

DÜNYAYA
saygılı
DÜNYADA
saygın

Arçelik A.Ş. Sürdürülebilirlik Raporu 2011



Arçelik A.Ş.
Sürdürülebilirlik
Raporu 2011

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.

Rapor Hakkında

Sürdürülebilirlik raporumuzla paydaşlarımıza faaliyetlerimizden kaynaklanan sosyal, ekonomik ve çevresel etkileri, bu etkilerin yönetimine ilişkin taahüt, uygulama, hedef ve performans sonuçlarını açık ve dürüst bir şekilde sunmaktayız. Şeffaf ve hesap verebilir bir organizasyon olmak adına sürdürülebilirlik raporlaması çalışmamızı önemli bir araç olarak görüyoruz.

Arçelik A.Ş. 2011 Sürdürülebilirlik Raporu'nun temel içeriğini, organizasyonumuzun tüm fonksiyonlarının temsil edildiği Arçelik A.Ş. Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu'nun katılımıyla, GRI Standardı'nda önerilen konu ve paydaş önceliklendirme tekniklerine göre gerçekleştirilmiş çalışmalar oluşturmaktadır. Geçmiş raporlama uygulamalarımızda olduğu gibi raporlama kapsamının, içerik yapısının ve kalitesinin, veri ölçüm ve açıklama tekniklerinin belirlenmesinde GRI Raporlama Standardı ilkelerini kullandık. İş sağlığı ve güvenliği ve insan kaynakları uygulamalarımız ile ilgili verilerimizin uluslararası bağımsız bir denetim kuruluşu tarafından (PwC) sınırlı bağımsız incelemeye tabi olduğu bu raporumuzu GRI B+ uygulama düzeyinde gerçekleştiriyoruz. Bu raporlama çalışmamızın içeriğini 1 Ocak 2011 - 31 Aralık 2011 arasındaki 1 takvim yılını kapsayan performans açıklamaları oluşturmaktadır.

Arçelik A.Ş. 2011 Sürdürülebilirlik Raporu içeriğinde yaptığımız açıklamalarda GRI Standardı'nın sunduğu kapsam ve sınır belirleme ilkelerine uygun olarak üretim, satış, istihdam boyutları, sürdürülebilirlik performansı alanlarındaki belirgin etkisi ve merkez teşkilatıyla birlikte organizasyonumuzun en büyük kısmını oluşturması sebebiyle Türkiye operasyonumuzun performans verileri temel alınmıştır. Ancak gerekli olduğu durumlarda şirket geneline ait performans verilerinden de faydalanılmış olup, bu gibi açıklamalar söz konusu olduğunda gerekli uyarılar yapılmıştır.

| | |
|----|---|
| 2 | Genel Müdür'ün Mesajı |
| 4 | Sürdürülebilirlik Performansı 2011 |
| 6 | Sürdürülebilirlik Yolculuğu |
| 8 | Arçelik A.Ş Hakkında |
| 10 | Verimli ve Sürdürülebilir İş Süreçleri Oluşturuyoruz |
| 12 | Sürdürülebilir Büyüme İçin Güçlü Yönetişim |
| 17 | Kaynak Yönetiminde Çevreci Yaklaşım |
| 28 | Küresel Organizasyonumuzdan Güç Alıyoruz |
| 30 | Sürdürülebilir Başarı |
| 36 | Önce Güvenlik |
| 38 | Sürdürülebilir Tedarik Süreçleri Geliştiriyoruz |
| 40 | Satınalmanın Gelişen Yapısı |
| 42 | Tedarikçilerimizle İlişkilerimiz |
| 43 | Tedarikçilerimizden Beklentilerimiz |
| | Tüketicilere Yaşamı Kolaylaştıran, Çevreci, Yenilikçi Ürünler; |
| 46 | Üstün Hizmetler Sunuyoruz |
| 48 | İnovasyon Şampiyonu Arçelik |
| 49 | Yenilikçi Ürünler |
| 52 | Ürün Bilgilendirmesi |
| 53 | Dağıtım ve Yetkili Satıcı Ağımız |
| 53 | Ürün Dağıtımında Benimsediğimiz Çevreci Yaklaşımlar |
| 56 | Toplumsal Gelişimi Destekliyoruz |
| 58 | Toplumsal Sorumluluk Anlayışı |
| 58 | Toplumsal Projeler ve Destek Faaliyetleri |
| 64 | 2011 Yılı Ödüller ve Başarılar |
| 66 | Performans Verileri |
| 69 | GRI Göstergeleri Tablosu |
| 74 | EK-1 Raporlama Rehberi |
| 75 | Bağımsız Denetim Raporu |
| 76 | GRI Uygulama Seviyesi Kontrol Beyanı |

Saygıdeğer Paydaşlarımız,

Arçelik A.Ş.'nin dördüncü Sürdürülebilirlik Raporu'nu sizlerle paylaşmaktan mutluluk duyuyorum. "Sistem", "İnsan", "Tedarik", "Ürün" ve "Toplumsal Gelişim" ana boyutlarında ele aldığımız bu rapor, sürdürülebilirlik önceliklerimize ilişkin performansımızı, uluslararası raporlama standardı - Küresel Raporlama Girişimi (GRI) ilkelerine uyumlu olarak paydaşlarımıza sunmayı hedeflemektedir.

"Dünyaya Saygılı, Dünyada Saygın" vizyonumuz paralelinde, tüm süreçlerimizde "Sürdürülebilir Gelişim" odağı ile hareket etmekteyiz. Stratejik hedeflerimiz doğrultusunda global varlığımızı artırırken; kaynakların sürdürülebilirliği konusundaki sorumluluğumuzun da bilincindeyiz. Bu yaklaşımla iş süreçlerimizi ve hedeflerimizi sürdürülebilirlik ilkeleriyle bütünleştiriyoruz.

2011 yılında küresel ekonomik gelişmeleri yakından takip ederek, küresel şirket olma yolculuğumuzda kararlı adımlar attık. Büyümemizi sürdürdük, faaliyet gösterdiğimiz ülkelerde markalarımızla pazar payımızı artırdık ve 8,4 milyar TL konsolide ciroya ulaştık. Küresel yaygınlığımızı artırma hedeflerimiz doğrultusunda Avustralya, Yeni Zelanda ve Tayvan'da yeni ofisler kurduk. Güney Afrika beyaz eşya pazarının lideri Defy Appliances Ltd. şirketini bünyemize kattık.

Sürdürülebilirlik hedeflerimizi Ar-Ge yatırımları ve inovasyon yönetimi ile destekliyoruz

2011'de 20. yılını kutladığımız Ar-Ge'miz, Arçelik'in özgün teknolojisi ile tasarladığı ve ürettiği yenilikçi ürünler ile dünyada öncü konuma ulaşmasına büyük katkı sağlamıştır.

Bugün sahip olduğumuz sürdürülebilir rekabet gücümüzü destekleyen inovasyon ve Ar-Ge çalışmalarımız ise, geliştirdiğimiz patentler ile korunmaktadır. Arçelik A.Ş., 2010 yılında Dünya Fikri Haklar Örgütü (WIPO) tarafından yayımlanan, en çok patent başvurusu yapan ilk 500 şirket arasında 95. sırada yer alarak, bu listedeki ilk ve tek Türk şirketi olmuştur. Avrupa Patent Enstitüsü (EPO) 2011 Yıllık Raporuna göre, EPO tarafından tescil edilen Türk başvurularının yarısı Arçelik A.Ş.'ye aittir. Yılda ortalama 145 patent başvurusu sahibi olan Arçelik A.Ş., Türkiye'den yapılan uluslararası patent başvurularının ve Avrupa patent başvurularının 1/3'üne sahiptir.

Çevresel etkilerimizi en aza indirmek için çalışıyoruz

Raporlama döneminde tüm süreçlerimizde çevre yönetim sistemini uygulamaya devam ettik. Yıllık iyileştirme hedefleri doğrultusunda, işletmelerimizde oluşan atıkların kaynağında azaltılması, geri kazanılması ve sera gazı emisyonlarının düşürülmesi yönünde çalıştık. Yürüttüğümüz enerji verimliliği projeleriyle, 11.090 ton CO₂e sera gazı emisyonu azalımı sağladık. 2010 yılında olduğu gibi 2011 yılında da sera gazı emisyonu envanterimizi, ISO 14064-1 Sera Gazı Emisyonu Standardına uygun olarak hesaplayarak uluslararası bağımsız denetim kuruluşu tarafından tescil ettirdik.

Üretimde enerji verimliliği çalışmalarımız sonucunda, yetkilendirilmiş bağımsız kuruluş tarafından, 2010 yılında Türkiye'de 8 işletmemizin "Altın" seviyesinde değerlendirilmesinin ardından, 2011 yılında Buzdolabı, Çamaşır Makinesi, Pişirici Cihazlar ve Kompresör işletmelerimiz başarılarını daha da yükselterek, dünyada bir ilk olarak beyaz eşya sektöründe "Platin" seviyesine ulaştı. Çin'deki işletmemiz de "Altın" sertifika sahibi oldu.

ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi Standardına uyum çalışmalarımız devam etti. 2012 yılında, Türkiye'deki faaliyetlerimiz kapsamında tüketilen enerjinin verimli kullanılması esasına dayanan ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi sertifikasına sahip olmayı ve kendi sektörümüzde yine bir ilke imza atmayı hedefliyoruz.

İklim değişikliğine karşı mücadelede duyarlılığımızı ve projelere desteğimizi sürdürüyoruz

2011 yılında, iklim değişikliğiyle mücadele alanında Türkiye'de ve uluslararası platformda yürütülen projelere desteğimizi sürdürdük. Düşük karbon ekonomisine geçiş sürecinde, ulusal ve uluslararası politikaların hayata geçirilmesine öncülük etmek üzere kurulan "Kurumsal Liderler Ağı Türkiye İklim Platformu"nda yer aldık. Dünyayı tehdit eden iklim değişikliğini "2°C" ile sınırlandırmak için atılması gereken adımları tarifleyen "2°C - İklim İçin Acil Eylem Çağrısı Bildirisi"ni imzaladık. Güney Afrika'nın Durban kentinde düzenlenen "Birleşmiş Milletler İklim Değişikliği Zirvesi"nde, Türkiye İklim Platformu dönem sözcüsü olarak, Türkiye'yi temsil ettik.

Tüketicilerimizin yaşam kalitesini artıran ve en yüksek seviyede enerji ve su verimliliği sağlayan ürünler tasarlıyoruz

Ürünlerimizin yaşam döngüsü içinde oluşan sera gazı emisyonunun %95'lik kısmı ürün kullanımı esnasında oluşmaktadır. Bu nedenle çevresel etkileri düşürülmüş ürün geliştirme uygulamaları öncelikli çalışma alanımızı oluşturuyor. Amacımız yenilikçi teknolojileri hayata geçirerek, ürün yaşam döngüsü boyunca ürünlerimizin karbon ayak izini azaltmak ve sürdürülebilir bir geleceğin oluşturulmasına katkı sağlamaktır.

2011 yılında, Türkiye'de ilk A+++ enerji sınıfına sahip olan ve kendi sınıfında dünyada en az enerji harcayan No-Frost buzdolabını, 6 litre su ile 13 kişilik bulaşığı A++ enerji sınıfında yıkayabilen ilk ve tek bulaşık makinesini ve 10 kişilik bulaşığı A++ enerji sınıfında 9 litre su ile yıkayabilen ilk 45 cm bulaşık makinesini ürettik. A enerji sınıfına göre %50 daha az enerji tüketen çamaşır kurutma makineleri ve buhar jeneratörü destekli bulaşık makinesini ürün gamımıza dâhil ettik.

Bunlara ek olarak "Kaktüs Bulaşık Makinesi" Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı'nca "Enerji Verimli Ürünler" kategorisinde ve İstanbul Sanayi Odası'nca "Çevre Dostu Ürün" kategorisinde birincilikle ödüllendirildi ve ardından "Rio+20 Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Konferansı"nda Türkiye'yi temsil edecek en iyi uygulamalardan biri olmaya hak kazandı.

Küresel organizasyonumuzdan güç alıyoruz

Gelişen iş hacmimizle birlikte büyüyen organizasyonumuzda çalışan sayımız son 10 yılda 3 kat arttı. Elde ettiğimiz başarılarımızda ve küresel yolculuğumuzda, yaratıcı ve donanımlı insan kaynağımızın en önemli unsurlardan biri olduğunun farkındayız. Bu bilinçle, insan kaynağımızın sürekli gelişimine yatırım yapıyoruz. Çalışanlarımızın süreçlere aktif katılımını ve yetkinliklerini artırıcı farklı gelişim temalarına odaklanmalarını teşvik ediyoruz. Güvenli ve huzurlu bir iş ortamı sağlama hedefiyle çalışıyoruz. Hayata geçirdiğimiz çeşitli eğitim programlarıyla 2011 yılında çalışanlarımıza 300.000 saati aşan eğitim olanağı sunduk. İş güvenliği sistemlerimizin sağlamlığı, çalışanlarımızın farkındalığı ve uygulamada gerçekleştirdiğimiz iyileştirmeler sonucunda 2010 yılına oranla kaza sıklık oranımızı %32, kaza ağırlık oranımızı ise %8 oranında iyileştirmeyi başardık. Bu sonuca ulaşmamızda Arçelik A.Ş. genelinde iş sağlığı ve güvenliğine yönelik toplam 51.464 adam*saat eğitim vermiş olmamız önemli rol oynadı.

Sürdürülebilir tedarik süreçleri geliştiriyoruz

Sürdürülebilirlik performansımızın artırılmasına yönelik çalışmalarımızda satın alma süreçlerimize önemle eğiliyoruz. Bu amaçla sadece yüksek nitelikte iş etiği, çevre ve kalite standartlarıyla faaliyet gösteren kuruluşları tedarikçi havuzumuza dahil ediyor; çalışma süreci boyunca tedarikçilerimizin performanslarını artırmaya yönelik eğitim ve işbirliği faaliyetleri yürütüyoruz. Tedarikçilerimizle iletişimi güçlendirmeyi ve iş akışlarını elektronik ortama taşıyarak süreçlerin izlenebilirliğini artırmayı hedefliyoruz. Bu kapsamda, "Tedarikçi Portalı" projemizi 2011 yılında hayata geçirdik ve tedarikçi devreye alma süreçlerimizi bu portal üzerinden yönetmeye başladık. Tedarik süreçlerimizde, üretim yaptığımız ülkelerdeki yerel tedarik ağını kullanmaya ağırlık veriyoruz.

Toplumsal gelişimi destekliyoruz

Şirketlerin, sürdürülebilir toplumsal gelişim için "gönüllülük" ilkesini teşvik etmesi gerektiğine inanıyoruz. Bu kapsamda, uyguladığımız sosyal sorumluluk projelerinin toplum nezdinde sahiplenilmesini ve yaygınlaşmasını önemsiyoruz. Faaliyet gösterdiğimiz coğrafyada sürdürülebilir kalkınmanın sağlanmasında; istihdam, vergi, büyüme ve katma değer oluşturma gibi ekonomik alanların yanında, sosyal ve kültürel gelişime katkı sağlamaya çalışıyoruz.

2011 yılında da çalışanlarımız, yetkili satıcılarımız ve servislerimiz ile birlikte birçok alanda sosyal sorumluluk projeleriyle topluma değer katmayı sürdürdük.

Koç Holding'in "Meslek Lisesi Memleket Meselesi" sosyal sorumluluk projesine desteğimizi devam ettirdik. Bu çerçevede Türkiye'de sektörümüzde gelişmeleri ve yeni teknolojileri bilen insan gücünün yetişmesi amacıyla "Arçelik Elektrikli Ev Aletleri Programı" nı oluşturduk, 4 meslek lisesinde yeni teknolojilerle eğitim veren laboratuvarlar kurduk.



"Arçelik A.Ş. ile Eğitimde Gönül Birliği" programı, 60 ilde 200 bin öğrenciye ulaştı. Güney Afrika, Avusturya, Rusya ve Romanya'da gerçekleştirdiğimiz projeler ile faaliyet gösterdiğimiz coğrafyanın öncelikli sosyal sorunlarını gidermek için çalıştık.

Sürdürülebilir bir gelecek için çalışıyoruz

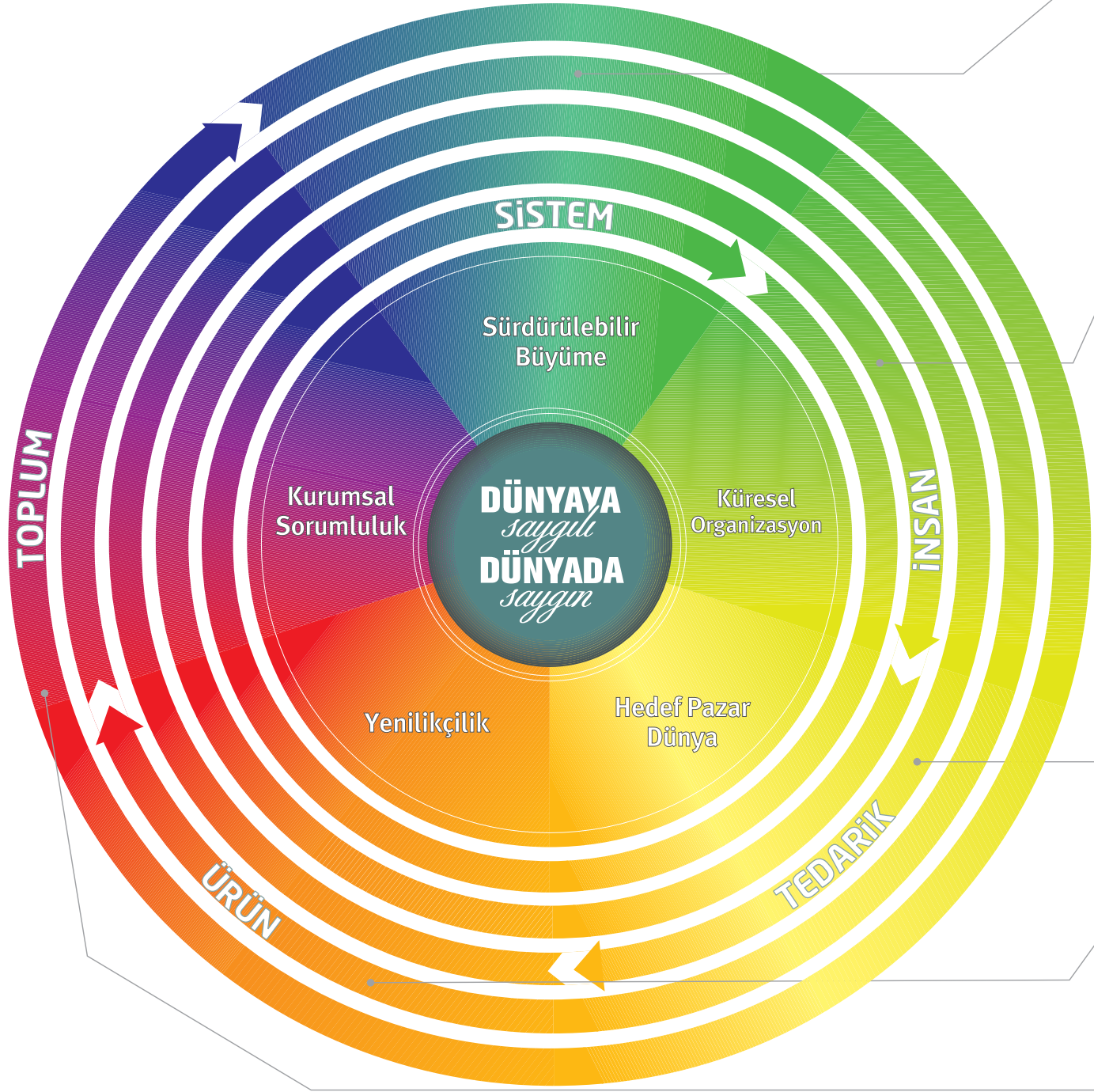
Raporumuz, paydaşlarımıza iş hedeflerimize ulaşırken sürdürülebilirlik ilkeleriyle yönettiğimiz süreçleri ve bu alanda attığımız adımları şeffaf bir şekilde aktarmamızı sağlıyor. Sürdürülebilirlik alanında yürüttüğümüz çalışmalarda kararlılığımızın bir göstergesi olarak, geçtiğimiz raporlama döneminde başladığımız dış denetim uygulamasına bu raporlama döneminde de devam ettik.

Küresel bir organizasyon olma sorumluluğu ile şirketimizin ve dünyamızın sürdürülebilirliği için çalışmaya devam edeceğiz.

Şirketimizin başarısındaki en önemli etken olan çalışanlarımıza, yetkili satıcılarımıza ve servislerimize, tedarikçilerimize ve iş ortaklarımıza, ürünlerimize gösterdikleri güvenden ötürü müşterilerimize ve desteklerini sürekli hissettiğimiz hissedarlarımıza teşekkürlerimi sunarım.

Saygılarımla,

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



Sistem, insan, tedarik, ürün ve toplumsal gelişim odaklı sürdürülebilirlik stratejimizi iş hedeflerimizle bütünleştiriyoruz.

Verimli ve Sürdürülebilir İş Süreçleri Oluşturuyoruz

- Gerçekleştirdiğimiz 173 enerji verimliliği projesiyle; 109.516 GJ enerji tasarruf ettik.
- Sera gazı emisyonumuzu 11.090 ton CO₂ azalttık.
- Çamaşır Makinesi İşletmemizde gerçekleştirilen iyileştirme çalışmaları kapsamında arıtma tesisinde kullanılan kimyasal miktarını 34 ton azalttık.
- Üretim tesislerimizde oluşan atıkların %96'sını geri kazandık.

Küresel Organizasyonumuzdan Güç Alıyoruz

- Yeni iş olanakları sağlayarak çalışan sayımızı 19.213'e* çıkardık.
- 306.743 saat çalışan eğitimi gerçekleştirdik.
- 51.464 saat iş sağlığı ve güvenliği eğitimi gerçekleştirdik.
- 2010 yılına kıyasla, kaza sıklık oranımızı %32, kaza ağırlık oranımızı %8 iyileştirdik.

Sürdürülebilir Tedarik Süreçleri Geliştiriyoruz

- Direkt malzeme alımları için 1.400'den fazla tedarikçi ile çalıştık.
- Coğrafi bölge bazında direkt malzeme alımlarımızın % 46'sını Türkiye'den gerçekleştirdik.
- Tedarikçi Portal'ının devreye alınması projesini hayata geçirdik.
- 2 milyar Euro'luk bir satınalma hacmini yönetiyoruz.
- Çin'de 7 farklı ülke ve 20 farklı firmadan, 300'e yakın katılımcı ile Beko Tedarikçi Günü gerçekleştirdik.
- Tedarikçilerimizin geliştirilmesi ve ortak projeler gerçekleştirilmesine yönelik faaliyetleri daha etkin yürütmek üzere "Yardımcı Sanayi Geliştirme" birimini kurduk.

Tüketicilere Yaşamı Kolaylaştıran, Çevreci, Yenilikçi Ürünler; Üstün Hizmetler Sunuyoruz

- Çevre dostu ürünler geliştirmek amacıyla 2011 yılında Ar-Ge yatırım ve harcamalarımıza toplam 18.125.320 TL ayırdık.
- 6 litrelik su tüketimi ile , kendi sınıfında "dünyanın en az su harcayan", ilk A++ bulaşık makinesini geliştirdik.
- A+++ enerji seviyesinde yeni 4 adet buzdolabı modeli tasarladık ve ürettik.
- 7 kg A sınıfında %50 daha az enerji harcayan kurutma makinelerinin üretimine başladık.
- Dünyanın en az enerji tüketen fırını CSM 62520 DWL'yi ürettik.
- Ürün gamındaki A ve B sınıfı ürünlerin oranını, toplam üretimin % 45'ine ulaştırdık.

Toplumsal Gelişimi Destekliyoruz

- Koç Holding A.Ş.'nin Meslek Lisesi Memleket Meselesi (MLMM) Projesi kapsamında 590 öğrenciye eğitim bursu sağladık. 4 Meslek Lisesinde Arçelik A.Ş. Elektrikli Ev Aletleri Laboratuvarları Programını başlattık.
- Eğitimde Gönül Birliği Programı ile 60 ilde, 300 yatılı okulda 200.000 öğrenciye ulaştık.
- Ülkem İçin Projesi, Ulusal Kan Bağışı Kampanyası kapsamında çalışanlarımız 6.637 ünite kan bağışında bulundu.
- Spor alanında desteğimizi arttırarak devam ettirdik.

* Defy hariç çalışan sayımızdır.



2003

- Türkiye Sermaye Piyasası Kurulu'nun Kurumsal Yönetim İlkeleri açıklandı ve biz de performansımız için bir ölçüt olması açısından bu ilkeleri kabul ettik.



2004

- Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu'nu gerek Yıllık Faaliyet Raporu'nda ve gerekse internet sitemizde yayınlamaya başladık.
- Türkiye'deki yasal yükümlülük başlangıcından önce ambalaj atıkları uyumu sağlandı.



2005

- Avrupa Birliği Beyaz Eşya Üreticileri Derneği (CECED) tarafından yayınlanan İş Etiği Kurallarının imzalanarak taahhüt edilmesi.
- 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

- Yalın 6 Sigma uygulamalarının başlaması.
- Türkiye dışındaki üretim işletmelerimizde "İş Hayatı Değerlendirme ve İyileştirme" anketi uygulanmaya başlandı.



2008

- İlk Sürdürülebilirlik Raporumuzu yayımladık.
- Türkiye'de mevzuat yürürlüğe girmeden önce RoHS'a (Bazı Tehlikeli Maddelerin Kullanımının Sınırlandırılması) tam uyum sağlandı.
- Arçelik Çağrı Merkezi kendi kategorisinde "En İyi Çağrı Merkezi" seçildi.
- Nielsen marka araştırmasına göre, Arçelik ilk akla gelen marka ve tüketicinin son 10 yıldır kendisine en yakın hissettiği marka seçildi.



2009

- Kurumsal Yönetim Bilgilendirme Politikamızı yayımladık.
- İlk kurumsal yönetim notumuz 10 üzerinden 8,21 olarak belirlendi.
- İş Sağlığı ve Güvenliği organizasyonu yeniden yapılandırıldı.
- İnsan Kaynakları Departmanı, yurtdışı iştiraklerde de insan kaynakları sistem ve araçlarını yaygınlaştırmak için yeniden yapılandırıldı.



2010

- 2008-2009 Arçelik A.Ş. Sürdürülebilirlik Raporu, GRI Küresel Raporlama Girişimi ilkelerine göre yayımlandı.
- Kurumsal Yönetim derecelendirme notu 10 üzerinden 8,55'e yükseldi.
- Avrupa Birliği Çevre Ödülleri kapsamında, tüm iş süreçlerimize entegre ettiğimiz sürdürülebilirlik yaklaşımımız ile "Yönetim" alanında ilk üç arasında yer aldık. Dünyada ilk kez AB üyesi olmayan bir ülkenin şirketi finalist olma başarısını gösterdi.
- "Türkiye'de enerji tasarrufu sağlayan ev aletlerinin pazar dönüşümü" başlıklı kamuyu bilinçlendirme kampanyaları için Birleşmiş Milletler (UNDP), Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı, Türkiye Beyaz Eşya Sanayicileri Derneği (TÜRKBESED) ve şirketimiz arasında işbirliği anlaşması imzaladık.



2011

- Arçelik A.Ş. Sürdürülebilirlik Raporu GRI Küresel Raporlama Girişimi İlkelerine uygun olarak "B+" seviyesinde yayımlandı.
- Kurumsal Yönetim derecelendirme notumuz 10 üzerinden 8,59'a yükseldi.
- Araştırma Geliştirme Bölümümüzün 20.kuruluş yılını kutladık.
- Arçelik A.Ş.'nin farklı lokasyonlarda bulunan 7 ayrı Ar-Ge merkezi T.C. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı "Ar-Ge Merkezi Belgesi"ne layık görüldü.
- Arçelik A.Ş. Dünya Fikri Haklar Örgütü'nde (WIPO) en çok uluslararası patent başvurusuna sahip "ilk 500 şirket" listesinde 95. sırada yer aldı.
- Türkiye İklim Platformu Liderler Grubu üyesi ve dönem sözcüsü olarak "2°C - İklim İçin Acil Eylem Çağrısı Bildirisini" imzaladık ve Birleşmiş Milletler 17. İklim Değişikliği Zirvesinde Türkiye'yi temsil ettik.
- Arctic S.A., Japon devlet kuruluşu JIPM tarafından "TPM Mükemmel Fabrika Süreklilik Ödülü"ne layık görüldü ve Romanya'da bu ödülü alan ilk şirket oldu.
- ISO 14064-1 standardına uygun olarak 2010 yılı sera gazı emisyonlarını hesaplayarak, uluslararası bağımsız bir akredite kuruluşu olan BSI (British Standards Institution) firması tarafından Doğrulama Belgesi almaya hak kazandık.



Dayanıklı tüketim ve tüketici elektroniği sektörlerinde üretim, pazarlama ve satış sonrası destek hizmetleri ile faaliyet gösteren Arçelik A.Ş. 1955 yılında kuruldu. Arçelik A.Ş.; enerji, otomotiv, dayanıklı tüketim ve finans alanlarında faaliyet gösteren Türkiye'nin en büyük şirketler topluluğu Koç Holding'e bağlıdır. 2011 Fortune Global 500 listesinde ilk 250 şirket arasında yer alan Koç Holding, listedeki tek Türk şirkettir.

Arçelik A.Ş.; Türkiye, Romanya, Rusya, Çin ve Güney Afrika olmak üzere 14 üretim tesisi, 20 ülkedeki satış ve pazarlama ofisleri ve kendisine ait 10 markasıyla (Arçelik, Beko, Grundig, Blomberg, Elektrabregenz, Arctic, Leisure, Flavel, Altus, Defy) 100'den fazla ülkede ürün ve hizmet sunmaktadır.

Türkiye'de beyaz eşya, klima ve LCD TV'de liderliğini koruyan Arçelik şirketi, global pazarlarda da hızlı büyümesini sürdürmektedir. Arçelik A.Ş. sektöründe Avrupa'nın üçüncü büyük şirkettir. Arçelik A.Ş.'nin Beko markası beyaz eşya sektöründe Avrupa'nın ilk 3 markasından biridir. Arçelik A.Ş., yurt içindeki lider konumunun yanı sıra, Romanya'da Arctic markası ve Güney Afrika'da Defy markası ile de pazarın lideridir.

Şirket, kendi Ar-Ge ve teknolojisi ile geliştirdiği kaliteli, çevre dostu ürünleri, bünyesindeki global markaları, güçlü insan kaynağı, yetkili satıcıları, servisleri ve tedarikçileriyle, bugün Türkiye ve dünya liginin dikkatle izlenen oyuncularındandır.

Arçelik A.Ş., yenilikçilik, teknoloji, tasarım ve üretim tesisleri gibi pek çok alanda uluslararası ödülleri sahibidir. Şirket, 2011 yılında 8,4 milyar TL konsolide ciro elde etmiştir. Yurt dışı satışları ise 4,4 milyar TL olmuştur.

Türkiye'nin yıllardır tartışmasız patent şampiyonu olan Arçelik A.Ş., Türkiye'den Dünya Fikri Haklar Örgütü'ne (WIPO) yapılan uluslararası patent başvurularının 1/3'ünden fazlasını gerçekleştirmiştir. Yine bu patent başvuruları ile Dünya Fikri Haklar Örgütü'nde, en çok Uluslararası Patent başvurusuna sahip "ilk 500" firma listesinde 95. sırada yer alan tek Türk şirketi olmaya devam etmektedir.

Arçelik A.Ş., "Dünyaya Saygılı, Dünyada Saygın" olarak belirlediği vizyonu ile büyüyen global bir marka olmaya, her türlü kaynağı en verimli şekilde kullanarak çevreye uyumlu teknolojiler gerçekleştirmeye verdiği önemi vurgulamaktadır.

Şirket, 20 yılı aşkın Ar-Ge çalışmaları ile ulaştığı teknolojik seviyenin sonucu olarak enerji ve su verimliliği konularında rekabette öne çıkan ürünlere ve sektöründe "ilk"lere ve "en"lere imza atmaya devam etmektedir.

Arçelik A.Ş., yarım asrı aşkın bilgi ve birikimiyle, faaliyet gösterdiği ülkelerde istihdam, büyüme ve katma değer yaratarak ekonomik fayda yaratmanın yanı sıra toplumsal ve çevresel konularda da öncü faaliyetleriyle "sürdürülebilir gelişim" için çalışmaktadır.

Arçelik şirketi ve ürünleri hakkında detaylı bilgi edinmek için www.arcelikas.com adresini ziyaret edebilirsiniz.

arçelik

BEKO

GRUNDIG

Blomberg
seit 1883

elektrabregenz

ALTUS

arctic

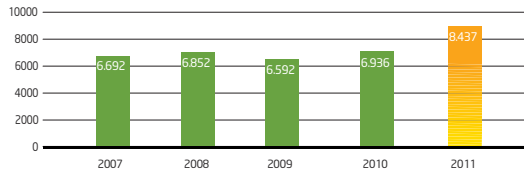
LEISURE

FLAVEL

DEFY

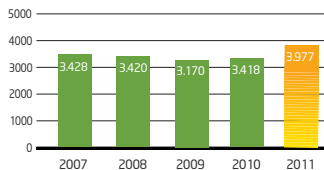
Net satışlar

(Milyon TL)



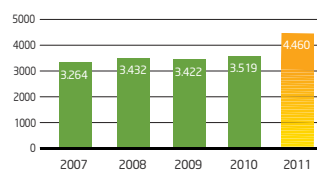
Net satışlar - Türkiye

(Milyon TL)



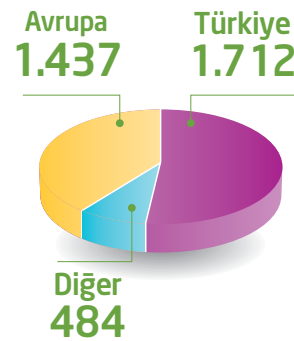
Net satışlar - Uluslararası

(Milyon TL)



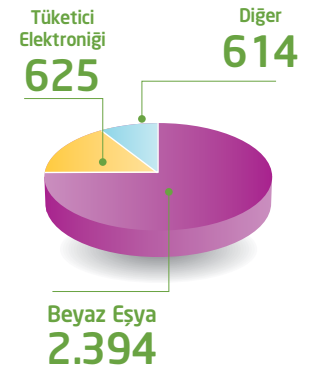
Net Satışların Bölgesel Dağılımı

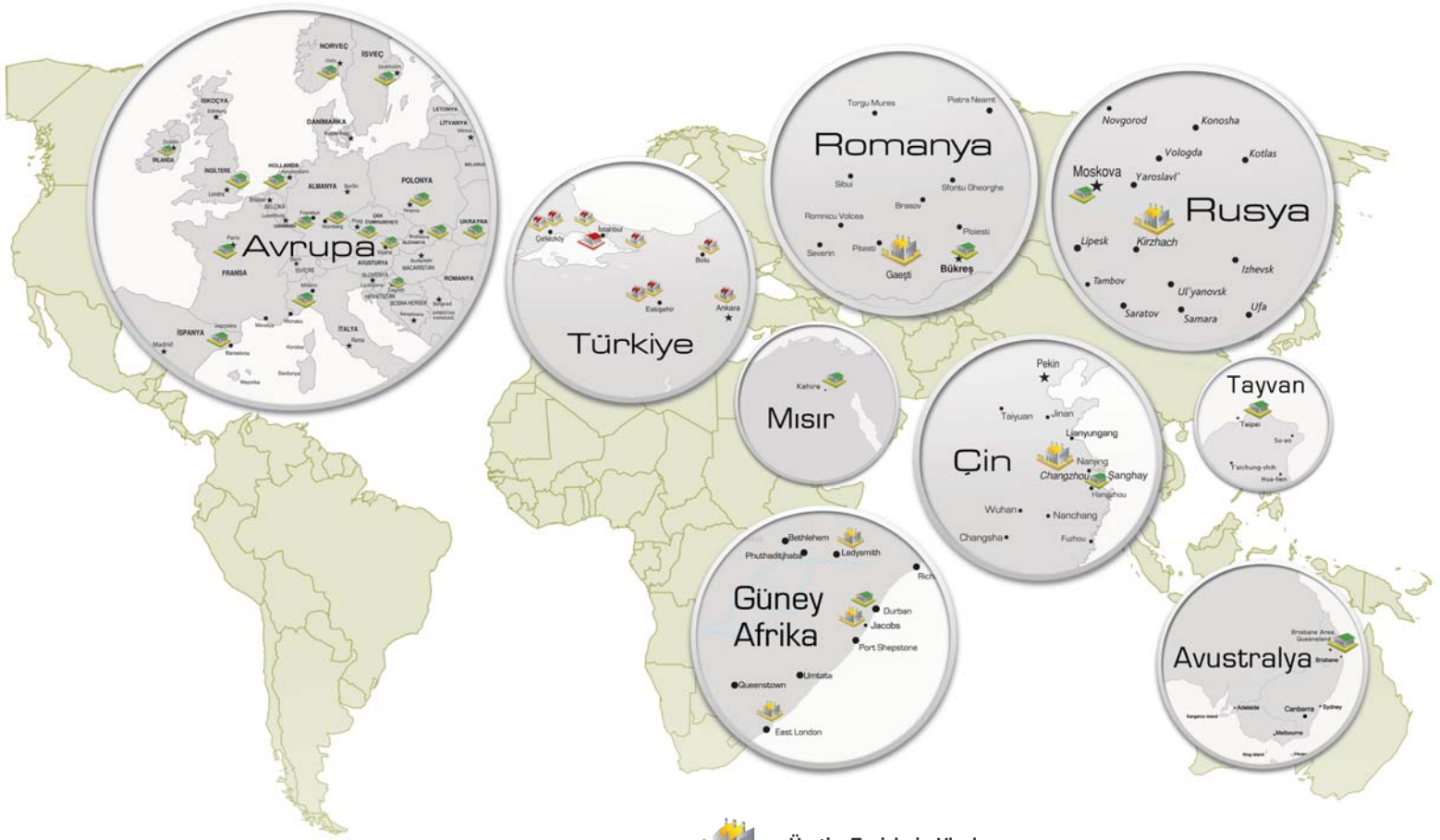
Milyon Euro 2011



Net Satışların Ürün Grubu Bazında Dağılımı

Milyon Euro 2011





Genel Müdürlük

Türkiye/İstanbul



Üretim Tesisleri - Türkiye

Eskişehir, Türkiye
İstanbul, Tuzla, Türkiye
İstanbul, Beylikdüzü, Türkiye
Bolu, Türkiye
Ankara, Türkiye
Tekirdağ, Çerkezköy, Türkiye
Eskişehir, Türkiye
Tekirdağ, Çerkezköy, Türkiye

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



Üretim Tesisleri - Uluslararası

Romanya SC Arctic SA
Rusya Beko LLC
Çin Changzhou Beko Electrical Appliances Co. Ltd.
G. Afrika Jacobs Pişirici Cihazlar ve Çamaşır Kurutma Makinesi İşletmesi
G. Afrika Ezakheni, Ladysmith Soğutucu Cihazlar İşletmesi
G. Afrika East London, Buzdolabı İşletmesi



Uluslararası Satış ve Pazarlama

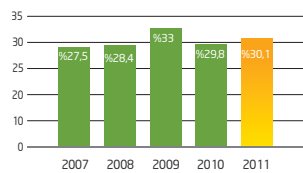
Almanya Beko Deutschland GmbH
Avusturya Elektra Bregenz AG
Çek Cumhuriyeti Beko S.A. Cesko
Çin (Şanghay) Beko Shanghai Trading Co.
Fransa Beko France S.A.
İngiltere Beko Plc.
İspanya Beko Electronics Espana S.L.
İtalya Beko Italy S.r.l.
Slovakya Beko Slovakia S.R.O.
Polonya Beko S.A.
Hollanda Grundig Multimedia B.V.*
Avustralya Beko A and NZ Pty Ltd.
Tayvan Ardutch B.V.
Romanya SC Arctic SA
Rusya Beko LLC
Çin Changzhou Beko Electrical Appliances Co. Ltd.
Güney Afrika Defy Appliances (PTY) Ltd. **
Mısır Beko LLC
Ukrayna Beko LLC

* Grundig Multi Media Hollanda'da kurulu Holding Şirketidir ve kendine ait 10 adet bağlı iştiraki bulunmaktadır.

** Defy Appliances (PTY) Ltd. Şirketinin genel müdürlüğü Jacobs, Durban kentindedir.

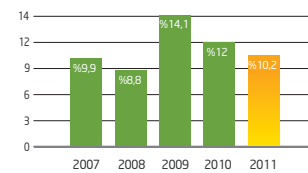
Brüt Kâr Marjı

(%)



Faiz, vergi ve amortisman öncesi kâr marjı

(%)



Faaliyet Kâr Marjı

(%)



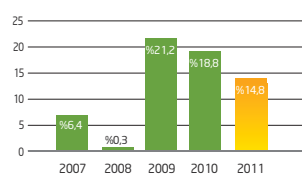
Net Kâr Marjı

(%)



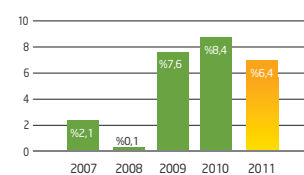
Özsermaye Kârlılığı

(%)



Aktiflerin Kârlılığı

(%)



system



Verimli ve sürdürülebilir iş süreçleri oluşturuyoruz

Arçelik A.Ş. olarak dünyada elde ettiğimiz saygın konuma ulaşmamızı, karlı, uzun dönemli ve sürdürülebilir büyüme hedeflerimizi gerçekleştirirken bir yandan paydaşlarımız için yarattığımız katma değeri büyütme diğer yandan da ardımızda pozitif bir iz bırakma arzumuzla bağlıyoruz. Bu amacımızı gerçekleştirmek için kuruluşumuzdan itibaren çalışma ilkelerimizi, faaliyet sistem ve süreçlerimizi doğru amaçlara yönelik oluşturduk ve bu prensiplerimizden taviz vermedik.

Sorumluluk bilinciyle şekillenen çalışma kültürümüz, bizi başarıya taşıyan en değerli mirasımızdır. Bu mirası sürekli geliştirebilmek için üstün etik ve yönetim anlayışıyla şekillendirdiğimiz güçlü bir yönetim modelinden faydalanır; ilk yatırım safhalarından başlayarak operasyon ve karlılığın yanında sosyal, ekonomik ve çevresel etkiler bakımından da verimli ve sürdürülebilir faaliyet süreçleri oluştururuz. İş süreçlerimizde gerçekleştirdiğimiz iyileştirmelerimizin ana odağı olan malzeme, enerji ve su gibi kaynakların tüketiminde verimliliğin sağlanması, günümüzün en temel sorunu olan iklim değişikliği ile mücadele stratejimizin yapı taşlarından biridir.



Sürdürülebilir Büyüme için Güçlü Yönetişim

Türkiye'nin en köklü kuruluşlarından Koç Topluluğu'nun bir üyesi olan Arçelik A.Ş.'nin yarım asrı aşan geçmişinden bugüne taşıdığı en değerli miras, üstün etik ve yönetim anlayışı ile sürekli gelişime ve kurumsallaşmaya odaklı çalışma kültürüdür. Hedefimiz, bugünkü konumumuza ulaşmamızı sağlayan bu mirası, modern yönetsel ilke ve sistemlerle geliştirerek geleceğe aktarmaktır. Bu hedefe ulaşmak için de faaliyetlerimizi, güçlü bir kurumsal yönetim, sorumlu bir sürdürülebilirlik anlayışı, üst düzey standart ve sistemlerle yürütürüz.

Kurumsal Yönetim

Yönetsel başarımızın ve paydaşlarımızın gözünde elde ettiğimiz itibarın geliştirilerek sürdürülmesini hedefleyen kurumsal yönetim anlayışımızı tanımlayan ana ilkeler; hesap verebilirlik, sorumluluk, adil davranış, açıklık ve şeffaflıktır. Bu ilkeler ışığında oluşturduğumuz organizasyon ve uygulamalarımızı sürekli geliştirerek kurumsal yönetim modelimizin performansını artırıyoruz. Bu alanda gösterdiğimiz gelişimin en belirgin göstergesi, 2009 yılında gerçekleştirilen bağımsız değerlendirmeye Arçelik A.Ş.'nin İMKB Kurumsal Yönetim Endeksi'ne dahil edilmesini sağlayan

%82,09'luk kurumsal yönetim derecelendirme notumuzu 2010 yılında %85,53'e, 2011 yılında ise %85,91'e yükseltmiş olmamızdır.

Arçelik A.Ş.'nin yönetim yapısı Genel Kurul tarafından hissedarlar arasından seçilen bir Yönetim Kurulu'nun bulunduğu tek kademeli bir sistemdir. 11 üyeden oluşan Yönetim Kurulu'nda icrada görevli tek üye Genel Müdür iken, bağımsız üye bulunmamaktadır. Arçelik A.Ş. Yönetim Kurulu'nun tüm üyeleri, şirketin ekonomik performansından sorumludur. Sosyal ve çevresel alanlarla ilgili performansla yönelik icra sorumluluğunu ise Genel Müdür taşımaktadır. İcra organlarının başında bulunan Genel Müdürlük ile Yönetim Kurulu Başkanlığı görevleri farklı kişilerce yürütülmektedir.

Arçelik A.Ş. Yönetim Kurulu görev ve sorumluluklarının sağlıklı biçimde yürütülebilmesinde çeşitli uzmanlık komitelerinden faydalanmaktadır. Bu amaçla icrada görevli olmayan 2 yönetim kurulu üyesinden oluşan Denetimden Sorumlu Komite bulunmaktadır.

Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uyumun, iyileştirme çalışmalarının gerçekleştirilmesi için Yönetim Kurulu'na öneriler sunması amacıyla

icrada görevli olmayan 2 Yönetim Kurulu üyesi ve Genel Müdür Yardımcısı'nın katılımıyla Kurumsal Yönetim Komitesi bulunmaktadır.

Ayrıca, operasyonel, stratejik, finansal ve tüm diğer risklerin tespitini gerçekleştirmek ve bu risklerin şirketin kurumsal risk alma profiline uygun olarak yönetilmesine yönelik çalışmalarda bulunmak üzere icrada görevli olmayan 4 Yönetim Kurulu üyesinin katılımıyla Risk Yönetim Komitesi, şirket faaliyetlerine yönelik stratejik yönelimlerin planlanması ve karar verilen uygulama ve yatırımların takibinde Yönetim Kurulu'na destek olmak amacıyla icrada görevli olmayan 4 Yönetim Kurulu üyesi ve icradan sorumlu Genel Müdür'ün katılımıyla Yatırım ve İş Geliştirme Komitesi teşkil edilmiştir. Tüm komitelerin kuruluş, çalışma, toplantı ve raporlama esasları Yönetim Kurulu tarafından belirlenmiştir.

Arçelik A.Ş.'nin kurumsal yönetim yapılanması, yönetim kurulu üyeleri ve üst kademe yöneticileri hakkında detaylı bilgiye www.arcelikas.com internet sitesindeki "Arçelik A.Ş. Hakkında" ve "Yatırımcı İlişkileri" sekmelerinden ulaşılabilir.



Risk Yönetimi

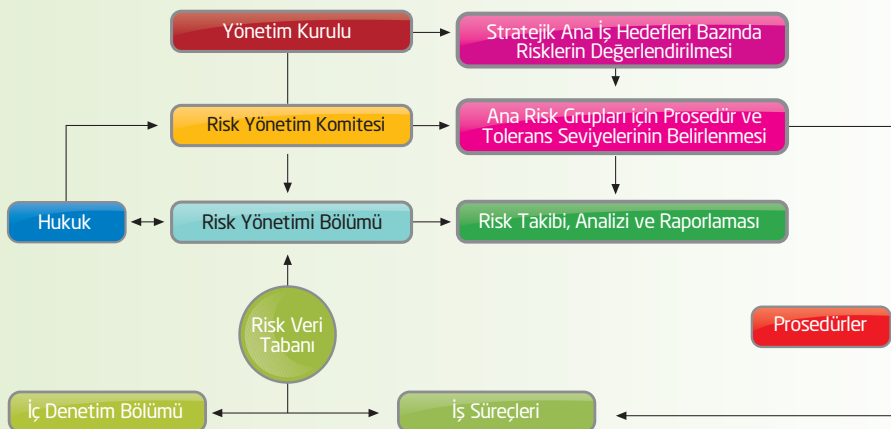
Arçelik A.Ş.'de risk bütünsel bir bakış ile yönetilir. Kısa ve uzun vadeli hedeflerimize ulaşmamıza yönelik risk oluşturduğu düşünülen stratejik, operasyonel, finansal ve diğer unsurlar, Yönetim Kurulu'ndan başlayarak organizasyonun her seviyesinde değerlendirilir. Bu kapsamda, risklerin tespiti, değerlendirilmesi, etki ve olasılıklarının hesaplanması, yönetilmesi, raporlanması, karar mekanizmalarında dikkate alınması ve bu doğrultuda etkin iç kontrol sistemlerinin oluşturulması ve entegrasyonu konularında Yönetim Kurulu'na tavsiye ve önerilerde bulunmak amacıyla Risk Yönetim Komitesi oluşturulmuştur.

Yönetim Kurulu'nun stratejik risklerle ilgili değerlendirmesi ve aldığı kararlara uygun olarak, Risk Yönetim Komitesi ana risk grupları ile ilgili iş süreçlerine entegre bir şekilde uygulanacak prosedürleri belirler. Süreç yöneticileri belirlenen bu prosedürleri rutin iş akışları içinde uygular. Şirket içinde örgütlenen "Risk Yönetimi Yöneticiliği" riskin yönetilmesi konusunda süreç sahiplerine teknik destek sağlar, oluşan riskleri takip eder, analiz ve raporlamalarını gerçekleştirir.

Arçelik A.Ş.'de iç kontrol faaliyetleri, Finansman ve Mali İşler Genel Müdür Yardımcılığı bünyesinde oluşturulan İç Denetim Yöneticiliği tarafından yürütülür. Denetim Komitesi ise kontrol sisteminin işleyiş ve etkinliğini sürekli takip eder.



Risk Yönetimi Organizasyonu ve Sorumlulukları



Sürdürülebilirlik Yönetimi

Arçelik A.Ş.'nin iş stratejisinde sorumlu ve hesap verebilir bir iş modelinin oluşturulması önemli bir yer tutmaktadır. Bu sebeple, faaliyetlerimizin sosyal, ekonomik, çevresel ve etik boyutlarını kurumsal iş hedeflerimiz doğrultusunda takip eder, oluşturduğumuz kurumsal politikalarla yönetir, paydaş beklentileri ve performans gerçekleştirmeleri doğrultusunda iyileştirme çalışmaları yürütür, elde ettiğimiz sonuçları kamuoyu ile paylaşırız.

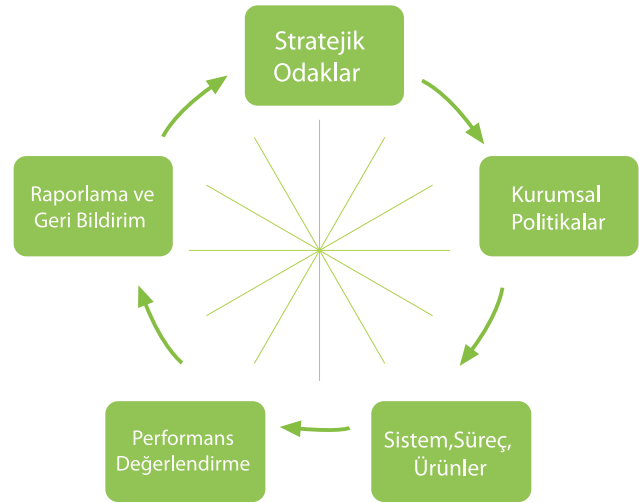
Kurumsal sürdürülebilirliğin yönetilmesinde risk temelli, bütüncül bir yaklaşımı benimseriz. Raporlama döneminde, faaliyetlerimizin ve organizasyonel yapımızın tüm boyutlarıyla temsil edildiği Arçelik A.Ş. Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu'nun katılımıyla bir önceki raporlama döneminde belirlenen öncelikli konu ve paydaş çalışmaları gözden geçirilmiştir. Bu çalışmada, faaliyetlerimizin sosyal, ekonomik, çevresel ve etik boyutları incelenmiş; karşılaşılabileceğimiz risk ve fırsatlar, bu alanlara yönelik paydaş beklentileri değerlendirilmiştir.

Arçelik A.Ş.'de sürdürülebilirlik performansımızı Sistem, İnsan, Tedarik, Ürün ve Toplumsal Gelişim olmak üzere 5 ana odak noktası altında değerlendirerek yönetiyoruz. Sürdürülebilirlik yönetimi kapsamında öncelik verdiğimiz konular, yerel ekonomilere katkı, toplam kalite yönetimi, kurumsal yönetim ve iş etiği, üretim süreçlerinde çevreci yaklaşım, iş yerinde insan hakları, yetenek ve performans yönetimi, iş sağlığı ve emniyeti, tedarik süreçlerinde sürdürülebilirlik, yenilikçi ve çevreci ürünler, ürün bilgilendirmesi, satış ve satış sonrası hizmetlerde gelişim ve toplumsal gelişime katkı olarak belirlenmiştir.

Sürdürülebilirlik yönetimimizin altyapısını, odak alanlar bazında düzenlenmiş politika metinleri oluşturmaktadır. Başta Etik Değerler, Çevre Politikası, Kalite Politikası, İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası, İnsan Kaynakları Politikası, Tedarikçi Çalışma Koşulları ve Kamuoyunu Bilgilendirme Politikası olmak üzere kurumsal çalışma ilke ve prosedürlerini tanımlayan bu belgeler sayesinde sürdürülebilirlik yönetimini gerçekleştirir, performans artırıcı çalışmalarımızı hayata geçiririz.

Arçelik A.Ş.'nin kurumsal politika metinlerine www.arcelikas.com kurumsal internet sitesindeki Yatırımcı İlişkileri, Sürdürülebilirlik, İnsan Kaynakları ve Satın Alma sekmelerinden ulaşılabilir.

Sürdürülebilirlik Yönetimi Yaklaşımı



Arçelik A.Ş. Yönetim Sistemi, kurumsal hedeflere ulaşmak için organize edilen işgücü ve iş akışlarının bütünüdür. Yönetim sisteminin etkinliğini artırmak için çeşitli standart ve metodolojiler kullanırız. Tüm tesislerimizde çalışma sistematiğimizi oluştururken ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi, ISO 17025 Laboratuvar Yönetim Sistemi gibi standartlardan, Ürün Yaşam Döngüsü (PLM), Toplam Üretken Bakım (TPM), Altı Sigma gibi metodolojilerden yararlanırız. Bu standart ve metodolojileri EFQM Mükemmellik Modeli şemsiyesi altında bütünleşik olarak yönetiriz. Yönetim sistemlerimizin entegrasyonu ve uygulamalarını kolaylaştırmak adına da şirket içi intranet ağı (ARPORT) üzerinden çalışan Arçelik A.Ş.'ye özgü Doküman ve Süreç Yönetim Yazılımı (QDMS) ve benzer birçok merkezi sistem ve yazılımı kullanırız. Hedef temelli çalışmalarımız neticesinde elde ettiğimiz gerçekleştirmeleri objektif kriterlerle oluşturulmuş performans ölçüm sistemi çerçevesinde değerlendirir, elde edilen bulguları hesap verebilirlik ve şeffaflık ilkesi gereği, kamuoyunu bilgilendirme politikası kapsamında belirlenen çeşitli iletişim araç ve yöntemleriyle paydaşlarımıza sunarız. Elde edilen geri bildirimleri stratejik yönelimlerimizi sistem, süreç, ürün ve uygulamalarımızı geliştirmekte kullanırız.

Arçelik A.Ş. çalışma ilkeleri gereği, faaliyetlerinin tüm süreçlerine ve ürün niteliklerine yönelik olarak tabi olduğu tüm yasal düzenlemelere eksiksiz uyarak çalışmalarını sürdürür. Yasal mevzuatın yanında, sosyal, ekonomik ve çevresel alanlarda, sektörel, ulusal ve bölgesel planda geliştirilmiş, çalışma ilkelerini ve ürün niteliklerini belirleyen birçok gönüllü kod, inisiyatif ve düzenlemelere de uyum göstermekteyiz.

2006 yılında Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ni imzalamış olan Koç Topluluğu'nun şirketlerinden biri olarak Arçelik A.Ş. de Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne uyum göstermektedir.

Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin öngördüğü çalışma ilkelerini tüm kurumsal operasyonlarımızda olduğu gibi tedarikçi değerlendirme sürecinde de takip ediyoruz.

Arçelik A.Ş. yurtiçi ve yurtdışı üretim tesislerinin, bağımsız bir denetim kuruluşu tarafından Avrupa Birliği'nde yaygın olarak kabul gören BSCI (Business Social Compliance Initiative) ve Sedex (Suppliers Ethical Data Exchange) Sosyal Sorumluluk Organizasyonlarının kriterlerine göre bir program dahilinde denetlenmesi sağlanarak, gerçekleştirilen denetimler sonucunda uygunluk raporları alınmaktadır.

Arçelik A.Ş., ürün nitelikleri alanında 37 ulusal, 7 genel uygunluk belgesine sahiptir. Bu uygunluk belgelerinin büyük çoğunluğunun içeriğini ürünlerin çevresel ve sosyal etki boyutları oluşturmaktadır. Ayrıca, Avrupa Birliği Beyaz Eşya Üreticiliği Derneği (CECED) aktif bir üyesi olarak, Arçelik A.Ş. Avrupa Birliği'nin ilgili direktiflerine uyum göstermekte ve Türk mevzuatının uyumlaştırılmasına yönelik paydaş diyaloglarına katılmaktadır.

Bu kapsamda, Enerji Kullanan Ürünler İçin Eko Tasarım Şartları EuP, Elektrikli ve Elektronik Eşya Atıkları Direktifi WEEE, Elektrikli ve Elektronik Eşyalarda Bazı Tehlikeli Maddelerin Kullanımının Sınırlanması Direktifi RoHS, Kimyasalların Kaydı, Değerlendirilmesi, İzni ve Kısıtlanmasına İlişkin AB Tüzüğü REACH düzenlemelerine uyum gösterilmektedir.

Arçelik A.Ş.'nin uyum gösterdiği AB düzenlemeleri hakkında detaylı bilgiye www.arcelikas.com kurumsal internet sitesindeki sürdürülebilirlik sekmesinden ulaşılabilir.

Arçelik A.Ş. olarak, faaliyet sahalarımız ve civarında bulunan doğal alanların fiziki bütünlüğü ve üzerinde yaşayan çeşitli canlı türleri ve insanların, çalışmalarımızdan olumsuz etkilenmemesini sağlamak sorumluluğumuzdur. Yeni bir faaliyet merkezi kurarken, yeni işletme ya da

farklı fiziki yatırımlar yaparken fizibilite safhalarında, ilgili lokasyonun fiziki ve sosyal bakımdan sağlayacağı avantajlarının yanında planlanan yatırımın etki-risk analizlerini yapar, toprak ve su kaynaklarının, burada yaşayan canlı türleri ve insanların fiziki veya sosyal açıdan faaliyetlerimiz nedeniyle olumsuz etkilenmelerini engelleriz.

Faaliyet alanımız dolayısıyla operasyon sahalarımız sanayi üretim faaliyetlerine uygun olduğu belirlenmiş alanlarda yer alır. Bu sebeple hiçbir tesisimiz, yasalarca ya da uluslararası sözleşmelerce belirlenmiş doğal sit alanı, özel çevre koruma alanı ya da RAMSAR (Uluslararası Sulak Alanların Korunması Sözleşmesi) alanlarında bulunmamaktadır. Tesislerimizin fiziki etki alanında da bu statüde alanlar bulunmamaktadır. Lokasyon tercihlerimiz, aldığımız tedbirler ve çevresel etki azaltıcı çalışmalarımız sonucunda faaliyetlerimiz biyoçeşitlilik ve doğal habitatlar üzerinde belirgin bir olumsuzluk yaratmamaktadır.

Faaliyet gösterdiğimiz noktalarda doğal ortamın geliştirilmesine yönelik gerçekleştirdiğimiz iyileştirme ve koruma faaliyetleriyle biyoçeşitlilik değerini yükseltmeye çalışırız. Bu amaçla 2011 yılında, İstanbul Kemerburgaz'da "Arçelik Hatıra Ormanı" oluşturarak 6.500 fidan diktik. Ayrıca, ekosistem üzerindeki olumsuz etkilerinden dolayı ışık kirliliğini de engellemeye yönelik çalışmalar yapıyoruz. Bu amaçla, 2011'de işletmelerimizin dış aydınlatmalarında kullanılan ışıkların dalga boylarının değiştirilmesine yönelik bir proje gerçekleştirdik. Bu çalışmaların yanında kimyasal madde kullanımı ve emisyon azaltımına yönelik uygulamalarımızın da biyoçeşitlilik üzerinde olumlu katkıları bulunmaktadır.

Paydaşlarla Diyalog

Arçelik A.Ş.'de şeffaf, hesap verebilir ve katılımcı bir yönetim anlayışını benimsiyoruz. Açık bir iletişim platformu oluşturarak paydaşlarımızın beklenti ve görüşlerini performansımızın geliştirilmesinde önemli bir bileşen olarak değerlendiriyoruz. Paydaşlarımızla diyalogumuzu sağlayacak çeşitli mecralar oluşturuyoruz. Bu mecraların yapısını ve uygulama sıklığını belirlerken paydaşlarımızın ve faaliyetlerimiz içindeki konularının gerektirdiği nitelikleri temel alıyoruz.



| İLGİLİ KURULUŞLAR | KATILIM |
|---|---|
| Avrupa Beyaz Eşya Üreticileri (CECED) | Yönetim Kurulu Üyeliği ve diğer üyelikler |
| Dış Ekonomik İlişkiler Kurulu (DEİK) | Çeşitli İş Konseylerinde Yönetim Kurulu Üyeliği ve diğer üyelikler ile üst düzeyde temsil |
| Elektronik Cihazlar İmalatçıları Derneği (ECİD) | Başkan Yardımcılığı ve Yönetim Kurulu Üyeliği |
| Isıtma Soğutma Klima Araştırma ve Eğitim Vakfı (ISKAV) | Mütevelli Heyeti Üyeliği |
| İstanbul Elektrik-Elektronik, Makine ve Bilişim İhracatçıları Birliği (TET) | Yönetim Kurulu Başkanlığı |
| İstanbul Kültür ve Sanat Vakfı (IKSV) | Mütevelli Heyet Üyeliği |
| İstanbul Maden Ve Metaller İhracatçı Birlikleri (İMMİB) | Koordinatör Başkanlık |
| İstanbul Sanayi Odası (İSO) | Meslek Komitesi Üyeliği ve Meclis Başkanlığı, Çevre Teknik Kurulu Kurul Üyeliği |
| Kalite Derneği(KALDER) | Çeşitli asil Üyelikler ile üst düzeyde temsil |
| PERYON Personel Yöneticileri Derneği | Yönetim Kurulu Üyeliği |
| REC İklim Platformu | Dönem sözcülüğü |
| Sanayi ve Ticaret Odaları | Meclis ve/veya Meslek Komitesi Üyelikleri |
| TİSK Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu | İl Temsilciliği |
| Türk Elektronik Sanayiciler Derneği(TESİD) | Genel Sekreterlik, Çevre Danışma Kurulu üyeliği |
| Türk Sanayicileri Ve İşadamları Derneği (TUSİAD) | 12 ayrı çalışma grubu içinde üyelikler ile üst düzeyde temsil ve Genel Kurul Üyeliği |
| Türkiye Beyaz Eşya Sanayicileri Derneği (TÜRKBESED) | Üst düzeyde üyelik |
| Türkiye Bilişim Vakfı (TBV) | Üst düzeyde temsil |
| Türkiye Dış Ticaret Derneği (TURKTRADE) | Yönetim Kurulu Başkanlığı |
| Türkiye İhracatçıları Meclisi (TİM) | Genel Kurul Üyeliği |
| Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB) | Dayanıklı Tüketim Malları Meclis Başkanlığı ve Sektör Meclisi'nde üst düzey temsil |
| Türkiye Yatırımcı İlişkileri Derneği (TÜYİD) | Kurucu Üyelik |

Arçelik A.Ş. olarak dernek, vakıf, araştırma kurumu, enstitü, birlik ve sektörel kuruluş gibi çeşitli toplum kuruluşlarına üyeliğimiz bulunmaktadır. Sanayinin gelişimi, çevre ve toplum alanlarında oluşan sorunların çözümü için paydaşlarla çeşitli platformlarda bir araya geliriz. Bu platformlarda çalışma toplantıları yapılmakta, proje ekipleri oluşturularak raporlar hazırlanmakta ve tüm paydaşları temsil edecek şekilde STK'lar aracılığı ile kamuoyuna ve ilgili kurumlara bilgi aktarılmaktadır.

Kaynak Yönetiminde Çevreci Yaklaşım

Performansı sürekli artan, verimli ve sürdürülebilir iş süreçleri oluşturmak iş stratejimizin içinde önemli bir yer tutar. Arçelik'te yanıtını aradığımız temel soru: "Daha az kaynak kullanarak, nasıl daha çok ürün üretebiliriz?". Kaynakların verimli kullanımı, tüm süreçlerde daha az enerji, su ve hammadde kullanmak anlamına gelir. Kaynak kullanımında verimliliğin artırılması faaliyetlerimizin birçok boyutu açısından önemlidir. Daha az kaynak kullanarak karlılığımızı artırabilir, kurumsal sürdürülebilirlik performansımızı geliştirir, daha az emisyon, atık su ve atık bırakabiliriz. En önemlisi, kaynakları verimli kullanarak günümüzün en öncelikli sorunu olan iklim değişikliğiyle mücadelenin en temel adımını da atmış oluruz.

İklim Değişikliği ile Mücadele

İklim değişikliğinin nedeni olan atmosferdeki sera gazı artışının altında enerji tüketimi sonucu oluşan emisyon yatar. Nüfus artışına bağlı olarak enerji tüketimindeki yükselme günümüzde gezegenimizin hassas dengesini kendi doğal olanaklarıyla dengeleyemez hale gelmesine neden oluyor. İklim değişikliği yalnızca çevresel değil aynı zamanda sosyal ve ekonomik bir tehdittir. Arçelik A.Ş. olarak, iklim değişikliğini dünyanın geleceği ve şirketimizin sürdürülebilirliği açısından önemli bir risk olarak kabul ediyor, sorumlu küresel vatandaş olarak bu sorunla mücadele konusunda ciddi çalışmalar yürütüyoruz. Çevre yönetimimizin de büyük bölümünü oluşturan iklim değişikliğiyle mücadele stratejimizi, 3 ana noktaya odaklıyoruz: Tedarikten dağıtıma kadar tüm operasyonel süreçlerde kaynak verimliliğini sürekli artırmak; tüketicilerimizi en yüksek enerji ve su tasarruf değerlerine sahip çevreci ürünlerle buluşturmak; iklim değişikliği sorununa yönelik toplumsal duyarlılığı artırıcı bilgilendirme çalışmaları yapmak, çözüm üretme çabalarına destek olmak.



COP17/CMP7
UNITED NATIONS
 CLIMATE CHANGE CONFERENCE 2011
DURBAN, SOUTH AFRICA



Arçelik A.Ş., Bölgesel Çevre Merkezi - REC Türkiye ve TÜSİAD işbirliği ile iklim değişikliği ile mücadele ve düşük karbon ekonomisine geçiş yolunda yürütülen çalışmalara destek sağlamak amacıyla, bağımsız ve kar amacı gütmeyen bir inisiyatif olarak kurulan, İklim Platformu'na 2 Mayıs 2011 tarihinde üye olmuştur. Bu platformun Türkiye İklim Değişikliği Liderler Grubu Dönem Sözcüsü Arçelik A.Ş. Genel Müdürü Levent Çakıroğlu'dur.

Uluslararası iklim rejimini düzenleyen en önemli resmi belge olan Kyoto Protokolü'nün birinci yükümlülük döneminin 2012 yılında tamamlanacak olması nedeniyle, yeni iklim rejiminin nasıl şekilleneceği, Güney Afrika'nın Durban kentinde düzenlenen İklim Zirvesi'nde tartışıldı. Arçelik A.Ş. Genel Müdürü Levent Çakıroğlu, 190 ülkeden hükümet temsilcileri, uluslararası örgütler ve sivil toplum kuruluşlarının temsilcilerinin katılımı ile gerçekleştirilen Birleşmiş Milletler İklim Değişikliği 17. Taraflar Toplantısı'nda Türkiye İklim Değişikliği Liderler Grubu Dönem Sözcüsü olarak Türkiye'yi temsil etti.

4 Aralık 2011'de gerçekleşen "Rio + 20 'ye Doğru, İş Liderleri Değişimi Kurguluyor" konulu panelde konuşan Levent Çakıroğlu, yeşil kalkınma için özel sektörün rolü ve liderliği hakkındaki görüşlerini paylaştı. Levent Çakıroğlu, 5 Aralık tarihinde de yine zirve kapsamında gerçekleşen, Dünya Sürdürülebilir İş Konseyi'nin düzenlediği "Küresel İş Dünyası Günü"ne de katıldı. "Harekete Devam; Çevre, İş Dünyası ve Herkes İçin Gelişim" başlıklı, "Çevre İçin Neden İş Dünyası İtici Güç Olmalı?" temalı panelde konuk konuşmacı olarak yer aldı.

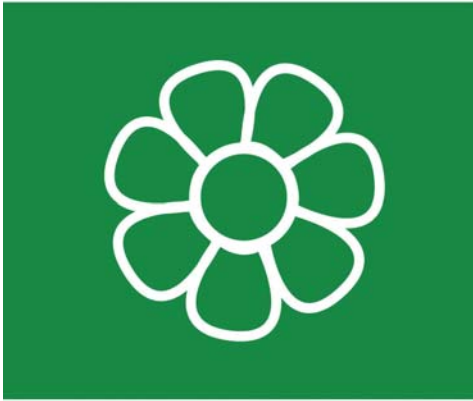
"Dünyaya Saygılı, Dünyada Saygın" vizyonundan hareketle, Türkiye'de ve uluslararası alanda iş dünyası tarafından yürütülen, iklim değişikliği etkilerinin azaltılmasına yönelik projelere destek veren Arçelik A.Ş., "2°C - İklim İçin Acil Eylem Çağrısı Bildirisi"ni (The 2°C Challenge Communique) 28 Kasım 2011'de imzaladı.

İklim değişikliğini, dünyanın sürdürülebilirliğinde; çevresel, sosyal ve ekonomik boyutları olan önemli bir risk olarak gören Arçelik A.Ş., bu alanda yürütülen yerel ve uluslararası projelere desteğini sürdürmektedir. Arçelik A.Ş. bu kapsamda, Türkiye'nin de içinde bulunduğu Kurumsal Liderler Ağı (CLN) tarafından hazırlanan, 29 ülkede farklı sektörlerde faaliyet gösteren 200'ün üzerinde şirket yöneticisinin imzaladığı "2°C - İklim İçin Acil Eylem Çağrısı Bildirisi"ne imza attı.

Arçelik A.Ş. iklim değişikliği ile mücadelesini şirketin tüm kademelerinde gerçekleştirmektedir. Arçelik A.Ş. çalışanlarından oluşan 12 kişilik bir ekip, küresel ısınmaya dikkat çekmek üzere Afrika Kıtası'nın en yüksek dağı olan Kilimanjaro'ya tırmandı. Zirvesinde 1912 yılında bulunan buzulların %85'i bugün yok olan dağa, 17-25 Eylül 2011 tarihleri arasında gerçekleştirilen tırmanışa; Türkiye, Rusya, Almanya, Romanya ve Fransa'daki Arçelik çalışanlarından oluşan bir ekip katıldı.



Çevre Yönetimi



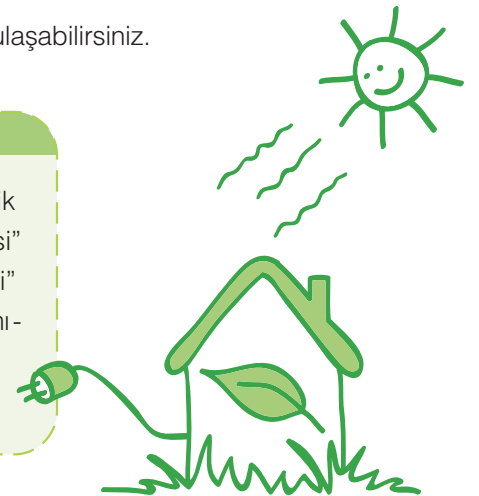
Çevre yönetimine genel bakışımızı “ürün yaşam döngüsü boyunca çevreci yaklaşım” ilkesi tanımlar. Bu sebeple hammaddeden ürün tüketimine kadar gerçekleşen tüm süreçlerin çevresel etkilerini azaltmayı hedefleriz. Bu çalışmalarda ise ana odağımızı kaynak kullanımında verimlilik oluşturur.

Üretim süreçlerinden kaynaklanan çevresel etkilerin yönetimini ulusal ve uluslararası sistem ve standartlarla oluşturulmuş prosedürler ve bu konunun yönetiminden sorumlu organizasyonel bir yapıyla yürütürüz. Çevre yönetimimizin ana çerçevesini Arçelik A.Ş. Çevre Politikası belirler. Bu politika kapsamında oluşturulan stratejinin temelini ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardı'na entegre şekilde yürütülen ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standardı oluşturur.

Arçelik A.Ş. çevre politikasına

http://www.arcelikas.com/sayfa/211/Urun_ve_Uretimde_Cevreci_Yaklasim adresinden ulaşabilirsiniz.

Arçelik A.Ş. çevre yönetiminin kalitesi, imza attığı başarılarla kanıtlanmıştır. Arçelik A.Ş. 2010 yılı “Avrupa Birliği Çevre Ödülleri - Türkiye Programı” “Yönetim Kategorisi” birincisi ve “Avrupa Birliği Çevre Ödülleri - Avrupa Programı” “Yönetim Kategorisi” finalistedir. Arçelik'in bu başarısı Aralık 2011 yılı "Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı- Avrupa ve Orta Asya'dan Kalkınma Hikayeleri" raporunda da yer almış olup; raporda yer alan Türkiye'deki tek özel sektör şirkettir.





Çevre yönetimi çalışmalarının başında Merkezi Enerji ve Çevre Yöneticiliği bulunmaktadır. Bu birimin öncülüğünde gerçekleştirilen aylık toplantılarla faaliyet gösteren Arçelik A.Ş. Çevre Koordinasyon Kurulu, üretim ve üretim dışı tüm süreçlerin çevre sorumlularının katıldığı bir kuruldur. Kurul'un çalışmaları dahilinde çevreyle ilgili gelişmeler ve teknolojik yenilikler ele alınarak izlenecek yol haritaları belirlenir, tüm çevre yönetimi faaliyetleri takip edilir.

Çevre yönetimi organizasyonu tarafından, çevre politikası ve iş stratejisi doğrultusunda oluşturulan hedefler, bireysel performans göstergelerine yansıtılarak tüm çalışanların aktif katılımı sağlanır. Arçelik A.Ş. Çevre Yönetim Birimi, hedeflenen faaliyetlerin hayata geçirilmesini sağlar, ulusal ve uluslararası yasal düzenlemelere ve izlediğimiz tüm sistem ve standartlara uyumu kontrol ve takip eder, elde edilen sonuçlarla yeni eylem planları oluşturur ve gerekli yasal işlemleri yürütür.



Bağımsız kuruluşların gerçekleştirdiği dış denetimlerin yanı sıra düzenli sıklıklarla gerçekleştirilen iç denetimler sayesinde de çevre yönetim sisteminin etkinliği ve sürekliliği garanti altına alınır. Tüm çevre faaliyetlerimiz ve elde edilen performans sonuçları Arçelik A.Ş. üst yönetimine ve ilgili paydaşlara raporlanır.

Çevre Eğitimleri

Çevre performansının artırılmasında en temel unsur bilgili ve bilinçli çalışanlardır. Çevre eğitimlerimizin kapsamına çalışanlarımızın yanı sıra proje çalışanlarını, altyüklenicilerimizi ve stajyerlerimizi de dahil ederiz. Tüm çalışan ve stajyerlerimiz Arçelik A.Ş.'de çalışmaya başlamalarını takiben geniş kapsamlı bir oryantasyon eğitimine tabi tutulurlar. Bu eğitimlerde çevre bilinçlendirme ve Arçelik A.Ş.'de çevre yönetimi konularında bilgilendirmeler yapılır.

2011 yılında çevre ve enerji yönetim sistemi, karbon yönetimi, çevre mevzuatı, kimyasalların yönetimi, acil durumlar, atık yönetimi ve hijyen konularını içeren eğitim programları kapsamında çalışanlarımıza 15.904 adam*saat, taşeronlara ve stajyerlere 303,6 adam*saat, sosyal sorumluluk amacıyla ise 255 adam*saat eğitim verdik.

Üretim Tesislerinde Kaynak Kullanımı

Malzeme Kullanımında Verimlilik

Üretim süreçlerinde tedarikçi ve altyüklenicilerimizden temin ettiğimiz hammadde ve malzemeleri kullanıyoruz. Bu tüketimi, kullanılan ürün bazında bilgisayar destekli sistemler aracılığıyla kayıt altına alıyor ve takip ediyoruz. Bu sayede hem malzeme akış maliyetlerimizi kontrol altında tutabiliyor, hem de malzeme azaltım projeleri gerçekleştirerek kaynak verimliliği sağlıyoruz.

Türkiye'deki ürün işletmelerinin 2011 yılı hammadde ve malzeme kullanım değerleri (ton)

| Hammaddeler | |
|------------------|----------------|
| Plastik Hammadde | 74.493 |
| Metal Hammadde | 295.863 |
| Diğer(1) | 192 |
| Malzemeler(2) | 304.404 |
| Kimyasallar (3) | 7.479 |
| Toplam | 681.431 |

- (1) Açıklanan rakamlar izolasyon hammaddesi tüketimine ait değerlerdir.
 (2) Açıklanan değerlere, nihai ürün parçası olan her türlü malzeme ve yarı-ışlenmiş ürünler dahil edilmiştir.
 (3) Açıklanan değerlere, yapıştırıcılar, yağlar, boya, emaye, operasyonel ve tüm diğer kimyasallar dahil edilmiştir.

CFC kullanım tablosu

| | | | |
|----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|
| CFC12 Kullanım bitti | R134a Kullanım başlandı | R600a Kullanım başlandı | R600a Kullanım devam etti |
| 1995 | 1995 | 1997 | 2011 |

2011 yılında malzeme kullanımında verimliliği artırmaya yönelik projeler yürüterek kaynak tüketimimizi azalttık. Örneğin plastik ambalaj iyileştirme projesi ile 2011 yılı sonu itibarıyla tüm işletmelerimizde kullanılan shrink ambalaj miktarı 334 ton azaltılmış, toplamda % 27'lik azalma sağlanmıştır.

Malzeme tüketiminin bir başka çevresel boyutu da ürün ve süreçlerde kullanılan kimyasal maddelerin etkileridir. Bu kapsamda, 2007 tarihinde yürürlüğe giren AB yeni kimyasallar stratejisini yasal çerçeve içine alan Kimyasalların Kaydı, Değerlendirilmesi, İzni ve Kısıtlanmasına İlişkin AB Tüzüğü - REACH ile uyum sağlamak için gerekli önlemleri alıyor, bu konuyla ilgili sanayici, ithalatçı, alt yüklenici ve diğer paydaşlarımızla beraber çalışıyoruz. Diğer taraftan, Arçelik A.Ş. ozon tabakasını incelten maddelerin kullanımının sınırlandırılmasını ön gören Montreal Protokolü çerçevesinde, Türkiye için belirlenen son giriş tarihi olan 2006 yılından 11 yıl önce Türkiye'de CFC'den arındırılmış buzdolabı üreten ilk beyaz eşya üreticisidir.

Su Kullanımı ve Geri Kazanım

2011 yılında, üretim süreçlerimizin temel girdilerinden biri olan su ihtiyacımızın %28'ini kuyu suyundan; %72'sini ise şebeke suyundan sağladık.

Kaynağına Göre Toplam Su Çekimi (m³)

| | 2009 | 2010 | 2011 |
|---------------|------------------|------------------|------------------|
| Kuyu Suyu | 374.187 | 436.176 | 406.583 |
| Şebeke Suyu | 927.311 | 973.574 | 1.070.899 |
| Toplam | 1.301.498 | 1.409.750 | 1.477.482 |

2011 yılında, Türkiye işletmelerimizin üretim adetlerinde ortalama %15 oranında üretim artışı gerçekleşmiştir. Buna karşın, yapılan iyileştirme ve geri kazanım çalışmaları sayesinde, toplam su tüketimindeki artış oranı %4,8 düzeyinde sınırlandırılarak 1.477.482 m³ olarak gerçekleşmiştir.

2011 yılı içinde gerçekleştirdiğimiz geri kazanım projeleriyle toplam, 12.900 m³ suyu geri kazanmayı başardık. Çamaşır Makinesi İşletmemizde ürün fonksiyon test sularının iyon değiştirici ünitelerde arıtımı sağlanarak boyahane prosesinde kullanılması sonucu 12.000 m³ suyu geri kazanmayı başardık. Elektronik İşletmemizde klima santrallerinde yoğunlaşan suların geri kazanılması ile toplam 900 m³ suyu geri kazandık.

Bunlara ek olarak, çalışmalarına başlanmış ve devam eden su geri kazanım projelerimiz de bulunmaktadır.

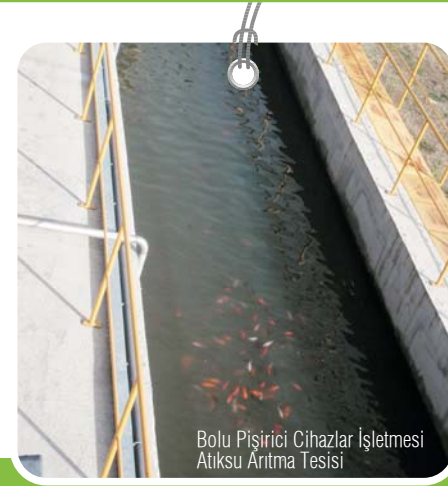
Pişirici Cihazlar İşletmemizin atıksu arıtma tesisi deşarj suyunun 50 m³/gün'lük kısmının geri kazanılarak tuvalet rezervuarlarında kullanılmasına yönelik çalışmalara başlanmış olup; proje 2012 yılında devreye alınacaktır. Çamaşır Makinesi İşletmemizde Biyolojik Arıtma Tesisi çıkış sularının ve yağmur sularının geri kazanılarak üretim prosesinde kullanılmasına yönelik proje ön çalışmaları yürütülmekte olup; projeye 2012 yılında başlanacaktır. Proje ile biyolojik arıtma tesisinden deşarj edilen 380 m³/gün'lük arıtılmış su ileri arıtım prosesinden geçirilerek

üretim prosesinde kullanılmak üzere geri kazanılacaktır. Proje ile aynı zamanda bina çatılarından toplanacak yağmur suyunun geri kazanılması da planlanmaktadır.

Su geri kazanım projelerinin yanı sıra, su tüketiminin azaltılmasına yönelik projeler de gerçekleştirmekteyiz. Örneğin; Buzdolabı İşletmemizde tuvalet rezervuarlarında kullanılan su miktarının azaltılmasına yönelik iyileştirme çalışması sonucu 1.595 m³ su tasarrufu sağladık.

Çamaşır Makinesi İşletmemizde Ar-Ge'de gerçekleştirilen iyileştirme çalışması sonucu 944 m³ su tasarrufu sağladık. Ayrıca, tek boyahanede transfer ve stoklama projesi kapsamında, çift hatlı olan boya tesisini eş iki üretim hattına kavuşturduk ve tek hatlı olan boya tesisini iptal ettik. Proje ile yılda 20.000 m³ su kazancı sağladık.

Gerçekleştirilen su tüketimi azaltım projeleriyle, ürün başına su tüketiminde Kurutma Makinesi İşletmemizde % 8,7; Bulaşık Makinesi İşletmemizde % 7,7; Buzdolabı İşletmemizde % 5,6; Kompresör İşletmemizde %6; Çamaşır Makinesi İşletmemizde % 5'in üzerinde azaltım sağladık.



Su Deşarjı

Yeraltı ve yerüstü su kaynakları kalitesinin korunması, su kirliliğinin önlenmesi ve biyoçeşitliliğin olumsuz etkilenmemesi amacıyla, tüm işletmelerimizden çıkan suyu, yasal düzenlemelerle belirlenmiş su deşarj standartlarına ve çıkan suyun karakteristiğine uygun olarak inşa edilmiş kimyasal ve biyolojik arıtma tesislerinde arıttıktan sonra deşarj ediyoruz.

| Deşarj edilen su miktarları (m ³) | 2009 | 2010 | 2011 |
|---|----------------|----------------|----------------|
| Kamu Bağlantı Kanalı Deşarjı | 328.421 | 230.083 | 303.454 |
| Alıcı Ortam Deşarjı | 135.002 | 171.770 | 190.940 |
| Organize Sanayi Bölgesi Kanalı Deşarjı | 393.724 | 422.820 | 456.848 |
| Toplam | 857.147 | 824.673 | 951.242 |

2011 yılında, Türkiye işletmelerimizin üretim adetlerindeki ortalama %15 oranında üretim artışı gerçekleşmiş; evsel ve endüstriyel toplam atıksu deşarjı artış oranı, üretim artış oranı ile aynı kalmıştır.

Çıkan suyun yasal düzenlemelerle belirlenmiş su deşarj standartlarına uygunluğunu periyodik analizlerle kontrol ve takip ediyor; yasal sınır değerlerin daha da altına inmek üzere çalışmalar yürütüyoruz. Bu sayede işletmelerimiz tarafından deşarj edilen suyun KOİ (Kimyasal Oksijen İhtiyacı) değerleri, Türkiye'deki yasal sınır değerlerinin oldukça altındadır.

| Deşarj edilen suyun KOİ değerleri (mg/l) | | | | |
|--|------|-------|-------|---------------------------------|
| İşletme* | 2009 | 2010 | 2011 | KOİ Yasal Sınır Değeri (mg/l)** |
| Piştirici Cihazlar | 30 | 22 | 39 | 100 |
| Bulaşık Makinesi | 94,8 | 58,6 | 106,8 | 1.000 |
| Elektronik | 198 | 44 | 51 | 600 |
| Buzdolabı ve Kompresör | 17 | 22 | <30 | 100 |
| Çamaşır Kurutma Makinesi | 130 | 30 | 30 | 1.000 |
| Çamaşır Makinesi | 114 | 123,6 | 40 | 600 |

*: Elektrik Motoru İşletmesi'nde oluşan endüstriyel atık su miktarı çok düşük olduğundan, yasal mevzuata uygun olarak lisanslı bertaraf tesislerinde bertaraf edilmektedir. İşletmenin evsel atık suyu, işletmenin bulunduğu Organize Sanayi Bölgesi'nin atık su arıtma tesislerinde arıtılmaktadır.

** : Türk yasal düzenlemelerine göre su deşarjı sınır değerleri, suyun karakteristiğine ve deşarj edilecek ortama göre değişkenlik göstermektedir. KOİ: Kimyasal Oksijen İhtiyacı'dır.

Piştirici Cihazlar İşletmemizde, atık su arıtma tesisi verimliliğinin artırılmasına yönelik projede, arıtma verimliliğinin artırılması için kimyasal madde tüketimi azaltımı ve muhtemel hataların / gereğinden fazla kullanımların önlenmesi için manüelden otomatik dozlamaya geçiş ile en az çamur oluşumu üzerine odaklanılmıştır. Ayrıca, atık suyun kimyasal oksijen ihtiyacının (KOİ) daha da azaltılması için çalışmalar yürütülmüştür. Yapılan tüm bu çalışmalar neticesinde 2011 yılında,

2010 yılına kıyasla arıtma çamuru miktarı 22,5 ton azaltılmıştır. Piştirici Cihazlar İşletmemizin atıksu arıtma tesisinde otomatik oksijen ölçümleri ile oksijen optimizasyonu sağlanmış ve kullanılan blowera otomatik devir ayarı yapılmıştır. Bu sayede günde 86 kWh enerji tasarrufu sağlanmıştır.

Üniversite-sanayi işbirliği çalışmaları çerçevesinde; İstanbul Teknik Üniversitesi Çevre Mühendisliği ile

2011 yılında gerçekleştirilen "Piştirici Cihazlar İşletmesi Atıksu Arıtma Tesisi Performans İyileştirme" yüksek lisans tez çalışması gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda; atıksu kirlilik yükü analizi, atıksu karakterizasyonunun laboratuvar ortamında incelenmesi, biyolojik arıtımın inert organik madde giderimine etkisi, mevcut atıksu arıtma tesisinin performansının incelenmesi ve potansiyel iyileştirme fırsatlarının belirlenmesi üzerine çalışmalar yapılmıştır.

Çamaşır Makinesi İşletmemizde gerçekleştirilen iyileştirme çalışmaları kapsamında arıtma tesisinde kullanılan kimyasal miktarı 2011 yılında 2010 yılına kıyasla 34 ton azaltılmıştır. Ayrıca atıksu arıtma tesisinde bakım ve iyileştirme faaliyetleri gerçekleştirilmiştir (iyon değiştirici ünite reçinelerinin ve nozulların değişimi, kum filtresi kum ve hidroantrasitinin değişimi, sarf malzemesi değişimleri, yeni ölçüm cihazı alımı vb.).

2012 yılında enerji verimliliği çalışmaları kapsamında biyolojik atıksu arıtma tesisini havalandırma havuzunda kullanılan blowerın inverter yardımıyla optimize edilmesi çalışmaları yürütülmesi planlanmaktadır.

Enerji ve Emisyon Yönetimi

Arçelik A.Ş. enerji yönetimi, tüketilen enerji miktarının ölçümü, takibi, analiz ve azaltılması çalışmalarını kapsamaktadır. İşletmelerde farklı disiplin ve kategoriden birçok çalışanın katılımıyla oluşan Enerji Komiteleri; TPM ofisi ve Çevre Koordinasyon Kurulu ile birlikte çalışarak enerji yönetim organizasyonunu oluştururlar. Belirlenen performans hedeflerine yönelik gerçekleştirdiğimiz verimlilik çalışmaları ve sonuçları her ay şirket genelinde hazırlanan enerji raporu ile ilgili paydaşlara açıklanır. Daha sistematik bir yönetim yapısını hedeflediğimiz, Ekim 2011'de yayınlanan EN 50001 Enerji Yönetim Sistemi Standardı'na uyum çalışmalarımız devam etmektedir.

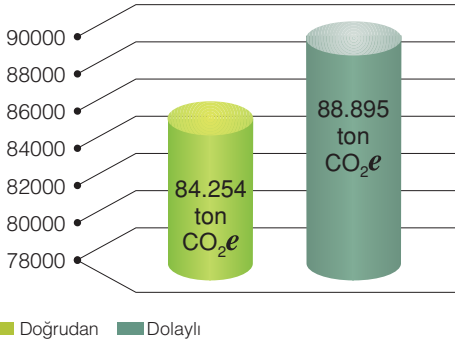
Arçelik A.Ş. Enerji Politikası'na

http://www.arcelikas.com/sayfa/209/Arcelik_te_Enerji_Verimliliği adresinden ulaşabilirsiniz.

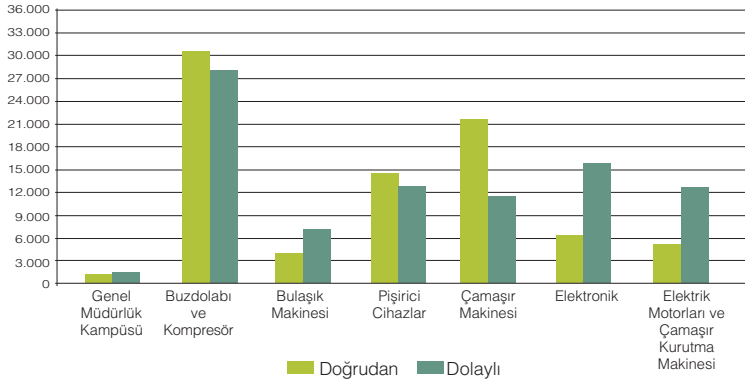
Arçelik A.Ş. üretim süreçleri esnasındaki enerji tüketimi ile ilgili olarak ulusal yükümlülüklerini yerine getirmektedir. 2007 yılında yayınlanan 5627 sayılı "Enerji Verimliliği Kanunu" kapsamında, enerji tüketim değeri belirtilen değerin üzerinde olan işletmelerinde YEGM (Yenilenebilir Enerji Genel Müdürlüğü) veya yetkilendirilmiş kuruluş tarafından yürütülen "Enerji Yöneticisi Sertifikasyon Programına" katılmış mühendisler istihdam etmektedir.

2011 yılı sera gazı emisyonumuz ISO 14064-1 standardı çerçevesinde raporlanmış olup hesaplanma metodolojisi olarak IPCC 2006 Standardı kullanılmıştır. 2011 yılı sera gazı emisyonu değerimizin bağımsız akredite kuruluş tarafından denetlenmesi ve "reasonable assurance (yeterli güven seviyesi)" seviyesinde doğrulanması çalışmaları tamamlanmıştır. 2011 yılında, Türkiye'deki üretim işletmelerimiz, depolar, idari birimler ve tesislerin de içinde yer aldığı 6 kampüs alanı ile Arçelik A.Ş. Genel Müdürlük binasından kaynaklanan toplam sera gazı emisyonu miktarı 173.149 ton CO₂e'dir.

2011 Yılı Sera Gazı Emisyonları (tonCO₂e)



2011 yılı Sera Gazı Emisyonları Kampüs Alanları Dağılımı (tonCO₂e)



Arçelik A.Ş. emisyon yönetimi, iklim değişikliği ve sera gazı emisyonlarının yanı sıra, hava kalitesinin korunmasına yönelik diğer emisyonların da yönetim çalışmalarını içermektedir. Bu çerçevede, tüm işletmelerimiz resmi makamlardan alınmış izinler çerçevesinde ve yasal düzenlemelerde belirtilen emisyon sınır değerlerine uygun olarak çalışmalarını sürdürmektedir. Emisyon değerlerine uyum düzeyimizi, bağımsız akredite laboratuvarlar tarafından yapılan ölçümlerin sonuçlarını içeren emisyon raporlarıyla resmi kuruluşlara bildiriyoruz. Hava kalitesinin artırılmasına yönelik sürekli iyileştirme çalışmaları yürüterek bu alandaki performansımızı iyileştiriyoruz. 2006'dan bu yana, geleneksel boyama süreçleri yerine toz boya sistemine geçerek uçucu organik bileşik (VOC) emisyonunu, enerji verimliliği çalışmaları gerçekleştirerek ve farklı enerji kaynaklarına yönelerek diğer emisyonların azaltımını sağlıyoruz.

2011 yılı Sera Gazı Emisyonları Kampüs Alanları Dağılım Tablosu (tonCO₂e)

| | Doğrudan | Dolaylı | Toplam |
|--|---------------|---------------|-----------------|
| Genel Müdürlük Kampüsü | 1.090 | 1.401 | 2.491 |
| Buzdolabı ve Kompresör | 30.628 | 28.302 | 58.930 |
| Bulaşık Makinesi | 3.886 | 7.318 | 11.204 |
| Pişirici Cihazlar | 14.806 | 12.534 | 27.340 |
| Çamaşır Makinesi | 21.535 | 11.284 | 32.820 |
| Elektronik | 6.613 | 15.942 | 22.555 |
| Elektrik Motorları ve Çamaşır Kurutma Makinesi | 5.695 | 12.115 | 17.810 |
| Toplam | 84.254 | 88.895 | 173.149* |

* Türkiye'de Genel Müdürlük Kampüsü ve İşletme Kampüsleri verileridir.

Enerji Tüketimi ve Emisyon Azaltım Projeleri

2011 yılında ortalama %15 oranında artan üretim miktarına rağmen gerçekleştirdiğimiz verimlilik projeleri sonucunda enerji tüketim artışı %8 düzeyinde kalmıştır. Doğrudan enerji tüketimindeki artış %8,8 oranında gerçekleşmişken dolaylı enerji tüketiminde bu oran %6,2'dir. Buna göre 2011 yılında toplam 1.929.235 GJ enerji tüketimi gerçekleşmiştir.

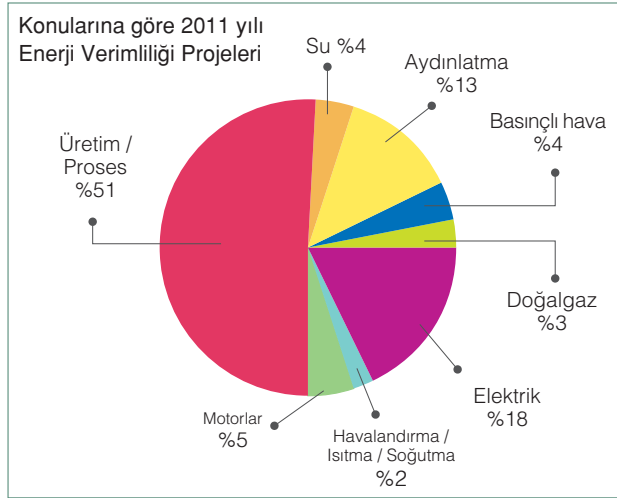
Dolaylı Enerji Tüketimi (GJ/yıl)

| | 2009 | 2010 | 2011 |
|----------|---------|---------|---------|
| Elektrik | 524.158 | 566.914 | 602.194 |

Doğrudan Enerji Tüketimi (GJ/yıl)

| | 2009 | 2010 | 2011 |
|--------|-----------|-----------|-----------|
| Mazot | 5.691 | 9.237 | 14.408 |
| F.Oil | 59.969 | 53.669 | 56.775 |
| LNG | 12.355 | 0 | 0 |
| LPG | 34.336 | 55.539 | 43.272 |
| D.gaz | 968.068 | 1.101.466 | 1.212.587 |
| Toplam | 1.080.419 | 1.219.911 | 1.327.041 |

Arçelik A.Ş. İşletmeleri "enerji verimli" alanlardır. Gerçekleştirilen enerji verimliliği projelerinde, tüketim bölgelerindeki ölçüm cihazları kullanılarak, çalışma bölgesinin enerji tüketimi ölçülür ve enerji verimliliği sorgulanır. Bölge ile ilgili olası enerji verimliliği çalışmasının gerekliliği teknik ve finansal olarak analiz edildikten sonra, yönetimin onayı ile birlikte proje kurgulanarak çalışmalar yürütülür. Enerji verimliliği çalışmalarının sonuçları, enerji komitesi tarafından takip edilir.



2010 yılında, Türkiye'deki 8 işletmemiz T.C. Yenilenebilir Enerji Genel Müdürlüğü tarafından yetkilendirilmiş bağımsız bir kuruluşun yaptığı değerlendirmeler sonucunda "Gold Certificate" almaya hak kazanmıştır. Bu çalışmaya göre Arçelik A.Ş., dünya beyaz eşya sektöründe "Gold Certificate" almaya hak kazanan ilk ve tek şirket olmuştur. 2011 yılında kendi rekorumuzu kırarak çitayı biraz daha yükselttik. Türkiye'deki 4 işletmemiz bir üst seviye olan "Platinum Certificate" seviyesine ulaştı. Arçelik A.Ş., dünya beyaz eşya sektöründe "Platinum Certificate" almaya hak kazanan ilk ve tek şirket olmuştur.

İstanbul Sanayi Odası'nın (ISO) çevreye yönelik çalışmaları artırmak, çevre bilincini geliştirmek ve çevre mevzuatının AB ile uyumlu hale getirilmesine katkıda bulunmak amacıyla 2011 yılında düzenlediği ISO Çevre Ödülleri yarışmasında Arçelik A.Ş., "ISO 2010 Yılı Sürdürülebilir Çevre Dostu Ürün ve Uygulama Ödülleri"nde üç ödül birden kazanmıştır. Arçelik A.Ş.'nin Bulaşık Makinesi İşletmesi Kaktüs Bulaşık Makinesi ile 'Büyük Ölçekli Kuruluş Sürdürülebilir Çevre Dostu Ürün Birincilik Ödülü', Çamaşır Makinesi İşletmesi Ekonomist Serisi Çamaşır Makineleri ile 'Büyük Ölçekli Kuruluş Sürdürülebilir Çevre Dostu Ürün İkincilik Ödülü' ve Arçelik A.Ş. Eğitimde Gönül Birliği Kurumsal Sosyal Sorumluluk Programı, "Çevre" Temalı Yarışma ile 'Büyük Ölçekli Kuruluş Çevre Alanında Kurumsal Sosyal Sorumluluk İkincilik Ödülü'ne layık görülmüştür.

2011 yılında Arçelik A.Ş. Türkiye fabrikalarında gerçekleştirilen 173 enerji verimliliği projesi sonucunda 13.688.867 kWh elektrik, 1.748.444 m³ doğalgaz olmak üzere toplam 109.516 GJ enerji tasarrufu sağladık.

Bu projelerle ayrıca 3.761 ton CO₂e'lik kısmı doğrudan, 7.329 ton CO₂e'lik kısmı ise dolaylı olmak üzere toplam 11.090 ton CO₂e sera gazı emisyonu azaltımı sağlamayı başardık. Bu çalışmalardan bazıları şunlardır;

Buzdolabı İşletmemizde gerçekleştirdiğimiz aydınlatma verimliliklerinin artırılması çalışması ile verimli aydınlatma sistemlerine geçiş yaptık. Proje kapsamında 1.200 adet aydınlatma ünitesini verimli aydınlatma sistemleri ile değiştirdik. Bu sayede yıllık 1.402.694 kWh elektrik tasarrufu sağladık. Sağlanan elektrik tasarrufu ile yılda 751 ton CO₂e sera gazı emisyonu oluşmasını engellemiş olduk.

Elektronik İşletmemizde, üretimde kullandığımız buharın üretildiği tesislerdeki ekipmanlarda iyileştirme ve yenileme çalışmaları yürüttük. Yürüttüğümüz proje sayesinde yıllık 45.360 kWh elektrik, 220.000 m³ doğalgaz kazancı sağladık. Sağlanan elektrik ve doğalgaz tasarrufu ile yılda 496 ton CO₂e sera gazı emisyonu oluşmasını engellemiş olduk.

Pişirici Cihazlar İşletmemizde, üretimde kullandığımız transfer preslerinin verimlerinin artırılması projesini gerçekleştirdik. Yaptığımız kaizen çalışmaları ve hız artırma projeleri ile mekanik üretimde %8,3 verim artışı, yıllık 392.066 kWh'lik elektrik tasarrufu sağladık. Sağlanan elektrik tasarrufu ile yılda 210 ton CO₂e sera gazı emisyonu oluşmasını engellemiş olduk.

Üniversite-sanayi işbirliği çalışmaları çerçevesinde Yıldız Teknik Üniversitesi Makine Mühendisliği ile 2011 yılında gerçekleştirilen "Çamaşır Makinesi İşletmesi Plastik Enjeksiyon Soğutma Sistemi Optimizasyonu" yüksek lisans tez çalışması kapsamında soğutma sisteminin potansiyel iyileştirme fırsatlarının belirlenmesi üzerine çalışmalar yapılmıştır.

Entegre Atık Yönetimi

Etkin bir atık yönetimi, kaynakların giderek azaldığı günümüzde, doğal kaynakların korunmasının en etkili yöntemlerinden biri olarak ortaya çıkıyor. Özellikle geri dönüşüm teknoloji ve uygulamalarının gelişmesiyle atık yönetimi, ilk kaynak kullanım oranını düşürdüğünden emisyon değerleri daha az malzeme ve hammadde kullanımını olanaklı kılmaktadır. Gerek çevresel etkinin azaltılması, gerekse kaynak kullanımında verimliliğin artırılması üzerindeki olumlu etkilerinden ötürü Arçelik A.Ş.'de etkin bir entegre atık yönetimine büyük önem verilir.

Arçelik A.Ş. entegre atık yönetiminin ana karakterini 3R (Reduce, Reuse, Recycle) [Azalt, Yeniden Kullan, Geri Dönüştür] ilkesi oluşturur. Faaliyetlerimiz esnasında çıkan atıklar öncelikle sınıflandırılmakta, atığın türüne ve yasal düzenlemelere uygun olarak kaynağında ayrı olarak toplanmakta, atığın türüne uygun lisanslı taşıma araçlarıyla taşınmakta, lisanslı tesislerde geri kazanılmakta veya bertaraf edilmektedir. Atığa uygulanacak işlem, atığın türüne göre yasal mevzuatlar çerçevesinde belirlenmekte, sadece geri dönüşümü veya geri kazanımı mümkün olmayan atıklar bertaraf edilmektedir.

Türkiye'deki İşletmelerden kaynaklanan atıklar (ton)

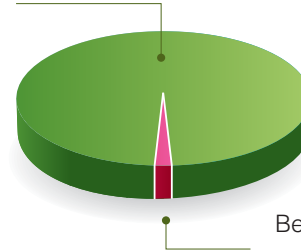
| | Geri Kazanım | Bertaraf | Geri Kazanım Yüzdesi (%) |
|-----------------------|---------------|--------------|--------------------------|
| Tehlikeli Atık (ton) | 1.993 | 114 | 94,5 |
| Tehlikesiz Atık (ton) | 56.019 | 2.257* | 96 |
| Toplam | 58.012 | 2.371 | 96 |

* : Ağırıklı olarak evsel atıklardır.



Atıklar

Geri Kazanılan;
58.012 ton



Bertaraf Edilen;
2.371 ton



Atık Bertarafında İş Ortakları Seçimi

Faaliyetlerimiz sonucunda ortaya çıkan atıkların geri kazanım ve bertarafında yasal açıdan uygun ve yetkin iş ortaklarıyla çalışırız. Seçim sürecinde, çevre teknik ekiplerimiz yasal düzenlemeler, Arçelik A.Ş. Çevre Politikası ve çevre yönetim sistemimiz çerçevesinde potansiyel iş ortaklarımızın yetkinliklerini, performans düzeylerini denetler. Sadece önceden belirlediğimiz normlarda hizmet sunabilecek firmalar iş ortaklığına kabul edilir. Faaliyet sürecinde de iş ortaklarımızı denetliyor, potansiyel iyileştirme alanları belirliyor, iyileştirme planlarını ve gerçekleştirmelerini takip ediyoruz.

Atık Azaltım Projeleri

Çamaşır Makinesi İşletmemizde gerçekleştirilen projelerle atık yağ miktarı 2011 yılında 2010 yılına kıyasla 3,7 ton azaltılmış; toplam atık miktarında 429 tonluk azaltım sağlanmıştır.

Pişirici Cihazlar İşletmemizde elek altı hurda over sprey emayelerinin yeniden işlenerek kullanıma hazır hale getirilmesiyle 2011 yılında toplam 49 ton elek altı hurda emaye yeniden kullanılabilir hale getirilmiştir.

Ayrıca, ankastre ürünleri oluşturan parçaların ortalama %60'ında kullanılan siyah tozboya sarfının azaltımına yönelik çalışmalarla kullanım toplam 13,2 ton azaltılmıştır.

Elektrik Motorları İşletmemizde üretim adedinde % 20'ye yakın bir artış olmasına rağmen, gerçekleştirilen iyileştirme çalışmalarıyla toplam tehlikeli atık miktarı 139,3 ton azaltılarak % 23'lük bir iyileşme sağlanmıştır.

Kurutma Makinesi İşletmemizde üretim adedi % 20'nin üzerinde artmasına rağmen, gerçekleştirilen iyileştirme çalışmalarıyla toplam tehlikeli atık miktarı 17,3 ton azaltılarak yaklaşık % 33'lük bir iyileşme sağlanmıştır.

Kompresör İşletmemizde yağ sarfiyatının azaltılması çalışmaları ile yağ sarfiyatı toplam 10,5 ton azaltılmış, buna bağlı olarak çıkan atık yağ miktarı da azalmıştır.



Elektronik işletmemizde oluşan atık lehim cürufun azaltımına yönelik çalışmalarla lehim cüruf atığı miktarı yaklaşık %35 azalmıştır. Plastik enjeksiyon işlemi sırasında oluşan plastik atıkların azaltımına yönelik çalışmalarla bu proseste çıkan plastik atık miktarı %4'den %0,05'e düşmüştür.

Bir Koç Topluluğu şirketi olan Arçelik, 2010 yılında Topluluk genelinde başlatılan Koç Topluluğu Geri Dönüşüm Projesine de katılmaktadır. Küresel Geri Dönüşüm Ağı'na üye olan Koç Holding'in bu projesinde çalışanların geri dönüşüm bilincinin geliştirilmesi, kağıt, cam, metal ve plastik atıklarının ortak bir standartta toplanarak geri dönüştürülmesi ve toplanan atık miktarının artırılması hedeflenmektedir. Proje kapsamında 2011 yılında Arçelik A.Ş tesislerinde 5,1 ton evsel cam atık, 120,3 ton kağıt, 1,5 ton metal atık, 6,9 ton plastik atık toplanmıştır. Dolayısıyla toplam 3.728 adet ağaç yok olmaktan kurtarılmıştır.

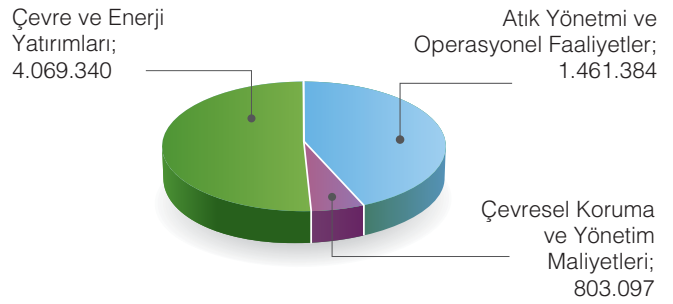
Atık azaltım projelerinin yanı sıra çalışanların çevre bilincinin artırılması ve evlerden çıkan tıbbi atıkların uygun yöntemlerle bertarafının sağlanmasına katkıda bulunmak amacıyla Elektrik Motorları ve Kurutma Makinesi İşletmelerimizde 5 Haziran Dünya Çevre Günü'nde "Çöpe Atılmayan Her İlaç, Dünyaya bir İlaç" etkinliği başlatılmıştır. Çerkezköy İl Çevre Müdürlüğü'nün de destek verdiği bu etkinlik ile, çalışanların evlerinde bulunan kullanım ömrünün tamamlanmış ilaçlar işletmelerdeki ilgili toplama bölgelerinde toplanarak, uygun yöntemlerle lisanslı bertaraf firmalarında bertaraf edilmeleri sağlanmıştır. Diğer işletmelerde de bu proje çalışmalarına başlanmıştır.

Çevre Koruma Yatırım ve Harcamaları

Faaliyetlerimizden kaynaklanan çevresel etkilerin bertaraf edilmesine verdiğimiz öncelik nedeniyle her yıl büyük miktarlarda kaynağı çevre yönetim ve yatırım süreçlerine aktarıyoruz. Bu kapsamda 2011 yılında toplam 6.333.821 TL tutarında çevre yatırım ve harcaması gerçekleştirdik.

Toplam çevresel maliyetlerin %23'ünü atık yönetimi ve operasyonel faaliyet harcamaları oluştururken, %13'ü çevresel koruma ve yönetim maliyetleri, %64'ü çevre ve enerji yönetimine yönelik yatırımlar ise düzeyindedir.

2011 Çevresel harcama ve yatırımlar (TL)



Kaynak Tüketimi Konusunda Kamuoyunu Bilinçlendirme

Beyaz eşya ve tüketici elektroniği ürünlerinin yaşam döngüsü boyunca oluşan çevresel etkilerinin büyük bölümü ürünlerin kullanımı sürecinde gerçekleşmektedir. Enerji ve su gibi kaynak kullanımı temelli bu etkinin azaltılmasına yönelik faaliyetlerimizin başında çevre dostu ürünler geliştirmek gelir. Ancak istenilen etkinin oluşturulabilmesi için kaynak tasarrufunun önemi ve yöntemleri konusunda bilinçli bir tüketici kitlesinin de varlığı gerekir. Bunun için iklim değişikliğiyle mücadele stratejimizin önemli bir ayağını da kamuoyunu bilinçlendirme çalışmaları oluşturur.

Enerji ve su tüketimi bakımından yüksek verimli ürünlere tüketicilerin dikkatini çekmekte en sık kullandığımız araç ürün reklamlarıdır. Bu mecrada yer alan ürün reklamlarımızda ürünlerimizi tanıtırken çevreci nitelikleri ön planda tutarız.

Arçelik A.Ş. olarak 2010 yılında UNDP (Birleşmiş Milletler Kalkınma Fonu), GEF (Küresel Çevre Fonu), TürkBESD (Türkiye Beyaz Eşya Sanayicileri Derneği), Sanayi ve Ticaret Bakanlığı ve EİE (Elektrik İşleri Etüd İdaresi) ile birlikte başlamış olduğumuz "Enerji Verimli Ürünlerin Piyasa Dönüşümü" projesine 2011'de de devam ettik. 2014 yılına kadar sürecek projenin amacı, daha az enerji tüketen elektrikli ev aletlerinin piyasa dönüşümünü hızlandırarak Türkiye'de konutlardaki elektrik enerjisi tüketimini ve buna bağlı sera gazı emisyonlarını azaltmaktır.



Türkiye Cumhuriyeti
Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı



T.C. ENERJİ VE
TABİİ KAYNAKLAR
BAKANLIĞI



TÜRK BESD



GLOBAL ENVIRONMENT FACILITY
20 YEARS
ACHIEVING IN OUR PLANET



UN
DP

evüsp

ENERJİ
VERİMLİ
ÜRÜNLERİN
PIYASA
DÖNÜŞÜMÜ
PROJESİ

Kaynak Kullanımı ve Çevre Koruma Hedefleri

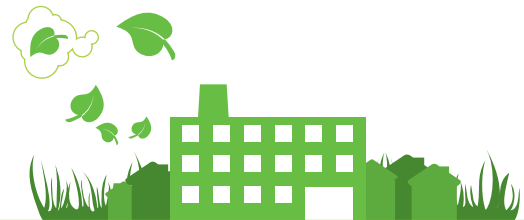
| Çevre Koruma Hedefi | Gerçekleşme Durumu | Açıklama |
|---|---------------------|---|
| 2011'de en az 3 işletmede su kullanımının %5 azaltılması | Tamamlandı. | Üretim adetlerindeki artışa rağmen, 5 işletmemizde ortalama %6,6 su tasarrufu sağlanmıştır. |
| 2011'de en az 2 işletmede su geri kazanım projesi geliştirilmesi | Tamamlandı. | 3 işletmemizde su geri kazanım projesi gerçekleştirilmiştir. Detaylar, bu raporun "Su Kullanımı ve Geri Kazanımı" bölümünde yer almaktadır. |
| 2011'de toplam enerji tüketiminin %5 düşürülerek, sera gazı emisyonunun azaltılması | Tamamlandı. | Gerçekleştirilen 173 enerji verimliliği projesi sonucunda bütçeye göre %7,4'lük bir enerji tasarrufu, 11.090 ton CO ₂ e sera gazı emisyonu azaltımı sağlanmıştır. Detayları, bu raporun "Enerji Tüketimi ve Emisyon Azaltım Projeleri" bölümünde yer almaktadır. |
| 2011'de 1 işletmede emaye geri kazanım projesi yürütülmesi | Tamamlandı. | PCI'de 2011 yılında toplam 49 ton elek altı hurda emaye yeniden kullanılabilir hale getirilmiştir. |
| 2011'de 4.500 fidan dikilmesiyle Arçelik A.Ş. Hatıra Ormanı oluşturulması | Tamamlandı. | İstanbul Kemerburgaz'da ÇMİ ve Eskişehir'de Bİ ve Kİ tarafından toplam 6.500 adet fidan dikilmiştir. |
| 2011'de 1 pilot işletmede dış aydınlatmalarda iyileştirme yapılarak ışık kirliliğinin azaltılması | Tamamlandı. | 3 işletmemizde dış aydınlatmalarda iyileştirme projeleri gerçekleştirilmiştir. |
| 2011'de 1 işletmede çevreyle ilgili sosyal proje geliştirilmesi | Tamamlandı. | EMİ ve KMI'de "Çöpe Atılmayan Her İlaç, Dünyaya bir İlaç" etkinliği gerçekleştirilmiştir. |
| 2012 itibarıyla atık miktarının %5 azaltılması | Tamamlandı. | Atık azaltımı ortalama %13 olarak gerçekleştirilmiştir. |
| 2012'de bir pilot işletmede plastik atık geri kazanımı projesi gerçekleştirilmesi | Tamamlandı. | Bİ, ÇMİ, Eİ ve PCI'de hurda plastiklerin kırılarak yeniden kullanılması faaliyetleri ile plastik atık miktarı azaltılmaktadır. |
| 2012'de 1 pilot işletmede yağmur suyunun toplanması, geri kazanılması ve ölçümüne yönelik sistemin kurulması | Proje devam ediyor. | ÇMİ'de fizibilite çalışmaları tamamlandı, uygulama çalışmalarına başlandı. |
| 2014 yılı sonuna kadar "Enerji Verimli Ürünlerin Piyasa Dönüşümü Projesi" ile kamuoyu farkındalığının artırılmasına yönelik çalışmalar gerçekleştirilmesi | Proje devam ediyor. | Projeye ait 2011 yılı aktiviteleri tamamlandı. |

Bİ : Buzdolabı İşletmesi
 BMİ : Bulaşık Makinesi İşletmesi
 ÇMİ : Çamaşır Makinesi İşletmesi
 Eİ : Elektronik İşletmesi

EMİ : Elektrik Motorları İşletmesi
 Kİ : Kompresör İşletmesi
 KMI : Kurutma Makinesi İşletmesi
 PCI : Pişirici Cihazlar İşletmesi

2012 Çevre Koruma Hedefleri

- 2012'de su tasarrufu ve su geri kazanımı çalışmalarının yürütülmesi ve yaygınlaştırılması
- 2012'de enerji verimliliği projeleriyle %5 enerji tasarrufu sağlanarak sera gazı emisyonu azaltımı
- 2012'de tüketilen elektriğin bir kısmının yenilenebilir enerji kaynaklarından karşılanması
- Arçelik ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi kurulması ve belgelendirilmesi
- Arçelik ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve ISO 14064-1 Sera Gazı Envanteri Raporlama Standardı kapsamındaki belgelerin devamlılığı
- Entegre atık yönetimi faaliyetlerinin yürütülmesi ve geliştirilmesi
- Ambalaj atıkları azaltımı projesinin yürütülmesi
- 1 pilot işletmede yağmur suyunun toplanması, geri kazanılması ve ölçümüne yönelik sistemin kurulması
- 2014 yılı sonuna kadar "Enerji Verimli Ürünlerin Piyasa Dönüşümü Projesi" ile kamuoyu farkındalığının artırılmasına yönelik çalışmalar gerçekleştirilmesi





insan



Küresel Organizasyonumuzdan Güç Alıyoruz

Arçelik A.Ş. Türkiye, Romanya, Rusya, Çin ve Güney Afrika'da olmak üzere 14 üretim tesisi, 20'den fazla ülkede pazarlama faaliyetleri yürüten, küresel pazarda 100'den fazla ülkede ürünlerini tüketiciyle buluşturan, 19.213 çalışanın görev aldığı küresel bir organizasyondur. 26 farklı dil, 17 farklı para birimi anlamına gelen bireysel ve kültürel farklılıkların zenginlik yarattığını yeteneklerin bileşiminden oluşan ortak sinerjinin operasyonel ve stratejik hedeflerimizi gerçekleştirmede çarpan etkisi yaratarak bizi daha güçlü kıldığına inanırız.

Arçelik A.Ş. olarak sürdürülebilirliğin sağlanması için tüm çalışanlarımıza insan onuruna yaraşır niteliklerde, eşitlikçi, adil, güvenli ve huzurlu bir çalışma ortamı sağlar, mesleki beceri ve yeteneklerini geliştirecekleri fırsatlar sunarız. Çalışanlarımızdan temel beklentimiz işbirliği ve dayanışma kültürü içinde Arçelik A.Ş.'nin sürdürülebilir büyüme hedeflerine yönelik alanlarda yeniliğe her zaman liderlik etmeleri, katma değer yaratarak fark yaratmalarıdır.



İşimizin sürdürülebilirliği Arçelik A.Ş.'yi geleceğe taşıyacak nitelikli ve deneyimli profesyonellere bağlı olduğundan hareketle Arçelik A.Ş. olarak çalışanlarımıza kendilerini mutlu ve verimli hissedecekleri, gelişim odaklı bir çalışma sunmak en önemli sorumluluklarımız arasındadır. Bu sorumluluklarımızı yerine getirirken birincil yaklaşımımız temel insan haklarına saygı ve sürekli iyileştirme odaklıdır.

Oluşturduğumuz bu sistemin sürekliliğini sağlamak amacıyla Koç topluluğunun kurucusu Vehbi Koç'un belirlediği temel ilkeleri esas alan Etik Davranış Kurallarımız büyük önem taşımaktadır.

- Müşterilerimiz velinimetimizdir,
- Daima en iyi olmak, vazgeçilmez hedefimizdir en önemli sermayemiz, insan kaynağımızdır,
- Amacımız, sürekli gelişmek için kaynak yaratmaktır,
- Gücümüzü aldığımız ülke ekonomisine güç katmayı hedef alırız,
- Üstün iş ahlakı ve dürüst çalışma ilkelerine uymak düsturumuzdur.

Etik kuralların işleyişi ve sağlıklı bir şekilde uygulanması Arçelik A.Ş. bünyesinde oluşturulmuş Etik Davranış Kurulu aracılığıyla gerçekleşmektedir.

Bu yapı operasyonel olarak Genel Müdür, konu ile ilgili Genel Müdür Yardımcısı, İnsan Kaynakları Direktörü ve Hukuk Müşaviri'nden oluşmaktadır. 2011 yılında da etik kuruluna yansıyan herhangi bir şikâyet olmamıştır.

Şirketimizde etik değerlerin tüm çalışanlarımıza aynı etkinlikte yaygınlaştırılması ve gelecek nesillere aktarılmasının teminat altına alınması için "Etik Davranış Kuralları ve Uygulama Prensipleri" gözden geçirilerek ilgili yönetmelikle tüm çalışanlarımıza 2011 yılında duyurulmuştur.

Şirketimiz Etik Davranış Kurallarına;

<http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/PDF/TR/EtikKurallarTurkce.pdf>

adresinden ulaşabilirsiniz.

Arçelik A.Ş. olarak çalışma koşulları konusuna verdiğimiz önem sadece kendi sistemimiz içinde belirlediğimiz uygulamalarla sınırlı değildir. Avrupa Birliği Beyaz Eşya Üreticileri Derneği (CECED) tarafından oluşturulan Kurumsal Sosyal Sorumluluk Etik Sözleşmesini ilk imzalayan şirketler arasında yer alarak konuyla ilgili öncü yaklaşımımızı ortaya koymuş bulunmaktayız. Bu uygulamanın yanı sıra Arçelik A.Ş., yurtdışı iştirakleri vasıtasıyla BSCI (Business Social Compliance Initiative) İşyeri Sosyal Uyumluluk Girişimi'ne üyedir.

Bu girişimde yer almak suretiyle Arçelik A.Ş. ilgili tüm üretim tesislerinin bağımsız denetim kuruluşları tarafından yasal uyumluluk, birleşme ve toplu sözleşme özgürlüğü, ayrımcılığın önlenmesi, ücretlendirme, çalışma saatleri, işyerinde sağlık ve güvenlik, çevre ve çevre güvenliği, yönetim sistemleri ve diğer ilgili sosyal sorumluluk ilkeleri hakkındaki uygulamalar açısından denetlenmelerini kabul etmiştir.

İnsan haklarına saygı yaklaşımımızın gereği olarak Arçelik A.Ş. bünyesinde çalışan herkes etnik köken, ırk, dil, din, yaş, cinsiyet, uyruk, maluliyet ayrımı yapılmaksızın eşit kabul edilmektedir. İstihdam politikamızla başlayan bu yaklaşım doğru işe doğru insan, eşit işe eşit ücret, başarıya bağlı liyakat ve herkese eşit fırsat prensiplerine dayanmaktadır.

Arçelik A.Ş. eşit haklar ve ayrımcılık yapmama konusunda tüm kanun ve kurallara uyacağını taahhüt eder, iş ortamında ayrımcılıktan uzak tutacak şekilde çalışılmasını sağlar ve "Çocuk İşçi ve Zorla ve Zorunlu Tutarak Çalıştırmamayı" iş mevzuatı ve bu çerçevede oluşturulmuş politikalar ile güvence altına alır. Bunlarla birlikte toplu ve/veya bireysel işten çıkarmalar ya da görev değişiklikleri olması durumunda, faaliyet gösterilen ülkelerde geçerli olan iş mevzuatı ve toplu sözleşmelerde belirtilen ihbar süresi hükümleri uygulanmaktadır.



Örgütlenme Özgürlüğü ve Toplu Sözleşme

Çalışanlarımızın en temel çalışan haklarından olan örgütlenme ve sendikalaşma haklarına Arçelik A.Ş. olarak saygı duymaktayız. Bu anlayışımız sonucunda çalışanlarımızın bağlı oldukları sendikalarla ilişkilerin düzenli bir şekilde yürütülmesine özen gösterilmekte, mevzuat ve toplu sözleşmelerin gerekleri eksiksiz bir şekilde yerine getirilmektedir. Bu kapsamda zorunlu olan uygulamaların yanı sıra daha iyi çalışma koşulları, iş sağlığı ve güvenliği, doğum, evlilik ve öğrenim desteği gibi sosyal yardımlara toplu sözleşmelerde yer verilmekte ve özenle uygulanmaktadır. Bu uygulamalara ek olarak faaliyet gösterilen coğrafyaların yerel ve kültürel unsurları da göz önünde bulundurulmaktadır.

Toplu iş sözleşmeleri kapsamına giren çalışanların yüzdesi

| Toplu İş Sözleşmesi | Toplam çalışan | Toplu iş sözleşmesi kapsamında çalışan sayısı | Kapsamdaki çalışan % |
|---------------------|----------------|---|----------------------|
| Türkiye | 14.631 | 12.454 | 85 |
| Yurtdışı Şirketler | 4.582 | 2.380 | 52 |

Arçelik A.Ş., işveren sendikası olarak MESS'e (Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası), mavi yakalı çalışanları ise Türk Metal Sendikası'na üyedir. 2010 Kasım ayı içerisinde, MESS ile Türk Metal Sendikası arasında 01.09.2010-31.08.2012 dönemini kapsayan Toplu İş Sözleşmesi imzalanmıştır. Toplu Sözleşmesi kapsamında İş Sağlığı ve Güvenliği ile ilgili yönetmeliklerin hükümleri yer almaktadır.

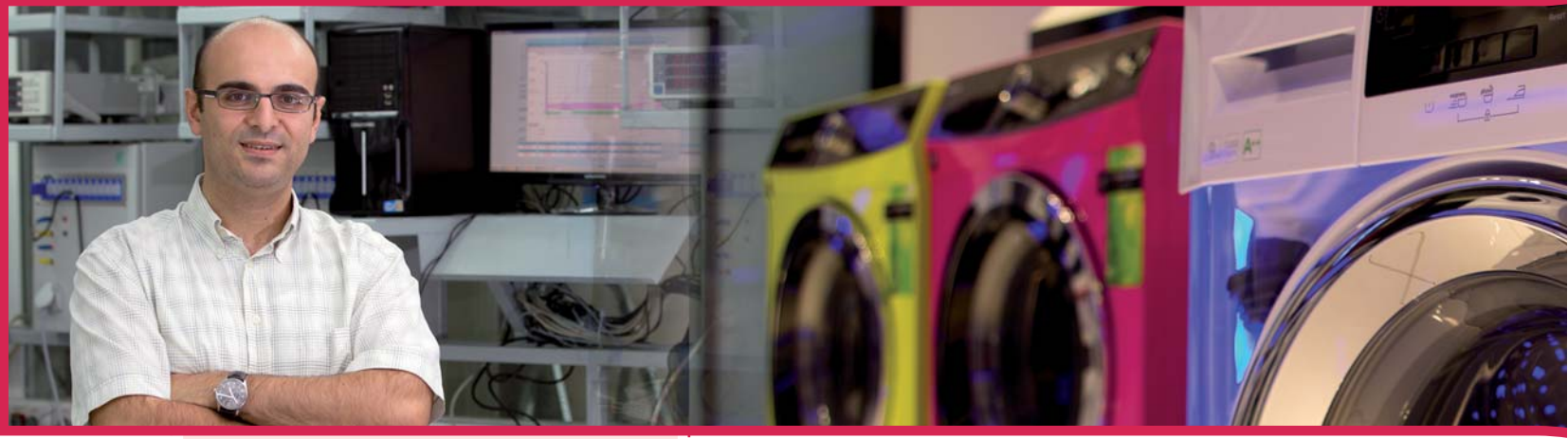
Çalışanlarımızın Yönetime Katılması

Başarılarımızın sürdürülebilirliğinin çalışanlarımızın kendilerini ifade edebilecekleri platformların yaratılması, geribildirimlerini sağlayabilecekleri iyileştirmelerin sürekli olarak hayata geçirilmesi ile mümkün olduğuna inanıyoruz. Bu amaçla Arçelik A.Ş. olarak çalışanlarımızın çalışma hayatına daha aktif katılımını, sürekli geribildirimlerini ve önerilerini iletebilmelerini sağlamak amacı ile farklı sistemler uygulamaktayız.

Arçelik A.Ş. olarak çalışanlarımızın motivasyonuna önem vermekteyiz. Üst yönetimimizin de sürekli gündeminde olan çalışan bağlılığına yönelik çalışmalarla ilgili olarak; 2011 yılı Çalışan Bağlılığı Anketi sonrası lokasyonel faaliyet planlamaları dışında

şirket genelinde proje grupları ve üst düzey yöneticilerden oluşan danışma komiteleri oluşturulmuştur. Proje ekiplerinin yıllık proje planları oluşturularak, şirket genelinde swot analizleri yapması, faaliyet planı önerileri geliştirmeleri ve danışma komitelerinin görüşüne sunmaları beklenmektedir. 2012 yılında şirket genelinde önceliklendirilen faaliyetlerin hayata geçmesi planlanmaktadır. Bu faaliyetler şirket genelinde Mavi Yaka çalışanlarımıza yönelik kişisel gelişim seminerleri verilmesi, iç iletişimin güçlendirilmesi, öneri sisteminin kapsamının genişletilmesi, iç ilan sisteminin beyaz yaka çalışanlardan sonra mavi yaka çalışanlar için de hayata geçirilmesi, motivasyona yönelik sosyal faaliyetlerin çeşitlendirilmesi

gibi konuları kapsayacaktır. Yapılacak faaliyetlerin çalışanlara yönelik iletişimi ve etkinliğinin yansımaları da aksiyon planları arasında yer alacaktır. Çalışanlarımız tarafından aktif bir şekilde kullanılan Öneri Sistemi sayesinde çalışanlarımızın farkındalığı artırılırken; katılımcılığın teşvik edilmesi amaçlanmaktadır. Sistem ile çalışanlar, doğrudan veya dolaylı tüm konularda mevcut durumun iyileşmesine yönelik fikirlerini sunmaktadırlar. Gelen tüm öneriler değerlendirme komiteleri tarafından değerlendirilmekte, hemen hayata geçirilecek uygulamalar devreye alınırken; projelendirilecek konuların detayları çalışılmaktadır. Öneri sistemi tanıma takdir süreciyle entegre edilecek şekilde yönetilmekte,



2011 yılı içinde Türkiye operasyonlarındaki çalışanlarımız tarafından toplam 5.990 öneri verilmiş ve bu önerilerin %50'si hemen hayata geçirilmiştir.

Çalışanlarımız verdikleri her öneri sonrası puan toplayarak ödüllendirilmektedir. Öneri veren çalışanlar katıldığı toplantılarda ödüllendirilmektedir. Çalışanlarımızın şirket süreçlerine katılımının sağlandığı diğer bir uygulama da İletişim ve Paylaşım Toplantılarıdır. Farklı seviyelerde düzenlediğimiz bu toplantılar kapsamında çalışanlarımız şirket ana süreçlerinin işlerliğine yönelik fikirlerini bildirmekte, ana iş hedeflerine ulaşılması hususunda aktif destek sağlamaktadır.

Çalışanlarımızın sürekli olarak bilgilendirilmesi ve daha aktif bir katılım sağlayabilmeleri için şirket içi iletişim kanalları büyük bir önem arz etmektedir. Bu nedenle başta şirket içi intranetimiz olmak üzere, online iletişim dergimiz Aydabir, haber bültenleri, iç duyurular, bilgi bültenleri, e-posta gibi farklı iletişim kanalları ile çalışanlarımızı sürekli olarak bilgilendiriyoruz. Bu uygulamalara ilave olarak iletişimi daha etkin yönetmek amacıyla sosyal medya uygulamalarına yönelik projeler gerçekleştirilmekteyiz.

Yeteneklerin Çekim Alanı

Faaliyet gösterdiğimiz tüm alanlarda “öncü” olabilmek, yetenekli işgücümüz ile mümkün olabilmektedir. Bu sayede Arçelik A.Ş. olarak “ilk”lere ve “en yeni”lere imza atabilmekteyiz.

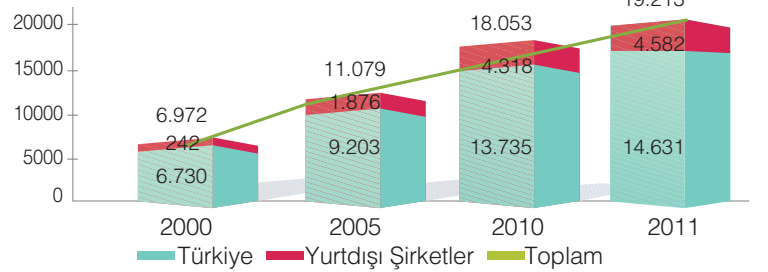
Değişmeyecek bu anlayışımız doğrultusunda bünyemize en yetenekli ve tecrübeli profesyonelleri çekerken onları geliştirecek, bünyemizde tutacak potansiyellerini sergileyecekleri fırsatlar sunmaktayız. Yarattığımız tüm bu fırsatları global, sistematik ve şirketimiz stratejileri ile paralel bir şekilde oluşturarak yönettiğimiz insan kaynakları süreçlerimiz ile destekleyip, geliştiririz.

Çalışanlarımızdan aldığımız gücü daha da geliştirebilmek için entegre insan kaynakları sistem ve araçları kullanmakta, yaratıcı ve yenilikçi çalışma ortamını teşvik etmekte, yetenek yönetimi stratejisine paralel olarak potansiyel gelişimine ve kariyer planlamasına özen gösterilmektedir. Arçelik A.Ş. olarak şirket stratejilerimize paralel olarak büyürken insan kaynakları uygulamalarımızı geliştirerek önem vermekte ve sürekli olarak çalışanlarımızın kendilerini geliştirebilecekleri uygulamalar geliştirmekteyiz.

İnsan kaynakları yaklaşımımız ve ilgili süreçleri ayrıntılı olarak incelemek için: http://www.arcelikas.com/sayfa/13/INSAN_KAYNAKLARI adresini ziyaret edebilirsiniz.

Gelişen iş hacmimiz ile birlikte, Arçelik A.Ş. ailesi de sürekli olarak gelişmektedir. Bünyemize kattığımız yeni yetenekler ile global arenada daha aktif ve başarılı bir aktör durumuna gelmiş bulunmaktayız. Çalışan sayımız, son 10 yıl düşünüldüğünde, yaklaşık olarak 3 kat artmış durumdadır. Bu durum “yeteneklerin çekim merkezi olma” hedefimizi başarı ile gerçekleştirebildiğimizi göstermektedir.

Yıllara Göre Çalışan Sayısı



*Yıl sonu itibarıyla, Defy Appliances hariç.

Sözleşme Türüne Göre Çalışan Dağılımı

| | Sürekli | % | Geçici | % | Toplam |
|----------------------|---------|------|--------|-----|--------|
| Arçelik A.Ş. Türkiye | | | | | |
| 2009 | 11.804 | 96,2 | 460 | 3,8 | 12.264 |
| 2010 | 12.910 | 94 | 825 | 6 | 13.735 |
| 2011 | 13.337 | 91,2 | 1.294 | 8,8 | 14.631 |



Statülerine Göre Çalışan Dağılımı

| | | Beyaz Yaka | % | Mavi Yaka | % | Toplam |
|----------------------|------|------------|------|-----------|------|--------|
| Arçelik A.Ş. Türkiye | 2009 | 1.859 | 15,2 | 10.405 | 84,8 | 12.264 |
| | 2010 | 2.001 | 14,6 | 11.734 | 85,4 | 13.735 |
| | 2011 | 2.177 | 14,9 | 12.454 | 85,1 | 14.631 |
| Yurtdışı Şirketler | 2009 | 1.055 | 26,1 | 2.988 | 73,9 | 4.043 |
| | 2010 | 1.051 | 24,3 | 3.267 | 75,7 | 4.318 |
| | 2011 | 1.154 | 25,2 | 3.428 | 74,8 | 4.582 |

Cinsiyete Göre Çalışan Dağılımı

| Arçelik A.Ş. Türkiye | Erkek | % | Kadın | % | Toplam |
|----------------------|--------|----|-------|----|--------|
| 2009 | 9.566 | 78 | 2.698 | 22 | 12.264 |
| 2010 | 10.713 | 78 | 3.022 | 22 | 13.735 |
| 2011 | 11.412 | 78 | 3.219 | 22 | 14.631 |

Arçelik A.Ş. bünyesine hedeflenen nitelikli profesyonelleri katmak ve aday çalışanları sağlıklı yöntemler ile değerlendirerek ihtiyaç duyulan pozisyona yerleştirmek amacı ile farklı işe alım yöntemleri uygulanmaktadır. Bu uygulamalar ile ihtiyaç duyulan işgücü sağlanırken potansiyel aday sayısı da arttırılmaktadır. Uluslararası düzeyde faaliyet gösteren bir organizasyon olmamızın gerekliliği sonucunda esneklik, farklılıkları yönetmek ve sürekli öğrenmek gibi yetkinlikler kritik yetkinlikler olarak belirlenmiştir.

Bu nedenle Arçelik A.Ş. bünyesine katılacak yeteneklerin hem bu yetkinliklere sahip olması hem de şirket kültürü ve değerleri ile örtüşen bireyler olmasına özen gösterilir. İşe alım sürecinde ilgili pozisyonun gerektirdiği niteliklere uygun tüm bireylere eşit fırsatlar sağlanmaktadır.

Arçelik A.Ş. ve iştiraklerinde istihdam edilen tüm çalışanlar yerel asgari ücretin üzerinde bir ücretle çalışmaya başlatılmaktadır. Ücret seviyeleri açısından kadın ve erkek çalışanların arasında fark bulunmamaktadır.

Çalışan ücretlerindeki farklılaşma yapılan iş ve üstlenilen sorumluluk çerçevesinde farklılaşmaktadır.

Çalışanlarımıza ücretlendirme ve yan faydalar konularında sağlanan olanaklar hakkında bilgi sahibi olmak için http://www.arcelikas.com/sayfa/83/Calisma_Hayati adresini ziyaret edebilirsiniz.

Cinsiyete Göre Çalışan Sirkülasyon Oranları

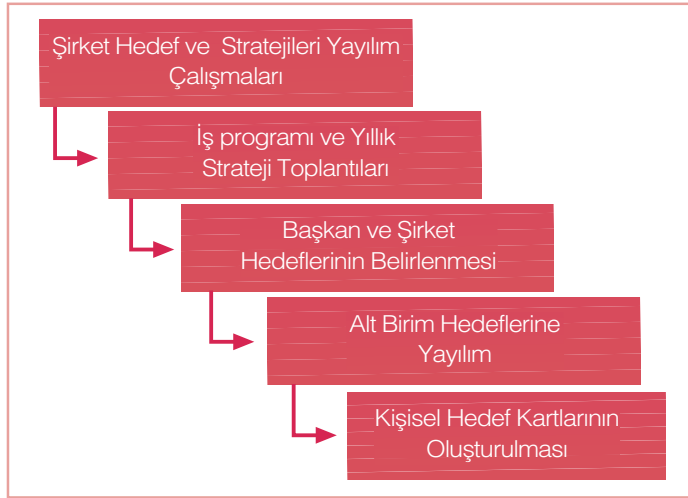
| Arçelik A.Ş. Türkiye | Erkek | Çıkış Sayısı | % | Kadın | Çıkış Sayısı | % | Top. Çıkış Sayısı | Top. Çalışan Sayısı | Toplam % |
|----------------------|--------|--------------|------|-------|--------------|-----|-------------------|---------------------|----------|
| 2010 | 10.713 | 1.177 | 11,0 | 3.022 | 141 | 4,7 | 1.318 | 13.735 | 9,6 |
| 2011 | 11.412 | 1.700 | 14,9 | 3.219 | 223 | 6,9 | 1.923 | 14.631 | 13,1 |

Yaşa Göre Çalışan Sirkülasyon Oranları

| Arçelik A.Ş. Türkiye | <30 | % | <30-50> | % | >50 | % | Toplam |
|----------------------|-------|----|---------|----|-----|-----|--------|
| 2010 | 371 | 28 | 909 | 69 | 38 | 2,9 | 1.318 |
| 2011 | 1.336 | 69 | 547 | 28 | 40 | 2,1 | 1.923 |

Performans Yönetimi

Küresel alanda yakaladığımız başarılarımızı, sürekli bir şekilde gelişim gösteren küresel çalışma kültürümüz ile desteklemek Arçelik A.Ş. olarak başlıca hedeflerimizdendir. Bu doğrultuda faaliyet gösterdiğimiz her ülkede çalışanlarımızın işe alımdan başlayarak yeteneklerini geliştirmek özel önem arz etmektedir. Bu amaçla çalışanlarımızın performansını yakından takip eder, insan kaynağımızı en etkin şekilde yöneterek geliştirilmesi için, hedef yayılımı, performans yönetimi, yetkinlik ve potansiyel değerlendirme gibi yöntemler kullanırız.



Hedef yayılım süreciyle şirketimizin hedef ve stratejilerinin, organizasyonun üst kademelerinden bölümlere ve ardından bireylere indirilmesi sağlanmaktadır. Böylelikle tüm çalışanların ortak hedefleri benimsemesi ve ortak hedefler için çalışması sağlanmakta, iş sonuçlarının doğru göstergelerle ölçülüp değerlendirilmesi sağlanmaktadır.

Performans değerlendirme süreci kapsamına yurtiçinde beyaz ve mavi yakalı tüm çalışanlarımız dahildir. Sistem yurtdışı şirketlerimizin bir kısmında uygulanmakta olup geri kalan şirketlerimizde de yaygınlaştırma çalışmaları sürmektedir.

Gelişim ve Yetenek Yönetimi

Arçelik'te Gelişim ve Yetenek Yönetimi şirket vizyonumuzu gerçekleştirecek yeteneklerin tespit edilmesi ve geliştirilmesini amaçlamaktadır. Bu amaç iki önemli adımı kapsamaktadır. Bunlardan ilki şirketin ve topluluğun hedef ve stratejileri doğrultusunda sürekli büyümeye yönelik, şirketin geleceğinde rol alacak çalışanların belirlenmesidir. Diğeri ise; şirket öncelikleri, stratejileri ve hedefleri ile uyumlu olarak, çalışanların mevcut ve gelecekteki gelişim ihtiyaçlarını planlamak ve karşılamaktır.

Gelişim ve Yetenek Yönetimi, global organizasyonun stratejilerine odaklanırken lokal farklılıklardan kaynaklanan ihtiyaçları da göz önünde bulundurur. Tüm çalışanlar için adil eğitim ve gelişim olanakları sunma prensibiyle hareket

edilmektedir. İlgili süreçlerin etkinliği sürekli ve düzenli olarak gözden geçirilmektedir. Bu gözden geçirme ve elde edilen veriler doğrultusunda bir sonraki çalışma dönemi ile ilgili gelişme ve iyileştirme alanları belirlenmektedir.

| Toplam Eğitim Saati 2011 | | Kişi Başı Saat |
|--------------------------|----------------|----------------|
| Mavi Yaka | 220.402 | 17,7 |
| Beyaz Yaka | 86.341 | 39,7 |
| Toplam | 306.743 | 21,0 |

2011 yılında gerçekleşen toplam eğitim saatinde bir önceki yıla göre artış sağlanmıştır. Beyaz Yaka çalışanlara kişi başı 40 saat; Mavi Yaka çalışanlara kişi başı 18 saat eğitim verilmiştir.

Arçelik'te Eğitim ve Gelişim, şirketin ve bireyin performansını sürekli olarak geliştirmeyi amaçlamaktadır. Çalışanların gelişim ihtiyaçlarının belirlenmesinde, kişinin bugünkü ve gelecekteki rolünün gereklilikleri esas alınmaktadır. Bu çerçevede çalışanlar farklı seviyelerde tasarlanan gelişim programlarına dahil edilmektedir. Bu programlar, işe ve şirkete adaptasyon ile teknik ve davranışsal gelişimine odaklanan, liderlik becerilerini geliştiren ve lider adaylarını gelecekteki rollerine hazırlayan yetenek gelişimi programları olarak tanımlanmaktadır.

İşe girişten itibaren çalışanlarımız kurumsal ve kişisel gelişim ihtiyaçları dikkate alınarak; oryantasyon, kişisel ve mesleki beceri gelişimi, teknik ve operasyonel bilgi, satış pazarlama, liderlik, yönetim, yabancı dil gibi temalarda farklı seviyelerde ve içerikte tasarlanan eğitim programlarına dahil olmaktadır. Liderlik becerilerini geliştiren ve geleceğe hazırlayan gelişim programlarımızdan bazıları;

- **Lider ve İş Eğitimleri;** yöneticilik pozisyonuna gelebilecek çalışanların desteklenmesi için yürütülen bir programdır.
- **Lider ve Strateji/İnsan Eğitimleri;** üst yönetim pozisyonlarına aday yöneticilerin desteklenmesi için yürütülmektedir.
- **Yönetici Sürekli Eğitim Programı;** yeni atanan yöneticilerimize yönelik olarak yeni rollerine adaptasyon sürecini hızlandıran uzun soluklu bir programdır.
- **Fonksiyonel Liderlik Gelişim Programları;** farklı süreçlere özel hazırlanmış gelişim, satış, pazarlama, satınalma, insan kaynakları programlarıdır.

- **Uluslararası Yönetim Geliştirme Programı** ile uluslararası platformda çalışmaya aday çalışanlarımızın bütünsel bakabilme, farklılıkları yönetebilme, kurumsal standartları uygulamalarda koruyarak iş verimini artırabilme, sinerji oluşturacak kişi, birim ve kuruluşlarla işbirliği kurma ve bu ortamlarda şirketi temsil etme yetkinliklerinin gelişimi desteklenmektedir.
- **Arçelik Liderlik Programı** ile şirketimizin liderlik yetkinliklerinin gelişimini desteklemekteyiz.
- **Mentorluk Programı** ile deneyimli Arçelik yöneticilerinin sahip oldukları bilgi, beceri ve deneyimleri kendilerinden daha az deneyimli çalışanların kişisel, kariyer ve mesleki gelişimlerine destek olmalarına olanak sağlanmaktadır.

Uygulanan bu programlar dışında, üretim sahasındaki çalışanlara yönelik eğitim ihtiyaç analizleri ilgili çalışanların görev aldıkları istasyon gereklilikleri ve görev tanımı sorumlulukları çerçevesinde yıllık olarak gerçekleştirilmektedir. Bu analiz zaman içinde söz konusu olabilecek farklı görevlendirmeler ve çalışanlarımızın çok yönlü olabilme becerisine yönelik olarak almaları gereken teknik ve mesleki eğitimleri kapsamaktadır. Eğitimler, eğitim dokümanları ve tek nokta dersleriyle desteklenmekte; iç eğitimlik uygulaması ile eğitimlerin yayılımı ve sürekliliği sağlanmaktadır.

Kampüsten Kariyere

Arçelik A.Ş. olarak üniversite öğrencileri ve üniversitelerle birlikte gerçekleştirdiğimiz proje ve uygulamalarla yaratılan katma değer öneminin bilinci ile hareket etmekteyiz. Bu uygulamalarla üniversite öğrencilerine teori ve pratiğin birleştiği ortamda tecrübe edinme fırsatını sağlayarak kendilerini geliştirme fırsatı sunuyoruz. Bu yaklaşımımızı öğrencilere uzun ve kısa dönemli staj olanakları sunarak, üniversite-sanayi işbirliği çalışmaları ve uluslararası platformda CEMS ile işbirliği çalışmaları yürüterek destekliyoruz.

Üniversite - Sanayi İşbirliği Çalışmaları

Arçelik A.Ş. olarak üniversitelerle karşılıklı olarak yapılan protokoller ile hayata geçirilen Üniversite-Sanayi İş Birliği Çalışmaları kapsamında Ar-Ge, mühendislik, üretim, bilişim teknolojileri gibi teknik alanların yanı sıra satış, pazarlama, insan kaynakları, mali işler gibi sosyal alanlardaki çalışmalar yer almaktadır. Bu çalışmalar genellikle 3. ve 4. Sınıf lisans öğrencilerinin ödev ve bitirme projeleri ile yüksek lisans ve doktora öğrencilerinin tez çalışmaları çerçevesinde gerçekleştirilmektedir.

CEMS

CEMS uluslararası kurumların ihtiyacını karşılayacak profildeki geleceğin yöneticilerini üniversite ve iş dünyası işbirliği ile yetiştirmeyi amaçlayan bir programdır. Koç Üniversitesi İşletme Enstitüsü ile gerçekleştirdiği işbirliği ile dünya ölçeğinde bir stratejik ağa sahip CEMS'e Türkiye'den katılan ilk şirket olan Arçelik A.Ş., geleceğin global yöneticilerinin yetiştirilmesine katkıda bulunarak önemli bir görev üstlenecektir.

Stajlar

Arçelik A.Ş. olarak yıl içerisinde yaptığımız istihdamın ortalama %40-%50'sini yeni mezun adaylar oluşturmaktadır. Staj sürecimiz mezun olacak adaylarla iletişime geçtiğimiz ve ileride şirketimizde çalışma potansiyeli olan adayları gözlemleyebildiğimiz bir süreç olması açısından önem taşımaktadır. Öğrenciler stajları sonrasında yıl içerisinde belirli süreli ya da yarı zamanlı çalışma fırsatı bulmaktadırlar.

Akademi ile olan ilişkilerimiz sadece üniversite ile kısıtlı değildir. Üniversite öğrencilerine sunulan staj olanaklarının benzerini lise öğrencileri için de sunmaktayız.

Şirketimiz tarafından sağlanan staj olanakları hakkında ayrıntılı bilgi için web sitemizde yer almakta olan <http://www.arcelikas.com/sayfa/199/Stajlar> adresini ziyaret edebilirsiniz.

Arçelik Elektrikli Ev Aletleri Teknik Öğretim Programı

2011 yılı içerisinde Meslek Lisesi Memleket Meselesi (MLMM) Projesi kapsamında MEB Erkek Teknik Öğretim Genel Müdürlüğü ile ortaklaşa başlatılan programla elektrikli ev aletleri sanayisindeki gelişmeleri ve yeni teknolojileri bilen yetişmiş insan gücünün yetiştirilmesi ve ilgili meslek lisesi öğrencilerinin istihdamlarının kolaylaştırılması hedeflenmektedir. Bu kapsamda, öğrencilerin elektrikli ev aletleri teknik servis dalında yeni teknolojilere dayalı laboratuvarlar kurulmuş ve Arçelik A.Ş. laboratuvarlarında aldıkları eğitimle elektrikli ev aletleri teknisyenliği yapabilecek düzeye gelmeleri amaçlanmaktadır.

4 yıl sürmesi hedeflenen proje kapsamında MEB ile müfredat programı hazırlanıp yeni teknolojilere sahip elektrikli ev aletlerinin bulunduğu Arçelik A.Ş. laboratuvarları kurulmuş, hazırlanan eğitim materyalleri okullara dağıtılmış, program eğitmenleri Arçelik A.Ş. tarafından eğitilmiştir. Projenin hedeflerinden biri de yetkili servislerinin ihtiyaç duyduğu teknik servis elemanlarının bir bölümünün bu okullardan karşılanmasıdır.

Arçelik işletmelerinin bulunduğu ve yetkili servis eleman ihtiyacının fazla olduğu iller göz önünde bulundurularak; İstanbul'da 3 (Kartal – Beykoz – Zeytinburnu), Diyarbakır'da 1 tane olmak üzere toplam 4 okul belirlenmiştir. Sınıf ve atölyelerde kullanılmak üzere ekipmanlar belirlenmiş ve satın alma işlemleri tamamlanmıştır. Bu uygulamalarla birlikte okullarda uygulanacak eğitimlerin içerikleri, Arçelik A.Ş.'de uygulanan teknisyen yetiştirme programına uygun hale getirilmiştir. Proje kapsamında 4 okulda 18 öğretmene 4,5 ay süresince eğitim verilmiş ve sertifikalandırılmaları sağlanmıştır. Tüm bu süreçlerin sonucunda toplam 122 öğrenci eğitime başlamıştır. Stajlarının son dönemlerinde yetkili servislerde çalışmak isteyen öğrencilerin belirlenerek, Arçelik Akademi'de güncel ürünler hakkında eğitim görmesi ve sertifikalandırılması sağlanacaktır.

İŞKUR Mesleki Eğitim Projesi

2009 yılından bu yana İŞKUR ortaklığı ile devam eden Mesleki Eğitim Projesi eğitim ve gelişim projeleri kapsamında gerçekleştirilen diğer bir çalışmamızdır. Yapılan anlaşma kapsamında ihtiyaç duyulan elektrikli ev aletleri, klima montajı, soğutma sistemleri, görüntü ve ses sistemleri gibi branşlarda eğitimler sağlanmaktadır. Arçelik A.Ş. eğitmenleri tarafından 4,5 ay süresince, istihdama yönelik olarak gerçekleştirilen bu eğitimleri başarı ile tamamlayan katılımcıların %60'ı yetkili servis ve fabrikalarımızda istihdam edilmiştir.

Önce Güvenlik



İş Sağlığı ve Güvenliği

Arçelik A.Ş. çalışanlarının sağlıklı ve güvenli bir ortamda çalışabilmeleri şirketimizin temel öncelikleri arasındadır. Yakaladığımız ve hedeflediğimiz başarıların gerçekleşmesinde çalışanlarımızın güvenli ve verimli bir şekilde çalışabileceği çalışma ortamının önemi büyüktür. Kurum vizyonundaki en önemli unsurlardan biri olan “çalışana verilen değerden” hareketle, Arçelik A.Ş., İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası ile yasal mevzuat ve iş süreçleri arasında bütünlük sağlayarak, iş sağlığı ve güvenliği kapsamında planlı ve sistematik çalışmaların devreye alınmasını teşvik etmektedir.

Arçelik A.Ş. çalışanlarına her zaman sağlık ve iş güvenliği konusunda rehberlik etmekte, ayrıca sağlık ve iş güvenliği ile ilgili konularda hem birbirleriyle ve hem de yöneticileriyle sürekli iletişim kurmalarını desteklemektedir.

Arçelik A.Ş. olarak iş sağlığı ve güvenliği konusundaki hedefimiz “sıfır iş kazası ve sıfır meslek hastalığı”dır. Bu hedefimize ulaşmak için çalışanlarımızın katılımı ve gereken kaynakların tahsisi ile ilgili çalışmalarımıza aralıksız olarak devam etmekteyiz.

Arçelik A.Ş. İş Sağlığı ve Güvenliği Politikasına http://www.arcelikas.com/sayfa/195/Is_Sagligi_ve_Guvenligi adresinden ulaşabilirsiniz.

Arçelik A.Ş. bünyesinde toplam üye sayısı 136 ve toplam çalışan temsilcisi sayısı 28 olan işçi sağlığı ve iş güvenliği programlarının izlenmesine yardım eden ve bunlar hakkında tavsiye veren 10 adet faal İş Sağlığı ve Güvenliği Komitesi bulunmaktadır.

İş Sağlığı ve Güvenliği ile ilgili konular performans sistemimiz dahilinde takip edilmektedir. Bu sistem tarafından kontrol edilen göstergeler kapsamında kaza sıklık oranı, kaza ağırlık oranı, eğitim saatleri ve kayıp çalışma günleri göstergeleri de takip edilmektedir. İş sağlığı ve güvenliğine yönelik olarak gerçekleştirdiğimiz çalışmalar sonucunda iş sağlığı ve güvenliği göstergelerinde ciddi oranda iyileştirmeler elde etmiş bulunmaktayız.



Türkiye'deki toplam 8 üretim tesisimiz için 2009, 2010 ve 2011 yılı iş sağlığı ve güvenliği göstergeleri gerçekleşmeleri şu şekildedir:

| İş Sağlığı ve Güvenliği Göstergeleri | 2009 | 2010 | 2011 | 2010 / 2011 İyileştirme Yüzdesi |
|--------------------------------------|-------|-------|-------|---------------------------------|
| Kaza Sıklık Oranı (KSO)* | 10,49 | 8,41 | 5,73 | %32 |
| Kaza Ağırlık Oranı (KAO)** | 0,113 | 0,085 | 0,078 | %8 |

* Kaza Sıklık Oranı: $KSO = (\text{Toplam iş kazası sayısı} / \text{toplam çalışma saati}) * 1.000.000$

**Kaza Ağırlık Oranı: $KAO = (\text{İş kazaları nedeniyle kaybedilen toplam iş günü sayısı} / \text{toplam çalışma saati}) * 1.000$

Yapılan çalışmalar sonucunda 2011 yılı içerisinde toplam kaza sayısının bir göstergesi olan kaza sıklık oranı 2010 yılına göre %32 azalmıştır. Yine aynı dönem içinde iş kazası sonucu kaybedilen iş günü sayısı göstergesi olan kaza ağırlık oranı %8 azalmıştır. Bununla birlikte iş kazası adetlerinde görülen iyileşme, iş günü kayıplarının da azalmasını ve böylece verimliliğin artmasını da sağlamıştır. Raporlama dönemi içerisinde mesleki hastalık ve ölümlü iş kazası vakası yaşanmamıştır.

Faaliyet gösterdiğimiz ve üretim tesislerinin bulunduğu ülkelerde (Romanya, Çin, Rusya) yürütülmekte olan iş sağlığı ve güvenliği çalışmaları, Türkiye'de uygulanmakta olan sistematik ile denetlenmektedir. 2011 yılı itibariyle bu tesislerde de Kaza Sıklık Oranı ve Kaza Ağırlık Oranı göstergeleri izlenmeye başlanmıştır.

Arçelik A.Ş. olarak iş sağlığı ve güvenliği bilincinin yaygınlaştırılmasının önemine inanıyor, iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili konularındaki sürekli gelişmeyi çalışanlarımıza verdiğimiz eğitimlerle destekliyoruz. Bu kapsamda 2011 yılında Arçelik A.Ş. genelinde iş sağlığı ve güvenliğine yönelik toplam 51.464 adam*saat eğitim verilmiştir.

Raporlama dönemi içerisinde geçmiş yıllarda olduğu gibi çalışanlarımız ve ailelerine yönelik sağlık ve güvenlik eğitim programları gerçekleştirmeye devam ettik. İlgili uygulamalar kapsamında gürültünün insan sağlığına etkileri, ergonomi, grip ve hijyen, kadın sağlığı semineri, babalar için çocuk gelişimi destek programı, sigarayı bırakmaya yönelik eğitim kitapçıklarının dağıtımı, çalışanlar ve aileleri için aşılama (grip), Hepatit B taraması ve aşılama, tetanos aşısı, bel ve boyun sağlığı, sağlıklı beslenme, ergonomi, ağız ve diş sağlığı, sağlık ve güvenlik duyuruları yer almaktadır.

Güvenli bir çalışma ortamının oluşturulmasında çalışma alanlarının fiziki güvenliğinin sağlanması konusu da diğer unsurlar kadar önemlidir. Arçelik A.Ş. güvenlik noktalarında görev yapmakta olan tüm güvenlik personeline ilgili kanun maddeleri, şirket politikaları ve prosedürleri, müşteri memnuniyeti ve stres yönetimi, etkili iletişim ve misafir karşılama, acil durum gibi farklı konularda eğitimler verilmekte ve kayıt altına alınmaktadır. Bu uygulamalarla birlikte güvenlik personeli 5 yılda bir eğitimden geçmekte ve sertifikalarının yenilenmesi takip edilmektedir.

2011 yılında tüm Arçelik lokasyonlarında fiziki güvenlik konusunda denetimler gerçekleştirilmiştir. Denetimler sonucunda tespit edilen iyileştirmeye açık alanlara yönelik düzeltici faaliyetler planlanmış ve çalışmalar başlatılmıştır.

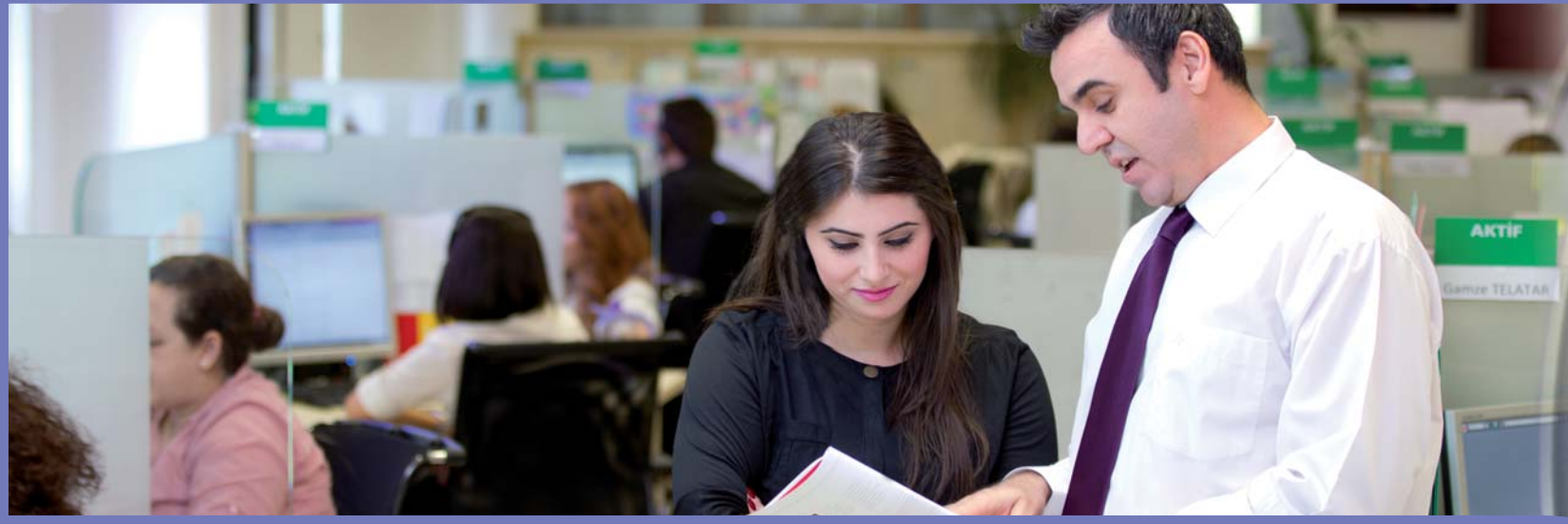
tedarik



Sürdürülebilir tedarik süreçleri geliştiriyoruz

Arçelik A.Ş. olarak amacımız sürdürülebilir bir operasyonel yapıyla tüm dünya genelinde tüketicilerin ürünlerimize erişebiliyor olmalarını sağlamaktır. En üst düzeyde müşteri memnuniyetini sağlarken, süreçlerde verimliliği artıracak ve sürdürülebilir büyümeyi destekleyecek Tedarik Zinciri Politikalarını benimsemekteyiz. Malzeme ve ürünlerin temininden dağıtımına kadar tüm adımlarda entegre Tedarik Zinciri sistemleri ile müşteriye istediği ürünün, istediği zamanda, istediği yerde ve uygun maliyetle ulaştırılması hedeflenmektedir. İşte bu noktada tedarikçilerimize oldukça önemli bir görev düşmektedir.

Amaçladığımız küresel erişilebilirlik, üst düzeyde müşteri memnuniyeti ve sürdürülebilir büyüme nitelikli tedarik portföyü ile mümkün olabilmektedir. Bu nedenle tedarikçilerimizden satın alınan malzemenin niteliğine ve kalite beklentilerine uygun, teknik ve organizasyonel gereksinimleri karşılar nitelikte olmasını bekleriz. Bu şartlara ek olarak tüm tedarikçilerimizin, kalite yönetim sistemi, çevre yönetim sistemi ve iş etiği kurallarına uyumu ilgili süreçlerin devamlılığı için büyük önem arz etmektedir.

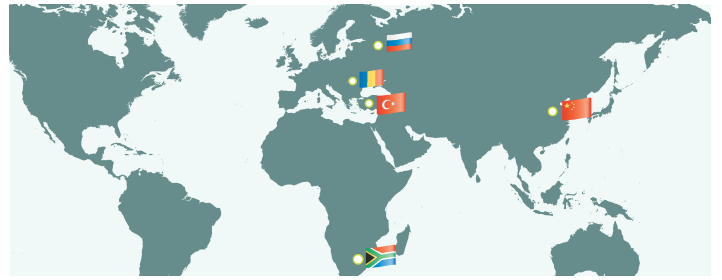


Satınalmanın Gelişen Yapısı

Arçelik A.Ş. olarak benimsediğimiz tedarik zinciri politikaları sürdürülebilir büyümeyi sağlayacak niteliktedir. Bu anlayışla ana hedefimiz kaliteli, uygun maliyetli, erişilebilir ve çevre dostu ürünler üreterek müşterilerimize ulaştırmaktır.

Arçelik A.Ş. satınalma faaliyetleri yurtiçi ve yurtdışında beyaz eşya ve elektronik üretim tesislerinin direkt malzeme, endirekt malzeme, hizmet ve yatırım malı satınalmalarını kapsamaktadır. Bu faaliyetlere ek olarak lojistik hizmet tedariki ve ürün temini ise ayrıca yürütülen faaliyetlerdir. Arçelik A.Ş. satınalma organizasyonu Türkiye merkezli uluslararası bir yapıya sahiptir. Bu yapıya ek olarak, faaliyet gösterilen ve tedarikçilerin yoğun olduğu yurtdışı işletmelerimizde daha etkin bir tedarik yönetimi süreci sağlanması amacıyla yerel satınalma ofislerimiz bulunmaktadır. Arçelik A.Ş.'nin sürdürülebilir büyüme stratejilerine paralel olarak, 2011 yılında Uzakdoğu'da satınalma ve teknik faaliyetleri geliştirmek amacıyla Tayvan ofisi açılmıştır. Yine 2011 yılı içerisinde Sahraaltı Afrika ülkelerine hitap etmek üzere Güney Afrika pazarının en güçlü şirketlerinden biri olan Defy, Arçelik A.Ş. bünyesine katılmıştır. İlerleyen dönemlerde yurtdışı satınalma ofislerinin ihtiyaçlar doğrultusunda geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması planlanmaktadır. 2011 yılında tedarik zincirimizin önemli halkası olan tedarikçilerimizin geliştirilmesi ve ortak projeler gerçekleştirilmesine yönelik faaliyetleri daha etkin yürütmek üzere Arçelik A.Ş. bünyesinde "Yardımcı Sanayi Geliştirme" birimi kurulmuş, Bilişim Teknolojileri, Reklam ve Pazarlama ile çeşitli hizmet satın alma faaliyetleri merkezi satın alma kapsamına dahil edilmiştir.

Uluslararası Satınalma Organizasyonu



Avrupa
Rusya, Romanya

Yönetim Merkezi
İstanbul

Güney Afrika
DEFY

Uzak Doğu
Shanghai, Shenzhen,
Changzhou Fabrikası

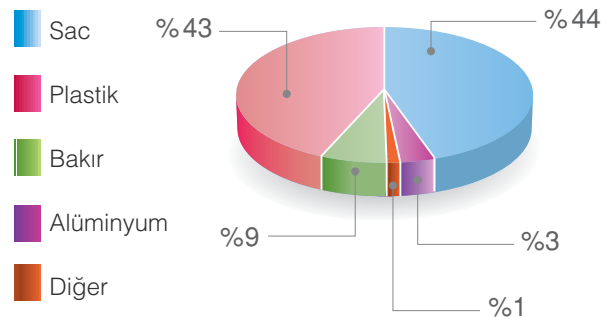
Sayılarla Satınalma

Arçelik merkezi satınalma organizasyonu, ürünlerde kullanılan hammadde, işlenmiş metal/plastik malzemeler ve komponentleri tanımlayan direkt malzemeler başta olmak üzere endirekt malzeme/hizmet alımları ile yatırım malı satınalmaları dahil yaklaşık 2 milyar Euro'luk bir satınalma hacmini yönetmektedir.

Beyaz eşya ve elektronik üretiminde kullanılan hammadde, malzeme ve komponent alımlarını kapsayan "Direkt Malzeme" tedariki için Arçelik, 1.400'den fazla tedarikçi ile çalışmaktadır.

2011 yılında yapılan Direkt Malzeme alımların %40'ı hammadde alımıdır. Hammadde alımının ise %44'ünü Sac Hammadde, %43'ünü Plastik Hammadde tedariki oluşturmaktadır.

Hammadde Alımlarının Dağılımı (%)





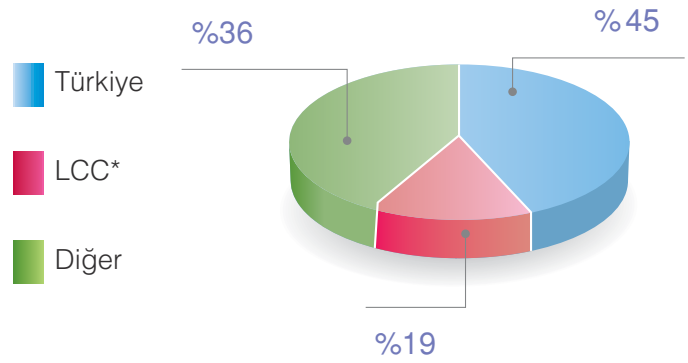
2011 yılında "Düşük Maliyetli Ülke"lerden direkt malzeme alım oranı %19 olarak gerçekleşmiştir. Bu iyileşmenin yanı sıra üretim işletmelerimiz ve uluslararası satınalma organizasyonumuzun katkıları ile yürüttüğümüz maliyet iyileştirme projeleri ile malzeme maliyetlerinde iyileştirmeler gerçekleştirerek rekabet avantajı sağlamayı hedefliyoruz.

Satın alımların bölgelere göre dağılımlarında Türkiye'den yapılan alımlar %46'lık pay ile en büyük satın alma hacmini oluşturmaktadır.

Önemli satın alma stratejilerimizden biri de üretim tesislerimizin bulunduğu bölgelerdeki yerel alımları arttırmaya çalışmaktır. Yerel alım stratejimizle faaliyet gösterdiğimiz ülkelerin ekonomilerine de katkı sağlamayı amaçlarız. Satın alma faaliyetleri içinde yerel bölgelerdeki alımları arttırmanın süreklilik gerektiren, uzun vadeli bir hedef olduğunun farkındayız.

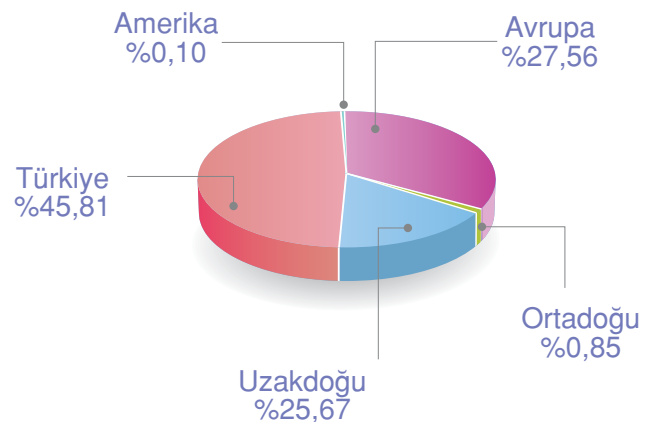
2010 yılında Rusya'da faaliyet gösteren Beko LLC üretim tesislerinin yerel satınalma hacmi oranı %32 iken bu oran 2011 yılında % 35 olarak gerçekleşmiştir.

Düşük Maliyetli Ülkelerden Direkt Malzeme Alım Oranı (%)



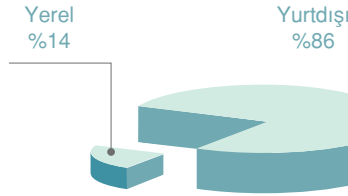
LCC*: Düşük maliyetli ülke

Bölgesel Dağılım - Satınalma Hacmi (%)

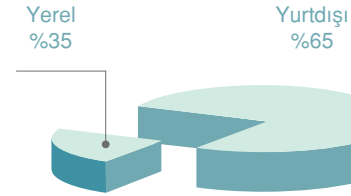




S.C Arctic S.A. - Romanya

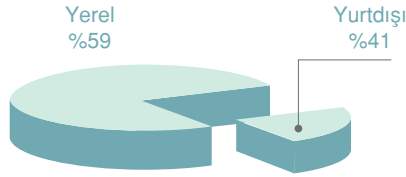


Beko LLC - Rusya

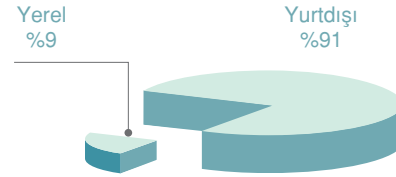


2011 yılında Türkiye Beyaz Eşya ve Elektronik üretim tesisleri için yapılan yerli ve yurtdışı alım oranları şu şekildedir:

Beyaz Eşya - Türkiye



Elektronik - Türkiye



Tedarikçilerimizle İlişkilerimiz

Tedarikçi ilişkilerinin amacı; bütünlük, dürüstlük, karşılıklı fayda, sürdürülebilirlik ve karşılıklı paylaşılan büyüme stratejisi prensipleri doğrultusunda uzun dönemli ortaklıklar oluşturmaktır.

Tasarımdan başlayarak her adımda tedarikçiler ile işbirliğini artırmaya yönelik, toplantı, karşılıklı ziyaretler, portal üzerinden bilgi paylaşımı, satın alımların yoğun olduğu bölgelerde organizasyonel yapılanma ve tedarikçi günleri, uzun vadeli işbirlikleri için vazgeçilmez iletişim araçlarımızdır.

Tedarikçilerle Arçelik A.Ş. satınalma organizasyonu arasındaki iletişimi güçlendirmeyi ve iş akışlarını elektronik ortama taşıyarak süreçlerin izlenebilirliğini artırma hedefiyle 2010 yılında hazırlıklarına başlanan Tedarikçi Portalı'nın devreye alınması projesi 2011 yılında hayata geçirilmiş ve tedarikçi devreye alma süreçleri bu portal üzerinden yönetilmeye başlanmıştır.

Aday Tedarikçiler tedarikçi portalı vasıtasıyla aşamalı bir "Tedarikçi Devreye Alma/Değerlendirme" sürecinden geçmektedir. Bu süreçte aday tedarikçinin malzeme üretebilme kabiliyeti, teknik yeterliliği ve mali altyapısının yanı sıra kalite, çevre ve iş etiği standartlarına da uyumluluğu değerlendirmeye alınmaktadır. Tedarikçilerden alınan bilgiler ticari sır olarak değerlendirilir ve bu bilgilerin gizliliğine son derece önem verilir. Ön değerlendirme aşamalarından geçen tedarikçiler, kendilerinden tedarik edilmesi planlanan malzemelerin niteliği ve kritikliği dikkate alınarak gerekli denetimden geçirilmektedir. Denetim sonunda olumlu değerlendirilen tedarikçiler devreye alınırken, olumsuzluk saptanan tedarikçiler göz altı statüsü ile devreye alınır ve eksikliklerin giderilmesi için kendisinden iyileştirme talebinde bulunulur. Tüm bu uygulamalara ek olarak Kalite, Çevre ve İş Etiği standartlarımız Tedarikçi Portalımız üzerinden tedarikçilerimizle paylaşılmaktadır.



2011 yılında Asya'da tedarikçileri ile iletişimini artırmak üzere, Çin'de Arçelik (Beko) Tedarikçi Günü düzenlenmiştir. Bu organizasyon; 7 farklı ülke ve 200 farklı firmadan 300'e yakın katılımcı ile gerçekleşmiştir. Daha kapsamlı bir organizasyonun 2012 yılı içinde Türkiye'deki ve Avrupa'daki tedarikçilerimizin katılımı ile gerçekleştirilmesi planlanmaktadır.

Tedarikçilerimizden Beklentilerimiz

Satın alınan malzemenin niteliğine ve kalite beklentilerine uygun, teknik ve organizasyonel gereksinimlerin karşılanmasına ek olarak tüm tedarikçilerimizin, kalite yönetim sistemi, çevre yönetim sistemi ve iş etiği kurallarından oluşan küresel koşullara uygun çalışmasını bekleriz. Ayrıca tedarikçilerimizi ürün ve süreçlerini iyileştirmeleri için projeler geliştirmeleri konusunda destekleriz. Bu amaçla 2011 yılında tedarikçilerimizin katılımı ile gerçekleşen İnovasyon Günleri düzenlenmiş ve bu organizasyonlar sayesinde tetiklenen projelerle ürünlerimizde gelişmeler sağlanmıştır.

Kalite

Arçelik A.Ş., kurulduğu günden bu yana müşterilerinin yaşamlarını kolaylaştıran ve zenginleştiren kaliteli ürünler sunmayı kendine ilke edinmiştir. Müşteri memnuniyeti ve çevreye duyarlılık anlayışıyla hareket eden Arçelik A.Ş., başarısının sırrını "kaliteli ürün, üstün satış gücü ve etkili satış sonrası hizmetleri" şeklinde tanımlamaktadır.

Ürünlerimizin kalitesini güvence altına alabilmemizin yolunun tedarik ettiğimiz malzemelerin kalitesinden geçtiğinin farkındayız. Bu nedenle tedarikçilerimizin de bizim kalite anlayışımıza uygun çalışmalarını bekleriz ve bu konuda onları destekleriz.

Arçelik A.Ş. olarak tedarikçilerimizden beklentimiz Kalite Yönetim Sistemi oluşturmaları, bu sistemin devamlılığını sağlamaları ve iyileştirmeye yönelik faaliyetlerde bulunmalarıdır.

Tedarikçilere yönelik beklentilerin ne derecede karşılandığı Arçelik A.Ş. tarafından gerçekleştirilen denetimler ile kontrol edilmektedir. Bu kapsamda iç ve dış tetkik sonuçları, ürün kalitesi üzerinde etkisi olan süreçlerin kritik izleme göstergelerine ait hedefler ve performans sonuçları düzenli bir şekilde takip edilmektedir. Gerçekleştirilen denetimlerde ayrıca müşteri kalite ödülleri, gözden geçirme kayıtları, müşteri geri besleme kayıtları, sahip olunan ürün standartları belgeleri, yönetim standartları sertifikaları da Arçelik A.Ş. tarafından incelenmektedir.

Tedarikçilerimizden, hammadde ve malzeme tedarikinden sevkiyata kadar her aşamada uygunluğu kontrol edecek hassas ölçüm/test cihazlarına sahip olmalarını, kalite planlarına uygun olarak doğrulama ölçümlerini yapmalarını ve sonuçları kaydetmelerini, sevkiyat ile birlikte, bitmiş ürünün uygunluğunu belgeleyen kalite raporlarını malzeme/ürün ile birlikte göndermelerini bekleriz. Bu malzemeleri ve kalite raporlarını, ilgili üretim tesislerimizde inceler ve laboratuvarlarımızda uzman kalite personeli tarafından bir kez daha ölçümleri, fonksiyon ve güvenlik testlerini gerçekleştiririz.

Arçelik A.Ş. tedarikçilerinden, malzeme uygunluğu şartları dâhil ölçülebilir kalite hedefleri oluşturması ve genel performansı izlemeyi amaçlayan faaliyet sonuçlarını kapsayan yönetim değerlendirmeleri yapmalarını beklemektedir. Yerli tedarikçilerimizin kalite performans sonuçları Tedarikçi Portalı'mızda aylık olarak paylaşılmaktadır.

İş Etiği

Avrupa Birliği Beyaz Eşya Üreticileri Derneği (CECED) tarafından oluşturulan Kurumsal Sosyal Sorumluluk İş Etiği Sözleşmesi'ni (Code of Conduct) ilk imzalayan şirketlerden biri olan Arçelik A.Ş., sözleşmede bulunan unsurlara tedarikçilerinin de uyum göstermesini beklemektedir. İlgili sözleşme uluslararası anlaşmaların belirlediği kurallar çerçevesinde, zorla çalıştırma, çocuk iş gücü, taciz, tazminat ve ücretlendirme, çalışma saatleri, çalışanlar arası eşitlik (fark gözetmeme), sağlık ve güvenlik, birlik kurma ve toplu pazarlık özgürlüğü, çevresel yasa ve standartlar konularının gereklilikleri güvence altına almaktadır. Tedarikçilerin ilgili konulardaki yükümlülükleri kendileriyle tedarikçi portalı üzerinden paylaşılmakta, değerlendirilmekte ve sözleşmelerle güvence altına almaktadır. 2011 yılı içerisinde 187 tedarikçimiz ile İş Etiği öz değerlendirme çalışması yapılmıştır.

Çevre

Arçelik A.Ş., ekolojik dengeleri korumak adına, ürünün hayat döngüsü boyunca oluşturulan tüm düzenlemelere uymaktadır. Ulusal yasal düzenlemelerin yanı sıra Avrupa Birliği'ne bağlı ülkelerde ulusal düzeyde alınan yasal önlemlerin uyumluluğunu sağlamak amacıyla oluşturulan direktiflere sağlanan uyum ve bu yaklaşım Arçelik A.Ş. çevre politikası ile taahhüt altına alınmıştır. Bu yaklaşımın hayata geçirilmesi, tedarik zincirinde bulunan tüm işbirlikçilerinin ilgili süreçlere dahil edilmesi ile sağlanabilmektedir. Bu anlayış ve uygulamalar bütünü sonucunda, satın alınan malzeme ve tedarikçi bazında çevresel beklentiler açıkça tanımlanıp tedarikçilerle paylaşılmaktadır.

Satın alınan malzemelerin çevresel uyumunu sağlamak için sektörel gelişmelere bağlı olarak yasal direktifler, regülasyon ve tüzüklerin gereklilikleri titizlikle takip edilir, tedarikçilerden bu düzenlemelere uyulması beklenir. 2011 yılında Arçelik A.Ş. yerel tedarikçileri, REACH tüzüğünü kapsayacak şekilde, çevresel mevzuatlar ve çevresel şartlara uyum konusunda e-mail ve portal yoluyla bilgilendirilmiş ve uygunluk bilgilerini toplamıştır. 2011 yılında 152 tedarikçimiz ile Çevre Öz Değerlendirme çalışması yapılmıştır.

İnovasyon ve İşbirliği

Ürünlerimizin doğal kaynakları daha az tüketen çevreci ürünler olması ve bu yönde yeni ürünler geliştirmek Arçelik A.Ş.'nin önemli öncelikleri arasındadır. Tedarikçilerimizden ihtiyaç duyulan malzeme ve parçaların temini aşamalarında tasarım projelerine destek vermelerini bekleriz, ilgili süreçlerde Ar-Ge departmanımız ile tedarikçilerimizin işbirliğini sağlarız. Bu çalışmalarımızdan 2011 yılında aldığımız sonuçlar aşağıdaki gibi özetlenebilir:

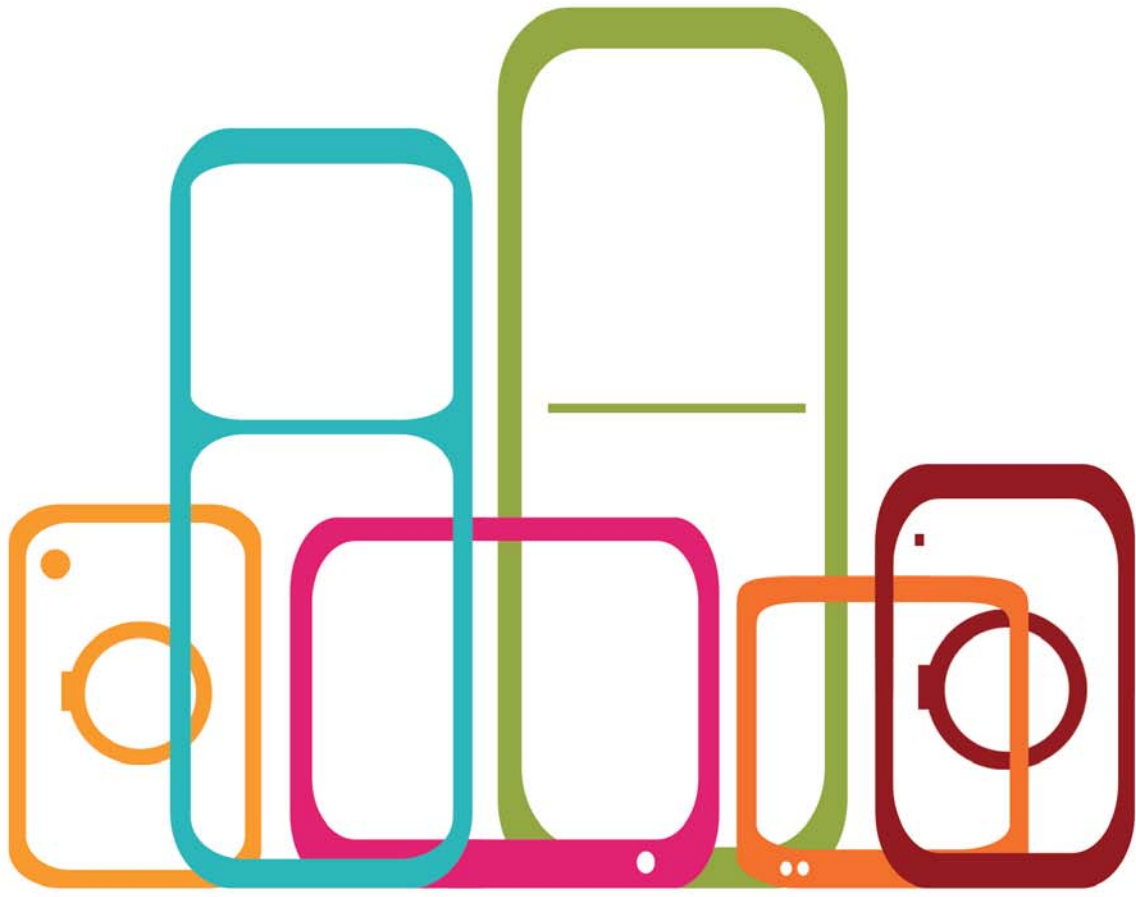
- Ambalaj malzemeleri üzerinde yaptığımız çalışmalar ile plastik ambalaj atık miktarını yıllık 344 ton azalttık.
- Ürünlerimiz ile birlikte tüketicilerimize sunduğumuz kullanım kılavuzlarında yaptığımız çalışmalar ile kağıt tüketimini yıllık 127 ton azalttık.
- Plastik ve ağaç ürünleri yerine, %100 geri dönüşümlü kâğıt ile üretilen ambalaj malzemelerinin kullanımını yaygınlaştırma çalışmaları devam etmektedir. Bu uygulama ile enerji ve doğal kaynak kullanımları azaltılmaktadır.
- Boya prosesi uygulamalarında, atık boya geri kazanımını mümkün kılan ve sarf miktarlarını düşüren robotik uygulamalar ile kimyasal malzeme kullanımını ve atık miktarını azalttık.
- Ambalaj ürünlerinde tek kullanımlık karton kutular yerine uzun ömürlü ve geri dönüşümlü plastik kasaların kullanımını yaygınlaştırdık.

Merkezi satınalma olarak sürekli geliştirdiğimiz tedarikçi portföyümüz ve uzman tedarikçi işbirliklerimiz ile Arçelik'in ulusal ve uluslararası ölçekte pek çok ödül alan yenilikçi ve çevreci ürün tasarımı için gereken malzeme tedarikine hizmet etmekteyiz.





ürün



Tüketicilere yaşamı kolaylaştıran, çevreci, yenilikçi ürünler; üstün hizmetler sunuyoruz

Tüketicilerin beklentilerine yönelik ve yaşam koşullarına uygun yenilikçi ve çevre dostu ürünler üretmek kurumsal sürdürülebilirliğimizin önemli bir parçasıdır. Bu çerçevede yenilikçiliği temel ilkesi olarak benimseyen Arçelik A.Ş., Türkiye'nin patent lideri konumunu elinde bulundurmaktadır.

Ürünlerimizin kullanımı aşamasında doğal kaynakların olumsuz etkilenmemesi ve iklim değişikliği ile mücadelenin başarılı kılınması için kullanılan enerji ve su ihtiyacının azaltılması gerekmektedir. Bu nedenle tüketicilerin bilinçlendirilip doğru tercihler yapmaları teşvik edilmekte ve ürünlerimizin kullanımından kaynaklanan çevresel etkilerin en az seviyede tutulması için Ar-Ge çalışmalarımız artarak devam etmektedir.

Faaliyet gösterdiğimiz tüm pazarlarda daha iyi hizmet sunabilmek ve tüketicilerimizin ürünlerimiz hakkında bilgilendirilmeleri için satış sonrasında da yetkili satıcı ve servis ağıımız tüketicilerimizin hizmetindedir.



Inovasyon Şampiyonu Arçelik

Arçelik A.Ş. olarak minimum düzeyde çevresel etki yaratan, geri dönüşüm sürecinde doğal kaynaklar üzerinde en az seviyede etkiye yol açacak ürün portfolyosuna sahip olmak öncelikli amacımızdır. Bu anlayışla enerji verimliliği yüksek ürünler geliştirerek ürün yelpazemizi genişletiyoruz. Tüm bu uygulamaların sonucu olarak Ar-Ge faaliyetlerimizin temelini ürün yaşam döngüsü boyunca çevresel etkilerin kontrolü oluşturmaktadır.

Gerçekleştirdiğimiz yenilikçi ve çevreci ürünler sayesinde hem Türkiye hem de dünya pazarındaki yerimizi her geçen gün daha da sağlamlaştırmaktayız. Bu başarıya ulaşmada tüketicilerimizin istek ve beklentileri doğrultusunda ürün, tasarım, geliştirme ve iyileştirme çalışmaları yapmak büyük önem taşımaktadır.

Ürün hayat çevirimi boyunca enerji tüketimi



Faaliyet gösterdiğimiz sektörde üretilen ürünlerin çevresel etkiler yoğun olarak kullanım ve tüketim süreçleri esnasında ortaya çıkmaktadır. Bu bilgi ışığında Arçelik A.Ş. olarak ürünlerin kullanımı süresinde ortaya çıkan CO₂ emisyonunu minimum seviyede tutabilmek adına çevre dostu ürünler üretmek için çalışıyor; daha az CO₂ salınımı, daha az enerji ve su gereksinimi sağlayan ürünler geliştirerek ürünlerimizin çevresel etkilerini azaltıyoruz.

2011 yılında 20. yılını kutladığımız, çevre dostu ürün geliştirme konusundaki öncü vizyonumuzun lokomotifini olan Ar-Ge çalışmaları sayesinde sahip olduğumuz "İnovasyon Şampiyonu" konumunu küresel ölçüğe taşımak için çalışmalarımıza ara vermeden devam ediyoruz.

Çevre dostu ürünler geliştirmek amacıyla 2011 yılında Ar-Ge yatırım ve harcamalarımıza toplam 18.125.320 TL ayırdık.

Ar-Ge çalışmalarımıza ayırdığımız kaynaklar ve gerçekleştirdiğimiz çalışmalar sonucunda geliştirdiğimiz patentlerle, Dünya Fikri Haklar Örgütü'nde en çok uluslararası patent başvurusuna sahip "ilk 500 şirket" arasındaki tek Türk şirketi olarak 95. sırada yer alıyoruz.

2010 yılında, 2009 yılı başvuruları için TPE (Türk Patent Enstitüsü) tarafından verilen, Patent Ligi Şampiyonu-En çok Patent Başvurusu Yapan Firma, Patent Ligi Şampiyonu-En çok Patent Tescili alan Firma ve Patent Altın Ödülü-En çok Uluslararası Patent Başvurusu Yapan Firma ödüllerini almaya hak kazandık.

Ar-Ge faaliyetlerimizi farklı uygulama ve çalışmalar ile uluslararası arenada aktif rol alarak sürdürmekteyiz. Arçelik A.Ş. Avrupa Birliği 7. Çerçeve Programı'nda TÜBİTAK AB Çerçeve Programları Ulusal Koordinasyon Ofisi tarafından yayımlanan "AB 7. Çerçeve Programı'nda Türkiye (2007-2011)" isimli kitapçıkta "7. Çevre Programında Ortaklık Sayısına Göre En Başarılı 5 Şirket" kategorisinde birinci sırada yer almıştır.

Pazar odaklı, kısa sürede ticarileşebilecek ürün ve süreçlerin geliştirilmesine yönelik projelerin desteklendiği uluslararası işbirliği platformu EUREKA kapsamında da 1 proje tamamlanmış olup, 6 proje devam ettirilmiştir. Bu Projelere ek olarak 2011 yılında Arçelik A.Ş. "Marie Curie" fonundan da destek almaya hak kazanmıştır.

Arçelik A.Ş. üniversitelerle işbirliği ve Ar-Ge faaliyetleri kapsamında İstanbul Teknik Üniversitesi ve Yıldız Teknik Üniversitesi Makine Fakülteleri içinde ortak araştırma laboratuvarları açılışlarına katkıda bulunmuştur. Bu uygulamalara ek olarak 2011 yılı içinde ODTÜ Teknokent'te bir birim açılışı gerçekleştirilmiştir.



Yenilikçi Ürünler

Sahip olduğumuz yönetim anlayışı çerçevesinde doğal kaynakları koruyarak, toplam kalite felsefesine dayalı olacak şekilde gelecek nesillerin ihtiyaçlarına cevap verebilecek ürünler geliştirmeyi hedefliyoruz. Bu doğrultuda sürekli iyileştirme çalışmaları gerçekleştiriyor, ürünlerimizin çevreye ve insan sağlığına olan etkilerini minimum düzeye indirmeye çalışıyoruz. Ayrıca, doğal kaynakları koruyarak en üst seviyede verimlilik sağlayabilmek adına 7 Ar-Ge merkezimizde 800 çalışanımızla beraber çevre dostu ürünler, Arçelik A.Ş. bünyesindeki projelerle hayat bulmaktadır.

REACH Tüzüğü çerçevesinde Arçelik A.Ş.'de kullanılan tüm kimyasallar kayıt ve kontrol altına alınmaktadır. Arçelik A.Ş., her kimyasal maddenin üreticisinden kullanıcı sanayiye geçişinde kimyasal güvenliğini, gerekli bilgilerin akışını ve tüketicilere kadar ulaşılabilir olmasını sağlamaktadır. Bu doğrultuda yeni iyileştirme projeleri gerçekleştirilerek REACH Tüzüğü yükümlülükleri yerine getirilmektedir.

A+++

Üretilen ürünlerin satılacakları ülkenin enerji etiketleme direktifleri doğrultusuna uyumu tespit edilmekte, ulusal ve uluslararası yükümlülüklerle bağlı kalınarak ürünlerin ait olduğu enerji sınıfının belirlenebilmesi için o ülkede kullanılan performans test standartları Arçelik A.Ş. laboratuvarlarında yapılmaktadır.

Doğal kaynakların verimli kullanılmasını, tüketici sağlığı ve konforunu ön planda tutmayı ve yenilikçiliği öngören vizyonuyla ilerleyen Arçelik A.Ş., 2011 yılında da çevre dostu ürün geliştirme performansı sonucunda "Dünyanın ilk ve tekleri" unvanına sahip ürünlerini piyasaya sunmaya devam etmiştir.



Bulaşık Makinesi

2011 yılında devreye alınan Arçelik 92104 PFEI, Kaktüs modeli 6 litrelik su tüketimi ile dünyanın en az su harcayan bulaşık makinesi olup, A++ enerji seviyesindedir. Üründe bulunan ve dünyada sadece Arçelik tarafından kullanılan alüminyum izolasyon malzemesi sayesinde %10 enerji tasarrufu sağlanmaktadır. Ürünün yıkama çevriminin en temiz suyu olan son durulama suyunun ek bir filtreden geçirilerek depolanması ve bir sonraki yıkamada kullanılması ile %14 su tasarrufu sağlanmış ve bu sayede dünyanın en az su tüketim değerine ulaşmıştır.

CECED (Avrupa Birliği Beyaz Eşya Üreticileri Derneği) veritabanına göre Türkiye'de kullanılan bulaşık makinelerinin %70'i 15 litre su tüketim değerinde ve A enerji sınıfındadır. Bu veriye göre tüm bulaşık makinelerinin KAKTÜS bulaşık makinesi ile değiştirilmesi halinde yılda 500.000 kişinin yıllık su tüketimine eşdeğer miktar olan 22 milyon ton su tasarruf edilebilir, 900 GWh enerji tasarrufu sağlanabilir ve 420.000 ton sera gazının salımı engellenebilir.



"KAKTÜS" bulaşık makinesi, petrol esaslı izolasyon malzemesi yerine geri dönüştürülebilir alüminyum izolasyon malzemesi kullanılarak kaynak verimliliği yüksek çevre dostu bir ürün haline gelmiştir. Alüminyum izolasyon malzemesi, uygulama esnasında ısıtma ihtiyacı duymadığı için üretimde enerji tasarrufu sağladığı gibi, uygulamada kullanılan yapıştırıcılar da RoHS ve PAH gibi düzenlemelerine uygundur. Ürün, 2011 yılında İstanbul Sanayi Odası (İSO) tarafından verilen "2010 Yılı Çevre Dostu Ürün ve Uygulama Ödülleri"nde "Büyük Ölçekli Kuruluş Sürdürülebilir Çevre Dostu Ürün Birincilik Ödülü"nü kazanmıştır.

Arçelik A.Ş.'nin bir diğer rekortmen ürünü olan 63109 HIT de yıllık 194 kWh'lik (0,68 kWh/çevrim) enerji tüketimiyle, A+++ sınıfından -10% daha tasarruflu dünyanın en az enerji harcayan bulaşık makinesidir.

Ayrıca, 2011 yılında 60 ve 45 cm'lik Arçelik bulaşık makinelerinin tümünde BLDC motor, alüminyum izolasyon, otomatik kapı açma ve kapalı fan sistemi gibi yenilikçi teknolojilerin yaygınlaştırılması ve yapılan program optimizasyonları ile satılan ürünlerin enerji seviyeleri ortalama %10 düşürülmüştür.

Çamaşır Makinesi

Arçelik çamaşır makineleri; 9 kg kapasitede A+++ -%20, 8kg kapasitede A+++ -%30, 7 kg kapasitede A+++ -%10, 6 kg ürünlerde A+++ , 5 kg kapasitede A++ olarak en üst seviyede enerji verimliliğine sahiptir.



2011 yılında yük algılama ve buna bağlı olarak su, süre ve ısıtma enerjisinin kontrol metotları orta ve üst segment tüm ürünlere yaygınlaştırılmıştır. Üst segment ürünlere daha hassas su tüketimi kontrolü sağlayan sistemler sayesinde standart programda %20 oranında su tasarrufu gerçekleştirilmiştir.

Buzdolabı

2011 yılında 4 adet A+++ enerji seviyesinde yeni buzdolabı modeli tasarlanmış ve üretilmiştir. A+++ enerji seviyesi, A enerji sınıfı buzdolaplarına göre %60 enerji tasarrufu sağlamaktadır. Türkiye'de tasarlanan ilk A+++ No-Frost kombi 2488 CNG A+++ modeli ve ilk A+++ tezgah seviyesi TSM 1541 A+++ modeli üretilmeye başlanmıştır. Ayrıca, 2011 yılında Türkiye'de ilk olarak 4 kapılı A++ buzdolabı tasarlanmış ve üretilmiştir.

2011 yılında buzdolabı ses seviyesini azaltmak için gerçekleştirilen Ar-Ge çalışmaları sayesinde ses seviyesinde %30-100 arasında iyileşme sağlanmıştır. Bu çalışmaların neticesi olan Beko RBI 2301 model A++ enerji sınıfı ankastre buzdolabı ve K54283B A++ model buzdolabı kendi kategorilerinde dünyanın en sessiz buzdolaplarıdır. Buzdolabı ürün gamının %100'e yakın bir kısmında çevreye dost soğutucu gaz (R600a) kullanılmaktadır.



Buzdolabı

Fırın

2011 yılında üretilen dünyanın en az enerji tüketen fırını CSM 62520 DWL, Eko-Turbo Pişirme modunda, güçlendirilmiş izolasyonu sayesinde A enerji sınıfına göre %40 daha az enerji tüketmektedir.

Türkiye genelinde hanelerde kullanılan toplam fırın adeti yaklaşık 11,7 milyondur ve ortalama A enerji sınıfındadır. Bu fırınların, CSM 62520 DWL fırını ile değişmesi halinde Türkiye'de elde edilecek yıllık kazanç 511 GWh'dir. Bu değer Dicle Barajı üretim kapasitesinin 1,7 katıdır. Elde edilecek enerji kazanımı ile yıllık 245.339 ton sera gazı salımı engellenebilir.



Fırın

Avrupa'ya bakıldığında, 15 Avrupa ülkesinde bulunan hanelerde kullanılan toplam fırın adeti yaklaşık 131 milyondur ve ortalama A enerji sınıfındadır. Bu fırınların, CSM 62520 DWL fırını ile değişmesi halinde Avrupa'da elde edilecek yıllık kazanç 6.033 GWh'dir. Bu değer Keban Barajı'nın yıllık elektrik üretim kapasitesi ile eşdeğerdir. Elde edilen enerji kazanımı ile yıllık 2.896.451 ton sera gazı salımı engellenebilir. Fırınlarımız, 2012 yılında yürürlüğe girecek olan stand by regülasyonuna şimdiden uyumludur. 15 Avrupa ülkesi hanelerindeki elektronik saatli ürünlerin bekleme modundaki enerji tüketimi 5W'dan 0.8 W'a düştüğünde 231.000 ton sera gazı salımı önlenmiş olacaktır. Türkiye için bu kazanç 21.000 ton'dur.



Kurutucu

Çamaşır Kurutma Makinesi

2011 yılında geliştirilen yeni nesil ısı pompalı kurutma makinesi ile 7 kg A sınıfında %50 daha az enerji harcayan modeller üretilmeye başlanmıştır. Bu sayede ürünün yıllık enerji tüketimi 152,6 kWh'ten 115,8 kWh'e düşmüş, deklasyon program süresinde de %12 kazanç sağlanmıştır. Kurutma makinelerinde cam kapak kullanımına başlanmasıyla ürün geri dönüşüm oranı da artmıştır.

Tüketici Elektroniği - TV

Araştırmalara göre, bir evdeki tüm elektronik cihazların toplamda bekleme (stand-by) konumunda çektikleri enerji, evin toplam enerji tüketiminin %11'ini oluşturmaktadır. Bu durum, bekleme konumunda harcanan enerjiye yönelik ek çalışmalar yapmayı gerektirmiştir.

Bu kapsamda, Arçelik A.Ş., Avrupa Birliği ErP Regülasyonu (EC No 642/2009) kapsamında 2011 yılı içinde tüm TV ürünleri için stand-by gücü <0,5 W olan ürünler tasarlamıştır. Böylelikle ürün başına hazır bekleme modu (standby) konumunda %50 daha az enerji tüketimi sağlanmıştır.

Ayrıca, Arçelik A.Ş., Avrupa Birliği Enerji Etiketleri Regülasyonu (EU No 1062/2010) kapsamında 2011 yılı içinde tüm TV ürünleri için enerji etiketi kullanımına geçmiştir. 2011 yılı ürün gamındaki A-B sınıfı ürünlerin oranı, toplam üretimin % 45'ine ulaşmıştır. 2010 yılında bu oran % 1'dir.

Grundig, Arçelik 40"/46" model televizyonlar için "Eco Flower" onayı alan ilk Türk üretici firma olmuştur.



2011 yılında 40"- 46"- 55" ekran boylarında ilk defa A Enerji Sınıfı ürünler piyasaya sunulmuştur.

LED aydınlatmalı LCD paneller (kısaca LED TV) normal LCD panellere göre daha az enerji tüketmektedir. Teknolojik gelişmeleri yakından takip eden Arçelik A.Ş. yeni ürün ve projelerinde LED panel kullanımını arttırarak enerji tüketiminde ciddi iyileştirme sağlamıştır.

Ayrıca RoHS regülasyonu kapsamında kısıtlı maddeler arasında yer alan Civa içermemektedir. 2011 yılı satış adedi baz alındığında LCD yerine LED panel kullanılarak toplam Civa miktarı bir önceki yıla göre 12 kg azaltılmıştır.

2011 yılında kısaltılmış kullanım kılavuzu uygulamasına geçilmiştir. Mevcut durumda ürün ile birlikte verilen 7 dil içeren kılavuz 560 sayfa iken, kısaltılmış kullanım kılavuzuna geçilerek sayfa sayısı 280'e düşürülmüştür. Detaylı kılavuz için müşterilerimiz web sitemize yönlendirilmektedir. Bu iyileşme ile ortalama 2.300 adet yetişkin çam ağacı doğaya kazandırılmıştır.

Ayrıca, 2011 yılında ürünlerde boyasız kabin kullanımına geçilerek kullanılan boya miktarı bir önceki yıla göre %47 azaltılmıştır.



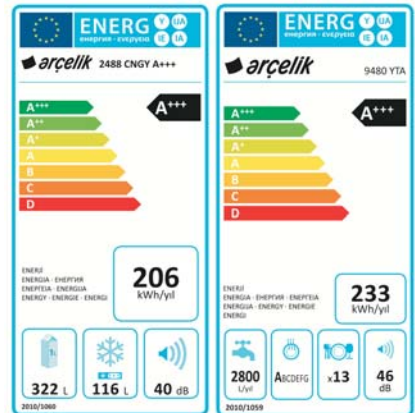
Ürün Bilgilendirmesi

Arçelik A.Ş. olarak ürünlerimizin çalışma şekli ve kullanım bilgileri, güvenli kullanım uyarıları, garanti süresi ve şartları ile ilgili gerekli tüm bilgileri müşterilerimize net ve güvenilir bir şekilde sunmaktayız. İlgili bilgiler ürünlerimizin üretildiği ve satıldığı ülkenin geçerli olan kanun ve mevzuatlarına uygun bir şekilde hazırlanarak tüketicilerimize sunulmaktadır.

Enerji Etiketleri

Tüketicilerimizi "Enerji Etiketleri" aracılığı ile ürünlerimizin tüketim performansı hakkında bilgilendirmekteyiz. İlgili etiketler ürün üzerinde ürün grubu için standartların, direktiflerin ve regülasyonların tariflendiği şekilde hazırlanarak kullanıcılarla paylaşılmaktadır. Etiketin sunduğu bilgi kapsamına enerji performansı yanı sıra su tüketimi, boyut, ses seviyesi ve ürünün cinsi gibi bilgiler dahildir. Bu bilgilendirme kapsamında olan değerler tüketicilerimizle paylaşılmadan önce akredite laboratuvarlarında test edilmekte ve ilgili bilgilerin doğruluğu hakkında onaylar alınmaktadır.

Enerji etiketleri bilgilendirmenin yanı sıra çevresel farkındalık da yaratmayı amaçlamaktadır. Arçelik A.Ş. olarak AB Eco Etiketleri ya da EuP etiketi kullanarak çevre dostu televizyonlara dair farkındalığı arttırmayı hedeflemekteyiz. Bu uygulamalara ek olarak Türkiye Reklamcılar Derneği'ndeki aktif üyeliğimiz kapsamında tüketicilere doğru ve güvenilir bilgi aktarma ilkesine ve ilgili etik standartlara uyumun teşvik edilmesi için çalışmaktayız.



Dağıtım ve Yetkili Satıcı Ağımız

Faaliyet gösterdiğimiz sektörün önemli bir özelliği müşterileri siparişlerine hızlı ve etkin bir geri dönüş sağlama zorunluluğudur. Bu nedenle dağıtım optimizasyonu ve satış ağı büyük bir önem arz etmektedir. Müşteri memnuniyetini sağlamak amacıyla esnek sipariş-üretim-sevkiyat altyapımızı geliştirme çalışmalarımız sürekli olarak devam etmektedir. Dağıtım ağımızın bu esnek yapısı yetkili satıcı ağımızın da etkinliğini olumlu yönde etkilemektedir. Tüm bu süreçler kapsamında dağıtım ağımızın çevreye olan etkisini en aza indirmek ve satış ağımızın yetkinliğini artırmak için yenilikçi çözümlerle hareket etmeye devam ediyoruz.

Yetkili Satıcılarımızla İletişimimiz

Türkiye çapında 3.600 noktada ürünlerimizin müşterilerle bulunduğu yetkili satıcılarımız, oluşturduğumuz sistemin verimliliği ve devamlılığı açısından son derece önemlidir. Bu anlayışla yetkili satıcılarımızla iletişim Arçelik A.Ş.'nin üzerinde hassasiyetle durduğu bir konudur. Oluşturulan iletişim mekanizmaları ve uygulamalar sayesinde yetkili satıcılarımızın bilgi, beceri ve yetkinliğini sürekli olarak arttırmaya çalışırız. Bu amaca yönelik olarak "Arçelik TV" ve "Beko TV" kapalı devre televizyon kanalı yayınlarımız ve internet üzerinden sürekli eğitimler, internet üzerinden mağaza teşhirlerinde bulunan LCD TV'ler için TV yayını gibi uygulamalarla yetkili satıcılarımızla iletişimimizi sağlarız.

2011 yılında devreye aldığımız, internet üzerinden eğitim platformumuz olan "E-Akademi'ye" Yetkili Satıcılarımızda çalışan 2.400 satış temsilcisi kaydedilerek, eğitimlere diledikleri yerden ve diledikleri zaman katılabilmeleri sağlanmıştır. Bu platform sayesinde eğitimden önce ve sonra yapılan testlerle satış temsilcilerimizin gelişim seviyeleri de takip edilebilmektedir.

2011 yılında, Arçelik ve Beko yetkili satıcılarında çalışan satış temsilcileri için ürün ve satış teknikleri eğitimleri olmak üzere toplam 108 eğitim programı gerçekleştirilmiştir. Arçelik ve Beko yetkili satıcılarımızdan toplam 2.541 satış temsilcisi bu programlara katılmıştır. Bu eğitim programlarından "Temel Ürün ve Satış Teknikleri" konulu 66 eğitime 1.407, bununla birlikte "Ürün Eğitimleri" konu başlıklı ve bir ürün grubuna yönelik hazırlanan 42 eğitime 1.134 satış temsilcisi katılmıştır. Aynı dönem içerisinde Boğaziçi Üniversitesi Yaşam Boyu Eğitim Merkezi ile yapılan çalışma sonucu "Temel Ürün ve Satış" ve internet üzerinden verilen eğitimleri tamamlayan 295 satış temsilcisi, düzenlenen sınava katılmış ve 179'u başarılı olarak "Başarı Belgesi" almaya hak kazanmıştır.

Arçelik Ticari İklimlendirme profesyonel kanalda karar vericilere yönelik B2B pazarlama ve hizmet altyapısı sunmaktadır. Arçelik A.Ş. Klima Akademisi satış uzmanlarının, uygulama ve satış sonrası hizmet personelinin, yetkili satıcı ve servislerden oluşan iş ortaklarının teorik ve pratik eğitimini gerçekleştirmektedir. Bununla birlikte yetkili satıcılarımıza ve servislerimize "Enerji Yöneticiliği" eğitimleri de verilmektedir.

Yetkili satıcılarımızla iletişim alanında girilen angajmanlar sonucunda kendilerinden aldığımız geribildirimler, ilgili süreçlerin kalitesini artırmak için çok önemli bir kaynak oluşturmaktadır. Bir araya geldiğimiz Yetkili Satıcı Toplantılarında Arçelik A.Ş.'nin hedefleri konusunda bilgilendirmeler gerçekleştiririz.

"Beyaz Tur" adını verdiğimiz programlarla yetkili satıcılarımızın üretim tesislerimizi ziyaret etmesini sağlamaktayız. 2011 yılında düzenlenen 2 adet Beyaz Tur'a 65 adet Yetkili Satıcılarımız katılarak, işletmelerimizi tanıma fırsatı elde etmiştir.

Tüm bu uygulamalara ek olarak, yetkili satıcılarımızın Arçelik A.Ş. ve Koç Grubu tarafından yürütülen gönüllü projelerde yer alması bizim için çok değerlidir. Enerji tasarrufu sağlayan ürünlerimizin satışlarını artırmak için tanıtım ve reklam girişimleri ile birlikte çeşitli projeleri yetkili satıcılarımız ile işbirliği içinde yürütmekteyiz.

Ürün Dağıtımında Benimsediğimiz Çevreci Yaklaşımlar

Tedarik operasyonlarımızda çevreye duyarlı hareket etmenin bilinciyle raporlama dönemi içerisinde gerçekleştirdiğimiz uygulamalar ve elde ettiğimiz sonuçlar şu şekildedir:

Türkiye ürün dağıtım sürecinde 2010 yılında hayata geçirilen "Dinamik Rotalama" uygulamasının 2011 yılında daha yaygın ve efektif kullanımı sağlanmıştır. Dinamik Rotalama kapsamında; yetkili satıcı sevkiyatlarında maliyetlerin düşürülmesi, sevk sürelerinin kısaltılması ile müşteri hizmet seviyesinin artırılması, ortalama mesafelerin düşürülmesi ile karbon emisyonunun azaltılması ve süreç verimliliği ile güçlü optimizasyonu sağlanmıştır.

"Rota ve Yük Optimizasyonu Sistemi" sayesinde ise ideal sayıda araç kullanılmakta ve bu sayede ulaştırma kaynaklı zararlı gazların salınımı azaltılmaktadır. Bu kapsamda, 2011 yılı için %10 iyileşme sağlanmıştır.

2010 yılında Adana ve Antalya'da "Bayi Ortak Depo kullanımı" uygulaması başlatılmıştır. 2011 yılında Ankara ve 2012 yılında ise İzmir, Kayseri ve İstanbul Anadolu Yakası bayi ortak depoları devreye alınması planlanmaktadır. Ortak depo kullanımı ile müşterilerimize ürün tesliminde nakliye işlemleri bir kademe eksiltilerek karbon emisyonunun azalmasına katkıda bulunmaktadır.

Arçelik'in çevreye duyarlılık politikaları doğrultusunda ürün depolarında enerji tasarrufuna yönelik projeleri 2011 yılında artarak devam etmiştir. Tasarruflu aydınlatma sistemlerine geçilmesi, günışığından daha fazla yararlanılmasının sağlanması ve tüplü yerine elektrikli depo içi taşıma araçlarına geçilmesi ile CO₂ salımı %46 oranında azaltılmıştır.

Türkiye'den yapılan ihracatın çevreye duyarlı yöntemlerle gerçekleştirilmesi Arçelik A.Ş. için son derece önemlidir. Ürünlerin limanlara varmasından sonra dağıtımı esnasında mümkün olduğunca demiryolu ve nehir yolu taşımacılığı tercih edilmektedir. 2011 yılında gerçekleştirilen ihracatın %74'ü denizyolu, %24'ü karayolu, %2'si ise trenyolu ile sağlanmıştır.

2011 yılında Polonya'ya kara yolu ile gerçekleştirilen taşımaların %39'u denizyoluna kaydırmıştır. 2012 yılında, bu oranın %50 olması hedeflenmektedir. 2012 yılında esas taşıma modu denizyolu olan ancak transit süre kısıtları nedeni ile Almanya ve İsveç'e karayolu ile gerçekleştirilen taşımaların %35'inin demiryoluna kaydırılması hedeflenmektedir. Türkiye'deki üretim depolarından limanlara olan iç taşımalar için de demiryolu taşımasının kullanılması yönünde çalışmalar yapılmaktadır.

2011 yılında, ithalatımızın %79'u deniz, %20'si kara ve %1'i tren yoluyla gerçekleşmiştir. Denizyolu taşımalarımız son bir yıl içinde %30 oranında artmıştır.

Satış Sonrasında

Tüketicilerimize ürünlerimizle sunduğumuz yüksek standart ve kaliteyi satış sonrası hizmetlerde de sağlamak, bu üstün hizmet standardını faaliyet gösterdiğimiz tüm pazarlarda yaygınlaştırmak Arçelik A.Ş.'nin öncelikli amaçları arasındadır. Arçelik A.Ş., satış sonrası servis hizmetlerini 15 ülkede kendi servis organizasyonu, diğer ülkelerde ise distribütörleri ve anlaşmalı servisleri aracılığı ile sunmaktadır.

Servis organizasyonlarımız için hizmet kalitesinin devamlılığının sağlanması ve daha iyi performanslara ulaşabilmek için performans göstergeleri tanımlanmakta, takip edilmekte ve hizmet kalitemizin yükseltilmesi amacıyla faaliyetler planlanmaktadır.

Yetkili satış ve servis hizmetleri ağıımız dayanaklı tüketim sektöründe Türkiye'nin en büyük hizmet ağı konumundadır. 2011 yılında Arçelik Tüketici Hizmetleri Direktörlüğü kapsamındaki Tüketici Hizmetleri, Türkiye'de 10 bölge yöneticiliğine bağlı yaklaşık 500'ün üzerinde yetkili servisi, 5.000 üzerindeki araç parkı ile, yarısı teknik olmak üzere 10.000'in üzerinde çalışanı ile sahada hizmet vermiştir.

Teknik elemanlarımız Teknik Hizmetler ve Eğitim Yöneticiliğince eğitim verilerek sertifikalandırılmaktadır. Bununla birlikte Servis TV uygulaması aracılığıyla servis elemanlarımıza ürünler hakkında eğitimler verilmektedir. 2011 yılı içerisinde pilot olarak geliştirilen uzaktan eğitim uygulamaları pilot olarak devreye alınmıştır.

2011 yılı içerisinde yetkili servislerde el tipi bilgisayar kullanımıyla sahadaki teknik personele iş dağıtımı optimum seviyede gerçekleştirilmiş bu sayede hizmet kalitesi artırılmış ve verimlilik elde edilmiştir. Bununla birlikte servislerin

performans yönetimi kapsamında tüketiciye uygun saatlerde randevu verilmesi ve bu randevulara uyulması, yeterli zamanın ayrılması, kısa zamanda ve tek seferde çözüm üretilmesi sağlanmıştır.

Arçelik A.Ş., 1998 yılından bu yana, yasa gereği Türkiye'de ana ürün grupları için öngörülen minimum garanti süresi 2 yıl olmasına rağmen, ürünlerini 3 yıl garanti hizmeti ile sunmaktadır.

Çağrı Merkezi

1991'den bu yana faaliyet gösteren Arçelik Çağrı Merkezi (444 0 888) tüketicilerimizle iletişimimizde çok kritik bir öneme sahiptir. Tüketicilerimize 7 gün/24 saat hizmet sağlayan merkezimizin temel hedefi tüketicilerimizle diyalogumuzun sağlıklı bir şekilde işleyişinin sağlanması, tüketicilerimizin öneri ve isteklerinin olabilecek en kısa sürede değerlendirilmesi ve memnuniyetlerinin en üst düzeye çıkartılmasıdır. Bu uygulamalar bütünü kapsamında müşterilerimizden gelen taleplerin önemli bir kısmı "İlk Adım Desteği" hizmetiyle müşteri evine gidilmesine gerek kalmadan telefonda çözüme kavuşturulmaktadır.

Arçelik Çağrı Merkezi, 2008'de Avusturya Elektrabregenz, Beko ve Altus ve 2009'da Almanya Grundig ve 2010'da Almanya Beko'nun satış öncesi ve satış sonrası çağrı merkezi hizmetlerini Türkiye bünyesine katmıştır.

Çağrı Merkezi Yöneticiliğimiz, 2011 yılında hayata geçirdiği "Home Agent" (evden çalışma) projesi ile ofis ortamında çalışamayacak engelli vatandaşlarımıza iş olanağı sağlamıştır.

Daha yenilikçi ürünler sunmak, hizmet kalitemizi artırabilmek ve müşteri geribildirimlerine ulaşabilmek adına yurtiçi ve yurtdışı pazarlarda müşteri memnuniyeti anketleri düzenlemekteyiz.



Ürünlerin Bertarafı, Yeniden Kullanımı ve Geri Dönüşümü

Arçelik A.Ş. olarak ürünlerimizin üretilmesi ve kullanıcılara ulaştırılması konusunda gösterdiğimiz sorumlu yaklaşım ve hassasiyet ürünlerimizin bertarafı, yeniden kullanımı ve geri dönüşümü süreçlerinde de devam etmektedir. Arçelik A.Ş., bu kapsamda, ürünlerin yaşam döngüsü boyunca uyulması gereken tüm yasal düzenlemeleri takip etmektedir. Bu hususta ISO 14001 Çevre Yönetim Standardı temel alınmaktadır. Bununla birlikte pazara sunduğumuz ürünlerin Avrupa Birliği üyesi ülkelerince uyum gösterilmekte olan 2002/96/EC sayılı WEEE Direktifi'ne (Elektrikli ve Elektronik Eşya Atıkları Direktifi) uyumunu Arçelik A.Ş. toplama ve geri dönüşüm mekanizmaları ile sağlamaktayız.

Beyaz eşyanın cinsine bağlı olarak Arçelik A.Ş. tarafından üretilen ürünlerin geri dönüştürülebilir oranı %83,9 ile %98,0 arasında değişmektedir. Ürünlerimiz ve geri dönüştürülebilir oranları şu şekildedir: Çamaşır Makineleri: %99, Kondanseri Kurutma Makineleri %98, Buzdolapları %99, Bulaşık Makineleri %84, Elektronik Cihazlar %88-92, Fırınlr %91

Avrupa Birliği dışındaki pazarlarda da WEEE Direktifi'ne uyum sağlanmasına yönelik çalışmalara gönüllü destek ve katılım sağlamaktayız. Bu doğrultuda, 2011 yılında başladığımız proje ile WEEE kapsamında Türkiye'de gerçekleştirilecek faaliyetleri belirleyerek TÜRKBEESD (Türk Beyaz Eşya Sanayicileri Derneği) ile birlikte ilgili konuda çalışılmaktadır. Proje dahilinde, 1995 yılı öncesinde üretilen ve CFC-11 soğutucu gazı içeren buzdolapları kapsamlı olarak incelenmiş ve bir anket çalışması ile tüketicilerden çıkan eski ürünlerin WEEE sistemine nasıl dahil edilebileceği araştırılmıştır.

1997'den bu yana tüm işletmelerimizde yeniden kullanımı teşvik ederek kaynak verimliliğini sağlamak amacıyla "Yeniden Değerlendirme Merkezleri" bulunmaktadır.

Ürünlerimizde kullanılan hammadde ve malzemelerin geri dönüştürülebilir oranları şu şekildedir:

| Malzemeler | Durum |
|--------------|----------------------------|
| Metaller | %100 geri dönüştürülebilir |
| Plastik | %100 geri dönüştürülebilir |
| Cam | %100 geri dönüştürülebilir |
| Kimyasallar* | Geri dönüştürülemez |
| Kauçuk | %100 geri dönüştürülebilir |
| Diğerleri | %81 geri dönüştürülebilir |
| Komponentler | %80 geri dönüştürülebilir |

* Kimyasallara yağlar dahil değildir. Yağların %78'i geri kazanılabilmektedir.

Ambalajların Kullanımı ve Ambalaj Atıklarının Yönetimi

Ürünlerimiz ile yakaladığımız çevre dostu performansımızı ambalajlama ve ambalaj atıkları yönetimi uygulamaları ile destekliyoruz. Bu amaçla daha az miktarda, geri kazanılabilir ve daha çevreci ambalaj malzemeleri kullanabilmek amacı ile çalışmalarımıza devam ediyor; ambalaj kullanımı nedeniyle oluşan kaynak kullanımlarını azaltmak için projeler geliştiriyoruz.

Ürünlerimizde kullanılan ambalaj türleri şu şekildedir :

| Ambalaj Malzemesi : | Karton | Plastik | Tahta |
|--------------------------|--------|---------|-------|
| Bulaşık Makinesi | √ | √ | √ |
| Buzdolabı | √ | √ | √ |
| Çamaşır Makinesi | √ | √ | x |
| Çamaşır Kurutma Makinesi | √ | √ | √ |
| Pişirici Cihazlar | √ | √ | √ |
| Elektronik Cihazlar | √ | √ | x |

Ürünlerimizin ambalaj hacmi ve ağırlığı, asgari atık üretecek şekilde tasarlanmaktadır. Atık ambalajlar için Türkiye'de ve Avrupa'da lisanslı geri dönüşüm firmalarıyla anlaşmalı çalışılmaktadır.

Kullandığımız karton ambalajların %60'ı geri kazanılmış karton içermekte ve ürün ambalajlarımızın tamamı geri dönüştürülebilmektedir.

İç sevkiyatlarda geri kazanılmış malzemeden imal edilen ekipmanlar da kullanılmaktadır. Elektrik motorlarının iç sevkiyatında, kompozit ambalaj atıklarının geri dönüşümünden elde edilmiş kasalar kullanılmaktadır.

Başlattığımız plastik ambalaj iyileştirme projesi ile 2011 yılı sonu itibarıyla tüm işletmelerimizde kullanılan shrink ambalaj miktarında 334 tonluk azalma ve toplamda % 27'lik bir azalma sağlanmıştır.

toplum



Toplumsal gelişimi destekliyoruz

Küresel alanda faaliyet gösteren bir şirket olarak sorumluluklarımızın da bu boyutta büyük olduğunun farkındayız. Bu nedenle gerek küresel gerekse yerel konularda toplumsal gelişimi desteklemek adına faaliyetler yürütüyoruz. Toplumsal sürdürülebilirlikle ilgili sorun ve ihtiyaçlara yönelik platformlarda aktif olarak rol alıyor ve ulaştığımız çözümlerin kalıcı olabilmesi için elimizden gelen desteği arttırarak göstermeye devam ediyoruz.

Arçelik A.Ş. faaliyet gösterdiği ülkelerde istihdam ve büyüme alanında katma değer yaratmanın yanı sıra; toplumsal, kültürel, çevresel konulardaki ve spor alanındaki gelişime destek olur. Toplumların yararına olan projelerde sürdürülebilir gelişim ilkesi doğrultusunda yer almak, Arçelik A.Ş.'nin önceliklerinden olmaya devam edecektir.



Toplumsal Sorumluluk Anlayışı

Arçelik A.Ş.'nin asli sorumluluklarının bir bölümünü, kurumsal değerleri ve kültürü ışığında faaliyet gösterdiği bölgelerde toplumsal standartların geliştirilmesine ve sorunların çözümüne yönelik sürdürülebilir projeler üretmek amacıyla uygulamaktadır.

Toplumsal gönüllülük yaklaşımı Arçelik A.Ş.'nin temel değerlerinden biridir. Şirket sahip olduğu büyük aileden oluşan gönüllülerin sağlayacağı katkı ve yerel sahiplenme ile projelerin sürdürülebilirliğini sağlamayı önemli bir başarı kriteri olarak benimsemiştir.

Toplumsal Projeler ve Destek Faaliyetleri

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

Milli Eğitim Bakanlığı ile başlattığımız "Arçelik A.Ş. ile Eğitimde Gönül Birliği" Programı, eğitimde bireysel gelişime yapılacak katkıların küçük yaşlarda başlaması gerektiğinin bilinciyle ilköğretim çağındaki çocuklarımıza ulaşabilmek adına 2004 yılından bu yana yürütülmektedir.

Program 2011 yılında, Türkiye'de Yatılı İlköğretim Bölge Okulu'nda eğitim gören ve maddi olanakları kısıtlı ailelerden gelen öğrencilerin eğitim ve gelişim standartlarını yükseltme ve örnek bireyler olarak topluma kazandırılmalarına katkıda bulunma doğrultusunda desteğini sürdürmüştür. "Arçelik A.Ş. ile Eğitimde Gönül Birliği" programı, 60 ilde 300 Yatılı İlköğretim Bölge Okulu'nda öğrenim gören 200 bin öğrenciye ulaşmıştır.

Program kapsamında, öğrencilerin bireysel gelişimine katkıda bulunmak amacıyla Yatılı İlköğretim Bölge Okullarından başarıyla mezun olan ve maddi zorluklar nedeniyle ortaöğretime devam edemeyen öğrencilere lise öğrenimleri boyunca eğitim bursu verilmiştir. Yatılı İlköğretim Bölge Okullarında görev yapan öğretmenler ve yöneticilere bireysel ve mesleki gelişimlerinde destek olmak amacıyla bir dizi seminer, atölye çalışması düzenlenmiştir. Arçelik A.Ş. çalışanları, yetkili satıcı ve servislerinden oluşan Gönüllü Aile Birliği; program süresince öğrencilerin bireysel gelişimine destek olmak üzere "meslek tanıtım" günlerinden, kitap/oyuncak kampanyalarına, okul ve üretim tesis ziyaretlerinden "çevre" temalı bilinçlendirme yarışmalarına kadar birçok önemli etkinlik düzenlemiştir.



Proje kapsamında öğrencilerin, azalan doğal kaynakların korunması, su ve enerji tasarrufu konularında bilinçlendirilmesi amacıyla "Çevremizi ve Doğal Kaynaklarımızı Koruyalım" kompozisyon, şiir ve resim yarışması düzenlenmiştir. 2011 yılı "Dünya Çevre Günü"nde, yarışmaya katılan eserler daha geniş kitlelere ulaştırılmak ve toplumda Arçelik A.Ş.'nin "çevre" konusuna verdiği önemi vurgulamak amacıyla İstanbul'da sergilenmiştir.

Ülkem için Ulusal Kan Bağışı Kampanyası - Türkiye

Koç Holding, 2006'dan beri yürüttüğü "Ülkem için" Projesi kapsamında, sorumlu vatandaşlık kültürünü Toplum genelinde yaymak ve toplumun ihtiyaçlarına katkıda bulunmak üzere her yıl çeşitli sosyal sorumluluk faaliyetleri gerçekleştirmektedir.

Proje kapsamında, 2010 ve 2011 yıllarında Türk Kızılayı ile "Ulusal Kan Bağışı Kampanyası" yürütülmüştür. Türkiye'de kan bağışı konusunda farkındalık yaratmaya, gönüllü ve düzenli kan bağışçı sayısını artırmaya yönelik başlatılan bu projeye Arçelik A.Ş. çalışanları, yetkili satıcıları ve servisleri ile yoğun katılım sağlamıştır.

2011 yılı sonunda, gönüllü ve sağlık durumu uygun olan çalışanların katılımıyla kampanya kapsamında toplam 6.637 ünite kan bağışı gerçekleştirilmiştir. Ayrıca, illerde Satış Bölge Yöneticilikleri ve Ülkem için Elçi Bayileri tarafından koordine edilen kampanyaya yetkili satıcılar ve servisler de yoğun desteklerini sürdürmüştür.



ÜLKEM İÇİN!
DÜŞÜNMEYE VE ÜRETMEYE DEVAM...



Arçelik A.Ş. Elektrikli Ev Aletleri Teknik Öğretim Programı - Arçelik Laboratuvarları

Koç Holding'in "Meslek Lisesi, Memleket Meselesi" sosyal sorumluluk projesine Arçelik A.Ş. çalışanları, yetkili satıcıları ve servisleri destek vermektedir. Proje kapsamında 26 okulun sorumluluğu üstlenilmiş durumdadır. Arçelik A.Ş. çalışanlarından, bayi ve teknik servislerden oluşan 24 kişilik bir ekip "Meslek Lisesi Koçları" olarak görev üstlenmekte ve öğrencilerin kişisel gelişimlerine destek olarak onları iş hayatına hazırlamakta rol model olmaktadır. Proje başlangıcından bu yana toplam 1.283 bursiyer seçilmiştir; eğitimlerine devam eden 590 bursiyer mevcuttur.

2011 yılında Arçelik A.Ş.'nin Meslek Lisesi Koçları ile Meslek Lisesi Memleket Meselesi projesine desteği devam ederken; Milli Eğitim Bakanlığı, Erkek Teknik Öğretim Genel Müdürlüğü işbirliği ile Arçelik A.Ş. Elektrikli Ev Aletleri Teknik Öğretim Programı - Arçelik Laboratuvarları oluşturulmuştur.

2011-2012 eğitim yılı itibarıyla 3'ü İstanbul'da Kartal, Beykoz, Zeytinburnu'nda; biri Diyarbakır'da olmak üzere toplam 4 okulda Arçelik Laboratuvarı kurulmuştur. Bu okullarda Elektrik-Elektronik Teknolojileri Alanı - Elektrikli Ev Aletleri Teknik Servis Bölümü'nde oluşturulan Arçelik Elektrikli Ev Aletleri Teknik Öğretim Programı'yla 122 öğrenci, 21 öğretmen eşliğinde eğitim görmeye başlamıştır.

Arçelik A.Ş. bu program ile eğitim-istihdam ilişkisinin kurulması ve devamı için sektöre özel bir uygulamayı hayata geçirmiştir. Program ile Türkiye'de elektrikli ev aletleri sanayisindeki gelişmeleri ve yeni teknolojileri bilen teknik insan gücünün yetiştirilmesi, böylece istihdamların kolaylaştırılması amaçlanmaktadır.

Bu amaca ulaşmak için, elektrikli ev aletleri teknik servis dalında yeni teknolojilere dayalı ölçü aletleri ve cihazlarla donatılan laboratuvarlar kurulmuştur. Bu laboratuvarlar için uygulanan müfredat, Milli Eğitim Bakanlığı ile yeniden oluşturulmuştur. Program kapsamında toplam 25 öğretmen Arçelik Akademi'de eğitilmiştir.

Öğrencilerin Arçelik Laboratuvarlarında öğrenecekleri bilgilerle beyaz eşya ve klima ürün gruplarında teknisyenlik yapabilecek düzeye gelmeleri hedeflenmektedir. Program kapsamında öğrencilere Arçelik yetkili servislerinde staj imkânı sağlanacaktır. Arçelik Yetkili Servislerinde veya Şirket bünyesinde çalışmak isteyen öğrencilerden belirli aşamaları başarıyla tamamlayanlar sertifikalandırılarak istihdam edilecektir.



**MESLEK
LİSESİ
MEMLEKET
MESELESİ**



GLOBAL ISINMAYA KARŞI ÇIKIŞ
Kilimanjaro Tırmanışı
Eylül 2011

Arçelik A.Ş. Arama Kurtarma Ekibi Depremzedelerin Yanında - Türkiye

Türkiye'yi derinden etkileyen Van depremi sonrasında Arçelik A.Ş., Koç Holding'in kurduğu Koordinasyon Kurulu aracılığıyla, arama kurtarma ekibiyle depremzedelerin yardımına koşmuştur. Tüm Türkiye'deki bayileriyle temasa geçen ve tüm çalışanlarına bölgeye yardım çağrısında bulunan Arçelik A.Ş., 15 kişilik arama kurtarma ekibi ile Van ve Erciş'te çalışmalara katılmıştır.

Arçelik A.Ş., içinde acil ihtiyaç maddelerinin bulunduğu 4 tırı da deprem bölgesine ulaştırmıştır. Arçelik ve Beko tırları ile bölgeye, çadır kentlerde hizmet vermek üzere çalışır durumda çamaşır yıkama & kurutma makineleri ile deterjan, su deposu, battaniye, katalitik soba, infrared ısıtıcı ve içme suyu gönderilmiştir.

Öncelikli acil ihtiyaç olarak belirlenen jeneratör ve ısıtıcılardan oluşan ilk parti yardım malzemesi deprem bölgesine ulaşmıştır. Arçelik A.Ş. tarafından bölgeye gönderilen yardım malzemeleri yerel makamların gözetiminde ihtiyaç sahiplerine dağıtılmıştır. Arçelik merkez ve yurt çapındaki tesislerin de personellerine yönelik başlattıkları yardım kampanyalarıyla toplanan acil ihtiyaç maddeleri kamyon ve tırlarla partiler halinde deprem bölgesine gönderilmiştir.

Beko'dan Ürün Desteği - Rusya

Beko LLC Rusya, sosyal yaşam ve hayırseverlik alanında etkinliklere katılıp bağlılıkta bulunmaktadır. Mart 2011'de Beko LLC, Moskova'dan 300 km. uzaklıktaki Kaluga şehrinde bulunan Kitez ve Orion Çocuk Cemiyeti'ne, Yetimler Evi'nde kullanılmak üzere Beko çamaşır makineleri ve küçük ev aletleri hediye etmiştir. Bu Yetimler Evi'nde aileleri olmayan 90 çocuk bir aile gibi bir arada yaşamaktadır.

Elektrabregenz'den Çocuklara Destek- Avusturya

Avusturya'nın köklü markası Elektrabregenz toplumsal sorumluluk anlayışı ile 2011-2012 döneminde, evsiz ve yardıma ihtiyacı olan çocuklara sahip çıkan Projuventüte isimli organizasyona destek olmaktadır. 2011 yılında destekler kapsamında Projuventüte'ün restore ettiği çocuk evlerine ürünler bağışlayan Elektrabregenz, aynı zamanda kuruluşun toplumsal farkındalık yaratmak ve destek oluşturmak için yürüttüğü organizasyonlara da katkıda bulunmaktadır.

Arçelik A.Ş. Çalışanları Çevre Bilinci - Kilimanjaro Tırmanışı

Arçelik A.Ş. çalışanlarından oluşan 12 kişilik bir ekip, çağın en büyük sorunlarından biri olan küresel ısınmaya dikkat çekmek için Afrika Kıtası'nın en yüksek dağı Kilimanjaro'ya tırmanmıştır. Zirvesinde 1912 yılında bulunan buzulların %85'i bugün yok olan dağa 17-25 Eylül 2011 tarihleri arasında gerçekleştirilen tırmanışa Türkiye, Rusya, Almanya, Romanya ve Fransa'daki Arçelik A.Ş. çalışanlarından oluşan bir ekip katılmıştır.



Defy - Güney Afrika

- Ethelbert Çocuk Evi

Ethelbert Children's Home, fiziksel ve/veya cinsel suistimal, ihmal, terk etme nedeniyle ailelerinden alınmış ve HIV/AIDS nedeniyle yetim kalmış 65 çocuğun bakımının üstlenildiği bir çocuk evi ve sığınma merkezidir. Ethelbert bir yetimhane değildir; buraya emanet edilen çocukların çoğunluğunun ebeveynleri vardır ve bu merkezin nihai amacı, çocukların rehabilitasyondan geçirilen ebeveynleriyle mutlu bir şekilde tekrar bir araya geldiğini görmektir. Ethelbert Çocuk Evi, her birinde iki yatılı çocuk bakım uzmanı ve maksimum on iki çocuk bulunan toplam altı kır evinden oluşmaktadır.

Erkekler ve kızlar ayrı ayrı kır evlerine yerleştirilmiş olup, beş yaş altı çocuklar bebek kır evinde kalmaktadır. Ethelbert, maksimum 65 çocuğun bakımını üstlenebilmekle birlikte bu sayı, çocukların rehabilitasyondan geçen ailelerin yanına geri dönmesi, bakıcı ailelere emanet edilmesi ya da evlatlık olarak verilmesi nedeniyle değişmektedir. Arçelik A.Ş. 'nin markası Defy, 2011 yılında Ethelbert Çocuk Evi'nin ihtiyaçları paralelinde beyaz eşyalar ve elektronik ürünlerin yanı sıra parasal bağışlar da yapmıştır.

- Eersterust Yaşlılar için Yardımlaşma Derneği

Eersterust Yaşlılar için Yardımlaşma Derneği-Welfare Organisation for the Aged (EWOA), 1961'den bu yana yaşlıları misafir etmekte ve bakımlarını üstlenmektedir. EWOA, Güney Afrika Anayasası temelinde ırk, cinsiyet, din veya mezheplerine bakılmaksızın engelli yaşlıları da kapsayacak şekilde hizmetlerini genişletmiş olup, %90'ı yaşlılardan oluşan kır kişiyi desteklemektedir. Bu kişilerin 3'ü 100 yaşın üzerindedir. Vizyonu, yaşlı, engelli ve evsiz kimselerin desteklenmesi, korunması ve saygın bir yaşam sürmelerinin sağlanmasıdır. EWOA kısa bir süre önce tesislerini elden geçirmiş ve bu doğrultuda Defy, bu yeni tesisler için fırınlar bağışlamıştır.

Arctic ile A'dan Z'ye Ekoloji-Romanya

Kurumsal sorumluluk anlayışının bir parçası olarak Arctic, www.arcticpentrutine.ro adlı web sitesinde "Ekoloji'nin ABC'si" adlı bir bölüm oluşturmuştur. Bu bölümde ekoloji ve çevre konusunda A'dan Z'ye pek çok pratik bilgi sunulmakta ve çevre dostu bir yaşam tarzı anlatılmaktadır. A'dan Z'ye Ekoloji adlı online projenin amacı, toplumda çevrenin korunması yönünde bilinç yaratılması ve gezegene sahip çıkılmasıdır.



2011 Yılı Ödüller ve Başarılar



- Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı tarafından düzenlenen "11. Sanayide Enerji Verimliliği Proje Yarışması"nda (SENER) Arçelik A.Ş. 3 ödül aldı. Kurutucu İşletmesi ile "Sanayide Enerji Verimliliğinin Artırılması Projeleri" (SEVAP 1) kategorisinde; Eskişehir Buzdolabı İşletmesi ile "Enerji Verimli Endüstriyel Tesis" (EVET)' kategorisinde; A sınıfında yüzde 30 enerji tasarrufu sağlayan bulaşık makinesi ile de "Enerji Verimli Ürün" (EVÜ) kategorisinde ödüle layık görüldü.
- T.C. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tarafından yürütülen 5746 sayılı Kanun kapsamında, Arçelik A.Ş.'nin farklı lokasyonlarda bulunan 7 ayrı Ar-Ge merkezi , "Ar-Ge Merkezi Belgesi"ne layık görüldü.
- Arctic S.A., Japon Planlı Bakım Enstitüsü (JIPM) tarafından "TPM Mükemmel Fabrika Süreklilik Ödülü"ne layık görüldü ve böylece Romanya'da bu ödülü alan ilk şirket oldu.
- Beko bulaşık makinesi DSN 6634 FX, Almanya'nın en prestijli, bağımsız Test ve Araştırma Enstitüsü Stiftung Warentest (StiWa)'nın 11 bulaşık makinesini çeşitli kriterlere göre karşılaştırdığı testlerde; kalite, çevresel etkiler ve kullanım kolaylığı kategorilerinde "Test Şampiyonu" oldu.
- Beko markalı 3 farklı model buzdolabı, Avrupa Beyaz Eşya Üreticileri Derneği'nin (CECED) Avrupa Komisyonu ile birlikte yürüttüğü, ürünlerin enerji verimliliği etiketlerinin doğruluğunu test eden ATLETE (Appliance Testing for Energy Label Evaluation) Projesi'nde, ürünlerinin doğru etiketlendiğine ilişkin deklarasyona uygun bulunan ender birkaç markadan biri oldu.
- Grundig'in 41 yıldır hatları değişmeyen, IF tasarım ödüllü Audiorama küresel hoparlörleri Avrupa'nın ve Almanya'nın en büyük iç mekan tasarım dergisi "Schöner Wohnen" tarafından tasarım klasiği unvanına layık görüldü.

- Beko, İngiltere'nin müşterilere ve satış kanallarına yönelik en önemli dergilerinden "Get Connected" tarafından; soğutucular kategorisinde Beko 4 kapılı buzdolabı ve pişiriciler kategorisinde Beko OIM22500XP ankastre pirolitik fırın ile "Get Connected 2011 - Yılın Ödülü"nü aldı. Beko ve Blomberg aynı zamanda, "en iyi ticari konumlama" ile özel ödüle layık görüldü.
- Arçelik A.Ş. SGK tarafından, "2010'da en yüksek primi ödeyen ilk 10 işveren" ile "Prim ödeme gün sayısına göre en fazla özürülü çalıştıran işveren" kategorilerinde ödüle layık görüldü.
- Alışveriş Merkezi Yatırımcıları Derneği (AYD) ve GFK Türkiye işbirliğiyle gerçekleştirilen "AVM'lerde En Beğenilen ve Tercih Edilen Markalar" araştırmasında Arçelik Elektronik (üretici perakende) kategorisinde "AVM'lerde Tüketicilerin En Beğendiği ve En Tercih Ettiği Marka" seçildi.
- Arçelik A.Ş. TESİD 2011 Yenilikçilik Yaratıcılık Ödülleri Yarışması'nda all+in+one televizyonu ile Jüri Özel Ödülü'nü kazandı.
- Arçelik A.Ş., İstanbul Sanayi Odası (ISO) 2010 Yılı "Sürdürülebilir Çevre Dostu Ürün ve Uygulama Ödülleri" Yarışmasında; Bulaşık Makinesi İşletmesi Kaktüs Bulaşık Makinesi ile Büyük Ölçekli Kuruluş Sürdürülebilir Çevre Dostu Ürün kategorisinde "Birincilik Ödülü", Çamaşır Makinesi İşletmesi Ekonomist Serisi Çamaşır Makineleri ile "İkincilik Ödülü", Arçelik A.Ş. Eğitimde Gönül Birliği Kurumsal Sosyal Sorumluluk Programı Çevre Temalı Yarışma ile "Büyük Ölçekli Kuruluş Çevre Alanında Kurumsal Sosyal Sorumluluk İkincilik Ödülü"ne layık görüldü.
- Arçelik A.Ş., sera gazı emisyonu hesaplanması ve raporlanmasına yönelik gereklilikleri içeren uluslararası ISO 14064-1 standardına uygun olarak sera gazı emisyonlarını hesaplayarak, uluslararası bağımsız bir akredite kuruluş olan BSI (British Standards Institution) firması tarafından Doğrulama Belgesi almaya hak kazandı.
- Arçelik A.Ş.'nin uluslararası markası Beko Rusya'daki ticari faaliyetleri ile elde ettiği gelişim, etkileyici ekonomik sonuçları ve Rus ekonomisine katkılarından dolayı, Rusya Devleti Bölge İşadamları Örgütü ve Rusya Federasyonu Parlamentosu (Duma) himayesinde düzenlenen "Rusya'nın Ekonomik Gelişimine Katkı Ödülleri" kapsamında "Rusya Pazarı Lideri" ödülüne layık görüldü.

Performans Verileri (*)

2008

2009

2010

2011

EKONOMİK ve YÖNETSEL PERFORMANS VERİLERİ

| | | | | |
|--|-------|-------|-------|---------|
| Net Satışlar (Milyon EURO) | 3.615 | 3.065 | 3.487 | 3.633 |
| Bölgelere Göre | | | | |
| Türkiye (Milyon EURO) | - | 1.474 | 1.718 | 1.712 |
| Avrupa (Milyon EURO) | - | 1.238 | 1.329 | 1.437 |
| Diğer (Milyon EURO) | - | 353 | 440 | 484 |
| Ürün Grubuna Göre | | | | |
| Beyaz Eşya (Milyon EURO) | - | 2.044 | 2.208 | 2.394 |
| Tüketici Elektronikleri (Milyon EURO) | - | 554 | 631 | 625 |
| Diğer (Milyon EURO) | - | 467 | 648 | 614 |
| Brüt Kar (Milyon EURO) | 1.027 | 1.011 | 1.040 | 1.094 |
| Faaliyet Karı (Milyon EURO) | 232 | 348 | 321 | 278.000 |
| Vergi Öncesi Kar (Milyon EURO) | 15 | 268 | 330 | 265.000 |
| Net Kar (Milyon EURO) | 3 | 234 | 276 | 233.000 |
| Toplam Varlıklar (Milyon EURO) | 3.204 | 2.975 | 3.573 | 3.764 |
| Toplam Kısa Vadeli Yükümlülükler (Milyon EURO) | 1.397 | 1.472 | 1.143 | 1.445 |
| Toplam Yükümlülükler (Milyon EURO) | 2.269 | 2.705 | 1.910 | 2.269 |
| Özkaynaklar (Milyon EURO) | 935 | 1.270 | 1.663 | 1.494 |
| Ödenen Temettüleri (Milyon EURO) | 54 | 1 | 55 | 113 |
| Yatırım Harcamaları (Milyon EURO) | 187 | 96 | 127 | 157 |
| Temettü (EURO) | 0,013 | 0,069 | 0,186 | 0,191 |
| Yıl Sonu Hisse Fiyatı (EURO) | 0,96 | 2,71 | 3,81 | 2,50 |
| Yıl Sonu Piyasa Değeri (Milyon EURO) | 385 | 1.830 | 2.572 | |
| Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notu | - | 8,21 | 8,55 | 8,59 |
| Üretilen Ekonomik Değer (Milyon TL) | 7.639 | 7.170 | 7.347 | 8.927 |
| Gelirler (Milyon TL) | 7.639 | 7.170 | 7.347 | 8.927 |
| Dağıtılan Ekonomik Değer (Milyon TL) | 7.855 | 6.353 | 6.911 | 8.774 |
| Toplam İşletme Maliyeti (Milyon TL) | 5.893 | 5.379 | 5.745 | 7.135 |
| Personel Giderleri (Milyon TL) | 625 | 577 | 706 | 824 |
| Kaynak Sağlayıcılara Ödemeler (Milyon TL) | 1.266 | 333 | 389 | 736 |
| Devletlere Ödenen Kurumlar Vergisi (Milyon TL) | 65 | 63 | 62 | 71 |
| Toplum Yararına Yatırımlar (Milyon TL) | 6 | 1 | 9 | 8 |
| Biriken Ekonomik Değer (Milyon TL) | (216) | 817 | 436 | 153 |

ÇEVRESEL PERFORMANS VERİLERİ

| | | | | |
|--|---|---|---------|----------|
| Toplam Ham Madde ve Diğer Malzeme Tüketimi (Ton) | - | - | 656.999 | 6 81.431 |
| Ham Maddeler - Plastikler (Ton) | - | - | 59.263 | 73.493 |
| Ham Maddeler - Metaller (Ton) | - | - | 244.045 | 295.863 |
| Ham Maddeler - Diğer (Ton)(1) | - | - | 186 | 192 |
| Malzemeler (Ton)(2) | - | - | 343.630 | 304.404 |
| Kimyasallar (Ton)(3) | - | - | 9.875 | 7.479 |

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Kaynağına Göre Toplam Su Çekimi (m ³) | 1.286.771 | 1.301.498 | 1.409.750 | 1.477.482 |
| Kuyu Suyu (m ³) | 374.866 | 374.187 | 436.176 | 406.583 |
| Şebeke Suyu (m ³) | 911.905 | 927.311 | 973.574 | 1.070.899 |
| Variş Noktasına Göre Toplam Su Deşarjı (m ³) | 800.478 | 857.147 | 824.673 | 951.242 |
| Kamu Bağlantı Kanalı (m ³) | 233.155 | 328.421 | 230.083 | 303.454 |
| Alıcı Ortam (m ³) | 205.920 | 135.002 | 171.770 | 190.940 |
| Organize Sanayi Bölgesi Atık Su Kanalı (m ³) | 361.203 | 393.724 | 422.820 | 456.848 |
| Deşarj Edilen Suyun KOİ Değerleri | | | | |
| Pişirici Cihazlar (mg/lt)(sınır değer: 100.00) | 30 | 30 | 22 | 39 |
| Bulaşık Makinesi (mg/lt)(sınır değer: 1,000.00) | 81,3 | 94,80 | 58,6 | 106,8 |
| Elektronik (mg/lt)(sınır değer: 600.00) | 89 | 198 | 44 | 51 |
| Buzdolabı ve Kompresör (mg/lt)(sınır değer: 100.00) | <10 | 17 | 22 | <30 |
| Çamaşır Kurutma Makinesi (mg/lt)(sınır değer: 1,000.00) | 130 | 130 | 30 | 30 |
| Çamaşır Makinesi (mg/lt)(sınır değer: 600.00) | 142,7 | 114 | 123,6 | 40 |
| Birincil Kaynağa Göre Doğrudan Enerji Tüketimi (GJ) | 1.209.492 | 1.080.419 | 1.219.911 | 1.327.041 |
| Mazot (GJ) | 4.378 | 5.691 | 9.237 | 14.408 |
| Fuel-oil (GJ) | 93.248 | 59.969 | 53.669 | 56.775 |
| LNG (GJ) | 180.201 | 12.355 | 0 | 0 |
| LPG (GJ) | 71.393 | 34.336 | 55.539 | 43.272 |
| Doğal Gaz (GJ) | 860.272 | 968.068 | 1.101.466 | 1.212.587 |
| Kaynağına Göre Dolaylı Enerji Tüketimi (GJ) | 581.591 | 524.158 | 566.914 | 602.194 |
| Elektrik (GJ) | 581.591 | 524.158 | 566.914 | 602.194 |
| Toplam Sera Gazı Emisyonu Miktarı (Ton CO _{2e}) | - | - | 157.725 | 173.149 |
| Doğrudan Sera Gazı Emisyonları (Ton CO _{2e}) | - | - | 77.038 | 84.254 |
| Dolaylı Sera Gazı Emisyonları (Ton CO _{2e}) | - | - | 80.687 | 88.895 |
| Verimlilik Projeleriyle Azaltılan Toplam Sera Gazı Miktarı (Ton CO _{2e}) | - | - | 7.560 | 11.090 |
| Azaltılan Doğrudan Sera Gazı Miktarı (Ton CO _{2e}) | - | - | 1.551 | 3.761 |
| Azaltılan Dolaylı Sera Gazı Miktarı (Ton CO _{2e}) | - | - | 6.009 | 7.329 |
| Türüne Göre Toplam Atık Miktarı (Ton) | | | 65.805 | 60.383 |
| Tehlikeli Atıklar (Ton) | - | - | 1.970 | 2.107 |
| Tehlikesiz Atıklar (Ton) | - | - | 63.835 | 58.276 |
| İşlem Türüne Göre Toplam Atık Miktarı (Ton) | - | - | - | - |
| Geri Kazanılan Atık Miktarı (Ton) | - | - | 64.366 | 58.012 |
| Bertaraf Edilen Atık Miktarı (Ton) | - | - | 1.439 | 2.371 |
| Çevre Koruma ve Yatırım Harcamaları (TL) | - | - | 4.443.260 | 6.333.821 |
| Çevre Eğitimleri (kişi*saat) | | | | |
| Çalışan Eğitimleri (kişi*saat) | - | - | 11.055 | 15.904 |
| Altyüklenici Eğitimleri (kişi*saat) | - | - | 680 | 303 |
| Topluma Yönelik Eğitimler (kişi*saat) | - | - | 1.100 | 255 |

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|---|---------|------------|------------|------------|
| SOSYAL PERFORMANS VERİLERİ | | | | |
| Toplam Çalışan Sayısı | 12.678 | 12.264*** | 13.735*** | 14.631*** |
| Statüye Göre Çalışan Dağılımı | | | | |
| Mavi Yaka | 10.866 | 10.405 | 11.734 | 12.454 |
| Beyaz Yaka | 1.812 | 1.859 | 2.001 | 2.177 |
| Cinsiyete Göre Çalışan Dağılımı | | | | |
| Kadın | - | 2.698 | 3.022 | 3.219 |
| Erkek | - | 9.566 | 10.713 | 11.412 |
| Sözleşme Türüne Göre Çalışan Dağılımı | | | | |
| Sürekli | 11.652 | 11.804 | 12.910 | 13.337 |
| Geçici | 1.026 | 460 | 825 | 1.294 |
| Çalışan Kategorilerine Göre Ortalama Yaş | | | | |
| Üst Düzey Yöneticiler | 47 | 46 | 46 | 47 |
| Orta Kademe Yöneticiler | 42 | 42 | 42 | 44 |
| Uzmanlar & Memurlar | 34 | 36 | 35 | 35 |
| Çalışan Kategorilerine Göre Ortalama Kıdemlilik | | | | |
| Üst Düzey Yöneticiler | 18 | 15 | 15 | 16 |
| Orta Kademe Yöneticiler | 15 | 14 | 14 | 16 |
| Uzmanlar & Memurlar | 8 | 9 | 8 | 9 |
| Toplu İş Sözleşmesi Kapsamındaki Çalışanlar (%) | | | | |
| Çalışan Eğitimleri (kişi*saat) | 265.807 | 180.021*** | 296.185*** | 306.743*** |
| Mavi Yaka (kişi*saat) | 176.046 | 137.278 | 247.849 | 220.402 |
| Beyaz Yaka (kişi*saat) | 89.761 | 42.743 | 48.336 | 86.341 |
| Kaza Sıklık Oranı (KSO) (4) | 16,45 | 10,49*** | 8,41*** | 5,73*** |
| Kaza Ağırlık Oranı (KAO) (5) | 0,152 | 0,113*** | 0,085*** | 0,078*** |
| Genel Kazalanma Oranı (GKO) (6) | 0,0025 | 0,0012*** | 0,0007*** | 0,0004*** |
| Çalışan Sirkülasyonu (%) | 7,4 | 9,5*** | 9,6*** | 13,1*** |
| Cinsiyete Göre Çalışan Sirkülasyonu** | | | | |
| Kadın (%) | 3,3 | 6,6 | 4,7 | 6,9 |
| Erkek (%) | 10,8 | 8,2 | 11 | 14,9 |
| Cinsiyete Göre Üst Yönetim | | | | |
| Kadın (%) | - | - | 12 | 10 |
| Erkek (%) | - | - | 88 | 90 |

(*) Açıklanan veriler, rapor kapsamı gereği Türkiye operasyonlarından kaynaklanan performans kapsamaktadır.

(**) Cinsiyete göre sirkülasyon oranı cinsiyete göre toplam çalışan sayısına oranlanarak hesaplanmıştır.

(1) Açıklanan veriler izolasyon ham maddesi tüketimini kapsamaktadır.

(2) Açıklanan verilere nihayi ürün parçası olan her türlü malzeme ve yarı işlenmiş ürün dahil edilmiştir.

(3) Açıklanan verilere, yapıştırıcılar, yağlar, boya, emaye, operasyonel ve tüm diğer kimyasallar dahil edilmiştir.

(4) KSO= (Toplam İş Kazası Sayısı/Toplam Çalışma Saati)*1.000.000

(5) KAO= (İş Kazaları Nedeniyle Kaybedilen Toplam İş Günü Sayısı /Toplam Çalışma Saati)*1.000

(6) GKO= (KSO*KAO)/1.000

*** Bağımsız bir denetim kuruluşu PwC tarafından doğrulanmış rakamlardır.

GRI Göstergeleri Tablosu

| GRI GÖSTERGESİ | BULUNDUĞU BÖLÜM | SAYFA | AÇIKLAMA | RAPORLAMA DÜZEYİ |
|----------------------------|---|------------------------------|--|------------------|
| Profil Göstergeleri | | | | |
| 1.1 | Genel Müdür Mesajı | 2-3 | | Tam |
| 1.2 | Genel Müdür Mesajı Sürdürülebilirlik Performansı 2011 Kurumsal Yönetim Risk Yönetimi | 2-3 5 12 13 | | Tam |
| 2.1 | İletişim | Arka Kapak İçi | | Tam |
| 2.2 | Arçelik A.Ş. 2011 Yılı Faaliyet Raporu Kurumsal Websitesi | 20 | http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/FR2011(1).pdf http://www.arcelikas.com/sayfa/80/Markalar | Tam |
| 2.3 | Kurumsal Websitesi Arçelik A.Ş. Hakkında Arçelik A.Ş. 2011 Yılı Faaliyet Raporu | 8-9 21-22 | http://www.arcelikas.com/sayfa/74/Yonetim http://www.arcelikas.com/sayfa/59/Dunyada_Arçelik_A_S_ http://www.arcelikas.com/sayfa/57/Isletmeler http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/FR2011(1).pdf | Tam |
| 2.4 | İletişim Kurumsal Web Sitesi | Arka Kapak İçi | http://www.arcelikas.com/sayfa/264/Iletisim | Tam |
| 2.5 | Arçelik A.Ş. Hakkında Rapor Hakkında Arçelik A.Ş. 2011 Yılı Faaliyet Raporu | 8-9 Ön Kapak İçi 21-22 | http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/FR2011(1).pdf | Tam |
| 2.6 | Arçelik A.Ş. 2011 Yılı Faaliyet Raporu | 15 | http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/FR2011(1).pdf | Tam |
| 2.7 | Arçelik A.Ş. Hakkında Arçelik A.Ş. 2011 Yılı Faaliyet Raporu | 8-9 20-21 | http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/FR2011(1).pdf | Tam |
| 2.8 | Yeteneklerin Çekim Alanı Arçelik A.Ş. 2011 Yılı Faaliyet Raporu | 32 14 | http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/FR2011(1).pdf | Tam |
| 2.9 | Arçelik A.Ş. 2011 Yılı Faaliyet Raporu | 15 | Raporlama dönemindeki önemli değişimlere ilişkin detaylı bilgiye www.arcelikas.com adresindeki Yatırımcı İlişkileri /Son Gelişmeler Sekmesinden ulaşılabilir. http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/FR2011(1).pdf | Tam |
| 2.10 | Kurumsal Ödüller ve Başarılar | 64-65 | | Tam |
| 3.1 | Rapor Hakkında | Ön Kapak İçi | | Tam |
| 3.2 | Kurumsal Web Sitesi | | http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/surdurulebilirlik/KSS%20Turkce-PDF.PDF | Tam |
| 3.3 | Rapor Hakkında | Ön Kapak İçi | | Tam |
| 3.4 | İletişim | Arka Kapak İçi | | Tam |
| 3.5 | Sürdürülebilirlik Yönetimi Rapor Hakkında | 14 Ön Kapak İçi | | Tam |
| 3.6 | Rapor Hakkında | Ön Kapak İçi | | Tam |
| 3.7 | Rapor Hakkında | Ön Kapak İçi | | Tam |
| 3.8 | Rapor Hakkında | Ön Kapak İçi | | Tam |
| 3.9 | Rapor Hakkında | Ön Kapak İçi | | Tam |
| 3.10 | Rapor Hakkında | Ön Kapak İçi | | Tam |
| 3.11 | Rapor Hakkında | Ön Kapak İçi | | Tam |
| 3.12 | GRI Göstergeleri Tablosu | 69 -73 | | Tam |
| 3.13 | Bağımsız Denetim Raporu | 75 | Rapor kapsamında yer alan ve Raporlama Rehberi Ek-1'de detaylandırılan, 31.12.2009, 31.12.2010 ve 31.12.2011 tarihleriyle sona eren yıllara ilişkin çalışan sayısı, çalışan sirkülasyonu, eğitim saati, kaza sıklık oranı, kaza ağırlık oranı ve genel kazalanma oranı verileri uluslararası bağımsız bir denetim kuruluşu olan PwC tarafından sınırlı bağımsız incelemeye tabi tutulmuştur. | Tam |
| 4.1 | Kurumsal Yönetim Risk Yönetimi Sürdürülebilirlik Yönetimi Kurumsal Websitesi | 12 13 14 | http://www.arcelikas.com/sayfa/75/Yonetim_Kurulu | Tam |
| 4.2 | Kurumsal Yönetim | 12 | | Tam |
| 4.3 | Kurumsal Yönetim | 12 | | Tam |
| 4.4 | Sürdürülebilirlik Yönetimi Paydaşlarla Diyalog Çalışanların Yönetime Katılımı Arçelik A.Ş. 2011 Yılı Faaliyet Raporu | 14 16 31 - 32 59 | http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/FR2011(1).pdf | Tam |
| 4.5 | Arçelik A.Ş. 2011 Yılı Faaliyet Raporu | 68 | http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/FR2011(1).pdf | Tam |
| 4.6 | Kurumsal Websitesi Arçelik A.Ş. 2011 Yılı Faaliyet Raporu | 62-63 | http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/PDF/TR/Etik%20Kurallar%20Türkçe.pdf http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/FR2011(1).pdf | Tam |

GRI Göstergeleri Tablosu

| GRI GÖSTERGESİ | BULUNDUĞU BÖLÜM | SAYFA | AÇIKLAMA | RAPORLAMA DÜZEYİ |
|----------------------------|---|---|---|------------------|
| 4.7 | Kurumsal Yönetim Arçelik A.Ş. 2011 Yılı Faaliyet Raporu | 12 54-59 | http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/FR2011(1).pdf | Tam |
| 4.8 | Kurumsal Yönetim Sürdürülebilirlik Yönetimi Sürdürülebilir Başarı Çevre Yönetimi İş Sağlığı ve Güvenliği Kurumsal Websitesi | 12 14 30 18-19 36 | http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/PDF/TR/Etik%20Kurallar%20Türkçe.pdf | Tam |
| 4.9 | Risk Yönetimi Sürdürülebilirlik Yönetimi | 13 14 | | Tam |
| 4.10 | Kurumsal Yönetim Arçelik A.Ş. 2011 Yılı Faaliyet Raporu | 12 67-68 | http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/FR2011(1).pdf | Tam |
| 4.11 | Risk Yönetimi Arçelik A.Ş. 2011 Yılı Faaliyet Raporu | 13 65 | http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/FR2011(1).pdf | Tam |
| 4.12 | Sürdürülebilirlik Yönetimi İklim Değişikliği ile Mücadele Çevre Yönetimi Malzeme Kullanımında Verimlilik Enerji ve Emisyon Yönetimi Sürdürülebilir Başarı Tedarikçilerimizle İlişkilerimiz | 15 17 18 20 22 30 42 | | Tam |
| 4.13 | Sürdürülebilirlik Yönetimi Paydaşlarla Diyalog | 15 16 | | Tam |
| 4.14 | Paydaşlarla Diyalog | 16 | | Tam |
| 4.15 | Sürdürülebilirlik Yönetimi Paydaşlarla Diyalog | 14 16 | | Tam |
| 4.16 | Paydaşlarla Diyalog | 16 | | Tam |
| 4.17 | Çağrı Merkezi Satış Sonrasında Arçelik A.Ş. 2011 Yılı Faaliyet Raporu | 54 54 59 | http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/FR2011(1).pdf | Tam |
| Yönetmelik Yaklaşım | | | | |
| DMA EC | İklim Değişikliğiyle Mücadele Genel Müdür Mesajı Kaynak Tüketimi Konusunda Kamuoyunu Bilinçlendirme Tüketicilere Yaşamı Kolaylaştıran Çevreci Yenilikçi Ürünler Üstün Hizmetler Sunuyoruz Emisyon ve Enerji Yönetimi Performans Verileri Yeteneklerin Çekim Alanı Sayılarla Satın Alma İnovasyon Şampiyonu Arçelik Yenilikçi Ürünler Enerji Etiketleri Arçelik A.Ş. ile Eğitimde Gönül Birliği Arçelik A.Ş. Arama Kurtarma Ekibi Depremzedelerin Yanında* Ethelbert Çocuk Evi Ülkem İçin Meslek Lisesi Memleket Meselesi | 17 2-3 25 47 22 66 33 41-42 48 49-52 52 58 61 62 59 60 | Sürdürülebilirlik Performansı 2011 (s.5), Risk Yönetimi (s.13), Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.14-15), Paydaşlarla Diyalog (s.16) | Tam |
| DMA EN | Malzeme Kullanımında Verimlilik Ürünlerin Bertarafı Yeniden Kullanımı ve Geri Dönüşümü Genel Müdür Mesajı Sürdürülebilirlik Performansı 2011 Enerji ve Emisyon Yönetimi Enerji Tüketimi ve Emisyon Azaltım Projeleri Tüketicilere Yaşamı Kolaylaştıran Çevreci Yenilikçi Ürünler Üstün Hizmetler Sunuyoruz İnovasyon Şampiyonu Arçelik Yenilikçi Ürünler Enerji Etiketleri | 20 55 2-3 5 23 23 47 48 49-52 52 | Sürdürülebilirlik Performansı 2011 (s.5), Risk Yönetimi (s.13), Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.14-15), Paydaşlarla Diyalog (s.16) | Tam |

GRI Göstergeleri Tablosu

| GRI GÖSTERGESİ | BULUNDUĞU BÖLÜM | SAYFA | AÇIKLAMA | RAPORLAMA DÜZEYİ |
|----------------|--|------------|----------|--|
| | Performans Verileri | 67 | | Tam |
| | Sürdürülebilirlik Yönetimi | 15 | | |
| | Su Kullanımı ve Geri Kazanım | 20 | | |
| | Su Deşarjı | 21 | | |
| | Entegre Atık Yönetimi | 24 | | |
| | Ürün Dağıtımında Benimsediğimiz Çevreci Yaklaşımlar | 53-54 | | |
| | Çevre Harcama ve Yatırımları | 25 | | |
| | Ambalajların Kullanımı ve Ambalaj Atıklarının Yönetimi | 55 | | |
| DMA LA | Yeteneklerin Çekim Alanı | 32-33 | | Sürdürülebilirlik Performansı 2011 (s.5), Risk Yönetimi (s.13), Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.14-15), Paydaşlarla Diyalog (s.16) |
| | Performans Verileri | 68 | | |
| | Örgütlenme Özgürlüğü ve Toplu Sözleşme | 31 | | |
| | Sürdürülebilir Başarı | 30 | | |
| | İş Sağlığı ve Güvenliği | 36-37 | | |
| | Performans Yönetimi | 34 | | |
| | Gelişim ve Yetenek Yönetimi | 34-35 | | |
| DMA HR | Tedarikçilerimizle İlişkilerimiz | 42 | | Sürdürülebilirlik Performansı 2011 (s.5), Risk Yönetimi (s.13), Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.14-15), Paydaşlarla Diyalog (s.16) |
| | Sürdürülebilir Başarı | 30 | | |
| | İş Sağlığı ve Güvenliği | 37 | | |
| DMA SO | Sürdürülebilirlik Yönetimi | 14-15 | | Sürdürülebilirlik Performansı 2011 (s.5), Risk Yönetimi (s.13), Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.14-15), Paydaşlarla Diyalog (s.16) |
| | Risk Yönetimi | 13 | | |
| | Direkt cevap SO6 | 73 | | |
| DMA PR | Sürdürülebilirlik Yönetimi | 14-15 | | Sürdürülebilirlik Performansı 2011 (s.5), Risk Yönetimi (s.13), Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.14-15), Paydaşlarla Diyalog (s.16) |
| | Malzeme Kullanımında Verimlilik | 20 | | |
| | Tedarikçilerimizden Beklentilerimiz | 43-44 | | |
| | Yenilikçi Ürünler | 49, 52, 54 | | |
| | Ürün Bilgilendirmesi | 52 | | |
| | Satış Sonrasında | 54 | | |
| | Çağrı Merkezi | 54 | | |
| | Enerji Etiketleri | 52 | | |

Performans Göstergeleri

| | | | | |
|-----|---|-------|---|--------|
| EC1 | Arçelik A.Ş. 2011 Yılı Faaliyet Raporu | 14 | http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/FR2011(1).pdf | Tam |
| | Performans Verileri | 66 | | |
| EC2 | İklim Değişikliğiyle Mücadele | 17 | | Kismen |
| | Genel Müdür Mesajı | 2-3 | | |
| | Emisyon ve Enerji Yönetimi | 22 | | |
| | Tüketicilere Yaşamı Kolaylaştıran Çevreci Yenilikçi Ürünler | | | |
| | Üstün Hizmetler Sunuyoruz | 47 | | |
| | Kaynak Tüketimi Konusunda Kamuoyunu Bilgilendirme | 25 | | |
| EC4 | Arçelik A.Ş. 2011 Yılı Faaliyet Raporu | 136 | http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/FR2011(1).pdf | Tam |
| EC5 | Yeteneklerin Çekim Alanı | 33 | | Kismen |
| EC6 | Sayılarla Satın Alma | 41-42 | | Tam |
| | Arçelik A.Ş. 2011 Yılı Faaliyet Raporu | 41 | http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/FR2011(1).pdf | |
| EC8 | Arçelik A.Ş. ile Eğitimde Gönül Birliği | 58 | | Tam |
| | Ülkem İçin Ulusal Kan Bağışı Kampanyası | 59 | | |
| | Meslek Lisesi Memleket Meselesi | 60 | | |
| | Arçelik A.Ş. Arama Kurtarma Ekibi Depremzedelerin Yanında | 61 | | |
| | Ethelbert Çocuk Evi | 62 | | |
| EC9 | Meslek Lisesi Memleket Meselesi | 60 | | Tam |
| | İnovasyon Şampiyonu Arçelik | 48 | | |
| | Yenilikçi Ürünler | 49-52 | | |
| | Enerji Etiketleri | 52 | | |
| EN1 | Malzeme Kullanımında Verimlilik | 20 | | Tam |
| EN2 | Ürünlerin Bertarafı, Yeniden Kullanımı ve Geri Dönüşümü | 55 | | Kismen |
| EN3 | Enerji ve Emisyon Yönetimi | 23 | | Tam |
| | Performans Verileri | 67 | | |
| EN4 | Enerji ve Emisyon Yönetimi | 23 | | Kismen |
| | Performans Verileri | 67 | | |
| EN5 | Enerji Tüketimi ve Emisyon Azaltım Projeleri | 23 | | Tam |

GRI Göstergeleri Tablosu

| GRI GÖSTERGESİ | BULUNDUĞU BÖLÜM | SAYFA | AÇIKLAMA | RAPORLAMA DÜZEYİ |
|----------------|--|--|--|------------------|
| EN6 | Genel Müdür Mesajı Sürdürülebilirlik Performansı 2011 Tüketicilere Yaşamı Kolaylaştıran Çevreci Yenilikçi Ürünler Üstün Hizmetler Sunuyoruz İnovasyon Şampiyonu Arçelik Yenilikçi Ürünler Enerji Etiketleri | 2-3 5 47 48 49 52 | | Tam |
| EN7 | Enerji Tüketimi ve Emisyon Azaltım Projeleri | 23 | | Tam |
| EN8 | Su Kullanımı ve Geri Kazanım | 20 | | Tam |
| EN9 | Sürdürülebilirlik Yönetimi Su Kullanımı ve Geri Kazanım | 15 20 | Kullanılmakta olan suyun çoğunluğu belediye sistemlerinden sağlandığından ve RAMSAR ve benzeri statüdeki su kaynakları kullanılmadığından, bu göstergenin de belirttiği gibi Arçelik A.Ş.'nin su kaynakları üzerinde önemli bir etkisi bulunmamaktadır. | Tam |
| EN11 | Sürdürülebilirlik Yönetimi | 15 | | Tam |
| EN13 | Sürdürülebilirlik Yönetimi | 15 | | Tam |
| EN14 | Sürdürülebilirlik Yönetimi | 15 | | Tam |
| EN16 | Enerji ve Emisyon Yönetimi Performans Verileri | 22 67 | | Tam |
| EN18 | Enerji Tüketimi ve Emisyon Azaltım Projeleri Performans Verileri | 23 67 | | Tam |
| EN19 | Malzeme Kullanımında Verimlilik | 20 | | Tam |
| EN21 | Su Deşarjı Performans Verileri | 21 67 | Arçelik A.Ş. İşletmelerinden deşarj edilen sular başka firmalar tarafından kullanılmamaktadır. | Tam |
| EN22 | Entegre Atık Yönetimi Performans Verileri | 24 67 | | Tam |
| EN25 | GRI Göstergeleri Tablosu | 72 | Arçelik A.Ş. İşletmelerinde oluşan atıkların büyük kısmı kamusal ya da endüstriyel kanalizasyon sistemlerine deşarj edilmektedir. Küçük bir oran ise alıcı ortama deşarj edilir. Atık sular, arıtma süreçlerinden geçirildikten sonra deşarj edildiğinden yasaların öngördüğü kalite seviyesine getirilmekte, alıcı ortam biyoçeşitlilik değeri zarar görmemektedir. | Tam |
| EN26 | Genel Müdür Mesajı Sürdürülebilirlik Performansı 2011 Tüketicilere Yaşamı Kolaylaştıran Çevreci Yenilikçi Ürünler Üstün Hizmetler Sunuyoruz İnovasyon Şampiyonu Arçelik Yenilikçi Ürünler Enerji Etiketleri Ürün Dağıtımında Benimsediğimiz Çevreci Yaklaşımlar Ürünlerin Bertarafı, Yeniden Kullanımı ve Geri Dönüşümü Ambalaj Kullanımı ve Ambalaj Atıklarının Yönetimi | 2-3 5 47 48 49-52 52 53-54 55 55 | | Tam |
| EN27 | Ambalaj Kullanımı ve Ambalaj Atıklarının Yönetimi | 55 | | Kısmen |
| EN28 | GRI Göstergeleri Tablosu | 72 | Raporlama döneminde çevre mevzuatına uyumsuzluktan dolayı herhangi bir ceza alınmamıştır. | Tam |
| EN29 | Ürün Dağıtımında Benimsediğimiz Çevreci Yaklaşımlar | 53-54 | | Kısmen |
| EN30 | Çevre Harcama ve Yatırımları | 25 | | Tam |
| LA1 | Yeteneklerin Çekim Alanı Performans Verileri | 32-33 68 | Raporlama Arçelik A.Ş.'nin Türkiye'deki faaliyet ve projelerini kapsadığından, bölgesel kısımlar verilmemiştir. | Tam |
| LA2 | Yeteneklerin Çekim Alanı | 33 | Raporlama Arçelik A.Ş.'nin Türkiye'deki faaliyet ve projelerini kapsadığından, bölgesel kısımlar verilmemiştir. | Tam |
| LA3 | Yeteneklerin Çekim Alanı Kurumsal Websitesi | 32-33 | http://www.arcelikas.com/sayfa/197/%C3%9Cretlendirme%20ve%20Yan%20Faydalar | Tam |
| LA4 | Örgütlenme Özgürlüğü ve Toplu Sözleşme Performans Verileri | 31 68 | | Tam |
| LA5 | Sürdürülebilir Başarı | 30 | | Tam |
| LA6 | İş Sağlığı ve Güvenliği | 36 | | Tam |

GRI Göstergeleri Tablosu

| GRI GÖSTERGESİ | BULUNDUĞU BÖLÜM | SAYFA | AÇIKLAMA | RAPORLAMA DÜZEYİ |
|----------------|---|-------------------------------|--|------------------|
| LA7 | İş Sağlığı ve Güvenliği Performans Verileri | 37 68 | | Kismen |
| LA 8 | İş Sağlığı ve Güvenliği | 37 | | Tam |
| LA9 | Örgütlenme Özgürlüğü ve Toplu Sözleşme | 31 | | Tam |
| LA10 | Performans Yönetimi Performans Verileri | 34 68 | | Tam |
| LA11 | Gelişim ve Yetenek Yönetimi | 34-35 | | Tam |
| LA12 | Performans Yönetimi | 34 | | Tam |
| LA13 | Performans Verileri | 68 | | Kismen |
| LA14 | Yeteneklerin Çekim Alanı | 33 | İşe alımlarda çalışanlar herhangi bir özellikleri nedeniyle farklı bir uygulamaya tabi tutulamazlar. Çalışan performans sonuçlarına ve iş sorumluluklarına göre ücretleri değişebilir. Ücretlendirmede hiçbir şekilde cinsiyet ayrımcılığına izin verilmemektedir. | Tam |
| HR2 | Tedarikçilerimizle İlişkilerimiz | 42 | | Kismen |
| HR4 | Sürdürülebilir Başarı | 30 | Raporlama döneminde bu duruma ilişkin bir vaka yaşanmamış ve tarafımıza hiçbir şikayet ulaşmamıştır. | Tam |
| HR5 | Sürdürülebilir Başarı | 30 | Tüm mavi yaka çalışanların toplu sözleşme, örgütlenme ve sendikalaşma hakları güvence altındadır. Tüm çalışanlar tercih ettikleri sendikaya üye olmak ve toplu sözleşme haklarından yararlanmak hakkına sahiptirler. Raporlama döneminde bu konuya ilişkin ihlal yahut risk tespit edilmemiştir. | Tam |
| HR6 | Sürdürülebilir Başarı | 30 | Hiçbir Arçelik operasyonunda çocuk işçi çalıştırılmamaktadır. Raporlama döneminde Arçelik organizasyonuna dair hiçbir ihlal yahut risk tespit edilmemiştir. | Tam |
| HR7 | Sürdürülebilir Başarı | 30 | Hiçbir Arçelik operasyonunda zorla işçi çalıştırılmamaktadır. Raporlama döneminde Arçelik organizasyonuna dair hiçbir ihlal yahut risk tespit edilmemiştir. | Tam |
| HR8 | İş Sağlığı ve Güvenliği | 37 | | Tam |
| SO1 | Sürdürülebilirlik Yönetimi | 15 | | Tam |
| SO2 | Risk Yönetimi Arçelik A.Ş. 2011 Yılı Faaliyet Raporu | 13 18 | | Kismen |
| SO6 | GRI Göstergeleri Tablosu | 73 | Arçelik A.Ş. doğrudan yada dolaylı bir biçimde hiçbir siyasi ideolojiyi, fikri, pozisyonu; parti, hareket ve girişimi desteklememektedir. | Tam |
| PR1 | Yenilikçi Ürünler | 49, 52, 54 | | Tam |
| PR3 | Sürdürülebilirlik Yönetimi Malzeme Kullanımında Verimlilik Tedarikçilerimizden Beklentilerimiz Yenilikçi Ürünler Ürün Bilgilendirmesi | 15 20 43-44 49 52 | | Tam |
| PR5 | Satış Sonrasında Çağrı Merkezi | 54 54 | | Tam |
| PR6 | Sürdürülebilirlik Yönetimi Malzeme Kullanımında Verimlilik Enerji Etiketleri | 15 20 52 | | Tam |

Arçelik A.Ş. Çalışan Sayısı, Çalışan Sirkülasyonu, Eğitim Saati, İş Sağlığı ve Güvenliği Göstergeleri Raporlama Rehberi

Bu Raporlama Rehberi ("Rehber"), Arçelik A.Ş. ("Şirket") şirketinin çalışan sayısı, çalışan sirkülasyonu, eğitim saati, iş sağlığı ve güvenliği göstergelerine ilişkin verileri hazırlama ve raporlama sürecine rehber olacaktır. Şirketin yukarıda bahsedilen göstergelerin her açıdan Rehber'e uygunluğunun sağlanması için gerekli prosedürlerin oluşturulması Şirket yönetiminin sorumluluğundadır.

MY09'dan (1 Ocak 2009 tarihinde başlayan mali yıldan) MY11'e (31 Aralık 2011 tarihinde sona eren mali yıla) kadar olan tüm veriler (buna MY11'e ait veriler de dahildir), uluslararası operasyonlar hariç olmak üzere, sadece Türkiye'deki ilgili operasyonları kapsamaktadır. Bu nedenle ilgili yıllara ilişkin veriler Arçelik A.Ş. operasyonlarının tümünü temsil etmemektedir.

Genel Raporlama İlkeleri

Bu rehber dokümanın hazırlanmasında aşağıdaki ilkeler dikkate alınmıştır:

- Bilgilerin Hazırlanması – bilgilerin bağıntılı ve güvenilir olması, bilgilerin hazırlanması açısından ana ilkeler olarak kabul edilmiş ve bu hususun bilgileri kullanacak olan kişilere vurgulanması amaçlanmıştır.
- Bilgilerin Raporlanması – bir önceki yıla ait veriler de dâhil olmak üzere diğer verilerle karşılaştırılabilirlik / tutarlılık ve verileri kullanıcıya açık ve net şekilde sunulmasını sağlayan anlaşılabilirlik / şeffaflık, bilgilerin raporlanması açısından ana ilkeler olarak kabul edilmiştir.

Başlıca Tanımlar

Bu raporda yer alan terimler ile şirketin bunlara ilişkin açıklamaları şöyledir:

Mavi Yakalı Çalışan : Saat ücreti ile çalışanı ifade eder.

Beyaz Yakalı Çalışan : Aylık ücret ile çalışanı ifade eder.

Çalışan Sayısı : Şirket bordrosunda bulunan ve Sosyal Güvenlik Kurumu'na prim ödemeleri yapılan beyaz ve mavi yaka çalışanların toplam sayısını ifade eder.

Eğitim Saati

- Beyaz ve mavi yaka çalışanlara Şirket tarafından veya bir eğitim kurumu aracılığıyla verilen (teknik, fonksiyonel, işbaşı, outdoor, oryantasyon ve sınıf eğitimleri) ve tamamlanan eğitimlerin toplam saatleri ve ;
- Koç Holding tarafından geliştirilen Koç Akademi portalında beyaz yaka çalışanlar için hazırlanan ve çalışanlar tarafından tamamlanan elektronik eğitimler ve okuma materyalleri bazındaki eğitim saatleri toplamını ifade eder.

Kişi Başına Düşen Eğitim Saati (Saat/Adam) : Toplam eğitim saati (Beyaz Yaka ve Mavi Yaka) / Toplam Çalışan Sayısı (Beyaz Yaka ve Mavi Yaka)

Çalışan Sirkülasyonu : Şirketten kendi isteğiyle ayrılan ve ilişkisi kesilen çalışanların sayısının toplam çalışan sayısına oranını ifade eder.

İş Sağlığı ve Güvenliği Göstergeleri

İş Kazası : Şirket bünyesinde bulunan bir çalışanın 1 gün ve üzeri süre ile iş göremez durumuna sebebiyet veren kazayı ifade eder.

Toplam Çalışma Saati : Beyaz ve mavi yaka çalışanların iş yeri sınırları dahilinde çalıştıkları toplam saati ifade eder.

Kayıp Çalışma Günü : Şirket bünyesinde bulunan bir çalışanın geçirdiği iş kazası sonucu iş göremez durumunda olduğu toplam iş günü sayısını ifade eder.

Kaza Sıklık Oranı (KSO) : (Toplam iş kazası sayısı / toplam çalışma saati) * 1.000.000

Kaza Ağırlık Oranı (KAO) : (İş kazaları nedeniyle kaybedilen toplam iş günü sayısı / toplam çalışma saati) * 1.000

Genel Kazalanma Oranı (GKO) : (KSO) * (KAO) / 1.000

Raporun Kapsamı

Çalışan sayısı, çalışan sirkülasyonu, eğitim saati, iş sağlığı ve güvenliği göstergeleri verileri, Şirketin Türkiye'de faaliyet gösteren aşağıdaki işletmeler ve lokasyonlardaki diğer yönetim birimlerinin

- Ankara, Bulaşık Makinesi İşletmesi
- İstanbul Çayırova, Çamaşır Makinesi İşletmesi
- Eskişehir, Buzdolabı İşletmesi
- Eskişehir, Kompresör İşletmesi
- Bolu, Pişirici Cihazlar İşletmesi
- Tekirdağ Çerkezköy, Elektrik Motorları İşletmesi
- Tekirdağ Çerkezköy, Kurutma Makinesi İşletmesi
- İstanbul Beylikdüzü, Elektronik İşletmesi
- Genel Müdürlük

MY09, MY10 ve MY11 çalışan sayısı, çalışan sirkülasyonu, eğitim saati, kaza sıklık oranı ve kaza ağırlık oranı değerlerini göstermektedir.

Aşağıda belirtilen hususlar rapor kapsamı dışında tutulmuştur:

- Taşeron çalışan ile ilgili veriler
- Şirketin Türkiye dışındaki operasyonları

Verilerin Hazırlanması

Çalışan Sayısı

Şirkette çalışmaya başlayan mavi ve beyaz yaka çalışanların özlük bilgileri İnsan Kaynakları uygulamaları için kullanılan Bilin Humanist programına İnsan Kaynakları Bölümü tarafından aktarılır. Program üzerinden sözleşme türüne (süreklili/geçici), statülerine göre (beyaz yaka/mavi yaka) ve cinsiyete göre çalışan dağılımı verileri alınmaktadır.

Çalışan Sirkülasyonu

Şirket tarafından İnsan Kaynakları uygulamaları için kullanılan Bilin Humanist programı aracılığı ile şirketten ayrılan her bir kişinin çıkış işlemleri gerçekleştirilir. Program üzerinden cinsiyete göre ve yaşa göre sirkülasyon oranları hesaplanmaktadır.

Eğitim Saati

Beyaz ve mavi yaka çalışanlara verilen eğitimler sonrasında doldurulan ve imzalanan katılımcı formlarında bulunan eğitim adı, eğitime katılan kişilerin isimleri ve eğitim saati bilgileri eğitimden sorumlu İnsan Kaynakları Bölümü tarafından Bilin Humanist programına aktarılır. Eğitim süresi 1 gün için 6 saat olarak hesaplanmıştır.

Koç Akademi sisteminde kişi bazında "Tamamlandı" olarak gözükten eğitimlerin saatleri toplam eğitim saatine dahil edilmektedir. Bu sistemde bulunan elektronik eğitimler ve okuma materyalleri 2 saat olarak kabul edilmektedir.

İş Sağlığı ve Güvenliği Göstergeleri

Kaza Sıklık Oranı :

- Toplam kaza sayısı hesaplamasına, 1 gün ve üzeri kayıp çalışma günlü kazalar dahil edilmektedir.

- Mavi yaka çalışanlar için işletmelerde giriş ve çıkışlarda kullanılan kart okuma sistemi olan BARDES PBS MSSQL aracılığıyla belirlenen çalışma saatleri hesaplamada kullanılmaktadır.

- Beyaz yaka çalışanlar için çalışma saati aşağıdaki formülle hesaplanmaktadır: Beyaz yaka çalışma saati = Beyaz yaka çalışan sayısı * Çalışılan gün sayısı * 9 saat

Kaza Ağırlık Oranı

- Kayıp çalışma günü, iş kazası geçiren kişinin kaza geçirdiği ve işletmeden çıkış yaptığı andan itibaren işe başladığı güne kadar geçen saatin kart okuma sistemi aracılığıyla hesaplanmasıyla ve sağlık kurumları tarafından verilen iş göremez raporunun kontrolü ile belirlenir. Bir tam gün çalışma, 7.5 saat olarak hesaplanmaktadır.

Bağımsız Denetim Raporu



Arçelik A.Ş. Yönetim Kurulu'na: Bağımsız Sınırlı İnceleme Raporu

PricewaterhouseCoopers ("PwC"), Arçelik A.Ş. ("Arçelik") Yönetim Kurulu tarafından 31 Aralık 2011, 2010 ve 2009 tarihlerinde sona eren yıllara ait Arçelik 2011 Sürdürülebilirlik Raporu ("Sürdürülebilirlik Raporu") üzerinde bağımsız sınırlı inceleme yapmak üzere görevlendirilmiştir.

Ne yapıldı ve sonuçlar neler?

Seçilmiş Bilgiler üzerinden sınırlı inceleme yapılarak bir yargıya varılabilmesi için gerekli kanıtların toplanması gerektiğinden denetimimizi bu yönde planladık ve gerçekleştirdik. Aşağıda yaptığımız denetimin bir özetine yer verilmiştir. Denetimimizin kapsamı 31 Aralık 2011, 2010 ve 2009 tarihlerinde sona eren yıla ait Seçilmiş Bilgiler ile sınırlı olup önceki dönemlere ilişkin ya da Sürdürülebilirlik Raporunda yer alan diğer bilgiler denetim kapsamı dışında tutulmuştur.

Neye denetim güvencesi verilmektedir? ("Seçilmiş Bilgiler")

Sürdürülebilirlik Raporu'nun 68. sayfasında ("****") olarak işaretlenmiş aşağıdakileri içeren Seçilmiş Bilgiler:

- 31 Aralık 2011, 2010 ve 2009 tarihlerinde sona eren yıllara ait Çalışan Sayısı, Çalışan Sirkülasyonu, Eğitim Saati, İş Sağlığı ve Güvenliği Göstergeleri'ne ilişkin veriler ile Sürdürülebilirlik Raporu'nda yer alan Raporlama Rehberi esas alınarak hazırlanmış Türkiye'deki üretim tesisleri ve yönetim birimlerinin faaliyetlerine ilişkin verileri ("Seçilmiş Bilgiler") kapsamaktadır.

Bilgiler nasıl değerlendirilmiştir? ("Raporlama Rehberi")

Arçelik'in (Sürdürülebilirlik Raporu'nda yer alan) Raporlama Rehberi dokümanı, Seçilmiş Bilgilerin nasıl ölçüldüğünü, kaydedildiğini ve rapor edildiğini ortaya koymaktadır.

Uygulanan mesleki standartlarⁱ ve güvence seviyesiⁱⁱ

Tarihsel Finansal Bilgilerin Denetlenmesi ve Gözden Geçirilmesi Dışında Güvence Sözleşmeleri ("ISAE 3000") ve IFAC Mesleki Etik Kuralları.

Bağımsız Sınırlı İnceleme.

Raporlama ve ölçüm metodolojilerinin anlaşılması

Seçilmiş Bilgilerin nasıl değerlendirilmesi ve ölçülmesi gerektiği konusunda henüz yerleşik bir uygulama bulunmamaktadır. Finansal olmayan performans verileri, konunun özellikleri ve bu bilgilerin tespitinde kullanılan yöntemler dolayısıyla esasen finansal bilgilere oranla daha sınırlıdır. Seçilebilecek belirli bir yerleşik uygulama setinin olmaması, önemli ölçüde farklı ölçümlerin elde edilmesi sonucu doğurabilecek ve karşılaştırılabilirliği etkileyebilecek farklı fakat kabul edilebilir ölçüm tekniklerinin seçilmesine olanak tanır. Farklı ölçüm tekniklerinin hassasiyeti de farklılık gösterebilmektedir.

Bunun dışında, söz konusu bilgilerin mahiyeti ve bunların tespitinde kullanılan yöntemler, aynı

zamanda ölçüm kriterleri ile bunların hassasiyeti zaman içinde farklılık gösterebilmektedir. Bu nedenle, Seçilmiş Bilgilerin değerlendirilmesinde ve ölçülmesinde Arçelik tarafından kullanılmış olan (Sürdürülebilirlik Raporu'nda yer alan) Raporlama Rehberi'nin okunması ve incelenmesi önem arz etmektedir.

Yapılan iş

Aşağıda belirtilen çalışmalar gerçekleştirilmiştir:

- İlgili Arçelik yönetimiyle görüşmelerde bulunulmuştur;
- Seçilmiş Bilgilere ilişkin önemli süreç ve kontrollerin tasarımı ve uygulaması değerlendirilmiştir. Ancak, inceleme kapsamındaki dönemde kontrollerin planlandığı şekilde gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğinin testi bu kapsamda yer almamıştır;
- Bir hesaplama örnekleme testinin gerçekleştirilmesi de dahil 2011, 2010 ve 2009 yıllarına ilişkin Seçilmiş Bilgilerin hazırlanmasında kullanılan veri kaynaklarının değerlendirilmesi;
- Seçilmiş Bilgiler üzerinden analitik prosedürlerin yapılması;
- Seçilmiş Bilgiler üzerinden örneklem yoluyla sınırlı maddi doğruluk testi ve
- Seçilmiş Bilgilerin sunum ve açıklanmasının değerlendirilmesi.

Arçelik'in sorumlulukları

Arçelik Yönetim Kurulu'nun sorumlulukları aşağıdakileri içermektedir:

- Seçilmiş Bilgilerin hazırlanmasında kullanılan bilgilerin sistimal veya hatadan kaynaklanan hiçbir maddi yanlış beyan içermemesini sağlayacak şekilde iç denetiminin tasarlanması, uygulanması ve sürdürülmesi;
- Seçilmiş Bilgilerin hazırlanmasına ilişkin objektif değerlendirmelerin yapılması ve Raporlama Rehberi'nin hazırlanması;
- Raporlama Rehberi dokümanı esas alınarak Arçelik'in performansının ölçülmesi ve
- Sürdürülebilirlik Raporu'nun içeriği.

Sorumluluklarımız

Bağımsız denetçinin sorumlulukları aşağıdakileri içermektedir:

- Seçilmiş Bilgilerin sistimal veya hatadan kaynaklanan hiçbir maddi yanlış beyan içermediği konusunda sınırlı bir güvence elde edilmesini sağlayacak şekilde çalışmanın planlanması ve gerçekleştirilmesi;
- İzlenen prosedürler ve elde edilen kanıtlara dayanarak bağımsız bir görüşün oluşturulması ve
- Elde edilen sonuçların Arçelik Yönetim Kurulu'na sunulması.

Sonuç

Yapılan çalışma sonucunda, 31 Aralık 2011, 2010 ve 2009 tarihlerinde sona eren yıllara ilişkin Seçilmiş Bilgilerin, tüm önemli yönleriyle, Raporlama Rehberi'ne uygun hazırlanmadığı konusunda herhangi bir hususa rastlanılmamıştır.

Bu rapor, görüşümüz ile birlikte, yapılan anlaşmaya uygun olarak, Arçelik'in sürdürülebilirlik performansı ve faaliyetlerinin rapor edilmesinde kendilerine yardımcı olmak üzere sadece Arçelik Yönetim Kurulu tarafından kullanılmak üzere hazırlanmıştır. Yönetim Kurulu'nca, Seçilmiş Bilgilere ilişkin bağımsız sınırlı inceleme raporu olarak yönetim sorumluluklarını yerine getirdiklerini gösterebilmeleri için 31 Aralık 2011 tarihinde sona eren yıla ait Sürdürülebilirlik Raporu'nda bu raporun yer almasına izin veriyoruz. Kanunların izin verdiği en geniş ölçüde, taraflar arasında yazılı olarak belirlenmiş olanlar dışında, çalışmamız veya bu rapor için Arçelik ve Arçelik Yönetim Kurulu dışında başkaca herhangi bir kimseye karşı sorumluluğumuz bulunmamaktadır.

Başaran Nas Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.
a member of
PricewaterhouseCoopers

Ediz Günsel, SMMM
Ortak

İstanbul, 4 Aralık 2012

ⁱ Çalışmamız, IAASB tarafından yayınlanmış Güvence Sözleşmelerine İlişkin Uluslararası Standartlar 3000 - "Tarihsel Finansal Bilgilerin Denetlenmesi ve Gözden Geçirilmesi Dışında Güvence Sözleşmeleri" ile Uluslararası Mali Müşavirler Federasyonu (IFAC) tarafından Mali Müşavirler için Mesleki Etik Kuralları dokümanında belirtilen ilgili bağımsızlık ve yeterlilik şartlarına uygun olarak gerçekleştirilmiştir. Söz konusu standartlar gereğince, çalışmamız, bağımsız ve farklı alanlarda eğitimli sürdürülebilirlik ve denetim uzmanlarından oluşan bir ekip tarafından gerçekleştirilmiştir.

ⁱⁱ Uluslararası Denetim ve Güvence Standartları Kurulu (IAASB) tarafından tanımlanmış şekilde güvence, kullanıcıya, inceleme kapsamındaki konunun raporlama rehberine uygunluğu konusunda güven verir. Makul güvence, sınırlı güvenceden daha fazla güven sağlar zira sınırlı inceleme çalışmaları, gerek önemli hata risklerinin değerlendirilmesi gerekse değerlendirme kapsamındaki risklere karşılık izlenen prosedürler açısından kapsam olarak makul güvence sözleşmelerine oranla çok daha darır.



GRI Uygulama Seviyesi Kontrol Beyanı

GRI, **Arçelik A.Ş.** tarafından yayınlanan ve GRI Raporlama Hizmetleri'ne sunulan "Arçelik A.Ş. Sürdürülebilirlik Raporu 2011" B+ Uygulama Seviyesi'nin gereklerini karşıladığı sonucuna varmıştır.

GRI Uygulama Seviyeleri, sunulan raporlarda G3 İlkelerinin ne ölçüde kullanıldığı hususunda bilgi verir. Kontrol, Uygulama Seviyesi için talep edilen çeşit ve sayıda açıklamanın raporda yer aldığı ve GRI İçerik Endeksi'nin ilgili açıklamaları GRI G3 İlkeleri'nde tarif edildiği şekilde sunduğunu teyit eder.

Uygulama Seviyeleri raporu hazırlayan kurumun sürdürülebilirlik performansı veya raporda sunulan bilginin kalitesi hakkında bir görüş içermez.

Amsterdam, 7 Aralık 2012

Nelmara Arbex
Genel Müdür Yardımcısı
Global Reporting Initiative



Arçelik A.Ş. bu raporu (bir bölümünü) dış denetime sunduğu için bu Uygulama Seviyesi'ne "artı (+)" eklenmiştir. GRI, raporu yayınlayan kurumun gerek dış denetim hizmet sağlayıcısını seçme gerekse dış denetimin amacını belirleme konularındaki kararını kabul eder.

Network bazlı bir organizasyon olan Global Reporting Initiative (GRI), dünyanın en yaygın kullanılan sürdürülebilirlik raporlaması çerçevesinin gelişmesine öncülük etmiş olup raporlama çerçevesinin sürekli gelişimi ve dünya çapında yaygınlaşması adına çalışmaktadır. GRI Raporlama Çerçevesi kurumların ekonomik, çevresel ve sosyal performanslarını ölçmede ve raporlamada kullanabilecekleri ilke ve göstergeleri belirlemektedir. www.globalreporting.org

Çekince: İlgili sürdürülebilirlik raporlamasının dış linkler (işitsel-görsel malzemeler de dahil olmak üzere) içerdiği durumlarda, iş bu Beyan, Kontrol'ün gerçekleştirildiği 4 Aralık 2012 tarihinde GRI'a sunulmuş bulunan malzemeyi kapsar. GRI'in Beyanı, ilgili raporda takiben yapılacak olan herhangi bir değişikliği kapsamaz.

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. Raporla 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.

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

Bu raporla ve Arçelik A.Ş.'nin sürdürülebilirlik aktiviteleriyle ilgili geribildirim ve sorularınız için teşekkür ederiz.

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

Amerikan İletişim Profesyonelleri Ligi "LACP" tarafından
2011 Arçelik A.Ş. Faaliyet Raporu - Altın Ödül
2011 Arçelik A.Ş. Sürdürülebilirlik Raporu - Altın Ödül
2010 Arçelik A.Ş. Faaliyet Raporu - Onur Ödülü
2009 Arçelik A.Ş. Faaliyet Raporu - Gümüş Ödül
2008 Arçelik A.Ş. Faaliyet Raporu - Platin Ödül almıştır.

Arçelik A.Ş. İletişim

Melis Mutuş
Kurumsal İletişim Koordinatörü
melis.mutus@arcelik.com

Yasemin Başçavuşoğlu
İletişim Uzmanı
yasemin.bascavusoglu@arcelik.com

kurumsal@arcelik.com

Raporun içeriği ve yapısının oluşturulmasında danışmanlık yapan şirket

KIYMET-İ
harbiye

