



2008 - 09

Arçelik A.Ş.

Sürdürülebilirlik
Raporu

DÜNYAYA
saygılı
DÜNYADA
saygın

Sorumluluklarımızın bilincindeyiz. Gelecek nesiller için daha iyi bir dünya bırakmaya çalışıyoruz. Kurumsal vizyonumuz, misyonumuz, kültürümüz, değerlerimiz ve etik ilkelerimiz bu sorumluluklarımızı yerine getirirken bize yön veriyor.

İçindekiler

- 2 Genel Müdür'ün Mesajı**
- 4 Şirket Profili**
 - Arçelik A.Ş. Hakkında
 - Uluslararası Pazarlar
 - Küresel Faaliyet Ağı
- 7 Rapor Hakkında**
 - Raporlama Yaklaşımımız
 - Kapsam ve Çerçeve
 - Önemli Noktalar
- 9 Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız**
 - İş Hedeflerimiz
 - Sürdürülebilirlik Yönetimi
 - Paydaşlarla Diyalog
 - Dış İlişkiler ve Taahhütlerimiz
- 12 Sürdürülebilir Büyüme**
 - Finansal Performans
 - Finansal Rakamlar
 - Ortaklık Yapısı
 - Ödüller ve Başarılar
- 18 Kurumsal Yönetim**
 - Anlayışımız
 - Arçelik A.Ş.'de Kurumsal Yönetim
 - Sermaye Piyasası Kurulu Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum
- 20 Çevresel Sorumluluklar**
 - Yaklaşımımız
 - Çevre Politikası
 - Çevre Yönetimi
 - Çevre Eğitimi
 - Yasal Düzenlemelere Uyum
 - Üretim Tesislerimizin Önemli Çevre Göstergeleri
 - Sürdürülebilirlik ve Toplam Kalite Felsefesi
 - Yenilikçilik
 - Fikri Haklar
 - Kaynak Tasarrufu Sağlayan Ürünler
 - Çevre Dostu Ürünler
 - Kaynak Verimliliği Konusunda Kamuoyu Bilinçlendirilmesi
- 38 Çalışanlarımız**
 - İnsan Kaynakları Politikası
 - Çalışanlarımızın Dağılımı
 - İnsan Kaynakları Yönetimi
 - Arçelik İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası
 - Sendika İlişkileri
- 48 Sosyal Sorumluluklar**
 - Sorumluluklarımız
 - Müşterilerimiz
 - Yetkili Satıcılarımız ve Servislerimiz
 - Tedarikçilerimiz
 - Üniversiteler ve Araştırma Enstitüleriyle İşbirliği
- 58 Toplumdaki Rolümüz**
 - Topluma Yatırım
 - Sponsorluklar ve Bağışlar
- 64 GRI İçerik Endeksi**

Genel Müdür'ün Mesajı

Değerli paydaşlarımız,

İkinci Sürdürülebilirlik Raporumuzu sizlerle paylaşmaktan mutluluk duyuyoruz. Bu rapor bize şeffaf ve hesap verebilir olma konusundaki azmimizi sergileme fırsatı sunmaktadır.

Artan küresel rekabet, ekonomik kriz, kurumsal yönetim sorunları ve iklim değişikliği gerçeği son birkaç yıldır dünyadaki tüm kurumları eşi görülmemiş zorluklarla karşı karşıya bırakmaktadır. Dünya genelinde şirketlerin yarattığı çevresel, sosyal ve ekonomik etkiler mercek altına alınmakta ve sürdürülebilir büyüme ve gelişmeyle ilgili sorumlulukları sorgulanmaktadır.

Küresel olma yolunda ilerleyen bir şirket olarak dünyadaki bu zorluklar karşısında bizim de sorumluluklarımız olduğuna inanıyoruz. Hatta sorumluluklarımızı bir adım ileri götürerek bu zorlukların birer fırsat haline dönüşmesini sağlıyoruz.

Çözümün parçası olmak

Birçok sektörde olduğu gibi biz de 2009 yılında küresel ekonomik krizin finansal sonuçlarını yaşamaya devam ettik. Bazı bölgesel farklılıklar olsa da dayanıklı tüketim pazarında dünya genelinde bir daralma yaşandı. Ana pazarlarımızdaki bu zorluklara rağmen finansal ve stratejik hedeflerimizi tutturmayı başardık. Tüm süreçlerimizde verimlilik artışı ve mikro masraf yönetimine odaklandık. Güçlü marka portföyümüz, en ileri teknolojiye sahip, çevre dostu ve yenilikçi üretim kapasitemiz, yetkin insan kaynağımız sayesinde sürdürülebilir büyümemizi ve hissedar değerimizi artırmaya devam ettik.

Su ve enerji verimli, kullanıcı dostu ürünlerimizle kendimizi çevreye katkıda bulunmaya adadık. Sürekli yenilik yaratma çabalarımızla sektörümüzde “en”leri ve “ilk”leri üretmeye devam ediyoruz. Girişimlerimiz dünyanın tanınmış kuruluşlarından aldığımız sayısız ödülle takdir ediliyor.

Faaliyet gösterdiğimiz ülkelerde çözüm bekleyen sosyal ve ekonomik sıkıntılar karşısında özellikle eğitim ve kapasite geliştirme alanlarında, kamu-özel sektör ortaklıkları ve sivil toplum kuruluşlarıyla işbirliği yoluyla, bir kurumsal vatandaş olarak üzerimize düşeni yapıyoruz. Mart 2004'te başlatılan “Eğitimde Gönül Birliği” Programı gönüllü ekiplerimiz sayesinde başarıyla devam ediyor. Ayrıca Rusya ve Romanya'da genç nesillerin yaşamlarını iyileştirmek amacıyla yürütülen birçok toplumsal projeye de destek veriyoruz.

Çözümün bir parçası olarak sektörümüzde ve faaliyette bulunduğumuz ülkelerde liderlik rolü üstleniyoruz. Çalışanlarımız, yetkili satıcılarımız ve servislerimiz, tedarikçilerimiz ve iş ortaklarımız kurumsal vatandaşlık girişimlerimizin ardındaki gücü oluşturuyor.

Paydaş katılımı

Şüphesiz başarılı iş performansımızdaki en önemli etken olan paydaşımız, çalışanlarımızdır. Uluslararası bir şirket olarak Arçelik, üstün nitelikli ve farklı alanlardan gelen insan kaynağından en iyi şekilde yararlanmaktadır. Huzurlu, adil ve güvenli bir çalışma ortamı, yüksek performans için esastır ve biz bu konuda en iyi uygulamayı gerçekleştirmek için çalışmaktayız.

Başarımızın temelinde müşterilerimizle, yetkili satıcılarımızla, servislerimizle ve tedarikçilerimizle sürekli diyalog ve uzun soluklu ilişkiler vardır. Küresel rekabet gücümüzü korumak için finansal, çevresel ve sosyal performansımıza odaklanarak, bu konudaki girişimlerimizle iş ortaklarımızı destekleriz.

Yeni vizyon "Dünyaya Saygılı, Dünyada Saygın"

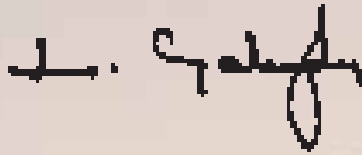
2009 yılında "Dünyaya Saygılı, Dünyada Saygın" olarak ifade ettiğimiz yeni vizyonumuzu belirledik. Sürdürülebilirlik hedeflerimizi yeni vizyonumuz ile bütünleştirmek ve sürdürülebilirliği kurum kültürümüze entegre etmek bizi bu vizyona ulaştıracak yol haritasında büyük rol oynuyor.

Bu raporda, 2008 ve 2009 yıllarına ait kurumsal sürdürülebilirlik performansımızı ve uygulamalarımızı sunuyoruz. Raporumuzda sürekli performans iyileştirmeye yönelik uzun soluklu taahhüdümüzü ve sürdürülebilirlik gündemimizin beş temel maddesi olan kurumsal yönetim, çevresel sorumluluklar, sosyal sorumluluklar, insan kaynakları yönetimimiz ve toplumdaki rolümüzü yönetme konusundaki yaklaşımımızı özetliyoruz.

Bu alanlarda kaydettiğimiz ilerlemeyi göstermek için bu yıl Sürdürülebilirlik Raporumuzu dünyada kabul görmüş raporlama standardı olan Küresel Raporlama Girişimi (GRI) Sürdürülebilirlik Raporlaması İlkelerine göre hazırladık.

Bu raporla birlikte, sürdürülebilirlik uygulamalarımızın bazılarını sizlerle paylaşıyoruz. Raporun sizlere sürdürülebilirlik çalışmalarımız hakkında daha iyi fikir vermesini umuyoruz. Hedefimiz çevresel, sosyal, yönetsel ve finansal performansımızı sürekli olarak ileri götürmektir. Geri bildirimleriniz ve desteğinizin yanı sıra şirketimizin sürdürülebilirlik alanındaki gelişimine olan katkılarınız için siz değerli paydaşlarımıza teşekkür ederiz.

Saygılarımla,



Levent Çakıroğlu
Koç Holding A.Ş. Dayanıklı Tüketim Grubu Başkanı
Arçelik A.Ş. Genel Müdürü

Arçelik A.Ş. Hakkında

1955 yılında Türkiye'de kurulan Arçelik A.Ş. 100'den fazla ülkede ürün ve hizmet sunmaktadır. Şirketin dünya genelinde 17.000 çalışanı, Türkiye, Rusya, Romanya ve Çin'de 11 üretim tesisi ve uluslararası satış ve pazarlama organizasyonu bulunmaktadır.

Arçelik; LCD televizyon, buzdolabı, çamaşır makinesi, çamaşır kurutma makinesi, bulaşık makinesi ve pişirici cihazlardan (ızgara, davlumbaz, fırın ve mini fırın) oluşan beyaz eşya ürünleri üretmekte ve satmaktadır. Şirket, ayrıca klima, küçük ev aleti, elektrik motoru ve kompresör de satmaktadır. Ürünlerimiz, Arçelik, Beko, Grundig, Altus, Blomberg, Elektra Bregenz, Arctic, Leisure, Flavel ve Arstil olmak üzere, 10 yerel ve uluslararası marka altında satışa sunulmaktadır.

2009 yılı itibariyle Türkiye'deki 3.600 yetkili satıcı ve 590 yetkili servisiyle beyaz eşya, LCD televizyon ve klima pazarlarında liderliğini sürdüren Arçelik, Türkiye'nin en yaygın servis ağına sahiptir.

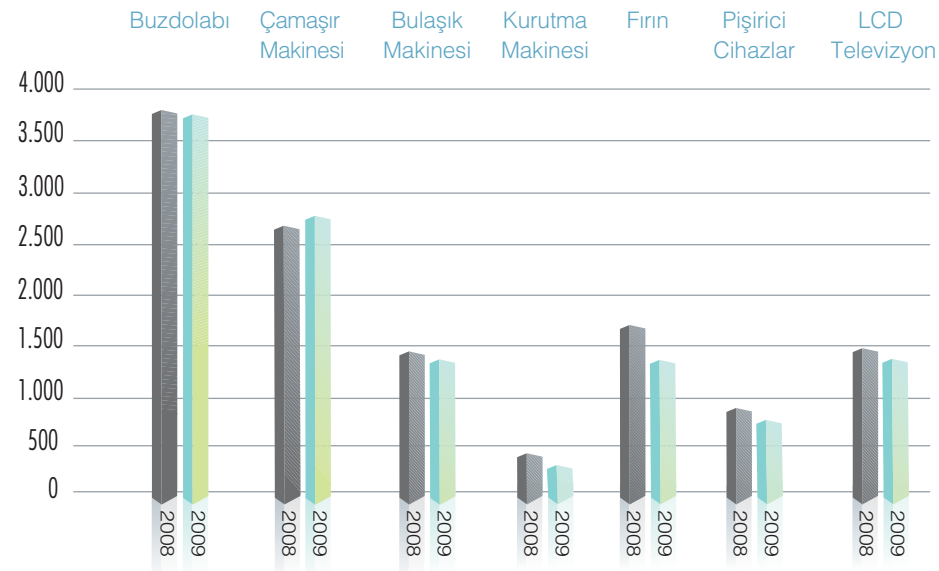
Arçelik, özellikle İngiltere ve Romanya olmak üzere şirketin Batı Avrupa'daki ana ihracat pazarlarında yeni dağıtım kanallarının eklenmesiyle pazar paylarını önemli ölçüde artırmıştır. 2009 yılında toplam konsolide net satışlar 6,6 milyar TL seviyesinde gerçekleşmiş, 5 ana beyaz eşya ürün grubunda ve LCD televizyonlarda üretim adedi 11 milyon adede ulaşmıştır.

Arçelik, enerji, otomotiv, finans ve dayanıklı tüketim olmak üzere dört ana iş kolunda faaliyet gösteren Türkiye'nin en büyük şirketler topluluğu Koç Grubu'na bağlıdır. Koç Holding 2009 Fortune Dergisi, Global 500 listesinde dünyanın en büyük 273. şirketi olarak yer almaktadır.

100
'den fazla
ülkeye satış



Üretim Sayısı (1.000 adet)



Uluslararası Pazarlar

Hedef Pazar: Dünya

Arçelik 2007, 2008 ve 2009 yıllarında %50'yi aşan pazar payıyla kendi sektöründe Türkiye pazarının lideri olmuştur. Uluslararası pazarlarda Arçelik, güçlü markalarıyla Batı ve Doğu Avrupa pazarlarının en büyük 5 oyuncusundan biridir.

Beko markası 2009 yılında 8 ana beyaz eşya ürün grubunda dünyanın en büyük 10 beyaz eşya markasından biri olmuştur.

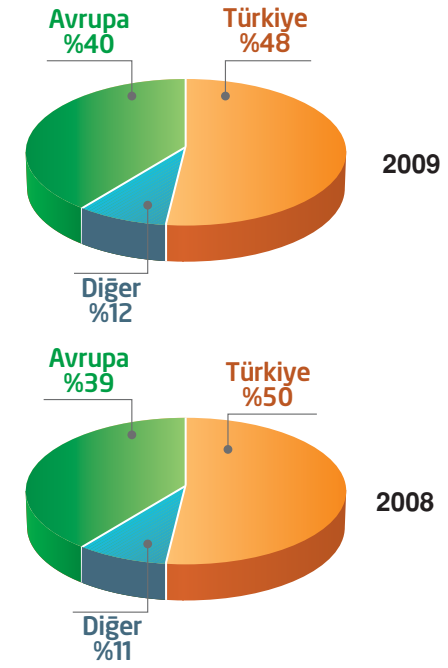
İngiltere pazarındaki en büyük ikinci oyuncu olan Beko; buzdolabı, derin dondurucu ve pişiricilerde lider durumdadır.

Fransa'da Beko, pazar payını en fazla artıran marka olmuştur.

Arctic markası, Romanya'da %30'un üzerinde pazar payıyla pazar lideridir.

Net satışların bölgesel dağılımı

Şirket, 2009 yılında net satışlarının %52'sini uluslararası satışlardan elde etmiştir. Şirketin, İngiltere, Fransa, Almanya, İspanya, Polonya, Romanya ve İtalya'yı kapsayan Avrupa'daki satışları, toplam satışlarının %40'ını ve Rusya, Çin, Irak, İran, Cezayir, Libya ve İsrail gibi diğer ülkelerdeki satışları toplam satışlarının %12'sini oluşturmuştur.



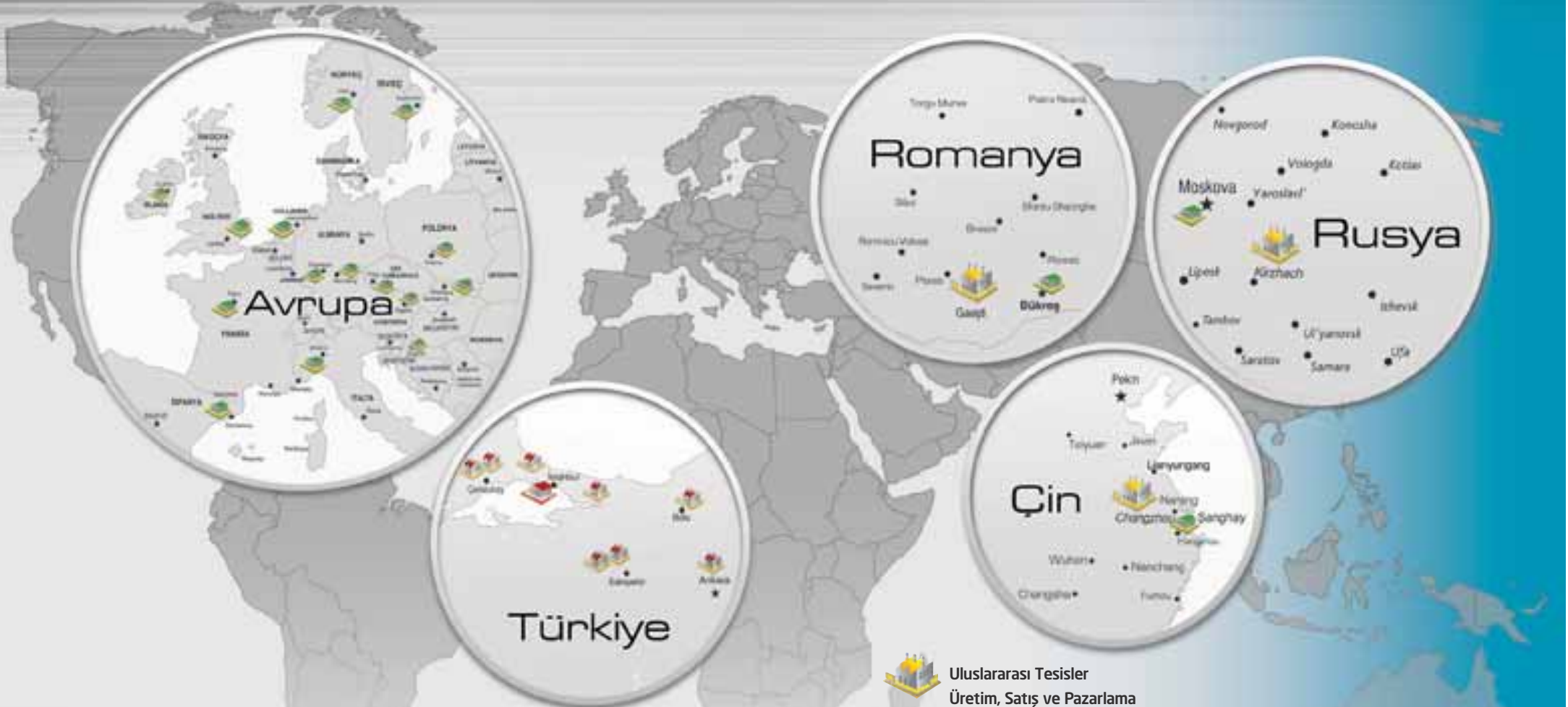
Arçelik A.Ş. ve Grundig Elektronik A.Ş. şirket birleşmesi

Daha önce Arçelik Grubu'nun bağlı kuruluşu olarak televizyon, bilgisayar, yazar kasa ve muhtelif tüketici elektroniği üretimi, satışı, ihracatı ve ithalatı alanında faaliyet gösteren Beko Elektronik A.Ş. ile Alba Europe Limited eşit ortak olarak (her biri sermayenin %50 hissesine sahip olacak şekilde) Grundig Multimedia B.V.'yi 2004 yılında bünyesine katmıştır.

2008 yılında Beko Elektronik A.Ş., Grundig Multimedia B.V.'nin Alba Europe Limited'in elindeki geri kalan %50 hissesini de satın almıştır. Bu alım sonrasında Beko Elektronik A.Ş., Grundig Multimedia B.V.'nin ve "Grundig" tüketici elektroniği markasının tek sahibi olmuştur. Bunun sonucunda Beko Elektronik A.Ş.'nin ticari unvanı Grundig Elektronik A.Ş. olarak değiştirilmiştir.

Tüketici elektroniği segmentini yeniden yapılandırma sürecine paralel olarak 27 Şubat 2009 tarihinde, Arçelik Yönetim Kurulu, Arçelik A.Ş. ve Grundig Elektronik A.Ş.'nin birleşmesi konusunda karar almış ve 30 Haziran 2009 tarihinde de Grundig Elektronik A.Ş. resmi olarak Arçelik A.Ş. ile birleşmiştir.

Küresel Faaliyet Ağı



17.000 ÇALIŞAN
4 ÜLKEDE 11 ÜRETİM TESİSİ
18 ÜLKEDE FAALİYET GÖSTEREN SATIŞ VE PAZARLAMA ORGANİZASYONU
100'DEN FAZLA ÜLKEDE SATIŞ VE HİZMET

Genel Müdürlük
İstanbul, Türkiye



Türkiye'deki Üretim Tesisleri
Eskişehir
İstanbul
İstanbul
Bolu
Ankara
Tekirdağ
Eskişehir
Tekirdağ

Buzdolabı İşletmesi
Çamaşır Makinesi İşletmesi
Elektronik İşletmesi
Pişirici Cihazlar İşletmesi
Bulaşık Makinesi İşletmesi
Elektrik Motorları İşletmesi
Kompresör İşletmesi
Çamaşır Kurutma Makinesi İşletmesi



Uluslararası Tesisler

Üretim, Satış ve Pazarlama

Romanya
Rusya
Çin

Arctic S.A. Soğutucu Cihazlar İşletmesi
Beko LLC. Buzdolabı ve Çamaşır Makinesi İşletmesi
Beko Electrical Appliances Co. Ltd. Çamaşır Makinesi İşletmesi



Satış ve Pazarlama

Almanya
Avusturya
Çek Cumhuriyeti
Çin (Shanghai)
Fransa
İngiltere
İspanya
İtalya
Slovakya
Polonya
Hollanda

Beko Deutschland GmbH
Elektra Bregenz AG
Beko S.A. Czech Republic
Beko Shanghai Trading Co.
Beko France S.A.
Beko PLC
Beko Electronics Espana S.L.
Beko Italy S.r.l.
Beko Slovakia S.R.O.
Beko S.A.
Grundig Multimedia B.V.*

*Avrupa'da 8 ülkede faaliyet göstermektedir.

Raporlama Yaklaşımımız

Arçelik A.Ş.'de sürdürülebilirlik kavramı daima faaliyetlerimizin merkezinde olmuştur. Faaliyet Raporumuzda "sürdürülebilirlik" konusuna özel bir bölüm ayırarak sürdürülebilirlik çabalarımızı paydaşlarımıza raporlama yönündeki iletişim faaliyetimiz 2003 yılından bu yana devam etmektedir. 2008 yılında, 2007 yılı sürdürülebilirlik uygulamalarımızı ve performansımızı kapsayan ilk Sürdürülebilirlik Raporumuzu yayımladık.

İkinci Sürdürülebilirlik Raporumuz olan bu rapor, 2008 ve 2009 yıllarına ait çevre, sosyal ve yönetim politikalarımızın, uygulamalarımızın ve performansımızın ana hatlarını sergilemektedir. Bu raporla başlayarak her yıl Sürdürülebilirlik Raporu yayımlamayı planlıyoruz.

Raporun kapsamını belirlerken, esas itibarıyla müşterilerimizden, çalışanlarımızdan, potansiyel yatırımcılarımızdan, tüketici kuruluşlarından ve iş ortaklarımızdan oluşan ana paydaşlarımızın bilgi ihtiyaçlarını dikkate aldık.

Sürdürülebilirlik Raporumuzun içeriğini hazırlarken, Küresel Raporlama Girişimi'nin (GRI) G3 Sürdürülebilirlik Raporlama İlkeleri'nin yanı sıra, Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi ve Avrupa Kalite Yönetim Vakfı (EFQM) Kurumsal Sosyal Sorumluluk Çerçevesi olmak üzere birçok standardı ve ilkeyi göz önünde bulundurduk.

Sürdürülebilirlik Raporumuzda, yine ilk kez GRI G3 Sürdürülebilirlik Raporlaması İlkelerini ölçüt (benchmark) olarak aldık. GRI, bünyesinde iş dünyası ve çalışma örgütleri temsilcilerinin, yatırımcıların vb. yer aldığı, kurumsal sorumluluk raporlamasıyla ilgili uluslararası standartlar geliştirmek üzere çalışmalarını yürüten, çok paydaşlı, küresel bir ağıdır.

GRI, raporlama ilkelerine ve kurallarına hangi ölçüde uyulduğunu belirlemek amacıyla Uygulama Seviyesi Ölçütleri geliştirmiştir. Raporumuzun "C-uygulama seviyesi"nde olduğunu beyan ettik ve GRI kurumu da bunun doğruluğunu kontrol ederek onayladı. Raporun sonunda yer alan GRI İçerik Endeksi'nde açıklamalar ve göstergelerin detayını bulabilirsiniz. GRI Endeksi, raporun okuyucuları için referans noktasını oluşturmaktadır. Bu bölümde, kurumsal yönetim ve finansal performans verilerine ilişkin bazı gösterge ve açıklamalar için, 2009 Arçelik Faaliyet Raporu'na göndermeler yer almaktadır.



Yine ilk kez olarak bu raporda veri toplama sistemimizi, GRI raporlamasının gerektirdiği ölçümler paralelinde geliştirdik. Rapordaki veriler, karşılaştırılabilir olması amacıyla 2008 ve 2009 yılları için ayrı ayrı verilmiştir. Bir sonraki raporumuz ile birlikte, son üç yıla ait verileri raporlayacağız.

Arçelik A.Ş.'nin ilgili tüm departmanlarının desteğiyle hazırlanan bu raporun veri ve bilgi toplama süreci Kurumsal İletişim departmanımız tarafından koordine edilmiştir.

Sürdürülebilir performansımızı ve raporlama süreçlerimizi paydaşlarımızdan aldığımız geri bildirimlere uygun olarak iyileştirmeyi hedefliyoruz. Bizim için son derece önemli olan görüş ve/veya önerileriniz için, iletişim bilgilerimizi raporun arka sayfasında bulabilirsiniz.



Kapsam ve Çerçeve

Küresel bir şirket olma hedefimiz paralelinde yine küresel bazda veri ve bilgi sağlamaya çalıştık. Bu Sürdürülebilirlik Raporunda yer alan veri ve bilgiler aksi belirtilmedikçe Arçelik A.Ş.'nin 2008 ve 2009 yıllarındaki küresel faaliyetlerini kapsamaktadır. Tüm rakamlar 31 Aralık itibarıyla olan değerlerdir.

Çevre verileri Türkiye'deki üretim tesislerimize aittir. İnsan kaynakları verileri mümkün olduğunca küresel faaliyetlerimizi yansıtacak şekilde verilmiştir. İstisnalar, söz konusu başlıklarda, rakamlarda ya da tablolarda belirtilmiştir. Bu raporda yer alan finansal rakamlar küresel faaliyetlerimiz bazında konsolide edilmiştir. Ayrıca 2009 yılı rakamlarına Grundig Elektronik A.Ş. dahil edilmiştir. Finansal performansımız ve yönetim yapımız hakkındaki detaylı bilgiler Faaliyet Raporumuzda yayımlanmıştır.

Bu raporda yer alan çevre, insan kaynakları ve finansal performansımızı temsil eden veriler ve bilgiler aksi belirtilmedikçe tamamına ya da çoğunluk hissesine sahip olduğumuz faaliyetleri ve tesisleri kapsamaktadır. (Azınlık hisseli) Ortak girişimler ve dışarıdan sağlanan faaliyetler bu raporun kapsamına dahil edilmemiştir.

Raporlama uygulamalarımızı iyileştirmek adına gelecek yıllarda bu raporun çerçevesini, çevreyle ve insan kaynaklarıyla ilgili konularda Türkiye dışındaki üretim tesislerimizi de içerecek şekilde genişletmeyi planlıyoruz. Ayrıca daha fazla sayıda GRI göstergesi hakkında rapor vermeyi planlıyoruz.

Bu raporda yer alan "Arçelik", "Arçelik A.Ş.", "biz", "Şirket", "Arçelik Grubu" şeklindeki tüm atıflar, aksi belirtilmedikçe, Arçelik A.Ş.'nin Grup olarak küresel faaliyetlerini ifade etmektedir.

Önemli Noktalar

Bu rapor, Şirketimiz ve paydaşlarımız açısından önemli olduğunu düşündüğümüz konularla ilgili politikalarımıza, uygulamalarımıza ve performansımıza ışık tutması için geliştirilmiştir. Bu konuları, sürdürülebilirlik kavramının üç ana boyutuyla ilişkilendirerek aşağıdaki şekilde gruplandırdık.

Ekonomik

- Sürdürülebilir büyüme
- İyileştirilmiş kârlılık
- Küresel penetrasyon
- İyi Kurumsal Yönetim

Çevresel

- Teknolojiye, Ar-Ge'ye ve yenilikçiliğe yatırım
- İşletmelerdeki enerji ve su verimliliği
- Enerji ve su tasarruflu ürünler
- Üretimde ve ürünlerde (REACH, RoHS, CFC gibi) tehlikeli ve yasaklı maddelerin kullanımının kaldırılması

Sosyal

- Müşteri memnuniyeti
- Çalışan memnuniyeti
- İş ortaklarıyla ilişkiler
- Toplumsal yatırımlar



İş Hedeflerimiz

Kurumsal vatandaş olarak daha sürdürülebilir dünya için sorumluluklarımızın bilincindeyiz. Bu sorumlulukları yerine getirmek için birçok şekilde katkıda bulunuyoruz. Faaliyetlerimizin ve ürünlerimizin çevreye olan etkisini azaltmaya çalışıyoruz. Kaliteli, yenilikçi, güvenli ürün ve hizmet sunarak, çalışma standartlarımızı ve faaliyette bulunduğumuz ülkelerdeki toplumların ve müşterilerimizin yaşam kalitelerini iyileştirmek için gereken adımları atıyoruz. Çevre konusunda mükemmelliği yakalamak, toplumsal refah için çalışırken aynı zamanda yatırımcılarımıza ve hissedarlarımıza karşı olan görevlerimize de dikkat ediyoruz.

“Dünyaya Saygılı, Dünyada Saygın” vizyonumuz ile “sürdürülebilirlik” yaklaşımını ana iş faaliyetlerimize tam anlamıyla yansıtmaya çalışıyoruz. Dört iş hedefimiz, sürdürülebilirliğin ekonomik, çevresel ve sosyal boyutlardaki üç boyutunu ifade etmektedir.

Sürdürülebilir büyüme

- İyileştirilmiş kârlılık, artırılmış üretim kapasitesi ve küresel penetrasyon yoluyla sürdürülebilir büyümeyi korumak
- Çalışanlar, hissedarlar, vb. paydaşlarımız için ekonomik değer yaratmak

Yenilikçilik

- Yenilikçi ve çevre dostu üretim süreçleri ve müşteri odaklı uygulamalarla enerji tasarrufu sağlayan, katma değerli, en ileri teknolojiye sahip ürünler ve çözümler sunmak

Kurumsal sorumluluk

- Her seviyede iyi yönetime, etik kurallara, şeffaflığa ve hesap verebilirliğe önem vermek
- Üründe ve üretimde enerji verimliliği sağlamak, enerji verimliliği hakkında tüketici bilincini artırmak
- Toplumun ihtiyaçlarını gözeten ve standartlarını artıran projeler uygulamak

Küresel organizasyon

- İnsan kaynaklarımızın yetkinliklerini artırmak, coğrafi ve kültürel çeşitliliğe sahip yaratıcı bir kurumsal kültür oluşturmak

Sürdürülebilirlik Yönetimi

Vizyonumuz ve ortak kurumsal değerlerimiz bize yol göstermektedir. Etik ve şeffaf çalışma anlayışımızın yanı sıra ekonomik, çevresel ve sosyal performansımızı yönetip iyileştirme konusuna da büyük önem veririz.

Ekonomik, çevresel ve sosyal performansımızı kurumsal iş hedeflerimiz doğrultusunda izler; performans sonuçlarını irdeler, paydaşlarımızın görüşlerini ve ihtiyaçlarını göz önüne alarak gerekli iyileştirmeleri yaparız.

Çeşitli sürdürülebilirlik risklerini yönetip bu riskleri fırsatlara dönüştürmek için birçok sistemden yararlanacak şekilde entegre bir Sürdürülebilirlik Yönetimi yaklaşımı izleriz. Bu sistemler; kirlilik önleme, atık yönetimi, karbon ayakizi, ürün sorumluluğu, su ve enerji verimliliği, hammadde kullanımı gibi çevresel konular; kurumsal yönetim, kanun ve yönetmelikler, iş etiği ve yolsuzluk gibi ekonomik konular ve insan hakları, tedarik zinciri, toplumsal mutabakat, çalışanların farklılığı, çalışan sağlığı ve güvenliği, müşteri sağlığı ve güvenliği gibi sosyal konularla ilgilidir.

Arçelik A.Ş.'de aşağıda da listelenen birçok yönetim sistemi standardı uygulamaktayız. Ayrıca bu alanlardaki performansımızı iyileştirmeyi amaçlayan insan kaynakları yönetimi ve iyi yönetim gibi politikaları da geliştirmekteyiz.

Arçelik A.Ş.'deki tüm Yönetim Sistemleri ve iş süreçleri şirket içi intranet üzerindeki Arçelik Özgün Doküman ve Süreç Yönetim Sistemi (ARDOK), Ürün Hayat Çevrimi Yönetimi (PLM) ve SAP gibi merkezi sistemler ve yazılımlar ile yönetilir. Bu sistemler şirket genelinde ve tüm tedarik zincirinde, çevresel ve sosyal konular da dahil olmak üzere ana performans göstergelerinin kolaylıkla izlenmesini, sürekli iyileştirilmesini ve entegrasyonunu sağlar.

Arçelik A.Ş.'de, Yönetim Sistemlerimizin sürdürülebilirliğini sağlamak ve etkinliğini artırmak için, Avrupa Kalite Yönetim Vakfı (EFQM) Mükemmellik Modeli'nin yanı sıra, aşağıdaki standart ve metodolojileri uygulamaktayız:

- ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi
- ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi
- OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi
- ISO 17025 Laboratuvar Kalite Yönetim Sistemi
- Altı Sigma (Süreç İyileştirme)
- Toplam Üretken Bakım (TPM)

Paydaşlarla Diyalog

Bu raporla en önemli paydaşlarımıza kolay anlaşılır bir şekilde ulaşmak istiyoruz. Bu paydaşlarımızı aşağıdaki gibi belirledik:

- Müşteriler
- Çalışanlar
- Hissedarlar
- Yetkili satıcılar, servisler ve perakendeciler
- Tedarikçiler
- Faaliyette bulunduğumuz yerel toplumlar
- Sektör kuruluşları (TÜRKBESD, CECED vb.) ve STK'lar
- Sendikalar
- Yetkililer ve yasa koyucular

Paydaşlarımızla, birçok farklı konuda, çeşitli mekanizmalarla iletişim içinde olmaya çalışıyoruz.

Örneğin ürün kalitesi gibi konulardaki beklentileri hakkında geribildirim almak için müşterilerimizle anketler, toplantılar ve yüz yüze görüşmeler yoluyla bir araya geliyoruz. Bizim için çok önemli bir gösterge olan müşteri memnuniyetini düzenli olarak ölçüyoruz.

Şirket yönetimine çalışanların katılımını kolaylaştırmak ve çalışanlarımızı motive etmek için öneri ve anket sistemini uyguluyoruz. Her yıl çalışan memnuniyeti anketi düzenliyoruz. Ayrıca toplu sözleşmeye bağlı çalışan ilişkileri sendika temsilcileri vasıtasıyla yürütülmektedir. Arçelik, işçi sendikalarını karar verme süreçlerine dahil etmekte ve çalışma şartlarında, çalışma ortamında ve çalışan haklarında düşünülen değişiklikler için onaylarını almaktadır. İki yönlü diyalog kurmak için kullandığımız diğer araçlar arasında intranet ve kurumsal web sitesi ile kurumsal televizyon kanalı, bültenler, eğitimler, Faaliyet Raporu ve Sürdürülebilirlik Raporu vb. yer almaktadır.

Her yıl Şirketin faaliyetlerinin görüşüldüğü, Yönetim Kurulu kararlarının paylaşıldığı ve hissedarlarımızın fikir alışverişinde bulunduğu genel kurul toplantıları düzenlemekteyiz.

3.600'ü aşkın yetkili servis ağımız şirketle doğrudan bağı bulunan önemli bir paydaş grubudur. Yetkili satıcılarımızı, politikalarımız, hedeflerimiz ve ekonomik gelişmeler hakkında güncel tutmak ve bunun yanı sıra olası sorunlarına çözümler sunmak amacıyla, her yıl Yetkili Satıcılar Toplantısı düzenleriz.

“Tedarikçiler için iş ahlakı ilkeleri”nin uygulanmasına tedarikçilerimizi teşvik ederiz. Toplantılar, ziyaretler, denetimler ve tedarikçilerimize sunduğumuz online portalımız ile yaklaşık 3.500 tedarikçimizle stratejilerimizi, politikalarımızı, hedeflerimizi ve beklentilerimizi paylaşıyoruz.

Yerel ve merkezi yönetimlerle olan sıkı bağlarımızı koruyarak, faaliyette bulunduğumuz toplumların gelişimini destekleriz. Bu toplumlardaki farklılıkları göz önüne alır, söz konusu kurumlarla ilişkileri şeffaflık anlayışı ve karşılıklı güven içinde yürütürüz. Özellikle gençlerin eğitimi ve yaşam kalitesinin iyileştirilmesine yönelik sosyal sorumluluk ve sponsorluk aktiviteleri gerçekleştiririz.

Sektör kuruluşlar ve resmi kurumlar gibi diğer paydaşlarımızla olan iletişimimizi, Resmi ve Sektörel İlişkiler Koordinatörlüğümüz yürütmektedir.

Dış İlişkiler ve Taahhütlerimiz

Arçelik olarak kendi dışımızda kamu yönetimleri ve sivil toplum kuruluşlarıyla (STK'lar) sektörümüzle ilgili konularda ve sorunlarda sıkı bir işbirliği içinde çalışırız. Resmi ve Sektörel İlişkiler Koordinatörlüğümüz bu dış ilişkileri yönlendirir. Resmi ve Sektörel İlişkiler Koordinatörlüğü'nün görevleri arasında; mevzuat değişikliklerini yönetim süreci için şirket içinde ve dışında koordinasyonu sağlamak, resmi ve sektörel ilişkiler faaliyetlerini koordine etmek ve çeşitli sektörel kuruluşlarda Şirketi temsil etmek yer almaktadır.

Arçelik, AB'nin (Avrupa Birliği) uyum sürecinde Türkiye'nin dayanıklı tüketim sektörünü temsil etmektedir. Avrupa Birliği müktesebatının iç hukuka aktarılması konusunda danışmanlık görevini üstlenirken ilgili Avrupa Birliği mevzuatını Türk mevzuatıyla uyumlu hale getirme işinde de aktif rol almaktayız. Resmi ve Sektörel İlişkiler Koordinatörü, TÜRKBESD (Türkiye Beyaz Eşya Sanayicileri Derneği) Yönetim Kurulu Başkanlığı'nı ve TOBB'daki (Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği) Dayanıklı Tüketim Meclis Başkanlığı'nı yürütmektedir.

Kamu politikası

Arçelik milli ekonominin gelişmesini ve kayıt dışı ekonominin önlenmesini desteklemektedir. Bunun yanında Şirket, TOBB (Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği) ve İhracatçılar Birliği vasıtasıyla endüstriyel ve ticari politikaların belirlenmesi ile üretim ve istihdam verimliliğinin artırılması konularında kamu politikası süreçlerine önemli katkılarda bulunur.

Çevresel sorunlar

Enerji verimliliği, atık yönetimi, kimyasallar yönetimi ve diğer ilgili çevre sorunlarıyla ilgili konularda Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı ile Çevre ve Orman Bakanlığı'yla işbirliği içinde çalışır ve birçok proje gerçekleştiririz. Endüstri konusundaki know-how'ımızı ve uzmanlığımızı hükümet kararlarını desteklemekte kullanırken ortak hareket ederek çeşitli yasal düzenlemelerin hazırlanmasına da katkıda bulunuruz. Avrupa Birliği ve Türkiye dışındaki pazarlarda RoHS Direktifi gibi AB Direktiflerinin ilgili maddelerinin iç hukuk nezdinde de uygulanmasını destekleriz.

Enerji verimliliği etiketleme

Ürünlerin enerji verimliliğini etiketleme konusunda çeşitli kuruluşlarla işbirliği halinde birçok faaliyet yürütüyoruz. Örneğin halen UNDP (Birleşmiş Milletler Gelişme Programı) ile birlikte enerji verimliliği konusunda bir toplum bilinçlendirme projesi yürütürken diğer yandan da TÜRKBEESD desteğiyle şirketlerin enerji verimliliği etiketleme prosedürlerine uymasını sağlayacak girişimleri sürdürüyoruz.

Arçelik A.Ş., Avrupa'da beyaz eşya endüstrisini temsil eden CECED'in (Avrupa Ev Aletleri Sanayicileri Derneği) 2002 yılından beri doğrudan üyesidir. Arçelik, diğer Avrupa sanayicileri gibi bir CECED üyesi olarak enerji verimliliğiyle ilgili anlaşmaları otomatik olarak imzalamıştır. Bu üyelik sayesinde kendimize gönüllü hedefler koyarak bu şartlardan çok daha ileri giden enerji verimliliği konusundaki taahhütlere imzamız attık. Müşterilerin enerji etiketlerinde yer alan bilgilere güven duymasının önemine inandığımız için Arçelik ayrıca CECED'in Enerji Etiketleri Doğrulama Prosedürü'ne de imza atmıştır. Bu prosedüre katılmamız, enerji etiketleri şartlarına ve standartlarına harfiyen uymamızı sağlamaktadır.

Tüketici hakları

Türkiye'de en çok tanınan marka olarak Arçelik, müşteriler arasında çok köklü bir itibara sahiptir. Bu itibarı korumak için müşteri memnuniyetine çok dikkat ederiz. Avrupa Birliği'nin yeni Tüketici Hakları Direktifi'nin ve yerel pazarlardaki uyum standartlarının hazırlanmasını destekliyoruz.

Tedarik zincirinde sürdürülebilirlik

Arçelik CECED tarafından 2005 yılında yayınlanan İş Ahlakı Kuralları'nı gönüllü olarak ilk imzalayanlardan biriydi. İş Ahlakı Kuralları, imzalayan şirketlerin, çalışma koşulları hakkındaki uluslararası sözleşmelerde yer alan şartlara ve yine çevre kanunlarına ve standartlarına ait şartlara uymalarını sağlamaktadır. İş Ahlakı Kuralları'nı imzalayan şirketler aynı şekilde tedarikçilerinin de bu ilkelere uymalarını teşvik etmektedirler.

Diğer bir gönüllü girişim de Arçelik'in Beko Deutschland ve Elektra Bregenz gibi yurtdışı şirketleri vasıtasıyla üye olduğu BSCI (İş Sosyal Uyum Girişimi - Sosyal Sorumluluk Kuruluşu)'dır. Bu girişimde yer almak suretiyle tüm üretim tesislerimizin bağımsız denetim firmaları tarafından Yasaya Uygunluk, Ayrımcılığın Yasaklanması, Ücretlendirme, Çalışma Saatleri, İşyeri Sağlık ve Güvenliği, Çevre ve Güvenlik Sorunları, Yönetim Sistemleri ve diğer ilgili sosyal uyum ilkeleri hakkındaki uygulamalar açısından denetlenmelerini kabul etmiş oluyoruz.

Rekabet kurallarına uygun davranış

Bizim için son derece önemli bir husus da rekabet kurallarına ve mevzuatına uymaktır. İlkemiz kendimizi rekabetten korumak değil rekabetin kendisini korumaktır. Bu açıdan, tüm işlemlerimizi rekabet kurallarına uygun olarak yapar, tereddütlü durumlarda Rekabet Kurumu'nun görüşüne başvurur, Kurum'un sektörle ve piyasayla ilgili sorularına daima cevap verir ve gerekli geribildirimleri yaparız. Tüm bu süreçlerde gerekli izinleri alan Arçelik tam rekabet uyumu içinde faaliyet göstermektedir. Ayrıca, şirket birleşmeleri ve alımları konusunda Rekabet Kurumu'na istenen bildirimleri zamanında yaptık ve gerekli onayları aldık. Verilen bu önem sayesinde de Arçelik'in tüm uluslararası ve yurtiçi faaliyetleri, Rekabet Kurumu tarafından onaylanan rekabet kurallarıyla her zaman tam bir uyum içinde olmuştur.

Sürdürülebilir Büyüme

Sorumluluklarımızı yerine getirmek, sürdürülebilir büyümeyi sağlamak ve hissedar değerini artırmak için çok sıkı çalışıyoruz.

Sürdürülebilirlik
Yolculuğu

- 2007 Türkiye, Romanya ve Rusya'daki üretim tesislerimize ek olarak, Çin'deki ilk üretim tesisimizin çamaşır makineleri üretimine başlandı.
- 2008 Türkiye'deki ilk Çamaşır Kurutma Makinesi İşletmesi Tekirdağ'da hizmete girdi.
- 2008 Tüketici elektroniği sektöründeki pozisyonumuzu daha da güçlendirmek için Grundig Multimedia B.V. ve Grundig

markasının alımı gerçekleştirildi.

- 2008 Sony LCD Televizyonların üretimi için Sony ile iş ortaklığı yapıldı.
- 2008 Beko LLC'nin RBC (RosBusinessConsulting) tarafından Rusya'da "Yılın Şirketi" seçildi.
- 2009 Grundig Elektronik A.Ş. birleşmesi tamamlandı.

Finansal Performans

Arçelik 2008 ve 2009 yıllarında Türkiye'deki dayanıklı tüketim sektöründeki liderliğini sürdürürken uluslararası alanda da büyümesine devam etti.

Başarılı performansımız finansal sonuçlarımıza da yansdı:

- Konsolide net satışlar 2009 yılında toplam 6.6 milyar TL olurken bunun 3.4 milyarı net uluslararası satışlardan geldi.
- Uluslararası satışlar 2009 yılında konsolide satışların %52'sini oluşturdu. Markalı satışların uluslararası satışlar içindeki oranı bir önceki yıl %75 iken, 2009 da %80'e ulaştı.
- 2009 yılında konsolide satışlar 2008 yılına göre Batı Avrupa'da %15 artarken Afrika ve Ortadoğu bölgelerinde %21 oranında arttı.
- Faaliyet kârı bir önceki yıla göre %70 artış göstererek 2009 yılında 749 milyon TL'ye çıktı.
- İşletme faaliyetlerinden doğan nakit akışı dört kat artarak 449 milyon TL'den 1.797 milyon TL'ye yükseldi.
- 2009 yılı sonu itibarıyla net finansal borç bir önceki yıla göre %61 azalarak 1.207 milyon TL'ye indi.
- 2009 yılı sonunda şirketin piyasa değeri 2008 yılı sonundakine göre %380 artışla 3.953 milyon TL'ye yükseldi.
- Koç Finansal Hizmetler A.Ş.'nin hisselerinin bir bölümünün Koç Grubu şirketlerine satışıyla finansal yapı güçlendirildi.



Finansal Rakamlar

Arçelik olarak paydaşlarımız üzerinde doğrudan bir ekonomik etki yapmaktayız. Ürettiğimiz ekonomik değer tedarikçilerimize, çalışanlarımıza, kaynak sağlayıcılara, devletlere ve toplumlara dağıtılmaktadır. Aşağıdaki tablo bu dağıtımın ayrıntılarını göstermektedir.

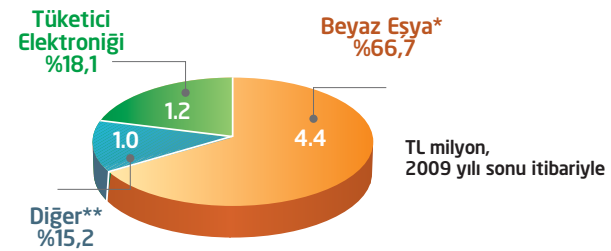
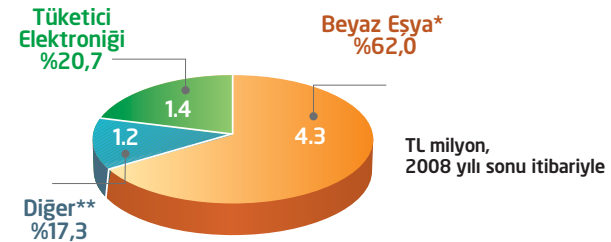
2009 yılında toplam ortalama çalışan sayısındaki düşüş, personel giderlerinde azalmaya neden olmuştur.

Üretilen ve dağıtılan doğrudan ekonomik değer

Milyon TL	2008	2009
Üretilen Ekonomik Değer	7.639	7.170
Gelirler	7.639	7.170
Dağıtılan Ekonomik Değer	7.855	6.353
Toplam İşletme Maliyeti	5.893	5.379
Personel Giderleri	625	577
Kaynak Sağlayıcılara Ödemeler	1.266	333
Devletlere Ödenen Kurumlar Vergisi	65	63
Toplum Yararına Yatırımlar	6	1
Biriken Ekonomik Değer	(216)	817

2008 yılına oranla 2009 yılında özellikle tüketici elektroniği sektöründe net satışlarda küresel ekonomik krize bağlanabilecek küçük bir gerileme görüldü. 2009 yılında "beyaz eşya"nın net satışlar içindeki payı %66,7'ye yükseldi.

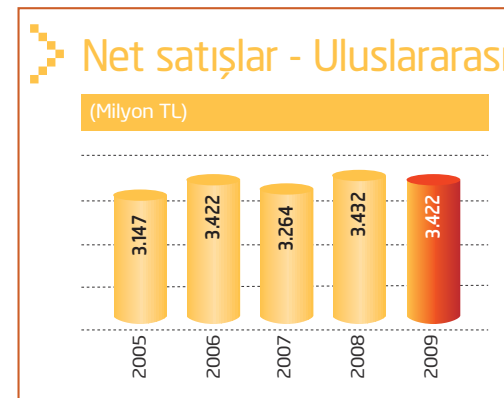
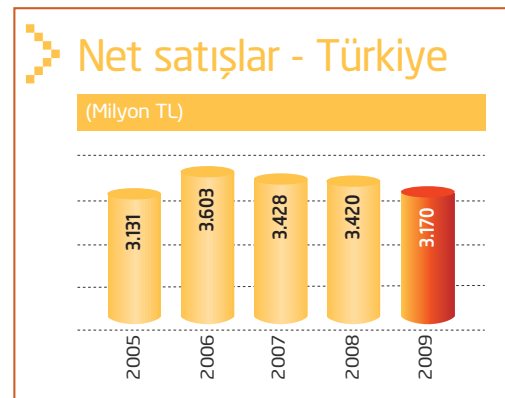
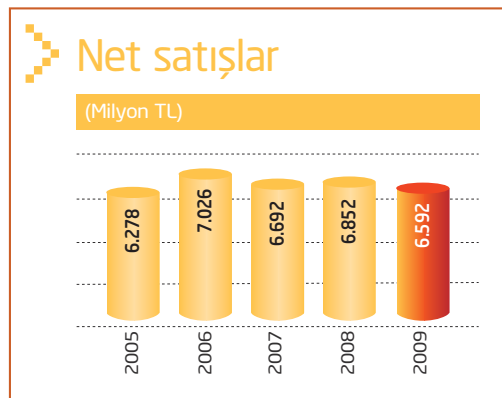
Net satışların ürün grubu bazında dağılımı



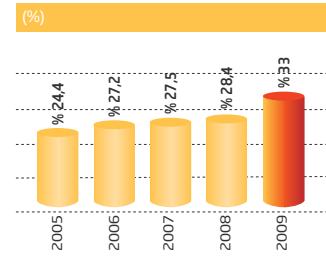
* Beyaz Eşya: 5 ana ürün + klimalar

** Diğer: Çok amaçlı motor, Türk kahvesi makinesi, küçük ev aletleri, mobilya, mutfak ve satış sonrası servisler.

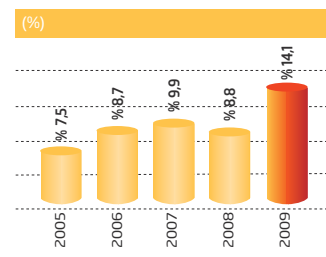
Net satışlar



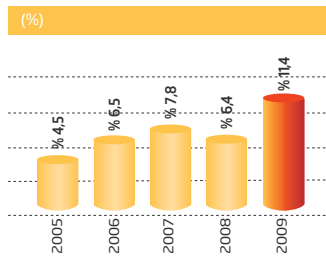
Brüt Kâr Marjı



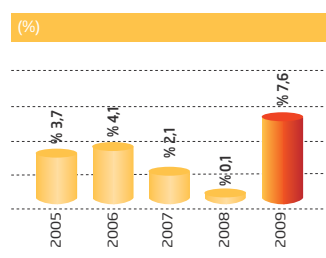
Faiz, Vergi ve Amortisman Öncesi Kâr Marjı



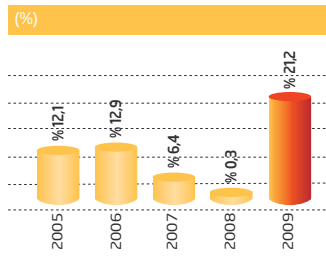
Faaliyet Kâr Marjı



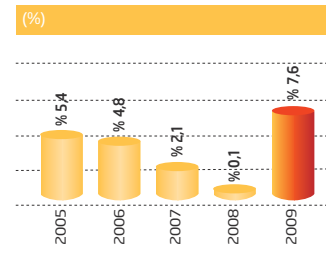
Net Kâr Marjı



Özsermaye Kârlılığı

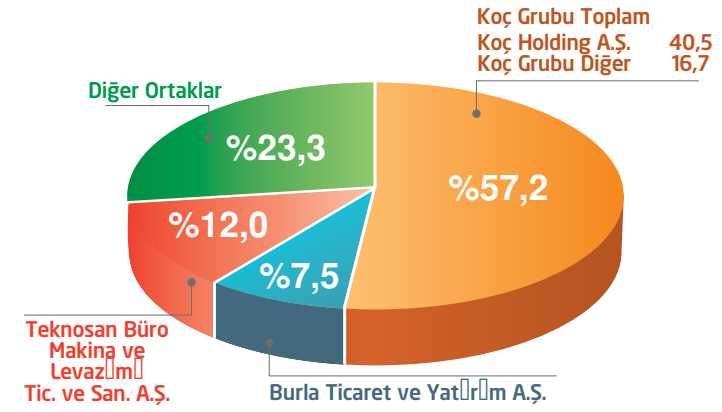


Aktiflerin Kârlılığı



Ortaklık Yapısı

31 Aralık 2009 itibariyle hisselerin %23,3'ü İstanbul Menkul Kıymetler Borsası'nda işlem görmekte ve Koç Grubu şirketleri de hisselerin %57,2'sini elinde tutmaktadır.



Ortaklarımız	Hisse Tutarı (bin TL)	Hisse Oranı (%)
Koç Grubu Toplam	386.525	57,2
Koç Holding A.Ş.	273.742	40,5
Koç Grubu Diğer	112.783	16,7
Teknosan Büro Makina ve Levazımı Tic. ve San. A.Ş.	81.428	12,0
Burla Ticaret ve Yatırım A.Ş.	50.572	7,5
Diğer Ortaklar	157.203	23,3
Toplam	675.728	100,0

Ödüller ve Başarılar

Arçelik için sürekli mükemmellik hedefinin sonu yoktur. Her zaman sürekli iyileştirme vardır. Toplam Kalite felsefemizden hareketle mükemmelliğe olan inancımız topluma karşı ve öncelikle de müşterilerimize karşı sorumluluk duygumuzu artırmıştır. Arçelik A.Ş.'nin mükemmellik anlayışının kanıtı yıllardır aldığı sayısız ödüllerde görülebilir.

2009

- Beko WNF 8428 A Çamaşır Makinesi "Ekoloji" kategorisinde Plus X Ödülünü aldı.
- Blomberg MDND 1880 buzdolabı ve WNF 8428 A Çamaşır Makinesi "Ekoloji" kategorisinde Plus X Ödüllerinin sahibi oldu.
- Blomberg Çamaşır Makinesi ABD "Energy Star" programından En Verimli Ürün Ödülüne layık görüldü.
- ABD'de Ev Aletleri Tasarımı Appliance Design dergisinin düzenlediği Tasarımda Mükemmellik yarışmasını yeni Black Orbital kazandı.
- Blomberg Çamaşır Makinesi Almanya'da yayınlanan Stiftung Warentest dergisi tarafından olağanüstü çevre dostu özelliklerinden dolayı "En İyi Alışveriş" olarak seçildi.
- Grundig Vision 9 LCD Televizyonu yeni tasarımı nedeniyle 2009 Red Dot Tasarım Ödülü ile 2009 Plus X Ödülünü kazandı.
- 2008 Nielsen anketine göre Arçelik, "Akla Gelen İlk Marka," "En Yüksek Tüketici Bilinirliğine Sahip Marka" ve "Hatırlanacak İlk Marka" olarak belirlendi.
- Beko LLC Rusya, 8. Milli Ekonomi Elitleri Ödüllerinde "Kurumsal Sosyal Sorumluluk" kategorisinde Yılın Şirketi Ödülü'yle birincilik ödülünü aldı.
- Beko LLC Rusya "Vladimir Bölgesinde En Başarılı İhracatçı" seçildi.

2008

- Yeni Black Orbital Arçelik 5088 No Frost A++ Buzdolabı Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı tarafından verilen En Verimli Ürün Ödülünü aldı.
- Plus X Ödüllerine layık görülen Elektrabregenz Solo - Combi KFS 1443 C buzdolabı ekoloji kategorisinde birincilik aldı.
- Plus X Ödüllerine layık görülen Blomberg 7462 S Çamaşır Makinesi ekoloji kategorisinde birincilik aldı.
- Beko WMD 66100 ve WMD 77105 model çamaşır makinelerine Çin Elektrikli Ev Aletleri Araştırma Enstitüsü tarafından 6A sertifikası verildi.
- Türkiye'nin patent şampiyonu Arçelik A.Ş., Dünya Fikri Haklar Örgütü'nün patent uygulamaları dalında seçtiği ilk 500 kuruluş listesinde 101. sırada yer alarak bu listeye giren tek Türk firması oldu.
- 2008 İstanbul Çağrı Merkezi Ödüllerinde Arçelik Çağrı Merkezi, En İyi Çağrı Merkezi ve En İyi Çağrı Merkezi Ortamı dallarında olmak üzere iki ödül aldı.

- Beko LLC, Rusya'daki RosBusinessConsulting tarafından "en hızlı gelişen ve en dinamik şirket" olarak seçildi.
- Elektrik Motoru İşletmesi - TPM Sürekli Mükemmellik Ödülü

2007

- Kompresör İşletmesi - Elektrik İşleri Etüd İdaresi (EIEI) tarafından en başarılı kuruluş

2006

- "Ecologist" Bulaşık Makinesi, Avrupa Birliği Çevre Ödülleri, Ürün Kategorisinde ikincilik ödülü
- Blomberg Buzdolabı, Avrupa Birliği Çevre Ödülleri, ürün kategorisinde birincilik ödülü
- Buzdolabı İşletmesi - TPM Sürekli Mükemmellik Ödülü
- Arctic Soğutma Cihazları İşletmesi - TPM Mükemmellik Ödülü

2005

- Blomberg Isı Pompalı Kurutma Makinesi Almanya'da "Eco Top Ten " Enerji Ödülü
- Bulaşık Makinesi İşletmesi - TPM Mükemmellik Ödülü
- Elektrik Motoru İşletmesi - TPM Mükemmellik Ödülü

2004

- Blomberg, en çok enerji tasarrufu sağlayan buzdolabı - Avrupa Enerji Komisyonu tarafından verilen "Enerji+" Ödülü
- Arçelik, 10. Küresel İklim Değişimi Konferansı'na davet edilen ilk ve tek Türk kuruluşu oldu
- Buzdolabı İşletmesi - TPM Mükemmellik Ödülü
- Çamaşır Makinesi İşletmesi - TPM Sürekli Mükemmellik Ödülü
- Komponent İşletmesi - TPM Mükemmellik Ödülü

2003

- AB Standartlarına uygun enerji etiketlemeye geçiş

2002

- Çamaşır Makinesi ve Buzdolabı İşletmeleri - Türkiye Kojenarasyon Derneği En Başarılı Kojenarasyon Tesisi Ödülü
- Çamaşır Makinesi İşletmesi - TPM Mükemmellik Ödülü

2001

- Buzdolaplarının VCC kompresör A+ enerji etiketli üretim

2000

- EFQM Kalite Ödülü
- Buzdolabı İşletmesi - Enerji Bakanlığı tarafından Sanayide Enerji Tasarrufu Ödülü

1999

- Altın Ambalaj Ödülü - Bulaşık Makinesi İşletmesi
- İkinci Ulusal Teknoloji Ödülü

1998

- TÜSİAD, TÜBİTAK ve TTGV Birinci Ulusal Teknoloji Ödülü
- Buzdolabı İşletmesi - Elektrik İşleri Etüd İdaresi tarafından Enerji Tasarrufu Projesi Ödülü
- Pişirici Cihazlar İşletmesi - Bolu Sanayi ve Ticaret Odası tarafından Çevre Ödülü
- Pişirici Cihazlar İşletmesi - İstanbul Sanayi Odası tarafından, Çevre Başarı Ödülü
- Kompresör İşletmesi - İstanbul Sanayi Odası tarafından Büyük Çevre Ödülü
- Buzdolabı İşletmesi - İstanbul Sanayi Odası tarafından Çevre Ödülü
- Kompresör İşletmesi - Amerikan Kalite Birliği Çevre Dostu Ödülü

1997

- TÜSİAD - KalDer Ulusal Kalite Ödülü
- Elektronik Eşya İşletmesi - Ulusal Kalite Ödülü
- Elektronik Eşya İşletmesi - EFQM tarafından SMB kategorisinde Kalite Ödülü
- Çamaşır Makinesi İşletmesi - İstanbul Sanayi Odası tarafından Büyük Çevre Ödülü

1996

- Çamaşır Makinesi ve Buzdolabı işletmelerinde Birleşik Üretim Tesislerinin kurulması
- Çamaşır Makinesi - İstanbul Sanayi Odası tarafından Çevre Dostu İşletme Teşviki ve Ödülü

1995

- Non-CFC Buzdolabı Üretimi
- Bulaşık Makinesi İşletmesi - Ankara Sanayi Odası tarafından Çevre Plaketi ve Beratı



Kurumsal Yönetim

Anlayışımız

Hissedarlarımızın ve paydaşlarımızın güvenini kazanmak için kendimize hesap verebilirlik, sorumluluk, açıklık ve şeffaflık, adil davranışodaklı dört ilke edindik.

Kurumsal değerlerimiz, kurumsal kültürümüz, etik ilkelerimiz, iş ahlaki ilkelerimiz ve iyi yönetim ilkelerimiz, sorumluluklarımızı yerine getirirken bize yol göstermektedir.

Hesap verebilirlik, sorumluluk, açıklık ve şeffaflık, adil davranış, kurumsal yönetim anlayışımızı oluşturan dört ilkedir. Uluslararası iş standartlarının doğrultusunda bu ilkeler, paydaşlarımızla kurumlar arasındaki güveni teminat altına almakta ve şüphesiz şirketin verimliliğini ve başarısını artırmaya yardımcı olmaktadır.

Güven ve istikrarı korumak için paydaşlarımıza ve özellikle yatırımcılarımıza verdiğimiz sözleri yerine getirmekte “doğru” kurumsal yönetim esastır. Kurumsal yatırımcılarla yaptığımız toplantılar Arçelik A.Ş.'nin kurumsal yönetim ilkelerini başarıyla uyguladığının en açık kanıtıdır. Kârlılık hedeflerimizi gerçekleştirmek için sadece finansal sonuçlarımıza ve sağlam finansal yapımıza bağlı kalmıyor, uzun yıllar sonucunda yaratılan “Kurum İtibarı”nı da önemli bir değer olarak yönetiyoruz.

**Sürdürülebilirlik
Yolculuğu**

- **2003** Sermaye Piyasası Kurulu'nun (SPK) Kurumsal Yönetim İlkeleri (KYİ) açıklandı ve biz de performansımız için bir ölçüt olması açısından bu ilkeleri kabul ettik.
- **2004** KYİ Uyum Raporu'nu gerek Yıllık Faaliyet Raporu'nda ve gerekse de internet sitemizde yayınlamaya başladık.
- **2006** SPK'nın revize ettiği KYİ çerçevesinde 2005 yılı KYİ Uyum Raporumuzu güncelleyerek yayımladık.
- **2008** KYİ ile uyumumuzu özetleyen ilk Sürdürülebilirlik Raporumuzu yayımladık.
- **2009** “Bilgilendirme Politikamızı” yayımladık.
- **2009** SPK'nın yetki verdiği derecelendirme şirketi SAHA Derecelendirme Hizmetleri A.Ş. ilk kurumsal yönetim notumuzu 10 üzerinden 8,21 olarak belirledi.

Arçelik A.Ş.'de Kurumsal Yönetim

Sermaye Piyasası Kurulu Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum

Sermaye Piyasası Kurulu'nun (SPK) 10 Aralık 2004 tarihinde aldığı 48/1588 sayılı karara göre İstanbul Menkul Kıymetler Borsası'nda (İMKB) işlem gören şirketler 2004 yılından itibaren faaliyet raporlarında ve internet sitelerinde Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uyumunu açıklamak zorundadır. Biz de bu Kurumsal Yönetim İlkeleri'ni (İlkeler) kendimize adapte ederek 2004 yılından itibaren uyum bilgilerimizi gerek Faaliyet Raporumuzda ve gerekse de internet sitemizde "Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu" şeklinde yayınlamaya başladık.

SPK İlkeleri dört ana kategoriye ayrılmıştır; pay sahipleri, kamuyu aydınlatma ve şeffaflık, menfaat sahipleri ve yönetim kurulu. Yetkili bir kuruluş Arçelik A.Ş.'yi bu ilkeler çerçevesinde derecelendirerek 10 üzerinden 8,21 not vermiş ve bunun sonucunda da Arçelik A.Ş. 31 Temmuz 2009 tarihinde İMKB Kurumsal Yönetim Endeksi'ne dahil edilmiştir.

Bu ilkelere tam uyum sağlanmasının önemine inanıyoruz. Ancak Türkiye'de ve uluslararası alanda devam eden belli ilkelere uyum sağlama konusundaki tartışmalar mevcut piyasaların ve şirketin yapısının bu ilkelere tam örtüşmemesi gibi nedenlerle bazı ilkelere henüz tam uyum sağlayamadık. Yine de bu ilkelere uyumu iyileştirmek için bir aksiyon planı uygulamaktayız.

Pay sahipleri ile ilişkiler

Pay sahiplerimiz ile olan ilişkilerimizi Finansman ve Mali İşler Genel Müdür Yardımcılığı bünyesinde yönetiyoruz. Bu birimin temel hedefi pay sahiplerinin haklarını adil ve güvenilir bir şekilde kullanabilmelerini sağlamaktır.

Kamuyu aydınlatma ve şeffaflık

Gerek Türkiye'de ve gerekse de uluslararası pazarlarda dayanıklı tüketim endüstrisinin önde gelen bir küresel oyuncusu olarak, pay sahiplerine ve menfaat sahiplerine şirketin tüm faaliyetleri hakkında eşit, şeffaf, eksiksiz ve anlaşılabilir şekilde bilgi vermek için bir bilgilendirme politikası benimsedik.

Bilgilendirme politikamız, geçmiş performansları, beklentileri, stratejileri ve ticari sır niteliğindeki bilgiler haricindeki şirket hedeflerini ve şirketin vizyonunu, mevcut ve potansiyel tüm yatırımcılarla ve pay sahipleriyle eşit şekilde paylaşmayı ve şirkete ait tüm finansal bilgilerin genel kabul gören muhasebe prensiplerine ve Türkiye'nin Sermaye Piyasası Kanunu'nun ilgili hükümlerine göre zamanında ve detaylı şekilde açıklanmasını amaçlar.

Menfaat sahipleri

Çalışanlarımız kadar Arçelik A.Ş. ile doğrudan ilgili üçüncü kişiler de menfaat sahiplerimiz arasında yer almaktadır. Menfaat sahiplerimizi kendilerini ilgilendiren hususlarda toplantılar düzenleyerek ya da telekomünikasyon araçlarını kullanarak bilgilendiriyoruz. Kurumsal yönetim yapımız, çalışanlar da dahil tüm menfaat sahiplerinin şirket yönetimine, öneriler ve anketler yoluyla katılmasına izin vermektedir. Rapor boyunca menfaat sahipleriyle etkileşme yaklaşımımız yer almakla birlikte "Menfaat Sahipleri ile Diyalog" başlığı altındaki alt bölümde bir özetini sunmaktayız.

Yönetim kurulunun oluşumu

Arçelik A.Ş.'nin yönetim yapısı sadece tek bir Yönetim Kurulu'nun bulunduğu tek kademeli bir sistem olup Arçelik A.Ş.'de bir denetleyici kurul yoktur. Genel Kurul tarafından hissedarlar arasından seçilen Yönetim Kurulu Şirketimizi yönetir. Ayrıca Genel Müdür de Yönetim Kurulu'nun bir üyesidir.

Yönetim Kurulumuz 2008 yılında dokuz ve 2009 yılında on üyeden oluşmuştur. Yönetim Kurulu Başkanı icrada görevli değilken Kurul'da bağımsız bir üye de bulunmamaktadır.

Yönetim kurulu üyeleri

Yönetim kurulu	Sayı (2008)	Sayı (2009)
İcra fonksiyonu bulunan kurul üyeleri	1	2
İcra görevli olmayan üyeler (Bağımsız üyeler dışında)	8	8
İcra görevli olmayan bağımsız üyeler	0	0
Toplam kurul üyeleri	9	10

Yukarıdaki tabloda verilen bilgiler 2009 yılı Faaliyet Raporumuzun 69. sayfasında detaylı olarak açıklanmıştır. Yukarıdaki tabloda SPK'nın Kurumsal Yönetim İlkeleri'nde yer alan "bağımsız" ve "icrada görevli olmayan" üyelerle ilgili tanımları kullanılmıştır.

Denetim komitesi

2009 yılında Arçelik A.Ş.'de Yönetim Kurulu düzeyinde bir Komite yer almaktaydı, o da Denetim Komitesidir. Komitenin görevi, Yönetim Kurulu'nun görevlerini ve sorumluluklarını sağlıklı olarak yerine getirmesini sağlamaktır. Denetim Komitesi'nde icrada görevli olmayan iki üye yer almaktadır.

* "Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu" buraya bir özet şeklinde aktarılmıştır. Tüm Rapor için lütfen 2008 ve 2009 yılı Faaliyet Raporularımıza bakınız.

Çevresel Sorumluluklar

Yaklaşımımız

Çevresel sorumluluklarımızı ciddiye alıyoruz. Ürünlerimizle birlikte faaliyetlerimizin çevreye olan etkisini azaltmak için “ürün hayat çevrimi” yaklaşımını benimsiyoruz. Enerji ve su tasarrufu sağlayan ürünlerin üretilmesi, tehlikeli maddelerin kullanımının önlenmesi ve azaltılmasıyla kaynak verimliliğini artırmak temel önceliklerimizdir.

Arçelik A.Ş. olarak, karşımıza çıkan küresel çevre sınavlarının önemini bilincindeyiz. Bu konuya yaklaşımımız da “çözümün bir parçası olmaktır.” Temiz su gibi sınırlı doğal kaynaklarımızı korumaya gayret ediyor, iklim değişikliği ve yenilenebilir olmayan enerji kaynaklarının tükenmesi gibi küresel sorunlara yanıt arıyoruz.

Dayanıklı tüketim malları üreticisi olarak, iklim değişikliğine karşı çözümün bir parçası olmak için önemli bir rol üstleniyoruz. Üzerimize düşeni yapmak için de birçok şirket içi ve dışı girişime imza atıyoruz. Tüm çabamızı, müşteriler tarafından kullanılırken daha az su ve enerji harcayan ürünler üretme üzerinde yoğunlaştırıyoruz. Doğal kaynakların verimli kullanılması için tüketici bilincini artıracak adımlar atıyoruz. Üretim ve tedarik zinciri süreçlerimizin çevre etkisini azaltmak bizim için diğer bir öncelik alanıdır. Diğer bir ifadeyle, aynı zamanda şirket vizyonumuza entegre ettiğimiz kaynak verimliliği, iş modelimizin merkezinde bulunmakta olup aynı zamanda Şirketimizin vizyonunda da yer almaktadır.



Sürdürülebilirlik Yolculuğu

- 2004 Türkiye'deki yasal yükümlülük başlangıcında önce ambalaj atıkları uyumu.
- 2005 CECED tarafından yayınlanan İş Etiği Kurallarının imzalanarak taahhüt edilmesi.
- 2006 “Türkiye’de enerji tasarrufu sağlayan ev aletlerinin pazar dönüşümü” başlıklı kamuyu bilinçlendirme kampanyaları için Birleşmiş Milletler (UNDP), Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı, TÜRKESD ve şirketimiz arasında ilk işbirliği anlaşması.
- 2007 Yalın 6 Sigma uygulamalarının başlaması.
- 2008 Türkiye’de mevzuat yürürlüğe girmeden önce tam RoHS’a tam uyum (Bazı Tehlikeli Maddelerin Kullanımının Sınırlanması).

Çevre Politikası

Arçelik ve çalışanları olarak, ulusal ve uluslararası yasal mevzuat ve düzenlemelere uyar, sürekli gelişmeyi temel alan bir çevre yönetim sistemi dahilinde çevre dostu ürünler üretiriz.

- Temiz ve sağlıklı bir çevrenin gelecek nesillere aktarılması,
 - Enerji ve doğal kaynakların verimli kullanılması,
 - Tasarımdan ömür çevrimi sonuna kadar tüm süreçlerde olumsuz çevresel etkilerin azaltılması,
 - Kirliliğin kaynağında önlenmesi,
 - Çalışanlarımızın ve toplumun çevre bilincinin artırılması
- yönünde faaliyetlerimizi Kalite, İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri ile birlikte bütünlük bir şekilde yöneterek, dayanıklı tüketim sektöründe çevresel öncülüğümüzle örnek bir kuruluş olmak için tüm gücümüzle çalışırız.

Çevre Yönetimi

Sürdürülebilir ekonomik gelişmenin, sadece doğal kaynakların sürdürülebilir kullanımı sayesinde mümkün olabileceğine inanıyoruz. Üretim faaliyetlerimizin her safhasında küresel doğal kaynakları korumaya kararlıyız. ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi ile entegre edilen ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi'ni uygulayarak bu kararlılığımızı ortaya koyuyoruz. Çevre Yönetim Sistemimiz sayesinde gerek faaliyetlerimizin ve gerekse de ürünlerimizin çevre etkilerini kontrol altına alıp azaltıyoruz. Mevcut üretim modelimizin merkezinde ürün hayat çevrimi boyunca çevreci yaklaşım yatmaktadır.

Daha iyi bir çevre performansı için Yönetim Sistemleri kanalıyla kapasite geliştirme işi Arçelik için yeni değildir. BS 7750 Çevre Yönetim Sistemi Standardı 1994 yılında, dünyada ilk Çevre Yönetim Sistemi Standardı olarak tanıtıldıktan sadece iki yıl sonra Bulaşık Makinesi İşletmemizi bu standarda uygun olarak belgelendirdik. Yine aynı şekilde BS 7750 Standardının ISO versiyonu 1996 yılında ISO 14001 olarak yayınlandığında, mevcut sistemlerimizi buna göre adapte ettik ve ISO 14001'e göre sertifikalandırdık. 11 üretim tesisimizden 10'u, bağımsız bir uluslararası kuruluş tarafından verilen ISO 14001 sertifikası sahibidir. Rusya'daki Üretim Tesisimizin ISO 14001 sertifikasyon işlemleri halen devam etmektedir. Etkin bir Çevre Yönetim Sistemi uygulamasını garanti altına almak üzere iç denetimler gerçekleştirilmekteyiz.

Çevre Eğitimi

Daha iyi bir çevresel performansa ulaşmak ve hedeflerimizi gerçekleştirmek için sadece çalışanlarımız değil, tedarikçilerimiz ve alt-yüklenicilerimiz de aktif rol oynar. Çalışanlarımızın, tedarikçilerimizin ve alt-yüklenicilerimizin bu konudaki farkındalıklarını artırmak için düzenli eğitimler veriyoruz. Son iki yılda çevreyle ilgili konularda toplam 133.696 adam/saat eğitim organize ettik.



Yasal Düzenlemelere Uyum

Arçelik A.Ş. olarak, gerek üretim süreçleri ve gerekse de tasarımdan geri dönüşüme kadar tüm ürün hayat çevrimleri boyunca ürünlerimizle ilgili çevrenin korunmasına ilişkin yasal düzenlemelere uyarız. Avrupa Birliği mevzuatının yanı sıra faaliyet gösterdiğimiz diğer ülke ve bölgelerdeki ulusal yasal düzenlemelerle uyumlu olduğumuzu sürekli kontrol ederiz. Uyumumuzu izlemek için diğerleri yanında ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi'nden yararlanırsınız.

Ayrıca gerek Türkiye'de ve gerekse de uluslararası pazarlarda ilgili yasal gelişmeleri yakından takip ederiz. AB genelindeki diğer endüstri kuruluşlarının ve Avrupa Elektrikli Ev Eşyaları Komitesi'nin (CECED) bir üyesi olmak bu gelişmeleri izlememize yardımcı olmaktadır.

Çevre sorunları konusunda sektörümüzle doğrudan ilgili olan dört yeni AB Direktifi vardır. Bu Direktiflere uyum konusundaki yaklaşımımızı detaylı olarak aşağıda açıklamaktayız. Çevre sürdürülebilirliği konusundaki kararlılığımız bu AB Direktiflerinin Türk mevzuatında uyumlaştırılmasında aktif olarak rol almamıza yol açmıştır. AB mevzuatının uyumlaştırılmasına katkıda bulunmak için Sanayi Bakanlığı, Çevre ve Orman Bakanlığı ve diğer ilgili devlet kuruluşlarıyla yakın ilişki içinde çalışmaktayız.

• EuP - Enerji - Kullanan Ürünler için Eko Tasarım Şartları

Avrupa Komisyonu'nun Enerji-Kullanan Ürünler (EuP) Direktifi daha ilk tasarım safhalarında çevre özelliklerinin sistematik şekilde entegrasyonu ile ürünlerin tüm ürün "hayat çevrimleri" boyunca çevre performanslarının iyileştirilmesini amaçlar. Direktif, ürün hayat çevrimi analizine göre her ürün kategorisi için "Küresel Isınma Potansiyeli"ni tanımlar. EuP Direktifinin spesifik amacı Enerji-Kullanan ürünlerin AB içinde serbest dolaşımını sağlamak; bu ürünlerin genel çevre performanslarını iyileştirmek ve dolayısıyla da çevreyi korumak; enerji arzının güvenliğine katkıda bulunmak ve Avrupa ekonomisinin rekabet kabiliyetini güçlendirmektir. Arçelik, bu Avrupa Direktifiyle uyumlu ürünler üretir.

• WEEE - Elektrikli ve Elektronik Eşya Atıkları Direktifi

Avrupa Birliği, Şubat 2003'te, elektrikli ve elektronik ürün üreticilerinin pazara sundukları ürünlerin bertarafı, geri dönüştürülmesi, geri kazanılması ve yeniden kullanılması hükümlerini getiren, 2002/96/EC sayılı WEEE Direktifi'ni yayınlamıştır.

Dayanıklı tüketim malları üreticisi olarak, ürün zincirindeki diğer oyuncularla birlikte atık sorununu yönetme konusunda önemli bir rol oynamaktayız. Avrupa Birliği üyesi ülkelerde WEEE Direktifi'ne uyumu sağlamak için Arçelik, yasal yükümlülüklerini; toplama ve geri dönüşüm mekanizmalarındaki üyeliği yoluyla yerine getirmektedir. Arçelik, ürünlerin kullanım ömürleri sonunda toplanması ve bertarafı için hizmet sunan birçok toplama mekanizmasının üyesidir. Avrupa Birliği dışındaki pazarlarda WEEE Direktifi'nin uyumlaştırılmasını destekliyoruz ve halen WEEE düzenlemeleri bulunmayan bölgelerde dahi atık ürünlerimizi toplayarak geri dönüşümlerini sağlıyoruz.

• RoHS - Elektrikli ve Elektronik Eşyalarda Bazı Tehlikeli Maddelerin Kullanımının Sınırlandırılması Direktifi

Elektrikli ve elektronik ev aletleri kimyasal maddeler içerir. Kullanıcıların, genellikle bu aletlerle cilt teması söz konusudur. Bu cihazların yüzeylerinde kullanılan kimyasal maddelerin insan sağlığına zararlı olmaması gerekliliğinin nedeni budur. Ayrıca bu aletlerin içinde, müşterilerin hiçbir zaman temas etme ihtimali olmayan diğer kimyasalların da geri kazanım ve bertaraf esnasında çevreye zarar vermemesi gerekmektedir. AB'nin üye ülkelerde 2006 yılında yürürlüğe giren 2002/95/EC sayılı RoHS Direktifi, bu tehlikeli maddelerin azaltılmasına etkili şekilde katkıda bulunmuştur. Arçelik, kendi bünyesindeki ve dış laboratuvarlardaki doğrulama testleri, tedarikçi iletişim araçları ve beyanlarına dayanan bir Uyumluluk Yönetim Sistemi kurarak daha yürürlüğe girmeden önce RoHS Direktifi'ne tam uyum sağlamıştır.

Ancak RoHS'un 6 sınırlı maddesi, ürünlerde bulunması muhtemel tehlikeli maddelerden sadece bazılarıdır. Araştırma raporları tehlike potansiyeli taşıyabilecek başka maddelerin de olabileceğini ve bunların azaltılması ya da alternatifleriyle değiştirilmesi gerektiğini göstermektedir. Elektrikli ve elektronik eşyalarda yeni maddelerin sınırlandırılması için gereken net kriterlerin ve prosedürlerin tanımlanmasını sağlayacak yeni yasal değişiklikleri olumlu buluyor ve destekliyoruz. Arçelik, henüz sınırlandırılmamakla beraber tehlike potansiyeli taşıyabilecek maddeleri çevre dostu alternatifleriyle değiştirmek için deneyler ve çalışmalar yapmaktadır. Ayrıca tedarikçilerimizle sıkı işbirliği içinde çalışmakta ve potansiyel olarak tehlikeli sayılabilecek maddelerin kullanımıyla ilgili gelişmeler ve şartlar hakkında da onları bilgilendirmekteyiz.

• REACH - Kimyasalların Kaydı, Değerlendirilmesi, İzni ve Kısıtlanmasına İlişkin AB Tüzüğü

Tedarikçilerimizle yakın çalışmak suretiyle 1 Haziran 2007 tarihinde yürürlüğe giren AB'nin yeni kimyasallar stratejisini yasal çerçeve içine alan REACH Tüzüğü ile uyum sağlamak için gerekli önlemleri alıyoruz. 2006/1907/EC sayılı REACH Tüzüğü'nün tüm sanayiciler, ithalatçılar, alt kullanıcılar, distribütörler ve diğer tüm paydaşlar üstünde önemli bir etkisi vardır. Bu geniş ölçekli etki tedarik ve dağıtım zincirindeki tüm taraflar arasında tam bir işbirliği gerektirmektedir. İnsan sağlığını ve çevreyi korumak dahil REACH kapsamındaki mevcut ve ileriye yönelik hedefleri destekliyoruz. REACH Tüzüğü yayınlandıktan hemen sonra bir uyum yönetimi programı başlattık. Yükümlülüklerimizi yerine getirmek için tedarik zincirimizle bir iletişim sistemi kurduk; tüm tedarikçilerimizi REACH gereksinimleri ve Arçelik'in yükümlülüklerinin yanı sıra REACH ile uyum sağlamaları gerektiği konusunda da bilgilendirdik. Bu sistem ile Arçelik tarafından tedarik edilen tüm ürünlerin ve parçaların REACH ile tamamen uyumlu olmasını sağlarken, müşterilerimiz tarafından ihtiyaç duyulabilecek REACH ile ilgili tüm bilgiler de sağlanabilecektir. Halen REACH Tüzüğüyle ilgili uyumluluk yönetimimizi iyileştirmek için yeni projeler gerçekleştiriyoruz.

CFC12 Kullanım bitti	R134a Kullanım başlandı	R600a Kullanım başlandı	R134a ve R600a Kullanım devam etti	R134a ve R600a Kullanım devam etti
1995	1995	1997	2008	2009

Arçelik, Montreal Protokolü çerçevesinde Türkiye için belirlenen son geçiş tarihi olan 2006 yılından çok önce, daha 1995 yılında ozon tabakasına zararlı CFC gazından arındırılmış buzdolapları üreten Türkiye'deki ilk beyaz eşya üreticisi olmuştur. Ozon tabakasına zararlı olmayan maddelere geçişin tarihçesi yukarıda gösterilmiştir.



Üretim Tesislerimizin Önemli Çevre Göstergeleri

İşletmelerimizde Verimli Kaynak Kullanımı

Üretim sürecimizin her safhasında çevreye olan etkimizi sürekli olarak azaltmayı amaçlıyoruz. Üretim süreçlerimiz, enerjiyi ve diğer kaynakları az tüketen yüksek verimlilik düzeyi için tasarlanmıştır.

Üretim tesislerimizde birçok çevre özelliğini izler ve yönetiriz. Bu raporda su kullanımı, su deşarjı, direkt ve endirekt enerji kullanımıyla ilgili verileri sunuyoruz. Burada yer alan veriler aksi belirtilmedikçe, Türkiye'deki tüm üretim tesislerimiz ile 2008 ve 2009 yıllarını kapsamaktadır.

Su Kullanımı

2009 yılında üretim tesislerimizdeki toplam su kullanımı 2008 yılına göre %1,13 gibi çok az bir artışla 1.301.498 m³ düzeyine yükseldi. Artışlar Elektronik İşletmemiz, Elektrik Motoru İşletmemiz ve Çamaşır Makinesi İşletmemiz olmak üzere 3 işletmemizde görülmekte olup artışların nedeni çalışan sayısındaki, üretimdeki ve ek tesislerdeki artışlara dayanmaktadır.

Bir tanesi dışında tüm üretim işletmelerimizde suyu belediyenin şehir şebekesinden temin ediyoruz. Pişirici Cihazlar İşletmemizde ise suyumuzun tamamını kuyudan temin ediyoruz. Çamaşır Makinesi İşletmemizde su kaynağı olarak kuyudan da yararlanıyoruz.

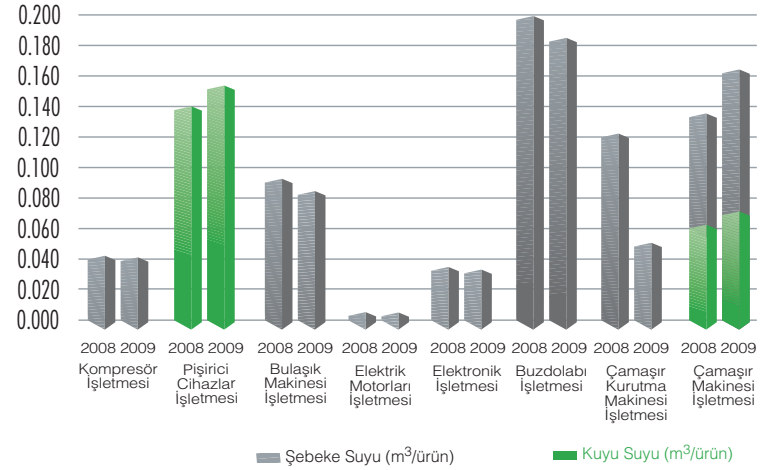
Kaynağına göre çekilen su miktarı* (m³/yıl)

İşletmeler	Kuyu Suyu		Şebeke Suyu	
	2008	2009	2008	2009
Kompresör	0	0	95.628	90.512
Piştirici Cihazlar	239.445	206.010	0	0
Bulaşık Makinesi	0	0	111.363	98.558
Elektrik Motorları	0	0	53.808	59.388
Elektronik	0	0	58.208	69.222
Buzdolabı	0	0	440.076	418.424
Çamaşır Kurutma Makinesi	0	0	34.157	14.402
Çamaşır Makinesi	135.421	168.177	118.665	176.805
Toplam (m³/yıl)	374.866	374.187	911.905	927.311

Toplam su çekimi - 2008 : 1.286.771 m³
Toplam su çekimi - 2009 : 1.301.498 m³
* Türkiye'deki toplam 8 İşletmemizin verilerinden derlenmiştir.

2008 yılından 2009 yılına bazı işletmelerimizde su tüketimi artmış olmakla birlikte, Piştirici Cihazlar, Elektrik Motorları ve Çamaşır Makinesi dışında ürün başına su tüketim değerleri düştü.

Ürün bazında ve kaynağına göre çekilen su miktarı (m³/ürün)



Su Deşarjı

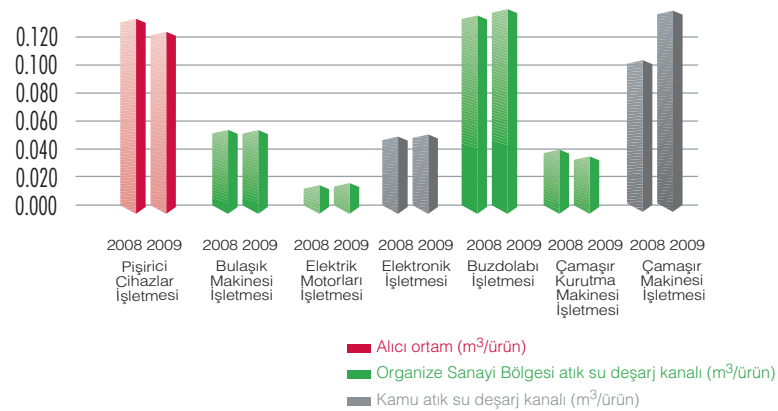
2009 yılında çalışan sayısındaki, üretimdeki ve ek tesislerdeki artışlar nedeniyle Elektronik İşletmesi, Bulaşık Makinesi İşletmesi, Buzdolabı ve Kompresör İşletmesi ile Çamaşır Makinesi İşletmesi gibi bazı işletmelerimizde su deşarj miktarı arttı. 2009 yılında toplam su deşarjımız 2008 yılına göre %7,1 artarak 857.147 m³'e yükseldi.

Deşarj yeri bazında, deşarj edilen toplam artırılmış su miktarı* (m³/yıl)

İşletmeler	Kamu Atık Su Deşarj Kanalı		Alıcı Ortam		Organize Sanayi Bölgesi Atık Su Kanalı	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009
Piştirici Cihazlar	0	0	205.920	135.002	0	0
Bulaşık Makinesi	0	0	0	0	58.120	59.420
Elektrik Motorları	0	0	0	0	44.577	43.407
Elektronik	69.734	83.202	0	0	0	0
Buzdolabı ve Kompresör	0	0	0	0	249.620	284.369
Çamaşır Kurutma Makinesi	0	0	0	0	9.086	6.528
Çamaşır Makinesi	163.421	245.219	0	0	0	0
Toplam Su Deşarjı - 2008 : 800.478 m ³						
Toplam Su Deşarjı - 2009 : 857.147 m ³						
* Veriler, evsel ve endüstriyel atık su deşarjını kapsar ve Türkiye'deki toplam 8 işletmemizin verileridir.						

2008 yılından 2009 yılına bazı işletmelerimizde su deşarj miktarı artmış olmakla birlikte çamaşır makinesi ve buzdolabı dışında ürün başına su deşarjı miktarları aynı kaldı.

Ürün ve deşarj yeri bazında toplam su miktarı (m³/ürün)



Deşarj edilen suyun KOİ değerleri (mg/l)

İşletmeler*	2008 Sonuçları	Yasal Sınır **	2009 Sonuçları	Yasal Sınır **
Piştirici Cihazlar	30,00	100,00	30,00	100,00
Bulaşık Makinesi	81,30	1.000,00	94,80	1.000,00
Elektronik	89,00	600,00	198,00	600,00
Buzdolabı ve Kompresör	<10,00	100,00	17,00	100,00
Çamaşır Kurutma Makinesi	130,00	1.000,00	130,00	1.000,00
Çamaşır Makinesi	142,70	250,00	114,00	250,00

* Elektrik Motoru İşletmesinde oluşan endüstriyel atık su miktarı çok düşüktür. Bu nedenle, endüstriyel atık su standartlara ve yasal mevzuata uygun olarak lisanslı bertaraf tesislerinde bertaraf edilmektedir. İşletmenin evsel atık suyu, Organize Sanayi Bölgesinin atık su arıtma tesislerinde arıtılmaktadır.

** Türk mevzuatına göre arıtılmış atık su deşarj sınır değerleri, atık su türüne ve alıcı ortama göre değişmektedir.

Deşarj suyu kalitesi

İşletmelerimizdeki artırılmış endüstriyel atık su için belirlenen KOİ (Kimyasal Oksijen İhtiyacı) değerleri Türkiye'deki yasal sınır değerlerinin %40-%90 altındadır.

Enerji Tüketimi

İşletmelerimizde üretim için direkt ve endirekt türde enerji kullanıyoruz. Direkt enerji türü, elektrik ya da buhar üretimi için işletmelerimizde tüketilen enerji anlamına gelmektedir. Bu ana enerji kaynakları mazot, fuel-oil, LNG, LPG ve doğal gazdır. Endirekt enerji ise satın alınan elektrik anlamına gelmektedir.

2009 yılında işletmelerimizdeki direkt enerji tüketimi 2008 yılına göre %12 azalarak, 1.080.419 GJ değerine düşmüştür. Bu düşüş işletmelerimizde gerçekleştirdiğimiz enerji verimliliği projeleri sayesinde sağlanabilmektedir.

Birincil enerji kaynağı bazında direkt enerji tüketimi* (GJ/yıl)

İşletmeler	Mazot		4 numara Fuel-oil		LNG		LPG		Doğal Gaz		Toplam (GJ/yıl)	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
Kompresör	88	165	0	0	0	0	962	935	54.496	58.471	55.546	59.571
Piştirici Cihazlar	514	804	39.952	7.114	180.201	12.355	41.019	3.754	0	162.656	261.686	186.683
Bulaşık Makinesi	0	0	0	0	0	0	4.803	4.132	66.480	50.988	71.283	55.120
Elektrik Motorları	354	754	0	0	0	0	0	2.074	34.311	27.993	34.665	30.821
Elektronik	1.097	550	0	0	0	0	1.279	1.281	91.309	64.440	93.685	66.271
Buzdolabı	1.201	2.020	24.759	20.700	0	0	4.096	3.843	309.206	301.978	339.262	328.541
Çamaşır Kurutma Makinesi	160	71	0	0	0	0	0	782	18.941	9.967	19.101	10.820
Çamaşır Makinesi	964	1.327	28.537	32.155	0	0	19.234	17.535	285.529	291.575	334.264	342.592
Toplam (GJ/yıl)	4.378	5.691	93.248	59.969	180.201	12.355	71.393	34.336	860.272	968.068	1.209.492	1.080.419

Toplam direkt enerji tüketimi – 2008 : 1.209.492 GJ

Toplam direkt enerji tüketimi – 2009 : 1.080.419 GJ

* Türkiye'deki toplam 8 işletmemizin verilerinden derlenmiştir.

2009 yılında işletmelerimizdeki endirekt enerji tüketimi, 2008 yılına göre %10 azalarak 524.158 GJ değerine düşmüştür. Sağlanan bu düşüş, işletmelerimizde gerçekleştirdiğimiz enerji verimliliği projeleri sayesinde sağlanabilmektedir.

Birincil enerji kaynağı bazında endirekt enerji tüketimi* (GJ/yıl)

İşletmeler	Elektrik	
	2008	2009
Kompresör	46.347	51.286
Piştirici Cihazlar	87.410	69.786
Bulaşık Makinesi	45.854	44.566
Elektrik Motorları	53.213	45.304
Elektronik	124.224	97.323
Buzdolabı	116.663	121.784
Çamaşır Kurutma Makinesi	22.251	16.021
Çamaşır Makinesi	85.629	78.088
Toplam (GJ/yıl)	581.591	524.158

* Türkiye'deki toplam 8 işletmemizin verilerinden derlenmiştir.

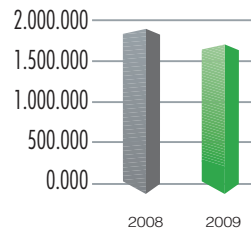
2009 yılında işletmelerimizdeki toplam enerji tüketiminde önemli iyileştirmeler sağlanmıştır. 2009 yılında direkt ve endirekt toplam enerji tüketimimiz, 2008 yılındaki 1,78 milyon GJ'den daha az olup 1,60 milyon GJ olarak gerçekleşmiştir.

İşletmelerimizdeki toplam enerji tüketimi* (GJ/yıl)

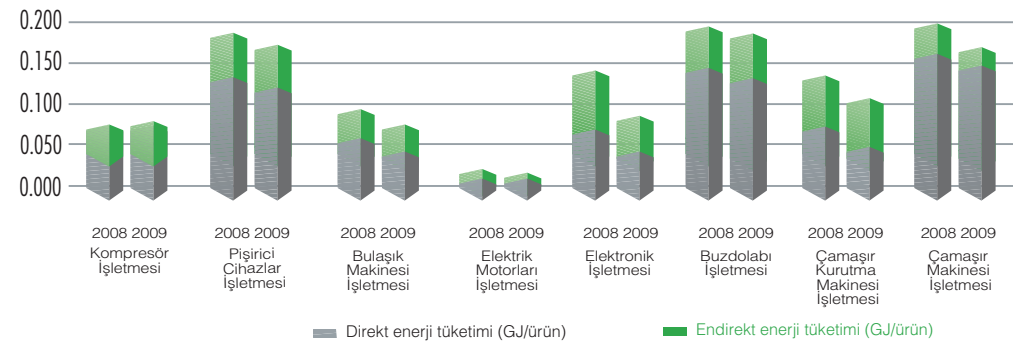
İşletmeler	Direkt Enerji		Endirekt Enerji		Toplam	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009
Kompresör	55.546	59.571	46.347	51.286	101.893	110.857
Pişirici Cihazlar	261.686	186.683	87.410	69.786	349.096	256.469
Bulaşık Makinesi	71.283	55.120	45.854	44.566	117.137	99.686
Elektrik Motorları	34.665	30.821	53.213	45.304	87.878	76.125
Elektronik	93.685	66.271	124.224	97.323	217.909	163.594
Buzdolabı	339.262	328.541	116.663	121.784	455.925	450.325
Çamaşır Kurutma Makinesi	19.101	10.820	22.251	16.021	41.352	26.841
Çamaşır Makinesi	334.264	342.592	85.629	78.088	419.893	420.680
Toplam (GJ/yıl)	1.209.492	1.080.419	581.591	524.158	1.791.083	1.604.577

* Türkiye'deki toplam 8 işletmemizin verilerinden derlenmiştir.

Toplam enerji tüketimi (GJ/yıl)



Ürün bazında toplam enerji tüketimi (GJ/ürün)



Kompresör dışında ürün başına toplam enerji tüketimi değeri düştü.

Sürdürülebilirlik ve Toplam Kalite Felsefesi

Kalite Yönetimi

Vizyonumuz doğrultusunda, gelişen ve güncel teknolojileri kullanarak, müşteri beklentilerini aşarak karşılayan, kolay satın alınabilir ve kullanılabilir, güvenilir ürünleri geliştirir, üretir ve satış sonrası hizmet veririz.

Yönetim Sistemimiz, müşteri odaklılık, sürekli iyileştirme ve yenilenmeyi temel alan sürdürülebilir rekabet gücümüzü desteklemek için organize edilen işgücü ve iş akışlarının bütünüdür. Operasyonel verimliliğimizi artırmak için EFQM Modeli, standartlar ve metodolojilerden yararlanmakta, yönetim sistemimizi ve iş süreçlerimizi EFQM Mükemmellik Modeli uyarınca özdeğerlendirme metodolojisi ile gözden geçirmekteyiz.

Arçelik, güçlü yönlerini ve iyileştirme fırsatlarını belirlemek için özdeğerlendirme yöntemini 1993 yılından beri kullanmaktadır. Özdeğerlendirme sürecinde, şirketin bütün birimlerinin yöneticileri ve üst yönetim takımı, çalıştaylar düzenleyerek şirketi ve faaliyetlerini EFQM Mükemmellik Modeli'nin dokuz kriterine göre değerlendirmektedir. Sonuçlar birimlere özgü iyileştirme planlarının geliştirilmesi için kullanılmaktadır. Son adım olarak Kalite Sistemleri ve Altı Sigma Yöneticiliği tarafından sonuçların genel değerlendirilmesi yapılmakta ve şirketin stratejik planlama döngüsünde kullanılan rapor hazırlanmaktadır.

Sürekli iyileştirme yaklaşımı doğrultusunda Arçelik, tüm iş süreçlerinde verimliliği uluslararası düzeyde rekabet edebilecek seviyeye yükseltmek ve mükemmelliğe ulaşmak için Altı Sigma Metodolojisini kullanmaktadır. Altı Sigma Metodolojisi'nin ana amacı yalın ve basit ürün ve süreçler ile mükemmelliğe ulaşmaktır. Arçelik ilk Altı Sigma çalışmalarına 1998 yılında üretim ve teknoloji süreçlerinde başlamıştır. Günümüzde, şirket çapında üretim ve üretim dışı süreçlerdeki Altı Sigma faaliyetleri, Kalite Sistemleri ve Altı Sigma Yöneticiliği tarafından koordine edilmektedir. Şirket genelinde Altı Sigma Metodolojisi'nin yayılımının ve sürekliliğinin sağlanması için düzenli olarak eğitimler organize edilmektedir. Arçelik'te 150'ye yakın Altı Sigma kuşak sertifikasına sahip çalışan bulunmaktadır.

Arçelik üst yönetimden en alt düzeydeki çalışana kadar organizasyondaki her seviyeyi, birimi ve fonksiyonları kapsayan takım çalışmasına dayalı üretken bakım yönetimi olan Toplam Üretken Bakım (TPM) sistemini uygulamaktadır. TPM ile amaçlanan, verimliliği doğrudan veya dolaylı olarak olumsuz yönde etkileyen mevcut tüm etmenleri ortadan kaldırarak kaynakların en etkin biçimde kullanılmasını sağlamaktır. Arçelik A.Ş. işletmelerinde 1996 yılından beri uygulanmakta olan TPM metodolojisi ile verimlilik, üretim miktarı ve proses etkinliğinin artırılması; arıza ve hata oranları, müşteri şikayetleri, enerji, işçilik ve bakım maliyetleri ile stoklar ve iş kazalarının azaltılması hedeflenmektedir.



Yenilikçilik

Arçelik kendi teknolojisini geliştirir. Arçelik A.Ş.'de Ar-Ge faaliyetleri, stratejimiz ve büyüme hedeflerimiz paralelinde şekillendirilir ve markalarımızın küresel rekabet ortamında saygıdeğer bir konuma yükseltilmesine yardımcı olur. Ar-Ge programımız “çevreye saygı duy, tüketici konforunu geliştir, bugün ve gelecekte müşteri ihtiyaçlarını karşıla, uluslararası standartlara uyum sağla ve rekabetçi bir fark yarat” şeklinde ifade edilen temel kurallara uygun ekonomik ürünlerin tasarımına ve üretimine dayanır.

Ar-Ge faaliyetlerinin sonuçları, “en çok” enerji ve su tasarrufu sağlayan, sessiz ve hızlı ürünler geliştirilmesini kolaylaştırmıştır. Ayrıca, halen ürünlerimizde kullanılan ileri düzey programlar ve ekran teknolojileri, “tek tuş” bulaşık makinesi örneğinde olduğu gibi müşterilerimize daha fazla konfor ve görsel kalite sağlamaktadır.

Araştırma, teknoloji ve ürün geliştirme alanlarına yatırımlarımız geriye doğru 1980'lere kadar uzanmaktadır. Ar-Ge konusunda 20 yılı aşkın deneyimiyle bugün Arçelik, sağlam altyapısı ve toplamda 800 çalışanı olan 7 ayrı Ar-Ge merkezine sahiptir. Ar-Ge ekiplerimizin başarılarını takdir ediyor ve onların “yenilikçi” buluşlarını ödüllendirmek için her yıl “Buluş Günleri” organize ediyoruz.

Avrupa Parlamentosu tarafından hazırlanan bir rapora göre ana kuruluşumuz Koç Grubu dünyada Ar-Ge 'ye yatırım yapan ilk 1.000 şirket arasındadır. Koç Grubu'nun sinerjisi ve kendi teknolojimizi kendimiz üretme konusundaki kararlılığımızla, hedef pazarlara dönük optimize tasarımlarla ve yeşil yaklaşımlarla desteklenen ürünler geliştirme konusunda yatırıma devam edeceğiz.

Fikri Haklar

Arçelik, Türkiye'deki patent şampiyonudur. Şirket son beş yılda Türkiye'den yapılan patent başvurularının %10'unu ve Dünya Fikri Haklar Örgütü (WIPO) ile Avrupa Patent Enstitüsü'ne Türkiye'den yapılan uluslararası patent başvurularının 1/3'den fazlasını gerçekleştirmiştir.

Türk Patent Enstitüsü tarafından verilen “Patent Ligi Şampiyonluğu Ödülü”nü üç yıl arka arkaya aldık ve 2009 yılında da “Altın Patent Ödülü”ne layık görüldük. 2009 yılında Arçelik, altı yıl arka arkaya Dünya Fikri Haklar Örgütü tarafından yayınlanan ilk 500 şirket arasına giren ilk Türk şirketi oldu. 800'den fazla kayıtlı resmi patentimiz ve 1.500 patent bekleyen uygulama başvurumuz mevcuttur.

Kaynak Tasarrufu Sağlayan Ürünler

Kaynaklar her ekonominin belkemiğidir. Doğal kaynakların aşırı ve sürdürülemez durumdaki mevcut kullanımı gelecek nesilleri tehdit etmektedir. Dünyanın doğal kaynaklarını korumak, çevreye salınan sera gazlarının küresel emisyon düzeylerini düşürmek ve iklim değişikliğine neden olan ekosistem tehditlerini de azaltmak şarttır. Artan nüfus ve teknoloji sonucu doğal kaynak kullanımı tırmanmakta ve atık miktarları artmaktadır. Bu sürdürülebilir anlayış çerçevesinde Arçelik, Kaynak Tasarrufu Sağlayan Ürünler tasarlayıp geliştirmek için kararlıdır.

Ürün Hayat Çevrimi Yaklaşımı

Ürün hayat çevrimi yaklaşımımız; tasarımdan üretime, üretimden servise ve ortadan kaldırma safhalarına kadar tüm ürünlerimizin çevre etkilerinin yönetilmesini içerir.

Ürünün hayat çevrimi boyunca çevre etkisini azaltacak çalışmalara en önemli katkı, geliştirme ve tasarım safhalarından geçmektedir. Merkez Ar-Ge Departmanımız ürünlerin çevre etkilerini azaltacak teknolojileri geliştirmektedir. Her bir üretim tesisindeki Ar-Ge Departmanları da bu teknolojileri hayata geçirecek uygulamaları geliştirmektedir. Endüstriyel Tasarım Departmanı'na da ürün tasarımı görevi verilmektedir. Bu üç departman işbirliği içinde çalışmaktadır.

Konsept tasarımından geri dönüşüm sürecine kadar Arçelik A.Ş., ürünün her aşamadaki çevre etkisini sorgulamaktadır.

Ürün konseptinin geliştirilmesi

Ar-Ge bir ürün üzerinde çalışmadan önce, bir konsept tasarım hazırlanarak, müşterilerle, siyasetçilerle, perakendecilerle, tedarikçilerle, hurda yüklenicileriyle ve ulusal/uluslararası sivil toplum kuruluşlarıyla gerçekleştirilen yıllık toplantılarda tartışılmakta ve daha sonra ürün planlama ve ürün yönetimi süreci organize edilmektedir.

Konsept geliştirme sürecinde kullandığımız araçlar şunlardır:

- TRIZ
- 6 Sigma
- Ürün ve üretim teknikleri hakkında teknoloji değerlendirme
- Teknoloji yol haritası
- Yenilikçilik ve teknoloji yönetimi



Araştırma ve geliştirme

Ar-Ge safhasında, sadece uluslararası standartlar için teknik geliştirme faaliyetleri değil, ayrıca müşterilerin rahat kullanımı ve konforu için kullanım, kalite ve güvenlik testleri de gerçekleştirilir. Buna ek olarak Ar-Ge safhasında ürünün çevreye olan etkisi de göz önüne alınır. Bu bağlamda gerçekleştirilen bazı çalışmalar şunlardır:

- Bulaşık makineleri için TPE contası
- Buzdolabı kapı kolları için anti bakteriyel kaplama
- Çamaşır makineleri için PolyAr adı verilen kendi teknoloğimiz ile geliştirdiğimiz ileri teknoloji özel bileşim malzeme

Sertifikasyon

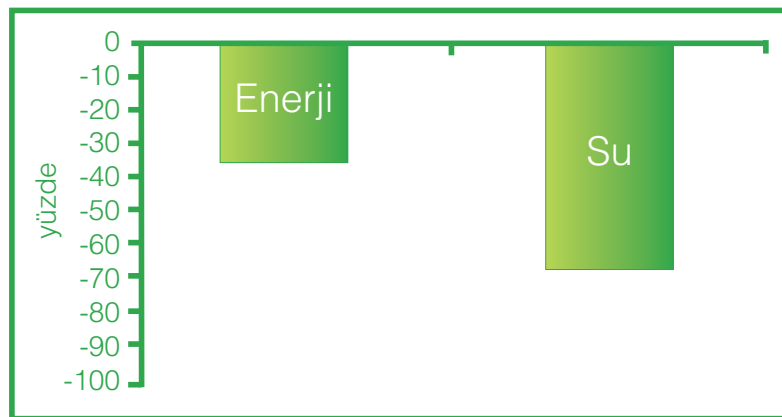
Sertifikasyon testleri bağımsız kuruluşlar tarafından gerçekleştirilir ve üretim kararı ancak gerekli teknik spesifikasyonları sağladıktan sonra alınabilir. Bu safhada ürünün sadece tümü değil parçaları da aynı şekilde sertifikasyon almalıdır.

Yapım ve üretim

Yapım ve üretim safhasında enerji, malzeme ve su kullanımı kontrol altında tutulmaktadır. Ayrıca her bir üretim adımında atıkları azaltmak için danışmanlardan destek alınarak projeler gerçekleştirilmektedir.

Gerçekleştirilen projelere örnek olarak aşağıdaki diyagram son üç yılda Bulaşık Makinesi İşletmesi'nde yürütülen sürdürülebilirlik projeleri sayesinde su ve enerji tüketiminin ne kadar azaltılabildiğini göstermektedir.

2006-2009 yılları arasındaki enerji ve su tüketiminde azalma



Pazarlama ve tanıtım

Pazarlama ve tanıtım aktiviteleri sivil toplum kuruluşlarının desteğiyle yürütülmektedir.

Depolama, dağıtım ve nakliye

Arçelik, tüm süreçlerinde olduğu gibi nakliye faaliyetleri sırasında da yakıt tüketimini azaltmaya çalışmakta olup yakıt tüketimi kaynaklı CO₂ emisyonlarının da farkındadır.

Kullanım ve servis

Araştırmalar, beyaz eşyaların çevre üzerindeki temel etkilerinin büyük oranda tüketici tarafından kullanılma safhasında ortaya çıktığını göstermektedir. Arçelik enerji tasarrufu sağlayan ürünlerin tasarım ve üretimine odaklanmaya devam etmektedir.

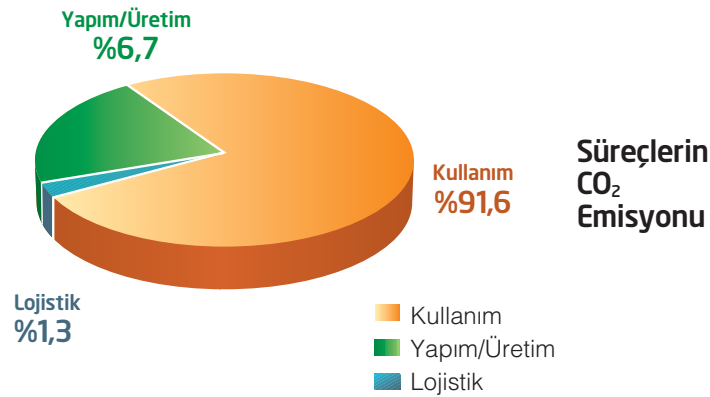
Bertaraf, yeniden kullanım ve geri dönüşüm

Arçelik, 2002/96/EC sayılı AB WEEE Direktifi ile uyumlu olarak tasarım ve üretim süreçlerinde, ürünlerin servis hizmetlerine, yeniden kullanıma, demontaj ve geri dönüşüm gibi işlemlere uygunluğunu bütünüyle göz önüne almaktadır. Sürdürülebilir olduğu müddetçe daha da fazla geri dönüştürülebilir malzeme kullanılmakta, üretim ve tasarım özellikleri ürün güvenliği için herhangi bir risk oluşturmadığı sürece de ürün tasarımları sökme ve geri dönüşüm işlemlerini kolaylaştıracak şekilde yapılmaktadır. Atık malzeme ve parçalar ayıklanmakta ve geri dönüştürülmek üzere lisanslı geri dönüşüm tesislerine gönderilmektedir. Ambalaj konusunda da ambalaj hacmi ve ağırlığı, asgari atık üretimine neden olacak ve çevre etkisini minimize edecek şekilde tasarlanmaktadır. Atık ambalaj malzemeleri konusunda da Arçelik, Türkiye'de ve Avrupa'da lisanslı toplama ve geri dönüşüm firmalarıyla çalışmaktadır.

Beyaz Eşyada Enerji Verimliliği

Arçelik olarak, kullanımları boyunca elektrik tüketen ürünler üretiriz. Ürünlerin bu tüketimine ek olarak imalatları ve naklieleri sırasında tüketilen enerjiyle elektrik tüketimi de en başta CO₂ olmak üzere çeşitli sera gazları emisyonlarına neden olmaktadır.

Ürünlerin çevre üzerindeki etkileri arasında en fazla CO₂ emisyonu, ürünün "kullanımı" sırasında ortaya çıkmaktadır. Bunu sırasıyla üretim, malzeme tedarigi, nakliyesi ve ortadan kaldırılması sırasındaki etkiler izlemektedir. CO₂ emisyonunun %91-93'ü, müşterinin kullanımı sırasındaki enerji tüketimi sonucu açığa çıkmaktadır. Diğer salınım miktarları %6 düzeyinde üretimde, <%0,5 düzeyinde malzeme tedariginde, %1 düzeyinde nakliyede ve <%0,5 düzeyinde de ortadan kaldırma sırasında oluşur.

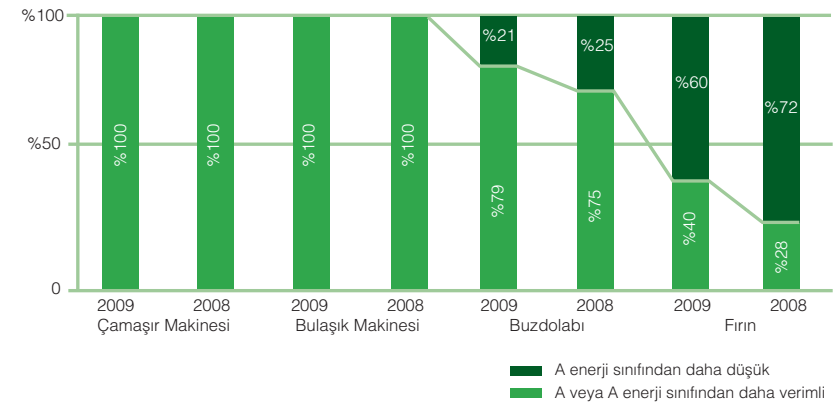


Bir ürünün CO₂ emisyonunu azaltmanın en verimli yolunun enerji verimliliğini artırmak olduğu gerçeğinden hareketle Arçelik, buzdolapları/dondurucuların, çamaşır ve bulaşık makinelerinin enerji tüketimini azaltmayı hedeflerken "A" sınıfı fırınların da yüzdesini artırmayı amaçlamaktadır.

Araştırma ve geliştirme konusunda kaydettiğimiz ilerlemeler sayesinde ürünlerimizin çoğu en üst verimlilik kategorilerinde derecelendirilmektedir. Halen Avrupa Birliği en verimli sınıfta yer alan etiketli ürünler için A+++ gibi daha yüksek sınıflandırma seviyeleri koymak suretiyle etiketleme sistemini gözden geçirmektedir. Yeni etiketlerin 2011 başlarında kullanılmaya başlanması beklenmektedir. Yeni yasaya göre enerji verimliliği etiketi teknolojik ilerlemeyi yansıtabilecek şekilde tasarımında en çok üç yeni enerji sınıfı yer alacak şekilde hazırlanacak ve toplam enerji sınıf sayısını yedi ile sınırlandırmaya devam edecektir. Arçelik yeni enerji etiketleme sistemine hazırdır.

"A" sınıfı ürünlerden daha verimli olan ürünlerimizin enerji verimliliğini iyileştirme çalışmalarımıza devam ediyoruz. 2009 yılında aşağıdaki tablodan da görüldüğü gibi Arçelik ürünlerinin çoğu "A" sınıfında ya da "A" sınıftan daha ileridedir. 2009 yılında üretilen çamaşır makinelerinin ve bulaşık makinelerinin %100'ü, buzdolaplarının %79'u, fırınların %40'ı "A" ya da daha fazla enerji tasarrufu sağlayan sınıflardadır.

Her yıl daha da fazla enerji tasarrufu sağlayan ürünler tasarlanmakta ve üretilmektedir; örneğin "A" sınıfından daha verimli olan çamaşır makinelerinin sayısı bir önceki yıla göre iki katına çıkmıştır.



Enerji Etiketleri

Arçelik elektrikli ve elektronik ev aletleri hakkındaki AB Yönergeleri paralelinde ürünlerinde enerji tüketimini gösteren enerji etiketlerinin kullanımına, bu etiketler Türkiye'de zorunlu hale gelmeden çok önce başlamıştır. 2001 yılında Arçelik, müşterilerine "A sınıfı enerji" kavramını tanıştıran ilk şirket olmuştur. "Enerji Sınıfı" etiketleri ve medya vasıtasıyla müşterilerin dikkatini ev aletlerinde enerji tüketimi konusuna çekmeye ve bunun sağlayacağı tasarruf potansiyelini göstermeye çalıştık.

Enerji sınıflandırması, Avrupa Komisyonu tarafından oluşturulan standart tanımlar çerçevesinde, belirli bir performans düzeyinde ürünün sarf ettiği enerji miktarının ölçülmesi yoluyla yapılmaktadır. Ürünün enerji verimliliği, etiketi üzerindeki A'dan G'ye kadar değişen enerji seviyeleri cinsinden derecelendirilir. 'A' en çok enerji tasarrufu sağlayan anlamına gelirken 'G' de en az enerji tasarrufu sağlayanı simgelemektedir. Ürünlerimizin büyük bölümü "A" üstü enerji seviyesine sahiptir. Buzdolapları için bu "A++"dır. Sınıflar arasında yıkayıcılarda ortalama %20 ve buzdolaplarında da %25 farklılık olduğu söylenebilir.



Sayılarla Enerji Tasarrufu

- Eğer Türkiye'deki yaklaşık 4 milyon bulaşık makinesini Blomberg "GIN 9585 XB" Bulaşık Makinesiyle değiştirebilmek mümkün olsaydı bu bize, DSİ (Devlet Su İşleri) Genel Müdürlüğü verilerine göre Ankara Sarıyar Barajı'ndaki bir yıllık enerji üretimine eşit miktarda 425 GWhsaat enerji tasarrufu sağlardı.
- Eğer Türkiye'deki yaklaşık 4 milyon bulaşık makinesini Arçelik "Ekolojist" 6291 I model bulaşık makinesiyle değiştirebilmek mümkün olsaydı bu bize DSİ (Devlet Su İşleri) Genel Müdürlüğü verilerine göre, Ankara Sarıyar Barajı'ndaki bir yıllık enerji üretiminin %80'ine eşit miktarda 330 GWhsaat enerji tasarrufu sağlardı.
- Eğer Türkiye'de bir yılda satılan çamaşır makinelerini Arçelik "8124 HS" Çamaşır Makinesiyle değiştirebilmek mümkün olsaydı bu bize, Hırfanlı Barajı'ndaki bir yıllık enerji üretiminin %45'ine eşit miktarda enerji tasarrufu sağlardı.

Ürünlerimizin Geri Dönüştürülebilirliği

Beyaz eşyanın türüne bağlı olarak ürünlerimizin geri dönüştürülebilme oranı %83,9 ile %98,0 arasında değişir.

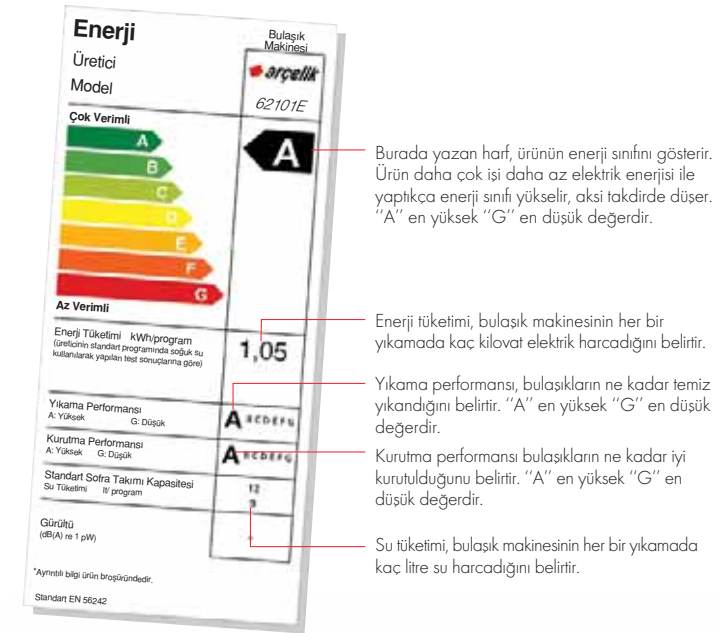
Arçelik çamaşır makinelerinin geri dönüştürülebilme oranı %97 olup ambalaj malzemelerinin ise %100'ü geri dönüştürülebilmektedir. Farklı hammaddelerin geri dönüştürülebilme oranlarıyla ilgili ayrıntılar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Çamaşır makinesi

Malzemeler	Ağırlık(gr)	Durum
Metaller	20.380,5	Tamamı geri dönüştürülebilir
Plastik	9.230,8	Tamamı geri dönüştürülebilir
Kimyasallar	39,9	geri dönüştürülemez
Diğerleri	28.334,9	Tamamı geri dönüştürülebilir
Komponentler	6.313,7	%96 geri dönüştürülebilir
Lastik	1.759	geri dönüştürülemez
Toplam	66.058,8	%97 geri dönüştürülebilir

Arçelik kondanseri kurutma makinelerinde kullanılan malzemeler %98 oranında geri dönüştürülebilir durumdadır. Arçelik buzdolapları ve dondurucular ise gövdelerinin türüne göre %85-90 geri dönüştürülebilir durumdadır.

2009 yılındaki fırın satışları göz önüne alındığında yaklaşık 1.650 ağacın kurtarıldığını görürüz. Fırınlarda ambalaj malzemelerinin %100'ü, ürünün ise %85-90'ı geri dönüştürülebilmektedir. Üretim, depolama, lojistik kazançları, kullanılan komponent miktarının azaltılması ve ortak komponent miktarının artırılmasıyla mümkün olur. Bu sayede yeni tasarlanan fırın platformumuzda ana komponent sayısı daha önceki platformlarımızda 44 iken %52 azaltılarak 21'e indirilmiştir. Ürünlerimizde %100 geri dönüştürülebilir plastik malzemelerin kullanılmasıyla çevreye zararlı plastik atıkların kullanımı ortadan kaldırılmıştır.



Tüketici Elektroniklerinde Enerji Verimliliği

Müşterilerimiz için tasarlanıp üretilen ve enerji tasarrufu sağlayan ECO TV ürünlerin, sera gazlarının küresel etkilerini ve CO₂ emisyonlarını azaltmak açısından çok pozitif bir etkisi olacaktır.

2007 yılında AB Topluluğu'nda, televizyonların yıllık elektrik tüketiminin, 24 Mt CO₂ emisyonuna karşılık gelen 60 TWsaat olduğu tahmin edilmektedir. Bu tüketimi sınırlandırmak için herhangi bir önlem alınmadığı takdirde 2020 yılında elektrik tüketimi 132 TWsaat düzeyine çıkacaktır.

Bir televizyonun gerek çalışırken, gerekse de bekleme modunda daha az güç tüketmesi durumunda çevre üzerindeki olumsuz etkileri de dolayısıyla daha az olacaktır. Üretim ve taşıma sırasında da daha az kaynak kullanılması durumunda çevre üzerinde daha az olumsuz etki yaratılacaktır.

Enerji verimliliği konusunda çok iyi bilinen ve dünyada ilk ve tek olarak yola çıkan bir proje "Bekleme konumunda 0 enerji tüketen TV" olarak adlandırılıp reklamı yapılmış ve 2008 yılında Türkiye Elektronik Sanayicileri ve İmalatçıları Derneği TESİD tarafından "yenilikçi ürün" olarak seçilmiştir.

Tüketici elektroniği ürünlerini üretirken, ECO-Tasarım ürünler özelinde sürdürülebilir geliştirme ve ekolojiye de dikkate alacak şekilde proaktif bir yaklaşım gösterdik. Gerçekleştirilen ölçümler üzerinden pazarlama yapmanın yanı sıra AB Eco Etiketini ya da EuP enerji etiketi kullanmak suretiyle çevre dostu televizyonlara farkındalığı artırmayı hedefledik. Bu kapsamda "Eco-Tasarım LCD TV" serisi tasarlayıp ürettik. Eco-dostu ürünleri LED TV serisi izledi. Arçelik Eco-Tasarım ve LED TV serileri standart aynı ölçüdeki LCD TV'lere göre %40 daha az "direkt" enerji tüketmektedir.

Şirketimizin tüketici elektroniği iş segmentindeki stratejisi, Ar-Ge merkezimizin yoğun geliştirme çabalarıyla desteklendi. Tüketici elektroniği endüstrisindeki ileri teknolojilerin paralelinde bu alanda gerek araştırma ve gerekse de yeni ürün geliştirme faaliyetlerimizi devam ettirdik. Vizyonumuz çerçevesinde yeni nesil görüntüleme, ses, yayıncılık ve iletişim teknolojileri yardımıyla enerji, çevre ve ergonomi alanında uluslararası standartları sadece karşılamakla kalmayıp bunları aşan yenilikçi ürünler tasarladık.

Yeni görüntüleme teknolojileriyle bağlantılı olarak LED televizyonlar daha fazla enerji tasarrufu sağlayan en yeni teknolojileri kullanırken aynı zamanda daha zengin renk, kontrast ve netlik kontrolü sağlayan daha ince ürünler ortaya çıktı. Pazara sunulan LED TV bugün önde gelen rekabetçi ürünlerden biridir.



Su Verimliliği

Tüm kanunlara ve mevzuata uyum sağlamanın ötesinde, su tasarrufu sağlayan ürünler yaratmak için sürekli çalışmaya devam ediyoruz. Üretimdeki sürdürülebilirlik yaklaşımımızla Avrupa'da örnek bir şirket ve kendi sektöründe dünyanın en iyi üreticisi olmayı hedefliyoruz.

Ürünlerimizin su verimliliği bizim için diğer önemli bir konudur. Arçelik'in çevre hassasiyetinin ve doğal kaynakları korumak için teknolojiyi nasıl kullandığının güzel bir örneği, dünyanın en çok su tasarrufu sağlayan modeli olan Arçelik "62105 H" Bulaşık Makinesinde görülebilir. "62105 H" ekonomik olarak ürün mükemmeliyeti sağlamanın yanı sıra çevrenin korunmasına da katkıda bulunmaktadır. Elde yıkamak yerine Arçelik "62105 H" Bulaşık Makinesini kullanmak hane başına yılda 33,3 ton su tasarrufu sağlamaktır.

Çevre Dostu Ürünler

Sürdürülebilirlik yaklaşımımızdan doğan bazı örnek ürünler şunlardır.

Dünyada ilk olarak A enerji sınıfı üründen %30 daha az enerji tüketen "Ekonomist" serisi **Çamaşır Makinesi** üretimine başlandı. Daha sonrasında A enerji sınıfı ürünlerden %50 daha az enerji harcayan çamaşır makinesi üretimine de başlandı. Şu an ise 14 dakikalık yıkama süresiyle dünyanın "en hızlı çamaşır makinesi" üretiliyor. Tüm ürün gamı da A+ ve A++ enerji sınıflarına yükseltildi.

İlk A++ no-frost buzdolabı "Siyah Orbital" üretildi. Beyaz eşya endüstrisinde hayranlık verici siyah tasarımıyla bu **buzdolabı** dünyada kendi sınıfında en düşük enerji tüketimine sahip. 2004 yılından bugüne Arçelik halen dünyada en çok enerji tasarrufu sağlayan buzdolaplarının üreticisi olma gururunu taşımaktadır.

"Yeşil ve doğa-dostu bir şirket olma stratejisi" doğrultusunda %45 enerji tasarrufu ve bekleme modunda sıfır enerji tüketimi özellikleri kazandırılan Eco-Panel **LCD** televizyonlar üretilip pazara sunuldu. Energy Star etiketiyle ve diğer eko-etiket standartlarıyla uyumlu yeşil ürünler tasarlamak hem doğal hem de sürdürülebilirdir. Bu maksatla AB standardizasyon çalışmaları yakından takip edilmiştir. Daha az enerji tüketimine ek olarak su bazlı boyalara geçilerek, boya maddelerinin %30 geri dönüştürülebilir olması sağlanmıştır.



En hızlı, en çok su tasarrufu sağlayan ve en sessiz **bulaşık makinelerinden** biri pazara sunuldu.

Çamaşır **kurutma makinesi** segmentinde, Avrupa'nın "en fazla enerji tasarrufu sağlayan kondanserli kurutma makinelerinden biri" üretildi. Eco Top Ten Enerji Ödülünü ve Yenilikçilik kategorisinde Plus X Ödülünü alan bu ürün, gerek Almanya'da gerekse Belçika'da önde gelen tüketici dergileri tarafından "En İyi Kondanserli Kurutma Makinesi" seçildi.

Maliyetleri düşüren ve ürün verimliliğini artıran ankastre **fırınlara** yeni bir görünüm verecek ve yeni teknolojileri devreye sokacak olan bir proje başarıyla tamamlandı. Bu proje kapsamındaki tüm fırınlar artık A enerji sınıfında. Ayrıca, dünyanın en çok enerji tasarrufu sağlayan ve en sessiz fırını da üretimde.



Çevre dostu teknolojileri geliştirip, yaygınlaştırırken çevre bilincini artırıcı girişimleri de destekliyoruz.

“Suyunu boşa harcama” kampanyası

Kampanyanın amacı tüketicilerin su tasarrufu konusunda bilinçlendirilmesi, su tasarrufu yapmaya teşvik edilmesi ve bu konudaki bireysel çabaların ne kadar önemli olduğunun gösterilmesidir. Bu kampanya çerçevesinde tüketicilere 100.000 adet indirimli bulaşık makinesi sunulmuştur.



“En-Ver” Enerji Verimliliği Kampanyası



Arçelik A.Ş. “En-Ver Enerji Verimliliği” kampanyasının ana sponsorlarından biri olmuştur.

Kaynak Verimliliği Konusunda Kamuoyu Bilinçlendirilmesi

Müşterilerin ürünü kullandıkları sırada çevre üzerinde bıraktıkları kendi ayakizleri konusunda bilgilendirilmeleri hayati önem taşır. Çevreyi korumayı ve kamuoyunu bilgilendirmeyi amaçlayan birçok girişimi destekliyor ve önlemleri alıyoruz.

Enerji verimliliğine odaklanan ürün reklamlarımız vasıtasıyla enerji kaynaklarının doğru kullanımı konusuna kamuoyunun dikkatini çekmeye çalışıyoruz. Son 10 yılda yapılan tüm reklam iletişimi enerji verimliliği teması üzerine oturtuldu. Beyaz eşyada “A” ve “A++” enerji sınıflandırması iletişimde daima vurgulandı.

Sivil toplum kurumlarıyla ortaklıklar kamuoyunun bilincinin artırılmasında hayati bir rol oynar. 2008 yılındaki bir kampanyada toprak erozyonuyla mücadelede, ağaçlandırmayı desteklemekte ve doğal yaşamı korumada önde gelen TEMA Vakfı ile işbirliği yaptık. Kampanya kapsamında 60.000 bulaşık makinesi satıldı ve satılan her bulaşık makinesi için “TEMA Meşe Projesi”ne dokuz meşe tohumu katkıda bulduk.

2008 yılında Şirket TEMA Vakfı'nın, su tasarrufuna yönelik uygulamaları özendirip su tasarrufunda bireysel önlemlerin önemini göstererek su tasarrufu bilincini artırmayı amaçlayan “Suyu Boşa Harcama” kampanyasına katkıda bulunmaya devam etti. Bu kampanyada 100.000 bulaşık makinesi için müşterilere özel indirimler sunuldu.

2008 yılında desteklediğimiz diğer bir proje de küresel ısınmaya ve diğer çevre sorunlarına kamuoyunun dikkatini çeken öncü bir televizyon kanalının program dizisi olan “NTV Yeşil Ekran Projesi” oldu.

2007 yılından beri En-Ver adlı bir kamu ve özel sektör ortaklığı projesini destekliyoruz. En-Ver Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı ile ana kuruluşumuz Koç Holding'in ortak bir girişimidir. Enerji verimliliği ile ilgili kamuoyu bilincini artırarak ve daha çevre-dostu bir yaşam biçimini teşvik ederek sonuçta enerji tasarrufunu özendirip tüketici davranışını değiştirmeyi amaçlamaktadır.



Bir bulaşık makinesi hayatınıza meşe katar



Biz, dünyanın en az su harcayan A sınıfı bulaşık makinelerini üretiliyor, TEMA'nın "Suyunu Boşa Harcama" kampanyasına destek veriyoruz. Tema ile birlikte ülkemizi yeşertmek için çalışıyoruz.

Gelin, 30 Haziran'a kadar alacağınız herhangi bir bulaşık makinesi için sizin adınıza TEMA Meşe Projesi'ne 9 adet meşe tohumu katkıda bulunalım.

Ormanlarımıza, suyumuzla, enerji kaynaklarımıza hep birlikte sahip çıkalım. Ülkemizin geleceğini kurtaralım.



Çalışanlarımız

İnsan Kaynakları Politikası

Şirket stratejilerine katkı sağlayacak şekilde insan kaynaklarında ortak yaklaşımlar oluşturmak İnsan Kaynakları politikamızın temelini oluşturmaktadır. Şirket stratejileri ile uyumlu, ortak değerlerimiz ve iş ahlakı ilkelerimizin ışığında 2006 yılında belirlenen Arçelik A.Ş. İnsan Kaynakları Politikaları, Ortak Değerler ve İş Ahlakı İlkeleri ile birlikte dokümanite edilerek, Türkiye ve faaliyet gösterdiğimiz yurtdışı iştiraklerdeki çalışanlarımız ile paylaşılmıştır.

İnsan Kaynakları Politikalarımızı yönlendiren temel ilkelerimiz;

- İnsan Kaynakları (İK) sistemlerimizde ve uygulamalarımızda küresel/yerel bir denge vardır. Uluslararası platformda faaliyet gösteren bir Şirket olarak; yerel mevzuatlara, uygulamalara ve gereksinimlere saygı duyarız. İK politikaları ve uygulamalarının yerel mevzuatlarla çeliştiği durumlarda, ilgili ülke yasal mevzuatları dikkate alınır.
- Tüm İnsan Kaynakları politikalarımız, Arçelik A.Ş. iş stratejileri ile aynı doğrultudadır.
- Tüm İnsan Kaynakları süreç ve uygulamaları, insan haklarına uyumlu ve bunları destekler nitelikte olmalıdır. Bu ilkeler; ayrımcılık yapmamayı ve Şirket içinde eşit fırsatlar sağlamayı gerektirir. Arçelik A.Ş., hiçbir şekilde etnik köken, ırk, millet, maluliyet, politik görüş, dini inanç, yaş, cinsiyet veya cinsel tercih ayrımı yapmaz.
- Tüm İnsan Kaynakları uygulamalarımızdaki temel aldığımız esaslar; adalet, tutarlılık ve güvenilirliktir.
- İnsan Kaynakları standartlarımızı sürekli iyileştirmek amacıyla; İnsan Kaynakları uygulamalarımızı sistematik ve düzenli olarak gözden geçirir, en son gelişmeler ve topladığımız geri bildirimler ile İnsan Kaynakları süreçlerimizi şekillendiririz.
- Şirket yaklaşımımız çalışanların mahremiyetini korumak ve kişisel bilgilerin gizliliğini güvence altına almaktır.

Sürdürülebilirlik
Yolculuğu

- 2005 Farklı üniversitelerle üniversite-sanayi işbirliği çalışmaları başlatıldı ve yaygınlaştırıldı.
- 2006 Küresel İlkeler Prensipleri doğrultusunda İK politikaları ve prosedürleri gözden geçirildi. İnsan Kaynakları Politikaları, Ortak Değerler ve İş Etiği Kuralları yayınlandı ve dünyadaki tüm çalışanlarla paylaşıldı.
- 2007 Türkiye dışındaki üretim işletmelerimizde “İş Hayatı Değerlendirme ve İyileştirme” anketi uygulanmaya başlandı.

- 2008 Üniversite staj programı eşitlik ilkesi çerçevesinde gözden geçirildi.
- 2009 Mevzuat gereklilikleri ve Arçelik süreçlerine uygun olarak İş Sağlığı ve Güvenliği organizasyonu yeniden yapılandırıldı.
- 2009 İnsan Kaynakları Departmanı, yurtdışı iştiraklerde de insan kaynakları sistem ve araçlarını yaygınlaştırmak için yeniden yapılandırıldı.

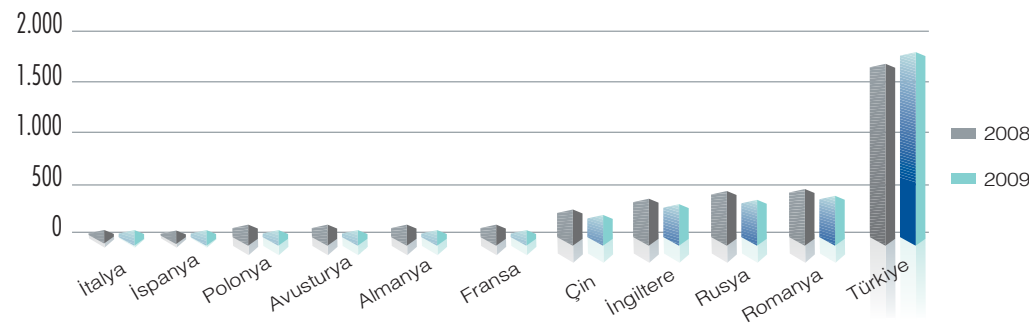
Çalışanlarımızın Dağılımı

Ülke bazında çalışan dağılımı

Arçelik A.Ş.'de dünya genelinde çalışan sayısı 31 Aralık 2008 tarihi itibariyle 17.472 iken, bu rakam 31 Aralık 2009 tarihi itibariyle %3 azalarak 16.931 olmuştur. Çalışanların yaklaşık %75'i Türkiye'de istihdam edilirken geriye kalanların büyük bir kısmı da üretim tesislerimizin olduğu üç ülkede, Romanya, Rusya ve Çin'de yoğunlaşmaktadır. Ayrıca aşağıda belirtilen Avrupa ülkelerinde uluslararası pazarlama ve satış ofislerimiz mevcuttur.

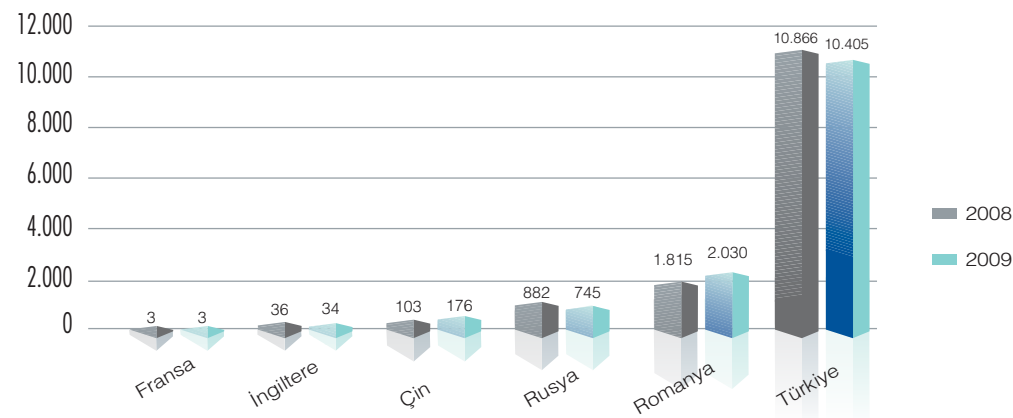
Beyaz yakalı çalışanlarımızın ülke bazında dağılımı aşağıdaki grafikte gösterilmiştir. 31 Aralık 2009 tarihi itibariyle Arçelik A.Ş. beyaz yakalı çalışanlarının %89'u üniversite mezunu olup bu oran 2008 yılında %86 olarak gerçekleşmiştir.

Ülke bazında beyaz yakalı çalışan dağılımı



2009 yılında toplam çalışan sayımızın yaklaşık %78'i mavi yakalı çalışanlarımızdan oluşmuş; bunların %79'u da Türkiye'de istihdam edilmiştir. Diğer mavi yakalı çalışanların dağılımı aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Ülke bazında mavi yakalı çalışan dağılımı



Çalışanların kadro türü ve istihdam kategorisi bazında dağılımı

Aşağıda belirtilen tablolarda beyaz yakalı çalışanlar; Teknisyen, Memur, Mühendis, Uzmanların (memur ve mühendis) yanı sıra, CEO, Genel Müdür Yardımcıları, Direktörler, Grup Yöneticileri, Yöneticiler ile Takım Liderleri pozisyonlarını kapsamaktadır.

Türkiye	2008			2009			
	Kadrolu	Belirli Süreli	Toplam	Kadrolu	Belirli Süreli	Toplam	
Beyaz Yaka	1.812	0	1.812	Beyaz Yaka	1.859	0	1.859
Mavi Yaka	9.840	1.026	10.866	Mavi Yaka	9.945	460	10.405
Toplam	11.652	1.026	12.678	Toplam	11.804	460	12.264

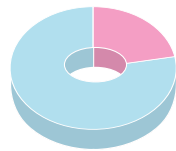
Romanya	2008			2009			
	Kadrolu	Belirli Süreli	Toplam	Kadrolu	Belirli Süreli	Toplam	
Beyaz Yaka	329	7	336	Beyaz Yaka	311	5	316
Mavi Yaka	1.802	13	1.815	Mavi Yaka	1.932	98	2.030
Toplam	2.131	20	2.151	Toplam	2.243	103	2.346

Rusya	2008			2009			
	Kadrolu	Belirli Süreli	Toplam	Kadrolu	Belirli Süreli	Toplam	
Beyaz Yaka	174	0	174	Beyaz Yaka	154	4	158
Mavi Yaka	882	0	882	Mavi Yaka	745	0	745
Toplam	1.056	0	1.056	Toplam	899	4	903

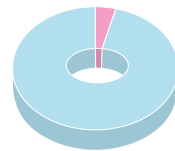
Çin	2008			2009			
	Kadrolu	Belirli Süreli	Toplam	Kadrolu	Belirli Süreli	Toplam	
Beyaz Yaka	126	0	126	Beyaz Yaka	120	0	120
Mavi Yaka	103	0	103	Mavi Yaka	176	0	176
Toplam	229	0	229	Toplam	296	0	296

Çalışanların cinsiyet bazında dağılımı (%)

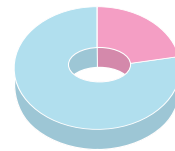
Beyaz yakalı kadın çalışanların, toplam beyaz yakalı çalışanlara oranı 2008 ve 2009'da %22 olarak gerçekleşirken, mavi yakalı kadın çalışanların, toplam mavi yakalı çalışanlara oranında 2008'den 2009'a %1'lik artış görülmüştür.



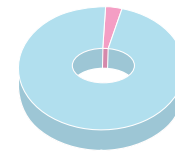
Beyaz Yaka 2008
 Erkek %78
 Kadın %22



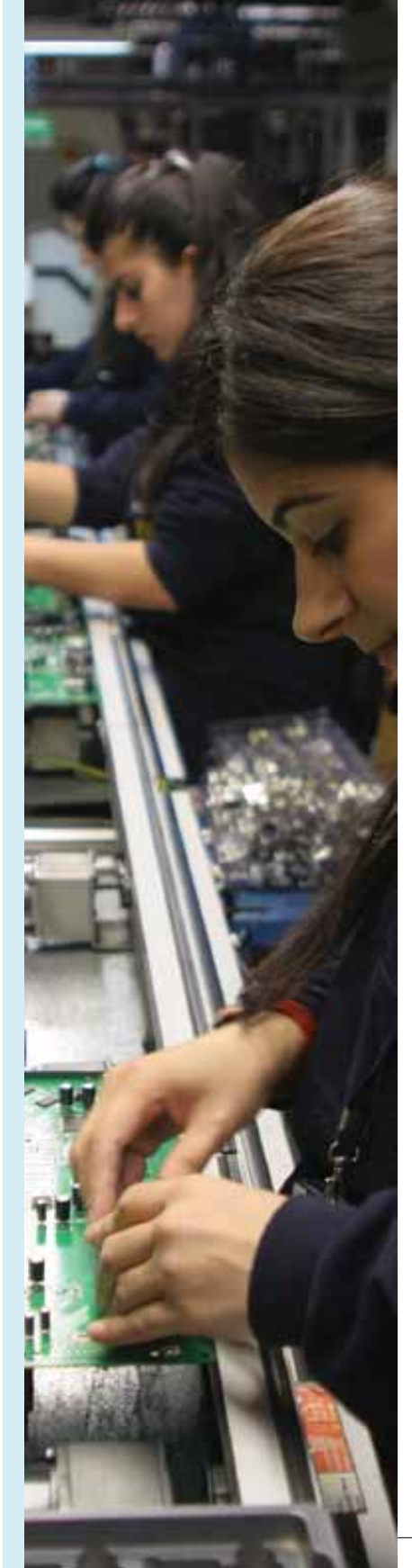
Mavi Yaka 2008
 Erkek %95
 Kadın %5



Beyaz Yaka 2009
 Erkek %78
 Kadın %22



Mavi Yaka 2009
 Erkek %94
 Kadın %6



Beyaz yakalı çalışanların yaş grubu ve kıdeme göre dağılımı

Üst Yönetim : Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcıları, Direktörler

Orta Kademe Yönetici : Grup Yöneticileri, Yöneticiler, Takım Liderleri

Uzmanlar ve Memurlar : Uzman Memur ve Mühendisler, Memurlar, Teknisyenler

Üst düzey yöneticilerimiz, yöneticilerimiz, uzmanlarımız ve memurlarımız arasında kıdem yılları oldukça yüksektir. Üst düzey çalışanlarımız ortalama 15 yıldır Şirketimizde çalışmaktadır. Aşağıdaki tablo hem erkek hem de kadın çalışanları kapsamaktadır.

	2008			2009			
	Üst Yönetim	Orta Kademe Yönetim	Uzmanlar ve Memurlar	Üst Yönetim	Orta Kademe Yönetim	Uzmanlar ve Memurlar	
Ortalama yaş	47	42	34	Ortalama yaş	46	42	36
Kıdem yılı	18	15	8	Kıdem yılı	15	14	9

Yaş grubuna göre personel devir hızı*

Mavi Yakalı çalışanlar arasında personel devir hızı, 2008 yılında %6,9 iken, küresel krizin etkisi ile 2009 yılında %9,4 olarak gerçekleşmiştir.

Yaş	2008			2009		
	Beyaz Yaka	Mavi Yaka	Toplam	Beyaz Yaka	Mavi Yaka	Toplam
<35	%6,2	%5,0	%5,2	%6,0	%7,1	%6,9
35-50	%3,6	%1,5	%1,8	%3,1	%2,0	%2,2
>50	%0,4	%0,3	%0,4	%1,0	%0,2	%0,3
Toplam	%10,3	%6,9	%7,4	%10,1	%9,4	%9,5

Cinsiyete göre personel devir hızı*

35 yaşın altındaki çalışanlarımız arasındaki personel devir hızının göreceli olarak diğer yaş gruplarına göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Erkek çalışanlarımız arasındaki personel devir hızı kadın çalışanlarımıza göre daha yüksektir.

Cinsiyet	2008	2009
Kadın	%0,6	%0,6
Erkek	%8,6	%8,9
Toplam	%7,4	%9,5

*Veriler Türkiye'yi kapsamaktadır.



İnsan Kaynakları Yönetimi

Arçelik vizyonunu gerçekleştirme yolunda emin adımlarla ilerlerken küresel organizasyon için, coğrafi ve kültürel farklılıklardan güç alarak, çalışanlarının yeteneklerini geliştirmeyi ve yaratıcı bir kurum kültürü oluşturmayı hedeflemiştir.

İşe alma ve yerleştirme

Arçelik A.Ş. işe alım ve yerleştirme sürecinde mevcut ve gelecekteki iş ihtiyaçlarını karşılamayı amaçlarken, etik ilkeler doğrultusunda uygun eğitim, bilgi, beceri, yetkinlik ve deneyime sahip tüm adaylara eşit fırsatlar sağlamaktadır. Doğru kişileri doğru pozisyonlara yerleştirebilmek için uygun seçim ve işe alım metodları uygularız. Değerleri Şirket kültürümüz ve değerleriyle bağdaşan kişileri istihdam etmek önceliğimizdir. Uluslararası düzeyde faaliyet gösterdiğimiz için esneklik, farklılıkları yönetmek ve sürekli öğrenmek gibi yetkinlikler, kritik yetkinliklerimiz olarak belirlenmiştir.

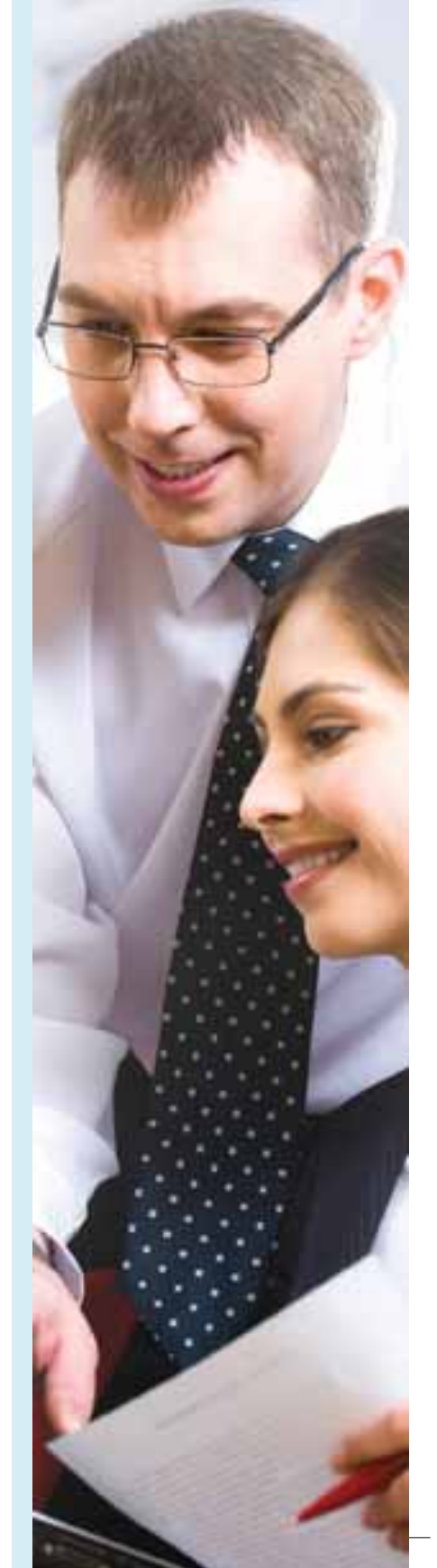
Yetenek yönetimi ve kariyer planlama

Büyüyen organizasyonumuzda, şirketimizi ileriye götürecek en nitelikli gençleri ve tecrübeli profesyonelleri şirketimize kazandırmayı, sahip olduğumuz yetenekleri geliştirmeyi hedeflemekteyiz.

Arçelik A.Ş., organizasyonel başarının temelinde bireysel başarıların olduğuna inanmaktadır. Bu doğrultuda, Şirket hedeflerine uygun olarak, çalışanların performansını ve yetkinliklerini geliştirmek için farklı gelişim yönetim sistemleri kullanılmaktadır. Her yıl yapılan insan kaynakları planlama toplantısında kritik pozisyonlar ve şirketi geleceğe taşıyacak olan potansiyel çalışanlar belirlenir. Potansiyel çalışanların performansları takip edilerek ihtiyaca yönelik gelişim fırsatları sunulmaktadır.

Gelişim yönetimi

Eğitim ve gelişim sürecinde yaklaşımımız, Şirketin vizyonu ve iş hedeflerine paralel olarak, sürekli gelişim prensibi ile çalışan ve şirket performansının geliştirilmesini amaçlamaktadır. Küresel organizasyonun gereksinimleri doğrultusunda çalışanların mevcut ve gelecekteki gelişim ihtiyaçları planlanırken şirket içi kaynakların etkin ve verimli bir şekilde kullanılması da hedeflenmektedir. İşe girişten itibaren kurumsal ve kişisel ihtiyaçlar dikkate alınarak; çalışanlar için oryantasyon, satış, pazarlama, liderlik, yönetim, yabancı dil eğitimleri vb. farklı gelişim programları planlanmaktadır.



Toplam eğitim saatleri

	2008	2009
Beyaz Yaka	89.761	42.743
Mavi Yaka	176.046	137.278
Toplam	265.807	180.021

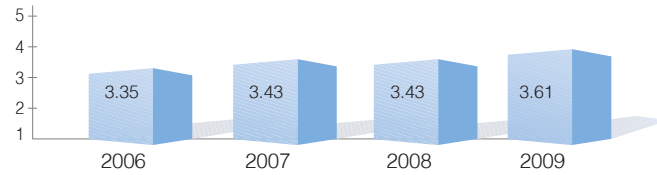
*Veriler Türkiye'yi kapsamaktadır.

Toplam eğitim saatlerinde ekonomik krizin de etkisiyle 2009 yılında düşüş görülmüştür. 2009 yılında daha çok şirket içi eğitim programları üzerinde yoğunlaşmıştır.

Türkiye'de beyaz yakalı çalışanlara yılda ortalama 36 saat ve mavi yakalı çalışanlara 15 saat eğitim verilmiştir. Her yıl yapılan eğitim ve gelişim planlama toplantılarında çalışanın ihtiyaç ve talepleri dikkate alınarak kişisel gelişim planları oluşturulmaktadır.

Çalışma hayatı değerlendirme anketi

1995 yılından beri Türkiye'de uygulamakta olduğumuz Arçelik "Çalışma Hayatı Değerlendirme Anketi" ile çalışanlarımıza daha iyi bir çalışma hayatı sunabilmek amacıyla, çalışanlarımızın memnuniyet düzeyi, şirketimize olan bağlılıkları, işi ve şirketi sahiplenmesi vb. kriterler bazında ölçümlenmektedir. 2008 yılında bu anket Çin, Romanya ve Rusya'daki tesislerimizde ve ofislerimizde de uygulanmaya başlanmıştır. Bu araştırma ile güçlü alanlarımızı daha da ön plana çıkarmayı ve çalışanlar tarafından verilen geri bildirimler doğrultusunda iyileştirme alanlarını belirleyip önceliklendirmeyi amaçlamaktayız.



Anket puanları 5 üzerindedir. Rakamlar hem beyaz hem de mavi yakalıları kapsar.

2008 yılındaki anket sonuçları doğrultusunda, 2009 yılında çalışanlar için sosyal kulüpler kurulmuş ve birçok organizasyon gerçekleştirilmiştir. Yine iletişimi artırmak amaçlı yeni intranet platformu devreye alınmıştır. Bu yeni yaklaşımlar sonucunda 2009 yılında "Çalışma Hayatı Değerlendirme Anketi" puanında bir önceki döneme göre artış görülmüştür.

Performans yönetimi

Arçelik A.Ş., organizasyonel başarının temelinde bireysel başarıların olduğuna inanmaktadır. Bu doğrultuda insan kaynağının en etkin şekilde yönetilerek geliştirilmesi için performans yönetim sistemi, 360 derece yetkinlik değerlendirme, potansiyel değerlendirme gibi değerlendirme ve geliştirme yöntemleri kullanılmaktadır. Değerlendirme sonuçlarının çıktılarını gelişim planlama, kariyer yönetimi ve ücret yönetimi süreçlerine girdi sağlayarak kurumsal gelişim ve çalışan gelişimi arasındaki entegrasyon sağlanmaktadır.

Türkiye'deki tüm mavi ve beyaz yakalı çalışanlar performansları hakkında yıllık bazda geri bildirim alırlar.

Ücretlendirme ve teşvik sistemi

Ücret yönetiminde temel yaklaşımımız, Şirketin adil ve rekabetçi ücret politikasına göre bireysel ücretin belirlenmesidir. Çalışanlarımızı sistematik olarak performanslarına göre değerlendirir ve başarılı çalışmalarını teşvik etmek için farklı motivasyon araçları kullanırız. Arçelik A.Ş.'nin işin boyutlarına göre belirlenen ücret politikası uluslararası kabul görmüş ve standart metotlar çerçevesinde tanımlanmıştır. Ücret politikası şirketimizdeki mevcut ücretler, rekabetçi koşullar, pazar dinamikleri ve şirketimizin stratejileri göz önüne alınarak belirlenir. Yerel ücret piyasası verileri uzman araştırma şirketleri tarafından sağlanır. Ücretlendirme ve sosyal yardımlar belirlenirken yasal standartlar ve koşullar ile ilgili sözleşmeler dikkate alınmaktadır.

Ödül yönetim sistemi

Ödüllendirme sistemimizin ana amacı çalışanların motivasyonunu artırmak ve yaratıcılığını güçlendirmektir. Tüm çalışanları kapsayan ödül yönetim sistemimiz "Planlı Ödüller" ve "Durumsal Ödüller" olmak üzere iki kategoride toplanmaktadır.

Planlı ödüller

- Ortak Değerler, yetkinlikler ve iş gereksinimleri çerçevesinde tanımlanan ödül kategorileri bazında yılda bir kez verilen ödüllerini kapsar.
- Durumsal Ödüller yıl içinde gerçekleşen başarılı çalışmalarını takdir etmek için verilmektedir.

Bu süreçte, tüm Arçelik yönetiminin yapıcı, destekleyici ve proaktif şekilde davranmaları beklenmektedir. Bu anlayış üst yönetimin kararlı yaklaşımıyla da tam olarak desteklenmektedir. Arçelik 2008 yılında 10. Yıllık "Buluş Günü" kutlamaları çerçevesinde 185 başarılı mühendisini yenilikçi, yeni teknolojiler ve ürünler tasarladıkları ve ürettikleri için ödüllendirmiştir. Başarılı mühendislerimizin sayısı 2009 yılında 223'e çıkmıştır.

Arçelik İş Etiği Kuralları

Arçelik Grubu tüm çalışanlarıyla birlikte, faaliyet gösterdiği tüm ülkelerde, tüm paydaşları için güvenilirlik, devamlılık ve saygınlık sembolü olmayı amaçlar. Art niyetli olmasa bile iyi düşünülmemiş bir hareket ve davranış çok önemli sorunlara neden olabilir. Bu nedenle, tüm çalışanların asli görevlerinden biri de birey olarak çevrelerindeki diğer çalışanları uyarmak ve yönlendirmektir.

Arçelik Grubu çalışanları, ortakları, bayileri ve diğer ortakları ile beraber oluşturduğu yapı içerisinde topluma, çevreye, müşterilerine, iş ortaklarına karşı olan sorumluluklarının bilinciyle hareket eder ve bu sorumluluklar Arçelik iş ahlakının temel ilkelerini oluşturur. Çalışanlarımızı yönlendirmek ve faaliyet gösterdiğimiz her ülkede ve alanda bu konulardaki farkındalığı artırmak için "Arçelik İnsan Kaynakları Politikaları, Ortak Değerler ve İş Etiği Kuralları" kitapçığı 10 farklı dilde yayınlanmıştır.

Şirket içi iletişim

Arçelik A.Ş.'de etkin ve etkili iletişim araçları kullanarak çalışanlarımızın motivasyonunu artırmaya ve aidiyet duygusu oluşturmaya özen gösteririz. İş stratejilerimizi ve hedeflerimizi destekleyen e-postalar, haber bültenleri, intranet, organizasyon duyuruları, kampanyalar, bilgi bültenleri vb farklı ve etkin iletişim kanalları kullanarak çalışanlar arasında etkili ve sağlıklı iletişim kurulmasını sağlamaktayız.

"Aydabir" Arçelik A.Ş.'nin Türkçe ve İngilizce olarak yayınladığı online aylık iletişim dergisidir. Şirketteki son gelişmelerle ilgili bilgileri kapsar. "Aydabir" dergisi çalışanlarımızla karşılıklı iletişim kurmamızı sağlayan etkin bir kurumsal iletişim aracı olarak kullanılmaktadır.



Arçelik İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası

Arçelik A.Ş. ve çalışanları olarak, ulusal ve uluslararası yasal mevzuat ve düzenlemelere uyar, sürekli gelişmeyi temel alan bir İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi dahilinde sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı yaratırız.

- Çalışma ortamında ortaya çıkabilecek sağlık ve güvenlik risklerinin analiz edilerek minimize edilmesi,
- İş Sağlığı ve Güvenliği bilincinin oluşturulması ve geliştirilmesi için eğitim faaliyetlerinin düzenlenmesi,
- Sıfır iş kazası ve sıfır meslek hastalığı hedefini benimseyerek, gerekli önlemleri almak suretiyle verimliliğimizin artırılması

yönünde faaliyetlerimizi Kalite ve Çevre Yönetim Sistemleri ile birlikte bütünsel bir şekilde yöneterek, dayanıklı tüketim sektöründe iş sağlığı ve güvenliği açısından öncülüğümüzle örnek bir kuruluş olmak için tüm gücümüzle çalışırız.

Arçelik çalışanlarına sağlıklı ve güvenli çalışma ortamları sağlamak için 2008 yılında Türkiye'deki İş Güvenliği Uzmanı ve İşyeri Hekimlerinden oluşan ekip tarafından gerçekleştirilen bir proje sonucunda, organizasyonunu yeniden yapılandırdı. Bugün Şirket küresel organizasyonunu genişletmek amacıyla bu yeni yönetim sistemini yaygınlaştırmak için çok sıkı çalışmaktadır.

İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemimiz, çalışanlar ve ziyaretçiler yönünden hijyenik, ergonomik ve güvenli çalışma ortamı oluşturmak için tüm ilgili ulusal ve uluslararası sağlık ve güvenlik standartlarına uyulmasını sağlamak üzere kurulmuştur. Bu yapı, çalışanların, kendilerinin ve faaliyetlerinden etkilenebilecek işyerindeki diğer kişilerin sağlığını ve güvenliğini koruma altına almak için gerekli kilit önlemlerin alınmasında sürekli işbirliğini gerektirmektedir.

Çalışanlarımız sağlık ve güvenlik konularında sürekli rehberlik ve eğitim verilmekte, birbirleriyle ve amirleriyle iletişim kurmaları konusunda teşvik edilmektedirler. Türkiye'de 2008 yılında toplam 43.200 adam*saat ve 2009 yılında da toplam 38.250 adam*saat İş Sağlığı ve Güvenliği eğitimleri verilmiştir.

Sosyal sorumluluk aktiviteleri çerçevesinde Şirketimiz 2009 yılında çalışanlar ve aynı zamanda aileleri için sağlık ve güvenlik eğitim programları ile diğer önleyici risk kontrol programları gerçekleştirmiştir.

Türkiye'deki bu programlardan bazıları aşağıdaki gibidir:

- Gürültünün insan sağlığına etkileri
- Ergonomi
- Grip ve hijyen
- Kadın sağlığı semineri
- Babalar için çocuk gelişimi destek programı
- Çalışanlar ve aileleri için aşılama (grip)
- Hepatit B taraması ve aşılama
- Tetanos aşısı
- Sağlık ve güvenlik duyuruları



İş Sağlığı ve Güvenliği Göstergeleri

Endüstriyel ilişkiler politikamız doğrultusunda işçi sendikalarını sosyal paydaşlarımız olarak görüyoruz ve daha iyi çalışma koşulları için birlikte çalışıyoruz.

Halen Türkiye'de Arçelik A.Ş.'deki Genel Kazalanma Oranı göstergesi, Performans Yönetim Sistemi paralelinde ve belirlenen hedeflere göre izlenmektedir.

İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi kapsamında ayrıca aşağıdaki göstergeleri de izlemekteyiz:

- İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitim Saatleri
- Kaza Sıklık Oranı
- Kaza Ağırlık Oranı
- Yaralanmalar ve hastalıklar nedeniyle kayıp çalışma günleri

2009 yılında tüm Sağlık ve Güvenlik göstergelerimizde 2008 yılına göre iyileştirmeler sağlanmıştır. Toplam kaza sayısının bir göstergesi olan kaza sıklık oranı %36 azalmıştır. Kazalar nedeniyle kaybedilen gün sayısının bir göstergesi olan kaza ağırlık oranı %26 azalmıştır. Sonuçta 2009 yılında Genel Kazalanma Oranı göstergesinde 2008 yılına göre %53 iyileştirme sağlanmıştır. Bu önemli iyileştirmeleri 2009 yılında yeniden yapılandırdığımız “İş Sağlığı ve Güvenliği Organizasyonu” sayesinde elde ettik.

İş Sağlığı ve Güvenliği Göstergeleri	2008	2009	2008-2009 iyileştirme %
Kaza Sıklık Oranı (KSO)*	16,45	10,49	%36
Kaza Ağırlık Oranı (KAO)**	0,152	0,113	%26
Genel Kazalanma Oranı (GKO)***	0,0025	0,0012	%53

Arçelik A.Ş.'de “Kayıp günler” saat bazında izlenmekte ve raporlanmaktadır. 2008 ve 2009 verileri Türkiye'deki toplam 8 üretim tesisimizden derlenmiştir.

* Kaza Sıklık Oranı: $KSO = (\text{Toplam Kaza Sayısı} / \text{Toplam Çalışma Saatleri}) * 1.000.000$

** Kaza Ağırlık Oranı: $KAO = (\text{Kazalar Nedeniyle Kaybedilen Toplam Gün Sayısı} / \text{Toplam Çalışma Saatleri}) * 1.000$

*** Genel Kazalanma Oranı: $GKO = (\text{Kaza Sıklık Oranı} * \text{Kaza Ağırlık Oranı}) / 1000 = (F * G) / 1.000$



Sendika İlişkileri

Endüstriyel ilişkiler politikası kapsamında Arçelik A.Ş., çalışanların örgütlenme ve sendikalaşma hakkına saygı duyduğunu belirtmektedir.

Şirketimiz çalışanlar ve sendikalarla arasında oluşturduğu güven çerçevesinde mevzuat ve toplu sözleşmelerin gerekleriyle uyum içinde hareket ederek işyerindeki huzurlu ortamı korumaya özen göstermektedir. Şirketimizin faaliyet gösterdiği bölge ve ülkelerde geçerli olan yerel koşullar, gelenekler ve uygulamalar huzurlu iş ortamının muhafaza edilmesi adına sözleşmelerde yer alması göz önünde bulundurulmaktadır.

Endüstriyel İlişkiler Politikamız işçi sendikalarına "karşı taraf" şeklinde yaklaşmak yerine onları sosyal paydaşlarımız olarak algılamamızı sağlar. İyi ilişkiler sürdürmeye her zaman büyük bir önem veririz ve işçi sendikalarıyla birlikte hareket ederiz. Çalışanlarımızın iyi çalışma koşulları olması Şirketimiz için önemlidir. Bu bağlamda, yasalara uyma zorunluluğumuzdan tamamen bağımsız olarak toplu sözleşmelere daha iyi çalışma koşulları, İş Sağlığı ve Güvenliği performansı, doğum, evlenme ve gıda yardımı gibi sosyal yardımlar için maddeler koyarız ve bunların uygulanmasını büyük bir dikkatle izleriz.

Örgütlenme özgürlüğü ve toplu sözleşme

Yasal mevzuat çerçevesinde toplu iş sözleşmesine tabi sendikali işyerlerimizde çalışanlarla ilişkilerin yürütülmesi kapsamında sendikalar tarafından atanan Sendika İş Yeri Temsilcileri bulunmaktadır. İnsan Kaynakları Birimleri ve Sendika İş Yeri Temsilcileri çalışma barışının sürekliliğinin sağlanması için işbirliği içinde çalışmaktadırlar.

Türkiye'deki bir işveren olarak Arçelik, Türk Metal İşverenleri Sendikası'nın (MESS) bir üyesidir. Mavi yakalı işçileri de Türk Metal Sendikası'na kayıtlıdır.

Türkiye'deki çalışanların %85'ini oluşturan tüm mavi yakalı çalışanlar toplu sözleşme kapsamındadır. MESS ve Türk Metal Sendikası sistematik olarak iki yılda bir yenilenen toplu sözleşme imzalamaktadırlar. Mevcut sözleşme 31 Ağustos 2010 tarihine kadar geçerlidir.

Romanya'da beyaz yakalılarımızın %10'u, mavi yakalılarımızın da %81'i ve tüm çalışanlarımızın %91'i üç farklı sendikaya kayıtlı olup toplu sözleşme kapsamında çalışmaktadırlar. Romanya'da 1 Ocak 2009 tarihinden 31 Aralık 2009 tarihine kadar geçerli olan toplu sözleşmeler her yıl yenilenmektedir.

Toplu sözleşme kapsamında olan çalışanların yüzdesi

	2008	2009	
Türkiye	86	85	Çalışma koşulları, çalışma ortamı, ve işçilerin hakları konularındaki değişikliklerde her zaman işçi sendikalarına danışır ve onların görüşünü alırız. Faaliyette bulunduğumuz diğer ülkelerde, toplu sözleşme geçerli olan bir uygulama değildir.
Romanya	91	91	

Sosyal Sorumluluklar

Sorumluluklarımız

Dayanıklı tüketim malları üreticisi olarak müşterilerimiz en önemli paydaşlarımızdan biridir. Ev hayatını daha konforlu yapan ürünler ve hizmetler sunmak amacıyla müşterilerimizle çeşitli yollarla iletişime geçeriz. Bizim için öncelikli olan hedef yüksek müşteri memnuniyetidir. Müşteri memnuniyetini her zaman izlemekteyiz.

Ayrıca üç önemli iş ortağımızla; yetkili satıcılarımız, servislerimiz ve tedarikçilerimizle doğrudan iletişim içindeyiz. Yaygın yetkili satıcı ve servis ağıımız Arçelik A.Ş.'nin pazar liderliğinin yapı taşıdır. Ayrıca tedarikçilerimiz açısından iyileştirilmiş sürdürülebilirlik performansı elde etmek için onlarla da yakın işbirliği içinde çalışırız.

Aynı şekilde üniversitelerle işbirliğine büyük önem veririz. Ortak araştırma projeleri gerçekleştirir ve stajyerlere çeşitli olanaklar sunarız.

Çalışmalarımızı odakladığımız bir diğer konu da faaliyette bulunduğumuz ülkelerde hem finansal kaynak, hem de insan kaynağı ayırarak, toplumun refahına katkıda bulunmaktır.

**Sürdürülebilirlik
Yolculuğu**

- 2008 Arçelik Çağrı Merkezi kendi kategorisinde “En İyi Çağrı Merkezi” seçildi.
- 2008 Arçelik, 1.500 yetkili satıcısı ve 600'den fazla yetkili servisi ile Arçelik Yetkili Satıcılar Toplantısı'nda bir araya geldi.
- 2008 Nielsen marka araştırmasına göre Arçelik ilk akla gelen marka, ve tüketicinin son 10 yıldır kendisine en yakın hissettiği marka seçildi.

- 2009 Üçüncü Beko Uluslararası Yetkili Satıcılar Toplantısı İstanbul'da yapıldı.
- 2009 Beko markası FIBA Asya Basketbol Şampiyonası ve FIBA Avrupa Basketbol Şampiyonası'nın ana sponsoru oldu.

Müşterilerimiz

Müşterilerimizi dinleriz ve ev hayatını daha konforlu yapan ürünler ve hizmetler sunarız.

Arçelik A.Ş.'de müşteri memnuniyeti öncelikli bir hayati hedefdir. Arçelik A.Ş.'nin başarısının sırrı "ürün kalitesi, güçlü satış teşkilatı ve etkin satış sonrası servisler"dir. Bu formül kuruluşumuzdan bu yana hiçbir zaman değişmemiştir.

Bugün bulunduğumuz tüm pazarlarda müşterilerimizle ilişkilerimiz satışla birlikte sona ermez; aksine ürünlerimizi satın almalarıyla birlikte başlar ve devam eder. Müşteri memnuniyeti modelimiz, standart hale gelmiş olup için daha kaynağında müşteriye yönelik olmanın esası olarak "Toplam Kalite İlkemizi" ön plana çıkaran politikamızı şekillendirmektedir.

Arçelik A.Ş., 1990 yılında Türkiye'de "Tüketici Koruma Taahhütnamesi Sisteme imzalayıp sisteme dahil olan ilk firmalardan biridir.

Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nın 1997 yılından bu yana yedi farklı kategoride düzenlediği "Geleneksel Tüketici Ödülleri"nde Arçelik A.Ş., aktiviteleri ve uygulamalarıyla 2008 yılında "Müşteri Memnuniyetine Yönelik Firma" ödülü kazandı. Şirketimize bu ödül özellikle "müşteri memnuniyeti"ni bir kurum politikası olarak belirleyip bunu tüm faaliyetlerinde yansıtması ve müşterilere yasalar ve mevzuatla belirlenenlerin de ötesinde haklar tanınması nedeniyle verildi.

Arçelik ayrıca benzer bir yaklaşımı yurtdışındaki satış sonrası aktivitelerinde benimsemiş ve müşteri memnuniyeti sürekli ön plana çıkartılmıştır.

Türkiye'deki satış sonrası servisler

Arçelik, 6.000'i teknisyen olmak üzere toplam 12.000 çalışanı ve 5.300 aracıyla toplam 590 yetkili servisiyle satış sonrası hizmet sunmaktadır. Arçelik tarafından eğitilen teknisyenlere yine Arçelik tarafından sertifika ve yetki belgesi verilmektedir.

Yetkili servisler, markalarımız için yılda 10 milyon hizmet talebini karşılamaktadır. Şirketin servis organizasyonunun önemli bir farkı da müşterinin evine tek bir ziyarette hem ürünü teslim etmesi hem de kurulumu yapabilmesidir. Beyaz eşya ile tüketici elektroniğinin servis hizmetlerinin entegre edilmesi üzerine müşteri memnuniyeti de artmıştır.

Yasayla belirlenen asgari garanti süresi iki yıl olmakla birlikte belli başlı ev aletleri için 1998 yılından bu yana üç yıllık garanti veriyoruz.

Uluslararası pazarlarda satış sonrası servisler

Türkiye dışında, bağlı ortaklığımızın bulunduğu ülkelerde kendi müşteri servis organizasyonumuzla satış sonrası hizmetleri verirken diğer ülkelerde de distribütörlerimiz üzerinden bu hizmetleri vermekteyiz. 2.000'den fazla servis noktası ve servis şirketiyle ürünlerimizi alan müşterilerimize tüm dünyada üst sınıf servis götürmekteyiz.

Uluslararası pazarlarda büyümemiz paralelinde 2009 yılında yetkili servislerimize yoğun eğitimler verildi ve 32 ülkede 65 eğitim programı organize edildi.



Çağrı Merkezi

Müşteriler önerilerini, görüşlerini ve şikayetlerini paylaşmak için Arçelik A.Ş.'ye 444 0 888 No'lu Çağrı Merkezi'nden ve aynı şekilde www.arcelik.com.tr adresindeki web sitesinden kolayca ulaşabilirler.

Arçelik Çağrı Merkezi, büyük rekabet avantajı sağlayan en ileri teknoloji altyapısına sahiptir.

Çağrı Merkezi, kesintisiz iletişimiyle önerilere ve isteklere hızlı geri dönüşüyle haftada 7 gün, günde 24 saat hizmet verir.

Çağrı Merkezi'nin diğer bir temel sorumluluğu da müşterilere sınırsız bir öneri ve eleştiri iletme olanağı sağlamak suretiyle müşteri beklentilerini karşılayarak yeni ürünlerin geliştirilmesine katkıda bulunmaktır.

Türkiye'deki Çağrı Merkezi bugün Almanya'daki Grundig ve Avusturya'daki Elektra Bregenz müşterilerinden de çağrı almaktadır.

Arçelik Çağrı Merkezi, 2008 yılında kendi kategorisinde "En İyi Çağrı Merkezi" ödülü olarak teknolojik altyapısı, hizmet, süreç kalitesi ve müşteri odaklı yaklaşımıyla rekabet gücünü ortaya koymuş oldu. Ayrıca aynı etkinlikte "En İyi Çalışma Ortamı Ödülü"nü de alarak Şirketin çalışanlarına en iyi çalışma atmosferi sağlama taahhüdünü de sergilemiş oldu.

Müşteri memnuniyeti

Arçelik olarak biz, enerji ve su tasarrufu sağlayan üstün kaliteli ürünlerin beraberinde ürünlerimizin satın alınmasından sonra çıkabilecek her türlü sorunu çözümlemek için üstün performanslı yetkin satış sonrası ve Çağrı Merkezi hizmetleri sunarak müşteri memnuniyetini artırmaya çalışıyoruz.

Arçelik A.Ş.'de müşteri memnuniyeti önemle izlenip düzenli olarak raporlanır. Müşterilerimizi, ürünlerimiz ve servislerimiz hakkındaki görüşlerini ve şikayetlerini paylaşma yönünde teşvik ediyoruz. 2008 yılından bu yana sadece 5 ana beyaz eşya ürünüyle sınırlı olmadan televizyonlar ve klimalar da dahil Türkiye'deki Arçelik ve Beko markaları için yıllık müşteri memnuniyeti anketleri gerçekleştiriyoruz. Ayrıca uluslararası pazarlarımızda da çeşitli müşteri memnuniyeti anketleri yapıyoruz.

Müşterilerimizden gelen tüm geribildirimler, servislerimizi iyileştirmek ve tüm Arçelik müşterilerine dünya standartlarında hizmet verme hedefimize ulaşmak için çok değerli birer veri olarak değerlendirilmektedir.

Reklam ve iletişim

Politikamız, ürünlerimizin satıldığı ya da üretildiği ülkelerde yürürlükteki tüm kanunlara ve mevzuata uymaktır. Aynı şekilde pazarlama iletişim süreçlerimiz de bu politikaya uymaktadır. Ayrıca ilkemiz, müşterilerimize ürünlerimiz ve servislerimiz hakkında güvenilir, özenli ve net bilgi sağlamaktır.

Ürünlerimiz ve servislerimiz hakkında enerji verimliliği ya da kalite uyum etiketleri gibi konularda bir bilgi yayınlamadan önce test laboratuvarları, üniversiteler ve araştırma şirketleri gibi bağımsız kuruluşlardan gerekli onayın alındığından emin olarak objektif yaklaşımımızı koruyoruz.

Türkiye Reklamcılar Derneği'nde aktif üyelerden biriyiz. Bu üyeliğimiz vasıtasıyla müşterilere dürüst ve doğru bilgi aktarma ilkesinin ve genel kabul görmüş etik standartlara uymanın teşvik edilmesine çalışıyoruz.

Arçelik Çağrı Merkezine
"2007 En İyi Teknoloji Kullanımı",
"2008 En İyi Çalışma Ortamı" ve
"2008 En İyi Çağrı Merkezi" Ödülleri.

Yetkili Satıcılarımız ve Servislerimiz

Arçelik A.Ş.'nin elinden bırakmadığı liderliğinin temeli yaygın yetkili satıcı ve servis ağıdır. Ülkenin her bir yanına dağılmış olan 3.600 yetkili satıcımız ve 590 yetkili servisimizle Türkiye'nin dayanıklı tüketim sektöründe liderlik pozisyonunu elimizde tutuyoruz. Daha iyi hizmetin, yüksek müşteri memnuniyetinin ve kesintisiz satışların ancak yetkili bayilerimiz ve onların yetkin satış ekipleri sayesinde başarılabilceğine inanıyoruz.

Müşterilerimize hizmet etmek için yetkili satıcılarımızın ve servislerimizin kapasitelerini ve kabiliyetlerini geliştirmek üzere, eğitim programları, kapalı devre televizyon kanalı yayını ve internet gibi çeşitli araçlar vasıtasıyla sürekli eğitimler düzenliyoruz. Bu paydaş grupla sürekli diyalog içindeyiz; yetkili satıcılarımızı politikalarımız, hedeflerimiz ve ekonomik gelişmeler hakkında aydınlatmak ve onların geribildirimlerini, beklentilerini ve sorunlarını dinlemek için düzenli olarak "Yetkili Satıcı Toplantıları" organize ediyoruz. Yetkili satıcılarımızın kapasitelerini güçlendirmek ve çeşitli sosyal ve çevre projelerinde onlarla işbirliği yapmak için eğitimler düzenliyoruz. Şirketimizle bayilerimiz arasında açık ve çift yönlü bilgi akışını sürdürmek için aynı şekilde "Yardım Programı" adını verdiğimiz bir iletişim ve yönetim platformu kullanıyoruz. Yetkili satıcılarımızın Şirketimizle ilgili memnuniyet düzeyini yıllık anketlerle izliyoruz. Ayrıca yetkili satıcılarımızla sosyal ve çevre sorunları konusunda işbirliği yapmaya ve Arçelik ile Koç Grubu tarafından yürütülen gönüllü projelerde yer almaları için onları teşvik etmeye çalışıyoruz.

Aynı şekilde yetkili satıcılarımızla işbirliği yaparak enerji tasarrufu sağlayan ürünlerin satışlarını artıracak tanıtım ve reklam girişimleri dahil çeşitli sosyo-ekolojik projeler başlatıyoruz. "A" sınıfı ürünlerin kullanımıyla ortaya çıkacak enerji verimliliğinin önemini tüm yetkili satıcılarımıza ve servislerimize, dahili televizyon programları ve eğitimler kanalıyla, enerji ve verimlilik üzerine düzenlenen farkındalık ve iletişim kampanyalarıyla anlatıyoruz.

Yetkili satıcılar ve servislerle iletişim

Yetkili satıcılar için eğitimler

Arçelik olarak biz yetkili satıcılarımızın kapasitesini eğitimlerle artırıyoruz. Bu eğitimler onları, kendi satışlarını ve bu arada da bizim hizmet kalitemizi artırmaya yardımcı olan ürünlerimiz hakkında ayrıntılı bilgiyle donatırken, biz de müşteri memnuniyetini ve sadakatini artırmak suretiyle iş performansımızı geliştiriyoruz. Bu eğitimler, "Beyaz Gezi" dediğimiz üretim tesislerimize yaptığımız ziyaretlerle ve şirketle ilgili en son haberlerin dahili televizyon kanallarımızda yayınlanmasıyla desteklenmektedir. Bayilerimizi satış performanslarını artırmaları yönünde özendirilebilmek için onların satış ekiplerine yönelik habersiz eğitimler düzenliyoruz. 2008 yılında 66'sı Arçelik ve 62'si de Beko için olmak üzere toplam 128 eğitim programı düzenlenirken 2009 yılında da Arçelik ve Beko olmak üzere toplam 214 eğitim programı gerçekleştirildi.

2008 yılında 1.194 Arçelik ve Beko yetkili satıcısı arasından toplam 2.048 satış temsilcisi ve 2009 yılında da 2.878 Arçelik ve Beko yetkili satıcısı arasından 4.086 satış temsilcisi bu eğitim kurslarına katıldı. 2008 ve 2009 yılında Arçelik ve Beko markalarının yetkili satıcıları için yaptığımız çalışmalar, eğitimlerle ve üretim tesisi ziyaretleriyle devam etti.

Eğitimler	2008 Yılı	2009 Yılı
Üretim Tesisleri Ziyareti	105 Arçelik Yetkili Satıcısı 112 Beko Yetkili Satıcısı	25 Arçelik Yetkili Satıcısı 26 Beko Yetkili Satıcısı
Eğitim Kursları	Arçelik için 66 eğitim kursu Beko için 62 eğitim kursu	Arçelik ve Beko için 214 eğitim kursu
Satış Temsilcisi Eğitimleri	1.194 Yetkili Satıcıdan Gelen 988 Arçelik satış temsilcisi 1060 Beko satış temsilcisi	2.878 Yetkili Satıcıdan Gelen 2.092 Arçelik satış temsilcisi 1.994 Beko satış temsilcisi

Yetkili servisler için eğitimler

Teknisyenlerimize Servis TV kanalından yeni ürünlerimizle ilgili eğitimler vermeye başladık. Uluslararası büyümemize paralel olarak 2009 yılında yetkili servislerimize yoğun eğitim programları uyguladık ve 32 ülkede toplam 65 eğitim programı gerçekleştirdik.

Eğitimler	2008	2009
Programlar	67	65
Ülkeler	35	32

Kapalı devre televizyon yayını "Bayi TV"

Türkiye'de 2006 yılından bu yana ülke genelindeki yetkili satıcılarımız için bir diğer iletişim kurma aracımız kapalı devre televizyon yayını "Arçelik TV" ve "Beko TV" oldu.

Televizyon yayınlarımız, ürün grubu tanıtımlarını ve eğitimlerini, satış tekniklerini ve davranış eğitimi, yönetim, motivasyon, liderlik becerileri, modern mağaza yönetimi, satış ve pazarlama uygulamaları ve kampanyalar gibi eğitim programlarını kapsıyordu. Bayilerimizle Şirket hakkındaki tüm haberleri ve gelişmeleri yine buradan paylaştık. Bayilerin memnuniyet anketlerine göre televizyon yayınlarımızın reytingi %93'tür.

Yetkili satıcılar için interaktif Internet TV yayını

Arçelik A.Ş. ayrıca yetkili satıcıların mağazaları için mağazalara kurulu LCD TV ekranları üzerinden Şirket tarafından geliştirilmiş özel içeriği yayınlayan ve DS TV olarak tanımlanan özel bir yayın sistemi kurdu.

2008 Haziran ayında yayına başlayan DS TV her gün 24 saat internet üzerinden yayın yapar. İnteraktif özelliği de bulunabilen bu sistemde yetkili satıcılarımız 26 farklı ürün eğitim filmi izleyebilir. DS TV yayınlarına ürün grubu tanıtımları ve eğitimleri, satış teknikleri ve davranış eğitimi, 3D ürün eğitimleri, yönetim, motivasyon, liderlik becerileri, modern mağaza yönetimi, satış ve pazarlama uygulamaları ve kampanyalar gibi eğitim programları 2008 ve 2009 yıllarında eklendi.

DS TV kurulumları	2008	2009
Arçelik	239	554
Beko	162	313
Toplam	401	867

Yetkili servis TV

Türkiye'de Şubat 2007'den bu yana Servis TV kanalıyla teknisyenlerimize yeni ürünlerimiz üzerine eğitim vermeye başladık. 2009 yılında yapılan ankete göre yayınların izleyici memnuniyet oranı %99 oldu.

Servis TV, yetkili servislerimizin eğitim programlarına ulaşması için hızlı ve ekonomik bir yol sağlar. Eğitimlerin dışında, Servis TV üzerinden interaktif test ve anketler yapılmaktadır.

	2008	2009
Yayınlar	25	26
Programlar	48	75



Tedarikçilerimiz

Ana hedefimiz kaliteli, uygun maliyetli ve çevre dostu ürünler üretmektir ve bu hedeflerin gerçekleştirilmesinde satınalma stratejik bir önem taşır. Bütün direkt malzeme tedarikçilerimizin, iş etiği gereksinimlerimiz doğrultusunda çalışmalarını ve Arçelik'in kalite ve çevre şartlarına uymalarını bekler ve bunları da sözleşme hükümlerimiz yoluyla uyguluyoruz. Bu gereksinimler bize plastik, metal, mekanik ve elektronik parçalar ve hammadde sağlayan direkt malzeme tedarikçilerimiz için geçerlidir. Uyguladığımız bu şartlarla tedarikçilerimizin yenilikçi ve yaratıcı kapasitelerini de ortaya çıkarmaya çalışırız.

Bu raporda, sadece beyaz eşya ve elektronik ürünlerimizin üretiminde kullandığımız hammaddeleri ve yarı mamulleri sağlayan tedarikçilere yaklaşımımızı açıklıyoruz. Bu kategori dışındaki ürünlerin, örneğin küçük ev aletleri gibi ürünlerin tedarikçileri bu rapora dahil değildir.

Tedarikçi Seçimi, Değerlendirme ve Denetleme Süreçleri

Tedarikçi seçimi ve değerlendirme sürecinde aşamalı bir yöntem uyguluyoruz. Önce tedarikçilere kendi şirketleri ve şirketlerinin kurumsal ve finansal yapısı hakkında geniş bilgi sunabilecekleri bir öz değerlendirme anketi gönderiyoruz. Bu anket, Kalite Yönetim Sistemi, Çevre Yönetim Sistemi ve İş Etiği Kurallarımıza uyumu yönünden tedarikçilerin mevcut durumunu değerlendirmemize yardımcı olur. İlgili şirketin Arçelik şartlarına uyup uymadığını anlamak için yanıtlar, Satınalma Direktörlüğü tarafından değerlendirilir. Gerekirse ilgili şirket ziyaret edilir ve risk-bazlı bir denetim yapılır. Bu denetimlerde şirket, kalite standartları, teknik yeterlilikler, çevre ve iş etiği uygulamaları yönünden ele alınır.

İletişim

Etkin bir tedarik zinciri yönetim sistemi kurmakta, tedarikçilerimizle iletişimimizin rolü son derece büyüktür. Düzenli toplantılar, şirket ziyaretleri, denetimler ve "Tedarikçi Portalı" mız vasıtasıyla cari yıl hedeflerimiz, politikalarımız ve stratejilerimizin yanında bir önceki yılın sonuçlarını da tedarikçilerimizle paylaşıyoruz. Bu toplantılarda tedarikçilerle çevre ve iş etiği alanındaki yeni beklentiler ya da şartlar da paylaşılır. Arçelik Tedarikçi Portalı kalite, çevre, iş etiği, faturalama ve siparişler dahil birçok konuda online bilgi alışverişi için kullanılır. Tedarikçilerimiz yine periyodik olarak e-postalar yoluyla etik hususların yanı sıra yeni çevre mevzuatı ve REACH, RoHS, PAH, WEEE gibi Avrupa Yönetmelikleri hakkında bilgilendirilirler.

Arçelik olarak,
faaliyetlerimizi sosyal
ve çevresel
sorumluluk bilinciyle
sürdürmeye çalışırız.

Tedarikçilerimizden de
aynı bilinç ile
çalışmasını bekler ve
bu yoldaki çabalarına
destek oluruz.

Tedarikçilere Yönelik Standartlar

Tedarikçilerimizin, İş Etiği Kuralları, Kalite Yönetim Sistemi ve Çevre Yönetim Sisteminden oluşan üç gereksinim başlığına uygun çalışması beklenir. Bu gereksinimlerimizin tümünü tedarikçilerimizle paylaşırız ve sözleşme hükümleri yoluyla uygularız. Gereksinimlerimiz aynı zamanda web sitemizden hem İngilizce hem de Türkçe olarak indirilebilir.

İş etiği kuralları

Arçelik, Avrupa Beyaz Eşya Sanayicileri Derneği (CECED) tarafından belirlenen Kurumsal Sosyal Sorumluluk çerçevesindeki İş Etiği Kuralları'nı imzalayan ilk şirketlerden biridir. Tedarikçilerimize uyguladığımız kendi "İş Etiği Kurallarımızı", CECED İş Etiği Kuralları'nın şartlarından yola çıkarak hazırladık. Tüm tedarikçilerimizden faaliyetlerinde İş Etiği Kurallarımızı göz önüne almalarını ve bunu kendi tedarikçilerine de yaygınlaştırmalarını isteriz.

İş Etiği Kuralları 10 kategori altında yer alan şartlardan oluşur: Kanunlar ve Mevzuatlar, İletişim, Zorla Çalıştırma, Çocuk İşgücü, Taciz, Tazminat, Çalışma Saatleri, Ayrımcılıkla Mücadele, Sağlık ve Güvenlik, Örgütlenme Özgürlüğü ve Toplu Sözleşme. Hedefimiz, kendi etki alanımızda sosyal ve çevresel sorumluluk bilinciyle çalışılmasını sağlamaktır.

Kalite yönetim sistemi

Tedarikçilerimiz Kalite Yönetim Sistemlerini kurmalı, belgelemeli ve sürekli olarak etkinliğini geliştirmelidir. Amaç, uyumsuzlukları azaltmak, operasyonel performansı iyileştirmek ve atıkları azaltmaktır. Tedarikçilerimiz, malzeme uygunluğu şartları dahil Arçelik'in beklentilerini karşılayan ve Kalite Politikamız çerçevesinde belli bir zaman diliminde uygulanabilen ölçülebilir kalite hedefleri oluşturmalıdırlar.

Tedarikçilerimiz yönetim değerlendirmeleri yapmalıdırlar. Bu değerlendirmeler sürecin genel performansını izlemeyi amaçlayan faaliyet sonuçlarını kapsamalıdır. Tedarikçilerimizin yönetim sistemi ve ürün standartları açısından ISO 9001, ISO 14001, ISO/TS 16949, OHSAS 18001, EMAS gibi yönetim standartları sertifikaları ve TSE, BEAB, VDE, DIN gibi ürün standartları sertifikaları olmalıdır.

Arçelik olarak, tedarikçilerimizin kalite performanslarını izleyip periyodik olarak değerlendiririz. Performans değerlendirme sonuçlarına göre iyileştirme potansiyeli olan tedarikçilerimizi belirleyip geliştirme aktiviteleri belirler, önceliklendirir ve takip ederiz.

Çevre yönetim sistemi

Arçelik olarak üretim ve satış yaptığımız tüm ülkelerde ürünlerimizin tasarımından ortadan kaldırılmasına kadar olan Ürün Hayat Çevrimi ile ilgili kanunlara ve mevzuata uygun hareket ederiz. Bu amaçla oluşturulan mevcut yasal mevzuatın yanında, AB Yönetmeliğine de uyarız. Ayrıca Yasaya Uygunluk konusundaki yaklaşımımızı içeren, bir çevre politikası da uygularız.

Arçelik'in Çevre Politikası ancak tedarik zincirimizde yer alan oyuncuların işbirliğiyle başarılabilir. Bu nedenle tedarikçilerimizin Arçelik'in sınırlandırılmış malzemeler listesine uyulduğunu gösteren bir malzeme uygunluk beyanını imzalamalarını isteriz. Satın alınan tüm malzemeler güvenilir laboratuvarlarda ya da Arçelik'in kendi RoHS laboratuvarlarında mevzuata uygunluk açısından kontrol ve test edilir.

Arçelik, tedarikçilerinde Çevre Yönetim Sistemi'nin bulunup bulunmadığını sorgular ve yasal çevresel mevzuata uygunluklarını da değerlendirir. Bu uygulamaların yanı sıra, Avrupa Birliği'nin kimyasallar ile ilgili REACH direktifinin tüm gereklerinin yerine getirilmesini sağlarız.

Direkt malzeme tedarikçilerine yönelik sözleşme hükümleri

Arçelik tedarikçileriyle karşılıklı güvene, sorumluluk anlayışına ve açık iletişime dayanan iş ilişkileri kurar. Tedarikçilerimizle yaptığımız satın alma sözleşmelerimize net ve anlaşılır içerikler ve sınırlar koyar, çalışma şartlarını karşılıklı olarak belirleriz. Sözleşmeler, hükümlerin yerine getirilmemesi durumunda alınacak önlemler ve bunun yanı sıra uygulanacak prosedürleri de içerir.

Arçelik ve tedarikçileri arasındaki sözleşmelerle ilgili iki tip belge vardır:

> Direkt Malzeme Tedarikçileri için Satınalma Kalite Şartnamesi; Tedarikçiler ile ilgili kalite, çevre ve iş etiği beklentilerini içerir ve satın alınan malzemelerin RoHS, PAH, WEEE gibi mevzuat ve yasalara uygunluğunu, tedarikçilerin imzaladığı malzeme çevresel uygunluk deklarasyonu ile garanti altına alır.

> Direkt Malzeme Satın Alma Sözleşmesi

Sayılarla tedarikçilerimiz

Dayanıklı tüketim malları üreticisi Arçelik, parça ve hammaddelerinin büyük kısmını Türkiye'de ve Avrupa'da bulunan tedarikçilerden satın almaktadır.

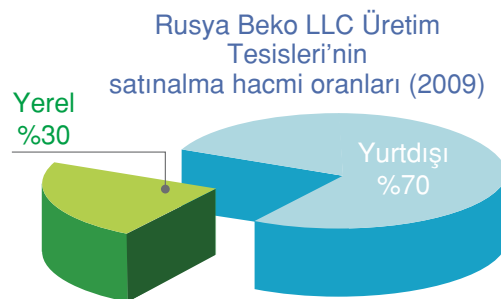
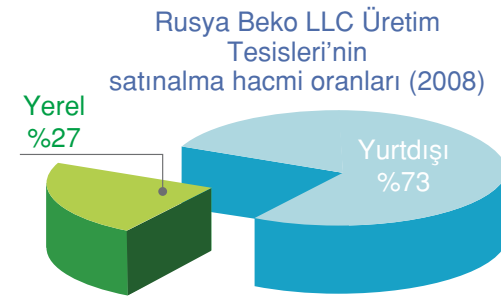
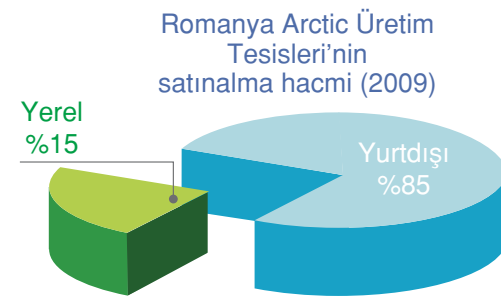
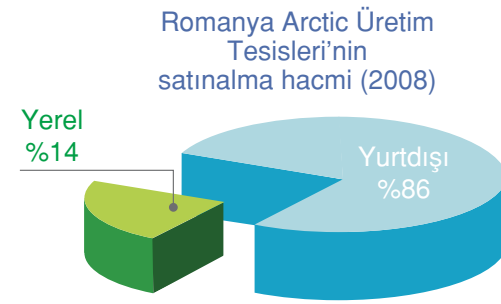
Coğrafi bölge bazında komponent ve hammadde tedarikçileri (2008-2009)

Bölge	# Tedarikçilerin sayısı (2008)	Toplam satınalma hacmi içindeki payı (2008)	# Tedarikçilerin sayısı (2009*)	Toplam satınalma hacmi içindeki payı (2009*)
Türkiye	451	%56,96	555	%48,5
Avrupa	322	%34,03	413	%25,9
Uzakdoğu	124	%7,90	425	%25,1
Amerika	11	%0,67	16	%0,18
Ortadoğu	3	%0,44	6	%0,26
Genel Toplam	911	%100,00	1,415	%100,00

* 2008 için yukarıda verilen rakamlar, beyaz eşya üretimi için Türkiye ve Romanya'da bulunan üretim tesislerini içerir. 2009 için, Türkiye'deki Elektronik Eşya İşletmesi ile Rusya'daki Beko LLC tesislerimize ait satınalma verileri eklenmiştir.

Yerel satınalma

Arçelik A.Ş.'nin iş hedeflerinden biri olan daha yüksek kârla sürdürülebilir büyüme hedefi doğrultusunda, üretim tesislerimiz olan ülkelerde ihtiyaçlarımızı yerel kaynaklardan tedarik etmeye çalışırız. Örneğin, Arçelik 2008 ve 2009 yıllarında Romanya'daki Arctic Üretim Tesisinin hammadde ve parça ihtiyacı hacminin %15'ini yerel tedarikçilerden karşıladı. Rusya'daki Beko LLC Üretim Tesisi de yine aynı şekilde 2008 yılında hammadde ve parça ihtiyacının %27'sini ve 2009 yılında da %30'unu yerel tedarikçilerden sağladı.



Üniversiteler ve Araştırma Enstitüleriyle İşbirliği

Şirketimizin yenilikçi kültürünü desteklemek amacıyla üniversiteler, enstitüler ve benzer kurumlarla işbirliğine önem veriyoruz. Halen 20'den fazla ulusal ve 15'ten fazla uluslararası üniversite ve araştırma enstitüsüyle işbirliği yapıyoruz.

Sanayi Bakanlığı'nın SANTEZ (Sanayi Tezleri) projeleri, Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK) tarafından desteklenen 1001-Araştırma Projeleri gibi projelerde ve diğer uluslararası projelerde birçok üniversiteyle işbirliği yapıyoruz. Bunlardan bazıları aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

Uluslararası	Türkiye
ACRC, ABD	Anadolu Üniversitesi
Bonn Üniversitesi, Almanya	Boğaziçi Üniversitesi
Fraunhofer Enstitüsü, Almanya	İstanbul Teknik Üniversitesi
GKSS-Araştırma Merkezi, Almanya	Kocaeli Üniversitesi
TNO, Hollanda	Koç Üniversitesi
UIUC, ABD	Orta Doğu Teknik Üniversitesi
	TÜBİTAK - MAM
	Yıldız Teknik Üniversitesi



Şirketimizin bazı üniversiteler ile imzaladığı protokoller çerçevesinde öğrenciler, Arçelik laboratuvarlarında ve projelerinde çalışarak yüksek lisans ve doktora derecelerini tamamlamışlardır. Bu model ile Arçelik A.Ş. olarak, Türkiye'nin ilk başarılı üniversite-sanayi işbirliği örneklerinden birini başlattık. 1997 ile 2009 yılları arasında 107 öğrenci, saygın öğretim görevlilerinin danışmanlığı ve Arçelik' teki araştırmacıların rehberliğinde tez çalışmalarını bu model çerçevesinde tamamlamıştır. Bugün bu öğrencilerden 70 mühendis Şirketimizin farklı birimlerinde işe başlamıştır. 2009 yılında 1 doktora, 15 yüksek lisans ve 16 lisans ve 2008'de de 11 yüksek lisans ve 19 lisans derecesi tamamlanmıştır.

Bu girişim, üniversiteler için araştırma potansiyeli sağlarken, akademik birikimi Ar-Ge projelerimizle bütünleştirmiş ve bilimsel yaklaşımlara fırsatlar yaratmıştır. Üniversite ve sanayi işbirliği modeli yardımıyla Ar-Ge Direktörlüğü'nün danışmanlık yaptığı bir doktora tezi 2008 yılında Türkiye Teknoloji Geliştirme Vakfı'nın (TTGV) sponsoru olduğu "Dr. Akın Çakmakçı Ödülleri: Sanayide Uygulanan Tezlerin Başarı Hikâyeleri" adlı yarışmaya katılarak, ödül aldı. Bu ödül ve önceki ödüller üniversitelerle sanayi arasındaki işbirliğini güçlendirmekte ve ülkede Ar-Ge-üniversite projelerinin uygulanabilirliğini teşvik etmektedir.

Uluslararası işbirliğine de önem veren Arçelik A.Ş.'nin Ar-Ge birimleri çeşitli projelerle EUREKA ve AB Çerçeve Programı gibi araştırma programlarında yer almaktadır. Halen AB 7. Çerçeve Programı'nın 5 projesinin yanı sıra 2 EUREKA projesi de yürütülmektedir.



Toplumdaki Rolümüz

Arçelik A.Ş., toplumsal sorumluluk anlayışıyla, faaliyet gösterdiği ülkelerde istihdam, büyüme ve katma değer yaratarak ekonomik fayda yaratmanın yanı sıra kurulduğu günden itibaren toplumsal ve çevresel konularda da öncü faaliyetleriyle "sürdürülebilir gelişim" için çalışmaktadır.

Sosyal standartları iyileştirmek ve sürdürülebilir gelişim önündeki engelleri kaldırabilmek için projeler geliştirir ve uygularız. Bu konuda STK'lar önemli bir iş ortağımızdır.

Toplumsal gelişime yönelik çalışmalarımızı; eğitim, çevre ve spor olmak üzere üç alanda yoğunlaştırmaktayız. Ayrıca, kurumsal ilkelerimiz doğrultusunda, faaliyet gösterdiğimiz ülkelerde yerel kamu kuruluşlarıyla bölgenin sürdürülebilir kalkınması için işbirliği yaparız.



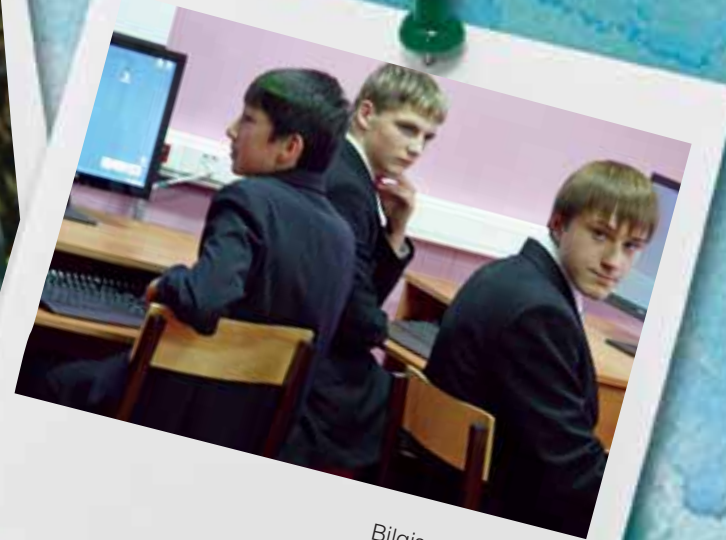
Arçelik A.Ş. ile Eğitimde Gönül Birliği Programı
Türkiye



"Size İnanıyoruz" Programı
Arctic - Romanya



Beko Basketbol Ligi
Türkiye



Bilgisayar Sınıfı
Kirzhach - Rusya

Topluma Yatırım

Arçelik A.Ş. ile Eğitimde Gönül Birliği Sosyal Sorumluluk Programı - Türkiye

Ülkelerin gelişmişlik düzeyinin arzulan ölçülere ulaşabilmesinin en büyük koşulu, toplumda eğitim konusunda etkin ve yaygın bir duyarlılık yaratılmasıdır. Eğitim aracılığıyla diğer birçok sosyal sorunun önceden çözülebilmesi ve kaynak kullanımı açısından ülkelere önemli katkı sağlanması mümkün olmaktadır.

Eğitimde, bireysel gelişime yapılacak katkıların küçük yaşlarda başlaması gerçeğinin bilinciyle ilköğretim çağındaki çocuklarımıza ulaşabilmek için Milli Eğitim Bakanlığı ile birlikte, 2004 yılında "Arçelik A.Ş. ile Eğitimde Gönül Birliği" Programı başlatılmıştır. Program sonunda; ülkemizdeki yaklaşık 300 Yatılı İlköğretim Bölge Okulu'nda öğrenim gören ve maddi olanakları kısıtlı ailelerden gelen 200 bin çocuğumuzun eğitim ve gelişim standartlarını yükseltmek ve örnek bireyler olarak topluma kazandırılmalarına destek olmak hedeflenmektedir.

Öğrenci bireysel gelişimine odaklanan program; Bizim Odalar, Onlar da Çocuktu, Öğretmene Destek ve Eğitim, Arçelik A.Ş. Eğitim Bursu ve Gönüllü Aile Birliği projeleri ile yürütülmektedir. Vehbi Koç Vakfı (VKV), Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV), Anne Çocuk ve Eğitim Vakfı (AÇEV) ve Özel Sektör Gönüllüleri Derneği (ÖSGD) program kapsamında işbirliği yapılan sivil toplum kuruluşlarıdır.



2008 - 2009 Eğitim - Öğretim Dönemi

- Toplam ulaşılan okul sayısı : 50 ilde 216 okul
- Toplam ulaşılan öğrenci sayısı : 130.000 öğrenci

2009 - 2010 Eğitim Öğretim Dönemi Hedefi

Arçelik A.Ş. ile Eğitimde Gönül Birliği Programı, Adıyaman, Batman, Diyarbakır, Siirt ve Bitlis illerini de içine alarak Türkiye çapında 55 ilde, 258 Yatılı İlköğretim Bölge Okulunu kapsamayı hedeflemektedir.



Arçelik ve Gönüllülük

Arçelik faaliyet gösterdiği tüm ülkelerde çalışanları, yetkili satıcıları, servisleri, yan sanayi ve tüm iş ortaklarıyla büyük bir Gönüllü Aile oluşturmaktadır. Bu gönüllülerden oluşan ailenin hedefi, Şirketin ve Koç Grubu'nun yürütmekte olduğu toplumsal sorumluluk projelerine destek vermektir. Gönüllüler Şirketin değer ve ilkeleriyle hareket ederek hiçbir karşılık beklemeden zamanlarını, uzmanlıklarını ve enerjilerini topluma değer katacak faaliyetler için kullanmaktadır. Raporlama dönemi içinde kapsamı ve içeriği bakımından birçok önemli proje yürütmekle birlikte bu projelerden üç tanesi büyük önem taşımaktadır.



Arçelik A.Ş. ile Eğitimde Gönül Birliği Programı

Arçelik Gönüllü Takımlarının desteklediği en önemli projelerden biri Eğitimde Gönül Birliği Programı kapsamında düzenlenen etkinliklerdir. Arçelik Gönüllü Takımları, Eğitimde Gönül Birliği Sosyal Sorumluluk Programı'nda yer alan okullardaki öğrencilerin sosyal ve kültürel alanda bilinçlenmesi, duyarlılık kazanarak ülkemizin geleceğe güvenle bakacak yeni nesli olarak yetişmeleri için birçok etkinlik gerçekleştirmektedir. Arçelik Gönüllü Ailesi 2009'daki etkinlikler kapsamında, programda yer alan Yatılı İlköğretim Bölge Okulu öğrencileri arasında ikinci "Çevremizi ve Doğal Kaynaklarımızı Koruyalım" kompozisyon, şiir ve resim yarışmasını düzenlemiştir. Yarışmaya Türkiye'nin dört bir yanındaki okullardan öğrenciler katılmıştır. Yarışmaya katılan eserler, ilk aşamada Arçelik gönüllü değerlendirme komitesi tarafından, ikinci aşamada ise ilk değerlendirmede dereceye giren eserler, intranet üzerinden yurtiçi ve yurtdışındaki tüm Arçelik çalışanları tarafından değerlendirilmiştir. Yarışmada dereceye giren öğrenciler ile okul yöneticileri, düzenlenen ödül törenine katılmak için "Arçelik Gönüllü Ailesi'nin" davetlisi olarak İstanbul'da ağırlanmıştır. İlk defa İstanbul'u ziyaret ediyor olmanın heyecanını yaşayan öğrenciler düzenlenen ödül töreninin ardından, önemli kültürel ve tarihi mekânları ziyaret etmiştir. Ayrıca, öğrencilerin hazırladığı eserleri kalıcı kılmak, güzel bir örnek oluşturmak üzere, öğrencilerin kompozisyon, şiir ve resimlerinden oluşan, Arçelik A.Ş. ile Eğitimde Gönül Birliği kurumsal sosyal sorumluluk programı kitabı da hazırlanmıştır.



"Çevremizi ve Doğal Kaynaklarımızı Koruyalım" Yarışması Kitabı



Meslek Lisesi Memleket Meselesi ve Arçelik A.Ş. Gönüllü Ailesi

Arçelik Gönüllü Takımlarının destek verdiği bir diğer proje de Koç Grubu'nun 2006 yılında başlattığı "Meslek Lisesi Memleket Meselesi" sosyal sorumluluk projesidir. Proje, Türkiye'deki genç neslin, özel sektörün ihtiyaç duyduğu, nitelikli profesyoneller olarak yetişmelerine katkı sağlamayı hedeflemektedir. Projede gönüllüler, öğrencileri yönlendirmek ve olumlu yönde gelişimlerini izlemek üzere "Meslek Lisesi Koçları" olarak görev üstlendiler.

Gönüllü Koçlar, öğrencilerle sürekli iletişim içerisinde olarak, zaman zaman bir araya gelerek, bilgi ve deneyimlerini paylaşmaktadır. 2008 yılında proje kapsamında Arçelik Gönüllü Takımı'nın destek verdiği okulların sayısı 26'ya ve öğrenci sayısı 639' a ulaştı. 2009-2010 öğretim yılında programdaki burslu öğrenci sayısı 896'ya ve Gönüllü Koçlar'ın sayısı 28'e ulaştı.



Ülkem İçin

Arçelik Gönüllü Takımları her yıl Koç Grubu'nun yürütmekte olduğu Ülkem İçin sosyal sorumluluk projesine de destek vermektedir. 2008 yılında Ülkem İçin projesi "çevre" konusuna odaklanmış ve bu kapsamda, Çevre ve Orman Bakanlığı ve TEMA Vakfı işbirliğiyle Türkiye'nin 7 farklı bölgesinde 700.000 fidan dikilmesi hedeflenmiştir. Bu proje kapsamında Arçelik çalışanları, yetkili satıcı ve servislerinden oluşan gönüllülerin katkılarıyla 212.509 fidan dikilmiştir.

2009 yılında Ülkem İçin projesi kapsamında öğrencilerin çevre bilincini geliştirmek amacıyla eğitimler düzenlenmiştir. 2009 faaliyetleri kapsamında, 113 Arçelik ve Beko Yetkili Satıcısı tarafından TEMA işbirliğiyle Türkiye'de 75 ilde, çevre bilincini geliştirmek ve doğal kaynakların verimli kullanılmasına yönelik farkındalık yaratmak amacıyla eğitimler düzenlenmiştir.





Arctic "Size İnanıyoruz" Sosyal Sorumluluk Platformu - Romanya

Romanya beyaz eşya pazarının lideri Arctic, toplumsal gelişime katkı sağlamak üzere eğitim, sağlık, sosyal konular ve çevreyi koruma gibi farklı birçok alanlardaki projeleri "Size İnanıyoruz" sosyal sorumluluk platformu şemsiyesi altında yürütmektedir. 2008 yılında bu platform ülkenin önde gelen ve tek bağımsız yenilikçi tasarım yarışması "Filter Design"ı desteklemiştir. Yarışmanın amacı daha yeni çağdaş yaşam tasarımlarının geliştirilmesine katkıda bulunulmasının yanı sıra yenilikçi fikirleriyle dünyayı değiştirecek genç ve yetenekli tasarımcıları da kazanmaktır. 2009 yılında ise "Size İnanıyoruz" program şemsiyesi altında, üretim tesisinin bulunduğu Gaesti şehrinde özürü çocuk merkezi ve hastanelere ürün bağışından, yeni yılda huzur evindeki yaşlılara ve dar gelirli ailelerin çocuklarına hediye bağışına kadar birçok toplumsal destek faaliyeti gerçekleştirilmiştir.

Kirzhach Bölgesi'nde Topluma Destek - Rusya

Arçelik A.Ş.'nin Rusya'daki Buzdolabı ve Çamaşır Makinesi İşletmesi Beko LLC, bulunduğu şehirde bir yandan yeni iş imkânları yaratırken, aynı zamanda bölgenin toplumsal gelişimine katkı sağlayacak eğitimden sağlığa, çevreden spora kadar geniş bir yelpazede projeler yürütmektedir.

2009 yılında, 8. Ulusal Ekonomi Elitleri ödülleri sosyal sorumluluk kategorisinde Yılın Şirketi Ödülüne layık görülen Beko LLC, hasta çocuklar için özel oda dizayn edilmesinden, ilköğretim okulu için bilgisayar sınıfı kurulmasına kadar birçok farklı sosyal kurumun ihtiyaçlarına katkı sağlamayı sürdürmüştür.



Sponsorluklar ve Bağışlar

Spor Alanındaki Sponsorluklar

Spor alanında üzerimize düşenleri, çeşitli aktiviteleri destekleyerek yerine getiririz. Sporu teşvik etmek ve daha popüler hale getirmek için, spora verdiğimiz destek Türkiye'de yıllardır devam etmektedir. 2009 yılında bu alandaki yatırımlarımızı uluslararası boyuta taşıdık.

Beko - Ulusal ve Uluslararası Sponsorluklar

2006 yılından bu yana Beko markamız ile sporu ve sporcuları desteklemek için Türkiye Basketbol Ligi'nin sponsorluğunu üstlenmekteyiz. Bu uzun vadeli işbirliğinin Ligin yanı sıra genç sporcuların gelişimine de katkısı olduğuna inanıyoruz.

Basketbol, Beko markasının değerleri ve hedefleri ile örtüşmektedir. Beko "Dünya Markası" sloganıyla paralel olarak basketbol sporunu uluslararası alanda da desteklemektedir. Bu doğrultuda Beko, 2009 senesinde düzenlenen FIBA Asya Şampiyonası ve Polonya'da düzenlenen FIBA Avrupa Şampiyonası'nın Ana Sponsoru olmuştur. Bu sponsorlukların ardından Beko, 4 yılda bir düzenlenen ve dünyanın en güçlü ülke takımlarını bir araya getiren 2010 FIBA Dünya Şampiyonası'nın "Presenting Sponsor'u (Şampiyonayı tüm dünyaya sunan en büyük sponsor) ve 2009 sonbahar döneminde de Avrupa'nın önde gelen basketbol liglerinden Alman Basketbol Ligi'nin sponsoru olmuştur. Rusya'da genç nesil ile kuvvetli bir iletişim kurmayı amaçlayan Beko markası 2009 yılında ilk Gençlik Hokey Ligi'nin de sponsorluğunu üstlenmiştir.

Bağışlar

Topluma yatırım stratejimiz doğrultusunda hastaneler, okullar, üniversiteler ve benzeri kamu kurumlarına ürün bağışlarında bulunarak aynı yardım, tanınmış vakıflara da 2008 yılında 6.5 milyar TL ve 2009 yılında da 1.3 milyar TL'nin üzerinde olmak üzere, nakdi yardım yaptık.



GRI İçerik Endeksi



Sürdürülebilirlik Raporumuzu ilk kez bu yıl GRI G3 - Sürdürülebilirlik Raporlaması ilkelerine uygun olarak hazırladık. GRI, raporlama prensipleri ve ilkelerinin ne seviyede uygulandığını ölçmek için uygulama seviyesi sistemini kullanmaktadır. Raporumuzu GRI kurumu tarafından da kontrol edilip onaylanan “C-Uygulama” seviyesinde hazırladık.

Aşağıdaki tabloda GRI G3 İlkeleri Standart Açıklamaları ve Göstergeleri ayrıntılı bir şekilde yer almaktadır. Her bir GRI göstergesi karşısında ilgili bilgilerin bulunabileceği sayfa numaraları belirtilmiştir. Ayrıca gerekli durumlar için 2009 yılı Faaliyet Raporumuza da atıfta bulunulmuştur. Bunlar aşağıdaki tabloda FR olarak belirtilmiştir. (Faaliyet Raporumuzu <http://www.arcelikas.com.tr/Cultures/tr-TR/Yatirimcilliskileri/FinansalRaporlar/?MENUID=2> adresinden indirebilirsiniz.)

GRI No.	STANDART AÇIKLAMALAR	Sayfa No.	Bilginin yer aldığı bölüm	Raporlama kapsamı
	GRI STANDART AÇIKLAMALAR			
	Strateji ve Analiz			
1.1	Kurumun en üst düzey karar vericisinin sürdürülebilirliğin kurumla ve stratejisi ile olan ilgisi hakkındaki beyanı	2	Genel Müdür'ün mesajı	Tam
	Kurumsal Profil			
2.1	Kurum adı	Kapak	Arçelik Grubu	Tam
2.2	Başlıca markalar, ürünler ve/veya hizmetler	4	Şirket Profili	Tam
2.3	Ana bölümler, faal şirketler, yan kuruluşlar ve ortak girişimler de dahil kurumun operasyonel yapısı	6	Şirket Profili	Tam
2.4	Kurumun genel merkezinin yeri	6	Küresel Faaliyet Ağı	Tam
2.5	Kurumun faaliyet gösterdiği ülkelerin sayısı ve ister başlıca operasyonlarının bulunduğu, isterse de raporda yer alan sürdürülebilirlik konuları ile ilgisi bulunan ülkelerin adları	6	Küresel Faaliyet Ağı Şirket Profili	Tam
2.6	Kurumun mülkiyet niteliği ve yasal şekli	15	Ortaklık Yapısı	Tam
2.7	Hizmet verilen (coğrafi dağılım, hizmet verilen sektörler ve müşteri / faydalanıcı çeşitleri de dahil)	4 - 6	Şirket Profili	Tam
2.8	Rapor hazırlayan kurumun ölçeği; • Çalışan sayısı • Net satışlar • Borç ve öz sermaye cinsinden dökümü yapılan toplam işletme sermayesi • Sağlanan ürün ve hizmetlerin miktarı	4, 6, 14, 39 FY 20 FY 108	Şirket Profili / Arçelik A.Ş. Hakkında Çalışanlarımız / Çalışanlarımızın Dağılımı Sürdürülebilir Büyüme / Finansal Rakamlar	Tam

GRI No.	GRI STANDART AÇIKLAMALAR	Sayfa No.	Bilginin yer aldığı bölüm	Raporlama kapsamı
2.9	Raporlama dönemi esnasında gerçekleşen büyüklük, yapı veya mülkiyet ile ilgili önemli değişiklikler	5	Şirket Profili / Uluslararası Pazarlar, Arçelik A.Ş. ve Grundig Elektronik A.Ş. Birleşmesi	Tam
2.10	Raporlama döneminde alınan ödüller	16 - 17	Sürdürülebilir Büyüme / Ödüller ve Başarılar	Tam
Rapor Parametreleri				
3.1	Sağlanan bilgilerin raporlama dönemi (örneğin mal/takvim yılı).	7	Rapor Hakkında / Raporlama Yaklaşımımız	Tam
3.2	En son yayınlanan raporun tarihi	7	Rapor Hakkında / Raporlama Yaklaşımımız	Tam
3.3	Raporlama periyodu (yıllık, altı aylık, vb. gibi)	7	Rapor Hakkında / Raporlama Yaklaşımımız	Tam
3.4	Rapor ya da içeriği hakkında sorular için iletişim adresi		Raporun Arka Kapak İçi	Tam
3.5	Aşağıdakileri de içerecek şekilde rapor içeriğini belirleme süreci: <ul style="list-style-type: none"> • Önceliklerin belirlenmesi • Rapor dahilindeki konuların önem sırasına göre düzenlenmesi • Kurumun raporu kullanmasını beklediği paydaşların belirlenmesi 	8 - 10	Rapor Hakkında / Raporlama Yaklaşımımız	Tam
3.6	Raporun sınırı (örneğin ülkeler, birimler, bağlı şirketler, kiralanın tesisler, ortak girişimler, tedarikçiler)	8	Rapor Hakkında / Kapsam ve Çerçeve	Tam
3.7	Raporun kapsamı veya sınırı hakkındaki özel kısıtlamaları belirtin.	8	Rapor Hakkında / Kapsam ve Çerçeve	Tam
3.8	Ortak girişimler, yan kuruluşlar, kiralanın tesisler, dışarıdan tedarik edilen operasyonel ve raporlama dönemleri arası veya kurumlar arası karşılaştırılabilirliği önemli ölçüde etkileyebilen diğer kuruluşlar hakkındaki raporlamanın esası	8 FY 114	Rapor Hakkında / Kapsam ve Çerçeve	Tam
3.10	Daha önceki raporlarda yer alan bilgilerin yeniden ifade edilmesinin yarattığı etkiye dair açıklama ve bu yeniden ifadenin nedenleri	7	Rapor Hakkında / Raporlama Yaklaşımımız	Tam

GRI No.	GRI STANDART AÇIKLAMALAR	Sayfa No.	Bilginin yer aldığı bölüm	Raporlama kapsamı
3.11	Raporda uygulanan sınır, kapsam veya ölçüm yöntemlerinde daha önceki raporlama periyodlarına göre yaşanan önemli değişiklikler	7	Rapor Hakkında / Raporlama Yaklaşımımız	Tam
3.12	Rapordaki standart açıklamaların yerini gösteren tablo		Bu tablo	Tam
Yönetim, Taahhütler ve Katılım				
4.1	Stratejinin veya kurumsal idarenin belirlenmesi gibi özel görevlerden sorumlu olan en yüksek yönetim organına bağlı olan kurullar da dahil, kuruluşun yönetim yapısı	19 FY 12-13 ve FY 16-17	Kurumsal Yönetim / Yönetim Kurulu ve Denetim Kurulu 2009 Yönetim 2009	Tam
4.2	En yüksek yönetim organının başkanının aynı zamanda kurum içinde icra görevi olup olmadığını belirtin.	19	Kurumsal Yönetim	Tam
4.3	Üniter bir kurul yapısına sahip olan kurumlarla ilgili olarak, en yüksek yönetim organının bağımsız ve/veya icra görevi olmayan üyelerinin sayısını belirtin.	19	Kurumsal Yönetim	Tam
4.4	Hissedarların ve çalışanların en yüksek yönetim organına tavsiye veya talimat verme mekanizması	10 19 FY 52 FY 54 FY 64	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız Paydaşlarımızla Diyalog Kurumsal Yönetim / Paydaşlar Pay Sahiplerinin Bilgi Edinme Haklarının Kullanımı Oy Hakları ve Azınlık Hakları Menfaat Sahiplerinin Yönetime Katılımı	Tam
4.14	Kurum tarafından katılımı sağlanan paydaş gruplarının listesi	10	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız / Paydaşlarımızla Diyalog	Tam
4.15	Katılım yapılacak paydaşların kimler olacağının belirlenme ve seçimlerine dair esaslar	10	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız / Paydaşlarımızla Diyalog	Tam

GRI No.	GRI PERFORMANS GÖSTERGELERİ	Sayfa No.	Bilginin yer aldığı bölüm	Raporlama kapsamı
	Ekonomik			
EC1	Üretilen ve dağıtılan ekonomik değer	14	Sürdürülebilir Büyüme / Finansal Rakamlar	Tam
EC6	Önemli operasyon yerlerinde yerel tedarikçilere yapılan ödemelerle ilgili politikalar, uygulamaları ve harcama oranları	56	Sürdürülebilir Büyüme / Tedarikçilerimiz	Tam
EC8	Ticari, aynı, veya hayır amaçlı girişimlerle öncelikli olarak kamu yararına yapılan altyapı yatırımlarının ve sağlanan hizmetlerin geliştirilmesi ve etkisi	59 - 63 59 - 62 63	Toplumdaki Rolümüz / Topluma Yatırım (Türkiye ve uluslararası) Sponsorluklar ve Bağışlar	Tam
	Çevre			
EN3	Birincil enerji kaynağına göre doğrudan enerji tüketimi	26 - 27	Çevresel Sorumluluklar / Önemli Çevre Göstergeleri	Tam
EN4	Birincil enerji kaynağına göre dolaylı enerji tüketimi	26 - 27	Çevresel Sorumluluklar / Önemli Çevre Göstergeleri	Tam
EN6	Enerji verimliliği sağlayan veya yenilenebilir enerji kullanan ürünler ve hizmetler sağlama girişimleri ve bu girişimlerin sonucunda enerji gereksinimlerindeki azalmalar	29 - 30 31 - 32 33 34 - 35	Çevresel Sorumluluklar/ Kaynak Tasarrufu Sağlayan Ürünler / Ürün Hayat Çevirimi Çevresel Sorumluluklar/ Kaynak Tasarrufu Sağlayan Ürünler / Beyaz Eşyada Enerji verimliliği Çevresel Sorumluluklar / Kaynak Tasarrufu Sağlayan Ürünler / Tüketici Elektroniklerinde Enerji Verimliliği Çevresel Sorumluluklar / Çevre Dostu Ürünler	Tam
EN8	Kaynağına göre toplam su çekimi	24	Çevresel Sorumluluklar / Önemli Çevre Göstergeleri	Tam
EN21	Kalitesine ve varış noktasına göre toplam su deşarjı	25	Çevresel Sorumluluklar / Önemli Çevre Göstergeleri	Tam
EN26	Ürün ve hizmetlerin çevresel etkilerini azaltmaya yönelik girişimler ve bu etki azaltmanın boyutları	29 - 30	Çevresel Sorumluluklar / Kaynak Tasarrufu Sağlayan Ürünler	Tam
EN27	Satılmış ürünlerin ve bunların ambalaj malzemelerinin kategorilerine göre geri toplama yüzdesi	30, 32	Çevresel Sorumluluklar / Kaynak Tasarrufu Sağlayan Ürünler	Kısmen

GRI No.	GRI PERFORMANS GÖSTERGELERİ	Sayfa No.	Bilginin yer aldığı bölüm	Raporlama kapsamı
	İşgücü Uygulamaları ve İnsana Yakışır İş			
LA1	İstihdam türüne, iş sözleşmesine ve bölgesine göre toplam işgücü	39 - 40	Çalışanlarımız / Çalışanlarımızın Dağılımı	Kısmen
LA2	Yaş grubu, cinsiyete ve bölgeye göre personel devir hızı ve kurumdan ayrılanların toplam sayısı	41	Çalışanlarımız / Çalışanlarımızın Dağılımı	Tam
LA4	Toplu sözleşmelerin kapsamına giren çalışanların yüzdesi	47	Çalışanlarımız / İşçi Sendikalarıyla İlişkiler	Tam
LA7	Yaralanma, mesleki hastalıkları kaybedilen günler ve işe devamsızlık oranları ve ölümlü sonuçlanan iş kazalarının bölgelere göre dağılımı	46	Çalışanlarımız / İş Sağlığı ve Güvenliği Göstergeleri	Kısmen
LA8	Ciddi hastalıklarla ilgili olarak işgücü mensuplarına, ailelerine veya yerel halka yardım etmek üzere uygulanan eğitim, öğretim, rehberlik, hastalık önleme ve risk-kontrol konuları	45	Çalışanlarımız / İş Sağlığı ve Güvenliği Göstergeleri	Tam
LA10	Çalışan kategorisine göre, çalışan başına düşen yıllık ortalama eğitim saatleri	43	Çalışanlarımız / İnsan Kaynakları Yönetimi	Tam
LA11	Çalışanların istihdam edilebilirliğinin sürekliliğini destekleyen ve onlara kariyerlerinin bitiminde yardım edecek beceri geliştirme ve yaşam boyu eğitim programları	42 - 43	Çalışanlarımız / İnsan Kaynakları Yönetimi	Tam
LA13	Çalışanların cinsiyet, yaş grubu, azınlık grubu üyeliği ve diğer çeşitlilik göstergelerine göre dağılımı ve yönetim organlarının kompozisyonu	40 - 41	Çalışanlarımız / Çalışanlarımızın Dağılımı	Kısmen
	Toplum			
SO4	Yolsuzluk vakalarına karşı alınan önlemler	44	Çalışanlarımız / İnsan Kaynakları Yönetimi	Kısmen
SO5	Kamu politikalarına karşı tutum ve kamu politikası geliştirmeye ve lobi faaliyetlerine katılım	10 - 11	Sürdürülebilirlik Anlayışımız / Paydaşlarımızla Diyalog	Tam
	Ürün Sorumluluğu			
PR3	Prosedürlerin gerekli gördüğü ürün ve hizmet bilgilerinin türü ve bu bilgi gereksinimlerine tabi olan ana ürün ve hizmetlerin yüzdesi	11 31 - 32	Sürdürülebilirlik Anlayışımız / Paydaşlarımızla Diyalog, Çevresel Sorumluluklar / Kaynak Tasarrufu Sağlayan Ürünler	Tam
PR5	Müşteri memnuniyetini ölçen anket sonuçları da dahil olmak üzere, müşteri memnuniyetine dair uygulamalar	49 - 50	Sosyal Sorumluluklarımız / Müşterilerimiz	Kısmen
PR6	Reklam, tanıtım, ve sponsorluk da dahil pazarlama iletişimiyle ilgili yasalara, standartlara, ve gönüllü kurallara bağlı kalmaya yönelik programlar	50	Sosyal Sorumluluklarımız / Müşterilerimiz	Kısmen

Bu raporla ve Arçelik A.Ş.'nin sürdürülebilirlik aktiviteleriyle ilgili geribildirim ve sorularınız için teşekkür ederiz.
İletişim: Kurumsal İletişim Departmanı
E-posta: corporateinfo@arcelik.com

Faaliyet Raporu
Arçelik A.Ş.'nin en son yayınladığı Faaliyet Raporu için aşağıdaki web sitesini ziyaret edebilirsiniz:
www.arcelikas.com

2009 Arçelik A.Ş. Faaliyet Raporu - Gümüş Ödül
2008 Arçelik A.Ş. Faaliyet Raporu - Platin Ödül

Amerikan İletişim Profesyonelleri Ligi "LACP" tarafından verilmiştir.

Raporun içeriği ve yapısının oluşturulmasında danışmanlık yapan şirket



www.csrconsulting.nl

Bu raporun içeriği Arçelik A.Ş.'nin açık yazılı onayı olmadan kopyalanamaz, değiştirilemez ya da dağıtılamaz.
Arçelik A.Ş.'nin her türlü hakkı mahfuzdur.

Yasal Uyarı

Arçelik A.Ş. Sürdürülebilirlik Raporu ("Rapor"), Şirket hakkında bilgi ve analizlerin yanı sıra, Şirket Yönetimi'nin gelecekte olmasını öngördüğü olaylar doğrultusunda, ileriye yönelik beklentilerini içeren görüşlerini de yansıtmaktadır. Raporda verilen bilgilerin ve analizlerin doğruluğu ve beklentilerin gerçeğe uygun olduğuna inanılmasına rağmen, öngörülerin altında yatan faktörlerin değişmesine bağlı olarak, geleceğe yönelik sonuçlar burada verilen öngörülerden sapma gösterebilir.

Arçelik, Arçelik Yönetimi veya çalışanları veya diğer ilgili şahıslar, bu Raporun bilgilerinin kullanımı nedeniyle doğabilecek zararlardan sorumlu tutulamazlar.

Arçelik A.Ş.
Karaağaç Caddesi No: 2-6, Sütlüce, Beyoğlu 34445 İstanbul - TÜRKİYE
Telefon: +90 212 314 34 34 Fax: + 90 212 314 34 63
www.arcelikas.com



Bu rapor geri dönüştürülmüş kâğıda basılmıştır.