk ve tek perakendeciyiz.

3.000 kişilik Uzman Kasap ordumuz 81 ilde görev alıyor.

Mağazalarımıza koyduğumuz kırmızı eti çiftlikten sofraya mercek altına alıyoruz. Tesisimize karkas olarak giren ürünler ileri teknolojiyle işleniyor. Tesisimizde yer alan uluslararası standartlardaki laboratuvarlarımızda her gün yüzlerce tahlil ve analiz yapıyoruz. **Kırmızı et ürünlerimiz müşterilerimizin sofrasına ulaşana dek 220 kontrol noktasından geçiyor.** Binlerce uzman kasabımız, veteriner hekimlerimiz ve gıda mühendislerimiz her detayı dikkate alarak inceleme ve raporlama yapıyor.

FSSC 22000 Küresel Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi belgesine sahip Türkiye'nin **ilk perakendecisiyiz.**

Migros Perakende Akademisi bünyesindeki **Gıda Teknolojileri Eğitim Merkezi**'nde (GATEM) kendi kasaplarımızı kendimiz yetiştiriyoruz. 180 saatlik pratik kasaplık eğitiminin ardından sınavlarda başarılı olan çalışanlarımızı MİGET ve Türkiye çapındaki mağazalarımızda görevlendiriyoruz. Böylece, Migros çatısı altında 3 bin kişilik özel eğitimli bir kasap ordusunu görev yapıyor.

Pişirmeye hazır kırmızı et ürünleri ve köftelerimizi, **"Uzman Kasap"** markası ile paketli olarak el değmeden üretiyoruz. Gıdaya en uygun ambalajlama tekniklerini kullanarak, kırmızı et ürünlerimizin daha uzun süre tazeliğini korumasını sağlıyoruz.

MİGET'teki tüm üretim süreçleri **TSEN ISO 9001 Kalite Yönetimi ve TSEN ISO 22000 Gıda Güvenliği Standartları** çerçevesinde gerçekleştiriliyor. Buna ek olarak, 2018 yılında, MİGET tesislerine **FSSC 22000 Küresel Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi** belgesini alarak, bu belgeye sahip Türkiye'deki ilk perakende şirketi olduk. Mağazalarımız için üretilen tüm ürünlerimiz Türk Standartları Enstitüsü tarafından verilen Helal Belgesine sahiptir.

Ürün Kalite Denetimleri

2018 yılında, mağazalarımızda, **gıda ve gıda dışında 64 bin ürün çeşidinin** satışını gerçekleştirdik. Ürün sağlığı konusunda, uluslararası ölçekte en yüksek standartların gereklerini yerine getirerek, müşterilerimizin güvenine layık olabilmek adına bütün ürünlerimizi en hijyenik koşullar altında saklayıp sunmayı hedefliyoruz. Entegre Kalite Yönetimi Sistemleri uygulayarak her ürünümüzün daha ilk alım aşamasından nihai tüketiciye eriştiği noktaya kadar kontrol altında olmasını sağlıyoruz.

2018 Yılında Yapılan Ürün ve Mağaza Denetimleri

- 2.380 gıda ve 6.262 gıda dışı ürün olmak üzere toplamda **8.642** adet yeni üründe **iç kalite denetimi**
- **6.666** adet **ürünün** akredite laboratuvarlarda **34.542 parametre** bazında kalite doğrulama analizi
- **3.446** adet **habersiz** mağaza **doğrulama** denetimi
- **20 bini aşkın** mağaza hijyen analizi
- **1.648** adet taze ürün **reyon denetimi**
- **303** adet Migros Sanal Market **süreç denetimi**
- **258** adet yeni mağaza ve sezonluk mağaza **uygunluk denetimi**
- **250** adet mağaza içi **unlu mamul ve sıcak üretim** yeri denetimi
- Dağıtım merkezlerinde **2.346.179** adet ürünün **kalite kontrolü**
- Dağıtım merkezlerinde sevkiyat yapan araç sıcaklıklarının data logger ve sıcaklık etiketi ile doğrulanması kapsamında toplam **938 araç kontrolü**

2018 yılında, mağazalarımızda, ürün ve hizmet bilgileri ve etiketlemeyle ilgili yönetmeliklere uymayan ve idari para cezası uygulanan yalnızca 66 vaka tespit edildi. Mağaza ve depolara yapılan ürün sağlığı ve güvenliği denetimlerinde, münferit 44 uyumsuzluk vakası belirlenmiş ve idari para cezası ödenmiştir.

Ürün Şeffaflığı ve Tüketici Bilgilendirmesi

Tüketicilerin ürünlerin içerikleriyle ilgili detaylı bilgi sahibi olmasının en büyük hakları olduğuna inanıyoruz. Bunun için ürünlerimizin besin değerleriyle ilgili tüketicilerimizin bilgilenmesi konusuna özenle yaklaşıyoruz. Özgün markalı gıda ürünlerimizin tamamının ambalajında enerji, karbonhidrat, şeker, protein, lif, yağ ve tuz miktarları bilgisini şeffaflıkla paylaşıyoruz. Bu doğrultuda, 2018 yılında **195 adet özgün markalı gıda ürünümüzün ambalaj etiketlerinde bu 7 farklı besin değerine yönelik bilgi sunduk.** Ayrıca, gıda dışı ürünlerimizin ambalajlarında kullanım şekilleriyle ilgili bilgi paylaşıyoruz.

Dijitalleşen dünya düzeninde, tüketiciler online ortamdan doğru ve güvenilir bilgiye hızlı erişim talep ediyor. Bu doğrultuda bir hizmet sunmak için sektörel bir dönüşümün tetiklenmesi gerekiyor. Perakende sektöründe perakendeciler ile tedarikçiler ve üreticiler arasında, tüketicilere sunulacak ürünlerle ilgili gramaj, içerik, menşei başta olmak üzere birçok alanda veri akışı sağlanıyor. Bu sürecin daha sağlıklı işlemesi, üreticilerin her perakendeci için ayrı bir veri seti oluşturmaması ve paylaşılan verilerdeki değişikliklerin daha hızlı ve yakından takip edilebilmesi için Consumer Goods Forum (Tüketici Ürünleri Forumu - CGF) bir çalışma başlattı. Dünya çapında farklı yöntemlerin ele alındığı çalışma grupları düzenleyerek en doğru yöntemi belirlemek için pilotlar gerçekleştirdi. Bu çalışmanın Türkiye bacağında sektör öncülüğünü Migros üstlendi.

Bu doğrultuda çalışmalarımıza 2017 yılında başladık. Öncelikle, Gıda Perakendecileri Derneği'nin düzenlediği Ortak Gelişim Kongresi'ne GS1 Global Başkanı'nı davet ederek sektör temsilcileri ile bir araya getirdik. Daha sonra, sektörümüzde veri şeffaflığı ve tutarlılığı konusunda ortak bir çalışmayı başlatmak amacıyla perakendeci ve hızlı tüketim üreticilerine çağrıda bulunduk. İcra Başkanımız ve GS1 Türkiye Vakfı Genel Müdürü'nün ev sahipliğinde

Veri Tutarlılığı ve Şeffaflılığı Yol Haritası

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

1) Tüm ürünlerin GS1 tarafından verilmiş, geçerli bir barkodunun olması sağlanacak.
2) Perakendeci ve sanal pazar yerlerinin, sattıkları her ürünün barkodunu GS1'a doğrulatacak.
3) Küresel veri modeli ile küresel çapta her ürün için geçerli olacak, standart bir veri seti oluşturulacak.

düzenlenen ilk toplantıda sektörün önde gelen temsilcileri ortak bir çalışma için iş birliği kararı aldı. 2018 yılında sektör temsilcilerinin katılımıyla düzenlenen çalıştay ve toplantılarda **perakendeci – üretici – tüketici üçgeninde**, Türkiye pazarında **şeffaf ve tutarlı veri akışını sağlayacak ve perakende çalışmalarına hız ve kolaylık kazandıracak** minimum ülke veri setimiz oluşturuldu. Ürünlerin kimlik numaraları olarak tanımlayabileceğimiz, GS1 alt yapısında saklanan barkodlara, belirlenen veri seti doğrultusunda ürün bilgilerinin girilmesi planlandı. Böylece, perakende sektöründeki taraflar ihtiyaç duydukları bilgilere anında ulaşabilecek, ürünlerde oluşan değişiklikler sadece tek bir sistem üzerinden değiştirilerek tüm tarafların erişimine sunulacak.

Migros, GS1 platformu ile sistem entegrasyonunu tamamladı. Sektörün diğer temsilcilerinin sisteme dahil olması ve ülke veri setimizin global veri setiyle uyumlu hale getirilmesi sonucunda sistem işleme alınacak. Projenin bir sonraki aşamasında, tüketicilerin akıllı telefon ve tabletleri ile ürünün barkodunu okutarak, belirlenen ürün bilgilerine anında ulaşması planlanıyor.

Sorumlu Reklam ve Pazarlama

Reklam ve pazarlama faaliyetlerimizde, tanımlı tüm reklam mecraları kapsamındaki, her türlü yönetmelik ve kurallara uyumlu reklam prodüksiyonu ve yayın iletişimi yapmayı taahhüt ediyoruz. Raporlama yılı içerisinde reklam, tanıtım ve sponsorluk faaliyetlerimiz kapsamında ihlal tespit edilmemiş ve para cezası alınmamıştır.

2.2. Sağlıklı Yaşam Yolculuğu Programımız

Sağlıklı Yaşam Yolculuğu Projesi, müşterilerimizin alışveriş tercihlerini daha sağlıklı bir yaşam bilinciyle vermesi ve olumlu davranış değişikliği yaratılmasına destek sağlamak amacıyla hayata geçirildi. Projenin, dengeli beslenme ve aktif yaşam konusunda rehberlik etmeyi amaçlayan ilk fazını Nisan 2018 tarihinde başlattığımızda **hem Türkiye'de hem de dünyada perakende sektörü için bir ilke imza attık.**

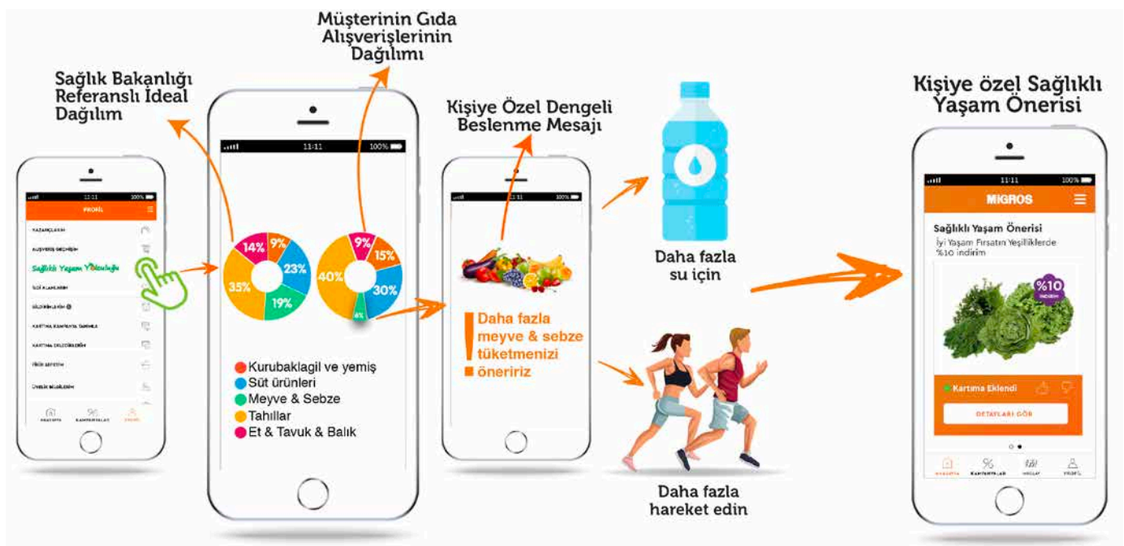
Migros Mobil uygulamasında **'Sağlıklı Yaşam Yolculuğu'** başlığı altında özel bir alan oluşturduk. Burada, akıllı bir algoritma ile oluşturulan, müşterilerimizin 3 aylık gıda alışverişlerinin besin dağılımları ile günlük ideal besin tüketim tablosu yan yana yer alıyor. **Global parametreler ve Sağlık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

Uygulamamızda ayrıca, dengeli beslenmenin yanı sıra su içmenin önemi ile ilgili mesajlar ve örnek egzersiz tablosu da yer alıyor. **Su içme hatırlatıcısı** ve **adım ölçer** gibi interaktif içeriklerle zenginleştirilen uygulama ile müşterilerimiz gün içerisindeki hareketlerini takip edebiliyor ve yeterli su tüketimi için kendilerine hatırlatıcı kurabiliyor.

9 ayda 1,3 milyon müşterimizde dengeli beslenme farkındalığı, bu müşterilerimizin **%51'inde davranış değişikliğini destekledik.**

Mağazalarımızda ve mobil uygulamamızda gıda kapsamında başlayan projemize Eylül 2018'de ağız ve diş sağlığına yönelik farkındalık yaratan çalışmalarımızı da ekledik. **Türk Dişhekimleri Birliği** ve bu alandaki öncü firmaların iş birliğinde yaptığımız mağaza etkinliklerinde diş hekimleri eşliğinde doğru diş fırçalama, diş ipi ve ağız bakım suyu kullanma konusunda bilinçlendirme çalışmaları yaptık. Ayrıca, Migros Mobil uygulamasında yer alan Sağlıklı Yaşam Yolculuğu sekmesine ağız bakımı mesajları ekleyerek her müşterimize, alışveriş verilerinden yola çıkarak eksik kaldığını gördüğümüz ağız bakımı ürününü kişiye özel fırsatlarla sunmaya başladık.

Nisan 2018'de başlayan ve mağaza ve mobil kanalların entegre kullanımıyla sürekli hale gelen projemiz ile **9 ayda 1,3 milyon müşterimize ulaşarak, yüzde 51'inin satın alma eğilimlerini sağlıklı seçimler yönünde değiştirmelerini sağladık.** Tedarikçi firmalarımızla yaptığımız iş birliklerimizle, 14 ilde 26 mağazamızda ve 3 festivalde Sağlıklı Yaşam Yolculuğu alanları kurduk. **Beslenme uzmanları ve diş hekimleri** eşliğinde verdiğimiz **yüz yüze eğitimlere toplamda 33.500 kişi** katıldı. 2018 yılında, Sağlıklı Yaşam Önerileri kapsamında, toplam **1.200.000 TL'lik indirim** sunarak, müşterilerimizin dengeli beslenmelerini teşvik ettik.



Projemiz, Lizbon'da Consumer Goods Forum tarafından düzenlenen Sürdürülebilir Perakende Zirvesi'nde dünyanın önde gelen perakende ve üretici firmaları tarafından, en etkili yeni nesil perakende uygulaması olarak örnek gösterildi. Bununla birlikte, dünyanın en itibarlı ödül programları arasında yer alan **Stevie Awards** tarafından düzenlenen "Satış ve Müşteri Hizmetleri" ödüllerinde "Müşteri Hizmetlerinde İnovasyon" ve "Yılın Fark Yaratan Satış Uygulaması" kategorilerinden 2 ödülün sahibi oldu.

Yükselen tehdit: Obezite

Günümüzün en bilinen sağlık sorunlarından biri olan obezite son yıllarda ciddi bir konu olarak karşımıza çıkıyor. OECD ülkelerinde de 5 kişiden biri obezite ile mücadele ediyor. Aynı araştırmanın Türkiye sonuçlarına baktığımızda ise, OECD ortalamasının üstünde olup, yüzde 22,3 seviyelerinde. Dünya Sağlık Örgütü'nün yaptığı araştırma ise dünya yetişkin nüfusunun yüzde 13'ünün obez, yüzde 39'unun aşırı kilolu olduğunu gösteriyor. Dünya'da obezite son 40 yılda 3 kat arttı.

2.3. Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği

Çalışan Sağlığı Programımız

Çalışanlarımızın daha iyi bir yaşama sahip olmaları için eğitim ve sağlık seminerleri ile sağlık kontrolleri gerçekleştiriyoruz. Bu kapsamda, çalışanlarımıza özel sağlık sigortası, sağlık hizmeti ve beslenme uzmanına kolay ve uygun ulaşım imkanları sağlıyoruz. Çalışanlarımızı sağlıklı beslenmeye teşvik etmek amacıyla, yemekhanesi olan merkezlerimizdeki yemeklerin kalorilerini günlük olarak duyuruyor ve çalışanlarımıza diyet menü seçenekleri sunuyoruz. Bunun yanı sıra, hobi ve gezi kulüplerimiz ile çalışanlarımızın farklı alanlarda gelişimini ve sosyalleşmesini sağlayarak motivasyonlarını artırmaya yönelik ortam yaratıyoruz.

2018 yılında metabolik sendrom, diyabet ve diyabetle yaşam, unutkanlıkla başa çıkma yöntemleri, kalp sağlığı ve hipertansiyon, ozon terapi, güzel gülüşün sırları, manuel terapi, burundan nefes alma bozukluklarının yaşamımıza etkisi gibi konularda söyleşi ve taramalar gerçekleştirdik; yerinde laboratuvar, yerinde diyetisyen, grip aşısı, Kızılay kan bağışı, nefes etkinliği, klinik masaj ve manuel terapi (osteopati) aktiviteleri düzenledik.

2018 yılında gerçekleştirdiğimiz **23 farklı uygulamadan 2.156 Migros çalışanımız faydalandı.**

İş Ortamında Emniyet ve Güvenlik

Çalışanlarımıza sağlıklı ve güvenli iş yeri ortamı sağlamayı taahhüt ediyoruz. 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu'na uygun olarak şirketimizin Genel Müdürlük, şube direktörlükleri ve mağazaları az tehlikeli sınıfta; MİGET et üretim tesisi, besi çiftliği, dağıtım merkezleri ve meyve sebze depoları ise tehlikeli sınıfta faaliyet gösteriyor. İSG (İş Sağlığı ve Güvenliği) çalışmalarımız bu doğrultuda gerçekleştiriliyor.

İSG alanında en üst düzey yönetim birimimiz, Genel Müdürlüğümüzde kurulan, İnsan Kaynakları Yönetimi ve ilgili departmanlarımızın üst düzey yöneticilerinden oluşan ve doğrudan İcra Başkanımıza raporlama yapan İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulumuzdur. Bu kurulda düzenli olarak Türkiye genelinde faaliyet gösteren tüm Migros işyerlerinin İSG süreçleri değerlendiriliyor ve gerekli kararlar alınıyor. Üyeleri tam zamanlı veya yasal süreçler çerçevesinde atamaları yapılan iş güvenliği uzmanı ve iş yeri hekimlerini de kapsayan İSG Kurul toplantıları ise mağazalarımız, MİGET, besi çiftliğimiz, dağıtım merkezlerimiz ve meyve sebze depolarımızda düzenli olarak gerçekleştiriliyor.

2018 yılında tüm lokasyonlarımızın risk değerlendirme çalışmaları yapıldı, belirlenen alanlarda düzeltici ve önleyici faaliyetler planlandı. Yeni açılan iş yerlerimizde de risk değerlendirme çalışmaları eksiksiz olarak yapılıyor. İSG ile ilgili bütün süreç ve faaliyetlerimizin sistematik ve merkezi bir şekilde denetlenmesi ve raporlanması için özel bir İSG yazılımı kullanıyoruz.

2018 yılında **TS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi kalite belgemizi yeniledik.** 2019 yılında ise yönetim sisteminin yeni versiyonu olan ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemine dönüştürülerek belge devamlılığının sağlanması ve gözetim ve denetimlerin başarı ile tamamlanmasını hedefliyoruz.

İSG Eğitimleri

Çalışanlarımıza daha güvenli bir çalışma ortamı sunmak için İSG kapsamında eğitimlerimiz öncelikli konularımız arasında yer alıyor. Hizmet alınan lokasyonlarda ve işe girişlerde işbaşı ve periyodik İSG eğitimleri yüz yüze sınıf içi eğitimi olarak iş güvenliği uzmanı ve iş yeri hekimlerimiz tarafından veriliyor. Ayrıca tüm lokasyonlarımızda çalışanlarımıza verilen eğitimler uzaktan eğitimler ile destekleniyor. İş güvenliği uzmanları ve iş yeri hekimleri tarafından 21.406 çalışanımıza 115.420 saat yüz yüze işbaşı eğitimi, 228.232 modül uzaktan eğitim verildi. Tüm lokasyonlarımızdan, **1.238 çalışanımız da ilkyardım eğitimlerini tamamladı.**

21.406 çalışanımıza 115.420 saat yüz yüze işbaşı eğitimi, **228.232 modül** uzaktan eğitim verildi.

Bunlara ek olarak, İSG kapsamında ele aldığımız tüm iş yerlerimizde anlaşmalı olduğumuz firmaların eğitmenleri ve iş güvenliği uzmanları tarafından acil durum eylem planı eğitimi veriyor ve tatbikatlar gerçekleştiriyoruz.

İSG Kontrolleri

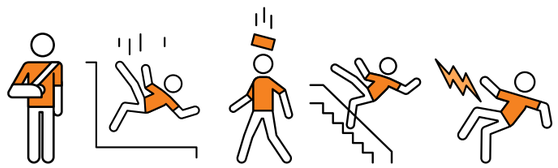
Genel Müdürlüğümüzdeki İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulumuzun yanında, şirketimizin 50 ve üzeri çalışanı olan birimlerinin hepsinde İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulları kurulmuştur. 2018 yılında, bu kapsama giren tüm mağaza ve diğer iş yerlerimizde iş sağlığı ve güvenliği alanında hizmet vermeye yetkili firmaların **69 iş güvenliği uzmanı, 87 iş yeri hekimi ve 4 diğer sağlık personelinden, toplam 78.324 saat İSG hizmeti aldık.** İSG hizmeti alan mağazalardaki çalışan sayımız toplam çalışan sayımızın yüzde 24'üne denk gelmek üzere 7.366 kişidir.

2018 yılında, çalışanlarımıza yapılan **işe giriş tetkiki ve periyodik muayeneler** kapsamında, çalışanlarımız iş yeri hekimleri tarafından **26.362 kez sağlık kontrollerinden geçti.** 2018 yılında yeni açılan 228 mağazamızın Acil Durum Eylem Planı ve risk değerlendirmeleri dahil olmak üzere iş sağlığı ve güvenliği dokümantasyonu tamamlandı.

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

2018 yılında aynı mağazalarımızda (like for like*) iş kazalarına bağlı kayıp gün sayısını, 2017 yılına oranla yüzde 1,5 düşürmeyi hedefledik ve hedefimizin çok üzerine çıkarak yüzde 6 azaltım gerçekleştirdik. 2019 yılında, Sosyal Güvenlik Kurumu hesaplama metodu doğrultusunda hedef kriterimizi güncelledik. Büyüyen bir şirket olarak, yeni açılan mağaza ve çalışan sayımıza karşın anlamlı bir veri sunabilmek adına, iş kazası / kayıp gün ağırlık oranımızı 2018 yılına kıyasla 2023 yılına kadar, yüzde 2 azaltmayı hedefliyoruz. 2018 yılında meslek hastalığı nedeniyle gün kaybı yaşanmadı. 2018 yılında yapılan İSG değerlendirmelerimizde belirlenen iş kazası dağılımlarımız aşağıda belirtilmiştir.

*Aynı mağaza (like for like) performans değişimleri, 2017 yılında iş kazası sonucu iş günü kaybı yaşanan mağazaların 2018 yılı iş kazası kaynaklı iş günü kaybı performanslarında meydana gelen iyileşmenin yüzdesidir.



Yaralanma Türüne Göre İş Kazaları**	
Kesilme	% 38
Kayma/Düşme	% 14
Cisim Düşmesi	% 8
Sıkışma	% 5
Çarpma	% 8
Diğer	% 27

Cinsiyete Göre İş Kazası Adedi**	
Erkek	612
Kadın	315
Toplam	927

Migros İş Sağlığı ve Güvenliği Performansı**

İş kazaları	2016	2017	2018
İş kazası ağırlık oranı (kayıp gün)***	25,4	27,9	19,7
İş kazası ağırlık oranı (kayıp saat)****	0,020	0,022	0,015

** Mağazalar ve İdari Birimler dahildir.
*** 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.

3. Sorumlu Tedarik Yaklaşımımız

Perakende şirketlerinin sürdürülebilirlik alanında kendi operasyonları dışında tedarik zinciri kaynaklı dolaylı etkileri mevcut. Bunlar; ürün güvenliği doğrultusunda toplum sağlığı üzerindeki etkiler, üretim ve dağıtımından kaynaklanan iklim değişikliği üzerindeki etkiler, tarımsal üretimden kaynaklanan biyoçeşitlilik üzerindeki etkiler, toplumsal ve etik alanındaki etkiler şeklinde sayılabilir.

Sorumlu bir perakendeci olarak şirketimiz, tedarik zinciri kaynaklı etkilerini takip ediyor ve küresel bağlamda kabul görmüş ilkeler ve önlemleri benimseyerek söz konusu etkileri azaltmaya çalışıyor.

Şirketimizin sahip olduğu kalite belgeleri

- TS EN ISO 9001 — Kalite Yönetim Sistemi
- TS EN ISO 9001 — Kalite Yönetim Sistemi - İç Denetim Direktörlüğü
- TS EN ISO 14001 — Çevre Yönetim Sistemi
- OHSAS 18001 — İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi
- TS EN ISO 22000 — Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi
- TS ISO 10002 — Müşteri Memnuniyet Sistemi
- FSSC 22000 — Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi
- TS OIC SMIIC 1 — Helal Sertifikası
- 14064-3 — Karbon Sera Gazı Doğrulama Beyanı
- İnsan Hakları ve Tedarik Zincirinde Bağımsız Güvence Beyanı (Seçilmiş Kriterler)

Tedarikçi Seçim Süreçlerimiz

Tedarikçilerimizin, sunduğumuz ürün ve hizmetlerimizin kalitesine doğrudan katkı sağladığına inanıyoruz. Bu yüzden tedarikçilerle olan iş birliklerimizi iş yapış şeklimize uyum çerçevesinde inşa etmeyi hedefliyoruz.

Tedarikçi şirketler, iş ortakları ve ajanslarla çalışma kararı almadan önce şirketler ile ilgili finansal, hukuki ve etik risk ve fırsatları ortaya koyan, detaylı bir inceleme ve araştırma yapıyoruz. İlgili şirketlerin resmi kuruluşlar üzerinden ticari sicilleri, dijital platformlar üzerinden de rüşvet, yolsuzluk ve etik konularda ticari geçmişlerini araştırıyoruz. Bu çalışmalara ek olarak, tedarikçi adayları, mevcut tedarikçi denetimlerinde kullanılan kalite kontrol kriterleri ve soru listeleri üzerinden ön denetime tabi tutularak, çalışma kararı bu denetimlerin sonucunda alınıyor. Aday tedarikçiler öncelikli olarak ürün güvenliği denetimlerinden geçiyor, tedarikçi statüsüne geçen şirketler denetim periyotlarına uygun olarak SEDEX bazlı etik/sosyal denetimlere tabi tutuluyor. Bu bağlamda hesap verebilirlik, etik davranış, hukuk kurallarına saygı, uluslararası normlara saygı ve insan haklarına saygı konuları kapsamında değerlendirmeye alınıyor. 2018 yılında, 103 aday tedarikçi firma denetimi gerçekleştirdik ve 63 tedarikçi ile çalışma kararı aldık. Çalışma kararı alınan tedarikçilerimizin yüzde 54'ü SEDEX bazlı etik ve sosyal denetime tabi tutuldu. Kalan diğer aday tedarikçiler için ise denetim periyotlarına göre 2019 yılı içerisinde SEDEX bazlı denetim planlaması yaptık.

Tedarikçilerimizden Beklediğimiz Sorumluluklar

Tedarik zincirimizden beklediğimiz çalışma standartları ile insan hakları, çevresel uygulamalar, iş sağlığı ve güvenliği ve kalite standartları Sorumlu Tedarik Politikası'nda detaylı bir şekilde yer alıyor. Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele ve İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği politikalarımızda da tedarikçilerimizden beklediğimiz uyum, yaklaşım ve duruş net bir şekilde ortaya konuluyor.

Tedarikçilerimiz, şirketimizle yürüttüğü ticari faaliyetleri, mağaza bazlı ürün stok, bulunurluk ve satış gibi bilgileri **MeCom ve MeMobil isimli B2B uygulamalarımız** yoluyla şeffaflıkla ve anlık olarak takip edebiliyor. Kurumsal politikalarımız, bu uygulamalar üzerinden de tedarikçilerimizin erişimine sunuluyor. Ayrıca, ilgili politikalarımızı e-eğitim haline getirerek her yıl yeni başlayan çalışanlarımıza ve tedarikçilerimize sunuyoruz. Hazırlanan e-eğitimi, 1.400 tedarikçimizin aktif olarak kullandığı bu platform üzerinden sunarak, tüm tedarikçilerimizin eğitim almalarını sağlıyoruz.

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

Türkiye'deki faaliyetlerimizde, **tedarikçilerimiz ile yaptığımız tüm sözleşmelerde** Rüşvet ve Yolsuzluğun Önlenmesi, İnsan Hakları standartları, Çalışma Standartları, İş Sağlığı ve

Sorumlu Tedarik Politikamızı e-eğitime dönüştürerek, **MeCom** ve **MeMobil** isimli **B2B uygulamalarımız** üzerinden tedarikçilerimize sunuyoruz.

Güvenliği ve Çevrenin Korunması konularını kapsayan **Etik Kuralları** yer alıyor ve tüm tedarikçilerimizin bu kurallara uyacağına dair **taahhüt vermesi zorunlu** tutuluyor. Bu kapsamda, tedarikçilerimizin çalışanlarına yönelik din, dil, ırk, cinsiyet ayrımı ve sözel, fiziksel ve cinsel şiddet uygulaması, zorla işçi çalıştırması veya çocuk işçi çalıştırmasını kati bir dille kabul edilemez olarak belirtiyor, tedarikçilerimizin çalışanlarının örgütlenme özgürlüğü ve toplu sözleşme hakkına tam destek vermesini talep ediyoruz. Ayrıca, sözleşmelerde, birlikte çalıştığımız tedarikçilerin yolsuzluk ve rüşvet olaylarına da karışmayacağının taahhüdünü vermesini bekliyoruz. Birlikte çalıştığımız süre zarfında, tedarikçilerimizin çalışanlarına; çalışma koşulları, alınan sağlık ve güvenlik önlemleri, ödenen ücretler gibi konularda güvenli ve adil bir çalışma ortamı sunup sunmadığını düzenli değerlendirme anketleri ve saha ziyaretleri yoluyla takip ediyoruz. Tedarik zinciri risk değerlendirmesi aracılığıyla yıllık hedeflerimizi izliyor ve raporluyoruz.

Tedarikçilerimize Yönelik Denetimlerimiz

Tedarikçi seçimine verdiğimiz büyük önem ile sorumlu perakendecilik anlayışımız çerçevesinde tedarikçilerimizin uygulamalarını takip ediyor ve performanslarını artırmaları yönünde onlara yardım ve rehberlik sunuyoruz. Tedarikçilerimize düzenli olarak kalite denetimleri gerçekleştirerek Sorumlu Tedarik Politikası'na uygunluklarını takip ediyoruz.

2018 yılında, akredite bir bağımsız dış denetim kurumu aracılığıyla, toplam ciromuzun yüzde 80'ini oluşturan ürünleri temin ettiğimiz ana tedarikçilerimizin yüzde 85'i denetlendi. Bu kapsamın dışında kalan diğer tedarikçilerimizle gerçekleştirdiğimiz denetimlerimizi de dahil ettiğimizde, 2018 içerisinde aday tedarikçilerimiz de dahil olmak üzere toplam 952 adet denetim yaptık. Geriye kalan ve büyük bir kısmı ithalatçı firmalar olan tedarikçilerimizin ürünlerini de mağazalarımızda satışa sunmadan önce, yasal mevzuatlar çerçevesinde kontrolünü gerçekleştirdik. Denetim sonuçları, tedarik zinciri çalışma standartlarından sorumlu üst yönetim birimleri olan Pazarlama Genel Müdür Yardımcısı ve Dağıtım Merkezleri ve Lojistik Genel Müdür Yardımcısına raporlanmaktadır.

Tedarikçi denetimlerimizi, dünyada gıda güvenliği kriterlerini belirleyen **'Global Gıda Güvenliği İnisatifi'nin (GFSI)** tanıdığı standartları dikkate alarak gerçekleştiriyoruz. Mevcutta çalışmış olduğumuz tedarikçilerimiz ve aday tedarikçilerimize belli süreler verdikten sonra tekrar denetime tabi tutuyoruz ve bu denetimleri de takip denetimi olarak adlandırıyoruz. Başarısız olan her bir tedarikçimize maksimum 3 takip denetimi hakkı tanıyoruz.

Tedarikçilerimize 2 gün süren ve 278 kriterin sorgulandığı yoğun bir denetim programı uyguluyoruz. İlk gün **'BRC-Uluslararası Ürün Güvenliği Standardı', ikinci gün 'GC-Sedex- Etik ve Sosyal' denetimleri gerçekleştiriyoruz.**

'BRC Global Market' denetim kontrol listesine göre gerçekleştirdiğimiz birinci gün denetimlerimizde başarılı olan tedarikçilerimiz BRC (British Retail Consortium) portalında yer alarak başarı düzeyleri tüm dünyaya duyuruluyor. 2018 yılında, gerçekleştirdiğimiz 492 adet **'BRC Global Market' denetiminde**, tedarikçilerin yüzde 81'i başarı sağladı. Aynı yıl, BRC kapsamında 64 firmaya takip denetimi yapılarak, bu tedarikçilerin yüzde 88'inde iyileştirme sağlandı.

İkinci gün denetiminde ise tedarikçilerin operasyonel faaliyetlerini gerçekleştirirken insana ve çevreye etkileri, etik ve sosyal konulara hassasiyetleri denetlendi. Bu doğrultuda, tedarikçilerin çevre yönetimi, iş sağlığı ve güvenliği, etik ve sosyal uygunluk gerekliliklerini ve SA 8000 standartı kapsamının tamamını içeren SEDEX kriterleri kapsamında uygulamaları kontrol edildi. Sürdürülebilirlik çalışmalarında önemli bir yeri olan bu denetimlerde başarılı olan tedarikçiler GC-SEDEX sertifikasını almaya hak kazandı. 2018 yılında gerçekleştirdiğimiz **460 adet GC-SEDEX denetiminde**, tedarikçilerimizin yüzde 82'si GC-SEDEX sertifikası almaya hak kazandı. 2018 yılında SEDEX kapsamında 48 firmaya takip denetimi yapılarak, bu firmaların yüzde 88'inde iyileştirme sağlandı. Geriye kalan 6 firmaya üçüncü ve son takip denetimi düzenlenecektir. Başarı yakalanamaması durumunda yapılacak değerlendirme ile ticari ilişkiyi sonlandırmaya gidilebilmektedir. Raporlama döneminde sosyal uygunsuzluk sebebiyle şirketimizin iş birliğini sonlandırdığı bir tedarikçisi bulunmamaktadır. Aday tedarikçilerimizde ise sosyal denetimler kaynaklı 20 adet tedarikçi ile çalışmama kararı alınmıştır.

Denetim Tipi	Tedarikçi Denetimi Sayısı	Başarı Oranı	Takip Denetimi Sayısı	Takip Denetimi Başarı Oranı
Ürün Güvenliği - BRC Global Market	492	%81	64	%88
Çevre ve Etik - GC - Sedex	460	%82	48	%88
Toplam	952	%81	112	%88

Bu denetimlerde çocuk işçi, zorla çalıştırılan işçi, çalışma saatleri, sendika kurma ve toplu pazarlık hakkı, maaş ve ücretler, ayrımcılık ve disiplin uygulamaları, hamile ve emziren annelerin çalıştırılma koşulları, çalışanlara fiziksel ve psikolojik baskı, doğum, süt izinleri ve yıllık izinlerin kanunlara uygunluğu konuları sorgulanmaktadır. Raporlama döneminde, tedarikçi firmalara yapılan denetimlerde 3 adet genç işçi çalıştırma vakası belirlendi. Genç işçi ve zorla işçi çalıştırma vakaları bakımından risk teşkil eden tedarikçilere ihtar verildi.

Tedarikçilere etik ve sosyal uygunluk kapsamında yapılan denetimlerde uygunsuzluk tespit edilen vakaların yüzde 32'sinin iş sağlığı ve güvenliği, yüzde 13'ünün çevreyle ilgili gereklilikler, yüzde 8'inin kaynak yönetimi, yüzde 4'ünün sosyal sorumluluk politikası, yüzde 3'ünün çalışma saatleri ve ödemeler, yüzde 2'sinin ise disiplin uygulamaları ile ilgili olduğu görüldü.

Denetimlerdeki başarılarına göre **Migros Onaylı tedarikçiler "Gold-Altın", "Silver-Gümüş", "Bronze-Bronz"** olarak üç kategoride değerlendirilerek; aynı zamanda GC Portaldan başarılarını duyurma fırsatı yakaladılar. 2018 yılında başarısız olan aday tedarikçilerimiz çıkartıldıktan sonra tedarikçilerimizin yüzde 57'si, yapılan her iki denetimde de başarılı oldu ve "GC Migros Approved Supplier-GC Migros Onaylı Tedarikçi" sertifikası almaya hak kazandı. Nisan 2019 tarihinde düzenlediğimiz Migros İyi Gelecek Festivali kapsamında bir ödül töreni düzenleyerek, **"Gold Migros Onaylı Tedarikçi"** belgesi kazanan tedarikçi firmalarımızın başarılarını kutladık.

Sorumlu Tedarik politikamıza uyum kapsamında tedarikçilerimize yönelik düzenlediğimiz ayrımcılık, örgütlenme özgürlüğü, toplu sözleşme hakkı, çocuk işçi çalıştırma, zorla ve cebren çalıştırma kriterlerindeki etik ve sosyal denetimlerimizin, **2018 bildirimleri bağımsız dış denetime tabi tutuldu**, uluslararası ISAE 3000 (Revised) standardına uyumlu şekilde bağımsız olarak doğrulandı. **İnsan Hakları ve Tedarik Zincirinde Bağımsız Güvence Beyanı** (Seçilmiş Kriterler), Ekler bölümünde incelenebilir.

Tedarik zincirimizle ilgili raporlama yılı içerisinde Sivil Toplum Kuruluşları veya diğer dış kuruluşlardan negatif bir bildirim almadık.

4. Sosyal Sorumluluk Çalışmalarımız

Faaliyetlerimizi önce insana sonra tüm topluma değer katma anlayışıyla gerçekleştiriyoruz. Toplumumuzla olan ilişkilerimizi daha samimi ve daha kuvvetli bağlarla güçlendirmeyi amaçlıyoruz. Bu doğrultuda, toplumdaki ihtiyaç alanlarını tespit ederek bu alanlarda sosyal sorumluluk projeleri hayata geçiriyoruz. Paydaşlarımızla işbirliği içinde; eğitim, spor ve sağlık alanlarında çeşitli projeler yürütüyoruz.

Migros ile Sağlıklı Büyüyorum

Küçük yaşlarda edinilen davranış değişikliklerinin daha etkili olduğu görüşünden yola çıkarak, toplum sağlığına yönelik farkındalık çalışmalarında önce çocuklara yöneliyoruz. **Sağlıklı ve iyi yaşam** bilincinin çocuklarda daha yaygın ve güçlü olarak yerleşmesi için 2016 yılından bu yana Migros ile Sağlıklı Büyüyorum projesini yürütüyoruz.

3 yılda gerçekleştirdiğimiz mağaza turlarımızda **160.627 çocuğa** sağlıklı ve iyi yaşam eğitimi verdik

3 yılda, **70 ildeki 396 Migros mağazasında** gerçekleştirdiğimiz çocuklar için mağaza turları, gönüllü mağaza müdürlerimiz tarafından, çevre muhitlerdeki çocuklar ve ailelerinin mağazalarımıza davet edilmesiyle gerçekleşiyor. 'Sağlıklı ve İyi Yaşam' eğitimi alan çocuklar; meyve-sebzelerin faydalarından, ürünlerin raflara ulaşana kadar geçirdiği kontrol süreçlerine, İyi Tarım Uygulamaları'ndan, etiket okumanın inceliklerine kadar birçok bilgiye ulaşıyor. Çocuklara ayrıca, mağazalardaki atık toplama kutularının faydaları ve atıklarını geri dönüşüme kazandırarak daha iyi bir gelecek için yapabilecekleri katkılar anlatılıyor. Dengeli beslenme ve hareket etmenin öneminin vurgulandığı turlarda çocuklara Migros Sağlıklı Büyüme Rehberi hediye ediliyor. Ayrıca, **24 yılda 1 milyon çocuğu ücretsiz tiyatroyla** buluşturan 23 Nisan Migros Çocuk Tiyatrosu Şenliğinin son üç yıldır gerçekleştirilen gösterimlerinin sonunda, çalışanlarımız izleyici çocuklara **Gıda Güvenliği Derneği ile hazırlanan "Migros Sağlıklı Büyüme Rehberi" eşliğinde İyi Yaşam eğitimi veriyor.**

Migros ile Sağlıklı Büyüyorum projesi kapsamında son 3 yılda gerçekleştirilen eğitim ve etkinlikler kapsamında 160.627 çocuğa ulaşmıştır.

Aile Kulüplerimiz

Toplumsal yapının tüm özelliklerini bünyesinde bulunduran aileler, toplumların temelini ve özünü oluşturur. Bu nedenle, aile bireylerinin güçlü, gelişime açık, eğitimli ve sosyal olması doğrudan toplumumuzu ileriye taşıyacak olan itici güçlerdir. Bu bakış açısıyla her yaştan kadın, erkek ve çocuklara yönelik hayata geçirdiğimiz Aile Kulüpleri projemiz, tüm ailenin yeteneklerini geliştirmeyi amaçlıyor. 2018 yılında, Türkiye çapında 16 ilde 20 mağazamızda bulunan ve sayıları hızla artan **Aile Kulüplerimizde**, İlçe Halk Eğitimi Merkezleri iş birliğiyle **ücretsiz olarak meslek edindirme ve yetenek gelişimi kursları veriyor** ve aynı ilgi alanlarına sahip kişiler için **sosyalleşme imkanı sunuyoruz.** Üyelerinin büyük bir çoğunluğu kadınlardan oluşan Aile Kulüplerimiz, kadınların hayata daha fazla ve aktif olarak katılmasına, kişisel gelişimlerine yatırım yapmasına, meslek sahibi olmasına ve çocukları için daha güçlü birer rol model oluşturmalarına destek veriyor. Türkiye'nin dört bir yanında Aile Kulüplerine gelerek aldıkları **Milli Eğitim Bakanlığı onaylı sertifikaları ile kendi işlerini kuran kadınların** sayısı her geçen gün artıyor.

Aile Kulüplerimizde **pastacılık ve aşçılıktan; el nakışı, takı, çini, deri işlemeciliği, ebru sanatı, seramik boyama, ahşap boyama, yağlı boya resim, diksiyon, işaret dili, pilates, İngilizce, Almanca, İspanyolca** gibi dil kurslarından; **diksiyon, spikerlik, fotoğrafçılık** gibi gelişim alanlarına kadar 63 farklı alanda eğitim veriliyor. Aile Kulüpleri'nin 2018 yılında kayıtlı üye sayısı 31.437'ye ulaştı. Yıl içerisinde gerçekleştirilen 670 etkinliğe ek olarak 18.599 kişi katıldı.

2018 yılında kayıtlı üye sayımız **31.437**'ye ulaştı. Yıl içerisindeki **670 etkinliğimize** ek olarak **18.599 kişi** katıldı.

Çocukların gelişimine de katkı sağlamayı amaçlayan Aile Kulüplerinde, **çocuklara yönelik resim, müzik, satranç gibi eğitimler** sunuluyor. Bununla birlikte, modern dünyanın en önemli konuları arasında yer alan kod yazma, sürdürülebilirlik ve sıfır atık ile ilgili atölye çalışmaları da düzenlenerek çocukların bilgi ve hayal gücü gelişimine katkı sağlanıyor.

Engelsiz Migros Projemiz

Mağazalarımızda engelli ve yaşlı müşterilerimiz için sunduğumuz ayrıcalıklı hizmetleri bir çatı altında topladık. 2016 yılında pilot çalışmalarına başladığımız 'Engelsiz Mağaza' projesini 2017 yılında hayata geçirdik. Belirli Migros ve Macrocenter mağazalarında başlayan projemizi 2018 yılı itibariyle Migros Sanal Marketi de içine alarak "Engelsiz Migros" olarak daha kapsamlı hale getirdik. Bu doğrultuda, Migros Sanal Market web sitesi ve mobil uygulamasını **görme engellilerin kullandığı ekran okuyucu programlarla uyumlu** hale getirdik. Ek olarak, Engelsiz Mağaza konseptine uygun olarak dönüştürdüğümüz Migros ve Macrocenter mağaza sayımızı ise 2018 yılında, **50 ilde 200 mağazaya yaygınlaştırdık.** Engelsiz Mağazalarımızda **işitme engellilere yardımcı olabilmek için işaret dili bilen** en az bir çalışanımız bulunuyor ve müşterilerimiz bu çalışanlarımızı, yakalarında işaret dili bildiklerini belirten rozetlerden ayırt edebiliyor. 200 Engelsiz Mağazamız olmasına karşın 696 çalışanımız gönüllü olarak işaret dili eğitimi aldı. Böylece görev değişiklikleri veya

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

izin durumlarında dahi mağazalarımızda işaret dili bilen birer çalışanımız oluyor. Engelsiz Mağazalarımızın girişinde **engelli araçlarının geçişini kolaylaştıran** rampa ve korkuluk bulunan bu mağazalarımızda, raf aralıkları da tekerlekli sandalyelerin geçişine uygun olarak tasarlandı. Yaşlı müşterilerimizin kullanımına yönelik tekerlekli sandalye de bulundurulan mağazalarda özel sinyalizasyonla belirtilen en az bir kasa ise tekerlekli sandalye geçişine uygun olarak 90 cm aralığında ve engelli müşterilerimizin geçişi için önceliklendirilmiş durumdadır. Engelsiz Mağazalarımızda engelli ve yaşlı müşterilerimizin yardım talep etmesi durumunda bir çalışanımız, alışverişleri süresince kendilerine eşlik ederek yardımcı oluyor. Engelsiz Mağaza sayılarımızı her yıl artırmayı hedefliyor, yeni açılan mağazalarımızı da bu bakış açısıyla tasarlamaya çalışıyoruz.

Engelsiz Mağazalarımızda

- İşaret dili bilen en az bir çalışan,
- Tekerlekli sandalyeye uygun giriş ve reyonlar,
- Engelli ya da yaşlıların kullanımı için önceliklendirilmiş kasalar,
- Alışveriş sırasında yardımcı olabilecek güler yüzlü çalışanlar bulunuyor.

İş Birlikleriyle Yürüttüğümüz Projelerimiz

Farklı konularda uzmanlaşmış paydaşların birlikte ürettikleri projelerin sonuçlarının çarpan etkisiyle büyüdüğüne inanıyoruz. Bu nedenle üretici firmalarımız, sivil toplum kuruluşları ve müşterilerimizle güçlerimizi birleştirerek birçok uzun soluklu projeye hayat veriyoruz.

15 yılda 9,5 milyon müşterimizin katkılarıyla, **6.034 özel genç** ve çocuk spor ile tanıştı.

Spor alanında yürüttüğümüz "Özel Sporculara Özel Destek" kampanyamız 2016 yılı itibarıyla **Minik Sporcular projesine** dönüşerek özel eğitime ihtiyaç duyan çocukların spor ile tanışmasına desteğini sürdürdü. Mağazalarımızda satılan Procter&Gamble ürünlerinden elde edilen gelirin bir bölümünün Özel Olimpiyatlar Türkiye Komitesi'ne bağışlanmasıyla 2-7 yaş arasındaki özel çocukların koordinasyon becerilerinin artmasına ve yaşıtlarıyla birlikte sosyalleşmelerine olanak sağlanıyor. Proje kapsamında, 15 yılda 9,5 milyon müşterimizin katkılarıyla, 6.034 özel genç ve çocuğa ulaştık.

2010 yılından bu yana Ariel (P&G) ile yürüttüğümüz ve gelenekselleşen **"Çocuk Kıyafeti Bağış Kampanyamız"** ile Toplum Gönüllüleri Vakfı (TOG) aracılığıyla ulaştığımız 283 bin çocuğa 660 bini aşkın kıyafet bağışının yapılmasına destek verdik. Her yıl 23 Nisan haftasında, ihtiyaç sahibi çocukları sevindirmek isteyen müşterilerimiz, mağazalarımızdan aldıkları oyuncak, çocuk kitabı ve kırtasiye ürünlerini, mağazalarımızda bulunan Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı kutularına bırakarak çocuklara hediye edebiliyor.

2017 yılında başlatılan **"Rengarenk Okullar"** kampanyası 2018'de de devam etti. Kampanya kapsamında, mağazalarımızda satılan Lipton Ice Tea ürünlerinden elde edilen gelir ile TOG gönüllüleri eskimiş ve tadilat ihtiyacı olan **2 okulun iç ve dış boyalarını yeniledi**. Böylece müşterilerimiz, öğrencilerin daha renkli bir ortamda daha mutlu eğitim görmelerine katkıda bulundu.

283 bin çocuğa 660 bini aşkın kıyafet bağışı yapıldı.

İyi Gelecek Elçileri

İyi Gelecek Elçileri Platformu, Migros'u yakından takip eden kadınların bir araya gelerek fikir ve görüşlerini paylaştıkları, verilen görevleri yerine getirerek ise **aile bütçesine katkı sağladıkları bir online platform** olarak tasarlanmıştır. Migros, alışveriş konusunda uzmanlaşmış, evin ve aile üyelerinin tüm ihtiyaçlarını takip eden kadınları keşfetmek, fikirlerini paylaşmak ve kazanmak üzere tamamen kadınlara yönelik olarak tasarlanan platformun platformun **üye sayısı 2018 yılında 60 bini aştı.** Migros İyi Gelecek Elçileri, program sayesinde yıl boyunca **1.856.614 Money** kazandı.

Sivil Topluma Katkımız

Toplumsal ihtiyaç alanlarında çalışanlarımız, müşterilerimiz, tedarikçilerimiz, vakıflar, dernekler ve diğer sivil toplum kuruluşları ile iş birliği yaparak çeşitli projelere imza atıyoruz. Bunun dışında, 2018 yıılı Kurban Bayramı'nda Migros ve Migros Sanal Market müşterilerine kurbanlarını **Koruncuk (Türkiye Korunmaya Muhtaç Çocuklar Vakfı) ve ZİÇEV'e (Türkiye Zihinsel Yetersiz Çocukları Yetiştirme ve Koruma Vakfı)** bağışlama imkanı sunduk. Kurbanlıkların sakatatları ise **TEGV (Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı)** ve ZİÇEV'e bağışlandı. Ramazan döneminde Migros'un özel olarak hazırladığı Ramazan kolileri de Kızılay'a bağışlanabiliyor. Bunların yanında, şirketimiz 2018 yılında toplam 434.240 TL sosyal yardım ve bağışta bulundu.

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

Kültür ve Sanat Etkinliklerine Desteğimiz

Çeşitli kültür sanat etkinliklerinin ve festivallerin devamlılığına katkı sağlamak amacıyla destek veriyoruz. Bu doğrultuda, desteklediğimiz Adana Uluslararası Portakal Çiçeği Karnavalı ve **İzmir Enternasyonel Fuarı**, Türkiye'nin hem uluslararası alanda hem de bölgesel anlamda en önemli etkinlikleri arasında yer alıyor.

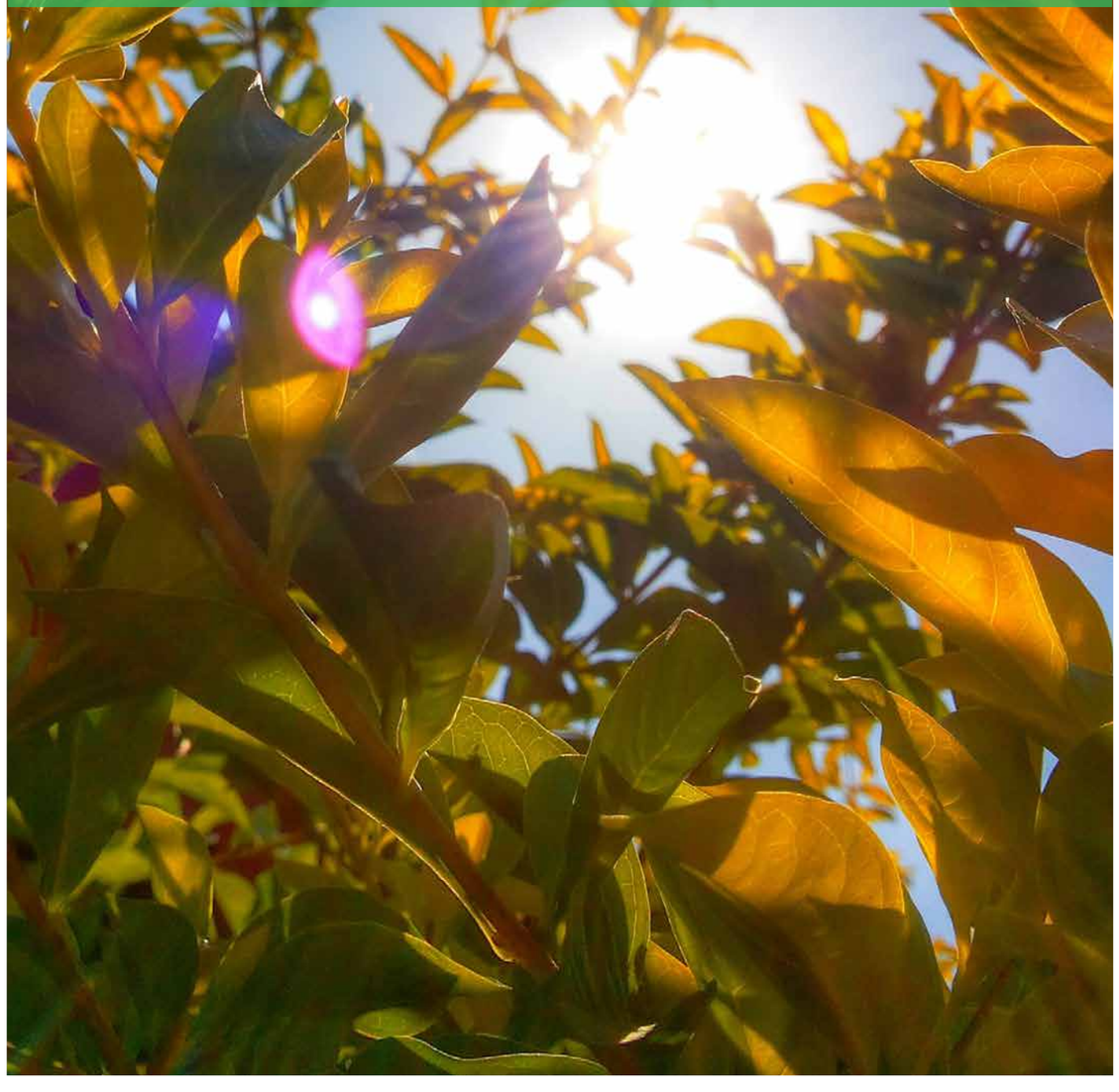
Adana Uluslararası Portakal Çiçeği Karnavalı'na, 7 yıldır mağazalarımızda düzenlediğimiz etkinliklerle destek olurken, Karnaval kapsamındaki **Kostümlü Aile Koşusu'nun da sponsorluğunu** üstleniyoruz. İzmir Enternasyonel Fuarı'na ise, kurduğumuz **Migros Sokağı**'yla ve 7 yıldır üstlenmiş olduğumuz sanatçı sponsorluğuyla destek oluyoruz.

Bu etkinliklerin uzun soluklu ve yüksek katılımlı olması bakımından büyük bir sorumluluk üstleniyoruz. Sponsorluğumuzda gerçekleşen koşu ve konserlere binlerce kişi katılıyor.

Migros Yaşam Festivali

2018 yılında Küçük Çiftlik Park'ta 2 günlük bir festival düzenleyerek sağlık, spor, beslenme, güzellik, kişisel gelişim, alanında uzman isimleri müşterilerimiz ile buluşturduk, keyifli sohbetler ve çalıştaylar düzenledik. **56 farklı marka ve STK'nın katıldığı etkinlikte** 6 konser ve sahne performansı gerçekleşti. Aralarında doktor, diyetisyen, yaşam koçu ve kişisel gelişim uzmanlarının bulunduğu 13 uzman ismin müşterilerimizle buluştuğu etkinliğe 12.000 kişi katılım sağladı.

ÇEVRESEL PERFORMANSIMIZ



Çevre Yönetimimiz

Gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakmak için etkileşimde bulunduğumuz çevrenin korunması gerektiğinin bilincindeyiz.

Migros İyi Gelecek Planımız çerçevesinde, operasyonlarımız sonucunda oluşabilecek çevresel etkilerimizi takip ediyor, kontrol altına alıyor ve minimuma indirme hedefiyle çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Çevre yönetimi stratejimizi, ana odak konularımızı ve yönetim süreçlerimizi Migros **Çevre Politikamızda** detaylı bir şekilde, tüm paydaşlarımızla web sitemiz üzerinden paylaşıyoruz. Değişen ihtiyaçlar ve öncelik konuları doğrultusunda, Çevre Politikamızı her yıl gözden geçirmeyi ve güncellemeyi taahhüt ediyoruz.

Migros İyi Gelecek Planımızla, daha yaşanabilir bir dünya için atılan her adımın aslında insanlık adına atıldığı görüşünden yola çıkarak, bugünün kaynaklarını koruyarak gelecek nesillerin haklarını korumayı amaçlıyoruz.

Şirketimizin sahip olduğu ISO 14001 Çevre Yönetim Standardı Kalite Belgesi, yurt içindeki tüm iş birimlerimizdeki faaliyetlerimizi kapsıyor. Şirketimizin, 2018 yılında çevresel konularda herhangi bir kural ihlali bulunmamaktadır.

Yönetim Kurulumuz, risk ve fırsat odaklı bir görüşle şirketimizin çevre yönetimine yönelik stratejik yaklaşımını belirlemekten sorumludur. Bu stratejik yaklaşımları iyileştirme planlarına, proje ve uygulamalara dönüştürerek çevre konularında performansın geliştirilmesinden ise şirketimizin üst yönetimi ve üst yönetimimizin doğrudan görevlendirdiği, Sürdürülebilirlik Komitemiz sorumludur. Çevre Politikamıza uygun olarak ve Migros İyi Gelecek Planımız doğrultusunda nitel ve nicel gelişim hedefleri belirliyoruz. Elde edilen **performanslar** konu özelinde, her ay veya her çeyrekte olmak üzere **Sürdürülebilirlik Komitemize ve Dağıtım ve Lojistik Merkezleri Genel Müdür Yardımcılığımıza raporlanıyor.** Bu iki kontrol noktamız, çevre konularına yönelik stratejilerimizin, uygulamalarımızın ve performansımızın değerlendirilmesini yapıyor ve sonuçları üst yönetimimize sunuyor.

Çevresel Gelişim Hedeflerimiz

Hedef yıl	Baz yıl	Taahhüt
2023	2013	Satış alanı metrekaremiz başına günlük elektrik enerjisi kullanımımızı %17 azaltmak
	2015	Satış alanı metrekaremiz başına günlük karbon emisyon salımımızı %25 azaltmak
	2017	Satış alanı metrekaremiz başına günlük su tüketimimizi %5 azaltmak
2025	2016	Gıda atıklarımızın imha tonajının gıda satış tonajına oranını %50 azaltmak

1. İklim Değişikliğiyle Mücadelemiz

Migros İyi Gelecek Planımız içerisinde yer alan iklim değişikliğiyle mücadele, düşük karbonlu ekonomiye geçiş ve sürdürülebilirlik konularındaki uygulama ve hedeflerimizi, uluslararası normlar, ulusal yasal zorunluluklar, BM Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri ve Consumer Goods Forum'un (CGF) ilkeleri çerçevesinde taahhüt ediyor ve sürdürüyoruz. Bu doğrultuda, karbon salımımızı azaltmaya yönelik çevresel hedeflerimizi başta Paris Anlaşması olmak üzere, küresel girişimler ve ulusal hedefler doğrultusunda iş stratejimize uygun bir şekilde belirliyor, operasyonlarımızı uzun vadede bu kapsamda yönetiyoruz. En yüksek seviyede gelişim ilkemizle, hedeflerimizi her yıl gözden geçiriyoruz. İklim değişikliğiyle mücadele için, uzun vadede bilime dayalı metodolojiyle uyumlu olarak güncelleyebileceğimiz, zorlayıcı hedefler benimsiyoruz. Bu hedefler doğrultusundaki **yıllık performansımız ve iklim değişikliğiyle mücadele planımızı her yıl CDP'ye (Karbon Saydamlık Projesi) raporluyoruz.**

Risk ve Fırsatlar

İklim değişikliğine bağlı risk ve fırsatların tespitine yönelik olarak, Sürdürülebilirlik Komitemize bağlı departmanlarımızdan oluşturduğumuz bir ekibimiz yıllık olarak değerlendirme gerçekleştiriyor. Mevzuatta ve fiziksel iklim parametrelerindeki değişikliklerin yarattığı riskler ile iklimle ilgili diğer değişikliklerin (tüketici davranışlarının ve şirket imajının değişmesi) oluşturduğu riskler yıllık değerlendirmelerde tespit ediliyor. Bu riskler, **TCFD (İklim Değişikliği Bağlantılı Finansal Beyanlar Görev Gücü)** gibi küresel girişimlerin ele aldığı konularla örtüşüyor ve olası ve mevcut mali sonuçları takip edilerek çözüm önerileri geliştirilmek üzere Üst Yönetimimize raporlanıyor. Bununla birlikte, iklim değişikliğiyle mücadele alanında en büyük etkiye sahip olan İnşaat İşleri ve Enerji Yönetiminden Sorumlu Genel Müdür Yardımcımız ve Grup Müdürlerimizin, enerji tüketiminin ve gaz kaçaklarının azaltılması hedefleri, tüm hedeflerinin arasında yüzde 10 - 20 ağırlığa sahip ve yıllık performans primlerini doğrudan etkiliyor.

Perakende operasyonlarının iklim değişikliği üzerindeki etkileri öncelikli olarak elektrik ve soğutucu gaz kullanımından kaynaklanıyor. Mağaza ve dağıtım merkezlerindeki aydınlatma, iklimlendirme ve soğutma faaliyetleri sera gazı salımlarına sebep oluyor. Dolaylı etkilerin en büyük kaynağını ise ürünlerin lojistiği oluşturuyor.

İklim değişikliğinin şirkete yönelik yarattığı risklerin başında ise yağış değişimleri geliyor. Bu kapsamda, kar ve sellerin etkisinin artacağı ve bu durumun önümüzdeki 5 sene için yaklaşık 200 bin TL'lik bir kaybın yaşanabileceğini öngörüyoruz. Buna önlem olarak mağazalarımızı, yaşanabilecek olası sel ve diğer doğal afetlere karşı sigortalatıyoruz.

Çevre yönetimi ve iklim değişikliğiyle mücadele kapsamında 2018 yılında doğal soğutuculu soğutma sistemimizin gelişimi, enerji verimliliği ve sistem iyileştirme çalışmalarımız, atık yönetimi, sürdürülebilirlik danışmanlığı, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi kapsamında belgelendirme, özgün markalı ürünlerimizin yaşam döngüsü değerlendirmesi ve yıllık karbon salımlarımızın doğrulanması çalışmaları kapsamında 8,14 milyon TL'lik yatırım gerçekleştirdik.

İklim değişikliğiyle mücadele konusunda sadece mağazalarımız odaklı çalışmıyoruz; tedarikçilerimizden müşterilerimize kadar tüm değer zincirimizde olumsuz etkiyi azaltmanın yanı sıra, uzun vadede olumlu değişime katkı vermeyi amaçlıyoruz. Değer zincirimizde öne çıkan yüksek etkisi olan konular tarımsal kaynak kullanımı ve müşteriler kaynaklı salımlardır. İleriye dönük planlayacağımız değer yaratma ve dünyamız için olumlu değişim modelinde bu iki konudaki çalışmalarımızı yoğunlaştıracağız.

Paris Anlaşması ve TCFD Nedir?

Ülkemizin imzacısı olduğu Birleşmiş Milletler İklim Değişikliği Çerçeve Sözleşmesi (UNFCCC)'nin 2015 yılında kabul edilen ve 2020 sonrası iklim değişikliğiyle mücadele çerçevesini oluşturan Paris Anlaşması küresel sıcaklık artışının sınırlanmasını gerektiğinin altını çiziyor. Paris Anlaşması doğrultusunda ülkemiz Niyet Edilen Ulusal Katkı Beyanı'nda sera gazı salımlarını 2030 yılında, yüzde 21 azaltılmayı taahhüt etti. Paris Anlaşması ilk imzalandığında belirlenen yüzyıl sonuna kadar maksimum 2°C'lik artış sınırı ise 2018 yılında Hükümetlerarası İklim Paneli (IPCC) tarafından yayınlanan 1,5°C Küresel Isınma Özel Raporu'nda yeterli olmadığı ortaya konarak 1,5°C'nin altına çekildi.

Paris Anlaşması'nın ekonomik etkileri de hissedilmeye başlandı. Bu doğrultuda, G20 Finansal İstikrar Kurulu (FSB) tarafından İklim Değişikliği Bağlantılı Finansal Beyanlar Görev Gücü (TCFD – Task Force on Climate-Related Financial Disclosures) oluşturuldu. TCFD'nin önerileri arasında, ekonomik etkisi olan tarafların iklim değişikliğinden nasıl etkilenecekleri ve bu riskleri nasıl yönettikleri ile iklim değişikliği üzerindeki etkilerini şeffaflıkla beyan etmesi yer alıyor. Karbon Saydamlık Projesi (CDP) ve Küresel Raporlama Girişimi (GRI) gibi sürdürülebilirlik raporlama süreçleri TCFD önerilerini dikkate alacak şekilde genişletildi.

1.1. Karbon Ayak İzimiz

Değer zincirimizi insana ve doğaya sorumlu ve saygılı olarak devam ettirebilmemizin en önemli koşullarından birinin etkin karbon ayak izi yönetimi olduğunun farkındayız. **Migros İyi Gelecek Planımız** kapsamında, Üst Yönetim seviyesinde ele aldığımız sürdürülebilirlik konularının başında iklim değişikliğiyle mücadele ve karbon yönetimi çalışmalarımız geliyor. Bu doğrultuda kısa, orta ve uzun vadeli aksiyonlarımızı belirliyor, şirketimizin stratejisi doğrultusunda uygulamaya alıyoruz.

Toz, ağır metaller, yanma gazları, uçucu organik bileşikler, flor, klor gibi hava kirleticilere sebebiyet veren bir üretim tesisimiz bulunmuyor. Bu nedenle karbon salımlarını azaltmaya odaklanıyoruz. Türk perakende sektöründe sera gazı raporlaması zorunlu olmamasına rağmen, iklim değişikliği üzerindeki dolaylı ve doğrudan etkilerimizi takip edip azaltmak amacıyla 2014 yılından bu yana kurumsal sera gazı salımlarımızı ölçüyoruz.

Tüm mağazalarımız, dağıtım merkezlerimiz, bölge direktörlüklerimiz, meyve-sebze bölge depolarımız, MİGET et işleme tesisimiz ve 2018 yılında faaliyete başlayan besi çiftliğimize ait sera gazına neden olan faktörleri belirliyoruz. Karbon salımlarımızın yüzde 50'si elektrik, yüzde 49'u soğutma kaynaklıdır. Bu konudaki performansımızı **"günlük satış alanı metrekaresi başına karbon salımı eşdeğeri ($kgCO_2e$)"** cinsinden takip ediyor, hesaplıyor ve raporluyoruz.

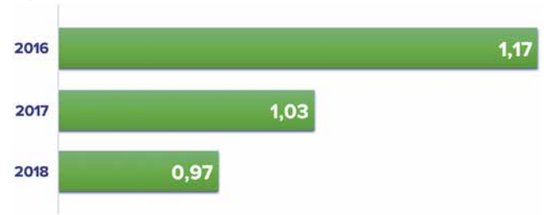
Bu doğrultuda, 2018 yılında günlük mağaza satış alanı metrekaremiz başına **"Kapsam 1 ve Kapsam 2" karbondioksit salım** oranımızı 2017'ye kıyasla yüzde 1,5 düşürmeyi hedeflemiştik. Bu hedefimizin üzerine çıkarak **yüzde 6,1 azaltım gerçekleştirdik.** 2019 yılı için yüzde 1,5 azaltım hedefimizi koruyoruz.

Bunun yanı sıra, orta / uzun vadeli hedefimizin baz yılı olan 2015 yılına kıyasla 2023 yılına kadar satış metrekaremiz başına günlük karbon salımımızı azaltma hedefimizi yüzde 25'e yükselttik. 2018 yılına kadar bu hedef doğrultusunda, yüzde 19,5'lik bir azaltım sağladık.

Yıllara Göre Türkiye Operasyonları Kurumsal Sera Gazı Salımlarımız

	2016	2017	2018
Kapsam 1 Salımımız (mt CO_2e)	247.915	223.566	225.387
Kapsam 2 Salımımız * (mt CO_2e)	188.230	190.149	221.439
Kapsam 3 Salımımız ** (mt CO_2e)	71.178	76.546	84.602
Toplam Sera Gazı Salımımız * (mt CO_2e)	507.323	490.261	531.428

Satış Alanı m^2 Başına CO_2 Salımımız * ($kgCO_2e$)



Satış Alanı m^2 Başına CO_2 Salımı Azaltım Hedefi

Baz Yılı	2023 Azaltım Hedefi	2015 - 2018 Gerçekleşme Performansı
2015	% 25	% 78

Doğrudan salım kaynaklarımızdan oluşan 2018 yılı Kapsam 1, Kapsam 2 ve Kapsam 3 salım değerlerimiz BSI (British Standards Institution) tarafından, **ISO 14064-3 standardı ve GHG protokolü** esas alınarak yapılan kontroller sonucunda doğrulandı ve belgelendi. İlgili belgeyi Ekler bölümünde inceleyebilirsiniz.

Bu sene yeni çalışmayla, özgün markalı ürünlerimizin ticaretinin yüzde 50'sini oluşturan gıda, gıda dışı ve Uzman kasap ürünlerimizin ISO 14040 standardına bağlı kalınarak yaşam döngüsü değerlendirmesini (LCA) gerçekleştirdik. Yapılan çalışmalar sonucunda, belirtilmiş ürün gruplarındaki 127 kalem ürünümüzün, 2018 yılı satışlarından kaynaklı karbon salımı 176.906,01 tCO2e olarak hesaplandı.

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

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

Çevreci Soğutma Sistemleri

Perakende operasyonlarımızda sera gazı salımına yol açan önemli başlıklar arasında yer alan soğutma sistemlerinde doğal soğutucuların, daha verimli ve yeni nesil sistemlerin kullanılmasına odaklanıyoruz.

MİGET et işleme tesisimizdeki soğutma sistemlerinde **HFC yerine doğal soğutucu olarak amonyak** kullanıyoruz. Mağazalarımızda doğal soğutuculu sistem kullanımı için ilk çalışmalarımıza 2015 yılında, **Taşdelen Migros M mağazamızda başladık ve HFC-R404a gazı yerine, glikol** ile soğutmayı denedik.

2016 yılında **Çekmeköy Koru mağazasında soğutucu dolapları soğuk su dolaştırılarak soğutmayı** denedik ve suyun soğutulması için yine doğal bir soğutucu olan glikol-propan kullandık. Faydalı buluş belgesine sahip olan sistemin patentini aldık. **Şile Doğancılı mağazamızda** ise geleneksel soğutma sisteminde **retrofit uygulaması** yaparak kullandığımız **gaz miktarını yüzde 60 azaltarak su çevrimli sistem dönüşümü** yaptık. Mevcut ve yeni soğutma sistemlerinin elektrik tüketimlerini ölçebilmek ve sistem gelişim çalışmaları yapmak amacıyla 2017 yılında bir test odası yarattık. Bu çalışmalar sonucunda, elektrik tüketimlerinde kabul edilebilir bir seviyeye ulaşarak 2018 yılında **İzmir Narlıdere 2. İnönü mağazamızda** ve **Ankara Gölbaşı Dağıtım Merkezimizde sulu soğutma sistemi** kurulumu yaptık. Bu iki kurulumla birlikte glikol soğutmalı depo sayımız 2'ye, mağaza sayımız ise 4'e çıkarıldı. 2018 yılında gerçekleştirdiğimiz bu iki kurulumla, 3.100 kg soğutucu gaz yerine 900 kg soğutucu gaz kullanarak **yüzde 70 oranında tasarruf sağladık.** 2019 yılında 3 mağazamızda daha kurulum yapmayı planlıyoruz. 2023 yılında, bu sistemle çalışan mağazalarımızın sayısının 20'ye çıkarmayı planlıyoruz.

> Patenti Migros'a ait olan %100 **doğal soğutuculu soğutma sistemimizi** 20 mağazamıza yaygınlaştıracağız.

Bununla birlikte, 2018 yılında **MİGET taze et üretim tesisimiz ve Adana Ceyhan mağazamızda** kapsamlı bir soğutma tesisatı ve sistemlerinin yenilenmesi, **Şekerpınar Dağıtım Merkezimiz ile Edirne Uzunköprü ve İstanbul Çiçekçi mağazalarımızda** ise grup değişimi yaparak olası gaz kaçaklarının önüne geçtik. Bu şekilde 1.500 kg gaz kaçağının yaratacağı salım riski (587,8 tCO_2e) bertaraf edildi. 2018 yılında bünyemize katılan 120 Kipa mağazasının, Migros mağazasına dönüşüm süresince, ihtiyaca göre büyük ve verimsiz kalan donuk ürün merkezi sistemlerini iptal ettik ve plugin dolaplara geçiş yaptık. Böylece, eski soğutma sistemi ve gruplarında oluşan 1.000 kg'lık gaz kaçaklarının (311,8 tCO_2e) tekrarlanma riskini engelledik.

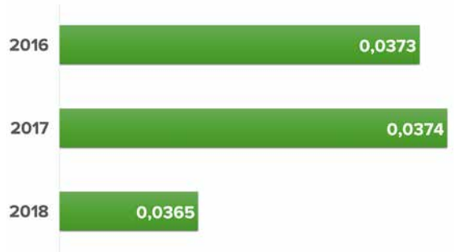
Sürdürülebilir Dağıtım Sistemlerimiz

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

2018 yılında, dağıtım merkezlerimizde yaptığımız değişikliklerle daha sürdürülebilir ve avantajlı bir dağıtım ağı kurduk. Yıl içerisinde açtığımız Bursa Dağıtım Merkezimiz; Marmara, İç Anadolu ve Ege bölgelerinden 170 mağazamıza sevkiyat yapmaya başladı ve bu sayede kilometre avantajı sağlandı. Kipa'dan devraldığımız Torbalı Dağıtım Merkezi'ni 2018 yılında bünyemize kattık. Pınarbaşı Dağıtım Merkezimizi kapatarak, ilgili bölgedeki dağıtım ağını Torbalı Dağıtım Merkezimize yönlendirdik. Ankara'da yer alan Gölbaşı Dağıtım Merkezimizi genişletip, Saray Dağıtım Merkezimizi kapatarak çevre mağazalarımıza tek Dağıtım Merkezi üzerinden sevkiyat yapmaya başladık. Saray Et Dağıtım Merkezi yerine de Gölbaşı Et Dağıtım Merkezimizin açılışını gerçekleştirdik. 2018 yılında hayata geçirdiğimiz Çorlu Dağıtım Merkezi ile kurguladığımız model ile tedarikçilerimizden gelen maliyetli, az sayıdaki ürün bu ara merkezimize bırakılıyor ve yakın mağazalara sevk ediliyor.

Dağıtım merkezi sevkiyatlarımız ile oluşan çevresel etkimizi azaltmak amacıyla, "**nakliyede taşınan birim başına CO_2 salımımızın azaltılması hedefimiz**" bulunuyor. 2018 yılında, bir önceki yıla oranla yüzde 0,5 azaltım hedefimize karşılık olan yüzde 0,42 azaltım gerçekleştirdik. 2019 yılında, 2018 sonuçlarına kıyasla yüzde 0,3'lük bir iyileştirme hedefliyoruz. 2023 yılında, 2016 yılına kıyasla nakliyede taşınan birim başına yüzde 3'lük CO_2 salımı azaltılmasını hedefliyoruz. Bu operasyonlarımızdaki azaltım, toplam sera gazı salımlarımızdaki azaltımı destekleyici nitelikte olacaktır.

Dağıtım Merkezi sevkiyatlarında taşınan birim başına CO_2 salımı ($kgCO_2e$)*



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

Dağıtım merkezi sevkiyatlarımız dışında, bir diğer dağıtım sistemimizi Migros Sanal Market sevkiyatlarımız oluşturuyor. Çevresel etkimizi azaltmak amacıyla Migros Sanal Market araç filomuzda 17 adet elektrik araç yer alıyor. Bunlara ek olarak, 2017 yılında sayısı 23 olan **elektrikli bisiklet sayımızı 2018 yılında 31'e çıkardık.** 2018 yılına oranla, 2019 yılında elektrikli bisiklet sayımızı yüzde 25 oranında artırmayı, 2023 yılında ise 2 katına çıkarmayı hedefliyoruz.

1.2. Enerji Yönetimimiz

Şirketimizin, 2018 yılındaki toplam elektrik tüketimi 490.994 MWh'tır. 2019 yılında, 2018'e oranla günlük satış alanı metrekare başına elektrik harcamamızı yüzde 1,5 azaltmayı hedefliyoruz. 2018 yılında yenilenebilir enerji üretim veya tüketimimiz, ikincil enerji kaynağı olarak ısıtma, soğutma ve buhar tüketim veya satışımız olmadı.

Orta / uzun vadede ise, **2023 yılına kadar günlük satış metrekaremiz başına düşen enerji tüketimimizi 2013 yılına kıyasla yüzde 17 azaltmayı hedefliyoruz.** 2018 yılında enerji tüketimimizi, bir önceki yıla kıyasla yüzde 1,5 azaltmayı hedefliyorduk. Ancak, bir önceki yıl satın aldığımız Kipa mağazaları ile 2018 yılında devraldığımız Makromarket ve Uyum mağazaları, yıl içerisinde Migros mağazalarına dönüştürüldü ve toplam enerji tüketimimize artış olarak yansıdı. Bu mağazalarda kullanılan teknolojik araçların yenilenme çalışmaları henüz tamamlanmadığı için satış metrekaremiz başına yıllık elektrik tüketimimiz de bir önceki yıla oranla yüzde 0,4 artış gösterdi. Yine de 2013 yılından bu yana gösterdiğimiz performansımıza baktığımızda, artan mağaza sayımıza rağmen 2018 yılında, uzun dönemli hedefimizin yüzde 10,4'ünü tamamladık.

Kaynağına Göre Enerji Tüketimimiz (MWh)

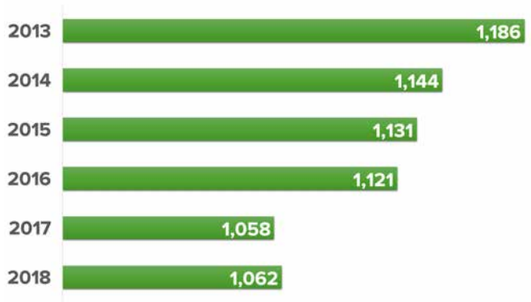
		2016	2017	2018
	Elektrik	417.362	421.617	490.994
	Doğal Gaz	8.159	6.104	7.182
	Dizel	13.999	14.629	15.459
	Benzin	21	55	43,6
	Toplam	**439.541**	**442.405**	**513.679**

2019 yılında, 2018'e oranla satış alanı metrekaremiz başına günlük elektrik harcamamızı **yüzde 1,5 azaltmayı** hedefliyoruz.

Satış Alanı m² Başına Günlük Elektrik Tüketimi Azaltım Hedefi

Baz Yılı	2023 Azaltım Hedefi	2013 - 2018 Gerçekleşme Performansı
2013	% 17	% 61

Satış Alanı m² Başına Günlük Elektrik Harcaması (kWh)



Enerji Tasarrufu Çalışmalarımız

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

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

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

2018 yılında, pilot çalışma olarak Bursa Zafer Plaza MM Migros mağazamızdaki eski ve enerji tüketimi yüksek olan aydınlatma sistemlerini yenileyerek yüzde 8'lik bir enerji tasarrufu elde ettik.

Otomasyon Sistemi Bulunan Mağaza Sayıları

	2016	2017	2018
Soğutma otomasyonu	1.317	1.586	1.756
İklimlendirme otomasyonu	937	1.061	1.179
Aydınlatma otomasyonu	706	856	993

Yeşil BT Uygulamalarımız

Yeşil BT yaklaşımımız kapsamında, 2018 yılında devraldığımız 55 Uyum mağazasının, Migros mağazalarına dönüşümü sırasında, geleneksel masaüstü bilgisayarların tamamını (250 adet) daha az enerji tüketen ince istemcilerle değiştirdik. Aynı zamanda yeni açılan mağazalarımıza da **300 adet ince istemci** alımı yaptık. **Yıllık ortalama yüzde 80 oranında enerji tasarrufu sağlayan bu cihazlar sayesinde**, 2018 yılında 200 MW enerji tasarrufu gerçekleştirdik. **Kullanım dışı kalan 65 ton elektronik cihazı ise geri dönüşüme kazandırdık.**

Geleneksel sunucu altyapımızın yüzde 80'ini yeni nesil hiper bütünleşik sunucularla değiştirilmesi, sanal hale getirilmesi ve bulut sistemlerine aktarılmasıyla yüzde 80 oranında enerji tasarrufu elde ettik.

2018 yılında, yedek veri merkezimizi kapatarak, verilerimizi Yeşil BT stratejimize göre hazırladığımız yeni Felaket Veri Merkezimize taşıdık. Böylece yıllık 500 MW'ın üzerinde bir enerji tasarrufu sağlamayı planlıyoruz.

Geleneksel sunucu altyapımızın **yüzde 80'ini sanal hale getirilmesi** ve bulut sistemlerine aktararak **yüzde 80 enerji tasarrufu sağladık.**

Türkiye çapındaki faaliyetlerimiz kapsamında yaptığımız iş görüşmelerinde video konferans aracından faydalanıyoruz. Bu yöntem sayesinde, İnsan Kaynakları çalışanlarımızın ulaşım amaçlı araç kullanma ihtiyacını ortadan kaldırarak, Kapsam 3 karbon salımımızda azaltım gerçekleştiriyoruz. 2018 yılında videokonferans metoduyla 10.000'in üzerinde görüşme (12.000 saat civarı) yapıldı. Aynı doğrultuda, **şehirlerarası toplantıların yüzde 50'den fazlası video konferans üzerinden** gerçekleştirilerek çalışanlarımızın daha az iş seyahati yapması sağlandı.

2. Biyoçeşitliliğe Katkımız

Biyoçeşitliliğin korunması yalnızca canlıların yaşamı için değil, ekonomik ve sosyal kalkınma için de hayati öneme sahip. Karasal, deniz ve sulak alanlardaki bitki ve hayvan ekosistemlerinin devamlılığının sağlanması, doğrudan insanlığın geleceğini etkiliyor.

Faaliyet alanımız gereği operasyonlarımızın büyük bir kısmını kentsel alanlarda gerçekleşiyoruz. Yüksek biyoçeşitlilik niteliğine sahip arazi ve sulak alanlarda faaliyet gösteren operasyonel birimimiz olmadığından su kaynakları, toprak ve doğal yaşam alanları üzerinde belirgin bir etkimiz bulunmuyor. Buna karşın dolaylı dahi olsa değer zincirimizdeki tüm etkilerimizi azaltmak için çalışıyoruz. Tüm operasyonlarımızda kamu otoritelerince yetkilendiriliyoruz. Bu doğrultuda, mağazalarımızın açılışları için başvuruda bulunduğumuz yasal izin ve ruhsatlarda, ülkemizce imzacısı olduğumuz **Birleşmiş Milletler Çevre Programı (UNEP) Biyolojik Çeşitlilik Sözleşmesi'nin (Convention on Biological Diversity) biyoçeşitliliği de içeren tüm çevresel değerlendirmelere tabii oluyoruz.**

Ormansızlaşmayla mücadele, atık yönetimi ve kirliliğin önlenmesi, tarımsal faaliyetler ve hayvancılıkta sürdürülebilirliğin ve izlenebilirliğin sağlanması, nesli tükenen hayvanların ve yok olmaya yüz tutmuş tohum ve bitkilerin korunması konularında sorumluluk alıyor, çeşitli projeler geliştiriyoruz. Operasyon ve süreçlerimizde su tüketimimizi, atık su deşarjımızı ve katı atıklarımızı sorumlu bir yaklaşımla yönetiyor, tüm süreçlerimizde geri dönüşümü destekliyoruz. Gıda imhasını ve plastik atıkları azaltma çalışmalarımız ile atık toplama ve toplumsal farkındalık çalışmalarımızı Atık Yönetimimiz altında inceleyebilirsiniz.

Biyoçeşitliliğin Olumsuz Etkileri

BM Biyolojik Çeşitlilik ve Ekosistem Hizmetleri Konulu Hükümetlerarası Bilim-Politika Platformunun (IPBES) raporunda da insan faaliyetleri yüzünden 1 milyona yakın hayvan ve bitki türünün yok olma tehlikesiyle karşı karşıya olduğu belirtiliyor. Birleşmiş Milletler Gıda ve Tarım Örgütü (FAO) ise gıda ve tarım için biyoçeşitliliğin elzem olduğunu belirtiyor. Biyoçeşitlilik tarımsal ürünlerin hastalık, salgın hastalık ve iklim değişikliği gibi etkenlere karşı daha dirençli olmasını sağlıyor. Buna karşın dünyadaki ürün çeşitliliğinin yüzde 75'inin küresel gıda üretimindeki dönüşümden dolayı kaybolduğunu tahmin ediyor. Biyoçeşitliliği olumsuz etkileyen unsurların başında iklim değişikliği, tüketici tercihleri ve aşırı tüketim, demografinin değişmesi, yanlış arazi kullanımı, hatalı tarımsal faaliyetler, plastik kirliliği, avcılık, aşırı hasat ve istilacı türlerin yayılımı geliyor.

2.1. İyi Tarım Uygulamalarımız

Faaliyet alanımız dolayısıyla tedarik zincirimizdeki dolaylı tarımsal ve hayvansal üretimden kaynaklanan biyoçeşitlilik üzerindeki etkilerimizi yönetmek için tarımsal ve hayvansal üretimde İyi Tarım Uygulamaları'nı benimseyen tedarikçilerle iş birliği yapıyoruz. Bu doğrultuda tarımsal üretim kaynaklı olumsuz etkilerin azaltılmasına ve üretimde hayvan refahının gözetilmesine katkı sağlıyoruz. Bununla birlikte, zararlılarla alternatif mücadele yöntemleri geliştirilmesi ve biyolojik mücadele teknikleriyle zirai ilaç kullanımının kaldırılmasına yönelik çalışmalar yapıyoruz. Değer zincirimiz boyunca biyoçeşitliliğe ve ekosisteme dokunan her noktada küresel riskler kapsamında konunun öneminin farkında olarak çalışmalarımızı sürdürüyor, Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri doğrultusunda havada ve karada yaşama saygılı şekilde faaliyetlerimizi yürütüyoruz.

İyi Tarım Uygulamaları (İTU) - Bitkisel Üretim

Şirketimiz, Tarım ve Orman Bakanlığı onaylı **'İyi Tarım Uygulamaları' usul ve esasları kapsamında meyve sebzede 224 kriterle kontrol sistemini Türkiye'de ilk** uygulayan perakendecidir. 2010 yılından bu yana devam eden, İyi Tarım Uygulamaları Sertifikası'nı alabilmek için tarımsal faaliyetlerin izlenebilir olması ve sürdürülebilir tarımın desteklenmesi gerekiyor. Bu doğrultuda, yazılı bilgi sisteminin bulunması, izlenebilirliğin sağlanması, yetkili kurum ve kuruluşlarca bağımsız denetimler ve akredite laboratuvarlarda analizlerin yapılması ve resmi kurumca belirlenmiş kontrol noktalarına uyum bekleniyor.

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

2018 yılında, İTU usul ve esaslarınca üretilmiş **95 grup taze meyve sebze ürününe ait 319 adet İTU sertifikasına sahip olan 936 adet üreticiden ürün temini yaptık.** Sürdürülebilir tarımı destekleyen İyi Tarım Uygulamaları Sertifikalı ürün tedariğimiz 2010 yılından 2018 yılı sonuna kadar 663.565 tona ulaştı. Tedarikçilerimizin ve onların üreticilerinin İTU sistemine geçmelerine danışmanlık, eğitim ve teşviklerle destek veriyoruz. Bu kapsamda, 2018 yılında 6 tedarikçimizin 36 üreticisinin İTU sertifikası almasını sağladık.

8 yılda 663.565 ton İTU'lu meyve sebzeyi müşterilerimize ulaştırdık.

İyi Tarım Uygulamaları usul ve esaslarınca bitkisel üretimin yaygınlaşması için, 2018 yılında **"İyi Tarım Uygulamaları Eğitim ve Yayım Projesi"**ni hayata geçirdik. Proje kapsamında, 65 müstahsil, 29 firma ve 6 işletici mal verenimize İstanbul, Antalya, Mersin, Bursa ve İzmir'de düzenlediğimiz eğitimler ile bilgilendirmelerde bulunduk.

2010 yılından beri aralıksız İyi Tarım Uygulamaları Sertifikası'yla ürün tedarik eden 21 mal verenimize plaket ve teşekkür yazısı sunarak, diğer mal verenlerimize örnek olmasını sağladık.

Kurutulmuş ürünler (Antep fıstığı, fındık, kayısı, üzüm vb.) için İyi Tarım Uygulamaları usul ve esaslarınca üretimin artırılması yönünde çalışmalarda görev alıyoruz. Tarım ve Orman Bakanlığı koordinasyonunda sektör paydaşları ile bir araya gelerek kurutulmuş ürünler için kalite kontrol noktalarının hazırlanmasına katkı sağlıyoruz.

2018 yılında çalışanlarımızın İyi Tarım Uygulamaları usul ve esaslarınca bilgilenmelerini sağlamak ve mağazalarımızda müşterilerimize sunduğumuz İyi Tarım Uygulamalı ürünler ile ilgili yetkinliklerini artırmak üzere eğitimler düzenledik. Bu doğrultuda, **349 depo çalışanımıza ve 111 mağaza çalışanımız eğitimlerini tamamladı.**

İyi Tarım Uygulamaları (İTU) - Hayvansal Üretim

Hayvansal ürünlerin izlenebilirliği ve sürdürülebilirliği, gıda güvenilirliği açısından öne çıkan konular arasında. Tüketicilerin de bu konudaki haklı talepleri **"İyi Hayvancılık Uygulamaları"** kavramını gündeme getirdi. Bu bağlamda, 2013 yılında Tarım ve Orman Bakanlığı'nın İyi Tarım Uygulamaları kapsamında beyaz et standartları ile 'Hayvansal Üretimde İyi Tarım Uygulamaları' projesini hayata geçirdik. 2018 yılında, **tavuk ürünlerinde** 10 tedarikçi firmamızın **İTU usul ve esaslarınca üretim yapan 2.161 işletmesinden, hindi ürünlerinde** ise 2 tedarikçimizin İTU sertifikasında yer alan **71 işletmesinden ürün tedariği** yaptık. Böylece 2018 yılında, müşterilerimize sunduğumuz tavuk ve hindi ürünlerimizin yüzde 100'ü İTU usul ve esaslarına uygun üretildi ve 317 kontrol noktasından geçerek raflardaki yerini aldı.

Yumurtacılıkta ise 4 tedarikçi firmamızın 6 adet **İTU Sertifikası'nda yer alan 12 işletmesinden yumurta** tedariğinde bulunduk.

Dünya bal sektöründe ve arıcılıkta kalite yönetim sistemleri açısından bir ilk olarak, 2017 yılında **Tarım ve Orman Bakanlığı ile birlikte 'İyi Bal' projesini hayata geçirdik**. Projenin amacı, bal ürününde taklit ve tağşişin önlenmesi, iyi bal kriterlerinin

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

oluşturulması, **güvenilir bal** üretiminin ve tedariğinin yapılandırılması, **üretimde sürdürülebilirliğin sağlanması ve bal üretimindeki kayıpların azaltılması.** Proje başlangıcından itibaren resmi kurumlar, araştırma enstitüleri, üniversiteler, üretici dernekleri, kontrol ve sertifikasyon kuruluşları ile çalıştaylar düzenlendi. 2019 yılı içerisinde İyi Tarım Uygulama Sertifikasına sahip balı müşterilerimize sunmayı hedefliyoruz.

2017 yılında, çiğ sütün piyasaya arzının belli koşullar dahilinde yasal hale gelmesinin ardından, müşterilerimize güvenli çiğ süt ulaştırmak için bir ilke daha imza attık. Süt Sığırcılığı kapsamında uluslararası standartlarda üretim gerçekleştiren, **Avrupa Birliği Onaylı bir çiftlikle ortak çalışma** başlatarak, ilk defa **İyi Tarım Uygulama Sertifikasına sahip Çiğ Sütü** müşterilerimize sunduk. 2018 yılında 491.690 litre İTU'lu çiğ süt satışı gerçekleştirdik.

2.2. Ormansızlaşmayla Mücadelemiz

Ormansızlaşma ile mücadele kapsamında, operasyonlarımızda kullandığımız kağıt miktarını azaltma, biyoçeşitliliğin korunması ve **yangın nedeniyle zarar görmüş orman alanlarının yeniden ağaçlandırılması için çalışmalar yapıyoruz.** Bu doğrultuda, Ege Orman Vakfı ile birlikte 10 yıldır, Dikili, Torbalı, Şirince, Çeşme, Seferihisar ve Urla'da ağaç dikimi gerçekleştiriyoruz. Bugüne kadar 543.350 zeytin ağacının dikimine destek olduk. Ayrıca, dikilen **zeytin ağaçlarının ürünlerinin satışını** mağazalarımızda gerçekleştirerek elde edilen geliri Ege Orman Vakfı'na aktarıyoruz.

10 yılda 543.350 zeytin ağacının dikimine destek olduk. Zeytin ağaçlarının ürünlerinin satışından elde edilen geliri Ege Orman Vakfı'na bağışlıyoruz.

Operasyonlarımız kapsamında tükettiğimiz kağıt miktarını azaltmak, geri dönüştürülmüş veya sertifikalı malzeme kullanımımızı artırmak amacıyla, öncelikli olarak mevcut durum belirlemesi yaptık. Bu doğrultuda, 2018 yılındaki operasyonlarımızda 3.678,84 ton kağıt kullanımımız olduğunu tespit ettik. 2019 yılı içerisinde tüketim miktarını takip ederek azaltım hedefi belirleyeceğiz.

Migros Genel Müdürlüğü'nde kullanılan fotokopi kağıtlarında sürdürülebilir kağıtlar tercih ediyoruz. Fotokopi makineleri ise çalışanların kimlik kartı ile çalışıyor, böylece ihtiyaç dışı çıktı alımının önüne geçiyoruz. Mağazalarımızdaki kağıt tüketiminin azaltılması amacıyla MİO adlı tablet kullanılıyor. Böylece, mağaza müdürlerimiz çeşitli veri ve analizlere tabletleri üzerinden ulaşabiliyor ve günlük rutin raporlarını dijital olarak görüntüleyebiliyor. 2018 yılında, **mağaza çalışanlarının tablet kullanımına geçmesi ve süreçlerdeki güncellemeler ile birlikte yılda 63,7 ton kağıt tasarrufu sağladık.** Bununla birlikte, Yeşil BT uygulamalarımız kapsamında proaktif baskı kontrolü, baskı gerektiren iş süreçlerinin değişimi, **elektronik döküman yaygınlaştıma ve uygulanan geri dönüşüm prosedürleriyle yüzde 11 oranında kağıt tasarrufu** elde ettik.Basılı pazarlama materyallerimizin boy ve tasarımını, kağıt tüketimimizi minimum düzeyde tutacak şekilde tasarlıyoruz. Bununla birlikte, tüm kampanya ve tanıtım broşür ve kitapçıklarını geri dönüştürülmüş kağıda basıyoruz. Bu kapsamda, **2018 yılında 1.990 ton geri dönüştürülmüş kağıt kullanarak, 33.830 adet ağacın kesilmesini önledik.**

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

2018 ve 2019 yıllarında kasa fişlerimizin tasarımını değiştirerek, her basılan fişte ortalama 8,5 cm'lik bir azaltım gerçekleştirdik. Bu uygulamamızla, 2018 yılında yaklaşık 25.000 km'lik kağıt tasarrufu yaptık.

2.3. Anadolu Lezzetleri Projemiz

Anadolu'nun kaybolmaya yüz tutan tohumlarını korumak ve geleceğe taşımak amacıyla bir sosyal sorumluluk projesi olarak gördüğümüz Anadolu Lezzetleri markamızı oluşturduk. Asırlardır bu topraklarda var olan, ancak zaman içinde farklı sebeplerle ekilmeyen tohumları bulmak için 3 yıl boyunca özel bir ekiple Anadolu'yu karış karış gezdik. Bu tarihi ve özel tohumları ambarlardan çıkardık ve üretiminin desteklenmesi, daha fazla kişiye ulaşmasına destek verdik. Tarımı bilim ile buluşturarak tarihi tohum ve reçeteleri yeniden tarifledik.

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

2018 yılında, Türkiye'nin **7 bölgesinde 25 yöreye ait yerli tohumların** ve özel tariflerin taranması sonucunda **54 Anadolu Lezzetleri** ürünümüzü müşterilerimizle buluşturduk. Bu ürünlerimizin her biri, aslına uygun olarak, usta isimler tarafından üretildi. Bu ürünler arasında, Amik Ovası'nın 12 bin yıllık karakılçık buğdayı, Yusufeli'nin cevizli-fındıklı kömesi gibi yöresel ve kültürel özelliği ile ayrışan geleneksel yöntemlerle üretilen ürünler bulunuyor.

3. Atık Yönetimimiz

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

Döngüsel ekonomi ve sürdürülebilirliğin iş modelimize entegre olduğu bir yapıda, “Sıfır Atık” ilkesiyle yola çıkarak atık yönetimimizi dört ana başlık altında ele alıyoruz: **Gıda İmha Oranlarımızı Azaltma, Plastik Atıklarımızı Azaltma, Ormansızlaşmanın Önlenmesi, Atık Toplama Faaliyetlerimiz.**

Bu doğrultudaki çalışmalarımızla, aşağıdaki tabloda sunduğumuz atıklarımızı en iyi şekilde yönetmek için stratejiler geliştiriyoruz.

Yıllara Göre Atık ve Bertaraf Türleri

Atık Türü	Bertaraf türü	2016 miktar (ton)	2017 miktar (ton)	2018 miktar (ton)
Tehlikesiz	Geri dönüşüm/Geri kazanım	8.672	8.821	12.435
	Tekrar kullanım / Hayvan Yemi	101,3	193	327
	Biogaz/Kompost	4.772	4.728	5.281
	Belediyeye Teslim Edilen	20.552	22.766	24.420
	Sokak Hayvanlarına Bağış	45,3	281	641,1
	Gıda Bankalarına Bağış	-	58	528
	Yakma	-	-	275,7
Tehlikeli	Geri dönüşüm/Geri kazanım	19	24	6,1
	Biodizel	24	23	28
	Yakma	2,134	1,23	0,735

3.1. Gıda İmhasını Azaltma Çalışmalarımız

Gıda perakendeciliğinin sürdürülebilirlik alanında etki sağlayabileceği önemli alanlardan biri gıda kayıp ve imhasının önlenmesi **Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri 12.3** özellikle bu konuya odaklanıyor. Consumer Goods Forum (Tüketici Ürünleri Forumu - CGF) üyesi şirketler olarak, bu doğrultuda gıda imha oranlarımızı azaltma sözü verdik. Bu doğrultuda, 2025 yılına kadar, gıda atıklarımızın imha tonajının toplam gıda satış tonajımıza oranını, **2016 yılına kıyasla %50 azaltmayı taahhüt ettik.** Gıda kayıp ve imhalarını azaltmak ve tüketilebilir durumdaki gıdaların yeniden değerlendirilmesini sağlamak için ölçümleme, kategorizasyon, analiz ve iyileştirme çalışmalarımıza hız vererek, **Gıda Geri Kazanım Hiyerarşisi**ni doğrultusunda çeşitli projeler hayata geçiriyoruz. Gıda kaybını azaltmanın su ve gübre kullanımını azaltacağının, toprak kaybını önleyeceğinin ve dolayısıyla sera gazı salımlarını azaltacağının bilincindeyiz. Aşağıda belirttiğimiz ve giderek kapasitesini arttırmayı planladığımız bu projelerimiz ile bu hedefimize doğru, emin adımlarla yol almaya başladık.

Gıda İmhasının Etkileri

Gıda imhası, insan tüketimi için güvenli ve besleyici olan gıdaların çöpe atılması veya gıda dışı kullanımı anlamına geliyor. Birleşmiş Milletler Gıda ve Tarım Örgütü’ne (FAO) göre her yıl, küresel besin tedariğinin üçte biri çöpe gidiyor. Yani, dünya çapında tarım yapılan alanların yaklaşık yüzde 30’unda asla tüketilmeyen gıdaların üretimi yapılıyor. Üstelik, israf edilen bu gıdalarla, dünyada yetersiz beslenme sorunuyla karşı karşıya olan tüm insanların beslenmesi mümkün. Bununla birlikte, israf edilen gıda ürünlerinin küresel sera gazı salımlarının yüzde 8’inden sorumlu olduğu söyleniyor. FAO acil bir çözüm bulunulmaması durumunda, Birleşmiş Milletler’in 2030 yılına kadar gıda atığını yarıya düşürme hedefine ulaşma olasılığını düşük buluyor.

SKT ve olgun meyve sebze indirimleriyle 10 MigrosJet mağazasının cirosu kadar gıda kurtardık.

Operasyonel İyileştirmeler ve İndirimli Satışlarımız

Kayıpları kaynağında azaltma hedefimiz doğrultusunda operasyonlarımızdan doğan gıda imhalarına odaklanıyoruz. Yaptığımız incelemeler sonucunda, gıda imhalarımızın yüzde 80’lik kısmını sebze – meyvelerin oluşturduğunu gördük. Bu doğrultuda, hızlı bozulan bu ürün grubu için özel çalışmalar gerçekleştirdik. Fazla stoklamadan doğan kayıpları önlemek amacıyla, 2018 yılında, meyve sebzede otomatik sipariş sistemini devreye aldık. Meyve sebzelerin siparişi, öğrenen algoritma ile önceki sipariş, stok ve satışlardan yola çıkarak otomatik olarak verilmeye başlandı. Bu sistemi ilk olarak denediğimiz **114 mağazamızda, meyve – sebze imhalarımızı 3,4 puan düşürmeyi başardık.** Tamamen iç kaynaklarımızla geliştirdiğimiz bu sistem için patent başvurusunda bulunduk ve sistemi tüm mağazalarımıza yaygınlaştırdık. Bu sistem ile doğru sipariş ve stoklamayı garanti altına aldıktan sonra, hala oluşan gıda atıklarını azaltmak için ikinci aşamaya geçtik.

Son kullanma tarihi yaklaşan et, tavuk, süt ürünü gibi taze gıda ürünlerinin satışını hızlandırmak amacıyla uzun yıllardır kullandığımız **yüzde 25 – 50 indirimli satış uygulamasını, olgun meyve – sebzelerin satışında da kullanmaya başladık.** 2018 yılı Kasım ve Aralık aylarında 8 mağazamızda pilot olarak başlattığımız uygulama sonucunda, bu mağazalarımızdaki meyve – sebze kayıplarında yüzde 32 oranında iyileştirme sağlayarak, 2017 yılına göre **meyve sebze kaybını 2,1 puan azaltmış olduk.**

Son kullanma tarihi yaklaşan taze gıda ürünleri ile olgunlaşan sebze ve meyvelerde yaptığımız indirimli satışlarla, 2018 yılında toplam 10 MigrosJet mağazasının cirosu kadar gıda kurtardık.

Gıdaya Saygı Projemiz

Görsel açıdan satış standartlarını karşılamayan ancak besleyiciliğini koruyan ve tüketime uygun gıda ürünlerini, web tabanlı bir bağış platformu üzerinden ihtiyaç sahiplerine ulaştırıyoruz. 2017 yılında Türkiye'de ilk kez Fazla Gıda işbirliğinde hayata geçirdiğimiz bu yeni nesil uygulama sayesinde, bağışlanabilir durumdaki gıda ürünleri ile ihtiyaç sahiplerinin talepleri aynı platformda eşleşiyor. Böylece, bağışlanan gıdalar doğru adreslere doğru miktarda ulaştırılarak yüzde yüz değerlendirilmiş oluyor. Meyve – sebze ve kuru bakliyat ürünlerinin dahil edildiği sistem sayesinde ürünler günlük olarak gıda bankaları ve sosyal marketlere ulaştırılabiliyor. 2018 yılında 528 ton gıda bağışı yaparak, yıl içerisinde 1.124.023 öğün gıdanın ihtiyaç sahiplerine ulaştırılmasına destek olduk. Projemizi ülke çapındaki mağazalarımıza yaygınlaştırmayı hedefliyoruz.

2018 yılında 1.124.023 öğün gıdanın ihtiyaç sahiplerine ulaştırılmasına destek olduk

2018 Mayıs ayında, gıda bağışı projemize 3 üretici ve tedarikçi firmamızı da dahil ederek etki alanımızı genişlettik. Bu kapsamda, son kullanma tarihi yaklaşması veya ambalajında hasar oluşması nedeniyle üretici firmalarımıza iade edilecek olan ürünlerden, projeye dahil olanları ayrıştırılarak kontrol sürecinden geçiriyoruz. Bağışlanabilecek durumda olan ürünleri belirliyor, torbalama ve mühürleme işleminden sonra bağış sürecine dahil ediyoruz.

Gıda Kaybı ve Etiket Okuma Araştırması

Gıda kaybını azaltmaya yönelik geliştirdiğimiz uygulama ve projelerin yanı sıra, yapılan araştırma ve çalışmalara katkıda bulunarak, mevcut durumu anlamaya ve tüketici üzerinde farkındalık yaratmaya odaklanıyoruz. Şirketimizin öncülüğünde, perakende ve hızlı tüketim sektörünün önde gelen şirketlerinin katkılarıyla, 2018 yılında, **Gıda Güvenliği Derneği tarafından gıda kaybına yol açan tüketici algıları ve davranışlarını belirlemeye yönelik bir araştırma gerçekleştirildi.** Nielsen Araştırma Şirketi aracılığıyla, gerçekleştirilen araştırmada tüketicilerin yüzde 72'sinin, son tüketim tarihi (STT) ve tavsiye edilen tüketim tarihi (TETT) farkını çok iyi bilmediği için TETT'si geçen, tüketilebilir durumdaki gıdaları çöpe attığını belirlendi. Hanelerde en fazla atığa dönüşen gıda ürünlerini ise yüzde 42 ile sebze ve meyve, yüzde 41 ile süt ve süt ürünleri oluşturuyor. Tüketicilerin yüzde 57'si "şekli bozuk ama tüketilebilir taze meyve ve sebzeler"in daha uygun fiyatla satılmasının, gıda kaybını azaltabilecek çözümler arasında ilk sırada görüyor. Bu araştırma sonucunda el edilen çıktılardan yola çıkarak, tüketicilerin daha bilinçli alışveriş yapması ve gıda kaybını önleyici çözümler konusunda **farkındalık sahibi olmayanlar için 2019 yılında mağazalarımızda bir eğitim çalışması** planladık.

STT – TETT Farkı nedir?

Son tüketim tarihi (STT) taze gıda ürünlerinde yer alıp, STT'si geçmiş gıdaların etiketinde yer alan tarihten sonra tüketilmemesi gerekiyor. Tat, koku ve görünüşüne bakılarak herhangi bir sorun tespit edilmediği takdirde, tavsiye edilen tüketim tarihi (TETT) geçen gıdaları tüketmek sağlık açısından risk oluşturmuyor.

Kalan Tazeler Küçük Dostlarımıza Projemiz

Orman, sokak ve barınak hayvanlarının beslenmesi için, 2014 yılından bu yana "Kalan Tazeler Küçük Dostlarımıza" projesini gerçekleştiriyoruz. Mağazalarımızda son kullanım tarihi yaklaşan ancak hala tüketilebilir olma özelliğini koruyan gıda ürünleri, dernekler aracılığıyla, orman, sokak ve barınak hayvanlarının beslenmesi için bağışlanıyor. Proje kapsamında, 2018 yılında **641 ton gıda bağışında bulunduk.** Bununla birlikte, Mersin ve Antalya **meyve-sebze depolarından 298 ton gıda, çiftlik hayvanlarının beslenmesi için verildi.**

2018 yılında sokak ve orman hayvanlarının beslenmesi için 641 ton gıda bağışında bulunduk.

2018 yılı Kasım ayında satış niteliği geçmiş bakliyat, makarna, bebek maması, çerez, hazır çorba, unlu mamullerin, hayvan yemi olarak ikincil satış operasyonuna başladık. Ürünler dağıtım merkezlerinden ilgili firma tarafından teslim alınarak, belirli fiyatlar doğrultusunda hayvan yemi üreticilerine teslim ediliyor. Bu kapsamda 2018 yılında 29 ton ürünün satışını gerçekleştirdik.

Mağazalarımızın etrafındaki sokak hayvanlarının temiz ve sağlıklı bir ortamda beslenebilmesi için 2016 yılında **mağazalarımızın önüne özel tasarım mama kapları koymaya başladık.** 9 ildeki 61 Migros ve Macrocenter mağazamızın kapılarının önünde bulunan mama alanlarındaki kedi ve köpek mamaları günlük olarak tazeleniyor. Sokak hayvanlarını beslemek isteyen müşterilerimize de uygun fiyatlı ve pratik çözüm sağlıyoruz. 100 gr'lık paketler halinde satışa sunduğumuz **"Dostluk Maması" ile sokaktaki kedi ve köpeklerin bir öğünlük mama ihtiyacı karşılanıyor.**

Kırmızı Ette Ürün Ömrünü Uzatma Çalışmalarımız

MİGET'te yenilikçi üretim hattımız ve uzman kasap kadromuz sayesinde fire ve atık oranlarını önemli ölçüde azalttık. Bu ürünlerin her noktasını değere dönüştürmek, kaybı en aza indirmek ve raf ömürlerini uzatmak için çalışmalar yapıyoruz. **MAP ambalajlama tekniği, optimum stoklama, güçlü soğuk zincir ile et ürünlerinin raf ömrünü yüzde 30'a yakın uzattık.** Bu sene en yeni ambalaj teknolojisini kullanmaya başladık. Esnek üst filmiyle gıda ürünlerini adeta bir deri gibi kaplayan **Skinpack teknolojisi, vakumlama sırasında havayı tamamen boşaltıp çevre etkilerden koruyor.** Böylece, raf ömrünü iki katına kadar artırabiliyoruz. Önümüzdeki yıllarda bu teknolojinin hızlı gelişimiyle beraber güncelleme yatırımlarımıza devam edeceğiz. Bu alandaki yatırımlarımız ve her sene yenilediğimiz ambalaj teknolojilerimiz ile kırmızı etteki fireyi yarı yarıya azalttık.

Kırmızı et ürünlerimizin ömrünü
MAP ambalaj ile **%30**, skinpack ambalaj ile **%200 artırdık**

Organik Atıktan Enerji Üretimi Çalışmalarımız

Mağazalarımızdan çıkan ve tüketime uygun olmayan organik atıkları, enerji geri kazanımında ve biyokompost elde etmek için kullandırıyor ya da belediyelerin atık bertaraf merkezlerine gönderiyoruz. 2018 yılında 641 mağazamızdaki, Gebze Dağıtım Merkezi'ndeki ve Bursa sebze-meyve depomuzdaki **5.281 ton organik atığı kaynağında ayrıştırarak biogaz tesisine** gönderdik. Bu atıklardan biyogaz veya kompost elde edilerek, **100 watt'lık bir ampulü 11 milyon saat çalıştırabilecek bir enerji üretildi.**

	2016	2017	2018
Biogaz tesisine gönderilen organik atık (ton)	4.772	4.728	5281
Biyogaz karşılığı (m^3)	477.200	472.800	528.100
Kompost karşılığı (ton)	2.776	2.734	3.051

3.2 Plastik Atıkları Azaltma Çalışmalarımız

İklim değişikliğine ve çevre kirliliğine etkisi bakımından plastik atıkların yarattığı tehlike yadsınamaz bir boyuta ulaştı. Doğal hayatı sekteye uğratan bu probleme çözüm olarak, Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri'nin gerekliliklerinden olan sorumlu tüketim ve üretim bilincini tüm operasyonlarımıza yaymayı amaçlıyoruz. Öncelikli olarak, operasyonlarımız kaynaklı oluşan plastik atıklarımızın yarısından fazlasını oluşturan plastik poşetlere yoğunlaştık. 2008 yılında **Türk perakende sektöründe ilk kez Oxo-biyobozunur poşet kullanmaya başladık** ve sektörümüze bu alanda öncülük ettik. Daha sonra, market alışverişleri için **Türkiye'de ilk kez tüketicileri çoklu kullanım sağlayan bez ve non-woven** (örme veya dokuma olmayan kumaş) **gibi çevreci çantalarla tanıştırdık.** Bunun gibi inovatif uygulamalarımız ve bilinçlendirme çalışmalarımızla, müşterilerimizin kullandığı poşet sayısını azaltmayı hedefledik. Kasalarımızdan geçen işlem başına poşet adedini 2017 yılında 1,67'e, 2018 yılında ise 1,48'e indirdik. Aynı yıl **317.518 adet çevreci non-woven poşet ve bez çanta satışı gerçekleştirdik.**

Çevre ve Şehircilik Bakanlığının yayınlamış olduğu yönetmelik gereği, 1 Ocak 2019 itibari ile müşteri poşetleri ücretli hale geldi. Bakanlık ile yakın temasta olarak, sistemin kuruluşu, sektörel uyum ve tüketicilerin bilgilendirilmesi sürecinde aktif rol aldık. 2018 yılının son 2 ayında, kasalarımızda müşterilerimize, yeni uygulama ile ilgili bilinçlendirme çalışması yaptık. 2019 yılının ilk günlerinde başlayan ücretli poşet uygulaması öncesinde özel tasarımlı, katlanabilir non-woven çantalar ürettik ve uygulamanın başladığı ilk hafta özel kampanyalarla bu çantaları müşterilerimize dağıttık. Bu doğrultuda, **2019 yılında ilk 3 ayda plastik poşet kullanımını yüzde 75 azalttık.** Böylece, bir önceki yıla kıyasla plastik market poşet atığımızı yüzde 50 – 55'ten yüzde 28-30 seviyesine indirdik.

Plastik Atıkların Yarattığı Tehlike

En fazla plastik kullanan sektör, yüzde 40 ile paketleme endüstrisi. Clean Plastic Solutions'ın araştırmasına göre; her yıl üretilen 87 milyon ton plastik ambalajın sadece yüzde 5'i geri dönüşüme gönderilebiliyor. Okyanuslara karışan yıllık plastik miktarı ise 8 milyon ton. Böyle giderse 2050 yılına gelindiğinde; denizlerde bulunan plastiklerin ağırlığının balık nüfusunun ağırlığının iki katına ulaşması öngörülüyor. Bulunduğumuz coğrafyada da durum çok farklı değil. WWF'in araştırmasına göre, Akdeniz dünyada plastik kirliliği seviyesi en yüksek denizlerden biri. Akdeniz'deki atıkların yüzde 95'ini plastik atıklar oluşturuyor. Orta Doğu Teknik Üniversitesi'nin Mersin ve İskenderun körfezlerinde yaptığı araştırmada, 28 türe ait 1.337 balığın yüzde 58'inin sindirim sisteminde mikroplastik bulundu.

Özgün Markalı Ürünlerin Ambalajlarında Çevreci Çözümler

Üyesi olduğumuz CGF'un (Tüketici Ürünleri Forumu), 2018 yılında plastik atık konusunu en önemli gündem maddelerinden biri olarak kabul etmesiyle bu alandaki çalışmalarımızı hızlandırdık. **Özgün markalı ürünlerimizin ambalajlarının daha çevreci hale getirilmesine yönelik bir komite kurduk.** Bu komitemiz, ürün güvenliğini göz önünde bulundurarak ambalaj gramajlarının plastik kullanımını en az seviyeye indirmeyi hedefliyor. Bu konudaki hassas yaklaşımımız sebebiyle, özgün markalı ürünlerimizin hiçbirinde, ürün ile doğrudan temas eden bir noktada PVC kullanılmıyor. Ayrıca, **deterjan ve kağıt kategorisinden 40 kalem özgün markalı ürünümüzde** kullandığımız plastik miktarı, lider markaların aynı ürünlerine kıyasla **327 ton daha az plastik içeriyor.** Ayrıca, özgün markalı yoğurtlarımızın gramajını 2,5 kg'dan 3 kg'a artırarak, piyasaya sürdüğümüz plastik miktarını azaltmış olduk. Bu yöntemle, **yoğurt ürünümüzle 2019 yılının sonunda 16,5 ton plastikten tasarruf sağlamayı hedefliyoruz.** Ambalaj tasarımı ve materyal kullanımı konusuna daha geniş kapsamlı bakmak ve daha yaratıcı fikirler geliştirebilmek amacıyla, disiplinlerarası bir yaklaşımla, İnovatif ve Alternatif Ambalaj Önerileri Komitesi'ni hayata geçirdik.

Çevre yönetimi ve iklim değişikliğiyle mücadele kapsamında yaptığımız tüm bu çalışmalarımızın yanında, özgün markalı ürünlerimizin yaşam döngüleri boyunca çevreye verdikleri tüm etkileri bilimsel yöntemler ışığında incelemeye başladık. Özgün markalı ürün ticaretimizin yüzde 50'sini oluşturan ürünlerimiz ve Uzman Kasap ürünlerimizin yaşam döngüsü değerlendirmesini ve yarattıkları karbon salımını ölçmeye başladık. Yaptığımız bu analizde ürünlerin üretimi sırasında kullanılan enerji hammadde ve taşımadan kaynaklı olan tüm aşamaları inceleyip, paydaşlarımıza uluslararası standartları yakalayan bir ürün deneyimi sunmayı hedefliyoruz. Önümüzdeki yıllarda tüm özgün markalı ürün gamımızın ölçümlemesini tamamlamayı planlıyoruz.

ÇEVKO ile yaptığımız iş birliği kapsamında özgün markalı ürünlerimizin **yüzde 54'ü piyasadan toplanıyor ve geri dönüşüme** gönderiliyor.

Plastik Kullanımını Azaltıcı Diğer Çalışmalar

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

Çevreye bıraktığımız etkiyi detaylıca araştırıp yaratmış olduğumuz olumsuz etkiyi daha da azaltmak amacıyla, müşterilerimize plastik kart yerine mobil Money kart kullanımını teşvik ediyoruz. **2018 yılında, Mobil Money kart kullanım oranı, kartlı alışveriş işlemlerinin yüzde 52,2'sine ulaştı.**

2018 yılında ayrıca, Nestlé'nin, kahvaltılık gevrek ürünlerinin satışından elde ettiği gelir ile **WWF-Türkiye'ye (Doğal Hayatı Koruma Vakfı)** destek verdiği projeye katkı sağladık. Kampanya ürünlerinin mağazalarımızda satışını gerçekleştirmenin yanı sıra, projenin geri dönüşüm partnerliğini üstlendik. Müşterilerimizde farkındalık yaratarak, kampanya ürünlerinin ambalaj atıklarını mağazalarımıza kurduğumuz özel alanlara getirmesini sağladık. Proje sonucunda, **2,17 ton plastik ambalaj geri dönüşüme kazandırıldı.**

Son olarak, Sıfır Atık Projesi kapsamında 2021'den itibaren içecek ambalajlarına uygulanacak olan depozito sisteminin kurulmasında Çevre ve Şehircilik Bakanlığı ile sıkı temaslarda bulunuyor, çalışma gruplarında aktif olarak yer alıyoruz.

3.3. Atık Toplama Çalışmalarımız

Atıkların ekonomiye geri kazandırılması için çalışmalar yapıyoruz. Sürdürülebilir bir değer zinciri oluşturmak adına çevreye yönelik çalışmalarımıza çalışanlarımızı, müşterilerimizi, tedarikçilerimizi ve diğer tüm paydaşlarımızı dahil ediyoruz.

Atık Yağ ve Pil Toplama Çalışmalarımız

Kanalizasyona dökülen atık yağlar, toprak ve suya karışarak yüksek oranda kirliliğe sebep oluyor. 1 litre atık yağ 1 milyon litre temiz suyu kullanılamaz hale getiriyor. Mağazalarımızda ve Migros Sanal Market aracılığıyla müşterilerimizden topladığımız atık yağları Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından yetkilendirilmiş lisanslı firmaya ulaştırıyoruz. Bu yağlarla biyodizel üretimi gerçekleştiriliyor. 2017 yılında 1.048 mağazamızda yaptığımız bu uygulamayı, 2018 yılında 1.248 mağazamızda gerçekleştirdik. **2018'de 28 ton bitkisel atık yağı lisanslı firmalara teslim ederek**, toplanan bitkisel atık yağlar sayesinde aynı zamanda TURMEPA Deniz Temiz Derneği aracılığı ile denizlerin temizlenmesine katkı sağladık.

> 2018'de **28 ton bitkisel atık yağı** toplayıp lisanslı firmalara teslim ettik.

> TURMEPA Deniz Temiz Derneği'nin çalışmalarına destek vererek **1.689.928 litre deniz suyunun** temiz kalması sağlandı.

Öncülüğümüzde sürdürülen **Bitkisel Atık Yağ Toplama Projesi** kapsamında DENİZTEMİZ 3 Teknesi'ne yapılan bağışlar ile **Hisarönü Körfezi'nde Selimiye Koyu'nun temiz kalmasına katkı** sağlanıyor. DENİZTEMİZ 3, verdiği hizmetle 2018 Mayıs-Eylül aylarında 767 tekneden 520 kişinin günlük ürettiği atık suya eşdeğer, 211.241 litre atık su topladı. Yani, yaklaşık 11.118 adet damaca boyutunda siyah ve gri suyun denize karışması engellendi. Böylece 1.689.928 litre deniz suyunun temiz kalması sağlandı.

Aynı zamanda tehlikeli atıklar arasında yer alan pil ve elektronik aletlerin de çevreye saygılı bir şekilde bertaraf edilmesine aracılık ediyoruz. 2018 yılında, mağazalarımızdaki pil kutuları ile müşterilerimizden topladığımız **3,5 ton atık pili** Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından yetkilendirilmiş olan **TAP Derneği'ne (Taşınabilir Pil Üreticileri ve İthalatçıları Derneği) ilettik.** 2018 yılında, müşterilerimizden topladığımız 211 ton elektrikli ve elektronik aleti ise Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından yetkilendirilmiş lisanslı kuruluşlara ulaştırarak geri dönüşüme kazandırdık. 2018 yılında e-atıkların geri dönüşümünü teşvik etmek amacıyla İstanbul Ataşehir Belediyesi, Elday ve Exitcom iş birliği ile **"Dönüştür Doğa Kazansın Money'ler Katlansın"** projesini başlattık. Bu kapsamda, pilot ilçe seçilen Ataşehir'de bulunan 6 Migros mağazası müşterilerimizden elektrikli ve elektronik atıkları toplayarak, bu atıklar karşılığında müşterilerimizin Money kartlarına ekstra Money puan yükledik. Proje ile 2018 yılında toplam 1.941 kg elektronik atık toplayarak geri dönüştürülmesini sağladık.

2017 yılının Eylül ayında, **Migros Sanal Market ile bitkisel atık yağlar ve atık piller müşterilerimizin evlerinden alarak,** geri dönüşüm noktalarına ulaştırmaya başladık. Türkiye'de ilk kez uygulanan bu hizmet kapsamında, **2018 yılında 135 kg pil ve 197 kg bitkisel atık yağ geri dönüşüme kazandırıldı.**

Geri Dönüşümü Destekleyici Çalışmalarımız

Genel Müdürlük ve Şube Direktörlüklerimizde yürüttüğümüz **“Bizi Hayata Geri Döndür”** projemizle ambalaj atıklarının, kağıtların, cam atıkların ve organik atıkların kaynağında ayrıştırılarak geri dönüşüme kazandırılmasını sağlıyoruz. 2015 yılında başlayan projemiz kapsamında, yalnızca **çalışanlarımızın günlük kağıt ve cam atıklarını geri dönüşüme kazandırılması sayesinde 1.393 ağaç kurtarıldı ve 152,64 litre benzinden tasarruf sağlandı.**

2018 yılında, ÇEVKO Vakfı ile ortaklaşa yürüttüğümüz proje ile mağazalarımıza toplama biriktirme ekipmanlarının konması ve geri dönüşüm konusunda mağazamızı ziyaret eden müşterilerimizin bilinçlendirilmesi konusunda çalışmalar yaptık. Bu kapsamda, 522 Migros mağazamızda ambalaj atığı toplama noktaları oluşturarak müşterilerimizde ve mağaza çalışanlarımızda, atıkların kaynağında ayrıştırılarak toplanması konusunda farkındalık yarattık. 12 Migros mağazamızda **ÇEVKO Vakfı ile birlikte Yeşil Nokta Market Etkinliği** düzenledik ve toplamda **7.430 müşteriye ulaşılarak ambalajların geri dönüşü hakkında bilgilendirme** yaptık. Etkinlik şartlarını sağlayan 2.305 müşteriye de 5TL’lik Migros Hediye Çeki vererek diğer müşterilerimizi de çalışmamıza katılmaya teşvik ettik.

Operasyonel faaliyetlerimiz sonucunda ortaya çıkan metal, ahşap, kağıt - karton, plastik, cam nitelikli tehlikesiz atıklarını kaynağında, ayrı ayrı toplayıp lisanslı firmalar aracılığı ile en uygun metotlarla geri dönüştürülmesini sağlıyoruz. Özgün markalı ürünlerimizin ambalajları geri dönüşüme uygun olarak tasarlanıyor ve ÇEVKO Vakfı ile yapılan iş birliğimizle, özgün markalı ürünlerimizin ambalaj atıkları da toplanarak geri dönüşümünü sağlıyoruz. Ambalaj atıklarının Kontrolü Yönetmeliği’nde mevcut bulunan hedefler kapsamında, şirketimizin her yıl güncellenen iyileştirme hedefi bulunuyor.

2018 yılında toplam **17.089 ton ahşap, kağıt - karton, metal, plastik** ve camı geri dönüşüme kazandırarak **110.810 ağacın** kesilmesini önledik.

2018 yılında, belirlediğimiz hedefi gerçekleştirerek, **4.589 ton ambalaj atığı topladık ve özgün markalı ürünlerimizin ambalaj atıklarının yüzde 54’ünü geri dönüşüme kazandırdık.**

Tüm bu çalışmalar sayesinde, 2018 yılında toplam 17.089 ton ahşap, kağıt - karton, metal, plastik ve camı geri dönüşüme kazandırarak **110.810 ağacın kesilmesini önledik.**

4. Su Yönetimimiz

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

Operasyonlarımızda kullanılan suyun büyük çoğunluğu belediyelerin su şebekelerinden karşılanıyor, yalnızca yüzde 2,91’i ise kuyu suyundan kullanılıyor. **Su kullanımımız sonucu önemli ölçüde etkilenen bir su kaynağı bulunmuyor.**

Mağazalarımızda balık ve sıcak yemek reyonlarına yağ tutucu koyarak atık suyun kalitesini yükseltiyoruz. Mağazalarımızın atık suları kanalizasyona deşarj ediliyor. Arıtma tesisi bulunan MİGET, Gebze, Torbalı, Kemalpaşa ve Gölbaşı Dağıtım Merkezleri’nde oluşan atık sular ise, arıtma tesislerinde yasal limitlerin çok altında kirlilik yükü düzeyine düşürüldükten sonra Gebze ve Torbalı Dağıtım Merkezleri ve MİGET kaynaklı oluşan atık sular kanalizasyona, Kemalpaşa Dağıtım Merkezi’nin atık suları Nif Çayı’na, Sakarya Havzası sınırları içerisinde yer alan Gölbaşı Dağıtım Merkezi’nin atık suları ise mevsimsel akışlı dere yatağına deşarj ediliyor. Toplam su tüketimimizin %97,09’u kanalizasyona deşarj ediliyor.

Bu bağlamda, su kirliliğine sebebiyet veren bir faaliyetimiz bulunmazken, operasyonlarımız neticesinde su kaynaklarının biyoçeşitlilik nitelikleri üzerinde belirgin bir etkinin oluşmamasını da güvence altına alınıyoruz.

2018 Yılı Su Kaynağı Dağılımı

	m³	%
Kuyu Suyu	25.776	2,91
Şebeke Suyu	859.014	97,09
Toplam	884.790	100

Su Verimliliği Çalışmalarımız

Mağazalar, Genel Müdürlük, şube direktörlükleri, dağıtım merkezleri, meyve ve sebze depoları ve MIGET ve Gebze Et Üretim Merkezi olmak üzere tüm operasyonlarımızda tükettiğimiz su miktarını ölçüyoruz. Su tüketim miktarımız mağaza ve depoların su sayaçlarındaki harcanan su metreküpü üzerinden takip ediliyor. Tüm operasyonel birimlerde, su tüketimimizi aylık bazda takip ediyor ve verimlilik sağlayıcı ekipmanlar kullanarak su tüketimimizi azaltılmayı amaçlıyoruz. 2016 yılı itibari ile su tüketimimiz "kişi başına su tüketim miktarı"nın azaltılması olarak takip edilmekteydi. Buna karşın, **2017 yılında CDP'ye (Carbon Disclosure Project) iklim değişikliğiyle mücadelenin yanı sıra su yönetimi alanında da raporlama yapmaya başladık.** Dünya perakende sektöründeki hedeflerle paralel şekilde tüketimimizi takip edebilmek için, toplam su tüketimimizin yüzde 85'ini oluşturan, satış alanı metrekaremiz başına su tüketim miktarımızı takip etmeye başladık ve hedefimizi aynı doğrultuda güncelledik. 2017 baz yılımıza oranla, satış metrekaremiz başına su tüketimimizi 2018 yılında yüzde 1, orta vade olarak 2023 yılında yüzde 5, uzun vadede ise 2027 yılında yüzde 10 azaltmayı hedefledik. 2018 yılı performansımıza baktığımızda **2017'ye kıyasla yüzde 1,1'lik bir azaltım gerçekleştirdik.** 2019 yılı için, 2018'e kıyasla yüzde 1 azaltım hedefimizi koruyoruz. 2018 yılında, tüm faaliyetlerimizden kaynaklanan, toplam su tüketimimiz ise 884.790 m^3 olarak gerçekleşti.

2018 yılında, özgün markalı ürünlerimizden yaşam döngüsü değerlendirmesini yapmaya başladık. Bu bağlamda, özgün markalı gıda ürünlerimizden 2 kg'lık kaşar peynirin, gıda dışı ürünlerimizden 32'lik tuvalet kağıdın, Uzman Kasap ürünlerimizden skinpack ambalajlı 1 kg'lık dana bonfilenin 2018 yılı su ayak izi 143.606,22 m3 olarak ölçüldü.

2019 yılında, balık reyonu ve sıcak yemek üretim alanı bulunan mağazalarımızda oluşan atık yağların kanalizasyona karışmasını önlemek için özel ekipman desteği sağlanacak. Bu doğrultuda, 185 mağazamıza 200 adet yağ tutucu aparat takılacak. Buna ek olarak, balıkları ayıklarken çıkan parça ve pulları tutması için bu mağazalarımızdaki giderlere 185 adet süzgeç monte edilecek.

Bütün bunlara ek olarak **2018 yılı içerisinde Çevre ve Atık Yönetimleri Eğitimleri'nde su yönetimi konusunda 21.920 çalışanımıza eğitim verdik.**

Su tüketimi oranları

	Satış Alanı m^2 Başına Günlük Su Tüketim Miktarı	2017-2018 Değişim
2017	0,0017 m^3	- % 1,1
2018	0,0016 m^3	

Su deşarj oranları

	2016 (m^3)	2017 (m^3)	2018 (m^3)
Kanalizasyona deşarj	98,4	98,78	97,09
Alıcı ortama (diğer) deşarj	1,6	1,21	2,91

03 Ekler

I. Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri (SKH) Haritası

SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA HEDEFLERİ	ÖNCELİKLİ SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KONULARIMIZ	SAYFA
	Sürdürülebilir Büyüme ve Ekonomik Faydamız	24
	İnsan Kaynağımız	28
	Ürün Çeşitliliği ve Güvenilirliği	35
	Sağlıklı Yaşam Yolculuğu Programımız	39
	Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği	41
	Sosyal Sorumluluk Çalışmalarımız	47
	İklim Değişikliğiyle Mücadelemiz	55
	Biyoçeşitliliğe Katkımız	63
	Atık Yönetimimiz	68
	Su Yönetimimiz	77

II. GRI İçerik Endeksi

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

GRI Standart	Tanım	Bildirimler	Dış Denetim
GRI 101: Temel 2016			
GRI 102: Genel Bildirimler 2016			
	Kuruluş Profili		
	102-1 Kuruluşun adı	Rapor Hakkında s.6	
	102-2 Birincil markalar, ürünler ve hizmetler	Rapor Hakkında s.6, Kurumsal Yönetişim s.12	
	102-3 Kuruluşun genel merkezinin bulunduğu yer	Migros Genel Müdürlüğü, Atatürk Mahallesi Turgut Özal Bulvarı No: 7 Ataşehir / İstanbul adresinde ikamet etmektedir.	
	102-4 Kuruluşun faaliyet gösterdiği ülke sayısı ve kuruluşun belirgin faaliyetlerinin olduğu ya da raporda anlatılan sürdürülebilirlik konu başlıklarıyla ilgili olan ülkelerin adları	Migros'un Türkiye, Kazakistan ve Makedonya olmak üzere 3 farklı ülkede faaliyeti bulunmaktadır.	
	102-5 Mülkiyetin ve kanuni yapının niteliği	Sermaye Yapımız s.24	
	102-6 Hizmet verilen pazarlar	Ekonomik Etkimiz s.25	
	102-7 Kuruluşun ölçeği	Sürdürülebilir Büyüme ve Ekonomik Faydamız s.24, **Migros Faaliyet Raporu**	
	102-8 Çalışanlar ve diğer işçiler ile ilgili bilgi	2018 Yılı Doğrudan İnsan Kaynağı Dağılımları s.29	
	102-9 Tedarik Zinciri	Sorumlu Tedarik Yaklaşımımız s.43, Ürün Çeşitliliği ve Güvenilirliği s.35	
	102-10 Kuruluş ve tedarik zinciriyle ilgili gerçekleşen değişiklikler	Güncel Satın Alma ve Sermaye Değişiklikleri s.26	
	102-11 İhtiyati yaklaşım veya ihtiyatlılık ilkesi	Vizyon, Misyon ve Değerlerimiz s.9, Risk Yönetimi ve İç Kontrol s.12	
	102-12 Harici girişimler	Üyelikler & Girişimlerimiz s.14	
	102-13 Dernek üyeliği	Üyelikler & Girişimlerimiz s.14	
	Strateji		
	102-14 En üst düzey karar mercii beyanı	CEO Mesajı s.4	
	Etik Kurallar ve İlkeler		
	102-16 Değerler, ilkeler, standartlar ve davranış normları	Vizyon, Misyon ve Değerlerimiz s.9	
	Yönetişim		
	102-18 Yönetim yapısı	Yönetim Kurulu Yapısı s.12, Sürdürülebilirlik Komitesi s.21	
	Paydaş Katılımı		
	102-40 Paydaş gruplarının listesi	Paydaşlarımız s.16	

GRI Standart	Tanım	Bildirimler	Dış Denetim
	102-41 Toplu iş sözleşmesi anlaşmaları	Sendikalaşma Hakkı s.31, İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği Politikası	
	102-42 Paydaşların belirlenmesi ve seçilmesi	Paydaşlarımız s.16	
	102-43 Paydaş katılımı yaklaşımı	Paydaşlarımız s.16	
	102-44 Kilit konular ve kaygılar	Paydaşlarımız s.16	
	Raporlama		
	102-45 Konsolide bilançolara veya eşdeğer belgelere dâhil edilen bütün kurumlar	Rapor Hakkında s.6, Migros Faaliyet Raporu s.130-131	
	102-46 Rapor içeriği ve konu sınırlarının tanımlanması	Sürdürülebilirlik Konularının Önceliklendirilmesi s. 18	
	102-47 Öncelikli konuların listesi	Sürdürülebilirlik Konularının Önceliklendirilmesi s. 18	
	102-48 Önceki raporlara göre yeniden düzenlenen bilgi	Sürdürülebilirlik Konularının Önceliklendirilmesi s. 18	
	102-49 Raporlamadaki değişiklikler	Güncel Satın Alma ve Sermaye Değişiklikleri s.26	
		Rapor Hakkında s. 5	
	102-50 Raporlama periyodu	Rapor Hakkında s. 6	
	102-51 Önceki raporun tarihi	Rapor Hakkında s. 6	
	102-52 Raporlama sıklığı	Rapor Hakkında s. 6	
	102-53 Rapor ve içeriği ile ilgili sorular için iletişim bilgileri	Rapor Hakkında s. 6	
	102-54 GRI Standartlarına göre seçilen uyumluluk seçeneği	Rapor Hakkında s. 6	
	102-55 GRI içerik endeksi	GRI İçerik Endeksi s. 81	
	102-56 Dış güvence	Rapor Hakkında s. 6, Denetim Beyanları s.90-91	
Özel Standart Bildirimler			
GRI 200 Ekonomik Standartlar Serisi			
GRI 201: Ekonomik Performans 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	Ekonomik Etkimiz s. 25	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Ekonomik Etkimiz s. 25	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Ekonomik Etkimiz s. 25	
	201-1 Üretilen ve dağıtılan ekonomik değer	Ekonomik Etkimiz s. 25	
GRI 202: Pazar Varlığı 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	Ekonomik Etkimiz s. 25	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Ekonomik Etkimiz s. 25	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Ekonomik Etkimiz s. 25	
	202-1 Standart başlangıç seviyesi ücretlerinin cinsiyet ve yerel asgari ücrete göre oranı	İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği Politikası	
GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etkiler 2016			

GRI Standart	Tanım	Bildirimler	Dış Denetim
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	Sürdürülebilir Büyüme ve Ekonomik Faydamız s. 24	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Sürdürülebilir Büyüme ve Ekonomik Faydamız s. 24	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sürdürülebilir Büyüme ve Ekonomik Faydamız s. 24	
	203-2 Belirgin dolaylı etkiler	Sürdürülebilir Büyüme ve Ekonomik Faydamız s. 24	
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	İş Etiği, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele s.13	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İş Etiği, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele s.13	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	İş Etiği, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele s.13	
	205-1 Yolsuzlukla ilgili riskler bakımından değerlendirilen faaliyetler	İş Etiği, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele s.13	
GRI 206: Rekabet Karşıtı Davranış 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	Güncel satın alma ve sermaye değişiklikleri s.26	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Güncel satın alma ve sermaye değişiklikleri s.26	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Güncel satın alma ve sermaye değişiklikleri s.26	
	206-1 Rekabete aykırı davranışlara, tröstleşme ve tekelcilik faaliyetleri	Güncel satın alma ve sermaye değişiklikleri s.26	
GRI 300 Çevresel Standartlar Serisi			
GRI 302: Enerji 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	Enerji Tasarrufu Çalışmalarımız s. 61	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Enerji Tasarrufu Çalışmalarımız s. 61	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Enerji Tasarrufu Çalışmalarımız s. 61	
	302-1 Kurum içindeki enerji tüketimi	Enerji Yönetimimiz s.60	
	302-4 Enerji tüketiminin azaltılması	Enerji Yönetimimiz s.60	
GRI 303: Su 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	Su Yönetimimiz s. 77	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Su Yönetimimiz s. 77	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Su Yönetimimiz s. 77	
	303-1 Kaynak bazında toplam su çekimi	2018 Yılı Su Kaynağı Dağılımı s. 77	
GRI 304: Biyoçeşitlilik 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	Biyoçeşitliliğe Katkımız s. 63	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Biyoçeşitliliğe Katkımız s. 63	

GRI Standart	Tanım	Bildirimler	Dış Denetim
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Biyoçeşitliliğe Katkımız s. 63	
	304-1 Biyolojik çeşitlilik değeri yüksek faaliyet sahaları	Biyoçeşitliliğe Katkımız s. 63	
	304-2 Faaliyetlerin, ürünlerin ve hizmetlerin biyoçeşitlilik üzerine belirgin etkileri	Biyoçeşitliliğe Katkımız s. 63	
GRI 305: Emisyonlar 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	Karbon Ayak İzimiz s. 57	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Karbon Ayak İzimiz s. 57	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Karbon Ayak İzimiz s. 57	
	305-1 Doğrudan sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 1)	Yıllara Göre Türkiye Operasyonları Kurumsal Sera Gazı Salımlarımız, s. 57	Karbon Ayak İzi Doğrulaması s. 92-97
	305-2 Dolaylı enerji sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 2)	Yıllara Göre Türkiye Operasyonları Kurumsal Sera Gazı Salımlarımız, s. 57	Karbon Ayak İzi Doğrulaması s. 92-97
	305-3 Diğer dolaylı sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 3)	Yıllara Göre Türkiye Operasyonları Kurumsal Sera Gazı Salımlarımız, s. 57	Karbon Ayak İzi Doğrulaması s. 92-97
	305-4 Sera gazı emisyon yoğunluğu	Satış Alanı m2 Başına CO2 Salımımız, s. 57	
	305-5 GHG emisyonlarının azaltılması	Satış Alanı m2 Başına CO2 Salımı Azaltım Hedefi, s.57, Sürdürülebilir dağıtım sistemlerimiz s.59	
GRI 306: Atık Sular ve Atıklar			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	Su Yönetimimiz s. 77	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Su Yönetimimiz s. 77	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Su Yönetimimiz s. 77	
	306-1 Kalite ve varış yeri bakımından toplam su tahliyesi	Su deşarj oranları s. 78	
	306-2 Türüne ve bertaraf yöntemine göre atık	Atık Yönetimimiz s. 68	
GRI 307: Çevresel Uyum 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	Çevre Yönetimimiz s. 54	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Çevre Yönetimimiz s. 54	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Çevre Yönetimimiz s. 54	
	307-1 Çevre kanunu ve düzenlemelerine uyulmaması	Çevre Yönetimimiz s. 54	
GRI 400 Sosyal Standartlar Serisi			
GRI 401: İstihdam 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	İnsan Kaynağımız s. 28	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İnsan Kaynağımız s. 28	

GRI Standart	Tanım	Bildirimler	Dış Denetim
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	İnsan Kaynağımız s. 28	
	401-1 İşe yeni alınan çalışanlar ve çalışan devri	İnsan Kaynağımız s. 28	
	401-2 Geçici veya yarı zamanlı çalışanlara sağlanmayan ve tam zamanlı çalışanlara sağlanan yan haklar	Sendikalaşma Hakkı s.31	
GRI 402: Çalışan Yönetim İlişkileri 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	İnsan Kaynağımız s.28	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İnsan Kaynağımız s.28	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	İnsan Kaynağımız s.28	
	402-1 Operasyonel değişikliklerle ilgili minimum ihbar süreleri	İnsan Kaynağımız s.28	
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	İş Ortamında Emniyet ve Güvenlik s. 41	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İş Ortamında Emniyet ve Güvenlik s. 41	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	İş Ortamında Emniyet ve Güvenlik s. 41	
	403-1 Resmi müşterek yönetim– işçi sağlık ve güvenlik komitelerinde temsil edilen toplam iş gücü yüzdesi	İş Ortamında Emniyet ve Güvenlik s. 41, ISG Kontrolleri s. 42	
	403-2 Yaralanma türleri ve yaralanma oranları, meslek hastalıkları, kayıp günler, devamsızlık ve işle bağlantılı ölüm sayısı	İş Ortamında Emniyet ve Güvenlik s. 41	
	403-3 Kaza oranı sık veya belirli hastalıklara yakalanma konusunda riski yüksek mesleki faaliyetlerle uğraşan işçiler	İş Ortamında Emniyet ve Güvenlik s. 41	
	403-4 Sendikalarla yapılan resmi sözleşmeler kapsamındaki sağlık ve güvenliğe ilişkin konular	Sendikalaşma Hakkı s. 31	
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	Çalışan Gelişimine Katkı s. 31	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Çalışan Gelişimine Katkı s. 31	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Çalışan Gelişimine Katkı s. 31	
	404-1 Çalışan başına yıllık ortalama eğitim saati	Çalışan Gelişimine Katkı s. 31	
	404-2 Çalışan gelişimini destekleyen yetenek yönetimi ve yaşam boyu öğrenim programları	Yetenek ve Kariyer Yönetimi s. 30	
	404-3 Düzenli performans gelişim değerlendirmelerinden geçen çalışan yüzdesi	Yetenek ve Kariyer Yönetimi s. 30	
GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	İnsan Kaynakları Yaklaşımımız s.28	

GRI Standart	Tanım	Bildirimler	Dış Denetim
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İnsan Kaynakları Yaklaşımımız s.28	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	İnsan Kaynakları Yaklaşımımız s.28	
	405-1 Yönetişim organlarının ve çalışanların çeşitliliği	Çalışan Profilimiz ve Yeni İstihdam s. 29, 2018 Yılı Doğrudan İnsan Kaynağı Dağılımları s. 29	
GRI 406: Ayrımcılığın Önlenmesi 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	İnsan Kaynakları Yaklaşımımız s.28	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İnsan Kaynakları Yaklaşımımız s.28	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	İnsan Kaynakları Yaklaşımımız s.28	
	406-1 Ayrımcılık vakalarının ve alınan düzeltici önlemlerin alınması	İnsan Kaynakları Yaklaşımımız s.28	Bağımsız Güvence Raporu s. 88-91
GRI 408: Çocuk İşçiliği 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	Sorumlu Tedarik Yaklaşımımız s.43	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Sorumlu Tedarik Yaklaşımımız s.43	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sorumlu Tedarik Yaklaşımımız s.43	
	408-1 Çocuk işçiliği konusunda belirgin risk taşıdığı belirlenen faaliyetler ve tedarikçiler	Sorumlu Tedarik Yaklaşımımız s.43	
GRI 409: Zorla veya Cebren Çalıştırma 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	Denetim ve Uyum Kontrolleri s.33	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Denetim ve Uyum Kontrolleri s.33	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Denetim ve Uyum Kontrolleri s.33	
	409-1 Zorla veya cebren çalıştırma vakaları bakımından belirgin risk ettiği belirlenen faaliyetler ve tedarikçiler	Sorumlu Tedarik Yaklaşımımız s.43, Denetim ve Uyum Kontrolleri s.33	
GRI 412: İnsan Hakları Değerlendirmeleri 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	İnsan Kaynakları Yaklaşımımız s.28	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İnsan Kaynakları Yaklaşımımız s.28	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	İnsan Kaynakları Yaklaşımımız s.28	
	412-1 İnsan hakları incelemelerine veya etki değerlendirmelerine tabi olmuş faaliyetler	İnsan Kaynakları Yaklaşımımız s.28	
GRI 414: Tedarikçinin Toplum Üzerindeki Etkiler Bakımından Değerlendirilmesi 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Sorumlu Tedarik Yaklaşımımız s.43	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Sorumlu Tedarik Yaklaşımımız s.43	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sorumlu Tedarik Yaklaşımımız s.43	
	414-1 Sosyal kriterler açısından taranan yeni tedarikçilerin yüzdesi	Sorumlu Tedarik Yaklaşımımız s.43	Bağımsız Güvence Raporu s. 88-91

GRI Standart	Tanım	Bildirimler	Dış Denetim
	414-2 Tedarik zincirindeki olumsuz sosyal etkiler ve alınan önlemler	Sorumlu Tedarik Yaklaşımımız s.43	Bağımsız Güvence Raporu s. 88-91
GRI 416: Müşteri Sağlığı ve Güvenliği			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	Ürün Çeşitliliği ve Güvenilirliği s.35	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Ürün Çeşitliliği ve Güvenilirliği s.35	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Ürün Çeşitliliği ve Güvenilirliği s.35	
	416-2 Ürünlerin ve hizmetlerin sağlık ve güvenlik etkileri ile ilgili uyumsuzluk vakaları	Ürün Çeşitliliği ve Güvenilirliği s.35	
GRI 417: Pazarlama ve Etiketleme			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	Sorumlu Reklam ve Pazarlama s. 38	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Sorumlu Reklam ve Pazarlama s. 38	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sorumlu Reklam ve Pazarlama s. 38	
	417-2 Ürün ve hizmet bilgileri ve etiketlemeyle ilgili uyumsuzluk vakaları	Sorumlu Reklam ve Pazarlama s. 38	
GRI 418: Müşteri Gizliliği 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	İyi Müşteri Deneyimi ve İletişimi s.17	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İyi Müşteri Deneyimi ve İletişimi s.17	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	İyi Müşteri Deneyimi ve İletişimi s.17	
	418-1 Müşteri gizliliğinin ihlali ve müşteri verilerinin kaybı ile ilgili doğrulanmış şikayetler	İyi Müşteri Deneyimi ve İletişimi s.17	
GRI 419: Sosyo-Ekonomik Uyum 2016			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve Sınırları	Ekonomik Etkimiz s. 25	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Ekonomik Etkimiz s. 25	
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Ekonomik Etkimiz s. 25	
	419-1 Sosyal ve ekonomik alanda kanun ve yönetmeliklere uyumsuzluk	Ekonomik Etkimiz s. 25	

III. Bağımsız Güvence Raporu

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

Bağımsız Güvence Raporu

Migros Ticaret A.Ş.'nin ("Şirket" veya "Migros") talebi doğrultusunda sorumluluğumuz, Migros'un 2018 Sürdürülebilirlik Raporu'nda ("Rapor") Ekler kısmında açıklamaları yer alan Küresel Raporlama İnisiyatifi (Global Reporting Initiative-GRI) Sürdürülebilirlik Raporlaması Standartları'nda belirtilen "Seçilmiş Bilgiler"in Şirket'in oluşturduğu ve Rapor'un Ekler kısmında yer alan raporlama kriterlerine uygun olarak sunulup sunulmadığı ilişkin sınırlı güvence sunmaktır.

Güvence kapsamımız, aşağıda listelenen Seçilmiş Bilgiler'le sınırlıdır:

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

Yönetimin Sorumlulukları

Seçilmiş Bilgiler'in GRI Sürdürülebilirlik Raporlaması Standartları'na ve Şirketi'in oluşturduğu Rapor'un Ekler kısmında yer alan raporlama kriterlerine göre hazırlanması ve raporlanması ve içerdiği bilgi ve iddialar; paydaşların belirlenmesi ve önemli konular da dahil olmak üzere sürdürülebilir kalkınma performansı ve raporlaması açısından Migros'un hedeflerinin belirlenmesi;

KPMG Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş., a Turkish corporation and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative, a Swiss entity.

ve raporlanan performans bilgilerinin elde edildiği uygun performans yönetimi ve iç kontrol sistemlerinin kurulması ve sürdürülmesinden Şirket Yönetimi sorumludur.

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

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

Sorumluluğumuz

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

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

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

Uygulanan Prosedürler

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

- Seçilmiş Bilgiler'de yer alan bilginin sağlanmasından sorumlu kurumsal ve iş birimi düzeyindeki ilgili personelle yapılan görüşmeler.

- Seçilmiş Bilgiler'de sunulan bilgileri ilgili bilgi kaynakları ile karşılaştırmak ve ilgili bilgi kaynaklarında yer alan tüm bilgilerin Seçilmiş Bilgiler'e dahil edilip edilmediğini belirlemek

• Seçilmiş Bilgiler'de sunulan bilgileri Şirket'in sürdürülebilirlik performansıyla ilgili genel bilgi ve tecrübemizle uyumlu olup olmadığını belirlemek amacıyla okumak.

Sınırlı güvence çalışması kapsamında yapılan işlemler, doğası ve zamanlaması gereği – ve daha az kapsamlı olarak – makul bir güvence çalışmasından farklılık göstermektedir. Dolayısıyla sınırlı bir güvence çalışmasında elde edilen güvence düzeyi, makul bir güvence çalışması kapsamına kıyasla önemli ölçüde dardır.

Sınırlamalar

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

Sonuç

Sonucumuz bu raporda açıklanan konularda oluşturulmuştur ve bunlara tabidir.

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

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

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

Kullanım kısıtlaması

Raporumuz, Migros'tan başka herhangi bir amaçla veya herhangi bir bağlamda hak kazanmak isteyen başka kişi veya kurumlar tarafından kullanılmasına veya dayanak oluşturulmasına uygun değildir. Raporumuza veya bir kopyasına erişimi olan ve 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 ulaşmış olduğumuz sonucumuzla ilgili olarak Migros haricinde hiçbir kişi veya kuruma karşı sorumluluk kabul etmemekteyiz.

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

Şirin Soysal,
Sorumlu Ortak
İstanbul, 28 Haziran 2019

IV. Karbon Ayak İzi Doğrulaması

bsi.

Carbon Footprint Verification

Verification Opinion Statement

This is to verify that:

Migros Ticaret A.S.
Turgut Özal Cd. No:12
34758, Atasehir, Istanbul, Turkey

Holds Statement No: **GHGEV 709258**

EMISSIONS DETAILS	
Reporting Year(s):	01/01/2018-31/12/2018
Date of Emissions Report:	14.05.2019
Scope 1 Emissions in tCO_2e	225.387
Scope 2 Emissions in tCO_2e	221.439
Scope 3 Emissions in tCO_2e	n/a
Total Reported Emissions in tCO_2e	446.826

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

OPINION - verified:	BSI Group Eurasia Certification Services Inc has conducted a verification of the greenhouse gas data reported by *Migros Ticaret A.S.* in its Emissions Report dated *14th May 2019* and presented above. On the basis of the verification work undertaken (see Annex 1) these data are fairly stated.
OPINION - verified with comments:	As a result of verification procedures, it is the opinion of BSI with limited assurance that: The Greenhouse Gas Emissions for the period from 01/01/2018 to 31/12/2018 is 444.435 tonnes of CO2 equivalent.(materiality level is 5 %). No material misstatements in the selected base year Greenhouse Gas Emissions calculation for *Migros Ticaret A.S.* were revealed. Data quality was considered acceptable in meeting the principles as set out in ISO 14064-1:2006.

Lead Verifier :	*Furkan Sadıkoğlu*
Technical Reviewer :	*Mehmet Kumru*
Signed on behalf of BSI Group Eurasia Certification Services Inc :	
Date of Opinion :	*17.06.2019*

bsi. Greenhouse Gas Verification

bsi.

ANNEX 1 - BASIS OF THE OPINION	
Objectives and scope of the Verification:	To examine the Reporting Company's emissions report for the Greenhouse Gas (GHG) Program identified above; and to confirm compliance with the rules, principles and monitoring requirements of the Program; and to verify that the reported emissions figures and associated information are compliant and accurate to within the agreed Materiality threshold.
Responsibilities:	The Reporting Company (named above) is solely responsible for the preparation and reporting of GHG Emission for the purposes of the GHG Program (named above); for any information and assessments that support the reported data; for determining the Company's objectives in relation to GHG information and for establishing and maintaining appropriate performance management and internal control systems from which the reported information is derived. In accordance with the verification contract dated 2019 it is the responsibility of BSI Group Eurasia Certification Services Inc to form an independent opinion, based on the examination of information and data presented in the Emissions Report, and to report that opinion to the Company. We will also report if, in our opinion (see Annex 2) : • any information or assessments relating to the disclosed data are inconsistent with the verification findings; or • the verification team has not received all the information and explanations that it requires to conduct its examination; or • we become aware of additional information, the omission of which may result in the reported data being materially misstated or misleading. Without qualifying our Opinion, we may also report to the Company any opportunities identified for improvement in the robustness of emissions accounting and reporting processes (these are identified in Annex 2).
Work performed & basis of the opinion:	We conducted our examination having regard to the reference documents 1-# outlined below. This involved examining, on a test basis, evidence to give us limited assurance that the amounts and disclosures relating to the data have been properly prepared in accordance with the rules and principles of ISO14064-1:2006, as outlined in reference documents A-# below. In testing the emissions accounting and reporting processes, we examined elements at both entity consolidation level and a selection of local facilities. This examination also involved assessing where necessary estimates and judgments made by the Company in preparing the data and considering the overall adequacy of the presentation of the data in the Emissions Report.
Reference documents cited:	<u>Conduct of the Verification</u> 1) ISO 14065:2007 - Requirements for GHG validation and verification bodies for use in accreditation and other forms of recognition 2) ISO 14064-3:2006 - Part 3 - Specification with guidance for the validation and verification of greenhouse gas assertions <u>Rules etc of the GHG Program</u> A) ISO14064-1:2006 - Part 1 - Specification with guidance at organizational level for quantification and reporting of greenhouse gas emissions and removals

bsi. Greenhouse Gas Verification

bsi.

ANNEX 2 - ISSUES ARISING FROM THE VERIFICATION THAT ARE REQUIRED TO BE REPORTED	
A.	**Material Non-Conformances with Reporting Protocols etc and/or Material Mis-statement**
A1	
A2	
A3	
A4	
A5	
A6	
A7	
A8	
A9	
A10	

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

bsi. Greenhouse Gas Verification

bsi.

Carbon Footprint Verification

Verification Opinion Statement

This is to verify that:

Migros Ticaret A.S.
Turgut Özal Cd. No:12
34758, Atasehir, Istanbul, Turkey

Holds Statement No: **GHGEV 709258**

EMISSIONS DETAILS	
Reporting Year(s):	01/01/2018-31/12/2018
Date of Emissions Report:	14.05.2019
Scope 1 Emissions in tCO_2e	n/a
Scope 2 Emissions in tCO_2e	n/a
Scope 3 Emissions in tCO_2e	67.999
Total Reported Emissions in tCO_2e	67.999

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

OPINION - verified:	BSI Group Eurasia Certification Services Inc has conducted a verification of the greenhouse gas data reported by *Migros Ticaret A.S.* in its Emissions Report dated *14th May 2019* and presented above. On the basis of the verification work undertaken (see Annex 1) these data are fairly stated.
OPINION - verified with comments:	As a result of verification procedures, it is the opinion of BSI with limited assurance that: The Greenhouse Gas Emissions for the period from 01/01/2018 to 31/12/2018 is 67.999 tonnes of CO2 equivalent (materiality level is 5%). No material misstatements in the selected base year Greenhouse Gas Emissions calculation for *Migros Ticaret A.S.* were revealed. Data quality was considered acceptable in meeting the principles as set out in ISO 14064-1:2006.

Lead Verifier :	*Furkan Sadıkoğlu*
Technical Reviewer :	*Mehmet Kumru*
Signed on behalf of BSI Group Eurasia Certification Services Inc :	
Date of Opinion :	*17.06.2019*

bsi. Greenhouse Gas Verification

bsi.

ANNEX 1 - BASIS OF THE OPINION	
Objectives and scope of the Verification:	To examine the Reporting Company's emissions report for the Greenhouse Gas (GHG) Program identified above; and to confirm compliance with the rules, principles and monitoring requirements of the Program; and to verify that the reported emissions figures and associated information are compliant and accurate to within the agreed Materiality threshold.
Responsibilities:	The Reporting Company (named above) is solely responsible for the preparation and reporting of GHG Emission for the purposes of the GHG Program (named above); for any information and assessments that support the reported data; for determining the Company's objectives in relation to GHG information and for establishing and maintaining appropriate performance management and internal control systems from which the reported information is derived. In accordance with the verification contract dated 2019 it is the responsibility of BSI Group Eurasia Certification Services Inc to form an independent opinion, based on the examination of information and data presented in the Emissions Report, and to report that opinion to the Company. We will also report if, in our opinion (see Annex 2) : • any information or assessments relating to the disclosed data are inconsistent with the verification findings; or • the verification team has not received all the information and explanations that it requires to conduct its examination; or • we become aware of additional information, the omission of which may result in the reported data being materially misstated or misleading. Without qualifying our Opinion, we may also report to the Company any opportunities identified for improvement in the robustness of emissions accounting and reporting processes (these are identified in Annex 2).
Work performed & basis of the opinion:	We conducted our examination having regard to the reference documents 1-# outlined below. This involved examining, on a test basis, evidence to give us limited assurance that the amounts and disclosures relating to the data have been properly prepared in accordance with the rules and principles of ISO14064-1:2006, as outlined in reference documents A-# below. In testing the emissions accounting and reporting processes, we examined elements at both entity consolidation level and a selection of local facilities. This examination also involved assessing where necessary estimates and judgments made by the Company in preparing the data and considering the overall adequacy of the presentation of the data in the Emissions Report.
Reference documents cited:	**Conduct of the Verification** 1) ISO 14065:2007 - Requirements for GHG validation and verification bodies for use in accreditation and other forms of recognition 2) ISO 14064-3:2006 - Part 3 - Specification with guidance for the validation and verification of greenhouse gas assertions **Rules etc of the GHG Program** A) ISO14064-1:2006 - Part 1 - Specification with guidance at organizational level for quantification and reporting of greenhouse gas emissions and removals

bsi. Greenhouse Gas Verification

bsi.

ANNEX 2 - ISSUES ARISING FROM THE VERIFICATION THAT ARE REQUIRED TO BE REPORTED	
A.	**Material Non-Conformances with Reporting Protocols etc and/or Material Mis-statement**
A1	
A2	
A3	
A4	
A5	
A6	
A7	
A8	
A9	
A10	

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

bsi. Greenhouse Gas Verification

İletişim Bilgilerimiz
Migros Ticaret A.Ş.
Atatürk Mah. Turgut Özal Bulvarı No: 7
34758 Ataşehir – İSTANBUL

Sürdürülebilirlik Raporu ile ilgili soru ve önerileriniz için:
surdurulebilirlik@migros.com.tr

Raporlama Danışmanı
EY
İklim Değişikliği ve Sürdürülebilirlik Hizmetleri

Yasal Uyarı
Migros Sürdürülebilirlik Raporu 2018'de yer alan bilgi ve analizler raporun hazırlandığı dönemde, doğru ve güvenilir olduğuna inanılan kaynak ve veriler kullanılarak, sadece bilgilendirme amaçlı hazırlanmıştır. Şirket yöneticileri, çalışanları ve raporun üretiminde katkıda bulunan diğer tüm şahıs ve kurumlar, bu raporda yer alan bilgilerin kullanımı nedeniyle doğabilecek zararlardan sorumlu tutulamaz.

Migros Sürdürülebilirlik Raporu 2018'in her hakkı Migros Ticaret A.Ş.'ye aittir.

Bu raporun basımında geri dönüşümlü kağıt ve çevre dostu teknolojiler kullanılmıştır.

www.migroskurumsal.com