

**DÜNYAYA**  
*saygılı*  
**DÜNYADA**  
*saygın*

**Arçelik A.Ş.**  
**Sürdürülebilirlik Raporu 2013**

# 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

Arçelik A.Ş.'de, faaliyetlerimiz ve etkileri hakkında paydaşlarımızı şeffaf ve etkin bir şekilde bilgilendirmek özel önem atfettiğimiz konuların başında gelmektedir. Bu doğrultuda senelik dönemlerle yayınladığımız sürdürülebilirlik raporları şeffaf ve hesapverebilir bir organizasyon olmak adına yararlandığımız önemli bir araç konumundadır.

1 Ocak 2013-31 Aralık 2013 tarihleri arasındaki performans sonuçlarımızı paylaştığımız raporumuzda, üretim, satış, istihdam boyutları, sürdürülebilirlik alanlarındaki belirgin etkisi ve merkez teşkilatıyla birlikte organizasyonumuzun en büyük kısmını oluşturması nedenleriyle Türkiye operasyonumuzun performans verileri temel alınmıştır. Gerekli görüldüğü durumlarda, şirket geneline ait performans verilerinden de faydalanılmıştır.

Sistem, İnsan, Tedarik, Ürün ve Toplumsal Gelişim ana odak noktaları altında yönettiğimiz sürdürülebilirlik performansımızı, bir önceki raporlama uygulamasında tercih ettiğimiz üzere, konu bazlı raporlama ile paydaşlarımızın görüşlerine sunmuş bulunuyoruz. Takip ettiğimiz ve raporladığımız göstergelerin sayısını bu raporumuzda da korurken, önceliklendirme çalışmasının sonucunda çıkan konuların rapordaki ağırlığını artırmış, geri kalan göstergelere "Performans Verileri"nde yer vermiş bulunuyoruz. Önceliklendirme çalışmalarımızın sonuçlarına "Sürdürülebilirlik Yönetimi" başlığı altından ulaşabilirsiniz.

Arçelik A.Ş. 2013 Sürdürülebilirlik Raporu'nun temel içeriği, organizasyonumuzun tüm fonksiyonlarının temsil edildiği Sürdürülebilirlik Raporu Çalışma Grubu'nun katılımlarıyla gerçekleştirdiğimiz önceliklendirme çalışması sonucunda ortaya çıkan konuları ve ilgili performansları içerecek şekilde hazırlanmıştır. 2013 yılı Sürdürülebilirlik Raporumuzun kapsam, bağlayıcılık ve içeriğinin belirlenmesinde Global Reporting Initiative (GRI) tarafından yayınlanan G4 Raporlama Rehberi temel (core) uygulama düzeyi ilkeleri kullanılmıştır. Raporlama kapsamında yer alan emisyon ile ilgili verilerimiz uluslararası bir denetim kuruluşu tarafından (BSI) sınırlı bağımsız incelemeye tabi tutulmuştur. Rapor içeriğinin hazırlanması sürecinde raporlama dönemi içerisinde sürdürülebilirlik konusunda bize ulaşan paydaş geribildirimlerini değerlendirerek, ilgili beklentilere yanıt verecek kapsamda açıklamalar yapmış bulunuyoruz. Rapor içeriğinin belirlenmesinde G4 Raporlama Rehberinde yer alan göstergeler ile Arçelik A.Ş. ve sektör özelinde takip edilen performans göstergelerinden de yararlanılmıştır.

2	Genel Müdür'ün Mesajı
4	Sürdürülebilirlik Yolculuğu
6	Arçelik A.Ş. Hakkında
8	Yönetim Yaklaşımı
9	Kurumsal Yönetim
9	Risk Yönetimi
10	Sürdürülebilirlik Yönetimi
12	Paydaşlarla Diyalog
14	Yetenek Yönetimi
15	Sürdürülebilir Başarı
16	Örgütlenme Özgürlüğü ve Toplu Sözleşme
16	İç İletişim
17	Çalışan Gelişimi
18	Kampüsten Kariyere
20	İş Sağlığı Ve Güvenliği
22	Çevre Ve Enerji Yönetimi
23	Çevre ve Enerji Yönetimi
24	Üretimde Enerji Verimliliği
25	Ürünlerde Enerji Verimliliği
26	İklim Değişikliği ile Mücadele
27	Biyolojik Çeşitliliğe Saygı
28	Doğal Kaynak Kullanımı Ve Atık Yönetimi
29	Entegre Atık Yönetimi
29	Malzeme Kullanımında Verimlilik
30	Üretim Süreçlerinde Oluşan Atıklar
31	Üretimde Su Kullanımı, Geri Kazanımı ve Deşarjı
33	Ürünlerde Su Tasarrufu
33	Ambalajların Kullanımı ve Atıklarının Yönetimi
34	Ürünlerin Yeniden Kullanımı, Geri Dönüşümü ve Bertarafı
34	Kaynak Tüketimi Konusunda Kamuoyunu Bilinçlendirme
36	Değer Zincirinde Sürdürülebilirlik Yönetimi
37	Yenilikçi ve Üstün Teknoloji
39	Ulusal ve Uluslararası İşbirlikleri
40	İnsana ve Çevreye Saygılı Satınalma
41	Dağıtım ve Yetkili Satıcı Ağımız
42	Ürün Depolama ve Dağıtımında Benimsediğimiz Çevreci Yaklaşımlar
43	Satış Sonrasında
44	Toplumsal Gelişim
45	Toplumsal Sorumluluk Anlayışımız
45	Toplumsal Projeler ve Destek Faaliyetleri
46	Ülkem için Engel Tanımıyorum
48	Uluslararası Destek Faaliyetleri
51	Çevre ve Doğayı Koruma Çalışmaları
52	Spora Destek
54	2013 Yılı Ödüller Ve Başarılar
56	Performans Verileri
60	GRI Göstergeleri Tablosu
67	Bağımsız Denetim Raporu

## Saygıdeğer Paydaşlarımız,

Kurum kültürümüz içerisinde önemli bir yere sahip olan ve sürdürülebilirlik anlayışımızı yansıtan Arçelik A.Ş. Sürdürülebilirlik Raporu'muzu sizlerle paylaşmaktan mutluluk duyuyorum. Sürdürülebilirlik alanındaki önceliklerimizi, uygulamalarımızı ve iş sonuçlarımızı paydaşlarımıza etkin ve şeffaf bir şekilde sunmayı hedeflediğimiz raporumuzu, bu yıl Küresel Raporlama Girişimi'nin (GRI) yeni raporlama ilkeleri (G4) uyarınca hazırladık. GRI'nın yayımladığı en son raporlama çerçevesi olan ve önceliklendirme (materiality) çalışmalarına odaklanarak, kurumların kendileri ve paydaşları için kritik konuları raporlamalarına olanak sağlayan G4 ile raporlamamızı bir adım daha ileriye taşıdığımızı inanıyoruz.

"Dünyaya Saygılı, Dünyada Saygın" şeklinde ifade ettiğimiz vizyonumuz doğrultusunda, tüm süreçlerimizde "Sürdürülebilir Gelişim" odağı ile hareket ediyoruz. Sosyal, çevresel ve ekonomik alanlardaki performansımızı sürdürülebilirlik ilkeleriyle ve bir bütün olarak yönetiyoruz. Ürünlerimizin yanı sıra, tedarikten dağıtıma kadar tüm süreçlerimizde enerji ve malzeme verimliliğinin artırılması ve kaynakların sürdürülebilirliği için çalışıyoruz.

Güçlü ve istikrarlı büyümemizi sürdürüyoruz. Son 5 yılda, Şirketimizin konsolide cirosunu ikiye katlayarak, 2013 yılında 11 milyar lira seviyesini aştık. Faaliyet gösterdiğimiz pazarlarda markalarımızın konumunu güçlendirdik. Tüketicilerimize sürekli olarak daha üstün özellikli ve yenilikçi ürünler sunmamızın sonucu olarak; pazar payımızı ve aynı zamanda fiyat endeksimizi yükseltme başarısı gösterdik.

### **Gücümüzü yetkin ve donanımlı insan kaynağımızdan alıyoruz.**

Arçelik A.Ş.'nin sektöründe ulaştığı ayrıcalıklı konumun arkasında ve global yolculuğumuzu destekleyen sürdürülebilir karlı büyüme stratejimizin temelinde son derece yetkin ve donanımlı insan kaynağımız yer alıyor. Bu bilinçle çalışanlarımızın gelişimine katkı sağlayacak uygulamalarımızı sürekli yaygınlaştırıyoruz. Çalışanlarımızdan geri bildirim almamızı sağlayan tüm iletişim kanallarının etkin kullanılmasına hassasiyet gösteriyor, çalışanlarımızı karar alma mekanizmalarına dâhil edecek uygulamalar geliştirmeye devam ediyoruz. Bu kapsamda, raporlama dönemi içerisinde çalışanlarımızdan 1.726 öneri topladık ve bu önerilerin 914'ünü hayata geçirdik.

Çalışanlarımıza daha güvenli ve huzurlu bir iş ortamı sunma hedefiyle çalışıyor, iş sağlığı ve güvenliği sistemlerimizi geliştiriyor, uygulamada iyileştirmeler sağlıyoruz. Raporlama döneminde, şirket genelinde çalışanlarımızın katılımıyla iş sağlığı ve güvenliğine yönelik toplam 53.621 adam\*saat eğitim gerçekleştirdik.

### **İklim değişikliğiyle mücadelede öncü konumumuzu sürdürüyoruz.**

İklim değişikliğiyle mücadele sürecinde yapılacak her yatırımın, gelecekte iklim değişikliğinin olumsuz etkilerinin toplum ve şirketler nezdinde daha az hissedilmesini sağlayacağına inanıyoruz. Bu doğrultuda yapılan yatırımlarla sonucu, riskler ekonomik fırsatlara dönüştürülebilecek ve oluşacak maliyetlerin önüne geçilebilecektir.

Düşük karbon ekonomisine geçiş sürecinde ulusal ve uluslararası politikaların hayata geçirilmesine öncülük etmek üzere kurulan "Kurumsal Liderler Ağı Türkiye İklim Platformu'nda" yer almayı sürdürdük. Bu konuda farkındalık yaratılması, sürdürülebilir bir iş dünyası grubu kurulması ve konunun etkin bir biçimde yönetilebilmesi yönündeki çalışmalara katkı sağlamaya devam ettik.

Dünyanın en itibarlı ve yaygın çevre girişimi olarak kabul edilen, kurumların sera gazı salınımlarını ve iklim değişikliğine yönelik stratejilerini uluslararası yatırımcılarla paylaştığı Karbon Saydamlık Projesi'nde (CDP) yer almaya devam ettik. 2012'de aldığımız "Karbon Saydamlık Lideri" ödülünün ardından, 2013 yılında başarımızı bir adım öteye taşıyarak, "CDP Performans Lideri" ödülüne layık görüldük.

### **Ar-Ge ve inovasyon yetkinliklerimiz sayesinde yenilikçi ve çevre dostu ürünler geliştiriyoruz.**

Sürdürülebilir karlı büyüme stratejimizi destekleyen ana taşıyıcılar olarak belirlediğimiz Ar-Ge, inovasyon, kalite, tasarım ve marka alanlarındaki kesintisiz yatırımlarımız sayesinde; pazar ve müşteri odaklı iş modelimiz ile farklı coğrafyalara özgü, müşteriye değer katan, fark yaratan, öncü, yenilikçi ve çevreye duyarlı ürün ve çözümler geliştiriyoruz. Ürünlerimizin çevresel etkilerini azaltmak için yaptığımız çalışmalar sonucunda; A%-45 enerji sınıfı ankastre fırını, A+++%-10 enerji sınıfı kurutma makinesini, A+++%-50 enerji sınıfı çamaşır makinesini, A+++%-10 enerji sınıfı bulaşık makinesini, A+++ enerji sınıfı dikey derin dondurucuyu ve 41dBA - düşük ses seviyeli - ankastre fırını geliştirdik.

Başarılarımızda özellikle Ar-Ge birikimimiz ve inovasyon yetkinliklerimiz önemli rol oynuyor. Türkiye'nin en fazla Ar-Ge merkezine sahip olan ve sektöründe Ar-Ge'ye en fazla kaynak ayıran şirketiyiz.

Şirket kültürümüzün ve iş modelimizin bir parçası olan inovasyonu, sadece ürünlerle sınırlı görmüyor; tüm süreçlerimizde inovatif yaklaşımları hayata geçiriyoruz. 2012 yılında aldığımız "Türkiye'nin En İnovatif Şirketi" ödülünün ardından, bu alandaki istikrarlı çalışmalarımız sonucunda 2013 yılında da Türkiye İhracatçılar Meclisi tarafından "İnovasyon Liderliği" ödülüne layık görüldük.

### **Çevresel etkilerimizi en aza indirmek için çalışıyoruz.**

Ürünlerimizin yanı sıra, tüm süreçlerimizde çevre ve enerji yönetim sistemini uygulamaya; doğal kaynakların verimli kullanılması, oluşan atıkların kaynağında azaltılması, geri kazanımı ve sera gazı emisyonlarının düşürülmesi yönünde çalışmaya devam ettik.

2012 yılında kurmuş olduğumuz ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi denetimlerini 2013 yılında da başarıyla tamamladık. Üretimde enerji verimliliği alanında gerçekleştirdiğimiz 105 projeye toplam 8.620 ton CO<sub>2</sub>e sera gazı emisyonu azaltımı sağladık. Su tüketiminin azaltımı ve geri kazanımı projeleriyle toplam 159.210 m<sup>3</sup> su tasarrufu elde ettik. Genel Müdürlük binamızın yanı sıra, 17 Bölge Ofisimiz ile Elektronik ve Pişirici Cihazlar İşletmelerimizde yenilenebilir enerji kaynaklarından üretilen elektrik kullandık. Raporlama döneminde sürdürdüğümüz üretimde enerji verimliliği çalışmalarımız sonucunda; Türkiye, Romanya ve Çin'de bulunan 9 işletmemiz, "Enerji Verimli Yeşil Tesisler" derecelendirmesinde en üst seviye olan "Platin" sertifikasının sahibi oldu.

#### **Değer zincirimizin her aşamasını sürdürülebilirlik yaklaşımı ile yönetiyoruz.**

Sürdürülebilirlik performansımızın artırılmasına yönelik çalışmalarımızda satın alma ve tedarik zinciri süreçlerimize önemle eğiliyoruz. Bu amaçla sadece yüksek nitelikte iş etiği, çevre, enerji ve kalite standartlarıyla faaliyet gösteren kuruluşları tedarikçi havuzumuza dâhil ediyor; çalışma süreci boyunca tedarikçilerimizin sürdürülebilirlik performansını daha da arttırmaya yönelik eğitim ve işbirliği faaliyetleri yürütüyoruz. 2013 yılında da tedarikçilerimizle işbirliği ve iletişimimizi güçlendirmek, sürdürülebilirlik stratejilerimizi ve hedeflerimizi paylaşmak amacıyla farklı etkinlikler düzenlemeye devam ettik. Çin'de düzenlenen Tedarikçi Gün'üne 8 farklı ülkeden, 300'den fazla firma yetkilisi katıldı. Tedarikçi gelişim modelimizle yardımcı sanayilerin altyapılarının iyileştirilmesini destekleyen projeler yürüttük, iş geliştirme önerilerini teşvik ettik, başarılarını ödüllendirdik.

Değer zincirimizin en önemli parçalarından birini oluşturan yetkili satıcı ve servis ağımıza yatırımımızı sürdürdük. Müşteri memnuniyetini artırmak üzere yeni uygulamalar geliştirmeye, performansımızı geri bildirimlerle sürekli olarak iyileştirmeye devam ettik. Bu kapsamda raporlama döneminde gerçekleştirdiğimiz çalışmalarımızı, ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Standardı ile belgelendirdik.

#### **Toplumsal sorumluluklarımızın bilinciyle hareket ediyoruz.**

Dünyanın farklı ülkelerinde faaliyet gösterip, yeni iş imkânları yaratırken; toplumsal gelişime katkı sağlayacak, eğitimden sağlığa, çevreden spora uzanan geniş bir yelpazede sosyal sorumluluk projeleri yürüttük. Çalışanlarımız, yetkili satıcılarımız ve servislerimiz yürütülen projelerde gönüllü olarak yer almaya devam etti.

Mesleki eğitim ile istihdam ilişkisinin güçlendirilmesini hedefleyen Elektrikli Ev Aletleri Teknik Servis Programımız kapsamında devreye aldığımız 4 yeni laboratuvarla birlikte toplam 8 okulda, 331 öğrenciye ulaştık. Koç Holding'in engellilerin iş ve sosyal yaşamlarına katkıda bulunmayı hedefleyen "Ülkem için Engel Tanımıyorum" projesine desteğimizi sürdürdük. Güney Afrika'da Amazulu Vakfı işbirliği ile öğrencilere burs sağlarken, Yeni Zelanda'da çocukların gelişimini destekleyen The Rising Foundation



mentorluk programı çalışmalarına destek verdik. Beko markamız ile Almanya, Litvanya ve İtalya Basketbol Ligleri isim sponsorluklarının ardından 2013 Avrupa ve 2014 Dünya Basketbol şampiyonalarının "Presenting Sponsor"u olduk. Futbolda İngiltere'nin en önemli turnuvası olan FA Cup'ın resmi destekçisi olmaya devam ettik. Grundig markamızla Almanya'da Bundesliga Futbol Ligi Resmi Teknoloji Ortaklığımızı ve Türkiye'de Fenerbahçe Bayan ve Erkek Voleybol Takımına sponsorluğumuzu sürdürdük. Beko markamız ile Beşiktaş Profesyonel Futbol A Takımı'nın Forma Sırt Sponsorluğu anlaşmasını imzaladık.

#### **Küresel bir organizasyon olma sorumluluğuyla hareket ediyor, ortak geleceğimiz için çalışmaya devam ediyoruz.**

Stratejik hedeflerimiz doğrultusunda, küresel organizasyonumuzu genişletip, güçlendirirken; sürdürülebilirlik konusundaki sorumluluklarımızın bilinciyle, tüm paydaşlarımız için artı değer yaratmak amacıyla çalışmaya, ürünlerimizi ve süreçlerimizi geliştirmeye önümüzdeki dönemde de aynı istikrarla devam edeceğiz. Global yolculuğumuzda bize eşlik eden ve şirketimizin başarısında daima en önemli faktörler olan; çalışanlarımıza, yetkili satıcılarımıza ve servislerimize, tedarikçilerimize ve iş ortaklarımıza, bizlere yenilikçi olmak konusunda ilham kaynağı olan tüketicilerimize ve desteklerini sürekli hissettiğimiz hissedarlarımıza teşekkürlerimi sunarım.

Saygılarımla,

**Levent ÇAKIROĞLU**

Koç Holding A.Ş. Dayanıklı Tüketim Grubu Başkanı

Arçelik A.Ş. Genel Müdürü

- 2003**
  - Türkiye Sermaye Piyasası Kurulu tarafından açıklanan Kurumsal Yönetim İlkeleri'ni kabul ettik.
- 2004**
  - Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu'nu Yıllık Faaliyet Raporu'nda ve internet sitemizde yayınlamaya başladık.
  - Türkiye'deki yasal yükümlülük başlangıcından önce ambalaj atıkları uyumunu sağladık.
- 2005**
  - Avrupa Birliği Beyaz Eşya Üreticileri Derneği (CECED) tarafından yayınlanan İş Etiği Kurallarını imzaladık.
  - Farklı üniversitelerle üniversite-sanayi işbirliği çalışmalarına başladık.
- 2006**
  - Küresel İlkeler Sözleşmesi doğrultusunda İK politikaları ve prosedürlerini gözden geçirdik.
  - İnsan Kaynakları Politikaları, Ortak Değerler ve İş Etiği Kurallarını yayınladık ve tüm çalışanlarla paylaştık.
- 2007**
  - Yalın 6 Sigma uygulamalarına başladık.
  - Türkiye dışındaki üretim işletmelerinde "İş Hayatı Değerlendirme ve İyileştirme" anketi uygulamaya başladık.
- 2008**
  - İlk Sürdürülebilirlik Raporumuzu yayımladık.
  - Türkiye'de mevzuat yürürlüğe girmeden önce RoHS'a (Bazı Tehlikeli Maddelerin Kullanımının Sınırlandırılması) tam uyum sağladık.
  - 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 organizasyonumuzu yeniden yapılandırdık.
  - İnsan Kaynakları Departmanı'nı yeniden yapılandırdık.
- 2010**
  - 2008-2009 Arçelik A.Ş. Sürdürülebilirlik Raporunu, GRI Küresel Raporlama Girişimi ilkelerine göre yayımlandık.
  - Kurumsal Yönetim derecelendirme notumuzu 10 üzerinden 8,55'e yükselttik.
  - Avrupa Birliği Çevre Ödülleri kapsamında, sürdürülebilirlik yaklaşımımız ile "Yönetim" alanında Türkiye'de birinci olduk; Avrupa'da ilk üç arasında yer aldık.
  - "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.
  - Sera gazı emisyonumuzu ISO 14064-1 standardına uygun olarak hesaplamaya başladık ve uluslararası bağımsız bir akredite kuruluştan "Doğrulama Belgesi" aldık.
- 2011**
  - 2010 yılı Sürdürülebilirlik Raporu'muzu GRI İlkelerine uygun olarak "B+" seviyesinde yayımladık.
  - Kurumsal Yönetim derecelendirme notumuzu 10 üzerinden 8,59'a yükselttik.
  - Ar-Ge Bölümü'müzün 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.
  - 2010 yılında Dünya Fikri Haklar Örgütü'nde (WIPO) en çok uluslararası patent başvurusuna sahip "ilk 500 şirket" listesinde 95. sırada yer aldık.
  - Türkiye İklim Platformu Liderler Grubu üyesi ve dönem sözcüsü olarak "2 °C - İklim İçin Acil Eylem Çağrısı Bildirisini" imzaladık.
  - 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.
  - Durban İklim Konferansında Türkiye İklim Platformu dönem sözcüsü olarak Türkiye'yi temsil ettik.
  - Sera gazı emisyonumuzu ISO 14064-1 standardına uygun olarak hesaplayarak, uluslararası bağımsız bir akredite kuruluştan "Doğrulama Belgesi" aldık.

2012

- 12 kişilik Yönetim Kurulu'na 4 bağımsız üye seçildi.
- Kurumsal Yönetim derecelendirme notumuzu 10 üzerinden 9,11'e yükselttik.
- Doha İklim Konferansları'nda Türkiye İklim Platformu dönem sözcüsü olarak Türkiye'yi temsil ettik.
- İklim değişikliği alanındaki stratejimiz, bu alanda gerçekleştirdiğimiz öncü çalışmalar, iklim değişikliği risk ve fırsatlarını yönetim tarzımız ve şeffaflığımız ile "Türkiye Karbon Saydamlık (CDP) Lideri" olduk.
- En İyi Ülke Uygulamaları arasında yer alarak Brezilya Rio+20 Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Konferansı'nda (Rio+20) Kaktüs Bulaşık Makinesi ile Türkiye'yi temsil ettik.
- ISO 14064-1 standardına uygun olarak sera gazı emisyonlarını hesaplayarak uluslararası bağımsız bir kuruluş tarafından "Doğrulama Belgesi" aldık.
- Enerji yönetimi sürecimizi ISO 50001 standardına uygun hale getirdik, uluslararası bağımsız bir akredite kuruluş tarafından belgelendirildik.
- Araştırma ve Geliştirme faaliyetlerinin finansmanı amacıyla Avrupa Yatırım Bankası (EIB) ile 100 milyon Avro tutarında 7 yıl vadeli bir kredi anlaşması imzaladık.
- Türkiye İhracatçılar Meclisi tarafından düzenlenen "İnovasyon Haftası" etkinliğinde "Türkiye'nin En İnovatif Şirketi" ödülüne layık görüldük.

2013

- Kurumsal Yönetim derecelendirme notumuzu 10 üzerinden 9,28'e yükselttik.
- 2012 yılı Faaliyet Raporu ve 2011 yılı Sürdürülebilirlik Raporu ile Amerikan İletişim Profesyonelleri Ligi (LACP) tarafından düzenlenen yarışmada dört ödüle layık görüldük.
- Türkiye İhracatçılar Meclisi "İnovasyon Liderliği" ödülüne layık görüldük.
- Alışveriş merkezlerinde tüketiciler arasında yapılan araştırmada "En Beğenilen ve Tercih Edilen Perakende Markası" olduk.
- Karbon Saydamlık Projesi tarafından "CDP Performans Lideri" ödülüne layık görüldük.
- 2012 Sürdürülebilirlik Raporu'nu Küresel Raporlama Girişimi (GRI) standartlarına uygun olarak "B+" seviyesinde hazırladık.
- Bulaşık Makinesi, Kurutma Makinesi, Elektrik Motorları ve Arctic Soğutucu Cihazlar İşletmelerimiz ile "Enerji Verimli Yeşil Tesisler" derecelendirmesinde en üst seviye olan "Platin" sertifika ile ödüllendirildik.
- İSO Çevre Ödülleri'nde "İnovatif Çevre Dostu Ürün" kategorisinde "Arçelik 9658 ETI" model fırın ile birincilik ödülüne layık görüldük.
- Türkiye'nin En İtibarlı Sektörleri ve şirketleri araştırması'nda, 2012 yılının "En İtibarlı Şirketi" olarak belirlendik.
- "ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Belgesi" almaya hak kazandık.
- T.C. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı, Yenilenebilir Enerji Genel Müdürlüğü tarafından düzenlenen, Sanayide Enerji Verimliliğinin Artırılması Proje Yarışması'nda En Verimli Ürün (EVÜ) kategorisinde, Arçelik'in üretmekte olduğu IE3 verimliliğe sahip elektrik motorları ile bir incelik, A-%40 verimliliği sahip (9658 ETI, OIM 25603 X) BESTOVEN Ankastre Fırın Projesi ise Jüri Özel Ödülü'nün sahibi olduk.
- Elektabregenz markamızla Avusturya'da 2013 yılı "Green Brands" ödülünü almaya hak kazandık
- Bilişim Teknolojileri, Tedarik Zinciri, İnsan Kaynakları ve Mali İşler süreçlerimizde ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistem Standardı belgesi sahibi olduk.



1955 yılında Koç Holding bünyesinde kurulan Arçelik A.Ş., dayanıklı tüketim ve tüketici elektroniği sektörlerinde üretim, pazarlama ve satış sonrası destek hizmetleri ile faaliyet göstermektedir.

Türkiye, Romanya, Rusya, Çin ve Güney Afrika'daki 14 üretim tesisi, 25 ülkedeki satış ve pazarlama ofisleri ve kendisine ait 10 markasıyla (Arçelik, Beko, Grundig, Blomberg, Elektrabregenz, Arctic, Leisure, Flavel, Altus, Defy) 6 kıtada 130'dan fazla ülkede tüketicilere fark yaratan ürün ve hizmetler sunmaktadır.

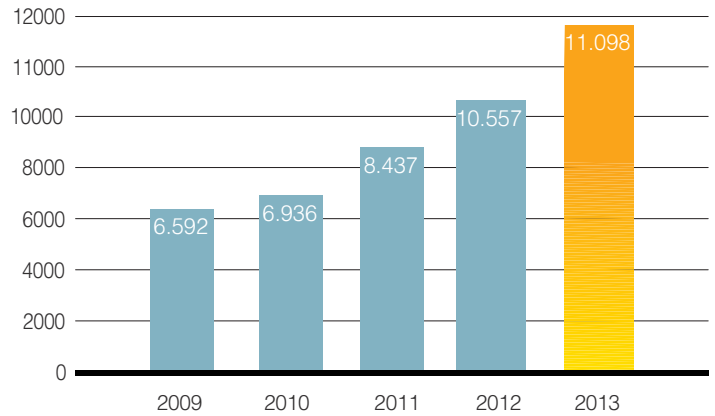


## Net Satışlar 2013

11.098  
milyon TL

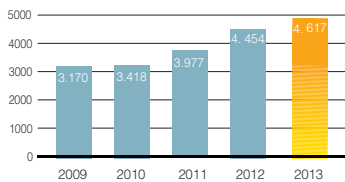
## Net satışlar

(Milyon TL)



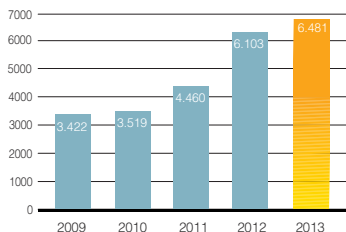
## Net satışlar - Türkiye

(Milyon TL)



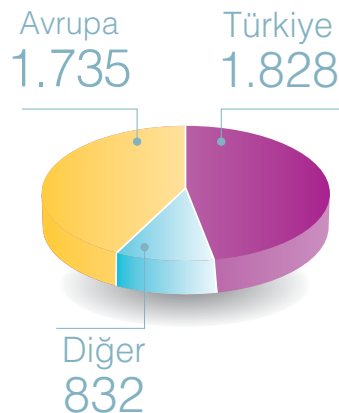
## Net satışlar - Uluslararası

(Milyon TL)



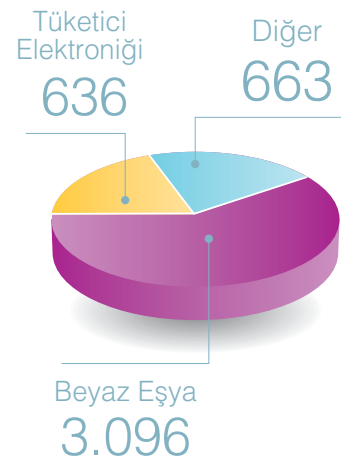
## Net Satışların Bölgesel Dağılımı

Milyon Euro 2013

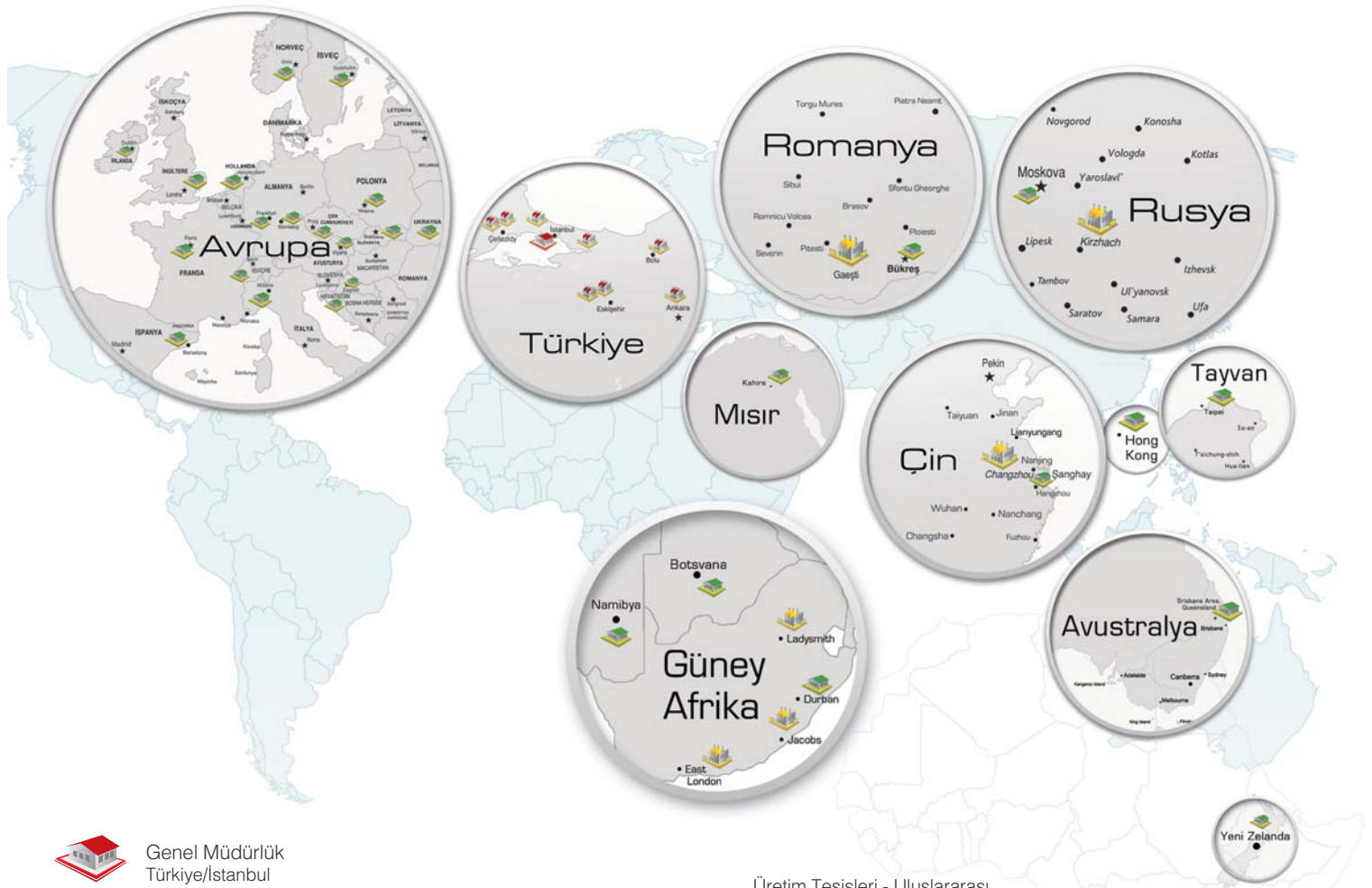


## Net Satışların Ürün Grubu Bazında Dağılımı

Milyon Euro 2013







Genel Müdürlük  
Türkiye/İstanbul

Üretim Tesisleri - Türkiye  
Buzdolabı İşletmesi  
Çamaşır Makinesi İşletmesi  
Elektronik İşletmesi  
Pişirici Cihazlar İşletmesi  
Bulaşık Makinesi İşletmesi  
Elektrik Motorları İşletmesi  
Kompresör İşletmesi  
Çamaşır Kurutma Makinesi İşletmesi

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



Üretim Tesisleri - Uluslararası  
Buzdolabı İşletmesi  
Buzdolabı ve Çamaşır Makinesi İşletmesi  
Çamaşır Makinesi İşletmesi  
Pişirici Cihazlar ve Çamaşır Kurutma  
Makinesi İşletmesi  
Soğutucu Cihazlar İşletmesi  
Buzdolabı İşletmesi

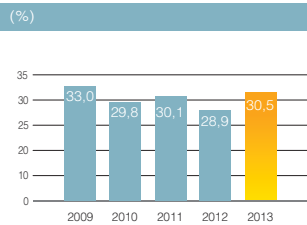
Uluslararası Satış ve Pazarlama  
Ardutch B.V. Taiwan  
Beko A and NZ Pty Ltd.  
Beko Deutschland GmbH  
Beko Egypt Trading LLC  
Beko Electronics España S.L.  
Beko France S.A.S.  
Beko Italy SRL  
Beko LLC.  
Beko Plc.  
Beko Slovakia S.R.O.  
Beko S.A.  
Beko Shanghai Trading Company Ltd.  
Beko Ukraine LLC.  
Changzhou Beko Electrical Appliances Co. Ltd.  
Defy Appliances Ltd.  
Defy (Botswana) (Proprietary) Ltd.  
Defy (Namibia) (Proprietary) Ltd.  
Elektra Bregenz AG  
Grundig Multimedia A.G.  
Grundig Intermedia GmbH  
Grundig Nordic No AS  
Grundig Nordic AB.  
SC Arctic SA  
Beko Hong Kong Ltd.

Romanya, Gaești  
Rusya, Kirzhach  
Çin, Changzhou

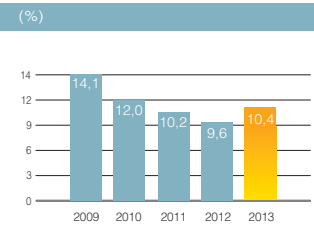
G. Afrika, Jacobs  
G. Afrika, Ezakheni, Ladysmith  
G. Afrika, East London

Tayvan  
Avustralya, Yeni Zelanda  
Almanya  
Mısır  
İspanya  
Fransa  
İtalya  
Rusya  
İngiltere, İrlanda Cumhuriyeti  
Slovakya  
Polonya, Çek Cumhuriyeti  
Çin  
Ukrayna  
Çin  
Güney Afrika Cumhuriyeti  
Botswana  
Namibia  
Avusturya  
İsviçre  
Almanya, Hırvatistan  
Norveç  
İsveç  
Romanya  
Hong Kong, Çin

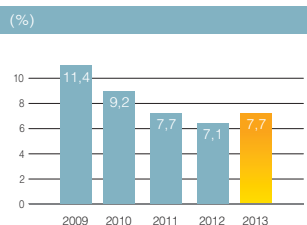
### Brüt Kâr Marjı



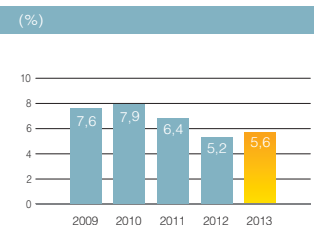
### Faiz, vergi ve amortisman öncesi kâr marjı (\*)



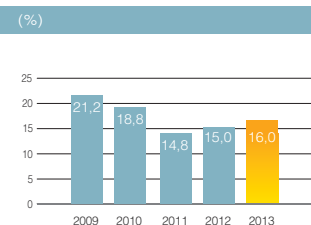
### Faaliyet Kâr Marjı (\*)



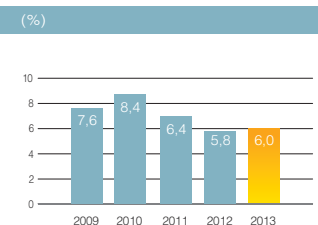
### Net Kâr Marjı



### Özsermaye Kârlılığı



### Aktif Kârlılığı





Sürdürülebilir büyüme için güçlü yönetişimin gerekliliğine inanıyor, tüm paydaş ağıımızda oluşturduğumuz çift yönlü iletişim mekanizmalarıyla, paydaş beklentilerini merkezine alan bir yönetim anlayışıyla hareket ediyoruz. “Dünyaya Saygılı, Dünyada Saygın” ilkemiz doğrultusunda tüm değer zincirimiz için katma değer yaratacak süreçleri hayata geçiriyor, sorumluluk ve sürdürülebilirlik kavramları ışığında oluşturduğumuz çalışma kültürümüzün değer zincirimizin tüm unsurlarınca sahiplenilmesi adına faaliyetler yürütüyoruz.

Bağlı olduğumuz Koç Holding'den devraldığımız üstün etik ve yönetim anlayışımız ile sürekli gelişime ve kurumsallaşmaya odaklı çalışma kültürümüzü paydaşlarımızın hizmetine sunuyoruz. Kurumsal yönetim anlayışımızı modern yönetsel ilke ve sistemlerle geliştiriyor; doğru risk yönetimi uygulamalarıyla stratejik, operasyonel ve finansal riskleri etkin bir şekilde yönetiyor; paydaşlarımızın beklentileri doğrultusunda geliştirdiğimiz sürdürülebilirlik politika ve uygulamalarıyla sosyal, çevresel ve yaygın ekonomik alanlardaki performansımızı sürekli olarak geliştiriyoruz.

- √ Kurumsal Yönetim derecelendirme notumuzu 10 üzerinden 9,28 'e yükselttik.
- √ 12 kişilik Yönetim Kurulu'muza 4 bağımsız üye seçildi.

## Kurumsal Yönetim

Hesap verebilirlik, sorumluluk, adil davranış, açıklık ve şeffaflık ilkeleri doğrultusunda tanımladığımız kurumsal yönetim anlayışımızı küresel ve üst düzey sistem ve standartlarla destekliyor, kurumsal organizasyon ve uygulamalarımızı sürekli geliştirerek kurumsal yönetim performansımızı artırıyoruz. 2009 yılında gerçekleştirilen bağımsız değerlendirmeyle İMKB Kurumsal Yönetim Endeksi'ne dahil olmamızı sağlayan %82,09'luk kurumsal yönetim derecelendirme notumuzu 2010 yılında %85,53'e, 2011 yılında %85,91'e, 2012 yılında %91,07'ye ve 2013 yılında %92,80'e yükseltmiş bulunuyoruz.

Yönetim yapımız Genel Kurul tarafından seçilen bir Yönetim Kurulu'nun bulunduğu tek kademeli bir sistemden oluşurken, 12 üyeden oluşan Yönetim Kurulu'nda 4 bağımsız üye ve icrada görevli 1 üye (Genel Müdür) bulunmaktadır. Yönetim Kurulu'nun tüm üyeleri, şirketin ekonomik performansından sorumlu olmakla birlikte, Genel Müdür sosyal ve çevresel alanlarla ilgili performansa yönelik icra sorumluluğunu da taşımaktadır. İcra organlarının başında bulunan Genel Müdürlük ile Yönetim Kurulu Başkanlığı görevleri farklı kişilerce yürütülmektedir.

Arçelik A.Ş. Yönetim Kurulu görev ve sorumluluklarının yürütülmesinde muhtelif uzmanlık komitelerinden faydalanmaktadır. Faaliyetlerini Sermaye Piyasası Mevzuatı ve SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri'nde öngörüldüğü üzere düzenli bir şekilde yürüten "Denetimden Sorumlu Komite" 2 bağımsız yönetim kurulu üyesinden oluşmaktadır. Aday Gösterme Komitesi ve Ücret Komitesi görevlerini de yerine getiren ve Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uyumun, iyileştirme çalışmalarının gerçekleştirilmesi için Yönetim Kurulu'na öneriler sunan "Kurumsal Yönetim Komitesi" 2 bağımsız yönetim kurulu üyesinden oluşmaktadır.

Operasyonel, stratejik, finansal ve tüm diğer risklerin tespitini gerçekleştirmek ve bu risklerin yönetilmesine yönelik çalışmalarda bulunmak üzere oluşturulan "Risk Yönetim Komitesi," icrada görevli olmayan başkanı bağımsız 2 Yönetim Kurulu üyesinin katılımıyla oluşturulmuştur. Ayrıca şirket faaliyetlerine yönelik stratejik yönelimlerin planlanması ve uygulama ve yatırımların takibinde Yönetim Kurulu'na destek olmak amacıyla icrada görevli olmayan 6 Yönetim Kurulu üyesinin katılımıyla Yürütme Komitesi teşkil edilmiştir. Arçelik A.Ş.'nin kurumsal yönetim yapılanması, yönetim kurulu üyeleri ve üst kademe yöneticileri hakkında detaylı bilgiye, [www.arcelikas.com](http://www.arcelikas.com) internet sitesindeki "Arçelik A.Ş. Hakkında" ve "Yatırımcı İlişkileri" sekmelerinden ulaşabilirsiniz.

## Risk Yönetimi

Arçelik A.Ş. de risk yönetimi Yönetim Kurulu'ndan başlamak üzere her organizasyonel bütünsel bir bakışla yönetilmektedir. Yönetim Kurulu, başta pay sahipleri olmak üzere şirketin menfaat sahiplerini etkileyebilecek olan risklerin etkilerini en aza indirebilecek risk yönetim ve bilgi sistemleri ve süreçlerini de içerecek şekilde iç kontrol sistemlerini, ilgili Yönetim Kurulu komitelerinin görüşünü de dikkate alarak oluşturmaktadır. Şirketin varlığını, gelişmesini ve devamını tehlikeye düşürebilecek risklerin erken teşhisi, tespit edilen risklerle ilgili gerekli önlemlerin uygulanması ve riskin yönetilmesi amacıyla çalışmalar yapmak üzere Risk Yönetim Komitesi kurulmuştur.

Risk Yönetim Komitesi, Arçelik A.Ş.'nin büyüme hedeflerine yardımcı olacak, iç ve dış paydaşların beklentilerini karşılayacak kurum çapında strateji, süreç, insan, teknoloji ve bilgi birikimi faktörlerini dikkate alarak karlılığını artırmak ve rekabetçi avantajlar yaratmak amacıyla Kurumsal Risk Yönetimi Programı başlatmıştır.

İç kontrol mekanizmasının sağlıklı bir şekilde yürütülmesi için, Finansman ve Mali İşler Genel Müdür Yardımcılığı bünyesinde oluşturulmuş olan İç Denetim Yöneticiliği tarafından Denetimden Sorumlu Komite'ye yıl içinde yaptığı toplantılar ile bilgi aktarılmaktadır. Komite, sürekli olarak sistemin işleyiş ve etkinliğinin gözetimini yapmakta, gerektiğinde risk yönetimi ve iç kontrol mekanizması ile ilgili sorunları ve çözüm önerilerini Yönetim Kurulu'na aktarmaktadır.

Arçelik A.Ş. ve tüm yurtdışı iştirakleri için ülke bazında olası risklerin gerçekleşmesiyle ortaya çıkabilecek beklenmedik durumların şirkete ve paydaşlara zarar gelmeyecek şekilde idare edilebilmesi için kriz yönetimi programı ve araçları geliştirilmiştir.

## Sürdürülebilirlik Yönetimi

Hesapverebilirlik ve şeffaflık iş stratejimizin önemli bir unsurudur. Tüm faaliyetlerimizi bu doğrultuda, hedeflerimize uygun bir şekilde takip ederiz. Faaliyetlerimizi yönetmemizde kurumsal politikalarımız önemli bir rol oynar. Etik Değerler, Çevre ve Enerji Politikası, Kalite Politikası, İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası, İnsan Kaynakları Politikası, Müşteri Memnuniyeti Politikası, Bilgi Güvenliği Politikası, Sosyal Sorumluluk 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.

Faaliyetlerimizin performans gerçekleştirmelerini yakından takip eder, elde edilen sonuçlara göre iyileştirme çalışmaları yürütürüz. Ayrıca paydaşlarımızdan aldığımız geribildirimleri tüm süreçlerimizde göz önünde bulundurur, onların görüş ve ihtiyaçlarına göre faaliyetlerimizde gerekli düzenlemeleri sağlarız. Tüm bu bütünleşik yapı sonucu elde ettiğimiz sonuçları ise şeffaf bir şekilde kamuoyu ile paylaşıyoruz.

Arçelik A.Ş. kurumsal politika metinlerine [www.arcelikas.com](http://www.arcelikas.com) kurumsal internet sitesindeki Yatırımcı İlişkileri, Sürdürülebilirlik, İnsan Kaynakları ve Satın Alma sekmelerinden ulaşılabilir.

Bir önceki raporlama döneminde, faaliyetlerimizin ve organizasyonel yapımızın tüm boyutlarıyla temsil edildiği Arçelik A.Ş. Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu'nun katılımıyla düzenlenen çalıştay ile belirlenen sürdürülebilirlik öncelikli konuları ve paydaş çalışmaları, 2013 yılı raporlama uygulamasının Küresel Raporlama Girişimi G4 Raporlama Standardı ile AA1000 Paydaş Katılım Standardı'nın (AA1000SES) getirdiği gereksinimlere uygun olarak gerçekleştirilebilmesi amacıyla yeniden gözden geçirilmiştir.

Sürdürülebilirlik yönetimi kapsamında öncelikli olarak belirlenen konuların paydaşlar üzerinde etkilerinin değerlendirilmesi için raporlama döneminde sürdürülebilirlik çalışma grubu ve üst yönetimin katılımıyla bir çalışma gerçekleştirilmiştir. Konulara yönelik paydaş geribildirimleri departman temsilcileriyle görüşülerek kendilerine iletilen geribildirimler elde edilerek değerlendirmeye katılmış ve sürdürülebilirlik önceliklerimiz ortaya çıkmıştır. Bu kapsamda değerlendirilen öncelikli konu başlıklarımız risk yönetimi, iş etiği, üretim süreçlerinde çevreci yaklaşım, yetenek yönetimi, iş sağlığı ve güvenliği\*, değer zincirinde sürdürülebilirlik yönetimi\*, yenilikçi ve çevreci ürünler, ürünlerin kalite ve güvenliği, satış ve satış sonrası hizmetler ve toplumsal gelişme konularıdır.

Sıralanan tüm konuların Arçelik A.Ş. için öncelikliliği tespit edilmiştir. Sonunda \*\*\* ifadesi ile işaret edilen konuların ise Arçelik A.Ş.'nin tedarik zinciri için de önceliklilik arz ettiği belirlenmiş, çalışma kapsamında bu şekilde değerlendirilmiştir.

Belirlenen öncelikli konular Arçelik A.Ş. Sürdürülebilirlik Raporu'nun çatısını ve içeriğini oluşturmaktadır. Raporumuzda konulara yönelik yönetim yaklaşımı, politikalar, performans sonuçları ve hedefler ayrıntılı bir şekilde paylaşılmaktadır. Sürdürülebilirlik önceliklerinin belirlenmesi ve değerlendirilmesi çalışması sonucu ortaya çıkan konuların tamamı Arçelik A.Ş. için eşdeğer öneme sahip olup, stratejiler, politikalar ve yönetim sistemleri ile yönetilmektedir.

Arçelik A.Ş. Yönetim Sistemi, kurumsal hedeflere ulaşmak için organize edilen iş gücü 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, ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi, OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi, ISO 14064-1 Sera Gazı Emisyonu Raporlama Standardı Yönetim Sistemi, ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi, ISO 27001 Bilgi 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 Doküman ve Süreç Yönetim Yazılımı (QDMS) ve benzer birçok merkezi sistem ve yazılımı kullanırız. Hedef temelli çalışmalarımız neticesinde elde ettiğimiz gerçekleştirmeleri performans ölçüm sistemi çerçevesinde değerlendirir, elde edilen bulguları çeşitli iletişim yöntemleriyle paydaşlarımıza sunarız. Elde edilen geri bildirimleri, stratejik yönelimlerimizi, sistem, süreç, ürün ve uygulamalarımızı geliştirmekte kullanırız.

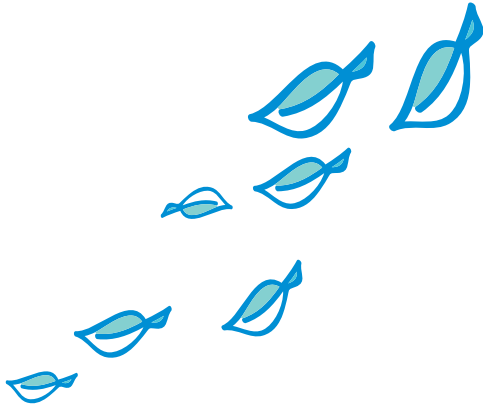
Arçelik A.Ş. çalışma ilkeleri gereği, faaliyetlerinin tüm süreçlerine ve ürün niteliklerine yönelik olarak tabi olduğu tüm yasal düzenlemelere eksiksiz uyarak çalışmalarını sürdürür. Yasal mevzuatın yanında, sosyal, ekonomik ve çevresel alanlarda, sektörel, ulusal ve bölgesel planda geliştirilmiş, çalışma 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'nin (CECED) aktif bir üyesi olarak, Arçelik A.Ş. Avrupa Birliği'nin ilgili regülasyon ve 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](http://www.arcelikas.com) kurumsal internet sitesindeki sürdürülebilirlik sekmesinden ulaşılabilir.



## Paydaşlarla Diyalog

Paydaşlarımızın görüş ve beklentilerini anlamak performansımızı geliştirmenin önemli bir bileşenidir. Bu anlayıştan yola çıkarak paydaşlarımızla açık iletişim platformları oluşturmakta; şeffaf, hesapverebilir ve katılımcı bir yönetim anlayışını benimsemekteyiz. Diyalog kurulacak paydaş gruplarının belirlenmesinde ortak bir hedef doğrultusunda verimli çalışmalar gerçekleştirilebilen, bizimle ortak etik ilkeleri benimseyen ve birlikte kalıcı değerler yaratabileceğimiz paydaşlarımız öncelikli konumdadır. Paydaşlarımıza yönelik diyalog platformlarının oluşturulmasında hedef paydaş grubunun özelliklerini göz önünde bulundurarak sürdürülebilir diyalog kanalları geliştiriyoruz. Paydaşlarımızla diyalog mecralarının yapısını ve uygulama sıklığını belirlerken paydaşlarımızın ve faaliyetlerimiz içindeki konularının gerektirdiği nitelikleri temel alıyoruz.



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. Tüketicinin korunması, piyasa gözetimi ve denetimi, ürün güvenliği, enerji ve çevre gibi konular başta olmak üzere birçok konuda kamunun yaptığı mevzuat hazırlıklarına; çeşitli sektör kuruluşları, sivil toplum kuruluşları aracılığı ile veya direkt olarak katkıda bulunuyoruz.

SİVİL TOPLUM KURULUŞLARINA KATILIM	KATILIM DÜZEYİ
Avrupa Beyaz Eşya Üreticileri (CECED)	Yönetim Kurulu Üyeliği ve diğer çalışma grupları üyelikleri
Beyaz Eşya Yan Sanayicileri Derneği	Üst Düzeyde Temsil
Dış Ekonomik İlişkiler Kurulu (DEİK)	Çeşitli İş Konseylerinde;Yönetim Kurulu Üyeliği ve Kurucu Başkanlık, Başkan yardımcılığı, İş Konseyi temsilciliği
Elektronik Cihazlar İmalatçıları Derneği (ECİD)	Yönetim Kurulu Başkan Yardımcılığı ve Genel Sekreterlik
İklimlendirme Soğutma Klima İmalatçıları Derneği	Yönetim Kurulu üyeliği ve diğer üyelikler
Elektrik-Elektronik ve Hizmet İhracatçıları Birliği (TET)	Yönetim Kurulu Başkanlığı
İstanbul Kültür ve Sanat Vakfı (IKSV)	Mütevelli Heyet Üyeliği ve Denetim
İstanbul Sanayi Odası (İSO)	Üst Düzeyde Temsil ve çeşitli teknik kurullarda üyelikler
REC İklim Platformu	Türkiye İklim Değişikliği Liderler Grubu Başkanı
Sanayi ve Ticaret Odaları	Çeşitli Odalarda Meclis Üyelikleri ve Meslek Komitesi üyelikleri
Türk Elektronik Sanayicileri Derneği(TESİD)	Yönetim Kurulu Üyeliği ve Üst Düzeyde Temsil
Türk Sanayicileri Ve İşadamları Derneği (TÜSİAD)	Üst Düzeyde Temsil ve çeşitli çalışma grupları ve komisyonlarında üyelikler
Türkiye Beyaz Eşya Sanayicileri Derneği (TÜRKESD)	Yönetim Kurulu Üyelikleri ve Teknik Komitelerde Üyelikler
Türkiye Bilişim Vakfı (TBV)	Üst Düzeyde Temsil
Türkiye Dış Ticaret Derneği (TURKTRADE)	Yönetim Kuruluşu Başkanlığı, Çalışma Grupları İçinde Üyelikler
Türkiye İhracatçılar Meclisi (TİM )	Elektrik Elektronik ve Hizmet Sektör Konseyi Yedek Üyeliği
Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB)	Dayanıklı Tüketim Malları Sektör Meclisi Başkanlığı
Türkiye Yatırımcı İlişkileri Derneği (TÜYİD)	Üst Düzeyde Temsil
Türkiye İnsan Yönetimi Derneği (PERYÖN)	Yönetim Kurulu Üyeliği ve Üst Düzeyde Temsil
Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası (MESS)	İş Sağlığı Komisyonu ve Diğer Üyelikler
Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği (TKYD)	Üst Düzeyde Temsil
Türkiye Bilimsel Ve Teknolojik Araştırma Kurumu - Türkiye Sanayi Sevk ve İdare Enstitüsü (TÜBİTAK- TUSSİDE )	Danışma Kurulu Üyeliği
Türkiye Fikri Mülkiyet Hakları Koruma Derneği	Yönetim Kurulu Üyeliği, Denetim Kurulu Üyeliği ve diğer çalışma grubu üyelikleri
Uluslararası Reklamcılık Derneği	Yönetim Kurulu Asil Üyesi





En değerli sermayemiz olan çalışanlarımız için adil, kendilerine değer verilen, katılımcı, sağlıklı ve güvenli bir iş ortamı sunabilmek iş önceliklerimiz arasında yer alıyor. Bu doğrultuda ayrımcılığın yaşanmadığı bir çalışma ortamı yaratmak adına sürekli gayret sarf ediyor, insan ve çalışan haklarına saygılı iş süreçleri gerçekleştiriyor, iç paydaşlarımızın karar alma süreçlerine katılımlarını destekleyecek iletişim mekanizmalarını tahsis ediyor ve iş sağlığı ve güvenliği alanında öncü nitelikte uygulamaları hayata geçiriyoruz.

- √ Yeni iş olanakları sağlayarak çalışan sayımızı artırdık.
- √ Çalışanlarımıza ve taşeronlarımıza 7.560 adam\*saat çevre ve enerji eğitimi sağladık.
- √ Türkiye operasyonlarındaki çalışanlarımız tarafından toplam 1.726 öneri verildi ve bu önerilerin 914'ü hayata geçirildi.
- √ Şirket genelinde iş sağlığı ve güvenliğine yönelik toplam 53.621 adam \*saat eğitim gerçekleştirdik.





## Sürdürülebilir Başarı

Başarımızı sürdürülebilir kılmamızın başlıca yolunun yetkin ve memnun çalışanlardan geçtiğini kabul ediyor, insan kaynakları politika ve uygulamalarımızı bu doğrultuda geliştirmek adına azami gayret sarf ediyoruz. İnsan ve çalışan haklarına saygılı bir kurum olarak bu alanlardaki tüm yasal düzenlemelere riayet ediyor, kurum dahilinde geliştirdiğimiz politikalarla bu alanlardaki performansımızı güvence altına alıyor, çalışanlarımızdan aldığımız geri bildirimlerle insan ve çalışan hakları politika ve uygulamalarımızı sürekli geliştiriyoruz.

İnsan haklarına saygı yaklaşımımız doğrultusunda, tüm çalışanlarımızı etnik köken, ırk, dil, din, yaş, cinsiyet, uyruk, maluliyet ayrımı yapılmaksızın eşit kabul ediyor, insan kaynakları süreçlerinde doğru işe doğru insan, eşit işe eşit ücret, başarıya bağlı liyakat ve herkese eşit fırsat prensipleri dahilinde hareket ediyoruz. Yine eşit haklar ve ayrımcılık yapmama konusunda tüm kanun ve kurallara uymayı taahhüt ediyor, "Çocuk İşçi ve Zorla ve Zorunlu Tutarak Çalıştırmamayı" iş mevzuatı ve bu çerçevede oluşturulmuş politikalar ile güvence altına alıyoruz.

Raporlama döneminde Arçelik A.Ş. operasyonları dâhilinde herhangi bir ayrımcılık vakası gerçekleşmemiştir.

İnsan ve çalışan haklarına dair yaklaşımımızı belirleyen bir diğer unsur bağlı bulunduğumuz küresel girişimlerdir. Avrupa Birliği Beyaz Eşya Üreticileri Birliği (CECED) tarafından oluşturulan Kurumsal Sosyal Sorumluluk Etik Sözleşmesini ilk imzalayan şirketler arasında yer alırken, yurtdışı iştiraklerimiz vasıtasıyla İşyeri Sosyal Uyumluluk Girişimi'ne (Business Social Compliance Initiative, BSCI) üye bulunuyoruz. Girişim yükümlülükleri doğrultusunda tüm üretim tesislerimizin bağımsız denetim kuruluşları tarafından

yasal uyumluluk, birleşme ve toplu sözleşme özgürlüğü, ayrımcılığın önlenmesi, ücretlendirme, çalışma saatleri, işyerinde sağlık ve güvenlik, iş güvenliği, yönetim sistemleri ve diğer ilgili sosyal sorumluluk ilkeleri hakkındaki uygulamalar açısından denetlenmelerini kabul etmiş bulunuyoruz.

Toplu ve/veya bireysel işten çıkarmalar ya da görev değişiklikleri halinde, faaliyet gösterilen ülkelerde geçerli olan iş mevzuatı ve toplu sözleşmelerde belirtilen ihbar süresi hükümleri uygulanmaktadır.

İnsan ve çalışan haklarına ilişkin uygulamalarımızı desteklemek adına, şirket etik değerlerinin tüm çalışanlarımıza aynı etkinlikte yaygınlaştırılması ve gelecek nesillere aktarılmasının teminat altına alınması için oluşturduğumuz "Etik Davranış Kuralları ve Uygulama Prensipleri"nden yararlanıyoruz. Bu kuralların etkin bir şekilde uygulanması için oluşturduğumuz; Genel Müdür, ilgili Genel Müdür Yardımcısı, İnsan Kaynakları Direktörü ve Hukuk Müşaviri'nden oluşan Etik Davranış Kurulu'na raporlama döneminde yansıyan herhangi bir şikâyet olmamıştır.

Şirketimiz Etik Davranış Kuralları ve Uygulama Prensiplerine; Arçelik A.Ş. web sitemizdeki İnsan Kaynakları bölümünden ulaşabilirsiniz.



## Örgütlenme Özgürlüğü ve Toplu Sözleşme

Arçelik A.Ş.'de çalışanlarımızın örgütlenme özgürlüğüne ve toplu sözleşme haklarına saygılı bir şekilde hareket ediyor, bu özgürlük ve hakları riske edecek operasyonlar gerçekleştiriyoruz. Gerçekleştirdiğimiz toplu iş sözleşmelerinde daha iyi çalışma koşulları, iş sağlığı ve güvenliği, doğum, vefat, eğitim ve evlilik desteği gibi diğer sosyal yardımlara yer veriyor, bu alandaki performansımızı geliştirmek adına gayret sarf ediyoruz. Sendikaları önemli bir paydaşımız olarak kabul ediyor, Endüstriyel İlişkiler Politikamız çerçevesinde şekillendirdiğimiz sendikal ilişkilerin düzenli ve etkin bir şekilde gerçekleştirilmesine özen gösteriyoruz.

2012 Toplu İş Sözleşmeleri Kapsamına Giren Çalışanların Yüzdesi

	Toplam Çalışan	TİS Kapsamındaki Çalışan Sayısı	TİS Kapsamındaki Çalışan Yüzdesi
Türkiye	15.358	13.025	85
Yurtdışı Şirketler	8.034	4.533	56

Arçelik A.Ş., işveren sendikası olarak MESS'e (Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası), mavi yakalı çalışanları ise Türk Metal Sendikası'na üyedir. Mayıs 2013'de MESS ile Türk Metal Sendikası arasında 01.09.2012 – 31.08.2014 dönemini kapsayan Toplu İş Sözleşmesi imzalanmıştır. Bu sözleşme kapsamında iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili yönetmeliklerin hükümleri de yer almaktadır. Raporlama döneminde 138 çalışmamız işçi sendikalarında görev alırken, 2 çalışmamız işveren sendikasında görev almış bulunmaktadır.

## İç İletişim

Sürdürülebilir başarının ancak çalışanlarımızla kurduğumuz etkin iletişimle sağlanabileceğini kabul ediyor, geniş operasyon coğrafyamızda ortak bir kurumsal dil ve etkili/şeffaf iletişim mekanizmaları yaratmanın yollarını arıyoruz. İş süreçlerine dair iyileştirme önerileri, şirket karar alma süreçlerine katılım ve çalışanların iş hayatlarına dair geri bildirimler gibi çok yönlü süreçlere zemin oluşturan iç iletişim mekanizmalarımızı teknolojik yenilikler ve çalışan geri bildirimleri ışığında iyileştiriyor, bu alandaki performansımızı sürekli olarak geliştiriyoruz.

En önemli iletişim araçlarımızdan biri olan Öneri Sistemi ile, çalışanlarımızın iş süreçlerinin etkinliğine ve verimliliğine dair geri bildirimlerde bulunmasını sağlıyor, çalışanlara öneri başına verilen puanlarla katılımlarını ödüllendiriyor ve teşvik ediyoruz. Çalışanlarımızdan gelen her bir öneriyi komitelerimiz aracılığıyla değerlendiriyor, uygun

bulunanları hayata geçiriyoruz. Raporlama döneminde Türkiye operasyonları dâhilindeki çalışanlarımız tarafından 1.726 öneri verilmiş olup, bu önerilerden 914 tanesi hayata geçirilmiş bulunmaktadır.

Online iç iletişim yayınımda aydabir, iç duyurular, haber bültenleri ve e-posta gibi iç iletişim uygulamalarıyla çalışanlarımızın şirket faaliyetlerine ilişkin şeffaf ve hızlı bilgi edinebilmelerini sağlıyor, bir önceki raporlama döneminde yenilediğimiz global intranet sistemimiz gibi uygulamalarla çalışanlarımızın kendi aralarındaki iletişimi kolaylaştıracak adımlar atıyoruz. Çalışan memnuniyetini artırmak adına geliştirdiğimiz Pause&Play markası ile çalışanlarımız ve aileleri için muhtelif paylaşım, eğlence ve sürpriz odaklı faaliyetler yürütüyoruz.



### İşveren Marka İletişimi

İnsan Kaynakları departmanımızın 2012 yılında başlattığı İşveren Markası projesiyle, Arçelik A.Ş.'yi bir işveren olarak rakiplerinden farklı ve ayrıcalıklı bir şekilde konumlandırmayı; işveren marka algısını yükseltmeyi, uygun yetenekleri şirkete çekmeyi ve mevcut yeteneklerini elde tutmayı hedefliyoruz. Raporlama dönemi itibariyle tüm dış iletişimimizde işveren marka değerlerine yer vermeye başlarken, teknoloji, globallik, kariyer ve gelişim, saygınlık temalı mesajlarımızı; başarı, iyi uygulamalar ve çalışma ortamımızı üniversite faaliyetlerinde ve 2013'de devreye alınan Arçelik Kariyer Facebook ve LinkedIn sayfalarında yüksek sesle dile getiriyoruz.

Farklı iş kademelerinde düzenlediğimiz İletişim ve Paylaşım Toplantıları ile çalışanlarımızı yöneticilerimizle buluşturuyor, ana iş süreçlerine dair geri bildirimlerini alırken, şirket faaliyetlerine ve karar alma süreçlerine aktif katılımlarını teşvik ediyoruz.

stratejilerin üst kademelerden başlayarak bölümlere ve ardından bireylere yayılımını gerçekleştiriyor, ortak hedeflerin benimsenmesini sağlarken, iş süreçlerinin doğru göstergelerle ölçülüp değerlendirilmesine zemin hazırlıyoruz.

İşe başlangıç tarihlerinden itibaren tüm beyaz ve mavi yakalı çalışanlarımızı performans değerlendirme süreçlerine dahil ediyor, etkin yetkinlik ve potansiyel değerlendirme metotları ile kendilerine kariyer gelişim süreçlerinde kılavuzluk edecek geri bildirimler sağlıyoruz.

Raporlama döneminde mavi ve beyaz yakalı çalışanlarımızın tamamı performans değerlendirme süreçlerine tabi tutulmuş ve bu hususta geri bildirim almışlardır.

Küresel organizasyonumuzun gereksinimleri doğrultusunda hazırladığımız eğitim ve gelişim programlarıyla çalışanların ve dolayısıyla şirketin performansını sürekli geliştirmeyi hedefliyor, aynı zamanda çalışanların yetkinliklerinin güncel tutulmasını sağlıyoruz. Bilgi, beceri ve yetkinlik gelişimine odaklanan eğitimlerin yanı sıra lider adaylarını gelecekteki rollerine hazırlayan programlar sunuyor, organizasyonumuzu güçlendirecek liderler yetiştirmek adına geliştirdiğimiz uygulamaları sürekli olarak iyileştirmenin yollarını arıyoruz.

### Çalışan Gelişimi

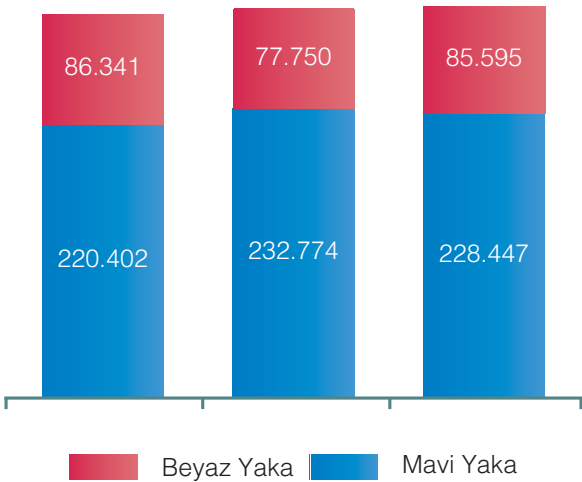
Çalışanlarımızın yetenek ve yetkinliklerini geliştirebilmeleri için etkin gelişim programları ve uygulamaları sunuyor, işe alım süreçleriyle başlatılan ve Arçelik A.Ş. kariyerleri boyunca devam eden kariyer gelişim faaliyetlerini hayata geçiriyoruz. İnsan kaynağımızın gelişimini mesleki eğitim ve programlarla sınırlı tutmuyor, iş-özel yaşam dengesini sağlayan ve bireysel gelişimlerine eşlik eden uygulamalarla kendilerine destek oluyoruz.

En nitelikli ve en yetenekli profesyonelleribünyemize katma hedefimiz doğrultusunda işe alım süreçlerinde çok aşamalı değerlendirme uygulamalarını hayata geçiriyor, böylelikle aradığımız yetkinlikleri detaylı olarak gözlemlene olanağını yaratıyoruz. Etkin hedef yayılım süreçleri ile hedef ve



Raporlama döneminde beyaz yakalı çalışanlarımıza ortalama 38,5, mavi yakalı çalışanlarımıza ortalama 17, tüm çalışanlarımıza ise ortalama 20 saat eğitim sağlamış bulunmaktayız.

### Statülerine Göre Çalışan Eğitimleri (toplam saat)



Çalışanlarımızı etkin performans değerlendirme ve kariyer gelişimi uygulamalarına tabi tutmakla kalmıyor, aynı zamanda bireysel gelişimlerine uygun bir zemin yaratabilmek adına iş-özel yaşam dengelerini sağlayacak uygulamalar gerçekleştiriyoruz. Operasyon coğrafyamızdaki ülkelerin yasal çalışma saatlerine riayet ediyor, sunduğumuz sportif ve kültürel olanaklarla çalışanlarımızın iş saatleri dışındaki zamanlarını değerlendirebilecekleri alanlar yaratıyoruz. Kampüslerimiz dâhilinde tüm çalışanlarımızın faydalanabileceği fitness salonu, tenis kortu, basketbol ve futbol sahası gibi olanaklar sağlarken, kayak ve bowling turnuvası gibi etkinliklerle kampüs dışında da spor yapmalarını teşvik ediyoruz. Bağlı olduğumuz Koç Topluluğu'nun düzenlediği Koç Spor Şenliği'ne her yıl katılım sağlıyor, çalışanlarımızı farklı branşlardaki mücadelelere katılmaları hususunda teşvik ediyoruz.

### Kampüsten Kariyere

Üniversiteler ile gerçekleştirdiğimiz işbirliklerini başlıca geleceğe yatırımlarımız olarak görüyor, bu sebeple akademiye önemli paydaş gruplarımızdan biri olarak değerlendiriyoruz. Üniversite-sanayi işbirlikleri, stajlar ve diğer eğitim-öğretim uygulamaları ana çerçevelerinde yürüttüğümüz akademik ilişkilerimizi sürekli olarak geliştiriyor, karşılıklı kazanımlarımızı artıracak yeni uygulamalar arıyoruz.

Ar-Ge, mühendislik, üretim, bilişim teknolojileri gibi teknik alanların yanı sıra satış, pazarlama, insan kaynakları, mali işler gibi sosyal alanlardaki çalışmaların yer aldığı üniversite-sanayi işbirlikleri kapsamında muhtelif çalışmalar yürütüyoruz. Ar-Ge'ye verdiğimiz önem doğrultusunda yüksek lisans ve doktora öğrenimine devam eden öğrencilere araştırmaları için uygun platformlar ve çalışma olanağı sağlıyor, bilimsel çalışmalarını destekliyor, gerek yurtiçi gerek yurtdışı üniversiteler ile işbirliği projeleri yürütüyoruz.

## 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., öğrencilere sunduğu staj, seminer ve proje olanaklarıyla geleceğin küresel yöneticilerinin yetiştirilmesine katkıda bulunarak önemli bir görev üstlenmektedir.

Çalışma yılı içinde gerçekleştirdiğimiz yeni istihdamın %40-50 oranındaki kısmını yeni mezunlar arasından gerçekleştiriyor, bu sebeple staj uygulamasını potansiyel çalışanlarımızı tanımak adına önemli bir fırsat olarak görüyoruz. Şirket dahilinde stajlarını tamamlayan mezunlardan uygun bulunanlara yıl içerisinde belirli süreli yahut yarı zamanlı çalışma fırsatları sunuyor, staj olanaklarını üniversitelerle sınırlı tutmayarak lise öğrencilerine de benzer olanaklar sağlıyoruz. Raporlama döneminde 650 üniversite ve 691 lise öğrencisine staj olanağı sağlamış bulunuyoruz.

Sağladığımız staj olanaklarına ilişkin detaylı bilgiye Arçelik A.Ş. web sitemizde Stajlar bölümünden ulaşabilirsiniz.

Genç yeteneklere ulaşmak adına sosyal medyayı etkin kullanıyor; kariyer günleri ve önemli sektör odaklı etkinliklere aktif katılım sağlayarak üniversitelerle yakın ve sürekli bir ilişki kuruyoruz. Arçelikli profesyoneller derslere ve panellere konuk olarak öğrencilerle deneyimlerini paylaşırken, üniversite sanayi işbirlikleri, düzenlediğimiz şirket gezileri, sağladığımız staj olanakları ve yarı zamanlı çalışma olanakları ile gençlerin çalışma ortamımızı deneyimlemelerine fırsat sağlıyoruz.

2011 yılında Meslek Lisesi Memleket Meselesi projesi kapsamında MEB Erkek Teknik Öğretim Genel Müdürlüğü işbirliği ile hayata geçirdiğimiz ve 4 yıl sürmesini planladığımız Arçelik Elektrikli Ev Aletleri Teknik Öğretim Programı ile elektrikli ev aletleri sanayisindeki gelişmeleri ve yeni teknolojileri bilen yetişmiş insan gücünün yetiştirilmesi ve ilgili meslek lisesi öğrencilerinin istihdamlarının kolaylaştırılmasını hedefliyoruz. Proje kapsamında elektrikli ev aletleri teknik servis dalında yeni teknolojilere dayalı laboratuvarlar kurarken, öğrencilerin Arçelik A.Ş. laboratuvarlarında aldıkları eğitimle elektrikli ev aletleri teknisyenliği yapabilecek düzeye gelmelerini amaçlıyoruz.

2013 yılında, toplam sekiz okulda 331 öğrenci ve 57 öğretmen, Elektrik-Elektronik Teknolojileri Alanı - Elektrikli Ev Aletleri Teknik Servis Bölümü'nde oluşturulan Arçelik Elektrikli Ev Aletleri Teknik Öğretim Programı kapsamında eğitimlerden yararlanmıştır. Öğrencilerin Arçelik Laboratuvarlarında öğrenecekleri bilgilerle beyaz eşya ve klima ürün gruplarında teknisyenlik yapabilecek düzeye gelmeleri hedeflenmektedir. Program kapsamında, öğrencilere Arçelik yetkili servislerinde staj imkânı sağlanmakta, Arçelik Yetkili Servislerinde veya Şirket bünyesinde çalışmak isteyen öğrencilerden belirli aşamaları başarıyla tamamlayanlar sertifikalandırılarak istihdam edilmektedir. 2013 yılı itibariyle, İstanbul ve Diyarbakır'daki okullar ilk mezunlarını vermiş, bu öğrencilerin 18'ine Arçelik yetkili servislerinde istihdam sağlanmıştır. Arçelik A.Ş. böylece eğitim-istihdam ilişkisinin kurulması ve devamı için sektöre özel bir uygulama hayata geçirmiş ve Elektrikli Ev Aletleri Teknik Servis Elemanı dalında Türkiye'de bir ilke imza atmıştır.

### İş Sağlığı ve Güvenliği

"Sıfır iş kazası ve sıfır meslek hastalığı" hedefi doğrultusunda geliştirdiğimiz iş sağlığı ve güvenliği politika ve uygulamalarıyla sektörümüzde öncü ve örnek bir kuruluş olmayı amaçlıyor, çalışanlarımıza sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı sunabilmek adına gayret sarf ediyoruz. İSG Yönetimi başlığı altındaki konuları Kalite ve Çevre Sistemleri ile entegre bir şekilde yönetiyor, operasyon coğrafyamızdaki yasal zorunlulukların ötesine geçen bir anlayış ile hareket ediyoruz.

#### Arçelik A.Ş. İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası

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

- Çalışma ortamında ortaya çıkabilecek sağlık ve güvenlik risklerinin analiz edilerek minimize edilmesi,
- İş Sağlığı ve Güvenliği bilincinin oluşturulması ve geliştirilmesi için eğitim faaliyetlerinin düzenlenmesi,
- Sıfır iş kazası ve sıfır meslek hastalığı hedefini benimseyerek, gerekli önlemleri almak suretiyle verimliliğimizin artırılması yönünde faaliyetlerimizi Kalite ve Çevre Yönetim Sistemleri ile birlikte bütünleşik bir şekilde yöneterek, dayanıklı tüketim sektöründe İş Sağlığı ve Güvenliği açısından öncülüğümüzle örnek bir kuruluş olmak için tüm gücümüzle çalışırız.

Performans Yönetimi Sistemi kapsamında yönetici ve çalışan hedeflerine dahil ettiğimiz kaza sıklık oranı, kaza ağırlık oranı, İSG eğitim saatleri ve kayıp çalışma günleri göstergeleri ile İş Sağlığı ve Güvenliği performansımızı yakından takip ediyor, muhtelif iç iletişim uygulamalarıyla konuya ilişkin bilgi trafiğinin varlığını sürdürüyoruz. Operasyon coğrafyamızdaki tüm ülkelerde İSG performansını Türkiye'deki sistematik aracılığıyla takip ediyor, iyi uygulamaların değerlendirilerek diğer lokasyonlarda uygulamaya alınmasını sağlıyoruz.

Arçelik A.Ş. bünyesinde 11 adet faal "İş Sağlığı ve Güvenliği Komitesi" bulunmaktadır. İşçi sağlığı ve iş güvenliği programlarının izlenmesine yardım eden ve bunlar hakkında tavsiye veren komitelerde 171 üye yer alırken, toplam çalışan temsilcisi sayısı 39'dur. Arçelik A.Ş. çalışanlarının tamamı bu komitelerde temsil edilmektedir.





### Türkiye operasyonları İSG göstergeleri

İş Sağlığı ve Güvenliği Göstergeleri	2011	2012	2013
Kaza Sıklık Oranı (KSO)*	5,73	5,00	7,45
Kaza Ağırlık Oranı (KAO)**	0,078	0,085	0,093
Genel Kazalanma Oranı (GKO)***	0,448	0,426	0,690

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

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

\*\*\* Genel Kazalanma Oranı (GKO) :  $KSO * KAO$

Raporlama dönemi içerisinde yurt içi ve yurt dışındaki tesislerimizde meslek hastalığı ve ölümlü iş kazası vakası yaşanmamıştır.

Raporlama döneminde 21.295 çalışanımıza 51.273 adam\*saat İş Sağlığı ve Güvenliği eğitimi sunarken, 1.901 yüklenici firma çalışanına 1.898 adam\*saat eğitim sağladık.

6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği konulu kanun gereği Ağır ve Tehlikeli İşlerde Çalıştırılacak İşçilerin Mesleki Eğitimlerine Dair Tebliğin doğrultusunda, yetkili servis ve bölgelerimizdeki teknik elemanların eğitimlerine yönelik Yakacak EML- İseda – Arçelik A.Ş. Tüketici Hizmetleri Direktörlüğü arasında bir protokol düzenlenmiştir. Bu protokol gereği zorunlu olarak alınması gereken eğitimler ve eğitim sonrası yapılan sınavla MEB onaylı mesleki eğitim sertifikalandırma süreci de tamamlanmıştır. 2012 yılında başlanan proje kapsamında 2014 sonunda 9 ayı konuda 13.711 çalışana 49.908 adet MEB onaylı Mesleki Yeterlilik Sertifikası verilmiş olacaktır. Eğitimler, Arçelik Akademi'ye gelen teknisyen adaylarına verilmeye devam edecektir.

Sağlık ve güvenlik kapsamında verilen eğitimler yalnızca çalışanlarımızın katılımı ile sınırlı değildir. 2013 yılında, çalışanlarımız ile ailelerine yönelik sağlık ve güvenlik eğitim programları kapsamında; grip ve hijyen, sigara bırakma, gürültünün insan sağlığına etkileri ve korunma yolları, sağlıklı beslenme ve obeziteden korunma, ergonomi, bel ve boyun sağlığı, kas-iskelet sistemi rahatsızlıkları, ağız ve diş sağlığı, baş ağrıları ve tedavi yöntemleri, kalp sağlığının korunması, kanserle mücadele, bulaşıcı hastalıklar, stresle başa çıkma yolları, nefes egzersizleri ve seyahat sağlığı eğitimleri verilmiştir.

Çalışanlar ve aileleri için Grip Aşısı Programı gerçekleştirilirken; kadın sağlığı, anne sütüyle beslenmenin önemi ve emzirme, çocuk hastalıkları konularında eğitimler ile hamile kadınların çalışma şartları, hamile ve yeni doğum yapan çalışanlara yönelik seminerler ve acil durumlara yönelik "Panik Yapma Aksiyon Al Semineri" gerçekleştirilmiştir. Uygulamalar sağlık ve güvenlik duyuruları ile desteklenmiştir.



Arçelik A.Ş. olarak çevre konusundaki sorumluluklarımızın farkındalığıyla hareket ediyoruz. Bu bağlamda, küresel bir sorun olan iklim değişikliği konusundaki görev ve sorumluluklarımızın bilinciyle, tüm faaliyetlerimizde enerji verimliliği sağlayan ve karbon ayak izimizi azaltan uygulamalarımızı sürdürüyoruz. Tüm bu uygulamalara ek olarak iklim değişikliği konusunda çözüm üreten küresel platformlarda yer alıyor ve ayrıca Karbon Saydamlık Projesinde “Performans Lideri” olarak öncü ve örnek uygulamaları hayata geçiriyoruz.

- √ 2012 yılında kurmuş olduğumuz ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi denetimlerinden başarı ile geçtik.
- √ Gerçekleştirdiğimiz 105 enerji verimliliği projesiyle; toplam 8.620 CO<sub>2</sub>e ton sera gazı emisyonu azaltımı sağladık.
- √ Genel Müdürlüğümüz, 17 Bölge Ofisimiz, Elektronik ve Pişirici Cihazlar İşletmelerimizde “Yenilenebilir Enerji Kaynaklarından Üretilmiş Elektrik” kullandık.
- √ Türkiye işletmelerimizde gerçekleştirilen su verimliliği ve geri kazanımı çalışmaları ile toplam 159.210 m<sup>3</sup> suyu yeniden kullanmayı başardık.
- √ Elektrabregenz markamızla Avusturya’da 2013 yılı “Green Brands” ödülünü almaya hak kazandık.
- √ Şirketlerin sera gazı salımları ve iklim değişikliğine yönelik stratejilerini uluslararası kurumsal yatırımcılarla paylaşmaları yönünde önemli bir adım olan “Karbon Saydamlık Projesi (CDP)”nde 2013 yılında “CDP Performans Lideri” ödülüne layık görüldük.
- √ Çevre dostu ürünler geliştirmek amacıyla Ar-Ge yatırım ve harcamalarımıza toplam 35.872.041 TL ayırdık.
- √ A+++ enerji sınıfından %20 daha verimli olan ve kendi kategorisinde enerji verimliliği en yüksek No-Frost kombi buzdolabını geliştirdik.
- √ A++ enerji seviyesine sahip TV ‘yi geliştirdik.
- √ Pişirici Cihazlar Ar-Ge Merkezimiz bünyesinde, yapılan enerji verimliliği çalışmaları sonucunda 0,54 kWh enerji tüketimine sahip (EN 50304, EN 60350 standardına ve EN 2002/40/EC direktifine göre A-%45) dünya rekortmeni ve 41 dBA ses seviyesi ile sınıfındaki en sessiz fırınımız (Sınıfında Dünya’nın En Az Enerji Harcayan Fırını) Almanya’ nın her sene 200.000 kişi tarafından ziyaret edilen IFA 2013 fuarında sergilendi ve büyük ilgi gördü. Aynı fırın 41 dBA ses seviyesi ile sınıfındaki en sessiz fırındır.



## Çevre ve Enerji Yönetimi

Çevre ve enerji yönetimine genel bakışımızı “ürün yaşam döngüsü boyunca çevreci yaklaşım” ilkimizle tanımlamaktayız. Ürünlerimizin yaşam döngüleri boyunca gerçekleşen çevresel etkilerini azaltmak amacıyla ilgili tüm süreçleri ulusal ve uluslararası sistem ve standartlarla hazırlanmış prosedürler ve bu konuları destekleyen sorumlu bir yapıyla yönetiriz.

Ana yapısını Arçelik A.Ş. Çevre Politikası ve Arçelik A.Ş. Enerji Politikası'nın oluşturduğu çevre ve enerji yönetimini ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardı'na entegre bir şekilde yürütülen ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standardı ve ISO 50001 Enerji Yönetimi Standardı gerekliliklerini baz alarak yürütmekteyiz. Çevre ve enerji yönetim sistemlerimiz her yıl bağımsız akredite kuruluşlarca denetlenmekte ve sertifikalandırılmaktadır.

Arçelik A.Ş. çevre ve enerji politikalarına, [www.arcelikas.com](http://www.arcelikas.com) web sitemizdeki sürdürülebilirlik bölümünden ulaşabilirsiniz.

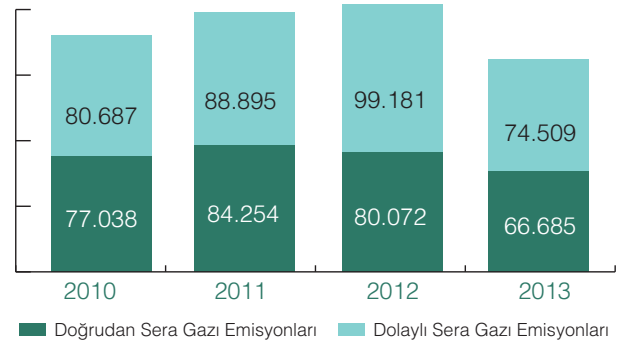
Çevre ve enerji yönetimi çalışmalarının koordinasyonu Merkezi Enerji ve Çevre Yöneticiliği tarafından gerçekleştirilmektedir. Departman, üretim ve üretim dışı tüm süreçlerin çevre ve enerji sorumlularının katıldığı Çevre Koordinasyon ve Enerji Koordinasyon Kurulları ile Çevre ve Enerji yönetimi faaliyetlerini koordine etmektedir. Bu yapı, tüm çalışanların aktif katılımıyla, faaliyet yılı içerisinde belirli sürelerde biraraya gelerek çevre politikası, enerji politikası, şirket hedef ve stratejileri doğrultusunda oluşturulan hedeflerin belirlenmesi ve takibi, performans göstergelerine yansıtılması, yasal mevzuata uyumun planlanması ve takibi, ulusal veya uluslararası standart uygulamaları ve dünyadaki gelişmelerin takibi gibi konularda koordineli çalışmalar gerçekleştirir, şirket genel enerji ve çevre prosedürlerini oluşturur. Belirlenen hedefler hayata geçirilir, ulusal ve uluslararası yasal düzenlemelere ve izlenen tüm sistem ve standartlara uyumu kontrol ve takip edilir, elde edilen sonuçlarla yeni eylem planları oluşturulur ve gerekli yasal işlemleri yürütülür.

Bağımsız kuruluşların gerçekleştirdiği dış denetimlerle birlikte düzenli olarak gerçekleştirilen iç denetimler ile çevre ve enerji yönetim sistemlerinin etkinliği ve sürekliliği garanti altına alınır. Tüm çevre ve enerji faaliyetleri ve elde edilen performans sonuçları Arçelik A.Ş. üst yönetimine ve ilgili paydaşlara raporlanmaktadır.

Raporlama döneminde de faaliyetlerimizden kaynaklanan çevresel etkilerin bertaraf edilmesi kapsamında 12.071.962 TL tutarında çevre yatırım ve harcaması kaynağını çevre yönetim ve yatırım süreçlerine aktardık. Bu tutara, çevre dostu ürün Ar-ge faaliyetleri dahil değildir. Çevre koruma harcamalarını ölçüm, analiz maliyetleri, atık yönetim maliyetleri, denetim, belgelendirme ve izin harcamaları, eğitim harcamaları, bakım-onarım giderleri gibi harcama kalemleri oluşturmaktadır.

2013 yılı sera gazı emisyonumuz, ISO 14064-1 Standardı çerçevesinde, hesaplanma metodolojisi olarak IPCC 2006 Kılavuzu kullanılarak raporlanmıştır. Baz yıl 2010'dur. Raporlama dönemindeki sera gazı emisyonu değerimiz bağımsız akredite kuruluş tarafından denetlenmiş ve “yeterli güven seviyesi” (reasonable assurance) seviyesinde doğrulanmıştır. 2013 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 141.194 ton olarak gerçekleşmiş ve doğrulanmıştır.

Sera Gazı Emisyonları (ton CO<sub>2e</sub>)



2013 yılında bir önceki yıla kıyasla dolaylı sera gazı emisyonlarında %24,9, doğrudan sera gazı emisyonlarında %16,7 ve toplam sera gazı emisyonu %21,2 azalma gerçekleşmiştir. Bu azalmada, yenilenebilir enerji kaynaklarından üretilmiş elektriğin temini ve raporlama döneminde gerçekleştirilen enerji verimliliği projeleri etkili olmuştur.

### Enerji, Çevre ve Emisyon Yönetimi Eğitimleri

2013 yılında enerji ve çevre yönetim sistemleri, emisyon yönetimi, çevre mevzuatı, kimyasalların yönetimi, acil durumlar, atık yönetimi ve hijyen konularını içeren eğitim programları kapsamında çalışanlarımıza 7.560 adam\*saat, taşeron ve stajyerlere 905 adam\*saat, sosyal sorumluluk amaçlı 412 adam\*saat eğitim verdik.

2013 yılında Bolu, Beylikdüzü ve Sütlüce Kampüsleri'nde yenilenebilir enerji kaynaklarından üretilmiş enerji teminine başlanmış, bu da toplam sera gazı emisyonunun azalmasında etkili olmuştur. 2013 yılında işletmelerde toplam elektrik tüketiminin %27,9'u yenilenebilir enerji kaynaklarından üretilen elektrikten sağlanmıştır. Bu sayede, 28.822 ton CO<sub>2</sub>e sera gazı emisyonu salımı önlenmiştir.

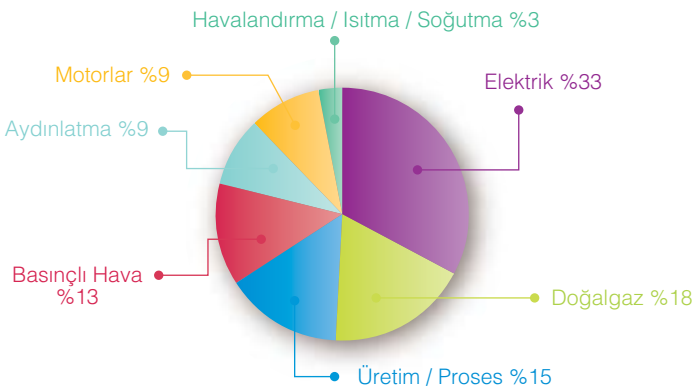
Emisyon yönetimi kapsamındaki diğer bir çalışma alanımız da hava kalitesinin korunmasına yönelik hava emisyonlarının yönetimi çalışmalarıdır. Bu kapsamda hava kalitesini artırmaya yönelik sürekli iyileştirme çalışmaları gerçekleştiriyor ve aynı zamanda uyum düzeyimizi bağımsız akredite laboratuvarlar tarafından yapılan ölçümlerin sonuçlarını içeren emisyon raporlarıyla resmi kuruluşlara bildiriyoruz. 2006 yılından bu yana toz boyama sisteminin kullanarak uçucu organik bileşik (VOC) emisyonumuzu, enerji verimliliği ve farklı enerji kaynaklarının kullanımıyla diğer emisyonlarımızda azalma sağlıyoruz.

Üretilen buzdolaplarında kullanılan soğutucu gazlara yönelik çalışmalar sonucunda, 1995'ten bugüne kadar üretilen ürünlerin sera gazı etkisini ürün başına 222 kat azaltmış bulunmaktayız.

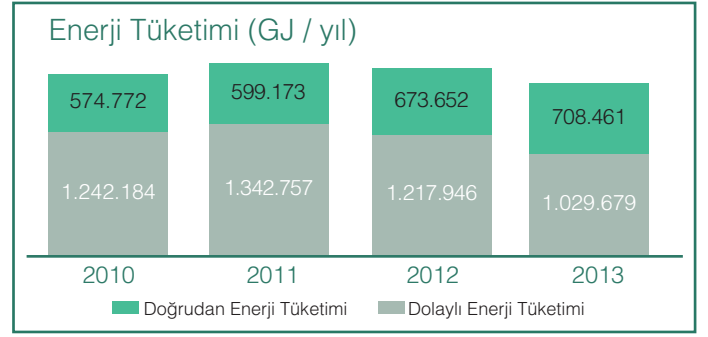
### Üretimde Enerji Verimliliği

2013 yılında yurtiçi işletmelerde 105 adet enerji verimliliği projesi gerçekleştirilmiştir. Projeler kapsamında çalışma bölgesinin enerji tüketimi ölçülür, enerji verimliliği sorgulanır ve gerekli projeler hayata geçirilir.

### Enerji Verimliliği Projelerinin Konularına Göre Dağılımı



2013 yılında yurtiçi üretim işletmelerinde gerçekleştirilen 105 enerji verimliliği projesi sonucunda 12.026.992 kWh elektrik, 1.071.795 m<sup>3</sup> doğalgaz olmak üzere toplam 84.351 GJ enerji tasarrufu sağladık. Bu projelerle ayrıca 2.305 ton CO<sub>2</sub>'lik kısmı doğrudan, 6.315 ton CO<sub>2</sub>e'lik kısmı ise dolaylı olmak üzere toplam 8.620 ton CO<sub>2</sub>e sera gazı emisyonu azaltımı sağlamayı başardık.



2013 yılında toplam enerji tüketimimiz bir önceki raporlama dönemine göre %8,1 azalmıştır.

Raporlama döneminde gerçekleştirilen enerji verimliliği projelerimizden bazıları şu şekildedir;

- 6 Sigma yöntemi ile Emaye Takımı Enerji Tüketiminin %10 Azaltılması

Pişirici Cihazlar İşletmesinde gerçekleştirilen 6 sigma yöntemi ile emaye takımında enerji tüketimi iyileştirme projesi ile yıllık 6,34 Milyon kWh doğalgaz kazancı sağlanmıştır. Proje ile yıllık 1.282 ton CO<sub>2</sub>e sera gazı salınımı engellenmiştir.

- Enerji verimli Aydınlatma ve Otomasyon

Çamaşır Makinesi İşletmesinde, yüksek verimli floresan aydınlatma ve otomasyon uygulaması ile yıllık 650.000 kWh elektrik kazancı sağlanmıştır. Proje yıllık 347 ton CO<sub>2</sub>e sera gazı salınımı engellemiştir.

- Basınçlı Hava Yerine Blower Uygulamasına Geçiş

Kompresör İşletmesinde, kompresör gövde yıkama hattında basınçlı hava yerine blower uygulamasına geçilerek yıllık 394.000 kWh kazancı sağlanmıştır. Proje yıllık 210 ton CO<sub>2</sub>e sera gazı salınımı engellenmiştir.

Gerçekleştirilen enerji verimliliği projeleri sonucunda yurtiçi ürün işletmelerinde ürün başına tüketilen elektrik enerjisi miktarında son 3 yılın performansına bakıldığında (2010-2013);

- Elektronik İşletmesi'nde birim ürün başına elektrik tüketimi %43,1
- Buzdolabı İşletmesi'nde birim ürün başına elektrik tüketimi %22,8
- Çamaşır Kurutma Makinesi İşletmesi'nde birim ürün başına elektrik tüketimi %21,8
- Çamaşır Makinesi İşletmesi'nde birim ürün başına elektrik tüketimi %16,4
- Bulaşık Makinesi İşletmesi'nde birim ürün başına elektrik tüketimi %7,5
- Fırın İşletmesi'nde birim ürün başına elektrik tüketimi %5 oranlarında azalmıştır.

## Ürünlerde Enerji Verimliliği

Arçelik A.Ş., Ar-Ge çalışmalarının sonucunda ortaya konan, çevreye duyarlı ve enerji verimli ürünleri ile raporlama döneminde de en ön sıralarda yer almaya devam etmiştir. Farklılık ve maliyet inovasyonu çalışmalarımız mevcut özellik ve enerji performansını daha uygun maliyetlerle sunduğumuz, değer katan yeni özelliklere sahip ürünlerimizle kendini göstermektedir.

2013 yılında Çamaşır Makinesi İşletmemizde üretilen ürünlerin toplam enerji tüketimindeki iyileşme oranı %1,21 olarak gerçekleşmiştir. Üretim adetlerinden bağımsız olarak değerlendirildiğinde ürün başına düşen spesifik enerji sarfiyatındaki iyileşme % 2,15 olarak gerçekleşmiştir.

Buzdolabı İşletmemizde 2013 yılı içerisinde toplam üretim adedi bir önceki seneye göre %5,8 artmasına rağmen ürün başına yıllık enerji tüketimi ortalaması (kWh/yıl) %1,6 azalmıştır.

Pişirci Cihazlar İşletmesinde A sınıfı ürünlere göre toplam yıllık üretim adetlerine göre 21.268.226,1 kWh enerji kazanımı, 10.208,7 ton eşdeğer CO<sub>2</sub> azaltımı sağlanmıştır.

Elektronik işletmemizde 2013 yılında enerji verimli ürünlerin üretimdeki oranı 2012 yılına kıyasla artmıştır. 2013 yılında üretilen ürünlerin tüketiminden kaynaklanan toplam enerji ihtiyacında 2012 yılına göre %43 azalma sağlanmıştır.

2013'te üretilen enerji tasarrufu sağlayan ürünlerimizden bazıları:

Dünyanın en az enerji tüketen çamaşır makinesi: A+++ enerji sınıfından %50 daha az enerji harcayan çamaşır makinesi dünyanın en az enerji tüketen çamaşır makineleri arasında yer almıştır.

Dünyanın en az enerji tüketen ısı pompalı kurutucusu: İnverter kompresörlü ısı pompası teknolojisine sahip, A+++ enerji sınıfından %10 daha az enerji harcayan Kurutucu Makine IFA 2013'te sergilenmiştir. 8 kg çamaşır kurutma kapasitesi ve yıllık 155 kWh'lık enerji tüketimi değerleriyle sergilenen Kurutucu Makine, kendi sınıfında dünyanın en az enerji tüketen kurutucusu olma unvanını korumuştur.

Dünyanın en az enerji tüketen fırını: 2013 yılı içinde yapılan çalışmalar ile dünyanın en düşük enerji tüketimi seviyesi ve ses gücü düzeyi değerleri konusundaki liderlik devam ettirilmiştir. 65 lt ankastre fırın alanında A-%45 enerji tüketimi değerine sahip Fırınımız "Dünyanın En Az Enerji Tüketimine Sahip Fırını" olmuştur.

Dünyanın en az enerji tüketen buzdolabı: 2013 yılında A+++ - %20 enerji indeks değerine sahip No-Frost kombi tipi buzdolabımız ve A+++ -%30 enerji indeks değerine sahip statik kombi tipi buzdolabımız IFA Fuarı'nda sergilenmiştir. Dünyanın en az enerji tüketen No-Frost ve statik kombi modeli olan ürünlerimiz A sınıfından sırasıyla %68 ve %72 daha az enerji tüketmekte olup vakum izolasyon panel, değişken devirli kompresör ve geliştirilmiş ısı değiştiricileri gibi ileri uygulamalar içermektedir.

Dünyanın en enerji verimli kompresörü: 2013 yılında enerji verimliliği alanında yapılan çalışmaların bir diğer önemli çıktısı, soğutma etkinlik katsayısı (COP) 2.0 W/W değerinde hermetik kompresörlerin, Eskişehir Kompresör İşletmesi tarafından seri üretime alınmasıdır. Gerçekleştirilen çalışmalar neticesinde standart ASHRAE deklarasyon şartlarında ulaşılan bu COP değeri ile dünyadaki en verimli kompresör üretilmiştir.

Enerji verimli TV: "Dünyaya Saygılı, Dünyada Saygın" vizyonu doğrultusunda Arçelik A.Ş., TV tasarımlarında çevreci malzemelerin kullanımına özen göstermektedir. Buna paralel olarak CCFL arka aydınlatmalı panellerden LED arka aydınlatmalı panellere geçilmiştir. D-LED ve E-LED panel kullanımı ve inovatif tasarımlar ile daha az enerji tüketen, A ve A+ enerji etiketli TV'ler üretilmiştir.

2013 yılında, görüntü İşleme teknolojilerinde yapılan çalışmalarla ilk defa, 39" ve 55" ekran boyutlarında ilk defa A++ enerji sınıfı ürünümüz piyasaya sunulmuştur. Böylelikle, aynı ekran boyundaki A+ sınıfı ürüne göre %30 tasarruf sağlanmıştır.



Arçelik A.Ş.'nin "Sürdürülebilir Arge ve Kalite projeleri" sayesinde tüm Avrupa Birliği pazarını kapsayan ATLETE projelerinde, ürünlerindeki enerji etiketi beyanları tümü ile doğrulanan Avrupa'daki az sayıdaki başarılı markalardan biri olmuştur. Avrupa Birliği Komisyonu'nun yürüttüğü ve Avrupa Ev Aletleri Üreticileri Birliği'nin (CECED) de aktif rol aldığı ATLETE (Appliance Testing for Energy Label Evaluation) projesi, bugüne kadar buzdolabı ve çamaşır makinelerinin enerji verimlilik sınıflarının incelenerek halka açıklandığı geniş kapsamlı bir projedir.

2009 yılında başlayan ATLETE projesi kapsamında 40 üretici firmaya ait 80 buzdolabı ve soğutucu ürününün enerji etiketindeki deklarasyonları incelenmiştir. Arçelik A.Ş.'nin uluslararası markası Beko'ya ait 3 farklı model buzdolabı tüm ölçüm ve testleri başarıyla tamamlamıştır. 2014 yılında tamamlanacak projenin ikinci ayağında 3 adet Beko marka çamaşır makinasının enerji etiketindeki beyan değerlerinin tamamen doğrulanmıştır.

2013 Yılı Hedeflerimiz	Gerçekleşme Durumu	Gerçekleşme
Enerji verimliliği projeleriyle %5 enerji tasarrufu sağlayarak sera gazı emisyonumuzu azaltmak	√	Gerçekleştirilen 105 enerji verimliliği projesi ile %5,6'lık bir enerji tasarrufu, 8.620 ton CO <sub>2</sub> e sera gazı emisyonu azaltımı sağlandı.
Tüketilen elektriğin bir kısmının yenilenebilir enerji kaynaklarından karşılamak	√	Arçelik A.Ş. Genel Müdürlük'te, Elektronik ve Pişirici Cihazlar İşletmelerinde %100 yenilenebilir kaynaklarından üretilen elektrik temin ediliyor. (2013 yılı yenilenebilir enerji kullanımı (54.891.857 kwh) satın alınan toplam elektriğin %27,9'u)
Arçelik ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi'nin devamlılığını sağlamak	√	Arçelik A.Ş.'nin Türkiye'de bulunan 8 fabrikası ve Genel Müdürlük tesisleri, ISO 50001 kapsamında British Standards Institution (BSI) tarafından gerçekleştirilen denetimlerden başarı ile geçti.
Arçelik ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve ISO 14064- 1 Sera Gazı Envanteri Raporlama Standardı kapsamındaki Çevre Yönetim Sistemi belgesi devamlılığı sağlandı.	√	2013 yılı sera gazı emisyonları, ISO 14064-1 Sera Gazı Raporlama Standardı çerçevesinde BSI tarafından doğrulandı. SGS firması tarafından yapılan ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi denetimleri başarıyla tamamlandı belge devamlılığı sağlandı.
2014 yılı sonuna kadar "Enerji Verimli Ürünlerin Piyasa Dönüşümü Projesi" ile kamuoyu farkındalığının artırılmasına yönelik çalışmalar gerçekleştirmek	□	Proje 2015 yılına kadar uzatıldı. Arçelik A.Ş. Proje aktiviteleri kapsamında faaliyetlerini tamamladı.

√ : Proje tamamlandı.  
□ : Proje devam ediyor.

### 2014 Yılı Hedeflerimiz

- Enerji verimliliği projeleriyle %5 enerji tasarrufu sağlayarak sera gazı emisyonumuzu azaltmak.
- Yenilenebilir enerji kaynaklarından üretilmiş elektrik temin oranını %75'e çıkarmak.
- Arçelik A.Ş. yurtdışı fabrikalarında ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi belgelendirmesi gerçekleştirmek.
- Suyun verimli kullanılması çalışmalarımız ile 3 işletmemizde ürün başına su tüketimini %3 azaltmak.
- ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, ISO 14064- 1 Sera Gazı Envanteri Raporlama Standardı ve ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi belgelerinin devamlılığını sağlamak.

## İklim Değişikliği ile Mücadele

İklim değişikliği gerek global gerekse şirketlerin sürdürülebilirliği açısından önemli bir risktir. Bu riski azaltmak için Arçelik A.Ş. olarak üzerimize düşen sorumluluğun farkındalığı ile faaliyet gösteriyoruz. İklim değişikliğiyle mücadele Arçelik A.Ş. çevre yönetimi yaklaşımının da önemli bir parçası durumundadır. Bu kapsamda iklim değişikliğiyle mücadele stratejimizi 3 ana alanda odaklamış bulunmaktayız. Bu alanlar; 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 olmaktır.

İklim değişikliği ile mücadele konusunda çözüm üretme mekanizmalarında aktif rol oynayan Arçelik A.Ş. 2011 yılında iklim değişikliği ile mücadele ve düşük karbon ekonomisine geçiş yolunda yürütülen çalışmalara destek sağlamak amacıyla REC Türkiye ve TÜSİAD işbirliği ile kurulan İklim Platformu'na üye olmuştur. Ulusal ve uluslararası politikaların hayata geçirilmesine öncülük etmel üzerine kurulan "Kurumsal Liderler Ağı Türkiye İklim Platformu" nun sözcülüğü Arçelik A.Ş. Genel Müdürü Levent Çakıroğlu yürütmektedir.

Platform iklim değişikliği ile mücadele konusunda yeni politikaların oluşturulmasını desteklemekte ve aynı zamanda sürdürülebilir bir iş dünyası kurulması yönünde çalışmalar yürütmektedir. Platform'un çalışmaları kapsamında Levent Çakıroğlu 2011 yılında Durban'da, 2012 yılında Doha'da düzenlenen ve iklim rejiminin şekillenmesinde büyük önemi olan Dünya İklim Konferansları'nda "Türkiye İklim Değişikliği Liderler Grubu Dönem Sözcüsü" olarak Türkiye'yi temsil etti. 2013 yılında Varşova'da gerçekleştirilen Dünya İklim Konferansı'na da katılan Arçelik A.Ş. iklim değişikliği ile ilgili gelişmeleri yakından takip etmektedir.

Arçelik A.Ş.'nin üyesi olduğu iklim değişikliği ile ilgili diğer bir inisiyatif "2°C - İklim İçin Acil Eylem Çağrısı Bildirisi" dir (The 2°C Challenge Communiqué). İklim değişikliğinin etkilerinin azaltılmasına yönelik verilen destek çerçevesinde Arçelik A.Ş. 2011 yılında bildiriye imza atmıştır.

İklim değişikliğinin etkilerini azaltmak ve doğal kaynakları korumak amaçlı iş dünyasının işleyiş şeklini olumlu şekilde değiştirmeleri ve şirketleri sera gazı salımları ve iklim değişikliğine yönelik stratejilerini uluslararası kurumsal yatırımcılarla paylaşmaları yönünde çalışmalar yürüten Karbon Saydamlık Projesi (Carbon Disclosure Project - CDP)'ne aktif katılım sağlamaktayız. Arçelik A.Ş. 2012 Türkiye Raporu sonucuna göre, iklim değişikliği alanındaki stratejisi ve bu alanda gerçekleştirdiği öncü çalışmalarla iklim değişikliği risk ve fırsatlarını yönetim tarzı ve şeffaflığı ile Arçelik A.Ş., Karbon Saydamlık Lideri ödülünü aldı. Arçelik A.Ş., 2013 yılında bu başarısını daha da pekiştirerek, "Türkiye CDP Performans Lideri Ödülü"nü aldı.

Ülkemizin taraf olduğu Ozon Tabakasını İncelten Maddelere Dair Montreal Protokolü kapsamında küresel ısınmaya yol açan kimyasalların kullanımının takibi amacıyla hazırlanan ve Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'nın <http://online.cevre.gov.tr> internet sitesinde faaliyet gösteren "Yeni OTİM Programı" kapsamında üzerimize düşen sorumluluğu yerine getirdik. Klimalarda kullanılan Freon-22 (R-22) gazının ithalat prosedüründen tüketimine kadar olan sürecin takibi için Dağıtıcı Firma olarak Arçelik A.Ş. (Tüketici Hizmetleri Direktörlüğü), son kullanıcı olarak tüm yurtiçi Arçelik Yetkili servislerinin kayıtları tamamlandı, süreçle ilgili dikkat edilmesi gereken konular hakkında tüm yetkili servislerimiz bilgilendirildi.

Arçelik A.Ş., çevreye dost, ozona zarar vermeyen ve küresel ısınmaya (sera gazı) etkisi en düşük olan hidrokarbon esaslı soğutucu gaz (R600a) ile bugüne kadar toplam 35 milyon adet buzdolabı üretmiştir.

Ayrıca Arçelik A.Ş. olarak, genişletilmiş üretici sorumluluğumuz çerçevesinde raporlama döneminde başlatılan bir diğer çalışma ürün yaşam döngüsünün ilk etabını oluşturan Arçelik tedarikçilerinin faaliyetlerinden kaynaklı sera gazı emisyonlarının hesaplanmasına yönelik "Arçelik Tedarikçi Karbon Ayak İzi Proje"sidir. Proje kapsamında önceliklendirilen tedarikçilere; sabit yakma, hareketli yakma ve sera gazı

etkisine neden olan kimyasalların bilgilerinin talep edildiği "Arçelik Çevre Bilgi Anketi" gönderilmiş ve yanıtlanması beklenmiştir. Çalışma kapsamında gelen yanıtlar değerlendirilmiş, yeterli bilgiyi temin eden ve anket gönderilenlerin %44'ünü oluşturan tedarikçilerimizin sera gazı emisyonları hesaplanmıştır. Bu kapsamda amacımız, bu çalışmayı her yıl periyodik olarak yaparak, tedarikçilerimizden gelen geri dönüş oranını arttırmak ve iklim değişikliği konusunda farkındalığın artırılmasına yardımcı olmaktır.

## Biyolojik Çeşitliliğe Saygı

Faaliyet gösterdiğimiz alanlar üzerindeki çevresel etkimizi gözeterek, bu alanların bütünlüğünü korumak sürdürülebilirlik önceliklerimiz arasında yer almaktadır. Bu nedenle bu alanlarda yaşayan canlı türleri ve insanların faaliyetlerimizden olumsuz bir şekilde etkilenmemesi için çalışmalarımızı yatırım aşamasından başlayarak yürütmekteyiz. Bu anlayışla yeni bir faaliyet merkezi kurulum aşamasında gerçekleştirdiğimiz fizibilite çalışmalarıyla gerekli risk analizlerini gerçekleştirmekteyiz. Bu analizler ve değerlendirmeler neticesinde faaliyet alanındaki canlı türleri ve insanların olumsuz etkilenmelerini engelleriz.

Tüm 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.

Biyoçeşitlilik konusundaki çalışmalarımız sadece çevresel etkimizin gözaltılması ile sınırlı değildir. Faaliyet gösterdiğimiz alanların biyolojik çeşitliliğini yükseltmek için koruma çalışmaları da gerçekleştirmekteyiz. 2012 yılında Pişirici Cihazlar İşletmemiz tarafından çimlenme güçlüklerinden dolayı nesli tükenmekte olan ve dünyada eşi bulunmayan 100 adet "Bolu Dağ Fındığı"nın dikilmesi ile başlayan çalışmalar 2013 yılında devam etmiştir. Çalışma, Bolu Orman ve Su İşleri Müdürlüğü ve Batı Karadeniz Ormanlık Araştırma Enstitüsü ile ortak yapılmış ve bitkiler, Ex-situ yöntemiyle koruma altına alınmıştır. Bu çalışmaya ek olarak yine Pişirici Cihazlar İşletmesi'nde Endemik Bitki çalışması yapılmış ve Bolu ilinde nadir ve/veya endemik olarak yetişen 8 soğanlı bitki taksonu, koruma altına alınarak yetiştirilmektedir. Çalışma, Batı Karadeniz Ormanlık Araştırma Enstitüsü Müdürlüğü ile ortaklaşa yürütülmektedir.





Arçelik A.Ş. olarak çevresel etkilerimizi en aza indirmek için doğal kaynak kullanımı ve atık yönetimi kapsamında sürekli olarak yeni ve geliştirilmiş uygulamaları hayata geçiriyoruz. Bu kapsamda verimli malzeme kullanımı ve üretim süreçlerindeki atık ve su yönetimi uygulamalarımıza ek olarak doğru ve etkili ambalaj atık yönetimi süreçleri gerçekleştiriyor, verimli su tüketimi gerçekleştiren ve sektörümüze liderlik eden ürünler tasarlıyor, ürünlerin yeniden kullanımı ve geri dönüşümü projeleri gerçekleştiriyoruz.

- √ Gerçekleştirdiğimiz su tüketim azaltımı ve su geri kazanım projeleri ile yaklaşık 159.210 m<sup>3</sup> su tasarrufu sağlamayı başardık.
- √ Üretimde çevre dostu nanoteknoloji ürünü kullanarak önemli düzeyde kimyasal azaltımı ve enerji tasarrufu sağladık; fosfat çamurunu tamamen ortadan kaldırdık.
- √ İşletmelerimizden kaynaklanan atıkların %97'sinin geri kazanımını sağladık.

## Entegre Atık Yönetimi

Kaynak kullanımda verimliliğin artırılması ve çevresel etkinin azaltılması kapsamında entegre atık yönetimi Arçelik A.Ş. için özel önem taşımaktadır. Azaltım, yeniden kullanım ve geri dönüşüm ilkeleri ışığında gerçekleştirilen uygulamalar ilk kaynak kullanım oranının düşürürken aynı zamanda emisyon değeri daha az malzeme ve hammadde kullanımını olası kılmaktadır.

2013 Yılı Hedeflerimiz	Gerçekleşme Durumu	Açıklama
Su tasarrufu ve su geri kazanımı çalışmalarını yaygınlaştırmak	√	Gerçekleştirilen su tüketim azaltımı ve su geri kazanım projeleri ile yaklaşık 159.210 m <sup>3</sup> su tasarrufu sağlandı.
Entegre atık yönetimi faaliyetlerini geliştirmek	√	İşletmelerimizde atık azaltımı, yeniden kullanımı ve geri kazanımına yönelik bir çok çalışma gerçekleştirildi.
Ambalaj atıkları azaltımı projesini yürütmek	√	İşletmelerimizde ambalajların ve ambalaj atıklarının azaltımına yönelik çeşitli çalışmalar gerçekleştirildi.
√ : Proje tamamlandı.		

### 2014 Yılı Hedeflerimiz

- Su tasarrufu ve su geri kazanımı çalışmalarını yürütmek
- Entegre atık yönetimi faaliyetleri yürütmek ve geliştirmek
- Kaynak verimliliği çalışmalarını gerçekleştirmek
- Arçelik Geri Dönüşüm Hareketini hayata geçirmek

## Malzeme Kullanımında Verimlilik

Hammadde ve malzeme kullanımında gerçekleşen tüketimi kayıt altında tutmamız akış maliyetlerimizi kontrol altında tutmamızı sağlarken aynı zamanda malzeme azaltım projeleri ile kaynak verimliliği sağlamamızı mümkün kılıyor. Bu nedenle tedarikçi ve alt yüklenicilerden aldığımız hammadde ve malzemelerin kayıt altına alınıp takip edilmesi Arçelik A.Ş. için önemli bir rekabet avantajı sağlar niteliktedir.

Raporlama döneminde gerçekleştirdiğimiz kaynak verimliliği çalışmalardan bazıları şu şekildedir;

- Çamaşır Makinesi İşletmemizde iyileştirme çalışmaları ile sac atık miktarı ürün başına %13 azalma gerçekleşmiştir. Yeni elek yatırımı ile toz boya kabininde elek üstünde daha az boya birikmesi sağlanmıştır, bu sayede toz boya tüketimi azaltılmıştır.
- Pişirici Cihazlar İşletmemizde iyileştirme çalışmaları ile sac fireleri azaltılmış, 824 ton atık oluşumu engellenmiştir. Atıksu arıtma tesisinde yapılan iyileştirme çalışmaları ile üretim adetlerindeki artışa rağmen atıksu arıtma tesisi kimyasal tüketimi 8,84 ton azalmıştır.

Inox parça üretiminde uçucu yağ kullanımına geçilmiş, bu sayede yağ tüketimi yaklaşık 0,6 ton azalmıştır. Emaye kalınlığına etki eden parametreler yeniden programlanarak, kullanılan emaye hammadde miktarında %10 azalma sağlanmıştır.

- Bulaşık Makinesi İşletmemizde; uçucu yağ kullanımına geçiş ve püskürtme sistemi sayesinde, iç gövde yağ alma banyoları iptal edilmiştir. Bu sayede su şartlandırma, elektrik ve kimyasal tüketimi ortadan kalkmıştır. 2013 yılının son 7 ayında toplam 4,23 ton kimyasal tüketimi azaltımı sağlanmıştır.
- Kompresör İşletmemizde; kesme yağı sarfının azaltılması çalışması yapılmıştır. Kesme yağı sarfında yılda 50 ton azaltım sağlanmıştır.

Elektronik İşletmemizde;

- Televizyonların ön çerçeve, arka kapak, ayak parçalarında yapılan mekaniksel iyileştirmelerle, 2013 yılında 2012 yılına göre toplam 404,3 ton plastik hammadde kullanımı azaltımı sağlanmıştır.
- Televizyonların metal parçalarında yapılan mekaniksel iyileştirmelerle, 2013 yılında 2012 yılına göre toplam 154,7 ton metal hammadde kullanımı azaltımı sağlanmıştır.
- Televizyonlarda yapılan mekaniksel iyileştirmelerle, ürünlerin brüt ağırlıklarında gerçekleşen azalmalar sayesinde, 2013 yılında 2012 yılına göre yaklaşık toplam 659 ton hammadde kullanımı azaltımı sağlanmıştır. Brut ağırlıkların azaltımı ile lojistik sefer sayısı azalmıştır. Yapılan iyileştirmelerle bir araca yapılan yükleme miktarlarında 2013 yılında 2012 yılına göre toplam % 19 - % 37 arasındaki oranlarda artış sağlanmış, lojistik kaynaklı sera gazı etkisi de aynı oranda azalmıştır.

Arçelik A.Ş.'de RoHS (Elektrikli ve Elektronik Eşyalarda Bazı Tehlikeli Maddelerin Kullanımının Sınırlanması Direktifi), REACH (Kimyasalların Kaydı, Değerlendirilmesi, İzni ve Kısıtlanmasına İlişkin Tüzük) ve gönüllü bir standart olan PAH (poliaromatik hidrokarbon) Standardı düzenlemelerine uyum çerçevesinde çalışmalar yapılmaktadır. Bu çalışmalar Enerji ve Çevre Yöneticiliği koordinasyonunda ilgili birimlerden uzman kişilerin katılımı ile kurulan Arçelik-Yeşil Kimya Ekibi tarafından yürütülmektedir. Satın alınan malzemelerin uyumluluğunu garanti altına almak için ilgili prosedür ([A1] : Arçelik Kimyasal Uygunluk Şartnamesi oluşturulmuştur.

Arçelik A.Ş. ozon tabakasını incelten maddelerin kullanımının sınırlanmasını 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.

### Türkiye'deki Ürün İşletmeleri hammadde ve malzeme

Hammaddeler	2013 yılı
Plastik Hammadde	107.600
Metal Hammadde	304.061
Malzemeler(1)	407.147
Kimyasallar (2)	74.583
<b>Toplam</b>	<b>893.391</b>

- (1) Açıklanan rakamlara; nihai ürün parçası olan her türlü malzeme, yarı işlenmiş malzemeler ve izolasyon malzemeleri dahil edilmiştir.
- (2) Açıklanan rakamlara; yapıştırıcılar, yağlar, boya, emaye, operasyonel ve tüm diğer kimyasallar dahil edilmiştir. Bununla birlikte bu yıl itibariyle arıtma kimyasalları, kazan kimyasalları, sıvı conta vb. kimyasallar da dahil edilmiştir.

### Üretim Süreçlerinde Oluşan Atıklar

Çevresel etkinin azaltılmasında Arçelik A.Ş. için diğer bir önemli konu faaliyetlerimiz esnasında çıkan atıklardır. Atık yönetimi kapsamında yapılan çalışma ve uygulamalar doğrultusunda üretim süreçlerinde ortaya çıkan atıklar sınıflandırılmakta, atık 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.

### 2013 Yılında Türkiye'deki İşletmelerden Kaynaklanan Atıklar (ton)

	Geri Kazanım	Bertaraf	Geri Kazanım Oranı (%)
Tehlikeli Atık	2.675	91	97
Tehlikesiz Atık	83.270	2.375*	97
<b>Toplam</b>	<b>85.945</b>	<b>2.466</b>	<b>97</b>

\* : Ağırlıklı olarak geri dönüşümü mümkün olmayan evsel atıklardır.



2013 yılında üretim işletmelerimizde gerçekleştirilen atık azaltım çalışmalarından bazıları şunlardır:

**Çamaşır Makinesi İşletmemizde;**

- Sac atık miktarının azaltılmasına yönelik çeşitli iyileştirme çalışmaları yapılmıştır. Yapılan bu çalışmalarla 2012 yılında 0,837 kg/ürün olan sac atık miktarı 2013 yılında 0,729 kg/ürün olarak, %13 oranında azalma gerçekleşmiştir.
- Boyahane ile üretim planlama arasında koordineli planlama yapılarak farklı renklerdeki ürünlerin üretimi mümkün olduğunca biraraya getirilmiştir. Yapılan yeni elek yatırımı ile toz boya kabininde elek üstünde daha az boya birikmesi sağlanmıştır. Bu sayede atık toz boya miktarında %23,3 oranında azalma gerçekleşmiştir.
- Yeni askı sistemine geçiş ile boya çamuru atığı %34 oranında azalmıştır.

**Pişirici Cihazlar İşletmemizde;**

- Sac atık miktarının azaltılmasına yönelik çeşitli iyileştirme çalışmaları yapılmıştır. Yapılan bu çalışmalarla sac atık miktarı yaklaşık 824 ton azaltılmıştır.
- Atıksu arıtma tesisi iyileştirme çalışması gerçekleştirilmiştir. Mevcut proseste kirlilik yükü fazla olmayan dönemlerde kesikli arıtmaya gelen suların direkt sürekli gelmesi sağlanmış, kesikli arıtma iptal edilmiş ve hem enerji, hem kimyasal hem arıtma çamuru azaltımı sağlanmıştır. 2012 yılına göre üretim adetlerindeki artışa rağmen atıksu arıtma tesisi kimyasal tüketimi 8,84 ton, arıtma çamur miktarı 2,6 ton, enerji tüketimi 16.674 kWh azalmıştır.
- Inox parça üretiminde uçucu yağ kullanımına geçilmiş, bu sayede yağ tüketimi yaklaşık 0,6 ton; atık yağ miktarı 0,4 ton azalmıştır.
- Emaye kalınlığına etki eden emaye basıncı, hava basıncı, tabanca ayar parametreleri parça tipine göre incelenerek yeniden programlanmıştır. Kullanılan emaye hammadde miktarında %10 oranında azalma gerçekleşmiş, siyah emaye miktarı 2,2 ton azaltılmıştır.

**Bulaşık Makinesi İşletmemizde;**

- Uçucu yağ kullanımına geçiş ve püskürtme sistemi sayesinde, iç gövde yağ alma banyoları iptal edilmiştir. Banyoların kaldırılması ile; su şartlandırma, elektrik ve kimyasal tüketimi ortadan kalkmıştır. 2013 yılının son 7 ayında uygulamada olan proje ile, 4 gr/ürün kimyasal tüketiminin önüne geçilerek toplam 4,23 ton kimyasal tüketimi azaltımı sağlanmıştır.

**Elektronik İşletmemizde;**

- Plastik küçük boyutlu parçaların boyanmasında otomatik boyamaya geçilmiştir. Bu sayede; bu prosesten çıkan atıksu ve boya çamuru ortadan kalkmıştır. Kimyasal tüketimi 1,2 ton azalmıştır. Kontamine atık miktarında %68 oranında azalma sağlanmıştır.

**Kompresör İşletmemizde;**

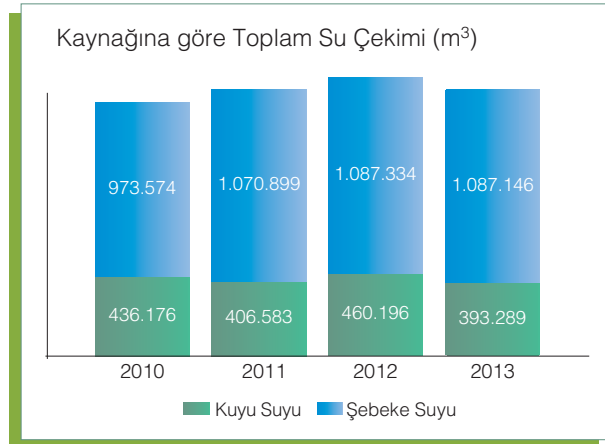
- Kesme yağı sarfının azaltılması çalışması yapılmıştır. Kesme yağı sarfında yılda 50 ton azaltım sağlanmıştır.

## Geri Dönüşüm Projesi

Arçelik A.Ş., 2010 yılından bu yana, Küresel Geri Dönüşüm Ağı'na üye olan Koç Holding'in "Koç Topluluğu Geri Dönüşüm Projesine" katılmaktadır. Çalışanların geri dönüşüm bilincinin geliştirilmesi, kağıt, cam, metal ve plastik atıklarının ortak bir standartta toplanarak geri dönüştürülmesi ve toplanan atık miktarının artırılması hedeflenen Proje kapsamında 2013 yılında Arçelik A.Ş. işletmelerinde 170 ton evsel cam atık, 1.563 ton kağıt, 89 ton metal atık, 216 ton plastik atık toplanmıştır. Bu miktar toplamda bir önceki raporlama dönemine göre toplanan atıktan 1.784,8 ton daha fazladır.

## Üretimde Su Kullanımı, Geri Kazanımı ve Deşarjı

2013 yılında yapılan iyileştirme ve su geri kazanım çalışmaları sayesinde, toplam su tüketimi 2012 yılına göre %3,4 oranında azalarak 1.480.435 m<sup>3</sup> olarak gerçekleşmiştir. Raporlama döneminde, su ihtiyacımızın yaklaşık %26,3 'ü kuyu suyundan geri kalan miktar ise şebeke suyundan sağlanmıştır.



2013 yılında gerçekleştirdiğimiz su tüketim azaltımı ve su geri kazanım projeleri ile yaklaşık 159.210 m<sup>3</sup> su tasarrufu sağlamayı başardık.

Raporlama döneminde su tüketiminin azaltılması ve suyun geri kazanımına yönelik çalışmalar şunlardır:

Çamaşır Makinesi İşletmemizde gerçekleştirilen atıksu geri kazanımı projesi ve su tüketiminin azaltılması çalışmaları ile 2013 yılında toplam 119.867 m<sup>3</sup> su tasarrufu sağlanmıştır. İşletmemizde;

- Ultrafiltrasyon (UF) ve ters osmoz (RO) gibi ileri arıtma teknolojileri kullanılmak suretiyle arıtılan biyolojik arıtma tesisi çıkış suları ile yağmur sularından, üretim proseslerine kullanım suyu ve saf su temin edilmektedir. Bu proje kapsamında oluşturulan geri kazanım tesisinde ultrafiltrasyon ünitelerinin yıkama suları da kimyasal içerikli olanlardan ayrılarak tekrar geri kazanım tesisine döndürülmüştür. Bu sayede 78.057 m<sup>3</sup> suyun yeniden kullanımı sağlanmıştır. Ayrıca, işletmemizde kullanılmak üzere saf su üreten arıtma tesisi ünitelerinde iyon değiştiriciler kapalı çevrim çalışmaktadır. Boyahanedeki durulama suları iyon değiştirici ünitelere beslenerek saf su eldesi için kullanılmaktadır. Bu sayede 14.143 m<sup>3</sup> saf su elde edilmiştir.
- Kojenerasyon tesisinde kuru soğutucu devreye alınmış, bu sayede su tüketimi 6.667 m<sup>3</sup> azaltılmıştır.
- Boyahanedeki fosfat hattı banyosunda asitleme sonrası kullanılan durulama kuyu suyu diğer banyolara transfer edilerek, kuyu suyu tüketimi 244 m<sup>3</sup> azaltılmıştır.
- Boyahanedeki yeni kurulan "power and free" konveyör sistemi sayesinde boyama süresi 110 dakikadan 65 dakikaya düşürülmüştür. Böylece boyahanedeki üretim hazırlama süresi azaltılmış; bu sayede 20.756 m<sup>3</sup> su tasarruf edilmiştir.

Pişirici Cihazlar İşletmemizde gerçekleştirilen su tasarrufu ve yeniden kullanımı çalışmaları ile 2013 yılında toplam 10.669 m<sup>3</sup> su tasarrufu sağlanmıştır.

- Boyahanedeki eski yıkama hattı durulama tanklarını (1 ve 2) arasında by-pass yapılmıştır. Banyolar arasında atıksu arıtma tesisine giden su, durulama banyolarına yönlendirilmiş, taşan su miktarı azaltılmıştır. Boyahanedeki durulama tankı (3) kirlilik miktarı ölçülerek; haftalık banyo değişim periyodu 3 haftaya çıkarılmıştır. Emaye bölümü imel yüzey işlem hattında daha önce şebeke hattına bağlı olan durulama banyosunun (2) taşkan hattının ön yıkama hattına bağlanması ile su tasarrufu sağlanmıştır. Bu çalışmalar sonucunda toplam 2.173 m<sup>3</sup> su azaltımı sağlanmıştır.
- Boya bölümü süzülme sularının arıtma yerine sisteme geri verilmesi ve durulama banyo değiştirme sıklığının kirliliğe göre ayarlanması ile 1.113 m<sup>3</sup> su tasarrufu sağlanmıştır.
- Emaye bölümü durulama banyoları taşkan suyunun askı yıkama banyosunda kullanılması ile 793 m<sup>3</sup> su tasarrufu sağlanmıştır.

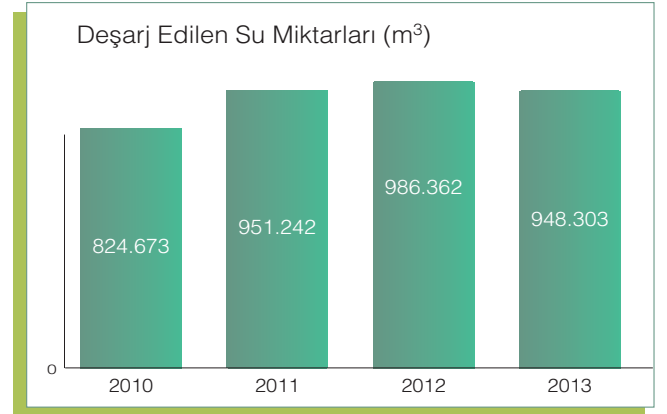
- Atık su arıtma ünitesinden deşarj edilen evsel atık su, ters osmoz sistemiyle arıtılarak işletme tuvalet sifonlarında ve arıtma tesisi kimyasal hazırlama işleminde kullanılmaktadır. Bu sayede toplam; 6.590 m<sup>3</sup> su azaltımı sağlanmıştır.

Bulaşık Makinesi İşletmemizde, iç gövde yağ alma banyoları iptal edilmiş, bu sayede su şartlandırma ihtiyacı ortadan kalktığından 942 m<sup>3</sup> su tasarruf edilmiştir.

Elektronik İşletmemizde, üretim alanı pozitif havalandırma klima santralleri yoğunlaşma suları bir tankta toplanarak itfaiye aracının dolumu için ve buhar kazanına su takviyesi için kullanılmakta, bu sayede yıllık yaklaşık 900 m<sup>3</sup> su tasarruf edilmektedir.

Buzdolabı ve Kompresör İşletmelerimizde, lavabolarda fotoselli armatür kullanımı ile yaklaşık 11.232 m<sup>3</sup> su tasarrufu sağlanmıştır. Ayrıca tuvalet rezervuarlarının kapasiteleri düşürülerek yaklaşık 15.600 m<sup>3</sup> su tasarrufu sağlanmıştır.

Gerçekleştirilen su verimliliği çalışmaları sayesinde, 2013 yılında, Türkiye işletmelerimizin toplam evsel ve endüstriyel atıksu deşarjı 2012 yılına göre yaklaşık %4 oranında azalmıştır.



Yasal düzenlemelerle belirlenen su deşarj standartlarına uyum su kaynakları kalitesinin korunması, su kirliliğinin önlenmesi ve biyoçeşitliliğin olumsuz etkilenmemesi gibi çevresel etkilerin azaltılmasına yönelik önemli bir konudur. Arçelik A.Ş. olarak su deşarj standartlarına uygunluğunu periyodik analizlerle kontrol ve takip ediyor; yasal sınır değerlerin daha da altına inmek üzere çalışmalar yürütüyor, su deşarj standartlarına ve çıkan suyun karakteristiğine uygun olarak inşa edilmiş kimyasal ve biyolojik arıtma tesislerinde arıttıktan sonra deşarj ediyoruz. Yaptığımız tüm bu çalışmalar ve uygulamalar sonucunda işletmelerimizce deşarj edilen suyun KOİ (Kimyasal Oksijen İhtiyacı) değerleri, Türkiye'deki yasal sınır değerlerinin oldukça altındadır.

## Deşarj edilen suyun KOİ değerleri (mg/l)

İşletme*	2010	2011	2012	2013	KOİ Yasal Sınır Değeri (mg/l)**
Piştirici Cihazlar	22	39	50	30	100
Bulaşık Makinesi	58,6	106,8	164,3	48,22	1.000
Elektronik	44	51	44,5	<10	600
Buzdolabı ve Kompresör	22	<30	19,25	<30	100
Çamaşır Kurutma Makinesi	30	30	200	360	1.000
Çamaşır Makinesi	123,6	40	130	180	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 deşarj sınır değerleri, suyun karakteristiğine ve deşarj edilecek ortama göre değişiklik göstermektedir. KOİ: Kimyasal Oksijen İhtiyacı'dır.

Raporlama döneminde su deşarjı alanında gerçekleştirilen iyileştirme çalışmalarından bazıları şu şekildedir:

Çamaşır Makinesi İşletmemizde 2012 yılından bu yana çalışmaları devam eden ve devreye alınan biyolojik arıtma tesisi çıkış sularının ve yağmur sularının geri kazanılarak üretim prosesinde kullanılması projesi ile 2013 yılında 78.057 m<sup>3</sup> atıksuyun geri kazanımı sağlanmıştır. 2013'te, 2012 yılına göre ürün başına su tüketiminde yaklaşık %35 azaltım sağlanmıştır.

Piştirici Cihazlar İşletmemizde atıksu arıtma tesisi iyileştirme çalışması gerçekleştirilmiştir. Mevcut proseste kirlilik yükü fazla olmayan dönemlerde kesikli arıtmaya gelen suların direkt sürekli gelmesi sağlanmış, kesikli arıtma iptal edilmiş ve hem enerji, hem kimyasal hem arıtma çamuru azaltımı sağlanmıştır. 2012 yılına göre üretim adetlerindeki artışa rağmen atıksu arıtma tesisi kimyasal tüketimi 8,84 ton, arıtma çamur miktarı 2,6 ton, enerji tüketimi 16.674 kWh azalmıştır.

Üniversite-sanayi işbirliği çalışmaları kapsamında; İTÜ ile bir işbirliği çalışması gerçekleştirilerek, "Piştirici Cihaz Üretiminde Tesis İçi Su Geri Kazanımı, Minimizasyonu ve Entegre Su Yönetimi Projesi" için TÜBİTAK TEYDEB 1505 başvurusu yapılmış, kabul alınmıştır. Bu proje kapsamında üretim esnasında oluşan proses atıksuları ve yağmur suları ileri arıtım teknolojisi ile geri kazanılarak, ürün kalitesini etkilemeyecek şekilde üretimde yeniden kullanılacaktır. Proje ile geri kazanılması hedeflenen su miktarı 110.000 m<sup>3</sup> olup, işletmenin yıllık toplam su tüketiminin yaklaşık %38'ine denk gelmektedir. Proje 2016 yılı sonuna kadar devam edecektir.

Piştirici Cihazlar İşletmemizin Atıksu Arıtma Tesisi deşarj parametreleri yasal limitlerin çok altında olup tesisin deşarj suyunda 3 yıldır 700'e yakın sazan balığı yaşamaktadır.

## Ürünlerde Su Tasarrufu

Su tasarrufu gerek global gerekse ülkemizde giderek daha önemli ve kendini daha çok hissettiren bir konu haline gelmiştir. Arçelik A.Ş. ürünleriyle tasarrufuna yönelik hassasiyetini göstererek çevresel etkilerin azaltılmasında bütüncül anlayışını ürünleriyle ortaya koymaktadır.

"Kaktüs" Bulaşık Makinesi: 2011 yılında piyasaya sürülen Arçelik 92104 PFEI, Kaktüs modeli 6 litrelik su tüketimi ile 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 sağlanmıştır.

CECED (Avrupa Ev Aletleri Üreticileri Birliği) veritabanına göre Türkiye'de kullanılan bulaşık makinelerinin %70'i 15 litre su tüketim değerinde ve A enerji sınıfındadır. Bu veriye göre tüm bulaşık makinalarının 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.

## Ambalajların Kullanımı ve Atıklarının Yönetimi

Çevresel etkilerimizin azaltılmasında diğer bir önemli alan ambalajların kullanımı ve ambalaj atıklarının yönetimi konusudur. Üretim ve ürünlerimizin çevresel etkilerinin azaltılması çalışmaları ile yakaladığımız olumlu sonuçları ambalajlama ve ambalaj atıkları yönetimi uygulamaları pekiştiriyoruz. Bu kapsamda 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 geliştiriyor, ürünlerimizi ambalaj hacmi ve ağırlığı, asgari atık üretecek şekilde tasarlıyoruz.

Kullandığımız karton ambalajların %60'ı geri kazanılmış karton içermekte ve ürün ambalajlarımızın tamamı geri dönüştürülebilmektedir. Bu kapsamda Türkiye'de ve Avrupa'da lisanslı geri dönüşüm firmalarıyla çalışıyoruz.

Ürünlerde Kullanılan Ambalaj Türleri			
Ambalaj Malzemesi	Karton	Plastik	Tahta
Bulaşık Makinesi	√	√	√
Buzdolabı	√	√	√
Çamaşır Makinesi	√	√	x
Çamaşır Kurutma Makinesi	√	√	√
Pişirici Cihazlar	√	√	√
Elektronik Cihazlar	√	√	x

2013 yılında, televizyonların karton ambalajlarının tasarımında yapılan iyileştirmelerle, 2012 yılına göre toplam % 9 - % 27 arasındaki oranlarda (ürün boyutuna bağlı olarak) karton hammadde kullanım miktarında azaltım sağlanmış, atık ambalaj miktarı azaltılmıştır.

Yine televizyonlarda EPS ambalajların tasarımında yapılan iyileştirmelerle, 2012 yılına göre toplam % 33- % 42 arasındaki oranlarda (ürün boyutuna bağlı olarak) EPS hammadde kullanım miktarında azaltım sağlanmış, atık ambalaj miktarı azaltılmıştır.

### Ürünlerin Yeniden Kullanımı, Geri Dönüşümü ve Bertarafı

Ürünlerimizin yaşam döngüsü boyunca sorumlu üretici bilinciyle hareket ediyoruz. Bu anlayış ürünlerimizin yeniden kullanım, geridönüşümü ve bertarafı aşamalarında da devam etmektedir. Temel aldığımız ISO 14001 Çevre Yönetim Standardı kapsamında ürünlerimizin yaşam döngüsü sürecinde tüm yasal düzenlemeleri yakından takip ediyor ve tam uyum gösteriyoruz.

Pazara sunduğumuz ürünlerin Avrupa Birliği üyesi ülkelere uyum gösterilen WEEE Direktifi'ne (Elektrikli ve Elektronik Eşya Atıkları Direktifi) uyumunu Arçelik A.Ş. toplama ve geri dönüşüm mekanizmaları ile sağlıyoruz. Avrupa Birliği dışındaki pazarlarda da WEEE Direktifi'ne uyum sağlanmasına yönelik çalışmalara gönüllü destek ve katılım sağlıyoruz. Bu doğrultuda, 2011 yılında başladığımız proje ile WEEE kapsamında Türkiye'de gerçekleştirilecek faaliyetleri belirleyerek TÜRKBESED (Türk Beyaz Eşya Sanayicileri Derneği) ile birlikte çalışıyoruz. 1997'den bu yana tüm işletmelerimizde yeniden kullanımı teşvik ederek kaynak verimliliğini sağlamak amacıyla "Yeniden Değerlendirme Merkezleri" bulunmaktadır.

### Ürünlerimizde Kullanılan Hammadde ve Malzemelerin Geri Dönüştürülebilirlik Oranları:

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.

### Ürünlerimiz ve geri dönüştürülebilirlik oranları

Çamaşır Makineleri: %99, Kondanseri Kurutma Makineleri %98, Buzdolapları %99, Bulaşık Makineleri %84, Elektronik Cihazlar %88-92, Fırınlr %91.

### Kaynak Tüketimi Konusunda Kamuoyunu Bilinçlendirme

Ürünlerimizin kullanım süreçlerindeki çevresel etkileri hakkında paydaşlarımıza gerekli bilgilendirmenin sağlanması bilinçli tüketim kültürünün sağlanması açısından çok önemlidir. Bu anlayışla Arçelik A.Ş. olarak sadece sorumlu kaynak kullanımı ve çevreci ürünler geliştirmekle kalmıyor, özellikle iklim değişikliği ile mücadele stratejimizin önemli bir parçasını oluşturan kamuoyu bilinçlendirme çalışmalarına özel önem gösteriyoruz.

Kamuoyu bilinçlendirme çalışmaları kapsamında ürün reklamlarımızda çevre niteliklerini ön planda tutarken, ürün etiketlerimizle tüketicilerimize ilgili bilgilendirmeyi kapsamlı bir şekilde sağlıyoruz. Reklam uygulamalarının yanısıra ulusal girişimlerde de aktif olarak yer alıyoruz. 2010 yılında başladığımız, daha az enerji tüketen elektrikli ev aletlerinin piyasa dönüşümünü hızlandırarak Türkiye'de konutlardaki elektrik enerjisi tüketimini ve buna bağlı sera gazı emisyonlarını azaltmayı amaçlayan "Enerji Verimli Ürünlerin Piyasa Dönüşümü" projesine 2015 yılına kadar devam edeceğiz.

2013 yılında okullarda yürütülen çeşitli bilgilendirme çalışmaları kapsamında Eyüboğlu Çamlıca İlköğretim Okulu, Eğitimci Koleji Kozyatağı ve Tuzla Kampüslerinde çevre eğitimi verilmiştir.







Arçelik A.Ş. olarak sürdürülebilir büyümenin değer zincirimizin tamamında hayata geçirilecek etkin politika ve uygulamalar ile gerçekleşeceğini kabul ediyor; hammadde tedariğinden ürün geliştirmeye, ürün depolama ve dağıtımından yetkili satıcı ve servislerimize tüm değer zinciri aşamalarında etkin yönetim mekanizmaları oluşturmanın yollarını arıyoruz. Tüketicilerimizin hayatını kolaylaştırmak adına geliştirdiğimiz ürünleri tüm yaşam döngülerini değerlendirerek tasarlıyoruz ve üretiyor, etkin bir hizmet ağı ile tüketicilerimizin yanında yer almaya devam ediyoruz.

- √ Tedarik zincirimizi genişleterek direkt malzeme satın alımları için 1.800'den fazla tedarikçi ile çalıştık.
- √ Direkt malzeme alımlarımızın %47,9'unu Türkiye'den gerçekleştirdik.
- √ Satış Sonrası Hizmet Süreçlerimizi ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Standardı belgesi ile belgelendirdik.



## Yenilikçi ve Üstün Teknoloji

Üstün teknolojik yetkinliklerimiz ve kurumsal dokumuzun bir parçası haline gelen inovasyon kabiliyetimiz sürdürülebilirlik hedeflerimiz doğrultusundaki en önemli avantajlarımızı oluşturuyor. Bugün Türkiye'nin tartışmasız inovasyon şampiyonu olarak Ar-Ge ve inovasyona yönelik yatırımlarımızı arttırarak sürdürüyor, rekabet gücümüzü destekleyen Ar-Ge çalışmalarımızı patentler ile koruyoruz. Türkiye'den Dünya Fikri Haklar Örgütü'ne (WIPO) yapılan uluslararası patent başvurularının 1/3'ünden fazlasını gerçekleştiriyor; tüm paydaşlarımız için değer yaratmaya devam ederken, çevresel sürdürülebilirliğe yaptığımız katkıları sürekli geliştirmenin yollarını arıyoruz.

Dünya Fikri Haklar Örgütü'nde en çok Uluslararası Patent başvurusuna sahip ilk 500 şirket listesinde son 5 yıldır ilk 200'de yer alan tek Türk şirketi olmaya devam eden Arçelik A.Ş., raporlama döneminde Türkiye İhracatçılar Meclisi tarafından ikincisi düzenlenen Türkiye İnovasyon Haftası etkinliği kapsamında "İnovasyon Liderliği" ödülüne layık görülmüştür.

22 yıl önce tohumlarını attığımız 7 Ar-Ge Merkezi, ODTÜ Teknokent ve Tayvan'daki Ar-Ge Ofisleri ve 1000'in üzerinde çalışanımızla, ürünlerimizi farklılaştıran, Arçelik A.Ş.'yi öne çıkaran ve çevre dostu teknolojiler geliştiriyor, köklü Ar-Ge deneyimimizin getirdiği teknolojik yetkinlik ile sürdürülebilir rekabet gücümüzü sürekli geliştiriyoruz. 2013 yılında güçlü konumda olduğumuz enerji ve su verimliliği, sessizlik gibi konularda teknolojik üstünlüğümüzü yeni başarılarla pekiştirirken, yurtiçi ve yurt dışında üniversiteler ve araştırma enstitüleriyle işbirliği ağımızı genişlettik, açık inovasyon konusunda somut adımlar atarak yeni teknolojiler ve yeni iş alanları oluşturma yolunda verimli çalışmalar kaydettik.

Raporlama döneminde çevre dostu ürün araştırma ve geliştirme çalışmaları kapsamında 35.872.041 TL harcama gerçekleştirdik.

1990 yılından bugüne hız kesmeden sürdürdüğümüz Ar-Ge ve teknoloji yatırımları ile 100'den fazla ülkede kendi tasarladığımız ve ürettiğimiz ürünleri kendi markalarımız ile pazarlıyoruz. Yerel ve global ölçekte başarıyla sürdürdüğümüz Ar-Ge faaliyetleri ile Türkiye'de Ar-Ge kültürünün gelişmesinde etkin bir rol üstlenirken, yaptığımız patent başvurularıyla Türkiye Patent Enstitüsü tarafından düzenlenen listede "Patent Şampiyonluğu"nu uzun yıllardır açık ara sürdürmeye devam ediyoruz. Teknolojik birikimimizi buluşlar ve patent başvurularıyla koruma altına alırken, çalışmalarımızı konferanslar ve bilimsel dergiler aracılığıyla kamuoyu ile paylaşmaya devam ediyoruz.

Ar-Ge çalışmalarına verdiğimiz önem doğrultusunda, geleneksel olarak her yıl düzenlediğimiz "Buluş Günü" etkinliğini raporlama döneminde de sürdürdük. 2013 yılında 15.kez düzenlediğimiz etkinlikte teknoloji üretme ve yenilikçi ürünler geliştirme konusunda önemli başarılarla imza atan buluşçuları ödüllendirdik.

Raporlama döneminde kullanıcılarımızın beğenisine sunduğumuz yenilikçi ürünlerimizden bazıları şunlardır.

**Yenilikçi Bulaşık Makinesi:** Bulaşık Makinesi içerisinde kirli bulaşık yüzeylerinde oluşan kokunun sisteme eklenen bir ionizer yardımı ile parçalanarak bertaraf edilmesine yönelik çalışmalar tamamlanmış, hazırlanan prototip IFA 2013 fuarında gösterilmiştir.

**Yenilikçi Çamaşır Makinesi:** 9 kg yıkama, 6 kg kurutma kapasitesine sahip A enerji sınıfında yıkayıcı kurutucu makine üzerinde yapılan çalışmalar sonucunda oluşturulan, tekstile su itici özellik kazandıran apreleme programı IFA fuarında tanıtılmıştır.

**Dünyanın En Sessiz Çamaşır Makinesi:** VDE tarafından 2011 senesinde test edilmiş 1200 rpm 8 kg kapasiteli Çamaşır Makinesi bu sınıfta VDE'nin şu ana kadar ölçtüğü en düşük gürültülü ürün olarak belirlenmiştir. 2013 yılında da aynı segmentteki rakipler arasında yapılan araştırmalar sonucunda daha iyi bir ürüne rastlanmamıştır.

**Dünyanın En Sessiz Kondenserli Kurutucusu:** Arçelik'te kondenserli kurutucuların ses gücü düzeyinin azaltılması ile ilgili çalışmalara devam edilmiştir. SLG Enstitüsü (Almanya) tarafından onaylı 60 dBA ses gücü düzeyine sahip kondenserli kurutucu makine kendi sınıfında dünyanın en sessiz kurutucusu olarak IFA'da sergilenmiştir.

**Yenilikçi Ankastre Fırın:** 2013 yılı içinde yapılan çalışmalar ile dünyanın en düşük enerji tüketimi seviyesi ve ses gücü düzeyi değerleri konusundaki liderlik devam ettirilmiştir. 65 lt ankastre fırın alanında A-%45 enerji tüketimi değerine sahip Fırınımız "Dünyanın En Az Enerji Tüketimine Sahip Fırını" olmuştur. Ses gücü düzeyi konusunda 41 dBA değeri ile "Dünyanın En Sessiz Fırını" üretilmiştir. 75 lt pişirme hacmine sahip ürünlerde ise yanda açılır ergonomik kapak, üç boyutlu hava üfleme (Surf) ve iki ayrı pişirme hacminde farklı sıcaklıklarda pişirme yapılmasını sağlayan Divide&Cook teknolojisi sunulmaktadır.

**Yenilikçi Buzdolabı:** Dünyanın en az enerji tüketen No-Frost ve statik kombi modeli olan ürünlerimiz A sınıfından sırasıyla %68 ve %72 daha az enerji tüketmekte olup vakum izolasyon panel, değişken devirli kompresör ve geliştirilmiş ısı değiştiricileri gibi ileri uygulamalar içermektedir. 2013 yılında entegre dondurma makinesi sayesinde ev yapımı dondurma keyfini sunan buzdolabımız seri üretime geçmiş ve tüketicilerin beğenisine sunulmuştur. Buzdolaplarında gün geçtikçe daha da önemli hale gelen ses gücü düzeyinin azaltılması da ilgili Arçelik ekiplerinin üzerinde çalıştığı konulardandır. 2013 yılında yapılan çalışmalar ile 350 lt'den daha büyük hacme sahip No-Frost kombi buzdolaplarında dünya rekoru olan 35 dBA ses gücü düzeyine sahip dolap tasarımı tamamlanarak IFA'da ziyaretçilerle buluşmuştur.

**Otomatik Çay Makinesi:** 2013 yılında tüketicilerin beğenisine sunulan Türkiye'nin "ilk ve tek" otomatik çay demleme makinesi "In Love Gurme" Türk tüketicilerinin damak tadına uygun çay demleme olanağı sunmaktadır. Filter Sense teknolojisi ile daha berrak çay demlenebilmekte ve çayın lezzeti 2 katına kadar korunabilmektedir. Bitki ve yeşil çay demleme, zaman ayarlı otomatik demleme ve kendi kendini temizleyebilme özelliklerine sahiptir.

**"Fritto" Ankastre Multifonksiyon Fırın:** İçerisinde bulunan kızartma aparatı sayesinde 1 kaşık yağ kullanarak taze patates kızartmada konvansiyonel fritözlere göre "10 kat" daha düşük yağ oranı ile pişirme imkanı sunan "Fritto" Ankastre Multifonksiyon Fırın, aynı anda 3 farklı yemeği kokuları ve tatları karışmadan pişirme imkanı sağlayan "Turbo pişirme" özelliğine sahiptir.

**Tüketici Elektronikleri:** Arçelik A.Ş., televizyonlarında görüntü kalitesini artırmak için sürekli projeler geliştirirken, 1920x1080 pixel Full HD görüntülü televizyonlardan 4 kat daha yüksek çözünürlük sunan 3840x2160 pixel çözünürlükte ve Ultra HD (4Kx2K) Televizyon teknolojisi üzerinde yaptığı Ar-Ge yatırımlarını artırarak devam ettirmiştir. Bu kapsamda 4Kx2K pixel çözünürlükte 65" ve 55" olmak üzere TV tasarımları tamamlanmıştır.

Televizyon üretiminde en yüksek değeri oluşturan panel teknolojilerine hakim olmak, katma değer ve rekabet gücümüzün artırılması amacıyla BMS (Backlight Module System) tasarım ve üretimi için gerekli altyapı yatırımları tamamlanmıştır. Bu doğrultuda BMS ve buna bağlı BLU (Back Light Unit) tasarımı yapılmaya başlanmıştır. Bu konudaki tasarım yetkinliğinin artırılmasına paralel olarak elektronik üretim tesislerimize de BMS panel üretim hattı yatırımı yapılarak şirketimize panel üretim yetkinliği de kazandırılmıştır. Bu altyapı sayesinde önümüzdeki dönemlerde yapılması öngörülen televizyon projelerinin büyük çoğunluğu, panel tasarımlarını da içerecek şekilde BMS mantığında planlanmaktadır.







## Ulusal ve Uluslararası İşbirlikleri

Arçelik A.Ş.'de Ar-Ge faaliyetlerini çok paydaşlı mekanizmalar aracılığıyla gerçekleştiriyor, akademinin bilgi birikimi ve deneyiminden yararlanırken, kendi tecrübemizi yer aldığımız teknik ağlar vasıtasıyla bilim dünyasına sunuyoruz. Ar-Ge faaliyetleri konusunda uzmanlaşmış üniversite ve araştırma merkezleri ile uzun dönemli stratejik işbirlikleri yaparak ilerlerken, açık inovasyon prensiplerini benimsiyor, bu alandaki uygulamalarımız ile Türkiye'deki diğer şirketlere de örnek teşkil ediyoruz.

Ar-Ge alanındaki başlıca uygulamalarımızdan, üniversitelerde ortak laboratuvar oluşturma çalışmalarını raporlama döneminde de devam ettirmiş bulunuyoruz. 2013 yılında İTÜ Kimya-Metalurji Fakültesi, Gıda Mühendisliği Bölümü bünyesinde gıda saklama konusunda ortak araştırma çalışmalarının yapılacağı bir laboratuvarın açılışını gerçekleştirirken, bu laboratuvarda buzdolaplarında farklı gıda saklama teknolojilerine yönelik Santez ve Tübitak işbirliği projeleri çalışılmasını planladık.

Almanya'da ürün ses kalitesi ile ilgili olarak insanın el, göz ve kulak algısı konularında çalışmalar yapan Dresden Üniversitesi ile 2012 yılından beri devam eden işbirliği çalışmalarımız raporlama döneminde de sürdürdük. 2013 yılında üniversite ile birlikte "Beyaz Eşyaların Ses Kalitelerinin Belirlenmesi ve İyileştirilmesi" isimli Eureka proje başvurusunu gerçekleştirdik.

2013 yılı Mart ayında İngiltere Ticaret ve Yatırım Ofisi (UK Trade and Investment) tarafından düzenlenen organizasyon dahilinde Ar-Ge heyetimiz İngiltere'nin Nottingham, Newcastle ve Oxford Üniversiteleri'ne Ar-Ge işbirliği oluşturmaya yönelik ziyaretlerde bulunurken, Newcastle Üniversitesi ve Oxford Üniversiteleri ile ortak projeler başlattık.

Çeşitli proje, platform ve fonlar aracılığıyla sürdürdüğümüz Ar-Ge faaliyetlerimizi, aktif rol aldığımız uluslararası boyuttaki oluşumlarla destekliyoruz. Bu doğrultuda Tayvan'da bulunan Tasarım Ofisimizi, şirket dışındaki bilimsel ortama ve bilgiye erişimi artıracak önemli uluslararası bir adım olarak görüyor, Avrupa Birliği'nin yenilikçi projeler platformuna aktif olarak katılım sağlıyoruz.

Uluslararası işbirliklerimizi artırmaya devam ettiğimiz raporlama döneminde 7. Çerçeve Programı ve EUREKA'daki öncü konumumuzu korumaya devam ettik. Koç Sistem ile birlikte yer aldığımız, Avrupa'nın gelecekteki rekabetçiliğini artırmayı hedefleyen ve AB girişimi kapsamındaki "FI-PPP" programının beş Ar-Ge projesinden biri olan "FIspace" 7. Çerçeve Programı projesine katılım sağlarken, Marie Curie Proje alanında sunduğumuz yeni projeler ile ülkemize AB içi ve AB sınırları dışından beyin göçünün sağlanmasına katkı sunmaya devam ettik.

Pazar odaklı, kısa sürede ticarileşebilecek ürün ve süreçlerin geliştirilmesine yönelik projelerin desteklendiği uluslararası işbirliği platformu EUREKA kapsamındaki 4 projemizi tamamlarken, 5 projeye devam ettik.



### İnsana ve Çevreye Saygılı Satınalma

"Dünyaya Saygılı Dünyada Saygın" vizyonumuz doğrultusunda, insana ve çevreye saygılı satınalma süreçleri gerçekleştiriyor, tedarikçilerimizin destekleri ve kararlılığımız ile bu alandaki sürdürülebilirlik performansımızı sürekli olarak geliştiriyoruz.

Satınalma süreçlerimiz dahilinde Arçelik A.Ş. ile çalışmak isteyen firmaları ilk aşamada Tedarikçi Portalı aracılığıyla devreye alma süreci kapsamına alıyor, çevre ve iş etiği alanlarına ilişkin olarak özdeğerlendirme yapmalarını sağlıyor ve bu uygulamayı mevcut tedarikçilerimiz için yılda bir kez tekrar ediyoruz.

Raporlama döneminde 174 tedarikçi öz değerlendirme sürecinden geçerken, iş etiği ve çevre konularında yapılan değerlendirmelerde uygunsuzluk bulunmamıştır.

Tedarikçilerimizle yaptığımız sözleşmelerde iş etiği ve çevre ile ilgili beklentilerimizi belirtiyor, uygunsuzluk durumundaki yaptırımları vurguluyoruz.

Tedarikçilerimizden İş Etiği ve Çevre alanlarındaki beklentilerimize ilişkin detaylı bilgiye [www.arcelikas.com](http://www.arcelikas.com) adresindeki "Satınalma" sekmesinden ulaşabilirsiniz.

Tedarikçi denetim sürecinde kalite, çevre ve iş etiği performanslarını ölçümlüyor, hazırladığımız aksiyon planlarıyla tedarikçilerimize için gelişim fırsatları sunuyoruz.

Raporlama döneminde aktif olarak çalıştığımız 225 tedarikçi denetime tabi tutulmuştur.

### Sayılarla Satınalma

Ürünlerde kullanılan hammadde, işlenmiş metal/plastik malzemeler ile birlikte endirekt malzeme/hizmet alımları ile yatırım malı satınalmaları dahil yaklaşık 2,6 milyar Euro'luk bir satınalma hacmini yönetiyoruz.

Beyaz eşya ve elektronik üretiminde kullanılan hammadde, malzeme ve komponent alımlarını kapsayan "Direkt Malzeme" tedariki için 1.800'den fazla tedarikçi ile çalışıyoruz. Raporlama döneminde gerçekleştirdiğimiz Direkt Malzeme alımlarının %29'unu hammadde alımı oluştururken, bu oranın %38'ini Sac Hammadde, %50'sini ise Plastik Hammadde oluşturmaktadır.

2012 yılında %19,40 olarak gerçekleşen "Düşük Maliyetli Ülke"lerden direkt malzeme alım oranı 2013 yılında artırılarak %21,5 olarak gerçekleşmiştir. Bu iyileşmenin yanı sıra üretim işletmelerimiz ve uluslararası satınalma organizasyonumuzun ortak yürüttüğü maliyet iyileştirme projeleri ile rekabet avantajı elde edilmektedir.

Satınalmaların bölgelere göre dağılımlarında Türkiye'den yapılan alımlar %47,9'luk pay ile en büyük satınalma hacmini oluşturmaktadır.

Önemli satınalma stratejilerimizden bir diğeri üretim tesislerimizin bulunduğu bölgelerdeki yerel alımları artırarak, bu bölgelerin ekonomilerine katkı sağlamaktır. 2013 yılında Rusya'da Beko LLC'nin üretim tesislerinin yerel satınalma hacmi oranı %33'den %34'e, Romanya'daki Arctic üretim tesislerinin yerel satınalma hacmi oranı ise %17'den %21'e çıkarılmıştır.

## Tedarikçi Geliştirme Faaliyetleri

Satınalma Yardımcı Sanayi Geliştirme Bölümü ile tedarikçilerimizin altyapı ve proses iyileştirme faaliyetlerine destek oluyor, çeşitli projelerle verimlilik ve kalite iyileştirme çalışmalarına katkı sağlıyoruz. Tedarikçilerimizin teknik ve sistemsel yeterliliklerinin artırılmasına yönelik gelişim planları hazırlayarak iş sonuçlarının iyileştirilmesini hedefliyoruz. İş geliştirme fikir ve önerilerini teşvik ederek ödüllendiren "kazanç paylaşım" modeli uygulamasıyla geliştirmiş oldukları projelere destek veriyoruz.

Raporlama döneminde 9'u performans başarı ödülü, 1'i özel ödül olmak üzere toplam 10 tedarikçimize ödül verilmiştir.

"Kazanç paylaşım" modelinin yanı sıra "performans bazlı yardımcı sanayi yönetimi" modeli ile tedarikçilerimizin kalite, lojistik, yapısal performans (teknik, proses, organizasyon) ve verimlilik gibi performans göstergelerinin hedeflere uygunluğu takip edilerek değerlendirilmekte ve çıktılarının iyileştirilmesi amacıyla ortak çalışmalar ve işbirlikleri yürütülmektedir.

## 2013 Beko Uzakdoğu Tedarikçi Günü

Tedarikçilerimiz ile iletişimi, dayanışmayı ve işbirliğini güçlendirmek amacıyla her yıl farklı yerlerde düzenlediğimiz tedarikçi günlerine 2013 yılında bir yenisini daha ekledik. 2013 yılında Çin'de gerçekleşen Beko Uzakdoğu Tedarikçi Günü'ne, 8 ülkeden 300'den fazla tedarikçinin üst düzey yetkilileri katılmıştır.

Tedarikçi Günü'nde, Arçelik A.Ş.'nin global bir organizasyon olmasının verdiği sorumlulukla, dünyanın sürdürülebilirliği için çalışmalarımızın artarak devam edeceği, tedarik edilen malzemelerden kalite beklentisinin yanında tedarikçilerimizin, çevreye saygılı yönetim sergilemeleri gerektiği vurgulanmıştır. Bunun yanı sıra inovasyonun önemine de değinilerek tedarikçilerimizden, basit, kullanıcı dostu, çevreye duyarlı ve maliyet avantajı sağlayan çözümler beklendiği belirtilmiştir.

## Çevresel Uygulamalar

Arçelik A.Ş. olarak, çevremizi korumayı sosyal sorumluluğumuz olarak benimsiyor ve bu doğrultuda tedarikçilerimizden çevre mevzuatına uyumlarının düzenli takibini, çevre yönetimini sürekli olarak iyileştirmelerini, iklim değişiklikleri nedeniyle ortaya çıkan zorluklarla mücadele etmelerini ve bu taahhüdü paylaşmalarını bekliyoruz. Bu çerçevede tedarikçilerimizin, Arçelik A.Ş. tarafından hazırlanan, ulusal ve uluslararası yasal şartları da içeren Arçelik Genel Yasaklı Malzeme Şartnamesi'ne uymaları zorunludur.

2013 yılında gerçekleştirdiğimiz bazı çevresel uygulamalar şunlardır:

- Yaş boya proseslerinde yapılan iyileştirmeler sonucunda proses atıklarında %50, emisyonlarda ise %70 oranında azalma sağlanmıştır.
- Buzdolabı tutamaklarında çizilme engelleyici naylon poşet hammadde yoğunluğu azaltılarak naylon atık hurdası %50 oranında azaltılmıştır.
- %3 daha az enerji tüketimi sağlayan ve %50 daha az yer altı kaynağı kullanılarak üretilen fan motorları kullanımı artırılmıştır.
- Motorların boyutları azaltılarak sac malzeme kullanımı düşürülmüştür. Bu sayede hacim %50 azaltılarak nakliye yükü ile beraber CO<sub>2</sub> emisyonları azaltılmıştır.
- Tedarikçilerin paketleme proseslerinde optimizasyon çalışması yapılmış, kağıt tüketimi yaklaşık %20 oranında azaltılmıştır.
- VCC kompresör kullanımı artırılmış, böylece enerji ve ses seviyelerinde konvansiyonel ürünlere göre iyileşme sağlanmıştır.
- Yıkama motorlarında sessiz ve verimli (BLDC) motor kullanım adedi %20 artırılarak enerji tüketimi ve çalışma gürültüsü azaltılmıştır.
- Karbon fırçalı motor kullanımından daha az enerji tüketen fırçasız motor kullanımına geçilmiştir.

## Dağıtım ve Yetkili Satıcı Ağımız

Müşterilerimize hızlı ve etkin bir geri dönüşün sağlanması gerekliliği olan bir sektörde faaliyet gösteriyor, bu nedenle dağıtım optimizasyonuna ve satış ağımızın etkinliğine son derece önem veriyoruz. Müşteri memnuniyetinin sağlandığı başlıca alanlardan birini oluşturan dağıtım ve yetkili satıcı ağımızın bilgi, beceri ve yetkinliklerini sürekli olarak arttırmaya gayret ediyor, etkin iletişim mekanizmaları ile karşılıklı performansımızı sürekli olarak iyileştiriyoruz. Sipariş-üretim-sevkiyat esnekliğimizi geliştirmek ve bu yönde bir altyapının gelişimi ve yenilikçi çözümler için sürekli olarak çalışıyoruz.

Türkiye çapındaki 3.600 noktada bulunan yetkili satıcılarımız ile ürünlerimizi müşterilerle buluşturuyoruz.

Değer zincirimizin en önemli halkalarından birini oluşturan yetkili satıcılarımızla etkin ve şeffaf bir iletişim kurabilmek adına oluşturduğumuz mekanizmaları sürekli olarak geliştiriyor, eğitim uygulamalarımızla bilgi, beceri ve yetkinliklerini geliştirmelerine yardımcı oluyoruz. Raporlama döneminde Arçelik ve Beko yetkili satıcıları satış temsilcilerine yönelik, temel ürün, satış davranış, Marka ve Mağazacılık, Tüketici Kanunu ve geri dönüşüm gibi farklı konularda 5.434 adam\* saat eğitim sağlamış bulunuyoruz.

### Ürün Depolama ve Dağıtımında Benimsediğimiz Çevreci Yaklaşımlar

Değer zincirimizin tüm aşamalarında olduğu gibi, ürün depolama ve dağıtım süreçlerinde de sürdürülebilirlik ilkelerimiz doğrultusunda hareket ediyor, doğru tedarik uygulamalarıyla çevresel etkimizi asgari seviyeye indirgeyecek adımlar atıyoruz. Raporlama döneminde bu alanda gerçekleştirdiğimiz uygulamalar şu şekildedir:

- Türkiye ürün dağıtım operasyonunda kullandığımız "Dinamik Rotalama" uygulamasının efektif kullanımı sayesinde araç içi doluluk oranları artırılmakta ve rota planlaması optimum seviyede yapılmaktadır. Bu kapsamda maliyetlerin düşürülmesinin yanı sıra karbon emisyonu da azaltılmıştır. Ayrıca dinamik rotalama ile süreç verimliliği artırılarak işgücü optimizasyonu sağlanmıştır.
- 2012 yılı itibarıyla 7 ilde (Ankara, Kayseri, Antalya, Adana, Mersin, İzmir, İstanbul Anadolu) faaliyet gösteren Bayi Ortak Depolarının sayısı Bursa ilinin uygulama kapsama alınmasıyla birlikte 8'e yükselmiştir. Bayi Ortak Depolarının açılmasıyla birlikte ürünlerin kat ettikleri mesafe düşürülerek karbon emisyonu azaltılmıştır. Ek olarak; ürünlerin elleçleme sayısının azaltılması ve depolama şartlarının iyileştirilmesinden dolayı müşterilere daha kaliteli bir hizmet sunulmaktadır. 2014 yılında da uygulamanın yaygınlaştırılmasına devam edilecektir.
- Arçelik A.Ş.'nin faaliyet gösterdiği yurtdışı pazarlarında değişen müşteri dağılımları göz önünde bulundurularak, ürün depo lokasyonlarının müşterilerimize optimum şekilde ulaşmaya olanak sağlayacak lokasyonlarda konumlandırılması konusunda çalışmalar yapılmıştır. Bu sayede müşterilerimize sunduğumuz hizmet seviyesinde artış sağlanmış, ürün dağıtımında kat edilen mesafeler düşürülerek karbon emisyonu azaltılmıştır.

- Arçelik A.Ş., FIspace (Future Internet Business Collaboration Networks) Avrupa Birliği projesinin uluslararası 29 ortağından biridir. Bu projede lojistik süreçlerdeki izlenebilirliğin firmalar arasındaki bilgi akışı ve işbirliğinin geliştirilmesini hedefleyen bulut bilişim tabanlı çözüm ve sistemlerin oluşturulması üzerinde çalışılmaktadır. Projede ayrıca Avrupa'nın ileri seviyede çözüm üreten şirketleri, enstitüleri, araştırma merkezleri ve üniversitelerinin araştırmacıları ile ortak çalışmalar yürütülmektedir.
- Türkiye'den yapılan ihracatın çevreye duyarlı yöntemlerle gerçekleştirilmesi anlayışımızın sonucunda ana taşıma modu olarak denizyolu kullanılmaktadır. Ayrıca varış limanından son müşteriye yapılan iç taşımalarda imkan dahilinde tren ve nehir taşıması gibi çevreci opsiyonlar tercih edilmektedir. 2012 yılında gerçekleştirilen ihracatın %83'ü denizyolu, %15'i karayolu, %2'si ise demiryolu ile sağlanırken, denizyolu ile taşıma oranları 2013 yılında artırılarak %85 seviyelerine çıkarılmış ve karayolu taşımaları %13 seviyesine inmiştir. Ayrıca karayolu taşımalarının %5'i, ağırlıklı kısmının deniz ve demiryolu ile yapıldığı İntermodel taşıma şekline dönüşmüştür. Demiryolu taşımacılığı ise alt yapı sorunlarına rağmen toplamdaki %2'lik payını korumuştur.
- Ürün depolarında enerji tasarrufuna yönelik projeler 2013 yılında da artarak devam etmiştir. Depolarda projektörler yerine tasarruflu aydınlatma sistemlerine geçilmesi, güneşiğinden daha fazla yararlanılmasının sağlanması ve tüplü yerine elektrikli depo içi taşıma araçlarına geçilmesi ile CO<sub>2</sub> salınımının azaltılması sağlanmıştır. Depolarda istif üstlerine gelen noktalardaki aydınlatmaların iptali ile de tasarruf sağlanmaktadır.
- Depolarımızda çıkan atık karton, strafor, naylon, tahta palet, tahta köşebent gibi ambalaj malzemelerinin tekrar işletmelere geri gönderilmesi ile atık miktarları azaltılmakta, maliyet tasarrufu sağlanmaktadır. Aynı zamanda depolarda görev alan çalışanlarımıza iş başlangıçlarından itibaren düzenli olarak çevre ve atık yönetimi eğitimleri verilmektedir.
- Her yıl artan oranlarla 2013 yılında da ithalatımızın %86'sını denizyolu ile gerçekleştirirken, kalan %13 'ü kara ve %1'i demir yoluyla gerçekleştirmiştir.
- Dış Ticaret işlemlerinde yeni bir açılım olarak, Gümrük ve Ticaret Bakanlığının yayınladığı yönetmelik ile belirlenmiş niteliklere sahip şirketlerin yapacağı gümrükleme işlemlerinde kolaylıklar sağlanmıştır. Yetkilendirilmiş Yüklümlü Sertifikası (AEO-Authorized Economic Operator) almaya hak kazanmamız durumunda şirketimize uluslararası itibar, gümrük idarelerinde öncelikli işlem kolaylığı, hız / zaman ve saha operasyon maliyetlerinde kazanç sağlanmış olacaktır. Bu kapsamda başvuru dosyamız hazırlanmış ve resmi başvuru yapılmıştır.

## Satış Sonrasında

Dayanıklı tüketim sektöründe Türkiye'nin en büyük hizmet ağı konumunda bulunan yetkili satış ve servis ağıımız değer zincirimizin son aşamasını ve en önemli ayaklarından birini oluşturuyor. Ürün ve hizmet kalitemizi geliştirerek tüketicilerimizin memnuniyetini sürekli olarak artırmak adına hayata geçirdiğimiz uygulamaların önemli bir bölümünü "Satış Sonrasında" gerçekleştiriyor, bu alandaki performansımızı paydaşlarımızın geri bildirimleri doğrultusunda sürekli olarak iyileştiriyoruz. Tüketici Hizmetlerimiz ile Türkiye genelinde 10 bölge yöneticiliğine bağlı yaklaşık 540 yetkili serviste, 5.600'ü teknisyen olmak üzere 11.600 personel ile hizmet sağlıyoruz.

Raporlama döneminde müşteri memnuniyeti politikası; satış sonrası hizmet sürecinin müşterilerle paylaşılması; bu sürecin hedef, yetki ve sorumluluklarının tanımlı olması gibi gereklilikleri yerine getirerek "ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Belgesi"ni almaya hak kazanmış bulunuyoruz.

2013 yılında planlayarak devreye aldığımız "Arçelik Servis Bulut (Cloud) Projesi" ile yetkili servislerimizin merkezi bir yapı üzerinden telefon görüşmeleri yapmasını, bu görüşmelerin ses kayıtlarının arşivlenmesini, izlenmesini ve raporlanmasını sağlayacak bir altyapıyı hayata geçirmiş bulunuyoruz. Yetkili servislerimizin çağrı merkezimizde kullanılan teknolojilere benzer alt yapıları kullanmalarını sağlayan uygulama ile müşteri memnuniyetinin en üst seviyeye çıkarılması ve müşteri iletişimimizin her adımın kayıt altına alınabilmesini hedefliyoruz.

Gerek merkezlerde gerekse taşrada kesintisiz ve yaygın hizmet veren servislerimiz ile müşteri memnuniyeti alanındaki performansımızı sürekli iyileştiriyor, yoğun şehir merkezlerinde hafta içi ve hafta sonu nöbetçi servis uygulamaları sürdürüyoruz.

İlgili mevzuat gereği Türkiye'de ana ürün grupları için öngörülen minimum garanti süresi 2 yıl olmasına rağmen, Arçelik A.Ş., 1998 yılından bu yana, ürünlerini 3 yıl garanti hizmeti ile sunmaktadır. Ayrıca, değişen yedek parçalar için kanuni garanti süresi 6 ay olmasına rağmen, Arçelik A.Ş. yedek parçalarına 1 yıl garanti vererek müşteri memnuniyeti daha üst seviyelere taşımaktadır.

Arçelik A.Ş. Tüketici Hizmetleri ile müşterilerimize toplam 325.000 farklı yedek parça ile hizmet sağlıyoruz. Kanun gereği 10 yılını doldurmuş ürünler için yedek parça hizmeti verme zorunluluğu olmamasına rağmen, 2013 yılında temin edilebilen 13.500 adet farklı yedek parça için, 225.000 hizmet vererek müşteri memnuniyeti adına uygulamalarımıza devam etmiş bulunuyoruz.

## Müşteri Memnuniyeti Anketi

Müşteri ve tüketicilerimizin ürün ve hizmetlerimize ilişkin memnuniyet seviyelerini düzenli olarak ölçümlüyor, elde ettiğimiz sonuçları performans değerlendirmesi ve iş hedeflerimizin belirlenmesi alanlarında kullanarak işimizin sürdürülebilirliğine katkıda bulunuyoruz. En önemli paydaş iletişimi mekanizmalarımızdan birini oluşturan Müşteri Memnuniyeti Anketi kapsamında müşteri ve tüketicilerimizin genel memnuniyet, tavsiye etme eğilimi, tekrar satın alma eğilimi gibi alanlardaki görüşlerine başvuruyor, yılda bir gerçekleştirdiğimiz endeks ile yıllar içerisindeki farklı performans değerlerimizi karşılaştırma fırsatını yakalıyoruz. Raporlama döneminde Arçelik, Beko ve Altus markalarımız için gerçekleştirdiğimiz ölçümlenmelerde diğer markaların Türkiye ortalamalarının üstünde sonuçlar elde etmiş bulunmaktadır.



## Arçelik Çağrı Merkezi

Tüketicilerimizin geribildirim, öneri ve isteklerini en kısa sürede değerlendirerek memnuniyeti en üst seviyede tutmak amacıyla kurduğumuz Çağrı Merkezi'miz 444 0 888 numaralı telefonda tüketicilerimize haftanın 7 günü 24 saat kesintisiz hizmet vermektedir. En temel görevlerinden biri tüketici öneri ve eleştirilerinin ilgili birimlere iletilerek yeni ürünlerin üretimine katkıda bulunmak olan merkez, tüketicilerimizin Arçelik ile olan iletişimi en sağlıklı ve verimli şekilde sağlamaktadır.

Üstün teknolojik altyapı ile donanımını ile 1991'den bu yana faaliyet gösteren Arçelik Çağrı Merkezi, telefon, e-mail, web chat gibi modern iletişim kanallarının yanı sıra faks ve mektup gibi geleneksel kanallarla da gelen tüketici talepleri değerlendirmektedir. Hizmet kalitesini artırmak ve müşteri geribildirimlerine ulaşabilmek için yurtiçi ve yurtdışında memnuniyet anketleri düzenleyen Çağrı Merkezi, müşterilerimizden gelen taleplerin önemli bir kısmına "İlk Adım Desteği" hizmeti ile cevap vererek, müşteri evine gidilmesine gerek kalmadan telefonda çözüm sağlamaktadır.



Arçelik A.Ş. olarak geniş operasyon coğrafyamızdaki toplumların gelişimine destek olacak bir dizi uygulamayı gerçekleştirirken, bu alanda faaliyet gösteren platformlara liderlik ediyor, toplumsal, kültürel ve çevresel konulardaki ihtiyaç ve sorunlara çözüm olacak projeler üretiyor, tüm bu süreçlerin sürdürülebilirliğini garanti altına almak adına paydaş katılımını proje ve uygulamalarımızın başlıca unsuru haline getiriyoruz.

- √ Elektrikli Ev Aletleri teknik Öğretim Programı - Arçelik Laboratuvarları ile 8 Meslek Lisesinde toplam 331 öğrenci ve 57 öğretmene eğitim sağladık.
- √ Ülkem için Engel Tanımıyorum projesi kapsamında “Engelliye Doğru Yaklaşım” seminerleri kapsamında toplam 196 adet eğitim ile 12.596 çalışanımıza ulaştık.



## Toplumsal Sorumluluk Anlayışımız

Arçelik A.Ş., faaliyet gösterdiği ülkelerde istihdam ve büyüme alanında katma değer yaratmanın yanı sıra; toplumsal, kültürel, çevresel konularda ve spor alanında gelişime destek olmaktadır. Toplumların yararına olan projelerde sürdürülebilir gelişim ilkesi doğrultusunda yer almak, Arçelik A.Ş.'nin öncelikleri arasında yer almaya devam edecektir.

Arçelik A.Ş. kurumsal değerleri ve kültürü ışığında, toplumsal standartların geliştirilmesine ve sorunların çözümüne yönelik sürdürülebilir projeler üreterek uygulamayı asli sorumluluklarından biri olarak görmektedir.

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. Elektrikli Ev Aletleri Teknik Öğretim Programı - Arçelik Laboratuvarları

Mesleki eğitim ile istihdam ilişkisinin güçlendirilmesi hedefiyle oluşturduğumuz "Elektrikli Ev Aletleri Teknik Servis Programı" ile Türkiye'de elektrikli ev aletleri sanayisindeki gelişmeleri ve yeni teknolojileri bilen teknik insan gücünün yetiştirilmesini amaçladık. 2011-2012 eğitim yılı itibariyle 3'ü İstanbul'da

Kartal, Beykoz, Zeytinburnu'nda; biri Diyarbakır'da olmak üzere toplam 4 okulda kurulmasını gerçekleştirdiğimiz, raporlama döneminde ise Trabzon, İzmir, Ankara ve Bursa'daki uygulamalarla sayısını 8'e çıkarttığımız Arçelik Laboratuvarları ile Türkiye'de bir ilke imza attık.

Elektrikli ev aletleri teknik servis dalında yeni teknolojilere dayalı ölçü aletleri ve cihazlarla donatılan Arçelik Laboratuvarları ile 2013 yılında toplam 331 öğrenci ve 57 öğretmen program kapsamındaki eğitimlerden yararlandılar. Raporlama döneminde laboratuvarlarda uygulanan müfredat Milli Eğitim Bakanlığı ile yeniden oluşturulurken, öğretmenler 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 sağlanmakta, Arçelik Yetkili Servislerinde veya Arçelik A.Ş. bünyesinde çalışmak isteyen öğrencilerden belirli aşamaları başarıyla tamamlayanlar sertifikalandırılarak istihdam edilmektedir. 2013 yılı itibariyle, İstanbul ve Diyarbakır'daki okullar ilk mezunlarını vermiş, bu öğrencilerin 18'ine Arçelik yetkili servislerinde istihdam sağlanmıştır.



### “Ülkem için Engel Tanımıyorum”

#### Engelliye Doğru Yaklaşım Seminerleri

Koç Holding'in Birleşmiş Milletler Kalkınma Teşkilatı (UNDP) ve Alternatif Yaşam Derneği (Ayder) işbirliği ile, engellilerin yaşam kalitelerinin iyileşmesini desteklemek üzere yürüttüğü “Ülkem İçin Engel Tanımıyorum” projesine çalışanlarımızın gönüllü katılımları ile destek veriyoruz. Raporlama döneminde proje kapsamında Arçelik A.Ş. çalışanları Ayder'in desteğiyle “Gönüllü Eğitimci Eğitim”lerini tamamladı.

2013 yılında, 27 Arçelik A.Ş. Gönüllü Eğitimci, şirket kampüslerinde projenin bilinirliğini artırmak ve çalışanlara konu hakkında daha fazla bilgi ulaştırmak üzere “Engelliye Doğru Yaklaşım” seminerleri verirken, yılsonu itibarıyla toplam 196 adet eğitim ile 12.596 Arçelik A.Ş. çalışanına ulaşıldı.

#### Sizler İçin Kitap Okuyoruz

Boğaziçi Üniversitesi Görme Engelliler Teknoloji ve Eğitim Merkezi (GETEM) işbirliğiyle yürüttüğümüz “Sizler için Kitap Okuyoruz” projesi ile görme engellilerin yararlanabildikleri “sesli kütüphane”ye destek veriyoruz. Proje kapsamında gönüllü çalışanlarımız görme engellilerin talep ettikleri yahut kendilerinin seçmiş olduğu kitapları bilgisayarlarına yüklenen özel bir program ve beraberinde kendilerine temin edilen mikrofonlu kulaklıklar ile seslendirmektedir. Arçelik A.Ş.'nin Sütlüce Kampüsü'nde gerçekleştirilen ilk eğitim semineri sonrasında tüm işletmelerde eğitim toplantıları düzenlenmiştir. Toplam 253 kişi gönüllü okuyuculuk eğitimi alırken, gönüllü çalışanlar tarafından bugüne kadar 20 kitap seslendirilmiş olup, 30 kitabın ise seslendirilmesi devam etmektedir.







## Meslek Lisesi Koçları

Koç Holding'in 2006 yılında hayata geçirdiği "Meslek Lisesi, Memleket Meselesi" adlı sosyal sorumluluk projesine ilk günden bu yana çalışanlarımız, yetkili satıcılarımız ve servislerimiz ile destek veriyoruz. Proje kapsamında 26 okulun sorumluluğunu üstlenirken, paydaşlarımızdan oluşan 28 kişilik bir ekip "Meslek Lisesi Koçları" olarak gönüllü görev üstlenmekte ve öğrencilerin kişisel gelişimlerine destek olarak onları iş hayatına hazırlamakta rol model olmaktadır. Proje başlangıcından bu yana toplam 1.283 bursiyere destek sağlanırken, Haziran 2013 itibarıyla son 275 bursiyerimiz mezun olmuşlardır.

## Beyaz Balık Oyun Odalar

Hastanelerin onkoloji servislerinde tedavi gören kanserli çocukların moral ve motivasyonlarını yükseltmek için özel oyun odalarının kurulmasını amaçlayan "Beyaz Balık Oyun Odaları" projesi, adını bağışıklık sisteminde etkili olan akyuvarların beyaz balıklar olarak nitelendirilmesinden almaktadır. İlk odası Marmara Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi Çocuk Bölümü'nde 2011 yılında kurulan projede 2012 yılında Süreyyapaşa Hastanesi Çocuk Bölümü'nde uzun süre yatarak tedavi gören çocuklar için oyun odasının yanı sıra bir kütüphane oluşturulmuştur. Raporlama döneminde, hastaneler gönüllü çalışanlarımız tarafından ziyaret edilerek 2 oyun odası ve 1 kütüphane için çeşitli dönemlerde toplanmış olan oyuncak ve kitaplar hediye edilmiştir.

## Arçelik A.Ş. Arama ve Kurtarma Ekibi

Arçelik Arama ve Kurtarma Ekibi çalışmalarına raporlama döneminde de devam etti. Bolu, Çerkezköy ve Eskişehir Kampüslerinde mevcut olan arama ve kurtarma ekibi üyeleri buldukları ilin Sivil Savunma Birimleri, İtfaiye Müdürlüğü yetkilileri ve afetlerde görev yapan Sivil Toplum Kuruluşlarının acil durumlara yönelik eğitim ve tatbikat çalışmalarına katılım sağlamıştır. Beylikdüzü, Sütluçe, Çayırova Kampüslerindeki mevcut arama kurtarma ekiplerine katılan yeni üyeler için Koç Holding Arama Kurtarma Ekipleri ile birlikte iç eğitimler ve tatbikatlar düzenlenmiştir.

Ekiplerin olası bir afet durumunda mümkün olan en kısa sürede bölgeye intikal edebilmeleri için tam donanımlı bir arama ve kurtarma aracı satın alınmıştır.



**MESLEK  
LİSESİ  
MEMLEKET  
MESELESİ**





### Uluslararası Destek Faaliyetleri

Geniş operasyon coğrafyamızdaki farklı ülkelerde faaliyet gösteren üretim tesislerimiz ile satış ve pazarlama ofislerimiz, buldukları bölgelerde yarattıkları doğrudan ve dolaylı pozitif ekonomik etkinin yanı sıra, bölgelerin toplumsal gelişimlerine katkı sağlayan, eğitimden sağlığa, çevreden spora geniş yelpazede sosyal sorumluluk projeleri ve destek faaliyetleri yürütmektedirler.

#### Elektrabregenz – Avusturya

Avusturya'nın köklü markalarından biri olan Elektrabregenz, sosyal sorumluluk yaklaşımı doğrultusunda, evsiz ve ihtiyaç sahibi çocukları koruma amacı güden Projuventute adlı kuruluşa destek sağlamıştır. Marka, Projuventute tarafından yenilenen yetimhanelere çeşitli ürünler bağışlarken, kuruluşun yürütmekte olduğu programlara da katkıda bulunarak, sosyal farkındalığın artırılmasına ve daha fazla destek sağlanmasına yardımcı olmuştur.

#### Defy – Güney Afrika – AmaZulu Topluluğu Vakfı

Defy, futbolun gücünü kullanarak Güney Afrika'da yer alan toplulukları iyileştirmek için 2009 yılında kurulan AmaZulu Topluluğu Vakfı'na Ezakheni, Durban ve East London bölgelerindeki kalkınma projelerinin yürütülmesinde eşlik etmekte ve bu bölgelerin gelişimine katkı sağlamaktadır. Bu çalışmalar içinde en önemlisi olan ve finansal imkansızlıklar içindeki bireyleri destekleyecek olan yaşam becerileri programını hayata geçirmeyi hedefleyen program dahilinde, Defy yetenekleri ile öne çıkan çocuklara burs sağlamaktadır. Burs kapsamında seçilen çocuklar, hiçbir ücret ödemeksizin bölgedeki en iyi okullardan birinde son sınıflara yönelik bir eğitim almaktadır. Raporlama döneminde programa 2.680 burslu öğrenci katılırken, yaşam becerileri eğitimi oturumlarına da 23 koç katılım göstermiştir.



### Defy – Güney Afrika – Ethelbert Çocuk Evi

Fiziksel ve/veya cinsel istismar, ihmal veya terk edilme nedeniyle ailelerinden ayrılmış olan ve HIV/AIDS yüzünden yetim kalan 65 çocuğa ev sahipliği yapan Ethelbert Çocuk Evi, çocukların rehabilite olmalarının ardından aileleriyle tekrar mutlu bir şekilde bir araya getirilmelerini amaçlamaktadır. Her birinde iki yatılı Çocuk Bakım Uzmanı ve maksimum 12 çocuk bulunan altı evden oluşan merkeze beyaz eşya ve elektronik aletler bağışlayan Defy, 2013 yılında, çocukların daha güvenli barınmaları için evlerin etrafının telle çevrilmesi projesine de maddi katkıda bulunmuştur.

### Beko - Rusya

Beko, üretim tesisinin bulunduğu Kirzhach Vladimir Bölgesi'nin sosyal gelişimini desteklemek üzere çalışmalar yürütmektedir. Bu doğrultuda, raporlama döneminde bölgede yaşayan ihtiyaç sahibi ailelere 50 buzdolabı, 50 çamaşır makinesi ve 50 ısıtıcı bağışlanmıştır. Hediyeler, valilik binasında Vladimir Bölge Valisi ve Beko LLC üst yöneticilerinin de hazır bulunduğu bir tören ile ailelere teslim edilmiştir.

### Beko – İspanya – Dayanışma için Pişirme Maratonu

İspanya Beko, İhtiyaç Sahibi Kişilere Yardım Kurumu (FACIAM), Caritas, Ucalasa, Rotary Kulübü ve birçok gönüllünün de destek verdiği proje kapsamında, Madrid'te ihtiyaç sahibi kişilere hizmet veren çorba mutfakları için "Dayanışma için Pişirme Maratonu"nu gerçekleştirmiştir. Maratonda marka elçisi Martin Berasategui'nin liderliğinde 300 şef, 12 saat süre içerisinde 2.000 menü hazırlarken, kampanyayı İspanya geneline yaygınlaştırmak üzere 240 yemek toplama noktası oluşturulmuştur. Beko, 2011 ve 2012 yıllarında yine topluma destek anlayışı ile yürüttüğü "Giysilerin Ömrünü Uzatıyoruz / We Give More Life to Your Clothes" kampanyası ile İspanya European Excellence Ödüllerinde Altın Ödül, İspanya EventoPlus Ödüllerinde ise en iyi sosyal sorumluluk projesi kategorisinde Bronz ödül sahibi olmuştur.



### Beko – Yeni Zelanda – The Rising Foundation Barış Etkinliği Desteği

Beko toplumsal gelişime destek anlayışı ile Yeni Zelanda'da çocukların potansiyellerini ortaya çıkarmak üzere oluşturulan mentorluk programını yürüten The Rising Foundation Vakfı'nın çalışmalarına destek vermiştir. The Rising Foundation adına gerçekleştirilen, ünlü şef "Gordan Ramsey ile Akşam Yemeği" bağış toplama etkinliğinin ana sponsoru olmuştur.

### Beko – Polonya – The Noble Box Projesine Destek

Beko, Polonya'da ihtiyaç sahibi ailelere destek vermek ve özellikle yeni yıl döneminde direkt yardımla onlara umut aşılacak üzere oluşturulmuş "SZLACHETNA PACZKA / The Noble Box Projesi'ne destek vermiştir. Yeterli mali kaynağı olmayan ailelere yeni yıl döneminde hediyeler sağlamak amacıyla çalışan SPRING Association tarafından yürütülen proje ile ihtiyaç sahibi ailelerle bağışçılar ve gönüllüler bir araya getirilmektedir. Beko çalışanları, belirledikleri bir aileye günlük ihtiyaçlarını karşılamak üzere çamaşır makinesi ve çocuklara oyuncaklar, bilgisayar ve giyecekler hediye etmişlerdir.

### Beko – Çin

Başarılarını "insani toplumsal yardımlar" ile kutlamayı ilke edinen Beko, Çin Changzhou Çamaşır Makinesi İşletmesi'nde bir milyonuncu çamaşır makinesinin üretimini, bölgedeki çocukların eğitimini desteklemek üzere ürünler bağışlayarak kutlamıştır.



## Çevre ve Doğayı Koruma Çalışmaları

### “Toprak ve Yaprak” Konulu Resim Yarışması ve “Atıkları Hayata Döndüren Minik Eller” Proje Yarışması

Arçelik A.Ş. Pişirici Cihazlar İşletmesi, TEMA Vakfı ve Çevre Derneği işbirliği ile ortaokul öğrencileri arasında çevre bilincini artırmak amacıyla Bolu'da sürdürdüğü “Toprak ve Yaprak” konulu resim yarışması ve “Atıkları Hayata Döndüren Minik Eller” proje yarışmalarına katkı vermeye devam etti. Öğrencilere toprağı ve çevreyi koruma bilincini aşlamayı ve bu alanda neler yapılabileceğini düşündürmeyi hedefleyen ve raporlama döneminde 5. kez düzenlenen “Toprak ve Yaprak” konulu resim yarışmasına. 12 okuldan 123 öğrenci katılım gösterdi. Öğrencilerin sulu boya ve pastel boya teknikleriyle yaptıkları resimlerde, dünya ekosistemi, doğanın önemi, erozyon konuları işlendi.

Raporlama döneminde 2. kez düzenlenen ve geri dönüştürülebilir madde ve atıkların yeniden geri dönüşüm halkasına katılması konusunda öğrencilerin bilinçlendirilmesini amaçlayan “Atıkları Hayata Döndüren Minik Eller” proje yarışmasına ise 6 okuldan 45 öğrenci katıldı. Öğrencilerin atık olarak görülen ve kullanım dışı kalmış malzemelerle yaratıcılıklarını bir araya getirdikleri proje yarışmasına 18 okuldan 168 öğrenci katılırken, başarılı olan öğrenciler LCD TV, DVD, notebook ve blue-ray oynatıcı ürünler ile ödüllendirildi.

### Ankara Bulaşık Makinesi İşletmesi “Hatıra Ormanı”

Arçelik A.Ş. Ankara Bulaşık Makinesi İşletmesi'nin gelecek nesillere bir miras bırakmak üzere Ankara Çevre yolu üzerinde oluşturduğu 2.000 ağaçlık “Hatıra Ormanı”nın sulama ve bakım çalışmaları 2013 yılında da devam etmiştir.



## Spora Destek



### Beko Basketbol Ligi - Türkiye

Genç ve dinamik marka değerlerini basketbolun hareketli doğası ile bağdaştıran Beko, basketbol sponsorluklarına 2006 yılında Türkiye Basketbol Ligi'ne ismini vererek başladı. Markanın uzun vadeli hedeflerine ulaşma yolunda atılan bu adımın sonucunda ligin unvanı Beko Basketbol Ligi olurken, her sene ligin en iyi oyuncularını bir araya getiren All-Star karşılaşmaları da Beko All-Star ismiyle oynanmaktadır.

### Global Basketbol Sponsorlukları

Beko'nun "Dünya markası" vizyonu ile paralel olarak sürdürdüğü basketbol yatırımları, Türkiye Basketbol Ligi sponsorluğunun ardından gitgide büyüyerek uluslararası boyutlara taşındı. İlk olarak Çin'de düzenlenen 2009 FIBA Asya Şampiyonası ve Polonya'da gerçekleştirilen 2009 FIBA Avrupa Şampiyonası'nın Ana Sponsoru olan marka, 2010 yılında Türkiye'nin ev sahipliğinde düzenlenen 2010 FIBA Dünya Basketbol Şampiyonası'nın "Presenting Sponsor"luğunu (şampiyonayı tüm dünyaya sunan en büyük sponsor) üstlendi. "Presenting Sponsor"luğu 2011 yılında Litvanya'da ve 2013 yılında Slovenya'da düzenlenen Avrupa Basketbol Şampiyonalarında da üstlenen Beko, 30 Ağustos – 14 Eylül 2014 tarihleri arasında İspanya'da düzenlenecek olan 2014 FIBA Basketbol Dünya Kupası'nın "Presenting Partner"ı ve Türkiye'nin ev sahipliğinde, 27 Eylül – 5 Ekim tarihleri arası düzenlenecek 2014 Kadınlar Dünya Şampiyonasının "Global Partner"ı olarak basketbol yatırımlarına devam etmektedir.

### Beko Basketball Bundesliga - Almanya

Avrupa'nın önde gelen basketbol liglerinden biri olan Almanya Basketbol Ligi, 2009-2010 sezonundan bu yana Beko'nun isim sponsorluğu ile "Beko Basketball Bundesliga" adı altında oynanmaktadır.



### Beko Professional League - Rusya

Beko, 2010-2013 yılları arasında Rusya Basketbol Ligi'nin yine isim sponsorluğunu üstlenirken, bu dönem boyunca maç önlerinde basketbol salonlarında farklı türlerde BTL etkinliklerinde bulundu. 2013-14 basketbol sezonu öncesinde Rusya Profesyonel Basketbol Ligi'nin VTB Birleşik Ligi ile birleşmesi sonucunda Beko'nun isim sponsorluğu sona erdi.

### Beko LKL League - Litvanya

Beko 2011 yılında Litvanya Ligi'nin de sponsorluğunu üstlenirken, Litvanya ligi, 2011-2012 sezonunda itibaren, "Beko LKL League" adı altında oynanmaktadır.

### Beko Lega Basket Serie A - İtalya

Beko, Almanya, Rusya ve Litvanya lig isim sponsorluklarının ardından 2012 yılında Avrupa'nın en önemli liglerinden İtalyan Basketbol Ligi'nin de isim sponsorluğunu üstlenmiştir. Sponsorluğun başladığı 2012-2013 basketbol sezonundan itibaren İtalyan Birinci Basketbol Ligi, "Beko Lega Basket Serie A" olarak anılmaktadır.

### Beko ve FA Cup - İngiltere



Beko, 141 yıllık tarihiyle dünyanın en eski kupası ve İngiltere futbolunun en önemli turnuvası konumunda olan FA Cup'ın 2012-2013 ve 2013-2014 sezonları boyunca resmi destekleyicisi olmuştur. Beko son 4 yıldır İngiltere Premier Ligindeki birçok futbol takımının da sahalarında çeşitli reklam hakları ile yer almaktadır.

### Grundig "Bundesliga Resmi Teknoloji Ortağı" - Almanya



Grundig, 2011/2012 ve 2012/2013 sezonlarında "Bundesliga'nın Resmi Teknoloji Ortağı" olurken, markanın logosu tüm Bundesliga ve Bundesliga 2 yayınlarında kalıcı olarak görünen bir öge haline getirilmiş, Grundig logosu tüm yayınlarda canlı grafiklere "eklenmiş" olarak sunulmuştur. Bu işbirliği ile Grundig'in Almanya ve dünya çapındaki marka bilinirliğini önemli ölçüde artmıştır.

## 2013 Yılı Ödüller ve Başarılar



## Çevreci Ödüller – Başarılar

- T.C. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı Yenilenebilir Enerji Genel Müdürlüğü, Sanayide Enerji Verimliliğinin Artırılması Proje Yarışması'nda (SENER) En Verimli Ürün (EVÜ) kategorisinde, Arçelik IE3 verimliliğe sahip elektrik motorları birinci oldu. Yine Arçelik'in üretmekte olduğu A-%40 verimliliği sahip (9658 ETI, OIM 25603 X) BEST OVEN Ankastre Fırın Projesi Jüri Özel Ödülü'nü aldı.
- Arctic Soğutucu Cihazlar İşletmesi, "Enerji Verimli Yeşil Tesisler" derecelendirmesinde en üst seviye olan Platinum sertifika ile ödüllendirildi.
- Arçelik 9658 ETI fırın ISO Çevre Ödüllerinde "İnovatif ve Çevre Dostu Ürün" kategorisinde birincilik ödülü aldı.
- Beylikdüzü Elektronik İşletmesi, Türkiye Sağlıklı Kentler Birliği tarafından "Çevreci Tesis" ödülünü aldı.
- Ankara Bulaşık Makinesi, Çerkezköy Kurutma Makinesi ve Elektrik Motorları İşletmeleri "Enerji Verimli Yeşil Tesisler" derecelendirmesinde Platin Sertifika ödülü aldı.
- Arçelik A.Ş., "CDP Performans Lideri" oldu.
- Elektrabregenz markamızla Avusturya'da 2013 yılı "Green Brands" ödülünü almaya hak kazandık.

## Kurumsal Ödüller – Başarılar

- Beko, 2013 FIBA Avrupa Basketbol Şampiyonası ve 2014 FIBA Dünya Basketbol Şampiyonası'nın "Presenting Sponsor"u oldu.
- Arçelik A.Ş., Gümrük ve Ticaret Bakanlığının düzenlediği törende "İlkler" kategorisinde, "İlk Elektronik Beyanname Veren Şirket" ödülüne layık görüldü.
- Türk Elektronik Sanayicileri Derneği tarafından düzenlenen "TESİD 2012 Yenilikçilik Yaratıcılık Ödülleri" kapsamında, Arçelik A.Ş. "Büyük Firma" kategorisinde 'Ürün Geliştirme Süreci Ödülü' aldı.
- "Arçelik In Love" çamaşır makinesi ve Grundig buzdolabı ile IF Tasarım Ödülleri'nde 2 ödül birden aldı.
- Arçelik A.Ş., TET (İstanbul Elektrik-Elektronik, Makine ve Bilişim İhracatçıları Birliği) tarafından verilen "Elektrik-Elektronik sektörü 2012 Yılı İhracat Başarı Ödülleri" inde Beyaz Eşya Sektör İhracat Birincisi ödülüne layık görüldü.
- Elektrabregenz, "2012 Golden Plug" ödüllerinde ev aletleri kategorisinde ikinciliğe layık görüldü.
- Arçelik A.Ş., Eskişehir Sanayi Odası, Teknoloji Ödülleri'nde "3 Kapılı Kombi Buzdolabı" Teknoloji Geliştirme Ödülünü ve 4 Kapılı Buzdolabı ise Ürün Geliştirme Ödülünü aldı.



- Arçelik A.Ş., İMMİB, “2012 İhracatın Yıldızları” ödülünde üç birincilik ve üç ikincilik olmak üzere toplam 6 ödül aldı.
- Grundig GKN 16830 X Kombi Buzdolabı, Grundig GEZM 47000 B ve Grundig GEBM 46000 B Ankastre Fırınlar, Beko WKY 61031 C Çamaşır Makinesi, Grundig TR1200 Ahşap Masa Radyosu, Grundig Vision 9 Air Design TV ve Grundig Ekmek Kızartma Makinesi “Yüksek Kalite Tasarım”, Grundig GWN 58472 C çamaşır makinesi ve GTN 48271 GC kurutma makineleri de “Üstün Tasarım Detayları” Red Dot Mansiyon Ödülünü aldı.
- Arçelik A.Ş. TSE Kalite Ödül Töreni’nde Sponsorluk Platin Ödülü ve Altın Ödül’e layık görüldü.
- Arçelik Çelik Relansman Kampanyası “Teknoloji ile Tasarımın Eşsiz Buluşması”, Gümüş Effie Ödülünü ve Beko Aile Kampanyası “Sınır Ötesi” kategorisinde Altın, “Dayanıklı Eşyalar” kategorisinde ise Bronz Effie Ödülü aldı.
- RepMan İtibar Araştırmaları Merkezi ve GfK Türkiye tarafından gerçekleştirilen “Türkiye’nin En İtibarlı Sektörleri ve Şirketleri” Araştırması’nda, Arçelik A.Ş. 2012 yılının en itibarlı şirketi olarak belirlendi.
- Arçelik A.Ş.’nin Eskişehir Buzdolabı İşletmesi JIPM (Japon Planlı Bakım Enstitüsü) kuruluşu tarafından verilen “TPM Advanced Special Award” ödülüne layık görüldü.
- Arçelik A.Ş., müşteriye sunulan ürün ve hizmetlerle ilgili müşteri memnuniyetini arttırmaya yönelik kılavuz bilgileri sağlayan uluslararası “ISO 10002 Belgesi”ni aldı.
- Arçelik A.Ş. Sosyal Güvenlik Kurumu tarafından İstanbul, Ankara, Eskişehir, Tekirdağ ve Bolu illerinde en yüksek primi düzenli ödemesi nedeniyle 6 ayrı plakete layık görüldü.
- Arçelik A.Ş., internete bağlı akıllı televizyonlarda geliştirilen uygulamalar için ortak bir platform sağlayan Smart TV Alliance üyesi oldu.
- Arçelik A.Ş. Amerikan İletişim Profesyoneller Ligi (LACP) yarışmasında 2012 yılı Faaliyet Raporu ile dayanıklı tüketim sektöründe “Altın Ödül” dahil olmak üzere iki ödüle layık görülürken, 2011 yılı Sürdürülebilirlik Raporu ile de yine dayanıklı tüketim sektöründe “Altın Ödül” de dahil olmak üzere dört ödüle layık görüldü.
- Arçelik A.Ş. kurumsal yönetim derecelendirme notunu 9,28 olarak güncellendi.
- Arçelik A.Ş. Kurutucu İşletmesi Çalışanları “En Başarılı Koçlular Ödülleri”nde hazırladığı projeye “Müşteri Mutluluğu Yaratanlar” kategorisinde ödül kazandı.
- Fashionline Saç Şekillendiricisinin reklamı Açık hava Reklamcılar Vakfı Arvak’ın “A Awards Açık hava Reklamları Yarışmasında”, “En İyi Dayanıklı Tüketim Reklamı” kategorisinde birincilik ödülü aldı.
- Arçelik A.Ş. 2012 Faaliyet Raporu Uluslararası ARC Ödülleri’nde yazılı metin kategorisinde Altın Ödül, basım ve üretim kategorisinde Bronz Ödül, Arçelik A.Ş., 2011 Sürdürülebilirlik Raporu ile de yazılı metin kategorisinde Gümüş Ödül, kapak/tasarım alanında Bronz Ödül’ü aldı.
- Arçelik Fashionline Saç Şekillendiricisi reklam çalışması 25. Kristal Elma Ödülü’ne layık görüldü.
- Arçelik Winterfest Ace of M.I.C.E ödülünde “En iyi Üniversite Festivali” kategorisinde birinciliğe layık görüldü.
- Beko Dolphin serisi çamaşır makinesi, CHEARI (Çin Elektrikli Ev Aletleri Araştırma Enstitüsü) tarafından verilen “Yenilikçi Ürün” ödülüne layık görüldü.
- Arçelik A.Ş., “İnovasyon Liderliği” ödülünü aldı.
- Arçelik, AVM tüketicileri arasında yapılan araştırmada Elektronik Üretici Perakende kategorisinde “En Beğenilen ve Tercih Edilen Perakende Markası” oldu.
- Arçelik, “Türkiye’nin Lovemarkları” araştırmasında beyaz eşya ve ev elektroniği kategorilerinde Türkiye’nin en çok sevilen markası seçildi.
- Arçelik A.Ş., “Siklon Pişirme Sistemi” ile Singapur’da düzenlenen Red Dot “Konsept Tasarım” dalında ödüle layık görüldü.
- Beko WMB 71443 LE çamaşır makinesi, Almanya’da Stiftung Warentest testlerinde “Test GUT” olarak değerlendirildi.
- Arçelik Winterfest, 6. Doğrudan Pazarlama Ödülleri’nde en iyi gerilla, viral pazarlama ve sahada pazarlama uygulaması olmak üzere üç kategoride ödüle layık görüldü.
- Bosna’da faaliyetlerini sürdüren Beko, 5 ayrı kategoride Best Buy Ödülü alan ilk marka oldu.
- Grundig TV 47 VLE 9372 BL, Stiftung Warentest (StiWa) değerlendirme testlerinde “GUT” ödülü aldı.
- Blomberg markası, “Euronics Supporter of the Independent” ödülünü ikinci kez aldı.
- Almanya’nın en saygın ve bağımsız test enstitüsü Stiftung Warentest, Beko DIN6831 FX bulaşık makinesini, Beko DPU7340X kurutucuyu ve Beko CN 148241 X buzdolabını “Test GUT” olarak ödüllendirdi.
- Beko OIM 25901 X ankastre fırın, Kitchen Innovation yarılması’nda; ürün faydası, inovasyon, kullanım kolaylığı, tasarım ve ekoloji kategorilerinde Kitchen Innovation of the Year ödülüne layık görüldü.
- Grundig ankastre fırın, bulaşık makinesi, buzdolabı, çamaşır makinesi ve kurutucudan oluşan ECO CHAMPS ürün ailesi ile ‘Yüksek Kalite’, ‘Tasarım’, ‘Kolay Kullanım’ ve ‘Çevre’ kategorilerinde ve Vision 7 Venus (BMS) tasarımı ile “Yüksek Kalite”, ‘Tasarım’ ve ‘Kolay Kullanım’ kategorilerinde “Plus X” Ödülleri’ne layık görüldü.

## Performans Verileri

2009

2010

2011

2012

2013

## EKONOMİK ve YÖNETSEL PERFORMANS VERİLERİ

Net Satışlar (Milyon EURO)	3.065	3.487	3.633	4.581	4.395
Bölgelere Göre					
Türkiye (Milyon EURO)	1.474	1.718	1.712	1.933	1.828
Avrupa (Milyon EURO)	1.223	1.342	1.437	1.779	1.735
Diğer (Milyon EURO)	368	427	484	869	832
Ürün Grubuna Göre					
Beyaz Eşya (Milyon EURO)	2.001	2.208	2.394	3.072	3.096
Tüketici Elektroniği (Milyon EURO)	562	631	625	780	636
Diğer (Milyon EURO)	502	648	614	729	663
Brüt Kar (Milyon EURO)	1.011	1.040	1.094	1.323	1.342
Faaliyet Karı (Milyon EURO)	348	321	278	326	338
Vergi Öncesi Kar (Milyon EURO)	268	330	265	270	295
Net Kar (Milyon EURO)	234	276	233	237	247
Toplam Varlıklar (Milyon EURO)	2.975	3.573	3.764	4.349	3.886
Toplam Kısa Vadeli Yükümlülükler (Milyon EURO)	1.472	1.143	1.445	1.676	1.393
Toplam Yükümlülükler (Milyon EURO)	1.705	1.910	2.269	2.679	2.476
Özkaynaklar (Milyon EURO)	1.270	1.663	1.494	1.670	1.409
Ödenen Temettüer (Milyon EURO)	1	55	113	150	160
Yatırım Harcamaları (Milyon EURO)	96	127	157	209	207
Temettü (EURO)	0,069	0,186	0,191	0,228	0,176
Yıl Sonu Hisse Fiyatı (EURO)	2.71	3.81	2.50	4.98	4.14
Yıl Sonu Piyasa Değeri (Milyon EURO)	1.830	2.572	1.692	3.362	2.796
Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notu	8,21	8,55	8,59	9,11	9,28
Üretilen Ekonomik Değer (Milyon TL)	7.170	7.347	8.927	10.991	12.005
Gelirler (Milyon TL)	7.170	7.347	8.927	10.991	12.005
Dağıtılan Ekonomik Değer (Milyon TL)	6.353	6.911	8.774	10.977	11.941
Toplam İşletme Maliyeti (Milyon TL)	5.379	5.745	7.135	9.049	9.375
Personel Giderleri (Milyon TL)	577	706	824	995	1.136
Kaynak Sağlayıcılara Ödemeler (Milyon TL)	333	389	736	844	1.355
Devletlere Ödenen Kurumlar Vergisi (Milyon TL)	63	62	71	82	67
Toplum Yararına Yatırımlar (Milyon TL)	1	9	8	7	8
Biriken Ekonomik Değer (Milyon TL)	817	436	153	14	64

2009

2010

2011

2012

2013

## ÇEVRESEL PERFORMANS VERİLERİ

Sera Gazı Emisyonları (ton CO<sub>2</sub>e)

Doğrudan	-	77.038	84.254	80.072	66.685
Dolaylı	-	80.687	88.895	99.181	74.509
Toplam	-	157.725	173.149	179.253	141.194

## Performans Verileri

2009

2010

2011

2012

2013

Enerji Tüketimi (GJ/yıl)<sup>1</sup>

Doğrudan

- 1.242.184 1.342.757 1.217.946 1.029.679

Dolaylı

- 574.772 599.173 673.652 708.461

Toplam

- 1.816.956 1.941.930 1.891.598 1.738.140

Kaynağına Göre Toplam Su Çekimi (m<sup>3</sup>)

Şebeke Suyu

- 973.574 1.070.899 1.087.334 1.097.146

Kuyu Suyu

- 436.176 406.583 460.196 393.289

Toplam

- 1.409.750 1.477.482 1.547.530 1.490.435

Deşarj Edilen Su Miktarları (m<sup>3</sup>)

Deşarj Edilen Su Miktarı

- 824.673 951.241 986.362 948.303

Deşarj Edilen Suyun KOİ Değerleri (mg/l)<sup>2</sup>

KOİ Yasal

Sınır Değeri<sup>3</sup>

Pişirici Cihazlar

100 - 22 39 50 30

Bulaşık Makinesi

1.000 - 59 107 164 48

Elektronik

600 - 44 51 45 &lt;10

Buzdolabı ve Kompresör

100 - 22 &lt;30 19 &lt;30

Çamaşır Kurutma Makinesi

1.000 - 30 30 200 360

Çamaşır Makinesi

600 - 124 40 130 180

## Çalışanlara Sağlanan Çevre Eğitimleri (kişi\*saat)

Çevre Eğitimleri

- 11.055 15.904 8.412 6.242

## Türüne Göre Hammadde ve Malzeme Kullanım Miktarları (ton)

Plastik Hammadde

- 59.263 73.493 108.076 107.600

Metal Hammadde

- 244.045 295.863 290.929 304.061

Malzemeler<sup>4</sup>

- 343.630 304.404 354.080 407.147

Kimyasallar<sup>5</sup>

- 9.875 7.479 8.136 74.583

Toplam

- 656.999 681.431 761.221 893.391

## Türüne Göre Atıklar (ton)

Tehlikeli Atık

- 1.970 2.107 2.557 2.766

Tehlikesiz Atık

- 63.835 58.276 73.025 85.645

Toplam

- 65.805 60.383 75.582 88.411

2009

2010

2011

2012

2013

## SOSYAL PERFORMANS VERİLERİ

Statülerine Göre Çalışan Dağılımı<sup>6</sup>

Mavi Yaka

- 12.030 12.454 12.567 13.025

Beyaz Yaka

- 2.040 2.177 2.220 2.333

Toplam

- 14.070 14.631 14.787 15.358

## Sözleşme Türüne Göre Çalışan Dağılımı

Sürekli

- 12.974 13.337 13.400 14.478

Geçici

- 1.096 1.294 1.387 880

Toplam

- 14.070 14.631 14.787 15.358

## Performans Verileri

2009

2010

2011

2012

2013

## Cinsiyete Göre Çalışan Dağılımı

Erkek	-	12.744	13.216	13.355	13.829
Kadın	-	1.326	1.415	1.432	1.529
Toplam	-	14.070	14.631	14.787	15.358

## Yaşa Grubuna Göre Çalışan Dağılımı

<30	-	-	5.157	5.314	5.004
30-50	-	-	9.328	9.295	10.195
50<	-	-	146	178	159
Toplam	-	-	14.631	14.787	15.358

## Çalışanların Uyuğua Göre Dağılımı

T.C. Uyruklu	-	-	-	2	11
Yabancı Uyruklu	-	-	-	14.785	15.347
Toplam	-	-	-	14.787	15.358

## Çalışan Kategorilerine Göre Ortalama Yaş

Üst Düzey Yöneticiler	46	46	47	46	48
Orta Kademe Yöneticiler	42	42	44	41	42
Uzmanlar & Memurlar	36	35	35	34	35

## Çalışan Kategorilerine Göre Ortalama Kıdem

Üst Düzey Yöneticiler	15	15	16	17	18
Orta Kademe Yöneticiler	14	14	16	14	15
Uzmanlar & Memurlar	9	8	9	8	8

## Çalışan Eğitimleri (toplam saat)

Mavi Yaka	137.278	247.849	220.402	232.774	228.447
Beyaz Yaka	42.743	48.336	86.341	77.570	85.595
Toplam	180.021	296.185	306.743	310.344	314.042

## Üst Düzey Yöneticilerin Uyuğua Göre Dağılımı

T.C. Uyruklu	-	-	31 (%100)	35 (%100)	35 (%100)
Yabancı Uyruklu	-	-	0 (%)	0 (%)	0 (%)
Toplam	-	-	31 (%100)	35 (%100)	35 (%100)

## Üst Düzey Yöneticilerin Cinsiyete Göre Dağılımı (%)

Kadın	-	12	10	11	11
Erkek	-	88	90	89	89
Toplam	-	100	100	100	100

## Çalışan Sirkülasyonu (%)

Çalışan Sirkülasyonu (%)	9,5	9,6	13,1	9,0	8,7
--------------------------	-----	-----	------	-----	-----

## Cinsiyete Göre Çalışan Sirkülasyonu (%)

Kadın	6,6	4,7	6,9	10,1	10,8
Erkek	8,2	11,0	14,9	8,9	8,5

## Yaşa Göre Çalışan Sirkülasyonu (%)

<30	-	28,0	69,0	51,0	61,8
30-50	-	69,0	28,0	47,0	34,4
50<	-	2,9	2,1	3,0	3,5

- (1) 2010 yılı itibari ile tüm değerler ISO 14064-1 kapsamında değerlendirilen 8 yurtiçi fabrika kampüsü ve genel müdürlük kampüsü içerisinde yer alan üretim, arge, idari, lojistik v.b tüm departmanların faaliyetlerden kaynaklanan enerji tüketimlerini göstermektedir. Motorin ve benzin tüketim miktarları, şirket tarafından özel olarak yakıt kullanım hakkı verilmiş personelin araçlarında gerçekleşen yakıt tüketimlerini de içermektedir. Yenilenebilir enerji kullanımı, %100 yenilenebilir enerji kaynaklarından elektrik üretimi yapan firmalardan satın alma şeklinde gerçekleşmektedir.
- (2) 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.
- (3) Türk yasal düzenlemelerine göre su deşarj sınır değerleri, suyun karakteristiğine ve deşarj edilecek ortama göre değişkenlik göstermektedir. KOİ: Kimyasal Oksijen İhtiyacı'dır.
- (4) Açıklanan rakamlara; nihai ürün parçası olan her türlü malzeme, yarı-işlenmiş malzemeler ve izolasyon malzemeleri dahil edilmiştir.
- (5) Açıklanan rakamlara; yapıştırıcılar, yağlar, boya, emaye, operasyonel ve tüm diğer kimyasallar dahil edilmiştir. Bununla birlikte bu yıl itibariyle arıtma kimyasalları, kazan kimyasalları, sıvı conta vb. kimyasallar da dahil edilmiştir.
- (6) Arçelik A.Ş. operasyonları dahilinde yarı zamanlı çalışan istihdamı gerçekleşmemektedir.

## GRI Göstergeleri Tablosu | Genel Standart Açıklamalar

Profil Açıklaması	Raporlandığı Bölüm	Sayfa	Açıklamalar	Raporlama Düzeyi	Dış Denetim
Strateji ve Analiz					
G4-1	Genel Müdür'ün Mesajı	2-3		Tam	Yapılmadı
Kurumsal Profil					
G4-3	İletişim	Arka Kapak		Tam	Yapılmadı
G4-4	Arçelik Hakkında	6-7		Tam	Yapılmadı
G4-5	İletişim	Arka Kapak		Tam	Yapılmadı
G4-6	Arçelik Hakkında	7		Tam	Yapılmadı
	Rapor Hakkında	Ön Kapak İçi			
G4-7	Faaliyet Raporu	15		Tam	Yapılmadı
G4-8	Arçelik Hakkında	6-7		Tam	Yapılmadı
G4-9	Arçelik Hakkında	6-7		Tam	Yapılmadı
	Sosyal Performans Verileri	57-58			
	Faaliyet Raporu	14			
G4-10	Sosyal Performans Verileri	57-58		Tam	Yapılmadı
	Rapor Hakkında	Ön Kapak İçi			
	GRI Göstergeleri Tablosu	60	Arçelik A.Ş. operasyonları dahilinde belirgin mevsimsel istihdam değişiklikleri meydana gelmemektedir.		
G4-11	Örgütlenme Özgürlüğü ve Toplu Sözleşme	16		Tam	Yapılmadı
G4-12	Değer Zincirinde Sürdürülebilirlik Yönetimi	36		Tam	Yapılmadı
G4-13	Faaliyet Raporu	15-17		Tam	Yapılmadı
	GRI Göstergeleri Tablosu	60	Raporlama dönemindeki önemli değişimlere ilişkin detaylı bilgiye <a href="http://www.arcelikas.com">www.arcelikas.com</a> adresindeki Yatırımcı İlişkileri /Son Gelişmeler sekmesinden ulaşabilirsiniz.		
G4-14	Risk Yönetimi	9		Tam	Yapılmadı
	Faaliyet Raporu	18-21			
G4-15	Sürdürülebilirlik Yönetimi	10-11		Tam	Yapılmadı
G4-16	Paydaşlarla Diyalog	12-13		Tam	Yapılmadı
Tanımlanan Öncelikli Unsur ve Çerçeveseler					
G4-17	Arçelik Hakkında	6		Tam	Yapılmadı
	Rapor Hakkında	Ön Kapak İçi			
	Ekonomik Performans Verileri	56			
G4-18	Rapor Hakkında	Ön Kapak İçi		Tam	Yapılmadı
	Sürdürülebilirlik Yönetimi	10			
G4-19	Sürdürülebilirlik Yönetimi	10		Tam	Yapılmadı
G4-20	Sürdürülebilirlik Yönetimi	10		Tam	Yapılmadı
G4-21	Sürdürülebilirlik Yönetimi	10		Tam	Yapılmadı
G4-22	GRI Göstergeleri Tablosu	-	Rapor dahilinde yeniden düzenlenen beyan bulunmamaktadır.	Tam	Yapılmadı
G4-23	Rapor Hakkında	Ön Kapak İçi		Tam	Yapılmadı
	Sürdürülebilirlik Yönetimi	10			
Paydaş Katılımı					
G4-24	Paydaşlarla Diyalog	12		Tam	Yapılmadı
G4-25	Paydaşlarla Diyalog	12		Tam	Yapılmadı
G4-26	GRI Göstergeleri Tablosu	-	Sıklıkları çeşitlerine göre değişen çoklu sayıda paydaş katılımı uygulamaları gerçekleştiririz. Anket, araştırma ve uygulama gibi belli bir sistem ya da sürecin parçası olan uygulamaları en az yıllık olarak gerçekleştiririz. Kamuya yapılan açıklamalar çeyrek yıl ya da yıllık olarak gerçekleştirilir. Bazı özel durumlarda anlık iletişim araçlarını da kullanırız. Diğer katılım uygulamaları ihtiyaç duyulduğunda ana yönelik gerçekleştirilir.	Tam	Yapılmadı
G4-27	İç İletişim	16		Tam	Yapılmadı
	Arçelik Çağrı Merkezi	43			
	Faaliyet Raporu	61-62			
Rapor Profili					
G4-28	Rapor Hakkında	Ön Kapak İçi		Tam	Yapılmadı
G4-29	GRI Göstergeleri Tablosu	60	<a href="http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/surdurulebilirlik/2012_Surdurulebilirlik_Raporu0201.pdf">http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/surdurulebilirlik/2012_Surdurulebilirlik_Raporu0201.pdf</a>	Tam	Yapılmadı
G4-30	Rapor Hakkında	Ön Kapak İçi		Tam	Yapılmadı
G4-31	Arçelik A.Ş. İletişim	68		Tam	Yapılmadı

## GRI Göstergeleri Tablosu | Genel Standart Açıklamalar

Profil Açıklaması	Raporlandığı Bölüm	Sayfa	Açıklamalar	Raporlama Düzeyi	Dış Denetim
G4-32	Rapor Hakkında	Ön Kapak İçi		Tam	Yapılmadı
	GRI Göstergeleri Tablosu	61			
	Bağımsız Denetim Raporu	67			
G4-33	Bağımsız Denetim Raporu	67		Tam	Yapılmadı
Yönetişim					
G4-34	Kurumsal Yönetim	9		Tam	Yapılmadı
	Sürdürülebilirlik Yönetimi	10-11			
Etik ve Dürüstlük					
G4-56	Etik Davranış Kuralları	-	<a href="http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/PDF/TR/Etik%20Kurallar%20T%C3%BCrk%C3%A7e.pdf">http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/PDF/TR/Etik%20Kurallar%20T%C3%BCrk%C3%A7e.pdf</a>	Tam	Yapılmadı
	Faaliyet Raporu	50-51			

## GRI Göstergeleri Tablosu | Spesifik Standart Açıklamalar

Kategori: Ekonomik					
Unsur: Ekonomik Performans					
G4-EC2	İklim Değişikliği ile Mücadele	26-27		Tam	Yapılmadı
	İklim Değişikliği ile Mücadele Genel Müdür'ün Mesajı	2-3			
	Çevre ve Enerji Yönetimi	23			
	Kaynak Tüketimi Konusunda Kamuoyunu Bilinçlendirme	34			
Unsur: Piyasa Varlığı					
G4-EC5	GRI Göstergeleri Tablosu	61	Arçelik A.Ş. operasyonları dahilinde ücretlendirmede hiçbir şekilde cinsiyet ayrımcılığına izin verilmemektedir. Çalışan performans sonuçlarına ve iş sorumluluklarına göre ücretler değişiklik gösterebilir.	Tam	Yapılmadı
G4-EC6	Sayılarla Satınalma	40		Tam	Yapılmadı
	GRI Göstergeleri Tablosu	61	Yerellik tanımı ülke bazında yapılmaktadır. Raporlama kapsamı dahilinde bu kavram T.C. uyruklu vatandaşları ifade etmektedir.		
Unsur: Dolaylı Ekonomik Etkiler					
G4-EC7	Toplumsal Gelişim; Değer Zincirinde Sürdürülebilirlik Yönetimi	44-53, 36-43		Tam	Yapılmadı
	Arçelik A.Ş. Elektrikli Ev Aletleri Teknik Öğretim Programı - Arçelik Laboratuvarları	45			
	Meslek Lisesi Koçları	47			
	Arçelik A.Ş. Arama ve Kurtarma Ekibi	47			
G4-EC8	Meslek Lisesi Koçları	47		Tam	Yapılmadı
	Yenilikçi ve Üstün Teknoloji	37-38			
	İnsana ve Çevreye Saygılı Satınalma	40			
	Dağıtım ve Yetkili Satıcı Ağımız	41-42			
Unsur: Satınalma Uygulamaları					
G4-EC9	İnsana ve Çevreye Saygılı Satınalma	40		Tam	Yapılmadı
Kategori: Çevresel					
Unsur: Malzemeler					
G4-EN1	Doğal Kaynak Kullanımı ve Atık Yönetimi	28-34		Tam	Yapılmadı
G4-EN2	Malzeme Kullanımında Verimlilik	29-30		Kismen	Yapılmadı
Unsur: Enerji					
G4-EN3	Çevre ve Enerji Yönetimi	24-27		Tam	Yapılmadı
	Çevresel Performans Verileri	57			
G4-EN6	Üretimde Enerji Verimliliği	24		Tam	Yapılmadı
G4-EN7	Ürünlerde Enerji Verimliliği	25		Kismen	Yapılmadı
Unsur: Su					
G4-EN8	Doğal Kaynak Kullanımı ve Atık Yönetimi	28-34		Tam	Yapılmadı
	Üretimde Su Kullanımı, Geri Kazanımı ve Deşarjı	31			
	Çevresel Performans Verileri	57			

## GRI Göstergeleri Tablosu | Spesifik Standart Açıklamalar

Profil Açıklaması	Raporlandığı Bölüm	Sayfa	Açıklamalar	Raporlama Düzeyi	Dış Denetim
G4-EN9	Biyolojik Çeşitliliğe Saygı	27		Tam	Yapılmadı
	Üretimde Su Kullanımı, Geri Kazanımı ve Deşarjı	31			
	GRI Göstergeleri Tablosu	62	Kullanılmakta olan suyun çoğunluğu belediye sistemlerinden sağlandığından ve RAMSAR ve benzeri statüdeki su kaynakları kullanılmadığından, Arçelik A.Ş.'nin su kaynakları üzerinde önemli bir etkisi bulunmamaktadır.		
Unsur: Emisyonlar	Çevre ve Enerji Yönetimi	24-27			
G4-EN15	Çevre ve Enerji Yönetimi	23		Tam	Bağımsız Denetim Raporu, s. 66-67
	Çevresel Performans Verileri	56			
G4-EN16	Çevre ve Enerji Yönetimi	23		Tam	Bağımsız Denetim Raporu, s. 66-67
	Çevresel Performans Verileri	56			
G4-EN19	Üretimde Enerji Verimliliği	24		Tam	Yapılmadı
	Çevresel Performans Verileri	56			
Unsur: Atık Su ve Atıklar	Doğal Kaynak Kullanımı ve Atık Yönetimi	28-34			
G4-EN22	GRI Göstergeleri Tablosu	62	Arçelik A.Ş. işletmelerinden deşarj edilen sular başka firmalar tarafından kullanılmamaktadır.	Tam	Yapılmadı
	Üretimde Su Kullanımı, Geri Kazanımı ve Deşarjı	32			
	Çevresel Performans Verileri	57			
G4-EN23	Üretim Süreçlerinde Oluşan Atıklar	30		Tam	Yapılmadı
	Çevresel Performans Verileri	57			
G4-EN26	GRI Göstergeleri Tablosu	62	Arçelik A.Ş. işletmelerinde oluşan atıkların büyük kısmı kamusal ya da endüstriyel kanalizasyon sistemlerine, küçük bir oran ise alıcı ortama deşarj edilmektedir. Atık sular, arıtma süreçlerinden geçirildikten sonra deşarj edildiğinden yasaların öngördüğü kalite seviyesine getirilmekte, alıcı ortam biyoçeşitlilik değeri zarar görmemektedir.	Tam	Yapılmadı
G4-EN27	Genel Müdür'ün Mesajı	2-3		Tam	Yapılmadı
	Ürünlerde Enerji Verimliliği	25			
	Yenilikçi ve Üstün Teknoloji	37-38			
	Ürünlerde Su Tasarrufu	33			
	Ürün Depolama ve Dağıtımında Benimsediğimiz Çevreci Yaklaşımlar	42			
	Ürünlerin Yeniden Kullanımı, Geri Dönüşümü ve Bertarafı	34			
Unsur: Uyum	GRI Göstergeleri Tablosu	62			
G4-EN29	GRI Göstergeleri Tablosu	62	Raporlama döneminde çevre mevzuatına uyumsuzluktan dolayı herhangi bir ceza alınmamıştır.	Tam	Yapılmadı
Unsur: Nakliye	Değer Zincirinde Sürdürülebilirlik Yönetimi	36-43			
G4-EN30	Ürün Depolama ve Dağıtımında Benimsediğimiz Çevreci Yaklaşımlar	42		Tam	Yapılmadı
Unsur: Genel	Çevre ve Enerji Yönetimi	24-27			
G4-EN31	Çevre ve Enerji Yönetimi	23		Tam	Yapılmadı
Unsur: Tedarikçinin Çevresel Bakımdan Değerlendirilmesi	İnsana ve Çevreye Saygılı Satınalma	40			
G4-EN32	İnsana ve Çevreye Saygılı Satınalma	40		Kismen	Yapılmadı



## GRI Göstergeleri Tablosu | Sosyal - Alt Kategori: İşgücü Uygulamaları ve İnsana Yakışır İş

Profil Açıklaması	Raporlandığı Bölüm	Sayfa	Açıklamalar	Raporlama Düzeyi	Dış Denetim
Unsur: Çevresel Şikayet Mekanizmaları	GRI Göstergeleri Tablosu	63			
G4-EN34	GRI Göstergeleri Tablosu	63	Raporlama döneminde çevresel etkilerle ilgili tarafımıza ulaştırılmış bir şikayet bulunmamaktadır.	Tam	Yapılmadı
Kategori: Sosyal Alt Kategori: İşgücü Uygulamaları ve İnsana Yakışır İş					
Unsur: İstihdam	Yetenek Yönetimi	14-21			
G4-LA1	Sosyal Performans Verileri	58		Tam	Yapılmadı
	GRI Göstergeleri Tablosu	63	Raporlama Arçelik A.Ş.'nin Türkiye'deki faaliyet ve projeleri kapsadığından, bölgesel kırımlar verilmemiştir.		
G4-LA2	Kurumsal Websitesi	-	<a href="http://www.arcelikas.com/sayfa/197/%C3%9Ccretlendirme">http://www.arcelikas.com/sayfa/197/%C3%9Ccretlendirme</a>	Tam	Yapılmadı
Unsur: İşgücü/ Yönetim İlişkileri	Yetenek Yönetimi	14-21			
G4-LA4	Sürdürülebilir Başarı	15		Tam	Yapılmadı
Unsur: İş Sağlığı ve Güvenliği	Yetenek Yönetimi; İş Sağlığı ve Güvenliği	14-21			
G4-LA5	İş Sağlığı ve Güvenliği	20-21		Tam	Yapılmadı
G4-LA6	İş Sağlığı ve Güvenliği	20-21		Kısmen	Yapılmadı
G4-LA7	GRI Göstergeleri Tablosu	63	Arçelik A.Ş. ve tedarikçilerinin operasyonları dahilinde kaza oranı sık veya belirli hastalıklara yakalanma konusunda riski yüksek mesleki faaliyetlerle uğraşan çalışanlar bulunmamaktadır.	Tam	Yapılmadı
G4-LA8	Örgütlenme Özgürlüğü ve Toplu Sözleşme	16		Tam	Yapılmadı
Unsur: Eğitim ve Öğretim	Yetenek Yönetimi	14-21			
G4-LA9	Çalışan Gelişimi	17-18		Kısmen	Yapılmadı
	Sosyal Performans Verileri	58			
	GRI Göstergeleri Tablosu	63	Eğitim verileri cinsiyet kırılımı ile sağlanamamaktadır.		
G4-LA10	Çalışan Gelişimi	17-18		Tam	Yapılmadı
	Kampüsten Kariyere	18-19			
G4-LA11	Çalışan Gelişimi	17-18		Tam	Yapılmadı
Unsur: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği	Yetenek Yönetimi	14-21			
G4-LA12	Sosyal Performans Verileri	58		Tam	Yapılmadı
Unsur: Kadın ve Erkekler için Eşit Ücret	Yetenek Yönetimi	14-21			
G4-LA13	Sürdürülebilir Başarı	15		Tam	Yapılmadı
	GRI Göstergeleri Tablosu	63	İşe alımlarda çalışanlar herhangi bir özellikleri nedeniyle farklı bir uygulamaya tabi tutulamazlar. Çalışan performans sonuçlarına ve iş sorumluluklarına göre ücretler değişebilir. Ücretlendirmede hiçbir şekilde cinsiyet ayrımcılığına izin verilmemektedir.		
Unsur: İşgücü Uygulamaları Şikayet Mekanizmaları	Yetenek Yönetimi	14-21			
G4-LA16	GRI Göstergeleri Tablosu	63	Raporlama döneminde emek uygulamalarına ilişkin tarafımıza ulaştırılmış bir şikayet bulunmamaktadır.	Tam	Yapılmadı

## GRI Göstergeleri Tablosu | Alt Kategori: İnsan Hakları

Profil Açıklaması	Raporlandığı Bölüm	Sayfa	Açıklamalar	Raporlama Düzeyi	Dış Denetim
Alt Kategori: İnsan Hakları					
Unsur: Ayrımcılığın Önlenmesi	Sürdürülebilir Başarı	15			
G4-HR3	GRI Göstergeleri Tablosu	64	Raporlama döneminde ayrımcılıkla ilgili bir vaka yaşanmamış, bu hususta bir şikayet tarafımıza ulaşmamıştır.	Tam	Yapılmadı
Unsur: Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı	Sürdürülebilir Başarı	15			
G4-HR4	GRI Göstergeleri Tablosu	64	Arçelik A.Ş. ve tedarikçilerinin iş süreçleri kapsamında örgütlenme ve toplu sözleşme hakkının risk altında olduğu operasyonlar gerçekleştirilmektedir.	Tam	Yapılmadı
Unsur: Çocuk İşçiler	Sürdürülebilir Başarı	15			
G4-HR5	GRI Göstergeleri Tablosu	64	Arçelik A.Ş. ve tedarikçilerinin iş süreçleri kapsamında çocuk işçi çalıştırma riski taşıyan operasyonlar gerçekleştirilmemektedir.	Tam	Yapılmadı
Unsur: Zorla veya Cebren Çalıştırma	Sürdürülebilir Başarı	15			
G4-HR6	GRI Göstergeleri Tablosu	64	Arçelik A.Ş. ve tedarikçilerinin iş süreçleri kapsamında zorla ve zorunlu işçi çalıştırma riski taşıyan operasyonlar gerçekleştirilmemektedir.	Tam	Yapılmadı
Unsur: Güvenlik Uygulamaları	Sürdürülebilir Başarı	15			
G4-HR7	GRI Göstergeleri Tablosu	64	Arçelik A.Ş. operasyonlarında görev alan tüm güvenlik personeli insan haklarını da kapsayan politika, prosedürler ve yasal zorunluluk arz eden konularda eğitim almaktadırlar.	Tam	Yapılmadı
Unsur: İnsan Hakları Şikayet Mekanizmaları	Sürdürülebilir Başarı	15			
G4-HR12	GRI Göstergeleri Tablosu	64	Raporlama döneminde insan hakları etkileriyle ilgili olarak tarafımıza ulaştırılmış bir şikayet bulunmamaktadır.	Tam	Yapılmadı
Alt Kategori: Toplum					
Unsur: Yolsuzlukla Mücadele	Risk Yönetimi	9			
G4-SO3	GRI Göstergeleri Tablosu	64	Tüm Arçelik A.Ş. operasyonları yolsuzluk risklerine ilişkin olarak değerlendirilmektedir.	Tam	Yapılmadı
G4-SO5	GRI Göstergeleri Tablosu	64	Raporlama döneminde Arçelik A.Ş. operasyonları dahilinde tespit edilen bir yolsuzluk vakası bulunmamaktadır.	Tam	Yapılmadı
Alt Kategori: Ürün Sorumluluğu					
Unsur: Müşteri Sağlık ve Güvenliği	Sürdürülebilirlik Yönetimi	10-11			
G4-PR1	GRI Göstergeleri Tablosu	64	Arçelik A.Ş. operasyonları dahilinde üretimi gerçekleştirilen ürünlerin tamamında sağlık ve güvenlik etkilerine ilişkin uluslararası ve yerel tüm yasal düzenlemelere riayet edilmektedir.	Tam	Yapılmadı
G4-PR2	GRI Göstergeleri Tablosu	64	Arçelik A.Ş hakkında ürünlerinin sağlık ve güvenlik kurallarına uygunsuzluğu nedeniyle açılmış bir dava bulunmamaktadır.	Tam	Yapılmadı

## GRI Göstergeleri Tablosu | Alt Kategori: İnsan Hakları

Profil Açıklaması	Raporlandığı Bölüm	Sayfa	Açıklamalar	Raporlama Düzeyi	Dış Denetim
Unsur: Ürün ve Hizmet Etiketlemesi	Çevre ve Enerji Yönetimi	24-27			
G4-PR3	Kaynak Tüketimi Konusunda Kamuoyunu Bilinçlendirme	34		Tam	Yapılmadı
	Kurumsal Websitesi	-	<a href="http://www.arcelikas.com/sayfa/209/Arcelik_te_Enerji_Verimiligi">http://www.arcelikas.com/sayfa/209/Arcelik_te_Enerji_Verimiligi</a>		
	Sürdürülebilirlik Yönetimi	10-11			
	GRI Göstergeleri Tablosu	65	Arçelik A.Ş. operasyonları dahilinde üretimi gerçekleştirilen ürünlerin tamamında bilgi ve etiketleme prosedürlerine ilişkin uluslararası ve yerel tüm yasal düzenlemelere riayet edilmektedir.		
G4-PR4	GRI Göstergeleri Tablosu	65	Raporlama döneminde ürün ve hizmet bilgileri ile etiketlemeyle ilgili yönetmeliklere uyumsuzluk vakası gerçekleşmemiştir.	Tam	Yapılmadı
G4-PR5	Satış Sonrasında	43		Tam	Yapılmadı
	Müşteri Memnuniyeti Anketi	43			
Unsur: Pazarlama İletişimi	Sürdürülebilirlik Yönetimi	10-11			
G4-PR6	GRI Göstergeleri Tablosu	65	Arçelik A.Ş. yasaklı ve tartışmalı ürünlerin satışını gerçekleştirmemektedir.	Tam	Yapılmadı
G4-PR7	GRI Göstergeleri Tablosu	65	Raporlama döneminde pazarlama iletişimiyle ilgili yönetmeliklere ve gönüllü kurallara uyumsuzluk vakası gerçekleşmemiştir.	Tam	Yapılmadı
Unsur: Müşteri Gizliliği	Değer Zincirinde Sürdürülebilirlik Yönetimi	36-43			
G4-PR8	GRI Göstergeleri Tablosu	65	Raporlama döneminde müşteri gizliliği ihlaliyle ilgili olarak alınmış ve doğrulanmış şikayet bulunmamaktadır.	Tam	Yapılmadı
Unsur: Uyum	GRI Göstergeleri Tablosu	65			
G4-PR9	GRI Göstergeleri Tablosu	65	Raporlama döneminde ürün ve hizmetlerin tedariki ve kullanımı ile ilgili kanun ve yönetmeliklere uyumsuzluktan kaynaklanan önemli para ceza bulunmamaktadır.	Tam	Yapılmadı

## EK-1 : Arçelik A.Ş. Sera Gazı Emisyonları Envanteri Özet Raporu, 2013

### Genel İlkeler ve Kapsam

Arçelik A.Ş., faaliyetlerinden kaynaklanan sera gazı emisyonlarını "ISO 14064-1:2006 Sera Gazları, Bölüm 1 - Sera Gazı Emisyonlarının ve Uzaklaştırmalarının Kuruluş Seviyesinde Hesaplanmasına ve Rapor Edilmesine Dair Kılavuz ve Özellikler Standardı" na uygun olarak hesaplamıştır ve bu rapor vasıtasıyla tüm paydaşlarıyla paylaşmaktadır.

Bu rapor, Arçelik A.Ş. 2013 yılı Sera Gazı Emisyonu Raporu'nun hesaplama metodolojilerine ilişkin genel ilkelerini ve sera gazı emisyonlarının yönetimini içeren bir özetidir.

Arçelik A.Ş. Sera Gazı Emisyonu Envanteri, 01.01.2013-31.12.2013 tarihleri arasında Türkiye'deki üretim tesislerini, depolama alanlarını, idari binaları, diğer tesisleri içeren 6 kampüs ile Genel Müdürlük'ten kaynaklanan sera gazı emisyonlarını içermektedir.

Arçelik A.Ş. Sera Gazı Emisyonları Envanteri için baz yıl, 2010 yılıdır. Arçelik A.Ş., sera gazı emisyonu envanterinin yönetimine ilişkin metodolojilerini "GCP-16344 Sera Gazı Yönetimi Sistemi Prosedürü" ile dokümanete etmiştir.

### Sera Gazı Emisyonu Envanteri Sınırları

Arçelik A.Ş., 2012 yılı Sera Gazı Emisyon Envanteri'nde, kontrol yaklaşımını benimsemiştir.

Bu kapsamda Türkiye'de, Arçelik A.Ş.'nin finansal ve idari kontrolünde olan 6 kampüsü ile Genel Müdürlük envantere dahil edilmiştir.

Yurtdışında bulunan kampüsler, kampüs alanları dışında bulunan diğer faaliyetler, depolar, servis hizmetleri ve bayiler Sera Gazı Envanteri'ne dahil edilmemiştir. Arçelik A.Ş. Sera Gazı Envanteri'nin sınırları aşağıdaki gibidir :

- Genel Müdürlük (Sütüce Kampüsü): İki idari bina bulunmaktadır.
- Çerkezköy Kampüsü: Elektrik Motorları İşletmesi, Kurutucu İşletmesi ve depolar bulunmaktadır.
- Beylikdüzü Kampüsü: Elektronik İşletmesi ve depolar bulunmaktadır.
- Çayırova Kampüsü: Çamaşır Makinası İşletmesi, kojenerasyon, idari bina ve tesisler ve depolar bulunmaktadır.
- Bolu Kampüsü: Pişirici Cihazlar İşletmesi ve diğer tesisler ile depolar bulunmaktadır.
- Eskişehir Kampüsü: Buzdolabı ve Kompresör İşletmeleri, kojenerasyon ve depolar bulunmaktadır.
- Ankara Kampüsü: Bulaşık Makinası İşletmesi ve depo bulunmaktadır.

### Sera Gazı Emisyonları ve Faaliyet Sınırları

Arçelik A.Ş.'nin sera gazı emisyonları 3 kategoriden oluşmaktadır :

- Doğrudan (direkt) sera gazı emisyonları,
- Enerji Dolaylı (endirekt) sera gazı emisyonları,
- Diğer dolaylı sera gazı emisyonları.

Doğrudan (direkt) sera gazı emisyonları Scope 1, enerji dolaylı (endirekt) sera gazı emisyonları Scope 2, diğer dolaylı sera gazı emisyonları Scope 3 kapsamındadır. Scope 1 ve Scope 2 emisyonları Arçelik A.Ş.'nin finansal ve idari kontrolündedir. Scope 3 emisyonları Arçelik A.Ş.'nin finansal ve idari kontrolünde olmadığından, Scope 3 emisyonları sera gazı envanterine dahil edilmemiştir.

- Doğrudan (Direkt) Sera Gazı Emisyonları : Arçelik A.Ş.'nin doğrudan (direkt) sera gazı emisyonları üç kategoriden oluşmaktadır:
- Sabit yakma kaynaklı sera gazı emisyonları,
- Hareketli yanma kaynaklı sera gazı emisyonları,
- Diğer doğrudan sera gazı emisyonları. Arçelik A.Ş.'nin doğrudan (direkt) sera gazı emisyonu kaynakları; doğalgaz, dizel, fuel-oil, LPG, benzin, soğutucu gazlar, asetilen, propan ve kojenerasyonda kullanılan endüstriyel yağlardır.

- Enerji Dolaylı (Endirekt) Sera Gazı Emisyonları : Arçelik A.Ş.'nin enerji dolaylı (endirekt) sera gazı emisyonu kaynağı elektriktir.
- Diğer Dolaylı Sera Gazı Emisyonları : Scope 3 kapsamındaki diğer dolaylı sera gazı emisyon kaynakları, Arçelik A.Ş.'nin finansal ve idari kontrolünde değildir.

Arçelik A.Ş.'nin diğer dolaylı sera gazı emisyon kaynakları personel servisleri, kampüs dışındaki taşeron faaliyetleri, yiyecek içecek otomatları, su sebilleri, lojistik faaliyetleri ve atık bertaraf ve geri dönüşümü faaliyetlerinden kaynaklanan sera gazı emisyonlarıdır. Bu emisyonlar, Arçelik A.Ş. Sera Gazı Emisyonu Envanteri'ne dahil değildir.

### Sera Gazı Emisyonları Envanteri Hesaplamaları

Arçelik A.Ş. Sera Gazı Emisyonu Envanteri hesaplamalarında, başlıca "Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) 2006 Guidelines" kılavuzu esas alınmıştır.

Emisyon faktörleri ve hesaplama metodolojileri aşağıdaki gibidir :

- Sabit yakma kaynaklı sera gazı emisyonlarının hesaplanmasında, "IPCC-2006 Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories, Volume 2: Energy, Chapter 2: Stationary Combustion" kılavuzu kullanılmıştır.
- Hareketli yanma kaynaklı sera gazı emisyonlarının hesaplanmasında, "IPCC-2006 Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories, Volume 2: Energy, Chapter 3: Mobile Combustion" kılavuzu kullanılmıştır.
- Doğrulama sürecinde Türkiye'de 2013 yılı ulusal şebeke elektrik emisyon faktörünün yayınlanmamış olması nedeniyle, "IPCC-2006 Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories, Volume 2: Energy, Chapter 2: Stationary Combustion" ve 2012 yılı TEİAŞ (Türkiye Elektrik İletim A.Ş.) verileri kullanılarak ortalama elektrik emisyon faktörü hesaplanmıştır. Dolaylı (endirekt) sera gazı emisyonlarının hesaplanmasında bu emisyon faktörü kullanılmıştır.
- Doğrudan-Kimyasallar sera gazı emisyonlarının hesaplanmasında, "American Petroleum Industry Compendium (2009)", "TS ISO 14064-1 GHG Reporting Standard - Ek C", "IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories Chapter 7: ODS Substitutes - Volume 3: IPPU Intergovernmental Panel on Climate Change 2006", "2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories Volume 3: Industrial Processes and Product Use Chapter 7: Emissions of Fluorinated Substitutes for Ozone Depleting Substances", "IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories Chapter 7: ODS Substitutes - Volume 3: IPPU Intergovernmental Panel on Climate Change 2006", "IPCC-2006 Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories, Chapter 2: Stationary Combustion, Volume 2: Energy" kaynakları kullanılmıştır.

Bu hesaplamalara ek olarak, ihmal edilebilir emisyonlar hesaplanmıştır ve varsayımlar Sera Gazı Emisyonu Envanteri ile dokümanete edilmiştir.

### Belirsizliklerin Yönetimi

Belirsizlikler, ölçüm cihazlarından, potansiyel kayıt hataları ve sapmalarından, kalorifik değerlerdeki ve yakıtların alt-üst değerlerindeki sapmalardan kaynaklanabilir.

Belirsizlikler, Arçelik A.Ş. doğrudan (direkt) sera gazı emisyonları ve Arçelik A.Ş. enerji dolaylı (endirekt) sera gazı emisyonları için ayrı ayrı hesaplanmıştır.

### İç Denetim ve Kontrol Yöntemleri

Veri kontrolleri amacıyla, ISO 14064-1 Standardı çerçevesinde iç denetimler gerçekleştirilmiş ve bulgular "GTP-16355 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü"ne uygun olarak yönetilmiştir.

### Yeniden Görüş Beyanı

Arçelik A.Ş.'nin 2013 yılı Sera Gazı Emisyonları Envanteri maddesel olarak doğrudur, veriler adil bir temsildir ve ilgili uluslararası standartlara, ilgili ulusal standartlara veya mevcut uygulamalara uygun olarak hazırlanmıştır. Maddeselliğin %5'in altında olduğu konusunda görüş birliğine varılmıştır.

## Bağımsız Denetim Raporu



Güvence Raporu  
Arçelik A.Ş. Üst Yönetimi'ne

## Yönetici Özeti

140'tan fazla ülkede standart tabanlı çözümler sunan küresel bağımsız bir hizmet organizasyonu olarak biz, Arçelik A.Ş. tarafından sunulan seçili verilerle ilgili olarak Arçelik A.Ş.'nin Türkiye'de yerleşik 6 farklı lokasyonda bulunan 8 üretim tesisinde ve Genel Müdürlüğü'nde, bağımsız bir doğrulama denetimi gerçekleştirdik.

Arçelik A.Ş. 2013 yılı Sürdürülebilirlik Raporu'nda yer alan ve bu yazının Ek-1'inde detaylandırılan, 31.12.2013 tarihiyle sona eren yıla ilişkin karbon emisyon verileri, yeterli güvence ile onaylanmıştır.

## Sorumluluklar

Yüksek doğruluk ile doğrulama incelemesi için gerekli verileri toplamak ve hazırlamak Arçelik A.Ş. üst yönetiminin sorumluluğundadır. Arçelik A.Ş. üst yönetimi aynı zamanda seçili verileri içeren Sürdürülebilirlik Raporu 2013'ün, Ek-1'de belirtilen kriterlere uygunluğundan da sorumludur.

Gerçekleştirdiğimiz doğrulama hizmeti ilkeleri aşağıdaki gibidir :

- Tarafsızlık,
- Yeterlilik,
- Karar vermede gerçeklere dayanan yaklaşım,
- Açıklık,
- Gizlilik.

Doğrulama denetimimiz, sera gazı emisyonlarının maddesel olarak doğru ve denetim ekibimize sunulan sera gazı emisyonu datasının ve bilgilerinin bu yazının Ek-1'inde verilen bilgilere uygun olarak hazırlandığını kontrol etmek üzere yeterli güvence prosedürlerine dayalı olarak gerçekleştirilmiştir.

Güvence taahhüdü, ISO (Uluslararası Standardizasyon Örgütü) tarafından yayınlanan "ISO 14064-3:2006 Sera Gazları, Bölüm 3 - Sera Gazı Beyanlarının Doğrulanmasına ve Onaylanmasına Dair Kılavuz ve Özellikler" Standardı'nda şart koşulan bağımsızlık ve yeterlilik gereksinimlerine uygun olarak gerçekleştirilmiştir. Görüş beyanını içeren bu rapor, Arçelik A.Ş.'nin karbon emisyonlarını izleme ve kontrol performansına atıfta bulunulan Sürdürülebilirlik Raporu 2013'ü desteklemek üzere Arçelik A.Ş. üst yönetimi için hazırlanmıştır.

Kanun tarafından izin verilen çerçevede, bu güvence raporu ve doğrulama denetimi için Arçelik A.Ş. üst yönetimi dışında herhangi bir sorumluluk kabul edilmemektedir.

## Denetimde Kullanılan Metodoloji

Bu yeterli güvence taahhüdünü, ISO (Uluslararası Standardizasyon Örgütü) tarafından yayınlanan "ISO 14064-1:2006 Sera Gazları, Bölüm 1 - Sera Gazı Emisyonlarının ve Uzaklaştırmalarının Kuruluş Seviyesinde Hesaplanmasına ve Rapor Edilmesine Dair Kılavuz ve Özellikler" Standardı'na uygun olarak yürüttük. Yeterli güvence taahhüdü, Arçelik A.Ş.'nin sera gazı emisyonlarının ISO 14064-1:2006 Standardı'na göre maddesel olarak doğru olduğunu gösteren, yeterli fakat mutlak seviyede olmayan güvence sağlamaktadır. Yeterli güvence çalışması, prosedürlerin sürekliliği ve kapsamının, yeterli ve uygun kanıtların, sınırlı güvence taahhüdüne göre daha yeterli bir seviyede toplandığını gösteren bir çalışmadır. Bu güvence çalışmasını tamamlamak için, Arçelik A.Ş. tarafından sunulan tüm bilgileri kontrol ettik ve bütün lokasyonları ziyaret ettik.

BSI Group Eurasia Belgelendirme Hizmetleri Ltd. Şti.  
Değirmen Sok. No: 16, Ar Plaza A Blok Kat:6,  
Ofis 61-62 Kozyatağı - İstanbul

Tel: +90 (216) 445 90 38  
Fax: +90 (216) 463 26 26  
E-posta: bsi.eurasia@bsigroup.com • www.bsi-turkey.com

Yeterli güvence prosedürümüz, doğrulama ekibimizden aşağıdaki hususların değerlendirilmesini şart koşmaktadır :

- Envanter tasarımı, kapsam ve sınırlar,
- Spesifik sera gazı emisyonu (GHG) faaliyetleri ve teknolojileri,
- Sera gazı emisyonu (GHG) kaynaklarının, azalmalarının ve rezervuarlarının tanımlanması ve seçimi,
- İlgili teknik ve sektörel konuları da içeren ölçüm, izleme ve raporlama,
- Sera gazı emisyonlarını etkileme ihtimali bulunan, tipik ve tipik olmayan çalışma koşulları da dahil tüm şartlar.

Doğrulayıcı veya doğrulama ekibi, sera gazı bildirimisi ile ilgili herhangi bir yasal düzenleme de dahil olmak üzere, organizasyon sınırlarını etkileyebilecek finansal, operasyonel, sözleşmesel veya diğer anlaşmaların etkilerini değerlendirmek üzere gerekli uzmanlığa sahiptir.

## Kısıtlamalar

Ulusal otorite tarafından hazırlanmış bir rehber olmayışı, her iki tarafı da, özellikle şebeke emisyon faktörleri, bazı ölçümler ve hesaplama teknikleri ile ilgili maddesel olarak farklı hesaplamalara neden olacak ve karşılaştırılabilirliği etkileyebilecek bazı kabuller yapmaya yönlendirmiştir. Bundan dolayı, farklı hesaplamaların doğruluğu Türkiye'de şirketten şirkete değişebilir. Ayrıca bu sebeple, ölçüm kriterleri ve doğrulukta olduğu gibi bu tür bilgilerin belirlenmesinde kullanılan metodoloji de ileride değişebilir. Seçili verilere ilişkin metodoloji ve referanslar, bu raporun Ek-1'inde dokümanite edilmiştir.

## Görüş Beyanı

Prosedürimize uygunluk olarak gerçekleştirdiğimiz doğrulama denetimi sonuçlarına göre, 2013 yılı Sürdürülebilirlik Raporu'nda raporlanan Arçelik A.Ş. sera gazı emisyonları maddesel olarak doğrudur, veri ve bilgilerin adil bir temsilidir ve doğrulama denetimi esnasında geçerli olan sera gazı ölçümü, izlenmesi ve raporlanmasına ilişkin uluslararası standartlara ve ilgili ulusal standartlara veya uygulamalara uygun olarak hazırlanmıştır.

BSI (British Standards Institution)

BSI Group Eurasia Belgelendirme Hizmetleri Ltd. Şti.

Özlem Ünsal  
Genel Müdür  
İstanbul, 04.06.2014

## 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](http://www.arcelikas.com) web sitesini ziyaret edebilirsiniz.

Amerikan İletişim Profesyonelleri Ligi "LACP" tarafından  
2013 Arçelik A.Ş. Faaliyet Raporu- Altın Ödül  
2012 Arçelik A.Ş. Sürdürülebilirlik Raporu- Platin Ödül  
2012 Arçelik A.Ş. Faaliyet Raporu- Altın Ödül  
2011 Arçelik A.Ş. Faaliyet Raporu- Altın Ödül  
2011 Arçelik A.Ş. Sürdürülebilirlik Raporu- Altın Ödül

Mercomm, "ARC Ödülleri" tarafından  
2012 Arçelik A.Ş. Faaliyet Raporu- Altın Ödül  
2011 Arçelik A.Ş. Sürdürülebilirlik Raporu- Gümüş Ödül  
almıştır.

Arçelik A.Ş. İletişim

Melis Mutuş Arıkan  
Kurumsal İletişim Koordinatörü  
[melis.mutus@arcelik.com](mailto:melis.mutus@arcelik.com)

Yasemin Başçavuşoğlu  
İletişim Uzmanı  
[yasemin.bascavusoglu@arcelik.com](mailto:yasemin.bascavusoglu@arcelik.com)

[kurumsal@arcelik.com](mailto:kurumsal@arcelik.com)

Raporun içeriğinin ve yapısının oluşturulmasında  
danışmanlık yapan şirket

KIYMET-İ  
harbiye



**Arçelik A.Ş.**

Karaağaç Caddesi No: 2-6, Sütlüce, Beyođlu 34445 Istanbul-TURKEY  
Telephone: +90 212 314 34 34 Fax: + 90 212 314 34 63  
[www.arcelikas.com](http://www.arcelikas.com)

