

**Arçelik**



Sürdürülebilirlik Raporu

**2018**

## Rapor Hakkında

Arçelik, on birincisini yayımladığı Sürdürülebilirlik Raporu ile şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda sosyal, çevresel, etik ve ekonomik alanlardaki politika, uygulama, performans sonuç ve hedeflerini paydaşlarının görüşlerine sunmaktadır.

Şirketin 1 Ocak 2018 – 31 Aralık 2018 tarihleri arasındaki sürdürülebilirlik performansını temel alan raporun kapsamı önceki dönemde taahhüt edildiği üzere genişletilmiş; bir önceki yıl kapsamda yer alan Türkiye, Romanya, Birleşik Krallık, Rusya, Fransa, İsveç ve Çin operasyonlarına Norveç, Finlandiya ve Güney Afrika operasyonları dahil edilmiştir.

Rapordaki finansal göstergeler için "[Faaliyet Raporu](#)" ile uyum sağlanması amacıyla şirketin konsolide performans sonuçları temel alınırken, çevresel göstergelerde üretim gerçekleştirilen operasyonlar olan Türkiye, Romanya, Çin ve Rusya'ya ait uygulama ve performans sonuçlarına ağırlık verilmiştir. "Proje 2019" etiketiyle belirtilen uygulamalar raporlama dönemi dışında kalan fakat öne çıkan projeler olarak rapor kapsamına dahil edilmiştir.

Rapor, bir önceki yıl olduğu gibi bu yıl da GRI Standartları temel seçeneğine uyumlu olarak hazırlanmıştır. Paydaş geri bildirimleri ile Arçelik Sürdürülebilirlik Raporu Çalışma Grubu ve üst yönetiminin öncülük ettiği, detaylarına "[Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi](#)" bölümünde yer verilen önceliklendirme çalışmalarının çıktıları, Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi ve Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri (SKH'ler) raporun önemli girdileri olarak değerlendirilmiştir.

1

## Rapor Hakkında

4

## CEO'nun Mesajı

6

## Sürdürülebilirlik Yolculuğu

8

## 2018 Sonuçları - 2020 Hedefleri

10

## Arçelik Hakkında

12

## Yönetim Yaklaşımı

- 14 Etik ve Uyum Sistemi
- 15 Risk Yönetimi
- 17 Sürdürülebilirlik Yönetimi
- 18 Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi
- 19 Paydaş Yönetimi

20

## Yetenek Yönetimi

- 21 Çalışan Hakları
- 23 Yetenek Kazanımı ve Çalışan Gelişimi
- 26 Dijital Dönüşüm ve Küreselleşme
- 27 Çalışan Bağlılığı ve Katılımı
- 28 İş Sağlığı ve Güvenliği

30

## Sorumlu Üretim ve Tüketim

- 32 Çevre ve Enerji Yönetim Yaklaşımı
- 34 İklim Değişikliğiyle Mücadele
- 36 Üretimde Enerji Verimliliği
- 37 Enerji Verimli Çevre Dostu Ürünler
- 40 Üretimde Kaynak Verimliliği
- 42 Su Riskleri ve Yönetimi
- 42 Ürünlerin Yeniden Kullanımı, Geri Dönüşümü ve Bertarafı

# İçindekiler

44

## Ar-Ge, İnovasyon ve Dijitalleşme

- 45 Ar-Ge
- 47 Yeni İş Alanları
- 47 Açık İnovasyon
- 48 Akıllı Ev Çözümleri
- 49 Dijitalleşme

52

## Değer Zincirinde Sürdürülebilirlik Yönetimi

- 53 Tedarik Zinciri
- 56 Müşteri Deneyimi
- 59 Müşteri Hizmetleri

62

## Toplumsal Gelişim

- 64 Eğitim-Gelişim
- 67 Toplumsal Cinsiyet Eşitliği
- 70 Sorumlu Tüketim ve Gıda İsrafiyla Mücadele
- 71 Sağlıklı Yaşam ve Spor
- 72 Gönüllülük
- 74 Yerel Topluluklara Destek

76

## Ekler

- 77 Paydaş Grupları ve İletişim Metotları
- 78 Sektör Kuruluşları ve Sivil Toplum Kuruluşları
- 80 Performans Tabloları
- 88 Bağımsız Güvence Raporu
- 93 GRI Göstergeleri



## CEO'NUN MESAJI

Arçelik olarak küresel ısınmanın etkilerini en aza indirmek için bireylerden kurumlara kadar ortak bir bilinçle hareket etmenin önemine inanıyor, bu alandaki atılan adımlara, politikalara ve taahhütlere tüm ekosistemimizle destek veriyoruz. İklim değişikliğine yönelik çalışmalarımızı sorumlu üretim ve tüketim ile dögüsel ekonomiye odaklanarak devam ettiriyoruz.

## Saygıdeğer Paydaşlarımız,

Arçelik olarak “Dünyaya Saygılı, Dünyada Saygın” vizyonumuz kapsamında stratejimizin ve iş modelimizin vazgeçilmez bir parçası olan sürdürülebilirlik alanında öncü ve yenilikçi uygulamaları hayata geçirdiğimiz bir raporlama dönemini daha geride bırakmanın mutluluğunu yaşıyoruz.

Gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakmak amacıyla, toplum ve çevreye karşı sorumluluk bilinciyle kaynakların verimli kullanımına ve döngüsel ekonomi çözümlerine odaklanıyoruz. Bu alandaki üstün performansımızla tüm paydaşlarımız için katma değer ve pozitif etki yaratmaya devam edeceğiz.

Her fırsatta dile getirdiğim üzere, teknolojinin hayatlarımızı ve iş yapış şekillerini hızla dönüştürdüğü dünyamızda, önümüzdeki dönemin lider şirketleri yeşil teknolojiyi kucaklayan ve enerji verimliliğine yatırım yapanlar olacak. Biz de buradan hareketle ekonomik, çevresel ve sosyal kalkınmayı hesaba katan iş modellerini hayata geçiriyor, malzeme seçiminden ürün tasarımı, üretimden geri dönüşüm programlarımıza uzanan geniş bir yelpazede karbon ayak izimizi azaltmayı sağlayacak faaliyetlere odaklanıyoruz.

Orta vadede karşımıza çıkan en büyük risk unsuru iklim değişikliği olarak öne çıkıyor. Dünya Ekonomik Forumu’nun (WEF) yayımladığı [2019 Küresel Risk Raporu’na](#) göre şiddetli hava olayları, iklim değişikliğinin azaltılması ve uyumun sağlanmasındaki başarısızlık ile doğal afetler dünyanın önündeki en büyük üç risk olarak sıralanıyor.

Birleşmiş Milletler bünyesindeki Hükümetler Arası İklim Değişikliği Paneli’nin (IPCC) yayımladığı [rapor](#) ise sera gazı emisyonlarının mevcut oranlarda artış göstermeye devam ettiği takdirde, gezegenimizde sıcaklıkların 2040 yılına kadar 1,5 derece artacağına dikkat çekiyor. İlk bakışta 1,5 derecelik artış çok görünmese de etkilerinin yıkıcı olacağı öngörülüyor. Deniz seviyesinin yükselmesi, buzulların ve mercan resiflerinin yok olması, okyanus sıcaklıklarının artması, göç hareketleri, birçok canlı türünün soyunun tükenmesi uzak değil.

Arçelik olarak bu etkileri en aza indirmek için bireylerden kurumlara kadar ortak bir bilinçle hareket etmenin önemine inanıyor, bu alandaki atılan adımlara, politikalara ve taahhütlere tüm ekosistemimizle destek veriyoruz. İklim değişikliğine yönelik çalışmalarımızı sorumlu üretim ve tüketim ile döngüsel ekonomi odaklanarak devam ettiriyoruz. Çevre dostu ve enerji verimliliği yüksek ürünler ve hizmetler sunarak, ürünün yaşam döngüsü boyunca çevresel ve sosyal etkilerini göz önünde bulunduruyor ve bu etkileri azaltarak değer zincirimizi tamamen sürdürülebilir hale getirmek için çalışıyoruz. Bunun yanı sıra 2011 yılından bu yana Dünya İklim Konferansı’na katılım göstererek düzenlenen panellerde iyi uygulama örneklerimizi paylaşıyoruz.

Merkezinde sürdürülebilirlik olan yeni nesil yönetim yaklaşımımız çerçevesinde, Birleşmiş Milletler’in 2015’te yayımladığı Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri (SKH’ler) ile entegre olan stratejimiz doğrultusunda faaliyetlerimize devam ediyoruz. Sürdürülebilirliği hem iş modeli hem de hayat tarzı haline getirerek, odak alanlarımız kapsamındaki risk ve fırsatları aktif bir şekilde yönetiyoruz.

Geliştirdiğimiz çevreci ve yenilikçi teknolojilerle sürdürülebilir bir ekosisteme önemli katkılarda bulunuyoruz. Okyanuslara ve denizlere karışan mikro fiberlerin yüksek oranda filtrelenmesini sağlayan teknolojimiz, atık balık ağları kullanılarak geri dönüştürülmüş materyaller, geri dönüştürülmüş PET şişelerin kullanıldığı çamaşır makinesi kazanımız gibi örneklerle çevre dostu projeler geliştiriyoruz.

Büyük Yenileme Hareketi’yle 300 bin adet beyaz eşyayı Türkiye’nin dört bir yanından toplayarak, önemli bir dönüşüm gerçekleştirdik. Eskişehir ve Bolu’daki kurmuş olduğumuz Atık Elektrikli ve Elektronik Eşya geri dönüşüm tesislerimizde 2014-2018 yılları arasında gerçekleştirilen geri dönüşümden gelen enerji kazancı, 2,5 MW gücünde 32 adet rüzgâr türbininin yıllık enerji üretimine eşdeğer. Enerji Verimli Buzdolapları Karbon Finansmanı Projesi’nde ise, 2013-2018 yılları arasında yüksek enerji verimli buzdolaplarının satışı ile sağladığımız 258.000 ton karbondioksit azaltımını, doğrulanma sürecinin ardından piyasaya sunmayı planlıyoruz.

Sürdürülebilirlik alanında imza attığımız tüm bu başarılar ulusal ve küresel organizasyonlar tarafından ödüle layık görülüyor. Şirketimiz, dünyanın en önemli çevre girişimlerinden biri olan Karbon Saydamlık Projesi (Carbon Disclosure Project-CDP) tarafından 2018 Türkiye İklim Liderliği Ödülü’ne layık görüldü. Geçtiğimiz sene Dow Jones Sürdürülebilirlik Endeksi’nin (DJSI) “Gelişmekte Olan Piyasalar” kategorisine ikinci kez giriş yaparak başarılarımızı devam ettirdik.

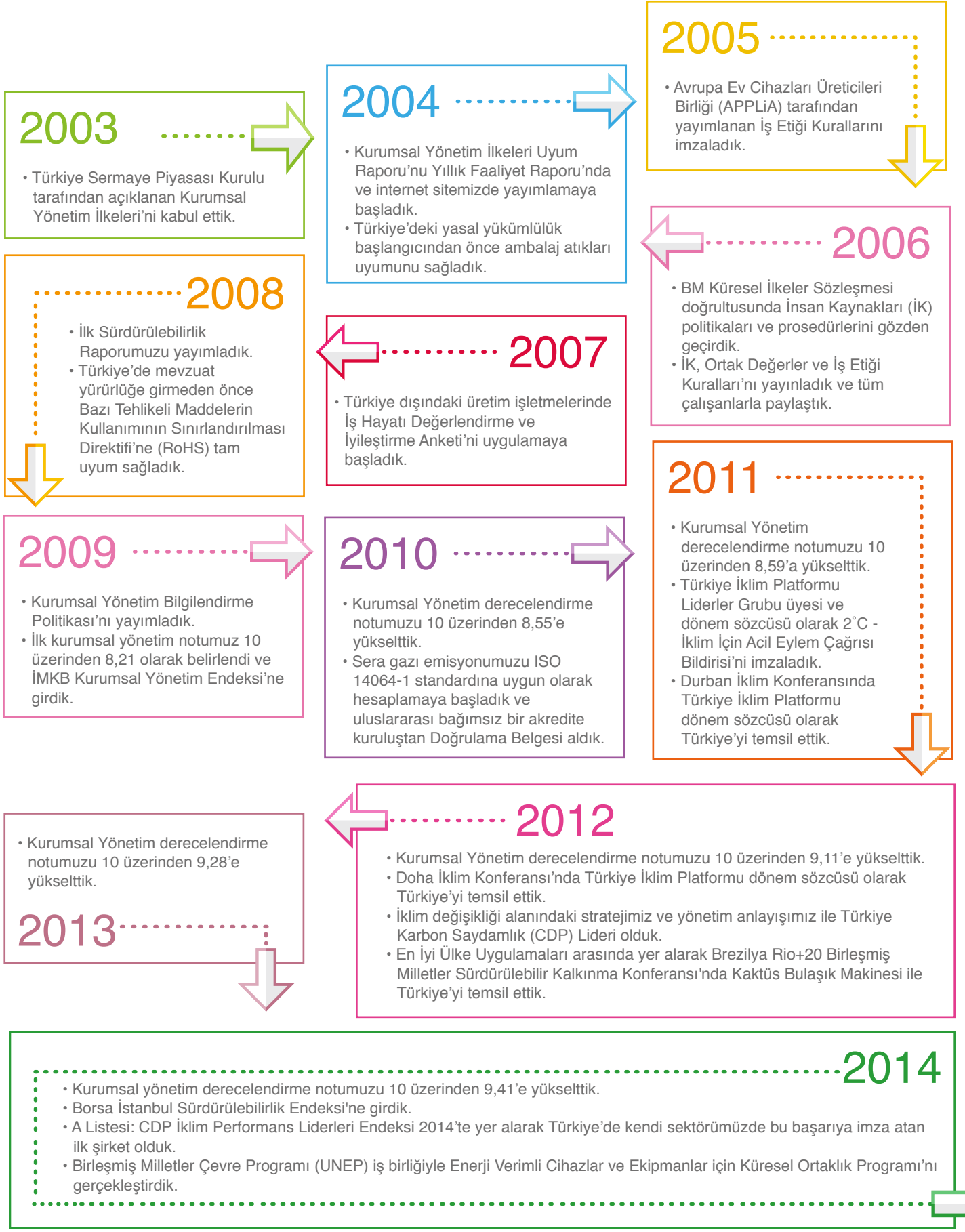
Avrupa Komisyonu’nun düzenlediği European Business Awards for the Environment (EBAE) – Avrupa Birliği Çevre Ödülleri’nde ise “Yönetim” kategorisinde birincilik ödülüne layık görülerek, Türkiye’de sektöründe bu ödülü kazanan ilk şirket olduk. Borsa İstanbul’da işlem gören şirketlerin dahil edildiği BIST Sürdürülebilirlik Endeksi’nde üst üste beşinci kez yer aldık. 2015’ten beri MSCI Sürdürülebilirlik Endeksi tarafından da en yüksek not olan AAA ile derecelendirilen şirketimiz, Londra Borsası’nın bünyesindeki FTSE Russell tarafından, FTSE4Good Gelişmekte Olan Piyasalar Endeksi’nde de 2016 yılından beri yer alıyor.

Arçelik ailesi olarak kararlılıkla devam ettirdiğimiz sürdürülebilirlik yolculuğumuzda sahip olduğumuz tecrübe ve bilgi birikimi ile yeni zirvelere ulaşacağımıza yürekten inanıyorum. Yarattığımız ekonomik ve sosyal değerler gelecek dönem başarılarımız için bizlere yol gösteriyor. Bu yolda bizlere destek ve cesaret veren tüm paydaşlarımıza tekrar teşekkür ediyorum.

Saygılarımla,

Hakan BULGURLU | CEO





## 2015

- Kurumsal Yönetim derecelendirme notumuzu 10 üzerinden 9,48'e yükselttik.
- İklim Değişikliği için Diyalog İlkeleri'ni imzaladık.
- Koç Holding'in sosyal sorumluluk programı Ülkem İçin Toplumsal Cinsiyet Eşitliğini Destekliyorum'a destek verdik.

## 2016

- Kurumsal yönetim derecelendirme notumuzu 10 üzerinden 9,52'ye yükselttik.
- Global Etik ve Uyum Sistemi Projesi'ni başlattık.
- CDP A Listesi: CDP İklim Performans Liderleri Endeksi'nde yer almaya ikinci kez hak kazandık.
- Birleşmiş Milletler İklim Değişikliği Çerçeve Sözleşmesi 22. Taraflar Konferansı'nda (COP 22) Türkiye'yi temsil ettik.
- Türkiye'de iki Ar-Ge Merkezi ve bir tasarım merkezi, Boston Massachusetts'te ise bir Ar-Ge Merkezi kurduk.

## 2017

- Kurumsal Yönetim derecelendirme notumuz 10 üzerinden 9,52 olarak teyit edildi.
- 2016 Sürdürülebilirlik Raporumuz, Amerikan İletişim Profesyoneller Ligi (LACP) tarafından düzenlenen Uluslararası Faaliyet Raporları Yarışması'nda iki ayrı kategoride ödüle layık görüldü.
- Bilim Temelli Hedefler Girişimi'ni (Science Based Targets) imzaladık.
- Dow Jones Sürdürülebilirlik Endeksi (DJSI) Gelişmekte Olan Piyasalar Kategorisi'nde yer aldık.
- CDP İklim Değişikliği ve Su Programları'nda A Listesi'ne girdik ve dünyada bu başarıyı elde eden 25 şirket arasında yer aldık.
- Dördüncü kez Borsa İstanbul Sürdürülebilirlik Endeksi'nde yer aldık.
- Ökovision Sürdürülebilirlik Liderliği Ödülü'nü aldık.
- İş'te Şeffaflık Projesi ile Chartered Institute of Procurement & Supply (CIPS) tarafından Kurumsal Sorumluluğa En İyi Katkı büyük ödülünü aldık.
- Avrupa İş Ödülleri, Çevresel ve Kurumsal Sürdürülebilirlik kategorisi Onur Nişanı'nı aldık.
- Üçüncü kez Morgan Stanley Capital International (MSCI) Global Sürdürülebilirlik Endeks Serilerinde en üst seviye olan "AAA" derecesi ile yer aldık.
- Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri'ni (Women's Empowerment Principles – WEPs) imzaladık.

## 2018














- Kurumsal Yönetim derecelendirme notumuzu 10 üzerinden 9,53'e çıkardık.
- Plastik malzemelerinin %90'ı geri dönüştürülmüş olan Grundig Geri Dönüştürülmüş Elektrik Süpürgesi ile Avrupa'da Yılın Geri Dönüşüm Tüketici Yaşam Tarzı Ürünü Ödülü'ne layık görüldük.
- Avrupa Birliği Çevre Ödülleri'nde "Yönetim" kategorisinde birincilik ödülüne layık görüldük.
- Su ve Çevre Konferansı'nda Çevre Yönetimi ve Kurumsal Sosyal Sorumluluk Ödülü'ne layık görüldük.
- Dow Jones Sürdürülebilirlik Endeksi'nin Gelişmekte Olan Piyasalar Kategorisi'ne üst üste ikinci kez giriş yapan tek Türk sanayi şirketi olduk.
- FTSE4Good Gelişmekte Olan Piyasalar Endeksi'nde bir kez daha yer almaya hak kazandık.
- MSCI Sürdürülebilirlik Endeksi tarafından dört yıldır üst üste "AAA" ile derecelendirilme başarısını gösterdik.
- BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde üst üste beşinci kez yer aldık.
- CDP Türkiye 2018 İklim Lideri olduk.
- İstanbul Sanayi Odası (İSO) Çevre Ödülleri'nde yüksek performanslı, yenilikçi ve çevre dostu çamaşır makinemiz ve geri dönüştürülmüş pet şişe kullanarak ürettiğimiz çamaşır makinesi kazanımızla "Büyük Ölçekli İşletme İnovatif Çevre Dostu Ürün" kategorisinde birincilik ödülüne layık görüldük.
- 2018 SAM Kurumsal Sürdürülebilirlik Değerlendirmesi'ne dayanan 2019 Sustainability Yearbook'ta "Industry Mover" olarak listelendik.



## 2018 Sonuçları - 2020 Hedefleri

Arçelik olarak 2016 yılında stratejilerimizi SKH'ler ile uyumlu hale getirdik ve sürdürülebilirlik önceliklerimiz doğrultusunda 2020 hedeflerimizi belirledik. Şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerimiz doğrultusunda attığımız bu adımla, paydaşlarımızın sürdürülebilirlik performansımızı somut hedefler ile takip edebilmelerine olanak tanıyor, böylelikle daha sorumlu ve etkili raporlama uygulamalarını hayata geçirmeyi planlıyoruz.

SKH'ler	2020 Hedefleri	2018 Sonuçları	2017 Sonuçları
<b>Yönetim Yaklaşımı</b>			
	<b>Rapor Kapsamındaki Ülke Operasyonu Sayısı: 13</b> Raporlama kapsamında yer alan ülke operasyonları sayısını 2020 itibarıyla 13'e çıkarmayı; bu sayede 18 üretim tesisi ile 6 satış ve pazarlama şirketini içine alacak şekilde rapor kapsamını genişletmek.	<b>Rapor Kapsamındaki Ülke Operasyonu Sayısı: 10</b> 10 ülkede, 14 üretim tesisi ve 4 satış ve pazarlama şirketi	<b>Rapor Kapsamındaki Ülke Operasyonu Sayısı: 6</b> 8 ülkede, 11 üretim tesisi ve 4 satış ve pazarlama şirketi
	<b>Etik Hat'ın Kurulduğu Ülke Operasyonu Sayısı : 20</b> Global İş Etiği ve Uyum Sistemi kapsamında "Etik Hat" kurduğu ülke operasyonları sayısını 2020 itibarıyla 20'ye yükseltmek.	Proje devam ediyor.	Projenin ilk safhası devam etmektedir.
	<b>Global İş Etiği ve Uyum Sistemi Kurulması</b> Mevcut Arçelik Etik Davranış Kuralları ve Uygulama Prensipleri'nin yeniden yapılandırılması projesini başlatmak.	Proje devam ediyor.	Projenin ilk safhası devam etmektedir.
<b>Yetenek Yönetimi</b>			
	<b>Kadın Yönetici Oranı: %21</b> Global operasyonlarında kadın yönetici oranını %16'dan %21'e çıkarmak.	%17	%16
	<b>Çalışan Başına Ortalama Eğitim Saati : Saat Ücretli: 28 / Aylık Ücretli: 42</b> Global operasyonlarında çalışan başına ortalama eğitim saatini 2020 itibarıyla aylık ücretli çalışanlar için 42, saat ücretli çalışanlar için ise 28 saat seviyesine çıkarmak.	<b>Saat Ücretli: 27,3 saat</b> <b>Aylık Ücretli: 39 saat</b>	<b>Saat Ücretli: 25,7</b> <b>Aylık Ücretli: 46,7</b>
	<b>Çalışan Bağlılığı Oranı</b> <b>Saat Ücretli: %73 / Aylık Ücretli: %63</b> Türkiye operasyonundaki çalışan bağlılığı oranını 2020 itibarıyla aylık ve saat ücretli çalışanlar için %69 seviyesine çıkarmak.	<b>Saat Ücretli: %69,9</b> <b>Aylık Ücretli: %58,8</b>	<b>Saat Ücretli: %62,7</b> <b>Aylık Ücretli: %61,7</b>
	<b>Kaza Sıklık Oranı / Kaza Ağırlık Oranı: %25</b> Türkiye operasyonlarındaki Kaza Sıklık Oranı ve Kaza Ağırlık Oranını 2020 yılına kadar % 25 oranında iyileştirmek. Rapor kapsamında yer alan diğer ülke operasyonlarında devam eden yatırımlar nedeniyle ilgili iş sağlığı ve güvenliği performans hedefleri önümüzdeki dönemlerde açıklanacaktır.	<b>Kaza Sıklık Oranı: 2,98</b> <b>Kaza Ağırlık Oranı: 0,050</b> (Türkiye operasyonlarında)	<b>Kaza Sıklık Oranı: 4,11</b> <b>Kaza Ağırlık Oranı: 0,058</b> (Türkiye operasyonlarında)
<b>Ar-Ge, İnovasyon ve Dijitalleşme</b>			
 	<b>Ar-Ge ve İnovasyon Alanında İş Birliklerinin ve Proje Sayısının Artırılması</b> Farklı paydaş gruplarıyla proje geliştirilecek platform sayısını artırmak.	Başvurulan 24 adet H2020 ÇP Projesi, 3 adet TÜBİTAK SAYEM, 14 adet 2244, 3 adet 1004 ve 9 EUREKA projesiyle yenilikçi projeler üzerinde çalışılarak bilgi transferinin sağlanması hedeflenmiştir. Toplam 21 çalıştay ile 1635 fikir, 88 prototip, 11 konsept geliştirilmiştir. Tedarikçi İnovasyon Programı ile 206 fikir geliştirilmiş, 6 fikir için konsept doğrulaması hedeflenmiştir.	Meksika, Endonezya, G.Kore, Türkiye ve Avustralya İnovasyon Liderleri Platformu'nda Türkiye'yi temsil etmiştir. Tedarikçi İnovasyon Programı kapsamında Arınkom-TTO ve Anadolu Üniversitesi iş birliğiyle 2 çalıştay gerçekleştirilmiştir.

SKH'ler	2020 Hedefleri	2018 Sonuçları	2017 Sonuçları
<b>Sorumlu Üretim ve Tüketim</b>			
	<b>Ürün Başına Enerji Tüketimi: %45</b> Türkiye, Romanya, Çin, Rusya ve Güney Afrika operasyonlarında ürün başına enerji tüketimini 2020 yılında 2010 baz yılına göre %45 oranında azaltmak.	<b>%40,22*</b> (2010 baz yılına göre)	<b>%40,7</b> (2010 baz yılına göre)
  	<b>Yenilenebilir Enerji Yatırımı</b> 2020 yılı sonuna kadar 6MWp gücünde yenilenebilir enerji sistemi kurmak.	2018 yılında toplamda 1,63MWp kurulu güce sahip yenilenebilir enerji sistemleri kurulmuştur.	2017'de yenilenebilir enerji sistemi kurulu gücü bulunmamaktadır. 2018'de 1,7MWp kapasitesine sahip yenilenebilir enerji yatırımı planlanmaktadır.
 	<b>Ürün başına su çekimi: %52**</b> Türkiye, Romanya, Çin, Rusya ve Güney Afrika operasyonlarındaki ürün başına ortalama su çekimini 2020 yılında 2012 baz yılına göre %52 oranında azaltmak.	<b>%48</b> (2012 baz yılına göre)	<b>%36</b> (2012 baz yılına göre)
	<b>Ürün başına tehlikeli atık miktarı: %11***</b> Türkiye, Romanya, Çin ve Rusya operasyonlarındaki ürün başına tehlikeli atık miktarını 2020 yılında 2012 baz yılına göre %11 oranında azaltmak.	<b>%34</b> (2012 baz yılına göre)	<b>%9</b> (2012 baz yılına göre)
	<b>Atık Geri Dönüşüm Oranı: %98</b> Türkiye operasyonlarındaki atık geri dönüşüm oranını 2020 yılı itibarıyla %98'e çıkarmak.	<b>%96,35</b>	<b>%96,42</b>
<b>Değer Zincirinde Sürdürülebilirlik Yönetimi</b>			
	<b>Tedarikçi Sürdürülebilirlik Endeksi Geliştirilmesi</b> Orta riskli ve yüksek riskli tedarikçilerin, değerlendirmeye alınan toplam tedarikçilere oranını 2020 yılı itibarıyla %8'e ulaştırmak.	Sürdürülebilir Tedarikçi Endeksi Projesi ile raporlama döneminde kapsama alınan tedarikçilerin %36'sı değerlendirilerek <b>%10</b> 'u riskli kategoride bulunmuştur.	Sürdürülebilir Tedarikçi Sistemi Projesi başlatılarak sürdürülebilirlik alanında yüksek ve orta riskli tedarikçilerin belirlenmesi hedeflenmiştir. Proje'nin 2018'de tamamlanması planlanmıştır.
<b>Toplumsal Gelişim</b>			
	<b>Çalışan Gönüllülüğünün Desteklenmesi</b> 2020 yılına kadar çalışan gönüllülüğü modelini geliştirmek ve yaygınlaştırmak.	Toplumsal gelişime katkı sağlayacak projelere çalışanların gönüllü katılımı teşvik edilmiştir.	Çalışanların, toplumsal gelişime katkı sağlayacak projelere gönüllü katılımı teşvik edilmiştir. Çalışanlar, etkinlikler ve sportif faaliyetlerle STK'lar için bağış toplayarak katkı sağlamaktadır.
	<b>Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Konusunda Farkındalığın Artırılması</b> Toplumsal Cinsiyet Eşitliği konusunda toplumsal bilinci artırmaya yönelik projeler yürütmek ve çözümün parçası olmak üzere STK'larla iş birliği geliştirmek.	Eşit Sözlük ile Eşitle Projesi kapsamında Eşit Sözlük klavye uygulaması hayata geçirilmiştir. Uygulama, Türkiye'de 20 binden fazla kişi tarafından kullanılmaktadır. Farkındalık kampanyası ile 20 milyon kişiye erişilmiştir.	Türkiye'de 8 kampüste, 88 farkındalık semineri ile 3.840 çalışana Toplumsal Cinsiyet Eşitliği eğitimleri verilmiştir. Yetkili Satıcı ve Servislere yönelik eğitimlere 509 kişi katılmıştır.
	<b>Gıda İsrafı Konusunda Farkındalığın Artırılması</b> Gıda israfı konusunda toplumsal bilinci artırmaya yönelik projeler yürütmek.	Globalde "Gıdaya Saygı", Türkiye'de ise Ruhun Doysun Projeleri devam etmektedir.	Grundig markası "Gıdaya Saygı" yaklaşımı ile dünya çapında Respect Food Projesi'ni desteklemekte, Türkiye'de Ruhun Doysun Projesi'ni yürütmektedir.
	<b>Sağlıklı Beslenme ve Çocuk Obezitesi Konusundaki Farkındalığın Artırılması</b> Sağlıklı beslenme ve çocuk obezitesi konusunda farkındalık yaratmayı amaçlayan projeler yürütmek.	FC Barcelona ile ortaklık anlaşması 3 yıl daha uzatılmış, Türkiye'de Fenerbahçe Erkek Basketbol Takımı'nın isim ortağı olarak Şampiyonlar Gibi Beslen Projesi'nin etki alanı genişletilmiştir.	FC Barcelona sponsoru olan Beko markası tarafından Eat Like A Pro Projesi başlatılmıştır.

\* Türkiye, Romanya, Rusya ve Çin operasyonlarında, ürün başına enerji tüketimi 2010 baz yılına göre %45,59 oranında azaltılarak 2020 hedefi, 2018 sonu itibarıyla gerçekleştirilmiştir. Bu nedenle 2018 yılında rapor kapsamına dahil edilen Güney Afrika operasyonları hedef kapsamına da dahil edilerek, 2018 performans sonucu %40,22 olarak raporlanmıştır. Bu yıldan itibaren gerçekleşen ve hedef değerler Türkiye, Romanya, Rusya, Çin ve Güney Afrika işletmelerimizi kapsamakta olup 2020 hedefinde bir değişiklikte gidilmemiştir.

\*\* 2018 yılında ürün başına su çekimi %48 azaltılarak, 2020 hedefi olan %38 sağlanmıştır. Bu sebeple 2020 ürün başına su çekimi azaltım hedefi, 2012 baz yılına göre %52 olarak güncellenmiştir. Gerçekleşen ve hedef değerler Türkiye, Romanya, Rusya, Çin ve Güney Afrika işletmelerini kapsamaktadır.

\*\*\* Türkiye, Romanya, Çin, Rusya ve Güney Afrika operasyonlarındaki ürün başına tehlikeli atık miktarı 2018 yılında 2012 baz yılına göre %34 oranında azaltılarak 2020 hedefi başarıyla gerçekleştirilmiş ve bu hedef kapatılmıştır.

## Arçelik Hakkında

Koç Holding bünyesinde, dayanıklı tüketim ve tüketici elektroniği sektörlerinde üretim, pazarlama ve satış sonrası destek hizmetleri ile faaliyet gösteren Arçelik 1955 yılında kurulmuştur. Fortune 500'e göre dünyanın en büyük 500 şirketi arasında yer alan, yurt içi ve yurt dışında lider pozisyonlar elde eden Koç Holding, enerji, otomotiv, dayanıklı tüketim, finans başta olmak üzere çeşitli sektörlerde faaliyet göstermektedir.

Arçelik bugün; dünya çapında yaklaşık 30.000 çalışını, Türkiye, Romanya, Rusya, Çin, Güney Afrika, Tayland, Hindistan, Pakistan ve Bangladeş'te olmak üzere 9 ülkede 23 üretim tesisi, dünya genelinde 35 satış ve pazarlama ofisi ve 12 markasıyla (Arçelik, Beko, Grundig, Blomberg, Elektrabregenz, Arctic, Leisure, Flavel, Defy, Altus, Dawlance ve Voltas Beko) 146 ülkede ürün ve hizmet sunmaktadır.



Arçelik, 17 Ar-Ge ve Tasarım Merkezi ve 1.500'ün üzerinde araştırmacı ile Türkiye'de sektöründe Ar-Ge lideri konumunda bulunmaktadır. Arçelik, uluslararası seviyede ise, Dünya Fikir Haklar Örgütü'nde en çok Uluslararası Patent başvurusuna sahip ilk 100 arasına giren tek Türk şirketi olma ünvanını taşımaktadır.

Arçelik, "Dünyaya Saygılı, Dünyada Saygın" vizyonu doğrultusunda, küresel varlığını her geçen gün güçlendirmeye, her türlü kaynağı en verimli şekilde kullanarak çevreye uyumlu yenilikçi, teknolojiler gerçekleştirmeye devam etmekte ve tüm süreçlerinde sürdürülebilirlik bilinciyle hareket etmektedir. Arçelik, 27 yıllık Ar-Ge çalışmaları ile ulaştığı teknolojik seviyenin sonucu olarak enerji ve su verimliliği, ses seviyesi alanlarında, sınıfının en iyi ürünlerini geliştirmeye devam etmektedir.

Arçelik 64 yıllık bilgi ve birikimiyle, faaliyet gösterdiği ülkelerde istihdam, büyüme ve katma değer yaratarak sağladığı ekonomik faydanın yanı sıra, toplumsal ve çevresel konularda da öncü faaliyetleriyle "sürdürülebilir gelişim" için çalışmaktadır.

**Faaliyet Kârı (\*)**

**2.107**  
milyon TL

**Net Kâr**

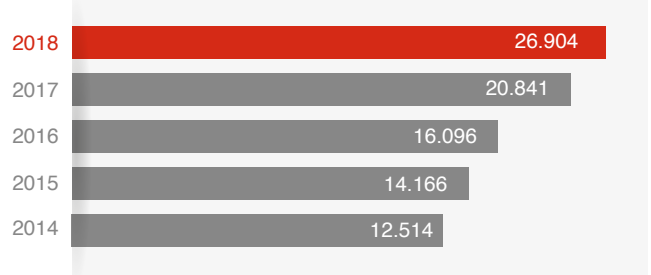
**856**  
milyon TL

**Net Satışlar**

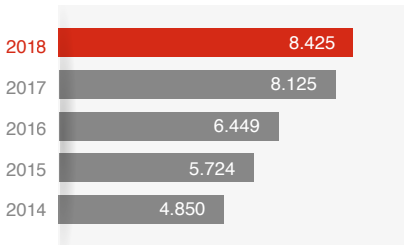
**26.904**  
milyon TL

**Net Satışlar 2018**

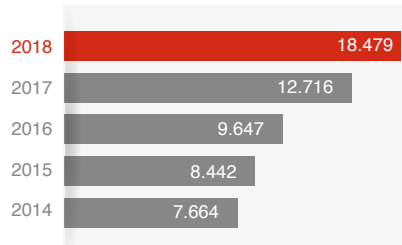
**26.904**  
milyon TL



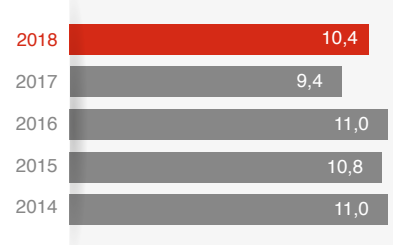
**Net Satışlar - Türkiye 2018**



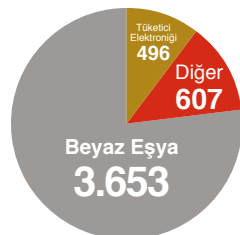
**Net Satışlar - Uluslararası 2018**



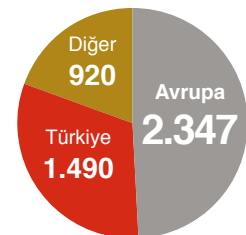
**Faiz, Vergi ve Amortisman Öncesi Kâr Marjı (%)**



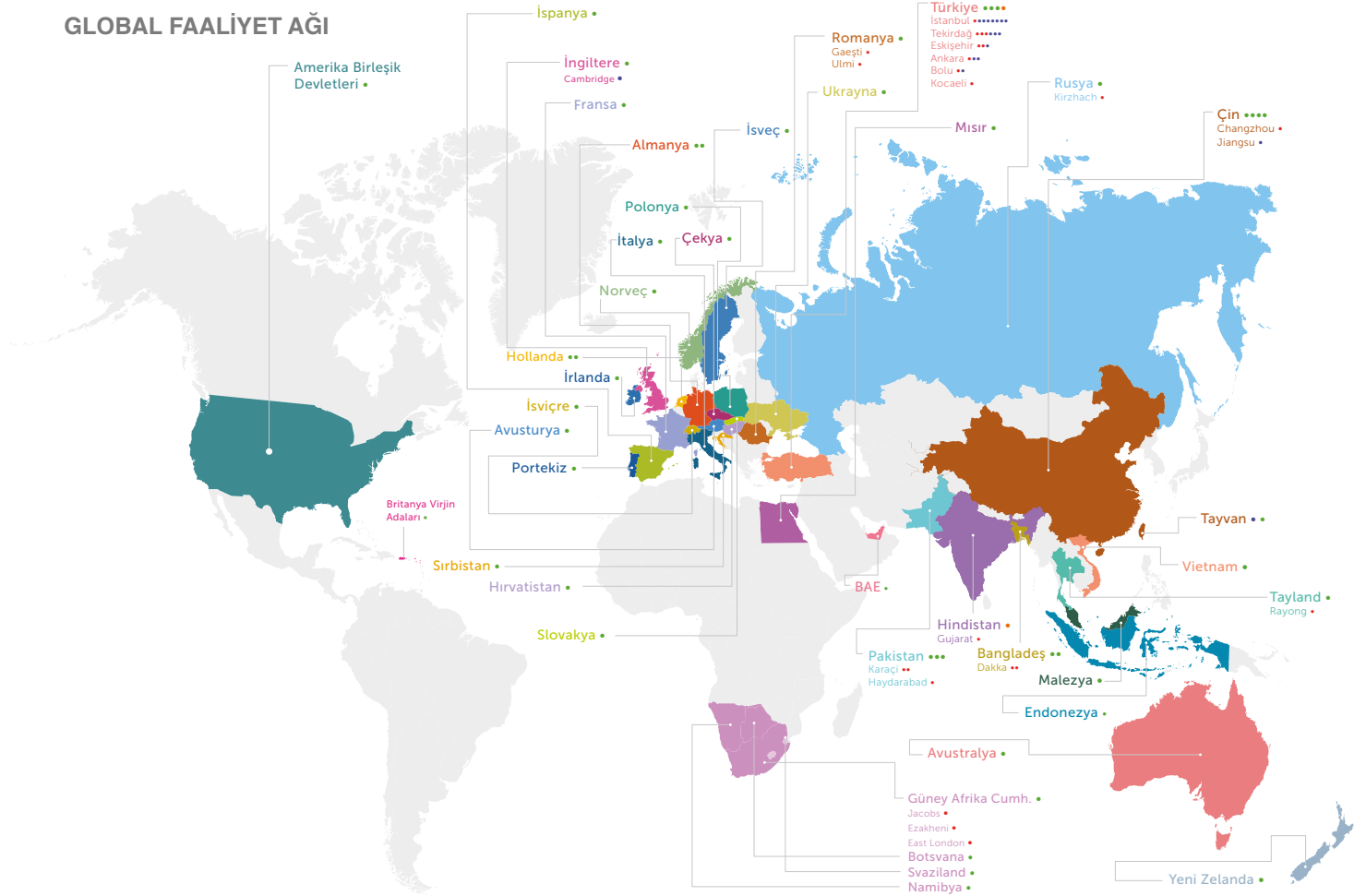
**2018**  
Net Satışların Ürün Grubu Bazında Dağılımı  
milyon Euro



**2018**  
Net Satışların Bölgesel Dağılımı  
milyon Euro



## GLOBAL FAALİYET AĞI



## ● Üretim Tesisleri

1. Buzdolabı İşletmesi- Eskişehir, Türkiye
2. Kompresör İşletmesi- Eskişehir, Türkiye
3. Pişirici Cihazlar İşletmesi- Bolu, Türkiye
4. Bulaşık Makinesi İşletmesi- Ankara, Türkiye
5. Çamaşır Makinesi İşletmesi- İstanbul, Türkiye
6. Elektronik İşletmesi- Tekirdağ, Türkiye
7. Çamaşır Kurutma Makinesi İşletmesi- Tekirdağ, Türkiye
8. Elektrik Motorları İşletmesi- Tekirdağ, Türkiye
9. Arctic Soğutucu Cihazlar İşletmesi- Gaeşti, Romanya
10. Çamaşır Makinesi İşletmesi – Ulmi, Romanya
11. Buzdolabı ve Çamaşır Makinesi İşletmesi- Kırzhach, Rusya
12. Buzdolabı İşletmesi- East London, G. Afrika
13. Pişirici Cihazlar, Kurutucu ve Çamaşır Makinesi İşletmesi- Jacobs, G. Afrika
14. Soğutucu Cihazlar İşletmesi- Ezakheni, G. Afrika
15. Çamaşır Makinesi İşletmesi- Changzhou, Çin
16. Buzdolabı İşletmesi- Rayong, Tayland
17. Buzdolabı İşletmesi- Haydarabad, Pakistan
18. Çamaşır Makinesi ve Buzdolabı İşletmesi- Karaçi, Pakistan
19. Pişirici Cihazlar ve Klima İşletmesi- Karaçi, Pakistan
20. Buzdolabı İşletmesi- Dakka, Bangladeş
21. TV ve Klima İşletmesi- Dakka, Bangladeş
22. VoltBek Buzdolabı İşletmesi- Gujarat, Hindistan\*
23. Arçelik-LG Klima İşletmesi- Gebze, Kocaeli\*

## ● Ar-Ge Merkezleri

1. Ar-Ge Direktörlüğü- İstanbul, Türkiye
2. Buzdolabı ve Kompresör İşletmesi- Eskişehir, Türkiye
3. Çamaşır Makinesi İşletmesi- İstanbul, Türkiye
4. Kurutma Makinesi İşletmesi- Tekirdağ, Türkiye
5. Pişirici Cihazlar İşletmesi- Bolu, Türkiye
6. Bulaşık Makinesi İşletmesi- Ankara, Türkiye
7. Elektronik İşletmesi- Tekirdağ, Türkiye
8. ODTÜ Teknokent- Ankara, Türkiye
9. İTÜ Arı Teknokent- İstanbul, Türkiye
10. Tasarım Merkezi- İstanbul, Türkiye
11. Beylikdüzü Ar-Ge Merkezi- İstanbul, Türkiye
12. Küçük Ev Aletleri Ar-Ge Merkezi- İstanbul, Türkiye
13. WAT Motor Ar-Ge Merkezi- Tekirdağ, Türkiye
14. TOKEN Finansal Teknolojiler Ar-Ge Merkezi- İstanbul, Türkiye
15. Akıllı Ürün Teknolojileri, Gelişmiş Malzemeler İleri Üretim Merkezi- Cambridge, İngiltere
16. Beko Wuxi Ar-Ge Merkezi- Jiangsu, Çin
17. Elektronik ve Optik Uygulamalar Merkezi- Tayvan

## ● Bağlı Ortaklıklar ve Şubeleri

1. Arçelik Pazarlama A.Ş.- Türkiye
2. Wat Motor San. ve Tic. A.Ş.- Türkiye
3. Token Finansal Teknolojiler A.Ş.- Türkiye
4. Ardutch B.V.- Hollanda
5. Ardutch B.V. Taiwan- Tayvan
6. Arch R&D Co. Ltd.- Çin
7. Beko A and NZ Pty Ltd.- Avustralya, Yeni Zelanda
8. Beko Appliances Malaysia Sdn. Bhd.- Malezya
9. Beko Appliances Indonesia, PT- Endonezya
10. Beko Balkans D.O.O- Sırbistan
11. Beko Deutschland GmbH- Almanya
12. Beko Egypt Trading LLC- Mısır
13. Beko Electronics España S.L.- İspanya
14. Beko France S.A.S.- Fransa
15. Beko Gulf FZE- Birleşik Arap Emirlikleri
16. Beko Hong Kong Ltd.- Hong Kong, Çin
17. Beko Italy SRL- İtalya
18. Beko LLC.- Rusya
19. Beko Plc. ("Beko UK") (\*) İngiltere, İrlanda Cumhuriyeti
20. Beko Slovakia S.R.O.- Slovaçya
21. Beko S.A.- Polonya, Çekya
22. Beko Shanghai Trading Company Ltd.- Çin
23. Beko Thai Co.- Tayland
24. Beko Ukraine LLC.- Ukrayna
25. Beko US INC.- ABD
26. Changzhou Beko Electrical Appliances Co. Ltd.- Çin
27. Computer Vision Interaction S.A.- Portekiz
28. Dawlance Electronics (Pvt.) Ltd.- Pakistan
29. Dawlance (Private) Ltd.- Pakistan
30. Defy Appliances (Proprietary) Ltd.- Güney Afrika Cumhuriyeti
31. Defy (Botswana) (Proprietary) Ltd.- Botswana
32. Defy (Namibia) (Proprietary) Ltd.- Namibya
33. Defy (Swaziland) (Proprietary) Ltd.- Svaziland
34. Elektra Bregenz AG- Avusturya
35. Grundig Multimedia A.G.- İsviçre
36. Grundig Multimedia B.V.- Hollanda
37. Grundig Intermedia GmbH- Almanya, Hırvatistan
38. Grundig Nordic No AS- Norveç
39. Grundig Nordic AB- İsveç
40. SC Arctic SA- Romanya
41. United Refrigeration Industries Ltd.- Pakistan
42. Pan Asia Private Equity Ltd.- Britanya Virjin Adaları
43. Vietbeko Limited Liability Company- Vietnam
44. Retail Holding Bhold B.V.- Hollanda
45. Singer Bangladesh Ltd- Bangladeş
46. International Appliances Ltd- Bangladeş

## ● İş Ortaklıkları

1. Arçelik-LG Klima Sanayi ve Ticaret A.Ş.- Türkiye
2. VoltBek Home Appliances Private Limited- Hindistan

\* İş ortaklığına bağlı işletmedir.



## YÖNETİM YAKLAŞIMI

Arçelik'in sürdürülebilir başarısının temelinde teknoloji, kalite ve toplumsal fayda temelinde hayata geçirilen çalışmalarla birlikte bu çalışmalara yön veren güçlü kurumsal yönetim uygulamaları bulunmaktadır.

2020 Hedefleri	2018 Sonuçları	2017 Sonuçları
<p><b>Rapor Kapsamındaki Ülke Operasyonu Sayısı: 13</b></p> <p>Raporlama kapsamında yer alan ülke operasyonları sayısını 2020 itibariyle 13'e çıkarmayı; bu sayede 18 üretim tesisi ile 6 satış ve pazarlama şirketini içine alacak şekilde rapor kapsamını genişletmek.</p>	<p>Rapor Kapsamındaki Ülke Operasyonu Sayısı: <b>10</b> ülkede, <b>14</b> üretim tesisi ve <b>4</b> satış ve pazarlama şirketi</p>	<p>Rapor Kapsamındaki Ülke Operasyonu Sayısı: <b>6</b> ülkede, <b>11</b> üretim tesisi ve <b>4</b> satış ve pazarlama şirketi</p>
<p><b>Etik Hattı'nın Kurulduğu Ülke Operasyonu Sayısı: 20</b></p> <p>Global İş Etiği ve Uyum Sistemi kapsamında Etik Hat kurduğu ülke operasyonları sayısını 2020 itibariyle 20'ye yükseltmek.</p>	<p>Proje devam ediyor.</p>	<p>Projenin ilk safhası devam etmektedir.</p>
<p><b>Global İş Etiği ve Uyum Sistemi Kurulması</b></p> <p>Mevcut Arçelik Etik Davranış Kuralları ve Uygulama Prensipleri'nin yeniden yapılandırılması projesini başlatmak.</p>	<p>Proje devam ediyor.</p>	<p>Projenin ilk safhası devam etmektedir.</p>

Arçelik'te kurumsal yönetim anlayışı, hesap verebilirlik, sorumluluk, açıklık ve şeffaflık, adil davranış ilkeleri etrafında şekillenmiştir. Etkin paydaş katılımını, etkin denetim mekanizmalarını ve şeffaf raporlama uygulamalarını esas alan kurumsal yönetim uygulamaları, üst düzey sistem ve standartlarla desteklenmektedir.

Arçelik'in yönetim yapısı Genel Kurul tarafından seçilen Yönetim Kurulu'nun tek kademeli sisteminden oluşmaktadır. Yönetim Kurulu 12 üyeden oluşurken, bunlardan 4'ü bağımsız üye, 1 üye ise icrada görevli üye (Genel Müdür) statüsündedir. Yönetim Kurulu üyelerinin tamamı Arçelik'in ekonomik performansından sorumlu olup, Genel Müdür şirketin sosyal ve çevresel performansına yönelik icra sorumluluğunu da üstlenmektedir. İcra organlarının başında bulunan Genel Müdürlük ile Yönetim Kurulu Başkanlığı görevleri farklı kişilerce yürütülmektedir.

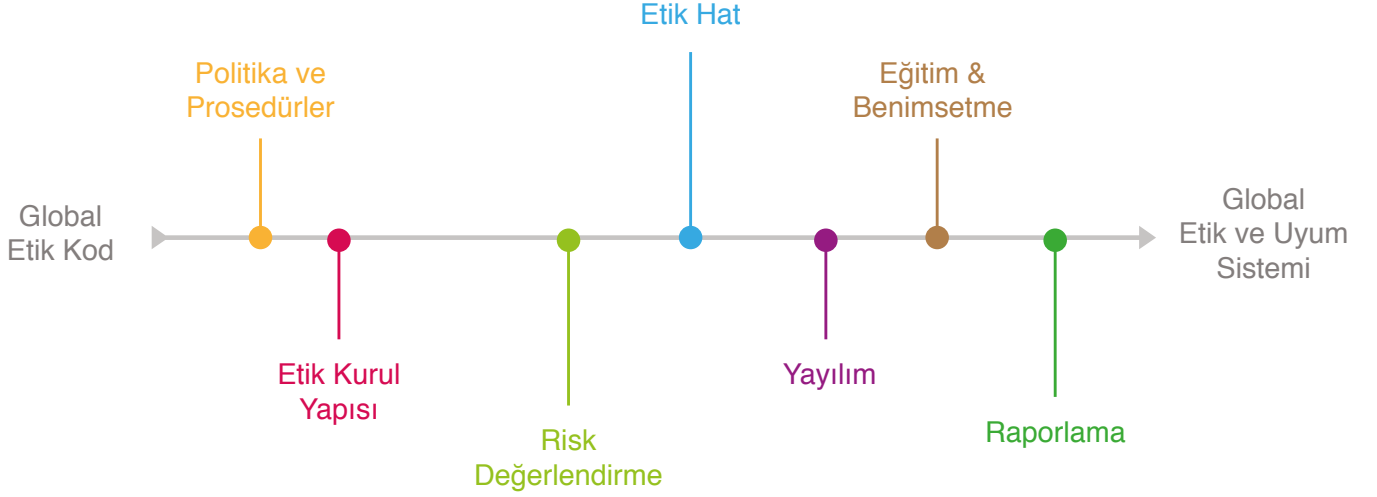
Görev ve sorumluluklarını yerine getirirken muhtelif kurumsal yönetim araçları ile etkin organizasyon yapısından yararlanan Arçelik Yönetim Kurulu, başta risk yönetimi, denetim, kurumsal yönetim, yürütme ve sürdürülebilirlik alanlarında olmak üzere uzmanlık kurul ve komitelerinden yardım almaktadır. Şirketin kurumsal yönetim alanındaki performansı sürekli olarak geliştirilmektedir.

Arçelik, Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne şirketlerin uygunluğunun temel göstergesi olan ve bağımsız değerlendirmeler ile ölçülen kurumsal yönetim derecelendirme notunu istikrarlı bir şekilde iyileştirmektedir. 2010 yılında %85,53 düzeyinde olan kurumsal yönetim derecelendirme notu, yıllar içerisinde bu alanda gerçekleştirilen olumlu gelişmeler sonucunda 2018 yılında %95,35'e yükseltilmiştir. Arçelik'in kurumsal yönetim alanında ortaya koyduğu bu istikrarlı gelişim, pay sahipleri başta olmak üzere tüm paydaşlara sağladığı güvenin temelini oluşturmaktadır.

## Bilgi

Arçelik'in kurumsal yönetim yapılanması, yönetim kurulu üyeleri ve üst kademe yöneticileri hakkında detaylı bilgiye, web sitesindeki "[Hakkımızda](#)" ve "[Yatırımcı İlişkileri](#)" sekmelerinden ulaşabilirsiniz

## Arçelik Global Etik ve Uyum Sistemi Yolculuğu



### Etik ve Uyum Sistemi

Arçelik, etik değerleri çalışanları arasında yaygınlaştırmak ve gelecek nesillere aktarılmasını sağlamak adına, Etik Davranış Kuralları ve Uygulama Prensipleri'ni oluşturmuştur. Arçelik çalışanlarına Etik Davranış Kuralları ve Uygulama Prensipleri kitapçığı işe girişleri itibarıyla imza karşılığı teslim edilir. Bununla birlikte, işe yeni giren tüm çalışanlara Arçelik Etik Davranış Kuralları eğitimi, elektronik eğitim olarak yönlendirilmekte ve eğitimlerin tamamlanma durumları düzenli bir şekilde kontrol edilmektedir.

Etik kuralların işleyişi ve sağlıklı bir şekilde uygulanması Arçelik bünyesinde oluşturulmuş Etik Kurul aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Etik Kurul, Genel Müdür, konu ile ilgili Genel Müdür Yardımcısı, İnsan Kaynakları Direktörü ve Hukuk Müşavirinden oluşmaktadır. İnsan Kaynakları Direktörü insan hakları ilkelerini düzenlemek ve uygulamaktan sorumludur.

Tüm paydaşlardan, iş etiği kuralları ve bu kuralları destekleyen tüm uygulama prensiplerine uymaları beklenmektedir. Arçelik'in küresel düzeyde her geçen gün gelişen ve büyüyen yapısı, sürdürülebilirlik performansını sürekli geliştirme hedefi ve faaliyet gösterdiği alanda küresel bir oyuncu olarak insan hakları prensiplerine uyumlu yapısını koruma hedefinden yola çıkılarak Etik Davranış Kuralları ve Uygulama Prensipleri yeniden yapılandırılması projesi başlatılmıştır.

Proje kapsamında 2018 yılında Etik Kurul yapısının küresel düzeyde oluşturulması, işleyiş ve raporlama mekanizmalarının belirlenmesi ve organizasyon içerisinde yapılandırılması, politikaların bu doğrultuda gözden geçirilmesi, eğitim içeriklerinin yeniden çalışılması, Etik Hat yapısının kurulması ile ilgili çalışmalar yapılmaya devam edilmiştir. Proje çalışmaları sürmektedir.

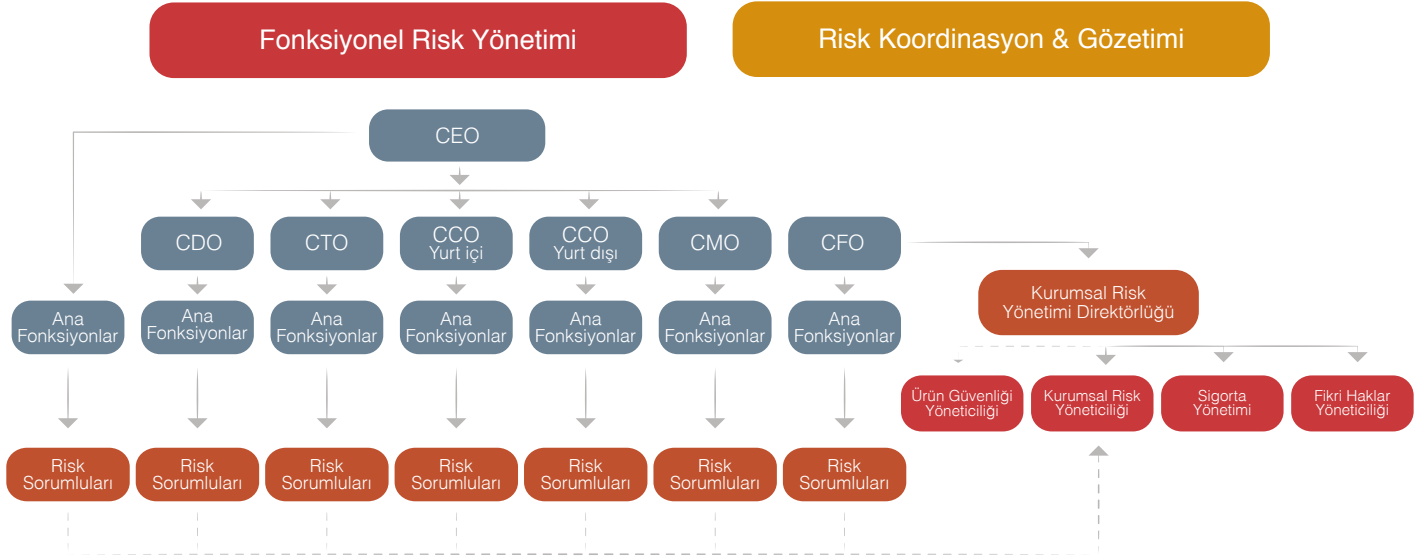
Yeni Arçelik Global İş Etiği İlkeleri, Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi, Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü Çokuluslu İşletmeler Genel İlkeleri ve İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi'nde belirlenmiş ilkelere uyumlu olarak faaliyet gösterdiği ülkelerde bu ilkelerin kabul edilip edilmemesinden bağımsız olarak hareket etmeyi taahhüt etmektedir. Şirket bu ilkelerle hareket ederek, çalışanları, bayileri, tedarikçileri ve yetkili servisleri ile kurumsal vatandaşlık örneği göstermeyi hedeflemektedir.

### Bilgi

Arçelik Etik Davranış Kuralları ve Uygulama Prensipleri, Türkiye'de 2010 yılında uygulanmaya başlanmış ve faaliyet gösterilen Almanya, Çek Cumhuriyeti, Çin, Güney Afrika, Birleşik Krallık, İspanya, İtalya, Mısır, Polonya, Rusya ve Ukrayna'da ilgili ülkenin dilinde hazırlanarak yaygınlaştırılmıştır. Etik Davranış Kuralları ve Uygulama Prensipleri'nin 11 farklı dilde hazırlanan versiyonlarına kurumsal web sitesinde yer alan [İnsan Kaynakları](#) bölümünden ulaşabilirsiniz.

## Arçelik A.Ş. Yönetim Kurulu Risk Komitesi

Başkan: Bağımsız Kurul Üyesi  
Üye: Kurul Üyesi



### Risk Yönetimi

Arçelik, şirketi etkileyebilecek olan risklerin etki ve olasılıklarını en aza indirebilecek risk yönetimi ve iç kontrol sistemlerini oluşturmakta ve etkinliğini düzenli olarak gözden geçirmektedir. Şirketin ve değer zincirinin varlığını, gelişmesini ve devamını tehlikeye düşürebilecek risklerin erken teşhisi, tespit edilen risklere yönelik gerekli aksiyonların alınması ve risklerin yönetilmesi amacıyla Yönetim Kurulu bünyesinde bir Risk Yönetim Komitesi bulunmaktadır. Finansal, stratejik, operasyonel, uyum ve dış kaynaklı olmak üzere 5 ana kategoride tanımlanan riskler iş süreçleriyle entegre bir şekilde yönetilmekte, şirketin mevcut değerleri korunurken paydaşlar için yeni değerler yaratılmaktadır. İnsan kaynağı, bilgi birikimi ve teknoloji ile uyumlu bir şekilde gerçekleştirilen süreçler kanalıyla iş devamlılığının sağlanması ve küresel rekabet avantajı yaratılması hedeflenmektedir.

Risk Yönetim Komitesi, şirketi etkileyebilecek risklerin erken tespiti, değerlendirilmesi, etki ve olasılıklarının hesaplanması, bu risklerin şirketin kurumsal risk iştahına uygun olarak yönetilmesi, raporlanması, tespit edilen risklere ilişkin gerekli aksiyonların alınması ve bu doğrultuda etkin iç kontrol sistemlerinin oluşturulması konularında Yönetim Kurulu'na tavsiye ve önerilerde bulunmaktadır.

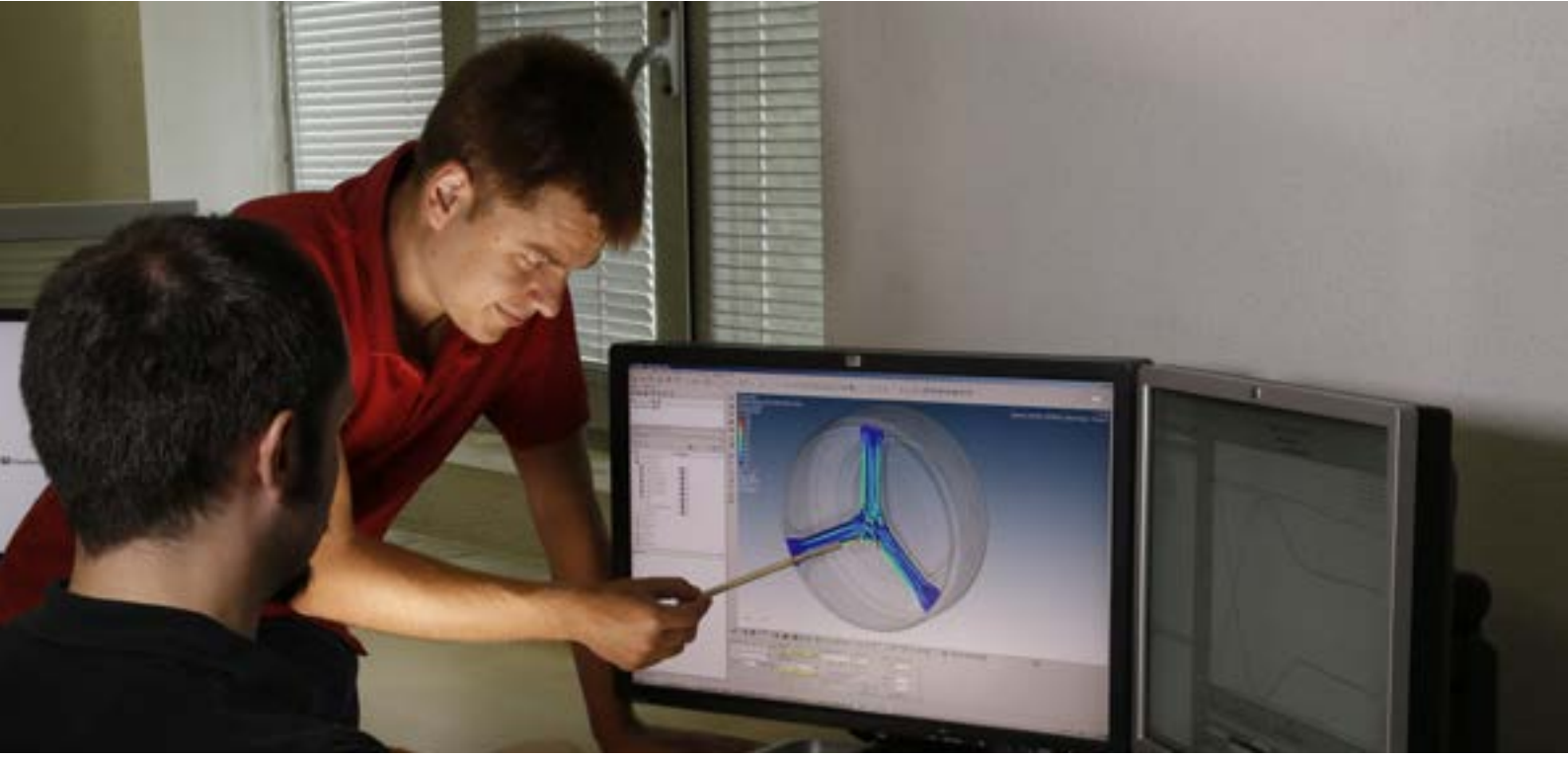
Finansman ve Mali İşler Genel Müdür Yardımcılığı bünyesinde bulunan Kurumsal Risk Yönetimi Direktörlüğü, şirketi etkileyebilecek risklerin yönetilmesi, koordinasyonu ve gözetimini oluşturmuş olduğu risk yönetim sistemi aracılığıyla sağlamakta ve Risk Yönetim Komitesi'ne raporlamaktadır. Kurumsal Risk Yönetimi, şirket risklerinin şirket hedefleri ve stratejileri ile uyumlu olmasını ana çerçeve olarak belirleyerek strateji ve hedefleri risklerle eşleştirmekte ve bu süreçte ISO 31000 Risk Yönetimi Standardı ile COSO Kurumsal Risk

Yönetimi Çerçevesi başta olmak üzere uluslararası en iyi uygulamaları dikkate almaktadır.

Risk bilinci ve kültürünü kurum çapında arttırmak amacıyla Üst Yönetim organizasyonunda yer alan direktörlere, grup şirketlerinde bulunan ülke müdürlerine ve organizasyon içerisinde görevlendirilen risk sorumlularına, kurumsal risk yönetimi eğitimleri verilmektedir. Buna ek olarak risk yönetim faaliyetleri, risk sorumlularının performans değerlendirme sürecinde yer almaktadır. Çalışanların risk farkındalıkları artırılarak risk yaratacak konuları Risk Öneri Sistemi ile gündeme taşınmaları teşvik edilmektedir. Üst Yönetim organizasyonunda yer alan direktörler ve ülke müdürleri, Fonksiyonel Risk Yönetimi kapsamında organizasyonlarına ait risklerin yönetiminden ve farklı organizasyonlara ait risklerin azaltılmasına yönelik kendi organizasyonlarına atfedilen görevlerden sorumludur.

Risk yönetimi araçlarının başında gelen denetim ve kontroller, bağımsız denetim kuruluşları, Koç Holding ve iç denetim birimlerinin rol aldığı çok paydaşlı uygulamalar ile yürütülmektedir. İç Denetim Yöneticiliği, gerçekleştirdiği denetimlerde önem arz eden konulara ilişkin sonuç ve analizleri düzenli olarak Denetimden Sorumlu Komite'ye aktarmaktadır. Komite, sistemlerin etkinliğini gözetmekte, gerekli durumlarda risk yönetimi ve iç kontrol mekanizması ile ilgili sorun ve çözüm önerilerini Yönetim Kurulu'na aktarmaktadır.





Kurumsal Risk Yönetiminin bir parçası olarak ISO 22301 Standardı'na uygun şekilde ilk etapta Genel Müdürlük ve belirlenen işletme ve iştirak lokasyonlarının ürün ve hizmetlerini kesinti sonrasında kabul edilebilir seviyede sürdürebilmesi amacıyla yürütülen İş Sürekliliği Yönetimi Projesi'nin yaygınlaştırılması çalışmaları devam etmektedir. Bu bağlamda Kriz Yönetimi ve İş Kurtarma Planları'nın oluşturulması ve Acil Durum Eylem Planları'nın farklı lokasyonlarda revize edilmesi sağlanmıştır. Proje çerçevesinde beklenmedik iş kesintisi ve krizlerin hızlı ve etkin bir şekilde yönetilebilmesi, gerçekleşen vakaların şirketin tesisleri, operasyonları, finansalları, itibarı ve paydaşları üzerinde yaratacağı etkiler giderilerek iş sürekliliğinin sağlanması hedeflenmektedir. Kriz ortamında etkili iç ve dış paydaş iletişiminin, kaynakların etkin ve zamanında kullanımının sağlanması amaçlanmaktadır.

Yeni gelişen riskler proaktif olarak takip edilmekte, uzun vadede şirkete olası etkileri değerlendirilmekte, Üst Yönetim ve Risk Yönetim Komitesi bu konuda bilgilendirilmektedir. Bu çerçevede, iklim değişikliği riskleri hem etki hem de olasılık bakımından öne çıkmaktadır. Bunun yanı sıra Endüstri 4.0 ve Nesnelerin İnterneti'nin (IoT) yaygınlaşması ile üretimde yeni teknolojilerin devreye girmesi sonucu bağlantılı cihaz artışının getirdiği siber saldırılar ile bilgi güvenliği riskleri global seviyede yükselen riskler olarak öne çıkmaktadır. Kurumsal Risk Yönetimi; çevresel, sosyal ve yönetim risklerini göz önünde bulundurarak iklim değişikliği, iş sağlığı ve güvenliği, şirket kültürünün tüm çalışanlara yaygınlaştırılması hususlarını gözetmekte ve söz konusu risklerin takibinde Şirketin ilgili birimleri ile düzenli olarak bilgi alışverişinde bulunarak yürütülen projelere dahil olmaktadır.

Bu risklerden iklim değişikliği risklerini yönetebilmek adına üretimde enerji verimliliği, nano teknoloji ve emisyon plan uygulamaları geliştirilmekte ve uluslararası organizasyonlarda iklim değişikliğine yönelik çalışmalara aktif katılım sağlanmaktadır. Siber saldırılar ve bilgi güvenliği riskinin yaratabileceği itibar, gelir, pazar payı ve marka değeri kaybının ortaya çıkmamasına yönelik bilgi teknolojileri ve operasyonel süreçlerin tüm seviyelerinde önlemler alınmakta, projeler yürütülmekte stratejik siber güvenlik iş birlikleri geliştirilmekte, bilgi güvenliği farkındalık eğitimleri düzenlenmekte ve periyodik testler/kontroller gerçekleştirilmektedir.

### Bilgi

Risk yönetimi yapılanması ve uygulamaları hakkında detaylı bilgiye [Arçelik 2018 Faaliyet Raporu'ndan](#) ulaşabilirsiniz.

## Sürdürülebilirlik Yönetimi

“Kapsayıcılık”, “Sorumluluk”, “Yenilikçilik” ve “Liderlik” ilkeleri doğrultusunda sürdürülebilirlik alanındaki riskleri fırsata dönüştürmek için çalışan Arçelik, sürdürülebilir bir iş modelinin başarısının anahtarı olduğuna inanmaktadır. Bu doğrultuda sürdürülebilirlik hedefleri iş stratejilerine entegre edilmekte, tüm faaliyetlerde topluma ve doğaya saygı esas olarak alınmaktadır. Tüm bu yaklaşım sonucunda yaratılan sosyal, ekonomik ve çevresel değeri artıran ve paydaş beklentilerini karşılayan uygulamalar hayata geçirilmektedir.

Arçelik, sürdürülebilirlik alanındaki politikalarının yönetim seviyesinden en alt kademelere tüm organizasyonda ve değer zincirinde yaygınlaştırılmasını sağlamakta, bu kapsamda değer zincirinin sürdürülebilirlik performansını da bağlayıcı kabul etmektedir. Sürdürülebilirlik performansı; somut hedefler, güçlü iletişim ve etkin denetim mekanizmaları ile sürekli iyileştirilmektedir.

Arçelik'te sürdürülebilirlik konularının yönetiminden, kurumsal sürdürülebilirlik ve iklim değişikliği politika ve stratejilerini belirlemek, bunların şirket iş süreçleri ile bütünleşmelerini sağlamak ve sürdürülebilirlik performansını takip etmek amacıyla oluşturulan Sürdürülebilirlik Kurulu sorumludur. Arçelik Üst Yönetimi'nin katılımıyla oluşturulan Kurul'un üyeleri sorumluluk alanlarındaki sürdürülebilirlik faaliyetlerini kontrol ve koordine etmekte ve Sürdürülebilirlik Çalışma Gruplarına başkanlık etmektedir. Yönetici ve uzmanlardan oluşan Sürdürülebilirlik Çalışma Grupları, Sürdürülebilirlik Kurulu'nda alınan kararların uygulanmasından ve yaygınlaştırılmasından, alanlarındaki performans ve gelişmelerin Kurul'a aktarılmasından sorumludur. Sürdürülebilirlik Çalışma Gruplarına sürdürülebilirlik konusundan sorumlu direktör liderlik etmektedir. Sürdürülebilirlik Kurulu, gerekli gördüğü kritik konuları Yönetim Kurulu'na raporlamaktadır. 2017 yılında, şirketin Yönetim Kurulu üyelerinden Koç Holding A.Ş. Dayanıklı Tüketim Grubu Başkanı Fatih Kemal Ebiçlioğlu şirketin sürdürülebilirlik çalışmaları hakkında Yönetim Kurulu'nu bilgilendirmek üzere görevlendirilmiştir.

2019 yılında, Koç Holding Dayanıklı Tüketim Grubu Başkanı Fatih Kemal Ebiçlioğlu ile Arçelik Sürdürülebilirlik ve Resmi İlişkiler Direktörü Fatih Özkadı'nın Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu faaliyetleri ile ilgili Yönetim Kurulu'na raporlama yapmakla yetkilendirilmesi planlanmaktadır.

## Arçelik Dow Jones Sürdürülebilirlik Endeksi'nde

Gelecek nesillere daha yaşanabilir bir dünya bırakmak için tüm iş süreçlerini sürdürülebilirlik temelli olarak şekillendiren Arçelik, bu çalışmalarıyla uluslararası alanda önemli bir başarıya daha imza atmıştır. Arçelik, 2017'nin ardından 2018'de de [Dow Jones Sürdürülebilirlik Endeksi'ne](#) (DJSI) Gelişmekte Olan Piyasalar kategorisinden giren tek Türk sanayi şirketi olmuştur. Endeks, şirketleri yönetim, finansman faaliyetleri, etik konular, değer zincirindeki çevresel ve sosyal performans, risk yönetimi, iklim değişikliği önlemleri, şeffaflık, tedarik zinciri ile insan ve çalışan hakları gibi başlıklar altında takip etmektedir. DJSI, her yıl yenilenen metodolojisiyle, yeni risk ve fırsatları dikkate alarak güncellenen soruları ve zorlaşan kriterleri ile kurumsal sürdürülebilirliğin altın standardını temsil etmektedir.

Bunun yanı sıra Arçelik, [2019 Sürdürülebilirlik Yılığında](#) (Sustainability Yearbook) yer alarak “Industry Mover - Sektörde En Çok Sıçrama Yapan Şirket” olarak adlandırılmıştır.



Arçelik, Birleşmiş Milletler'in Eylül 2015'te yayınladığı SKH'ler doğrultusunda hareket etmeyi taahhüt etmektedir. Şirketler için bir kılavuz niteliğinde olan bu hedefler kapsamında Arçelik 9 küresel hedefe destek sağlamayı hedeflemektedir. Bu hedefler; Nitelikli Eğitim, Toplumsal Cinsiyet Eşitliği, Temiz Su ve Sıhhi Koşullar, Erişilebilir ve Temiz Enerji, İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme, Sanayi Yenilikçilik ve Altyapı, Sorumlu Tüketim ve Üretim, İklim Eylemi ve Hedefler için Ortaklıklar olarak belirlenmiştir.

## Arçelik A.Ş. Yönetim Kurulu

### Sürdürülebilirlik Kurulu

Kurul Başkanı (Genel Müdür Yardımcısı - Finansman Mali İşler)				Kurul Genel Sekreteri (Sürdürülebilirlik ve Resmi İlişkiler Direktörü)			
Genel Müdür Yardımcısı - Üretim ve Teknoloji	Genel Müdür Yardımcısı - Ticari Türkiye	Finansman Direktörü	Stratejik Planlama Direktörü	İnsan Kaynakları Direktörü	Tüketici Hizmetleri Direktörü	İnovasyon Direktörü	Global İletişim Direktörü
Sürdürülebilirlik Çalışma Grupları							
Çevre Koordinasyon Kurulu	Enerji Koordinasyon Kurulu	İklim Değişikliği Koordinasyon Kurulu	Yeşil Kimya Koordinasyon Kurulu	İş Sağlığı ve Güvenlik Grubu	İnsan Hakları ve İş Etiği Kurulu	Değer Zinciri Yönetim Kurulu	Sürdürülebilirlik Raporlanması Kurulu

## Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi

Arçelik, sürdürülebilirlik yönetiminde liderlik hedefine ulaşmak için 2017 yılında sürdürülebilirlik önceliklerini yeniden gözden geçirmiş, sürdürülebilirlik önceliklerinin belirlenmesi sürecinde iç ve dış paydaşların karar alma mekanizmalarına katılımını sağlamak amacıyla bir dizi çalışma yürütmüştür.

Sürdürülebilirlik önceliklerinin belirlenmesi çalışması ile Şirket'in sürdürülebilirlik performansı üzerinde etki sahibi olan öncelikli konular yeniden belirlenmiştir. GRI Standartları Sürdürülebilirlik Raporlaması Kılavuzu'nun genel hatlarını tanımladığı bütünlük, sürdürülebilirlik kapsamı, öncelik ve paydaş kapsayıcılığı ilkeleri doğrultusunda gerçekleştirilen çalışmada üç ana aşamadan oluşan bir önceliklendirme süreci gerçekleştirilmiştir.

Çalışmanın 21 Temmuz 2017 tarihinde gerçekleştirilen ilk aşamasında Öncelikli Konu Yönetimi ve Paydaş Katılımı Atölye Çalışması düzenlenmiştir. Çalıştayda Arçelik'in sürdürülebilirlik öncelikleriyle bu alandaki risk ve fırsatlar evreni küresel ve sektörel trendler ve SKH'ler ışığında gözden geçirilmiştir. Sürdürülebilirlik Raporlaması Çalışma Grubu'nun katılımıyla sektörel, operasyonel ve coğrafi niteliklere uygun potansiyel öncelikli konulardan oluşan öncelikli konu evreni yeniden belirlenmiştir.

İkinci aşamada ise Sürdürülebilirlik Yol Haritası Çalıştay'ı 13 Eylül 2017 tarihinde gerçekleştirilmiştir. Arçelik üst yönetiminin ve şirketin organizasyonel yapısının tüm boyutlarıyla temsil edildiği bu toplantıda Temmuz ayında gerçekleştirilen Çalıştay'ın çıktıları değerlendirilmiş, sürdürülebilirlik yolculuğu için aksiyon planı çalışılmıştır.

Toplantıda küresel trendler odağıyla şirketin sürdürülebilirlik alanındaki risk ve fırsatları tekrar gözden geçirilmiş, sürdürülebilirlik stratejileri paralelinde öncelikli konu başlıkları yeniden belirlenmiştir.

Üçüncü aşamada şirketin sürdürülebilirlik önceliklerinin belirlenmesi sürecinde tüm paydaşların karar alma mekanizmalarına katılımını sağlamak amacıyla, paydaş analizi çalışması gerçekleştirilmiştir. Sektörün sürdürülebilirlik bağlamında öncelikleri, Arçelik'in sürdürülebilirlik çerçevesinde öncelik vermesi gereken konular, sektörel trendler, sürdürülebilir iş süreçlerinde Arçelik ve paydaşları arasında iletişim ve iş birliğinin geliştirilmesine yönelik olarak paydaşların algı yaklaşım ve beklentileri değerlendirilmiştir. Paydaş görüşlerinin anketler, görüşmeler, toplantılar kanalıyla toplandığı çalışma, uluslararası AccountAbility AA1000SE Standardı referans alınarak yürütülmüştür.

Son aşamada, anket yanıtları Sürdürülebilirlik Raporlaması Çalışma Grubu'nda görev alan uzman temsilcilerinin değerlendirmelerine sunulmuş, paydaş geri bildirimlerinin de dikkate alındığı çalışmanın sonucunda önceliklendirme süreci tamamlanmıştır. Sürdürülebilirlik önceliklerinin belirlenmesi çalışması sonucunda belirlenen öncelikli konular, sürdürülebilirlik raporunun içeriğini oluşturmaktadır. Arçelik için eşdeğer öneme sahip öncelikli konulara ilişkin yönetim yaklaşımı, politika, performans sonuçları ve hedefler raporda ayrıntılı bir şekilde paydaşların görüşlerine sunulmaktadır.

## Öncelikli Konular Matrisi

	Önemli	Çok Önemli	Kritik Derecede Önemli
Paydaş Analizi / Dış Trend Analizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Su riskleri ve yönetimi</li> <li>Lojistik ve operasyonel verimlilik</li> <li>Çevresel, sosyal ve etik koşulları gözetilen tedarik zinciri</li> <li>Finansal performans</li> <li>İş sağlığı ve güvenliği</li> <li>İnsan hakları</li> <li>Etik ve şeffaflık</li> <li>Çatışma mineralleri yönetimi</li> <li>Fırsat eşitliği ve çeşitlilik</li> <li>Müşteri memnuniyeti</li> <li>Sağlıklı yaşam</li> <li>Dezavantajlı gruplara yönelik ürün ve hizmetler</li> <li>Gıda israfı</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>İklim değişikliği ile mücadele</li> <li>Ürün kalitesi ve güvenliği</li> <li>Ortak değer ve güvenliği yatırım programları</li> <li>Kurumsal yönetim, dürüst ve hesap verebilir olma</li> <li>Çok payraşlı girişimlere önderlik ederek sektörün dönüşümünü sağlamak</li> <li>Paydaş diyalogu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Üretimde kaynak verimliliği</li> <li>Enerji verimli, çevreye dost ürünler</li> <li>Açık inovasyon</li> <li>Hanelerin dijital çözüm ortağı</li> <li>Geri dönüşüm</li> <li>Çalışan gelişimi, yetenek yönetimi</li> <li>Tüketici deneyimi</li> </ul>

Arçelik Stratejik Hedefler / Sürdürülebilirlik Hedefleri / Yönetici Görüşleri / Dört Aşamalı Etki Analizi

Öncelikli Konular	İlgili İş Süreçleri				
	Tedarik	Üretim	Dağıtım	Pazarlama ve Satış	Satış Sonrası
1 İklim değişikliği ile mücadele	x	x	x	x	x
2 Üretimde kaynak verimliliği	x	x			
3 Geri dönüşüm	x	x	x	x	x
4 Enerji verimli çevreye dost ürünler		x	x	x	
5 Ürün kalitesi ve güvenliği	x	x	x	x	x
6 Su riskleri ve yönetimi	x	x		x	x
7 Lojistik ve operasyonel verimlilik		x	x	x	x
8 Çevresel, sosyal ve etik koşulları gözetilen tedarik zinciri	x	x	x		
9 Finansal performans	x	x	x	x	x
10 İş sağlığı ve güvenliği	x	x	x	x	x
11 İnsan hakları	x	x	x	x	x
12 Etik ve şeffaflık	x	x	x	x	x
13 Kurumsal yönetim, dürüst ve hesap verebilir olma	x	x	x	x	x
14 Çatışma mineralleri yönetimi	x	x		x	
15 Çalışanların gelişimi, yeni yeteneklerin kazanımı		x		x	x
16 Fırsat eşitliği ve çeşitlilik	x	x	x	x	x
17 Müşteri / Tüketici memnuniyeti			x	x	
18 Tüketici deneyimi		x	x	x	x
19 Dezavantajlı gruplara yönelik ürün ve hizmetler		x		x	x
20 Hanelerin dijital çözüm ortağı olmak		x		x	x
21 Açık inovasyon		x		x	x
22 Gıda israfı		x		x	x
23 Sağlıklı yaşam		x		x	x
24 Ortak değer yaratan toplumsal yatırım programları	x	x	x	x	x
25 Çok paydaşlı girişimlere önderlik ederek sektörün dönüşümünü sağlamak	x	x	x	x	x
26 Paydaş diyalogu	x	x	x	x	x

## Paydaş Yönetimi

Arçelik'in faaliyetlerinden etkilenen ve faaliyetleri üzerinde etki sahibi olan tüm kişi ve kurumlar şirketin paydaşları olarak tanımlanmaktadır. Yerel toplum, tüketiciler, çalışanlar, hissedarlar, tedarikçiler, yetkili satıcı, servis ve distribütörler, sendikalar, kamu kuruluşları, yetkili satıcı, servis ve distribütörler, sektör kuruluşları ve sivil toplum kuruluşları, Arçelik'in başlıca paydaşları olarak tanımlanmıştır.

Arçelik paydaşlarıyla kurduğu ilişkilerde etkin, şeffaf ve çift yönlü bir yaklaşım benimsemektedir. Bu doğrultuda, paydaşların şirket karar alma mekanizmalarına dahil olmasını sağlayacak araçlar geliştirmektedir. Arçelik paydaşlarıyla iş birlikleri ve ortak projeler gerçekleştirmektedir. İş birliği yapılacak paydaş grubuna karar verilirken, Arçelik ile ortak etik ilkeleri benimseyen ve Arçelik ile birlikte kalıcı değerler yaratabilecek paydaşlara öncelik verilmektedir. Bu paydaşlar için geliştirilen katılım mekanizmalarını sürekli geliştirmek adına çaba sarf edilmektedir.

Paydaşlarla iletişimde, her bir paydaş grubuna özgü oluşturulmuş iletişim kanalları bulunmaktadır. Paydaş grubunun özellikleri ve Arçelik faaliyetleri içerisindeki konuları göz önünde bulundurularak oluşturulan bu kanallar vasıtasıyla paydaş gruplarıyla değişen sıklıklarda bir araya gelinmektedir. Anket, araştırma ve uygulama gibi belirli bir sistem ya da sürecin parçası olan uygulamalar en yaz yıllık olarak, kamuya yapılan açıklamalar ise çeyrek yıl veya yıllık olarak gerçekleştirilmektedir.

Diğer katılım uygulamaları ihtiyaca yönelik olarak anlık şekilde hayata geçirilmekte, özel durumlarda anlık iletişim araçlarından yararlanılmaktadır.

Arçelik çok paydaşlı girişimlere öncülük etmeyi küresel ölçekte sürdürülebilirlik anlayışının önemli bir parçası olarak görmektedir. Bu doğrultuda, öncelikli konuların ulusal ve uluslararası taraflarıyla iş birlikleri geliştirerek bu girişimlere destek vermektedir. Küresel Raporlama Girişimi ile ortaklaşa yürütülen Arçelik Tedarikçileri BTP projesi, Birleşmiş Milletler ve Dünya Bankası'nın öncülüğündeki BM Çevre Programı, bu kapsamdaki SE4All ve alt girişimi U4Efficiency inisiyatifi, Uluslararası İşletme Okulları ve Uluslararası Şirketler Birliği (CEMS) ve Koç Üniversitesi İşletme Enstitüsü ile yürütülen program bu kapsamda gerçekleştirilen iş birliği örnekleridir.

## Bilgi

Paydaş grupları ve iletişim metotları, sektör kuruluşları ve sivil toplum kuruluşları hakkında ayrıntılı bilgiye raporun [Ekler](#) bölümünden ulaşabilirsiniz.



## YETENEK YÖNETİMİ

Sürdürülebilirlik hedeflerimize ulaşmak için en önemli güç çalışanlarımızdır. Arçelik olarak amacımız kurum kültürünü içselleştirmiş, sorgulayan, girişimci ve yaratıcı insan kaynağının kişisel ve mesleki gelişimlerine katkıda bulunmak amacıyla nitelikli ve sürdürülebilir yeni nesil eğitim faaliyetlerine imza atarak sektörde fark yaratmaktır.

2020 Hedefleri	2018 Sonuçları	2017 Sonuçları
<p><b>Kadın Yönetici Oranı: %21</b></p> <p>Global operasyonlarda kadın yönetici oranını %16'dan %21'e çıkarmak.</p>	<b>%17</b>	<b>%16</b>
<p><b>Çalışan Başına Ortalama Eğitim Saati:</b> Saat Ücretli: <b>28</b> / Aylık Ücretli: <b>42</b></p> <p>Global operasyonlarında çalışan başına ortalama eğitim saatini 2020 itibariyle aylık ücretli çalışanlar için 42, saat ücretli çalışanlar için ise 28 saat seviyesine çıkarmak.</p>	<p>Saat Ücretli: <b>27,3</b> saat</p> <p>Aylık Ücretli: <b>39</b> saat</p>	<p>Saat Ücretli: <b>25,7</b></p> <p>Aylık Ücretli: <b>46,7</b></p>
<p><b>Çalışan Bağlılığı Oranı</b> Saat Ücretli: <b>%73</b> / Aylık Ücretli: <b>%63</b></p> <p>Türkiye operasyonundaki çalışan bağlılığı oranını 2020 itibariyle aylık ve saat ücretli çalışanları için %69 seviyesine çıkarmak.</p>	<p>Saat Ücretli: <b>%69,9</b></p> <p>Aylık Ücretli: <b>%58,8</b></p>	<p>Saat Ücretli: <b>%62,7</b></p> <p>Aylık Ücretli: <b>%61,7</b></p>
<p><b>Kaza Sıklık Oranı / Kaza Ağırlık Oranı: %25</b></p> <p>Türkiye operasyonlarındaki Kaza Sıklık Oranı ve Kaza Ağırlık Oranını 2020 yılına kadar % 25 oranında iyileştirmek. Rapor kapsamında yer alan diğer ülke operasyonlarında devam eden yatırımlar nedeniyle ilgili iş sağlığı ve güvenliği performans hedefleri önümüzdeki dönemlerde açıklanacaktır.</p>	<p>Kaza Sıklık Oranı: <b>2,98</b></p> <p>Kaza Ağırlık Oranı: <b>0,050</b></p> <p>(Türkiye operasyonlarında)</p>	<p>Kaza Sıklık Oranı: <b>4,11</b></p> <p>Kaza Ağırlık Oranı: <b>0,058</b></p> <p>(Türkiye operasyonlarında)</p>

## Çalışan Hakları

İnsan ve çalışan haklarına saygılı bir işveren olmak Arçelik'in başlıca sürdürülebilirlik öncelikleri arasında yer almaktadır. Arçelik, çalışanlarına insana yaraşır ve güvenli bir çalışma ortamı sunma hedefiyle hareket etmektedir. Bu yaklaşım ve hedef paralelinde insan ve çalışan hakları politikalarını başta Global Compact ve Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) olmak üzere gönüllü katılımcısı olduğu uluslararası inisiyatiflerin gereklilikleri doğrultusunda tanımlayan Arçelik, uygulamalarını şeffaf bir şekilde raporlamakta ve bağımsız denetim kuruluşları tarafından gerçekleştirilen denetim süreçlerine tabi tutmaktadır.



Arçelik, Avrupa Ev Cihazları Üreticileri Birliği (APPLiA) tarafından oluşturulan Kurumsal Sosyal Sorumluluk Etik Sözleşmesinin (Code of Conduct) imzacıları arasında yer almaktadır. Aynı zamanda İşyeri Sosyal Uyumluluk Girişimi'ne (Business Social Compliance Initiative, BSCI) üye olan Arçelik'in tüm üretim tesisleri, girişimin ortaya koyduğu yükümlülükler doğrultusunda denetlenmektedir. Yasal mevzuata uyumluluk, sendikal örgütlenme ve toplu sözleşme özgürlüğü, ayrımcılığın önlenmesi, adil ücretlendirme, çalışma saatleri, iş sağlığı ve güvenliği, çocuk işçiliğini önleme, yönetim sistemleri ve diğer ilgili sosyal sorumluluk ilkeleri uygulamaları bu kapsamda değerlendirilmektedir.

Ülke	Toplam Çalışan Sayısı	Sendika Üyesi Çalışan Sayısı	Sendika Üyesi Çalışan Yüzdesi
Türkiye	15.618	11.702	%75
Romanya	3.327	2.670	%80
Birleşik Krallık	279	0	%0
Rusya	1.306	0	%0
Fransa	90	0	%0
Çin	652	0	%0
Güney Afrika	2.686	2.225	%83
Diğer	4.161	218	%5
<b>Toplam</b>	<b>28.119</b>	<b>16.815</b>	<b>%60</b>

Arçelik'te, insan kaynakları politikalarının belirlenmesinde adil ve ayrımcılık karşıtı bir yaklaşım sergilenmektedir. İşe alım süreçlerinde eğitim, bilgi, beceri, yetkinlik ve deneyime sahip tüm adaylara eşit fırsatlar sağlanmakta; ücretlendirme, yan haklar ve terfi konularında liyakati esas alan uygulamalar gerçekleştirilmektedir. Tüm çalışanlara, etnik köken, din, dil, ırk, yaş, cinsiyet, cinsel yönelim, uyruk, maluliyet veya kültürel farklılık ayrımı yapılmaksızın eşit muamele gösterilmektedir. Tüm insan kaynakları süreçlerinde "doğru işe doğru insan, eşit işe eşit ücret, başarıya bağlı liyakat ve herkese eşit fırsatlar" ilkesi benimsenmektedir. Arçelik'in faaliyet gösterdiği tüm coğrafyalarda, ilgili yasal mevzuat çerçevesinde çalışanların sendikal örgütlenme özgürlüğü ve toplu sözleşme hakları gözetilmekte, hem Arçelik'te hem de tedarikçilerinde "çocuk işçi ve zorla ve zorunlu tutarak çalıştırmama" ilkesinin gereği yerine getirilmektedir. Arçelik'in ayrımcılık karşıtı uygulamalarının bir sonucu olarak, raporlama döneminde operasyonları dahilinde bir ayrımcılık vakası gerçekleşmemiştir.

Endüstriyel İlişkiler Politikası doğrultusunda sendikaları "sosyal paydaş" olarak gören Arçelik, çalışanlar ve sendikalar ile kurduğu güven ilişkisi ile işyeri barışını korumayı temel prensip kabul etmektedir. Gerçekleştirilen toplu iş sözleşmelerinde, daha iyi çalışma koşulları, iş sağlığı ve güvenliği, doğum, vefat, eğitim ve evlilik desteği gibi konulara yer verilmekte ve bu uygulamaların takibi gerçekleştirilmektedir. Arçelik, Türkiye operasyonu kapsamındaki işyerlerinde, Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası (MESS) üyesi olup, çalışanları temsilen Türk Metal Sendikası yetkili işçi sendikası konumundadır. Üyesi bulunulan MESS ile Türk Metal Sendikası arasında 30.01.2018 tarihinde, 01.09.2017 – 31.08.2019 dönemini kapsayan grup toplu iş sözleşmesi imzalanmıştır.

Raporlama döneminde, 189 Arçelik çalışanı işçi sendikalarında görev alırken, işvereni temsilen 5 kişi işveren sendikasında görev almaktadır. Raporlama döneminde Arçelik'in faaliyet gösterdiği ülkelerdeki toplam çalışan sayısının %60'ı sendika üyesidir.

Arçelik, kadın çalışanların iş hayatındaki rolünü güçlendirerek onları kariyerleri boyunca desteklemek, istihdam oranlarını artırmak, Arçelik'teki kadın çalışanlar arası bağı ve destek sistemini güçlendirmek amacıyla pek çok çalışmaya imza atmaktadır. Arçelik, kadın çalışanlara Women Impact Programı ile destek vermektedir. Bu kapsamda doğum iznine ayrılan kadın çalışanların iş hayatına dönüşü ve adaptasyonu için She Mate Mentorluk Programı hayata geçirilmiştir. Diğer yandan Arçelik, 0-72 ay arası çocuk sahibi kadın çalışanlar ile bu yaş aralığındaki çocuğuna tek başına bakmakla yükümlü erkek çalışanlara kreş yardımı yapmaktadır. Ayrıca Arçelik, kadın çalışanların liderlik gelişimini desteklemek amacıyla da Women in Leadership ve Bütünsel Liderlik özel gelişim programlarını da devreye almıştır. Baba destek programıyla aile içi iletişimin güçlendirilmesi hedeflendirilmiş, şiddet içeren davranışların en aza indirmek için eğitimler düzenlenmiştir. Toplumsal cinsiyet eşitliği alanında öncülük vizyonuyla, meslek seçiminde cinsiyet ayrımcılığına karşı farkındalığı artıracak önemli bir projeye imza atılmıştır. KızCode Platformu ile iş birliği yapılarak çalışanların çocuklarına yönelik kodlama eğitimi programı başlatılmıştır. Gelecek yıllarda yaygınlaştırılması planlanan proje ile cinsiyet ayrımcılığı konusunda şirket çalışanlarından başlayarak farkındalığın artırılması hedeflenmektedir.



## Yetenek Kazanımı ve Çalışan Gelişimi

Arçelik, yüksek nitelikli ve başarılı gençler ile alanında uzman ve deneyimli profesyonelleri bünyesine katma hedefiyle hareket etmektedir. İşe alım sürecinde yetkinlik değerlendirmeleri, Arçelik Liderlik Profili olarak adlandırılan yetkinlik modeli ile yapılmaktadır. Arçelik için oluşturulmuş ortak yetenek değerlendirme süreci kapsamında, dijital araçların ve değerlendirme merkezi uygulamalarının kullanımıyla yetenek değerlendirme süreçlerinin objektifliği garanti altına alınmaktadır.

Arçelik, hayata geçirdiği Fresh Start Staj Programı ile üniversite öğrencilerinin iş dünyasına hazırlanmalarını ve potansiyeli yüksek öğrencilerin kariyerlerine yön verecek deneyimler elde etmesini hedeflemektedir. 2018 yılında Fresh Start Staj Programı ve yeni mezun işe alımları kapsamında, yoğun olarak üniversite kampüslerinde varlık gösterilmiştir. Bu kapsamda 20'nin üzerinde farklı etkinlik gerçekleştirilmiş ve staj programına yaklaşık 12.000 başvuru alınmıştır. 2018 yılında ilk kez staj sürecinin tüm işe alım aşaması dijital olarak yürütülmüştür. Bunun yanı sıra Arçelik üniversiteler ile yaptığı protokoller çerçevesinde üniversite-sanayi iş birliği çalışmaları da devam etmiştir.

### Tersine Beyin Göçü Projesi (A Ticket for Your Future)

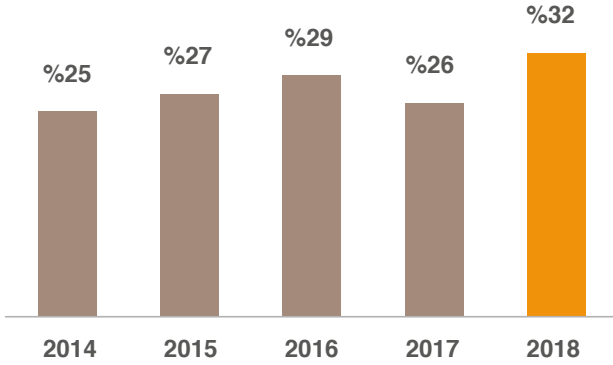
İnovasyon ve yaratıcılık alanında öncü çalışmalar yapan Arçelik, dünyanın dört bir yanından önde gelen üniversitelerde eğitim gören öğrencileri A Ticket for Your Future (Tersine Beyin Göçü) Projesi etrafında birleştirmektedir. Projenin; yurt dışında okuyan öğrencileri ülkeye döndürerek Arçelik'te oluşabilecek uygun pozisyonlarda istihdam etmek ve Arçelik'in inovatif, teknoloji odaklı algısını işveren markası olarak etkili bir şekilde yansıtmak olarak iki çıkış noktası bulunmaktadır.

2018 yılında, projeye katılmaya hak kazanan 26 Türk öğrenci Arçelik'in yeni nesil Ar-Ge Merkezi Garage'da alanında uzman liderlerle tanışıp yeni fikir ve projeler geliştirerek kurumsal hayat tecrübesi edinme şansına sahip olmuşlardır.

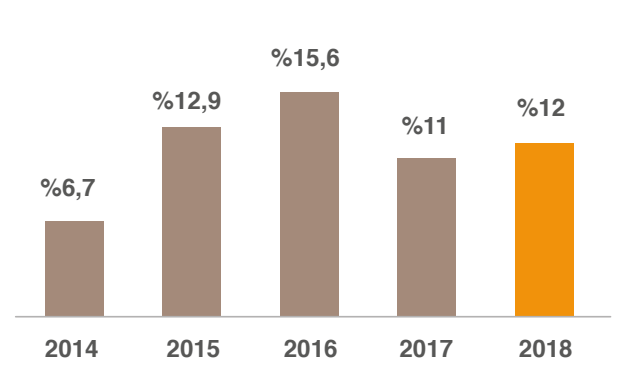
Program sonunda Türkiye'de ağırlanan 26 Türk öğrenciden 3'ü Türkiye'ye dönerek Arçelik'in Üretim, Dijital Dönüşüm ve Tüketici Eğitimleri ekiplerinde işe başlamıştır. İlerleyen senelerde mezun olacak öğrencilerle iletişime devam ettirilecek olan program, ülkenin en büyük gücü olan genç nüfus ve gelecek potansiyelini değerlendirme amacıyla yurt dışında okuyan daha çok yeteneğin Arçelik'e ve Türkiye'ye geri kazandırılması hedeflenmektedir.



## Potansiyel Çalışan Oranı



## Kariyer Hareket Oranı



	2014	2015	2016	2017	2018
Aylık Ücretli	92.456	93.987	84.315	171.491	161.217
Saat Ücretli	362.845	304.996	302.272	362.575	365.617

Arçelik 2018 yılında global yetenek havuzları oluşturma ve yabancı çalışan sayısını artırma isteğiyle yaz döneminde 50 yabancı stajyeri bünyesine dahil etmiş ve projeler yürütmüştür. Bunun yanında Koç Üniversitesi ile ortak yürüttüğü CEMS okulları ortaklığında birçok aktivite düzenlemiş, Arçelik ve markalarını global platformlarda tanıtmıştır. Yaz döneminde 7 Türk öğrenciyi 2 ve 6 aylık dönemler kapsamında staj deneyimi elde etmeleri için Avrupa'daki iştiraklerine göndermiştir. Son olarak AISEC Programı kapsamında 2 yabancı uyruklu mezun adayı bir yıl belirli süreli çalışmak koşuluyla organizasyonuna katarak işveren markası çerçevesinde de global şirket olma algısını pekiştirmiştir.

İnsan Kaynakları planlama süreci ile her yıl tüm çalışanların kariyer gelişimleri gözden geçirilerek küresel organizasyonun hedeflerine uygun kariyer planları hazırlanmaktadır. Her yıl yaklaşık olarak 100-120 çalışan değerlendirme merkezi uygulamasından geçerek bir üst role hazırlanmaktadır. Bu sürecin çıktıları ile 2018 yılında çalışanlarımızın %12'si atama, terfi ve rotasyon süreçlerinden geçmiştir.

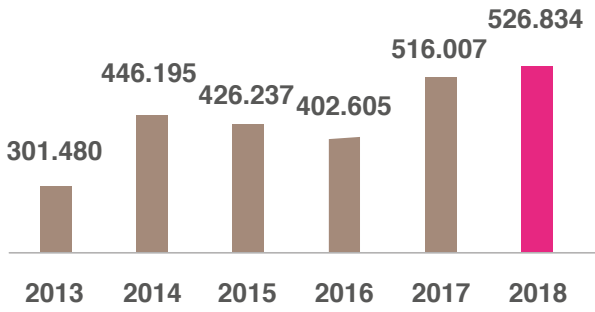
Arçelik, yüksek performans ve öğrenme kültürü prensibiyle çalışanlarına gelişim için gerekli destekleri sunarken çalışanlarının da kendi gelişimini planlayarak bunu yönetmesini beklemektedir. Bu süreçte çalışanları destekleyebilmek için gelişim planlama sistemi kullanılmaktadır. 2018 yılında çalışanların %44'ü gelişim hedeflerini belirleyerek hedef ve aksiyonlarını bu sistem üzerinden takip etmiştir. Ayrıca 478 çalışan, gelişim yolculuklarında çalışanların desteklenebilmesi için kullanılan 360° değerlendirme aracıyla 4.614 çalışandan geri bildirim almış ve bu geri bildirimleri gelişim planlama sürecinde girdi olarak kullanmıştır.

2018 yılında çalışanların uzmanlık ve/veya liderlik gelişimlerini destekleyecek şekilde üç ana kategoride yönetilen eğitim çözümleri altında toplam 526.834 saat eğitim gerçekleştirilmiştir.

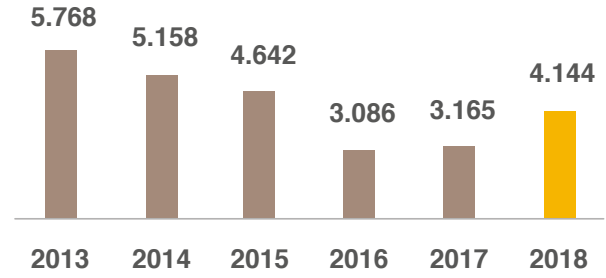
## Future in You:

Çalışanların kariyer yolculuklarında üst pozisyonlara yükselmeleri için potansiyellerini geliştirmeyi amaçlayan Future in You Programı kapsamında 2018 yılında 4.305 saat eğitim verilmiştir. Gelecekte yönetim pozisyonlarında rol alacak potansiyel çalışanlara yönelik tasarlanan gelişim programı Leadership Insight kapsamında ise 67 potansiyel çalışan 1 yıla yayılan bir süreçte kariyer gelişimleriyle ilgili desteklenmişlerdir. 6 gün sınıf eğitimi ve 116 saat koçluk çalışmasından faydalanan katılımcılar gelişim planlarıyla entegre olarak Koç Holding Potansiyel Gelişim Programları ve yetkinlik eğitimlerine de katılmışlardır. Aynı zamanda bu katılımcıların Arçelik global organizasyonunu daha yakından tanımaları için departman sunumları ve liderlerle buluşmalar da organize edilmiştir.

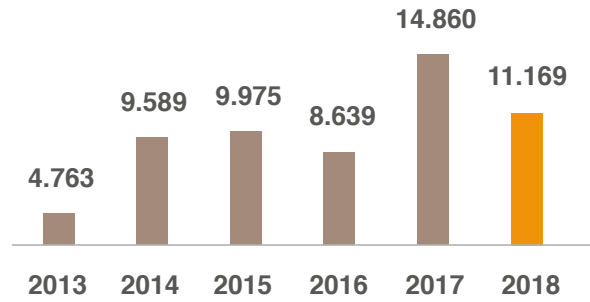
## Talent In You Toplam Eğitim Saati



## Future In You Toplam Eğitim Saati



## Leader In You Toplam Eğitim Saati



## Talent in You:

Çalışanların kişisel gelişim ve mesleki kariyerlerine katkı sağlayacak fonksiyonel ve mesleki gelişim eğitimleri, yetkinlik ve kişisel gelişim eğitimleri, yeni başlayan çalışanların ise hızlı adapte olmalarına yardımcı olacak oryantasyon programları, yabancı dil eğitimleri ve çeşitli hobi ve sosyal sorumluluk eğitimleri bu kategori altında sunulmaktadır. 2018 yılında öncelikli olarak, üretim teknolojilerine Endüstri 4.0 ile uyumlu yetkinliklerin geliştirilmesine, satış ve pazarlama yetkinliklerinin geliştirilmesine, tüm organizasyon için dijital ve yeni nesil yetkinlikler ve kritik uzmanlık hatlarını güçlendirecek programlara odaklanılmıştır.

## Leader in You:

Liderlik hattını güçlendirmek Arçelik'in önceliklerinden birisidir. Hedef kitlesi her seviyedeki Arçelik yöneticileri olan eğitim ve programlar Leader In You çatısı altında takip edilmektedir. Bu kapsamda ilk kez ekip yöneten rolüne atanan 83 yönetici, liderlik yolculuklarına Leadership Journey Programı ile başlamıştır. Program çerçevesinde toplam 415 saat koçluk görüşmesi 5.229 saat eğitim gerçekleşmiştir. Program 10 farklı ülkeden katılan yöneticiler ile 2'si global 3'ü lokal olmak üzere 5 farklı sınıf halinde tamamlanmıştır.

Şirketimizde yine ilk defa yönetim rolüne atanan/alınan yöneticilerimizin gelişimlerine yönelik uyguladığımız mentorluk programında 25 mentee mentorları ile eşleşerek liderlik gelişim desteği almaktadır.

Yönetici katalog eğitimlerinde ise 19 farklı başlıkta 38 sınıf eğitimi gerçekleştirilmiş, toplam 649 yönetici bu eğitimlere katılmıştır. Katalog eğitimlerimizde şirket stratejileriyle uyumlu olarak Koçluk Becerileri, Stratejik İletişim, Vizyoner Liderlik, Değişim Dönüşüm, Farklılıkları Yönetme & İş birliği konularına ağırlıklı olarak yer verilmiştir.

Üst yönetimin liderlik kültürünü yaratmadaki rollerini desteklemek üzere hayata geçirilen Leadership Impact Programı kapsamında 23 üst düzey yönetici liderlik stilleri ve organizasyonel iklimleri üzerine anket ve geri bildirim süreçlerini tamamlamıştır. Kadın liderleri güçlendirmek üzere başlatılan Kadın Liderlik Programı'na ise 31 kadın yönetici dahil edilmiştir.

Yöneticiler ayrıca Koç Holding tarafından düzenlenen farklı eğitim programları ile desteklenmektedir. Bu kapsamda üst düzey yöneticileri liderlik yolculuklarında desteklemeyi amaçlayan Personal Development Program'a (PDP) 24 kişi dahil edilmiştir. İçerik olarak Türkiye'de ilk olan bu programda yöneticiler online eğitimler, bireysel koçluklar ve eğitim kampları ile desteklenmiştir. Ayrıca 2018 yılı içinde 1 yönetici Harvard Üniversitesi'nin Liderlik Gelişim Programlarından olan Advanced Management Program'a, 2 yönetici Stanford Business School tarafından düzenlenen The Innovative Technology Leader Program'a, 15 yönetici Harvard Business School online eğitimlerine katılmıştır. Koç Üniversitesi iş birliği ile gerçekleştirilen Prosci Değişim Yönetimi Sertifika Programı'na ise 9 yönetici katılım göstermiştir.



## Dijital Dönüşüm ve Küreselleşme

Arçelik, dijitalleşen hanelerin yaşam tarzına yönelik güvenilir bir çözüm ortağı haline gelmek için çıktığı global yolculukta iç süreçlerinde de dijitalleşme ve küreselleşmeyi odağında tutmaktadır. Bu odak ışığında; organizasyon yapısının, iş süreçleri ve sistemlerinin etkinliğini artırmak ve dijitalleşmeyi sağlamak adına çalışmalar yapılmıştır.

2018 yılının başında, dünya genelindeki pazarlar ve organizasyonun bugünkü yetenekleri değerlendirilerek bir bölgesel yapılanma süreci başlatılmıştır.

Yerel pazarların ihtiyaçlarına daha hızlı yanıt verebilmek, büyümeyi etkin yönetebilmek ve organizasyon değişimiyle hedeflenen yeni operasyon modeline işlerlik kazandırmak için katılımcı ve iş birliğini güçlendiren bir yönetim kültürünü hayata geçirmek önem kazanmıştır. İşbirlikçi, hızlı, yalın, katılımcı ve çevik dönüşümü destekleyen bir çalışma ortamı oluşturmak için Arçelik kültürünün prensip ve değerlerinin tanımlanması ve global organizasyonda yaygınlaştırılıp güçlendirilmesi adına bir program oluşturmuştur. Bu organizasyonel ve kültürel dönüşüm programı aşağıdaki boyutlarda yürütülmektedir:

- Çalışma modelleri ve proje yönetim metodolojisinde Arçelik standartlarının oluşturulması
- Veriye dayalı karar alma yaklaşımı ile oluşturulan karar alma mekanizmalarının seviyelendirilerek, organizasyon ağında yayılması
- Karar ve yetki matrislerinin gözden geçirilmesi
- Dönüşümü destekleyen kültürel değerlerin tanımlanması
- Tüm çalışan ve yönetim ekiplerinin tanımlanan bu değerleri benimseyerek iş yaşamında hayata geçirebilmesi için gelişim faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi
- Dönüşüm ve gelişimin farklı insan kaynakları uygulamaları ile desteklenmesi

Bu dönüşüm ve gelişim programlarının performansı dönemsel olarak yapılan değerlendirmelerle gözden geçirilerek, iyileştirme aksiyonları planlanmakta ve uygulanmaktadır.

En doğru yeteneği çekmek üzere Arçelik, sektördeki en iyi işe alım araçları ve kanallarını takip ederek işe alım uygulamalarında kullanmayı hedeflemiştir. 2018 yılında LinkedIn'de %44 takipçi büyümesi ile takipçi sayısı 123.000'e yükselmiştir. LinkedIn kalite skorunu gösteren Talent Brand Index sonucu da Şirket'in hedef kitlesinde yer alan potansiyel adayların Arçelik'e olan ilgisinin giderek arttığını göstermektedir. 2018 yılında bu değer bir önceki yıla oranla %22'lik bir artış yakalamıştır.

İşe alım sürecinde yetkinlik değerlendirmeleri, Arçelik Liderlik Profili olarak adlandırılan yetkinlik modeli ile yapılmaktadır. Arçelik için oluşturulmuş ortak yetenek değerlendirme süreci kapsamında, dijital araçların ve değerlendirme merkezi uygulamalarının kullanımıyla yetenek değerlendirme süreçlerinin objektifliği garanti altına alınmaktadır. Bu kapsamda 2018 yılında işe alım süreçlerinin çoğu dijitalleştirilmiştir.

Şirketin dijital dönüşüm stratejisi ile uyumlu olacak şekilde çalışanların da dijital yetkinliklerini geliştirmeye yönelik yol haritası oluşturulmuştur. Bu yetkinlikleri hazırlamak, güçlendirmek veya dönüştürmeye yönelik olarak farklı fonksiyonel programlar altında 2018 yılında 1.370 adam/gün eğitim gerçekleştirilmiştir. 2018 yılında LMS Projesi kapsamında, eğitim süreçlerinin standartlaştırılması ve dijitalleştirilmesi, eğitim-saat göstergelerinin global olarak raporlanabilmesi hedeflenerek, eğitim süreçlerinin yürütüldüğü Blink Eğitim Modülü'nün globalde yayılımına başlanmıştır.

İlk seviye yöneticilerin yönetsel becerilerini geliştirmeye yönelik uygulanan programlardan olan Mentoring Programı dijitalleşme odağıyla birlikte 2018 yılı itibarıyla bir sistem üzerinden takip edilmeye başlanmıştır. Dijital ortamda oluşturulan mentor ve mentee havuzunda program katılımcılarının iş deneyimleri, organizasyon bilgileri gibi veriler ile profiller oluşturulmuş ve ihtiyaçları doğrultusunda mentee'lerin kendilerine uygun mentora sistem üzerinden talep gönderip eşleşmelerin gerçekleştirilmesi sağlanmıştır.

Yetenek yönetimi süreçlerinin dijitalleşmesi kapsamında, 2018 yılında, performans yönetimi, gelişim planlama, 360 derece yetkinlik değerlendirme, eğitim ve insan kaynakları planlama gibi diğer yetenek yönetimi süreçleri ile aynı alt yapıya taşınarak, sürecin entegre yetenek yönetimi çatısı altında daha etkin biçimde yürütülmesi sağlanmıştır. Arçelik'te 2.800 ve Türkiye'de yaklaşık 4.000 aylık ücretli çalışan yeni sistemde performans sürecini yürütmektedir. 2019 yılı için bu dönüşümün APAC – PISSA bölgesine yayılımı projelendirilmiş, 2020'de Avrupa & MENA bölgelerine yayılımı planlanmıştır.

İnsan Kaynakları süreçlerinde standartlaşma ve verimlilik sağlamak, mümkün olan en kısa zamanda hızlı, doğru çözümler ile kaliteli çalışan deneyimi yaratmak, çevik süreçler tasarlamak ve insan kaynakları süreçlerini dijital çözümlerle desteklemek için 2018 yılında İnsan Kaynakları Ortak Hizmet Merkezi (Shared Services Center) Kurulumu Projesi'ne başlanmıştır. Ortak Hizmet Merkezi'nin yapılması sonrası Türkiye'deki tüm Arçelik şirketlerine insan kaynakları süreçleri bazında hizmet vermesi hedeflenmektedir. 2018 yılında başlayan proje, süreçlerin detaylı bir şekilde analiz edilmesi, tariflenmesi ve daha verimli, dijital, hızlı işletilebileceği konusunda tasarımı çalışmalarına odaklanmıştır. 2019 yılı ikinci yarısı itibarıyla pilot çalışmaların yapılarak devreye alınması planlanmaktadır.

## Çalışan Bağlılığı ve Katılımı

Arçelik, çalışma organizasyonuna bağlılığın mutluluk için belirleyici bir etken olduğu bilinciyle, bağımsız bir çalışan bağlılığı araştırma şirketi olan Aon Hewitt'e her yıl Çalışan Bağlılığı Araştırması yaptırmaktadır.

2018 yılı Çalışan Bağlılığı Araştırması'na Arçelik çalışanlarının %86'ı katılarak görüşlerini bildirmiştir. Araştırmaya göre, Arçelik Bağlılık Endeksi, 2017 yılına göre 4,6 puanlık artış göstererek 67 olarak gerçekleşmiştir. Saat ücretli çalışanların Bağlılık Endeksi 7,2 puanlık artışla 69,9 puan, aylık ücretli çalışanların Bağlılık Endeksi ise 2,9 puan azalışla 58,8 puan olarak gerçekleşmiştir. Kadın çalışanların ve erkek çalışanların bağlılık endeksinin bu sene aynı olduğu gözlemlenmiştir. Geçen seneye göre, kadın çalışanların bağlılık endeksi 1 puan, erkek çalışanların bağlılık endeksi ise 5 puan artmıştır. Genel şirket sonucu, son beş yılda ulaşılan en yüksek sonuçtur.

Arçelik çalışan memnuniyeti ve bağlılığını artırmak amacıyla, çalışanlardan gelen geri bildirimler doğrultusunda, yeni projeleri hayata geçirme ve memnuniyet yaratan uygulamaları geliştirme motivasyonu ile hareket etmektedir. Bu anlayış çerçevesinde çalışanlara interaktif iletişim imkânı sunan sosyal paylaşım platformu KoçHub 2018 sonunda hayata geçirilmiştir. Söz konusu platform çalışanların cep telefonlarına uygulama olarak da indirilebilmektedir. Tüm Koç Holding şirketlerinin ortak kullanımında olan KoçHub Platformu sayesinde çalışanlar, diğer şirketleri takip edebilecekler, şirket içi yayınlardan haberdar olabilecekler. Çalışan başarılarının ve projelerinin ödüllendirildiği Alkışlar Senin ödül yönetim sistemi 2018 yılında da devam etmiştir. Program kapsamında 2018 yılında toplam 8.237 çalışan ödüllendirilmiştir.

Saat ücretli çalışan bağlılığını artırmak adına 2018 yılında da çok sayıda şirket içi iletişim çalışmasına imza atılmıştır. Söz konusu iletişim çalışmaları kapsamında üst yönetim, düzenli olarak işletme ziyaretleri gerçekleştirmektedir. Çalışan gruplarıyla bu ziyaretler çerçevesinde gerçekleştirilen toplantılarda, çalışanlardan gelen sorular bizzat Genel Müdür/Genel Müdür Yardımcısı tarafından cevaplanmaktadır.

Önceki yıllarda devreye alınan iyi uygulamalar 2018 yılında da devam ettirilmiş, iyileştirmeye açık alanlara yönelik projeler geliştirilmiştir. Bu sene, yan fayda fırsatlarının çeşitlendirilmesi, çalışanlarla iletişimin artırılması konularına odaklanılmıştır. Geçen senenin araştırma sonuçlarına göre, Blink Eğitim Modülü geliştirilmiş, online eğitim içerikleri zenginleştirilerek yeni gelişim imkanları sağlanmıştır. Çalışanın performansına, gelişim ve geri bildirimine odaklanan yeni performans sisteminin kurulmuştur. Tersine mentörlük uygulamasıyla mentörlüğe alışılmı-şın dışında bir soluk getirilmiştir.

2018 yılında çalışan katılımı uygulamaları kapsamında çalışanlarımızın konserden, yarışmaya, animasyondan çocuk oyunlarına kadar birçok etkinliğe katılması sağlanmıştır. Bu uygulamalara ek olarak okul çağına gelen çocuklara göz taramasıyla daha sağlıklı bir başlangıç yapma imkânı sağlanmıştır.

2018 senesine ödül kategorileri ve ödül alan çalışan sayıları aşağıdadır:

Hizmet Ödülleri kategorisinde; **1.859 çalışan**

Parlayanlar kategorisinde; **2.523 çalışan**

Dönem Yıldızları kategorisinde; **2.585 çalışan**

Başarımızı Büyütenler ve Zirveye Koşanlar

kategorisinde; **1.270 çalışan**



## İş Sağlığı ve Güvenliği

Arçelik'te, iş sağlığı ve güvenliği konusu, iş sağlığı ve güvenliği politikası çerçevesinde yürütülmektedir. Arçelik, sıfır iş kazası ve sıfır meslek hastalığı hedefleri doğrultusunda yönettiği iş sağlığı ve güvenliği alanındaki performansını sürekli iyileştirmek üzere son teknoloji ve uygulamaları takip etmekte ve iş süreçlerine entegre etmektedir. Sürekli iyileşmeyi garanti altına almak adına, tüm operasyon coğrafyasında ortak göstergeler ve somut hedefler belirlenmiş olup risk analizleri, bilinçlendirme çalışmaları ve denetim faaliyetleri yürütülmektedir.

İş sağlığı ve güvenliği konusu, Şirket Performans Yönetim Sistemi kapsamında ilgili bölüm ve çalışan hedeflerine dahil edilmekte ve düzenli olarak izlenmektedir. Arçelik'te, iş sağlığı ve güvenliği uygulamaları, Kalite ve Çevre Yönetim Sistemleri ile entegre biçimde yönetilmektedir. Yasal mevzuat ve düzenlemelerin de ötesine geçen uygulamalarla sektör ve operasyon coğrafyası için örnek teşkil eden süreçler hayata geçirilmektedir. İş sağlığı ve güvenliği konusu, küresel organizasyon çapında oluşturulan ortak dil dahilinde yönetilmektedir. Bu sayede spesifik operasyon bölgelerindeki uygulamaların tüm operasyon genelinde yaygınlaştırılması sağlanmaktadır.

İş sağlığı ve güvenliği uygulamaları yalnızca Arçelik, operasyonları ile sınırlı kalmayıp değer zinciri genelini hedef alan iletişim ve denetim uygulamaları yürütülmektedir. Aktif tedarikçilere yönelik gerçekleştirilen denetimler iş sağlığı ve güvenliği konularını da kapsamakta olup şirket çalışanlarının yanı sıra yüklenici firma çalışanlarına iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri verilmektedir.

Bunun yanında çalışan ailelerini hedef alan sağlık ve güvenlik eğitim programları da bulunmaktadır. İş sağlığı ve güvenliği konularına ilişkin işveren yükümlülükleri, toplu iş sözleşmesi kapsamında belirtilerek güvence altına alınmaktadır.

Tüm çalışanlar için "sıfır iş kazası ve sıfır meslek hastalığı"nı hedef olarak belirleyen Arçelik, bu hedefe ulaşmanın ancak ekip çalışması ile mümkün olacağı bilinci ile tüm kademelerdeki çalışanların katılımı ve gerek duyulan kaynakların sağlanması için çalışmalarına devam etmektedir. Çalışanlar için güvenli çalışma ortamı sağlamak, çalışanları iş sağlığı ve güvenliği konusunda bilinçlendirmek amacıyla belirli aralıklarla iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri ve tatbikatları organize edilmektedir. 2018 yılında Arçelik'in Türkiye operasyonlarında yer alan çalışanlara iş güvenliği uzmanları ve iş yeri hekimleri tarafından 146.079 kişi\*saat iş sağlığı ve güvenliği eğitimi verilirken, tedarikçi firma çalışanlarına 2.292 kişi\*saat eğitim sağlanmıştır.





Aynı dönemde, Romanya operasyonunda 26.333 kişi\*saat, Rusya operasyonunda 24.391 kişi\*saat, Fransa operasyonunda 236 kişi\*saat, Birleşik Krallık operasyonunda 295 kişi\*saat iş sağlığı ve güvenliği eğitimi verilmiştir.

Raporlama döneminde, kaza sıklık oranı göstergesi Türkiye'de 2,98, Rusya'da 0,89, Birleşik Krallık'ta 2,0, Güney Afrika'da 1,54 seviyesinde gerçekleşmiştir. Çin, Romanya, Fransa ve Norveç operasyonlarında iş kazası meydana gelmemiştir. Kaza Ağırlık Oranı göstergesi ise Türkiye operasyonlarında 0,050, Rusya operasyonunda 0,014, Birleşik Krallık operasyonunda 0,002, Güney Afrika'da 0,006 olarak gerçekleşmiştir. Takip edilen tüm göstergelerde 2020 yılı hedeflerine ulaşılabilmesi için Arçelik İş Sağlığı ve Güvenliği Faaliyet Planı kapsamında çalışmalar ve projeler tüm ilgili birimlerin katılımı ile yürütülmektedir.

Çalışan temsilcilerinden oluşan İSG Komiteleri ve bireysel öneri sistemleri vasıtasıyla çalışanların İSG sürecine katılımı sağlanmaktadır. Komiteler, iş sağlığı ve güvenliği programlarının izlenmesi sürecine destek vermekte ve tavsiyelerde bulunmaktadır.

Çalışan temsilcileri, buldukları ülkelerde görev alan işgücünün tamamını temsil etmektedir. Türkiye operasyonlarında yer alan 23 kurulda 356 üye yer alırken, bu kurullarda görev alan 35 çalışan temsilcisi, Arçelik çalışanlarının tamamını temsil etmektedir.

Romanya operasyonunda yer alan 1 kurulda 6'sı çalışan temsilcisi olmak üzere 14 üye, Birleşik Krallık operasyonunda yer alan 4 kurulda 22 üye, Fransa'daki operasyonunda yer alan 1 kurulda 5'i çalışan temsilcisi olmak üzere 7 üye, Çin'deki operasyonunda yer alan 1 kurulda 9'u çalışan temsilcisi olmak üzere 29 üye, Rusya'da yer alan 1 kurulda 4'ü çalışan temsilcisi 12 üye, Güney Afrika'da 4 kurulda 16'sı çalışan temsilcisi olmak üzere 27 üye yer almaktadır.

Arçelik İş Sağlığı ve Güvenliği İletişim Yönetim Sistemi Projesi kapsamındaki çalışmalar ile iş sağlığı ve güvenliği konusunda yeni bir bakış açısı ve iletişim dili geliştirmek üzere çalışanların da yer aldıkları video ve görseller hazırlanmış ve tüm çalışanlarla paylaşılmıştır.

Çalışanların katılımı ile düzenlenen teatral eğitimler ile çalışma sahalarındaki güvensiz davranışların farkındalığı artırılarak, iş güvenliği kültürünün desteklenmesi amaçlanmaktadır.

## Ödüller

2018 yılı içerisinde, Tedarik Zinciri Direktörlüğü'nde gerçekleştirilen Forklift Güvenlik Sistemleri Projesi Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası'nın (MESS) en başarılı iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarını ödüllendirdiği MESS Altın Eldiven Yarışması'nda "Tavsiye Edilen Uygulamalar" kategorisinde, Buzdolabı Ürün Direktörlüğü'nde gerçekleştirilen "Kapı/Panel Taşıma Arabaları Devrilme Önleyici Güvenlik Ekipmanı" önerisi ise, MESS Altın Öneri Yarışması'nda ödül almaya hak kazanmıştır. Arçelik İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası'na, web sitesinde yer alan "[İnsan Kaynakları](#)" bölümünden ulaşabilirsiniz.



## SORUMLU ÜRETİM VE TÜKETİM

Arçelik, sürdürülebilirlik anlayışı ve iklim değişikliğiyle mücadele taahhüdü doğrultusunda ürünlerinin çevresel etkilerini yeni nesil uygulamalarla yaşam döngüsü boyunca asgari seviyelere indirmek, değer zincirinin tüm aşamalarını etkin bir şekilde yöneterek çevresel ayak izini düşürmek için çalışmaktadır.

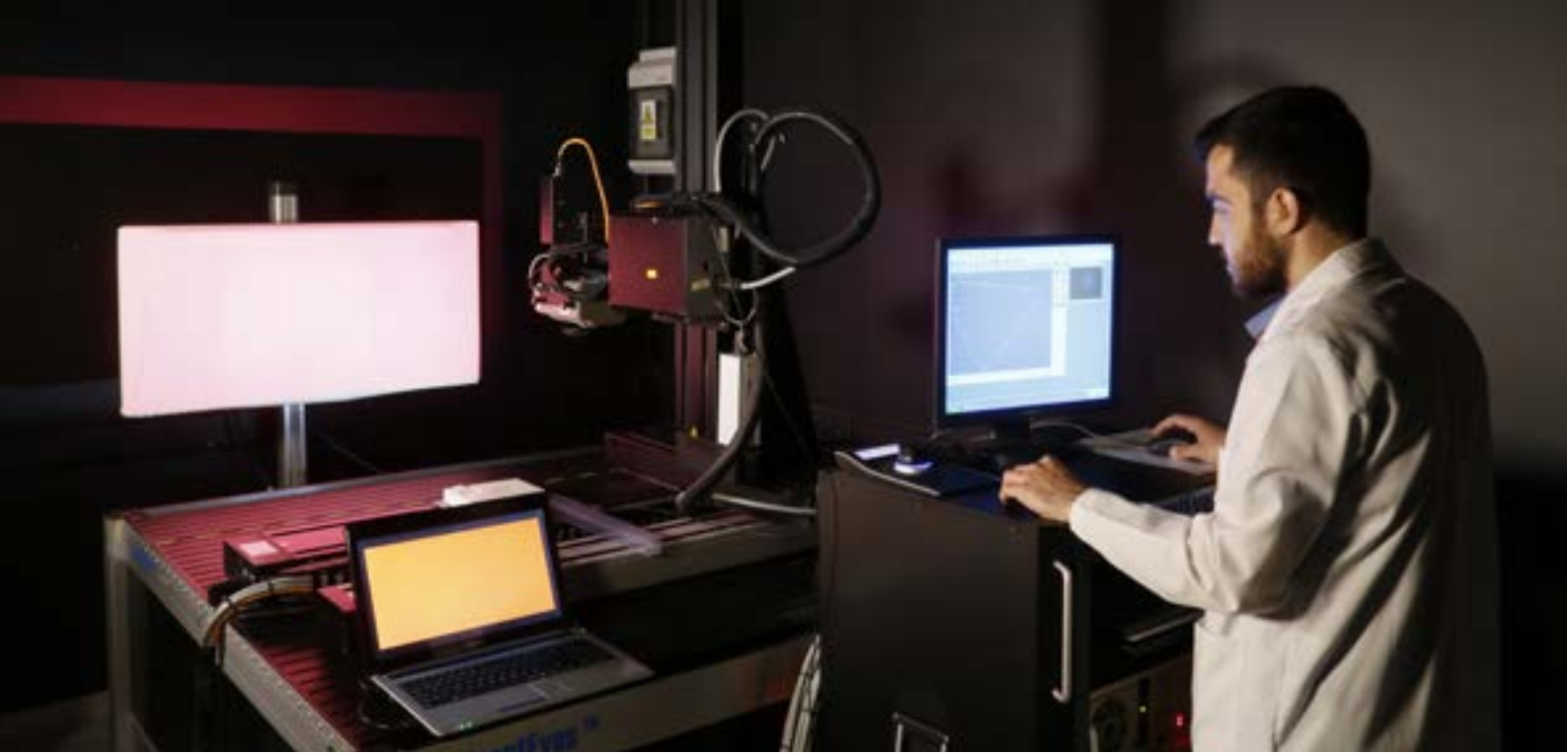
2020 Hedefleri	2018 Sonuçları	2017 Sonuçları
<p><b>Ürün Başına Enerji Tüketimi: %45</b> ↓</p> <p>Türkiye, Romanya, Çin, Rusya ve Güney Afrika operasyonlarında ürün başına enerji tüketimini 2020 yılında 2010 baz yılına göre %45 oranında azaltmak.</p>	<p><b>%40,22*</b> ↓ (2010 baz yılına göre)</p>	<p><b>%40,7</b> ↓ (2010 baz yılına göre)</p>
<p><b>Yenilenebilir Enerji Yatırımı</b></p> <p>2020 yılı sonuna kadar 6MWp gücünde yenilenebilir enerji sistemi kurmak.</p>	<p>2018 yılında toplamda 1,63MWp kurulu güce sahip yenilenebilir enerji sistemleri kurulmuştur.</p>	<p>2017'de yenilenebilir enerji sistemi kurulu gücü bulunmamaktadır. 2018'de 1,7MWp kapasitesine sahip yenilenebilir enerji yatırımı planlanmaktadır.</p>
<p><b>Ürün başına su çekimi: %52**</b> ↓</p> <p>Türkiye, Romanya, Çin, Rusya ve Güney Afrika operasyonlarındaki ürün başına ortalama su çekimini 2020 yılında 2012 baz yılına göre %52 oranında azaltmak.</p>	<p><b>%48</b> ↓ (2012 baz yılına göre)</p>	<p><b>%36</b> ↓ (2010 baz yılına göre)</p>
<p><b>Ürün başına tehlikeli atık miktarı: %11***</b> ↓</p> <p>Türkiye, Romanya, Çin, Rusya ve Güney Afrika operasyonlarındaki ürün başına tehlikeli atık miktarını 2020 yılında 2012 baz yılına göre %11 oranında azaltmak.</p>	<p><b>%34</b> ↓ (2012 baz yılına göre)</p>	<p><b>%9</b> ↓ (2012 baz yılına göre)</p>
<p><b>Atık Geri Dönüşüm Oranı: %98</b></p> <p>Türkiye operasyonlarındaki atık geri dönüşüm oranını 2020 yılı itibarıyla %98'e çıkarmak.</p>	<p><b>%96,35</b></p>	<p><b>%96,42</b></p>

\* Türkiye, Romanya, Rusya ve Çin operasyonlarında, ürün başına enerji tüketimi 2010 baz yılına göre %45,59 oranında azaltılarak 2020 hedefi, 2018 yılı sonu itibarıyla gerçekleştirilmiştir. Bu nedenle 2018 yılında Sürdürülebilirlik Raporu kapsamına dahil edilen Güney Afrika operasyonları, hedef kapsamına da dahil edilerek, 2018 performans sonucu %40,22 olarak raporlanmıştır. Bu yıldan itibaren gerçekleşen ve hedef değerler Türkiye, Romanya, Rusya, Çin ve Güney Afrika işletmelerimizi kapsamakta olup 2020 hedefinde bir değişikliğe gidilmemiştir.

\*\* 2018 yılında ürün başına su çekimi %48 azaltılarak, 2020 hedefi olan %38 sağlanmıştır. Bu sebeple 2020 ürün başına su çekimi azaltım hedefi, 2012 baz yılına göre %52 olarak güncellenmiştir. Gerçekleşen ve hedef değerler Türkiye, Romanya, Rusya, Çin ve Güney Afrika işletmelerini kapsamaktadır.

\*\*\* Türkiye, Romanya, Çin, Rusya ve Güney Afrika operasyonlarındaki ürün başına tehlikeli atık miktarı 2018 yılında 2012 baz yılına göre %34 oranında azaltılarak 2020 hedefi başarıyla gerçekleştirilmiş ve bu hedef kapatılmıştır.





## Çevre ve Enerji Yönetimi Yaklaşımı

Arçelik, tüm iş süreçlerini başta ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi ile entegre olan ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi olmak üzere uluslararası ürün ve yönetim standartları çerçevesinde dizayn etmektedir. Arçelik yönetim sistemlerinin etkinliği, uluslararası akreditasyona sahip bağımsız kuruluşlar tarafından yapılan denetimler ve belli aralıklarla yapılan Kuruluş İçi Sistem Denetimleri ile garanti altına alınmaktadır. Arçelik'in Türkiye'deki tüm lokasyonları, Romanya Arctic Buzdolabı Fabrikası, Rusya, Çin, Güney Afrika, Pakistan ve Tayland operasyonları ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi sertifikasına sahiptir. Bu kapsamda yönetilen çevresel etkilerin ve elde edilen başarılı performansın en önemli kılavuzu [Çevre Politikası'dır](#).

### Bilgi

Çevre, Enerji ve Su Politikaları'na web sitesindeki "[Sürdürülebilirlik](#)" sekmesinden ulaşabilirsiniz.

Arçelik yetkinliğini sadece kendi bünyesinde değil değer zincirine de yayarak çevresel etkilerin azaltılması için yoğun bir şekilde çalışmaktadır. Bu kapsamda raporlama döneminde Türkiye operasyonlarındaki 4.436 çalışana 7.628 kişi\*saat, 849 taşeron çalışana 1.156 kişi\*saat çevre eğitimi sağlanmıştır. Romanya operasyonu kapsamında 2.176 çalışana 1.632 kişi\*saat çevre eğitimi sağlanırken 2.704 taşeron firma çalışanına toplamda 2.028 kişi\*saat çevre eğitimi sağlanmıştır. Aynı dönem içerisinde Rusya operasyonunda 59 çalışana 69 kişi\*saat eğitim sağlanırken, Çin operasyonunda 284 çalışana 284 kişi\*saat, Güney Afrika operasyonlarında 2.269 çalışana 2.445 kişi\*saat, 324 taşeron firma çalışanına 442 kişi\*saat çevre eğitimi sağlanmıştır.

Arçelik'te çevre yönetimine verilen önem çalışma dönemi içinde ilgili konulara yapılan yatırımlarla desteklenmektedir. Bu kapsamda, 2018 yılında Türkiye operasyonlarında 22,75 milyon TL, Romanya operasyonlarında yaklaşık 224.000 Euro, Rusya operasyonunda 207.000 Euro, Çin operasyonunda 214.000 Euro ve Güney Afrika operasyonlarında 432.500 Euro çevre koruma ve yatırım harcaması yapılmıştır.

## Yeni Nesil Üretim Tesisleri

### Romanya Arctic Çamaşır Makinesi İşletmesi

Romanya'yı Avrupa'nın üretim merkezi haline dönüştürme stratejisi çerçevesinde önemli bir adım olan bu yeni yatırım Arçelik ve Arctic için bir kilometre taşı niteliği taşımaktadır. Endüstri 4.0 standartlarına uygun olarak inşa edilen yeni fabrikada, kablosuz iletişim yoluyla çalışanların üretim hattı ekipmanıyla dijital entegrasyonu sağlanacaktır. Fabrika aynı zamanda Arçelik çatısı altında faaliyet gösteren fabrikalarla da entegre olacaktır. İnşa edilen yeni tesis, 2024'e kadar Dâmbovița'da yeni istihdam alanları yaratarak yerel iş gücünün profesyonel gelişimine olumlu yönde katkı sağlayacaktır. Fabrika, Arctic'in Romanya'daki ilk akıllı binası olacaktır.

### Arçelik Çerkezköy Elektronik İşletmesi

Türkiye'de yeni nesil üretim teknolojimizi temsil eden Çerkezköy Elektronik İşletmesi faaliyete başladı. Toplamda 500 milyon TL'lik yatırımla hayata geçirilen akıllı fabrikadaki üretimin %65'i, 48 farklı ülkeye ihraç edilmektedir. Üretim süreci fabrikada dijital teknolojilerle insan gücünü destekleyen 107 adet robotla entegre tek hat üzerinde gerçekleştirilmektedir. Yardımcı sanayi yatırımları ve bölgeden sağlanan 700 kişilik istihdamla birlikte toplamda 15 bin kişilik bir ekosistem desteklenmektedir.

## Çevreci Ödüller – Başarılar

Arçelik raporlama döneminde;

- AB Çevre Ödülleri'nde "Yönetim" kategorisinde birincilik ödülüne layık görülmüştür.
- CDP Türkiye 2018 İklim Liderliği Ödülü'nü almıştır.
- DJSI Gelişmekte Olan Piyasalar Kategorisi'ne üst üste ikinci kez giriş yapan tek Türk sanayi şirketi olmuştur.
- FTSE4Good Gelişmekte Olan Piyasalar Endeksi'nde bir kez daha yer almaya hak kazanmıştır.
- MSCI Sürdürülebilirlik Endeksi tarafından dört yıldır üst üste AAA ile derecelendirilme başarısını göstermiştir.
- BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde üst üste beşinci kez yer almıştır.
- Plastik malzemelerinin %90'ı geri dönüştürülmüş olan Grundig Geri Dönüştürülmüş Elektrik Süpürgesi ile Avrupa'da Yılın Geri Dönüşüm Tüketici Yaşam Tarzı Ürünü Ödülü'ne layık görülmüştür.
- İSO Çevre Ödülleri'nde "İnovatif Çevre Dostu Ürün" kategorisinde birincilik ödülüne layık görülmüştür.
- Su ve Çevre Konferansı'nda Çevre Yönetimi ve Kurumsal Sosyal Sorumluluk Ödülü'ne layık görülmüştür.
- 2018 SAM Kurumsal Sürdürülebilirlik Değerlendirmesi'ne dayanan 2019 Sustainability Yearbook'ta "Industry Mover" olarak listelenmiştir.

## İklim Değişikliği ile Mücadele

İklim değişikliği tüm dünyanın ortak mücadele etmesi gereken ve günümüz dünyasının en önemli sorunları arasındadır. Dünya Ekonomik Forumu (WEF) [2019 yılı Küresel Riskler Raporu'nda](#) da açıkça belirtildiği üzere çevre konuları değerlendirilen riskler arasında en ön sıralardadır. Olasılık ve etki boyutları özelinde değerlendirildiğinde iklim değişikliğinin azaltılması ve uyumun sağlanmasındaki başarısızlık riskinin her iki boyutta da üst sıralarda yer aldığı görülmektedir. Bu kapsamda ilgili risklere yönelik getirilecek çözüm önerileri ve uygulamalarda tüm paydaş gruplarına önemli görevler düşmektedir. Arçelik operasyonlarına bu global risk konusunda üzerine düşen görevin farkındalığıyla devam etmektedir.

### Aconcagua Tırmanışı

Arçelik çalışanlarından oluşan bir ekip, küresel ısınmaya dikkat çekmek için Afrika'nın en yüksek zirvesi Kilimanjaro ve Avrupa'nın en yüksek dağı Elbrus'tan sonra dünyanın en yüksek noktalarından biri olan Aconcagua'ya tırmanmıştır. Toplamda 6.962 metre yüksekliğe sahip ve Arjantin-Şili sınırında konumlanan Aconcagua'nın 10 kilometreye kadar uzanan 5 buzulu bulunmaktadır.

Koç Holding Dayanıklı Tüketim Grubu Başkanı Fatih K. Ebiçlioğlu, Arçelik CEO'su Hakan H. Bulgurlu, Arçelik Üretim ve Teknolojiden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı C. Ş. Oğuzhan Öztürk, Kurutucu ve Elektrik Motorları Direktörü Alp Karahasanoğlu'nun da aralarında bulunduğu 6 kişilik ekibin zorlu tırmanışı yaklaşık 15 gün sürmüştür.

Tırmanış için hazırlanan belgesel videolarına [buradan ulaşabilirsiniz](#).

Arçelik kurumsal sürdürülebilirlik ve iklim değişikliği politika ve stratejilerini belirlemek, stratejilerin şirket iş süreçleri ile bütünleşmelerini sağlamak ve sürdürülebilirlik performansını takip etmek amacıyla oluşturulan Sürdürülebilirlik Kurulu ve bu Kurul'a bağlı İklim Değişikliği Koordinasyon Kurulu iklim değişikliği ile ilgili alınan kararların uygulanmasını ve yaygınlaşmasını sağlamaktadır.

İklim değişikliğiyle mücadele çerçevesinde çözüm odaklı uluslararası iş birlikleri geliştiren Arçelik, bu alanda atılan adımlara, politika ve taahhütlere destek vermektedir. 2012 yılından bu yana dünyanın en yaygın çevre girişimlerinden biri olan CDP'de yer alan Arçelik, 2011 yılından itibaren Dünya İklim Konferansı'na düzenli bir şekilde katılım göstererek düzenlenen panellerde iyi uygulama örneklerini paylaşmaktadır. Son olarak Arçelik, gerçekleştirilen son İklim Taraflar Konferansı COP24'e katılım sağlamış ve Türkiye'yi temsil etmiştir.



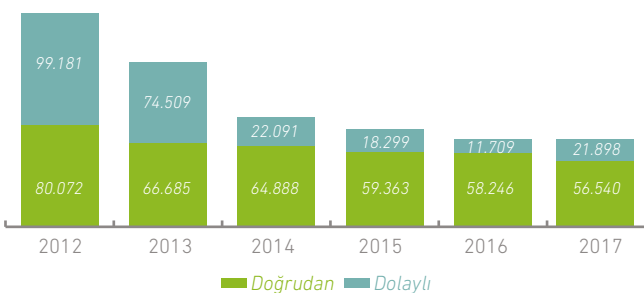
### Proje 2019: Everest Tırmanışı

Arçelik CEO'su Hakan Bulgurlu, beş kişiden oluşan bir ekip ile 2019 Nisan ayı sonunda bu defa dünyanın en yüksek dağı olan 8.848 metre yükseklikteki Everest Dağı'na tırmanacaktır. Everest Dağı, küresel ısınmadan en çok etkilenen coğrafyalardan biridir. Bulgurlu'nun, kuzey rotasını kullanarak yaklaşık üç hafta içinde zirveye ulaşması beklenmektedir.

"Karşı karşıya olduğumuz durum aslında bir iklim felaketi. Arçelik olarak 2011'den bu yana bu felakete dikkat çekmek için dünyada farklı coğrafyaların en yüksek zirveleri Elbrus, Kilimanjaro ve Aconcagua'ya tırmandık. Şimdi ise Arçelik'in bayrağını bu amaç doğrultusunda dünyanın en yüksek noktası olan Everest'e taşımak için yola çıkıyorum. İklim değişikliğiyle mücadelede birlikte ve hızlı hareket edersek geleceği değiştirmek için hala zamanımız var!"

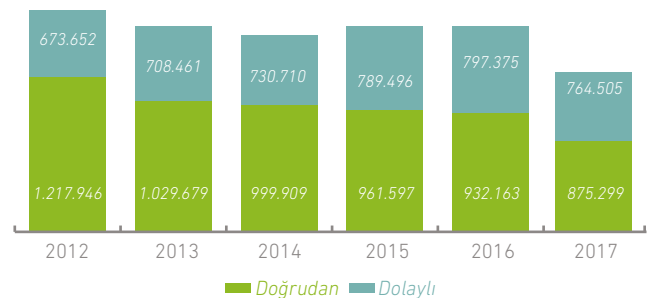
### Hakan Bulgurlu

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



\*Arçelik Türkiye operasyonları rakamlarıdır.

Enerji Tüketimi (GJ/Yıl)\*



\*Arçelik Türkiye operasyonları rakamlarıdır.

CDP, UN Global Compact, WRI ve WWF ortaklığında geliştirilen Bilim Temelli Hedefler Girişimi'ne (Science Based Targets) dahil olan Arçelik, sera gazı emisyonu azaltım hedeflerini bilimsel verilere dayanarak belirlemeyi ve emisyonlarını azaltmayı taahhüt etmiştir.

Arçelik'in üretim faaliyetlerinden kaynaklanan sera gazı emisyonları, Türkiye operasyonlarında 2010 yılından, Romanya operasyonunda 2015 yılından, Rusya operasyonunda 2016 yılından ve Çin operasyonlarında ise 2017 yılından bu yana ISO 14064-1 Standardı'na uygun olarak hesaplanmakta, bağımsız akredite bir kuruluş tarafından doğrulanmaktadır. Türkiye operasyonlarında hayata geçirilen enerji projeleri sayesinde, 2017 yılı sera gazı emisyonları 2010 baz yılına göre %50 oranında azalmıştır. Arçelik, 2025 yılı itibariyle Türkiye operasyonlarında üretimde tamamen karbon nötr bir şirket olma hedefini benimsemektedir.

Arçelik, iklim değişikliği ile mücadelede değer zincirinin tüm aşamalarını dikkate almaktadır. Bu kapsamda Arçelik ürünlerinin yurt içi, ithalat ve ihracat lojistiği faaliyetlerinden kaynaklanan sera gazı emisyonları ISO 14064-1 Standardı'na uygun olarak hesaplanmakta, bağımsız akredite bir kuruluş tarafından doğrulanmaktadır. Bu kapsamda 2017 yılı yurt içi, ihracat ve ithalat lojistiği faaliyetlerinden kaynaklanan emisyonlar 163.859 ton CO<sub>2</sub>e olarak gerçekleşmiştir.

Dünyanın en yaygın çevre girişi olan CDP'ye 2012 yılından bu yana katılan Arçelik, iklim değişikliğinde gösterdiği başarılarla CDP'de her yıl üst üste ödüller almıştır. 2012, 2013 ve 2015 yıllarında CDP Türkiye Saydamlık ve Performans Liderliği ödüllerini almış, 2014 ve 2016 yıllarında ise dünya genelinde iklim değişikliğinde en iyi performansla sahip şirketlerin yer aldığı CDP İklim Global A Listesi'ne girmeyi başarmıştır. Arçelik, 2017 yılında ise hem CDP İklim Değişikliği hem de CDP Su Programı'nda "A Performans Notu" olarak her iki programda da Global A Listesi'ne girmiş ve dünyada bu başarıyı elde eden 25 şirket arasında yer almıştır. 2018 yılında da CDP İklim Değişikliği ve CDP Su Programları'nın her ikisinde Türkiye'de en yüksek dereceyi alan şirketler arasında yer almış, CDP Türkiye 2018 İklim Liderliği Ödülü'ne layık görülmüştür.

## Arçelik İklim Değişikliğiyle Mücadele için Enerji Verimliliğine Küresel Destek Veriyor

Arçelik, gelişmekte olan pazarlarda enerji verimli ürünlere geçiş sürecine desteğini artırırken, tüketiciyi enerji verimli ürünlerle buluşturmaktadır.

Arçelik, SKH'lerin yedincisi olan "Erişilebilir ve Temiz Enerji" hedefine ulaşabilmek için 2030'a kadar dünyada enerji verimliliğindeki artış hızını iki katına çıkarmak üzere faaliyetlerde bulunan SE4ALL (Herkes için Sürdürülebilir Enerji) Girişimi ile yeni bir iş birliği anlaşması yapmıştır. Arçelik, gelişmekte olan pazarlarda enerji verimli ürünlere geçiş sürecine desteğini artırarak, tüketicileri enerji verimli ürünlerle buluşturmaktadır. Bu anlaşma çerçevesinde Arçelik, başta gelişmekte olan ülkelerde, ürünlerde enerji verimliliğinin iyileştirilmesi, enerji etiketi mevzuatlarının oluşturulması ve piyasa denetiminin sağlanması için ilgili paydaşlarla iş birliği yapacaktır. Arçelik, enerji verimli ürünlere yönelik yatırımlarına hız kesmeden devam etmekte ve SKH'ler ile uyumlu olarak herkesin erişebileceği daha az kaynak kullanan iklim dostu ürünler geliştirmektedir. Şirket, iklim değişikliği etkilerinin azaltılmasına yönelik küresel girişimlere destek vermeye devam etmekte, aynı zamanda gelişmekte olan pazarlarda STK'lar ve resmi kurumlar ile iş birliği yaparak, ev cihazlarında enerji verimliliği standartlarının ve regülasyonların oluşturulmasını desteklemektedir.

Arçelik, bu kapsamda UNEP liderliğindeki Verimlilik için Birlik Girişimi (United for Efficiency Initiative) ortağı olarak gelişmekte olan ülkelerde evlerde enerji verimli buzdolaplarının dönüşümüne destek vermekte ve proje kapsamında Uluslararası İklim Konferanslarına düzenli olarak katılmaktadır. Verimlilik için Birlik Girişimi, dünyanın önde gelen şirketleri ve uzman kuruluşlarla iş birliği yaparak Afrika, Asya ve Latin Amerika'daki 30'dan fazla ülkede hükümetlerin enerji verimliliği politikaları geliştirmesine ve uygulamasına yardımcı olmaktadır. Bu çalışma, Montreal Protokolü'nde 2016 yapılan Kigali Değişikliği'nin uygulanmasını güçlü bir şekilde desteklemektedir. Böylece, hükümetleri ve üreticileri florlu gazların (F-Gaz) üretim ve tüketiminin azaltılmasına yönelik küresel çaptaki ihtiyaç konusunda çalışmalar yapmaya yönlendirmektedir.

**Arçelik, Türkiye'de gerçekleştirdiği Enerji Verimli Buzdolapları Karbon Finansmanı Projesi kapsamında 2013-2018 yılları arasında yüksek enerji verimli buzdolaplarının satışı ile sağlanan 258.000 ton CO<sub>2</sub>e azaltımını doğrulanma sürecinin ardından piyasaya sunmayı planlamaktadır.**

Hava kalitesinin korunmasına yönelik hava emisyonlarının yönetimi çalışmaları gerçekleştirilmekte, mevzuata uyum düzeyini ölçen bağımsız akredite laboratuvarlar tarafından hazırlanan CO, VOC ve toz gibi önemli hava emisyonu parametrelerinin ölçüm sonuçları resmi kurumlarla paylaşılmaktadır. Tüm işletmelerin emisyon değerleri yasal limitlerin altındadır.

## Üretimde Enerji Verimliliği

Arçelik üretim süreçlerinde hayata geçirdiği enerji verimliliği proje ve uygulamalarıyla hem bu süreçlerden kaynaklanan çevresel etkilerini asgari seviyeye düşürmekte, hem de enerji maliyetlerinde önemli tasarruflar elde etmektedir. Şirket bu alandaki performansını somut hedefler ve etkin denetim mekanizmaları ile yönetmekte, gerçekleştirdiği periyodik analizler ile iyileştirmeye açık alanları tespit ederek enerji verimliliği projeleri uygulamaktadır.

2018 Sürdürülebilirlik Raporu kapsamında bulunan Türkiye, Romanya, Rusya, Çin ve Güney Afrika operasyonlarında gerçekleştirilen toplam 148 adet enerji verimliliği projesi ile 82.981 GJ enerji tasarrufu elde edilirken, sera gazı emisyonlarında 7.966 ton CO<sub>2</sub>e'lik bir azaltım sağlanmıştır.

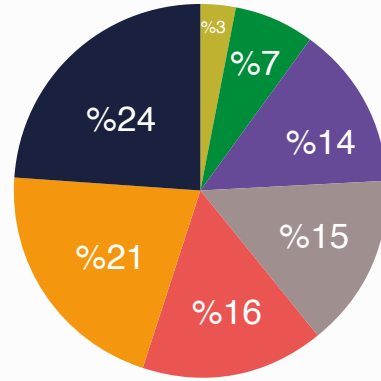
**Basınç 5,0 Projesi:** Hava kompresörü basınç set değerinin kontrollü olarak düşürülmesi projesi Arçelik Çamaşır Makinesi İşletmesi'nde uygulanmaktadır. Yapılan tüm revizyonlar sonrasında, kompresör çıkış basıncı 6,4 Bar'dan 5,0 Bar'a düşürülürken, kompresör çıkışı ile hat sonu arasındaki basınç kaybı 0,2 Bar'a indirilmiştir. Proje ile yıllık **1 M kWh** elektrik tasarrufu sağlanmış, **470 ton CO<sub>2</sub>e** sera gazı salımı engellenmiştir.

**Kamu Teşvikli LED Aydınlatma Dönüşümü Projesi:** Arçelik Eskişehir Kompresör İşletmesi'nde 720 adet floresan aydınlatma, 215 adet metal halide ve 25 adet sodyum buharlı yüksek tavan tipi konvansiyonel aydınlatmanın LED aydınlatma ile değişimi sağlanmış olup gün ışığı sensörleri ile çalışan DALI aydınlatma otomasyonu devreye alınmıştır. Proje ile yıllık **500 MWh** elektrik tasarrufu sağlanmış olup, **220 ton CO<sub>2</sub>e** sera gazı salımı engellenmiştir.

**Yeni Askı Tasarımı ile Askı Yakma Fırınında Yanma Süresinin Azaltılması Projesi:** Arçelik Çamaşır Kurutma Makinesi İşletmesi'nde askılarda kuruyan artık boyaların yakılarak temizlenmesi prosesinde, mevcut askı tasarımları revize edilerek yanma süreleri kısaltılmıştır. Proje ile yıllık yaklaşık **20.000 m<sup>3</sup>** doğalgaz tasarrufu sağlanmış olup, **40 ton CO<sub>2</sub>e** sera gazı salımı engellenmiştir.

	Proje Sayısı	tCO <sub>2</sub> e	GJ
ARÇELİK TÜRKİYE	120	6.252	65.788
ARCTIC ROMANYA	10	1.053	10.347
BEKO LLC RUSYA	8	547	5.689
BEKO ÇİN	1	35	285
DEFY G.AFRIKA	9	79	872

Raporlama döneminde Türkiye operasyonları kapsamında gerçekleştirilen enerji verimliliği projelerinin konularına göre dağılımı yandaki grafikte gösterilmiştir.



■ Aydınlatma ■ Basıncılı Hava ■ Doğalgaz ■ Elektrik ■ Üretim - Proses ■ Verimli Motor Dönüşümü ■ HVAC

## Enerji Verimli Çevreye Dost Ürünler

Çevreci, yenilikçi ve fark yaratan ürünleriyle sürdürülebilir bir geleceğe katkıda bulunmayı hedefleyen Arçelik bu katkıyı daha da ileri seviyelere taşıyabilmek için Ar-Ge çalışmalarıyla ürünlerinin çevresel etkilerini de azaltmaktadır. Bu kapsamda raporlama dönemi içerisinde çevre dostu ürün araştırma geliştirme çalışmalarına Türkiye operasyonları dahilinde 76,3 Milyon TL, Romanya operasyonu dahilinde 1.650.500 Euro'luk bir kaynak ayrılmıştır.

2018 yılında Türkiye operasyonlarında ürünlerin enerji verimliliğine yönelik gerçekleştirilen çalışmalar sayesinde üretilen tüm pişirici cihazlarda ortalama enerji tüketimlerinde 2017 yılına göre %4,7 iyileşme sağlanmıştır. Aynı dönemde tüm televizyonlarda ortalama %3,8 iyileşme sağlanmıştır. Tüm kurutucularda,

bulaşık makinelerinde ve buzdolaplarında ise aynı seviye korunmuştur. Türkiye'deki işletmelerde üretilen tüm çamaşır makinelerinde, yüksek kapasite çamaşır makinelerinin payının artması neticesinde ortalama enerji tüketiminde %1,9 seviyesinde bir artış gerçekleşmiştir. Dönem içerisinde Türkiye'deki tüm işletmelerde üretilen ürünlerin yıllık toplam enerji sarfiyatında bir önceki döneme göre 75.743 GJ tasarruf sağlanmıştır.

Arçelik, sürekli olarak yüksek enerji verimliliği sınıfına ait ürünler üreterek, toplam gelirinde enerji verimli ürünlerden elde ettiği cironun oranını artırmayı hedeflemektedir. 2018 yılında, Arçelik'in gelirlerinin %53'ü enerji verimli ürünlerin satışından elde edilmiştir.





### 60cm & 70cm Yüksek Enerji Verimli Derin Kombi Buzdolabı

- A+++ enerji performansı
- Artırılmış derinlik ile daha büyük kapasiteye erişim
  - 70 cm: 501 lt net hacim
  - 60 cm: 362 lt net hacim (203x60 cm üründe) & 324 lt net hacim (186x60 cm üründe)
- SmoothFit teknolojisi: 90 derecelik kapı açılışı sayesinde çekmeceleri sonuna kadar kolayca çekebilme
- FullFresh+ özelliği sayesinde meyve sebzeleri 3 kata kadar daha uzun süre saklama
- FreshGuard teknolojisiyle buzdolabı içindeki kötü kokuları %90'a kadar giderme
- Soğutucu ve dondurucu bölmelerin kokularının karışmamasını ve soğutucu bölmede gıdaların donmadan korunmasını sağlama



### Çamaşır Makinesi / Yıkayıcı Kurutucu

- Geri dönüştürülmüş PET şişelerin çamaşır makinesi ve yıkayıcı kurutucuların kazanlarında plastik hammadde olarak kullanılması ile doğaya katkı



### Kurutma Makineleri

- Daha az plastik malzeme kullanılarak daha düşük hacimde A+++ enerji seviyesi ile kurutma sağlayarak çevrenin korunmasına katkı
- Kurutma makinelerinde Küresel Isınma Potansiyeli 1.300 olan mevcut soğutucu akışkanlar yerine Küresel Isınma Potansiyeli yalnızca 3 olan soğutucu akışkanların kullanılmasıyla iklim değişikliğiyle mücadeleleye katkı



### Bulaşık Makineleri

#### AutoDose

- AutoDose teknolojisi, seçilen programa göre kullanılacak doğru sıvı deterjan miktarını otomatik olarak ayarlar
- Tek dolumda 1 aya kadar kullanım imkanı sağlar
- Kısa programlarda bile deterjan kalıntısı bırakmaz
- HomeWhiz sayesinde deterjan azaldığında otomatik deterjan siparişi imkanı sağlar

#### Yeni Performans Seviyesi

- A+++ enerji seviyesi
- 7 L su tüketimi ile yüksek kapasiteli ürünlerde düşük su tüketimi, optimum performans ve verimlilik
- 15 kişilik yıkama kapasitesi

## Proje 2019: Sürdürülebilirliği Destekleyen Ürünler

Grundig, denizlerdeki canlı yaşamına büyük bir tehdit oluşturan atık balık ağları gibi plastik atıklarının da içinde olduğu, poliamid bazlı atıkları geri dönüştürerek yüksek performanslı plastik malzemeler üretmektedir. Bu malzemeler Aralık 2018'den itibaren fırın üretiminde kullanılmaktadır.

### Klima

- Türkiye'de 9.000 ve 18.000 BTU/h kapasite aralığındaki tüm ev tipi split klima ürünlerinde R32 soğutucu akışkanlı üretim
- Klimalarda kullanılan soğutucu akışkanın %25 oranında azaltılmasıyla çevreye maksimum katkı

### 5A Enerji Seviyesine Sahip Toz Torbalı Elektrikli Süpürge

- Arçelik toz torbalı ürün grubunda 5A seviyesinde ilk ürün
- Alman SLG kurumundan onaylı A sınıfı ses kalitesi
- Verimli akış sistemi tasarımı ile A enerji sınıfında 250 watt'ın üzerinde emiş gücü
- Sınıfındaki en verimli hava akış sistemi tasarımı (%38) sahibi



### Quiet Mark Sertifikalı\* En Sessiz Toz Torbasız Elektrikli Süpürge

- Sınıfının en sessizi (63 dBA)
- Quiet Mark Sertifikalı\*
- A++ enerji seviyesi
- 3L geniş kapasite
- TrayClean kolay temizlenebilir yeni nesil toz haznesi
- HEPA13 filtre ile %99,98 oranında toz tutma kabiliyeti
- Uzun kablosu sayesinde 12 metreye kadar erişim imkânı

\*İngiltere Gürültü Azaltma Derneği, uluslararası onay ödül programı



### Quiet Mark Sertifikalı\* Ultra Sessiz Saç Kurutma Makinesi

- Ultra sessiz (66 dBA)
- Quiet Mark Sertifikalı\*
- 2 farklı hız seviyesi
- 3 farklı sıcaklık seviyesi
- İyonik fonksiyon ve soğuk hava üfleme opsiyonu



### Geri Dönüştürülmüş Malzemeden Üretilen Toz Torbalı Zio+ Süpürge

- %100 geri dönüştürülmüş polipropilen kullanımı
- Ekoloji dostu yenilenebilir malzeme
- Çevre dostu ve sürdürülebilir hammadde/malzeme akışı sağlanması





## Üretimde Kaynak Verimliliği

Giderek büyüyen ve çevre dostu teknolojileri ile sektörün öncüsü olarak hareket eden Arçelik, faaliyetlerinde döngüsel ekonomiye öncelik vermektedir. Döngüsel ekonomi ilkelerine uygun olarak Arçelik, geri dönüştürülmüş maddelerin ekonomiye kazandırılmasına ve dünyanın sınırlı doğal kaynaklarının verimli kullanılmasına önemli katkılar sağlamaktadır.

Üretim kaynaklı atıkları kaynağında azaltmak ve oluşan atıkların geri kazanımını sağlamak Arçelik'in entegre atık yönetiminin temel yaklaşımını oluşturmaktadır. Tüm Arçelik tesislerinde ortaya çıkan atıklar sınıflandırılmakta, atık türüne ve yasal düzenlemelere uygun olarak kaynağında ayrı toplanmakta ve yine atık türü doğrultusunda geri kazanımları veya bertarafı gerçekleştirilmektedir.

Raporlama döneminde Türkiye operasyonlarında gerçekleştirilen atık azaltım çalışmaları sonucunda tehlikesiz atık miktarı yaklaşık %0,5, tehlikeli atık miktarı ise yaklaşık %19 oranında azaltılmıştır. Raporlama döneminde tehlikeli atık geri dönüşüm oranı %97,46 olarak gerçekleşmiş, tehlikesiz atık geri dönüşüm oranı %96,32 ve toplam atık geri dönüşüm oranı %96,35 olarak gerçekleşmiştir.

2018 yılında Ankara Bulaşık Makinesi İşletmesi'nde conta yağlama işlemi iptal edilerek kendinden yağlı conta kullanımına geçilmiş ve yıllık 1,4 ton tehlikeli atık oluşumu engellenmiştir. Bolu Pişirici Cihazlar İşletmesi'nde tepsiler üzerinde birikerek hat üzerinde ilerleyen emaye tozlarını toplamak için silkeleme sistemi kurulmuş ve tepsi üzerindeki fazla emayeler biriktirilmeye başlanmıştır. Böylece yıllık 27 ton emaye atığı azaltılmıştır. Elektronik İşletmesi'nde servislerden gelen ürün taşıma sisteminde yapılan iyileştirmeler sayesinde 48 ton atık panel ve 20 ton ambalaj atığı oluşumu engellenmiştir. Çamaşır Kurutma Makinesi İşletmesi boyahane verimlilik çalışmaları ile 2017 yılına göre boya sarfiyatı ortalama %7,7 oranında düşmüştür. Eskişehir Kompresör İşletmesi yağ ayrıştırma tesisi verimlilik çalışmaları sayesinde 14 ton tehlikeli atık azaltımı gerçekleştirilmiştir.

Arçelik, entegre atık yönetimi uygulamalarının önemli bir ayağını oluşturan ambalajlama süreçlerinde daha az kaynak tüketimine ve geri dönüştürülmüş / geri dönüştürülebilir malzeme kullanımına odaklanmaktadır. Ürünlerin ambalaj hacim ve ağırlıklarını asgari atık üretecek şekilde tasarlayan Şirket, yeniden kullanımı ve geri dönüşümü artırmak adına çalışmalar yürütmekte, ambalajlama süreçlerinden kaynaklanan çevresel etkileri istikrarlı bir şekilde azaltmaktadır.

Temin ürünlerdeki ambalaj miktarının azaltılması adına Elektrikli Süpürge ürün grubunda kullanılan plastik ambalajlar (shrinkler) iptal edilmiştir. Küçük Ev Aletleri ürün grubunda ise ambalaj boyutları küçültülmüş olup, geri dönüştürülebilir malzemelere geçiş yapılmıştır.



### Sıfır Atık Çalışmaları

Arçelik, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'nca 2018-2023 döneminde aşamalı olarak tüm Türkiye'de kamu kurumlarında, terminalerde, eğitim kurumlarında, alışveriş merkezlerinde, hastanelerde, eğlence ve dinlenme tesislerinde ve büyük iş yerlerinde uygulanması hedeflenen Sıfır Atık Projesi'ne destek vermektedir. Arçelik, aşağıdaki çalışmalara odaklanarak sıfır atık hedefine ulaşmayı hedeflemektedir:

- Atıklara proses bazlı odaklanarak mümkün olan yerlerde atık oluşturmayacak proseslere / malzemelere geçiş, mümkün olmayan yerlerde en az atık oluşturma prensibine odaklanmak,
- Atıkların kaynak olarak kullanımı prensibini benimsemek suretiyle yeniden kullanımı için fırsatları tespit etmek,
- Düzenli depolamaya veya enerji geri kazanımı hariç yaktmaya gönderilen atığı azaltmak,
- Evsel atıklar içinde değerlendirilmesi mümkün olan gıda atıklarının da ayrıştırılarak değerlendirilmesinin imkanını araştırmak,
- Atıkların kaynağında ayrıştırılması performansını daha da artırmak,
- Hammadde / malzeme / kimyasal tüketimlerinin azaltılmasına odaklanmak,
- Eğitim, bilgilendirme, ödüllendirme faaliyetlerine devam ederek sıfır atık bilincini sürdürülebilir olarak yaygınlaştırmak.

Türkiye	Geri Kazanım (ton)	Bertaraf (ton)	Geri Kazanım Oranı (%)
Tehlikeli Atık	2.202	57,41	97,46
Tehlikesiz Atık	82.539	3.156	96,32
<b>Toplam</b>	<b>84.741</b>	<b>3.213</b>	<b>96,35</b>

Sürdürülebilirlik alanındaki çalışmalarına bir yenisini daha ekleyen Arçelik, Plastik Enjeksiyon Prosesinde Köpürtme Teknolojisi Projesi ile inovatif köpürtme yöntemi üzerine çalışmalar gerçekleştirmiştir. Geliştirilen formülasyon, proses, parça ve kalıp tasarım çalışmaları sonucunda, eriyik plastik içerisinde kontrollü gaz boşlukları oluşturulmuştur. Köpürtmenin verdiği etki ile hammadde kullanımı ve proses çevrim süreleri azaltılmıştır. Fikri hakları Arçelik'e ait olan köpürtme konulu çalışma, 2017 yılında Yılın Buluşu Ödülü'nü almıştır. Bu proje sayesinde 2018 yılında 150 ton hammadde kullanımında azaltım sağlanmıştır. Projenin yaygınlaştırılmasıyla yılda 500 ton hammadde tasarrufunun sağlanması, bu sayede 1.600 hanenin yıllık elektrik tüketimine eşdeğer, 5,6 Milyon kWh enerji tasarrufu ve 750 ton karbondioksit salımının engellenmesi hedeflenmektedir.



Arçelik başlattığı Yeşil Satınalma Hareketi kapsamında, Yeşil Satınalma Prensipleri, politika ve prosedürleri oluşturulmuştur. Arçelik, Yeşil Satınalma Hareketi ile tüm satınalma süreçlerinde sorumlu bir biçimde hareket etmeyi, tedarik zincirini çevre bilinci ile hizmet sunan, çevre dostu ürün ve üretim proseslerine sahip hale getirmeyi, yeşil satınalma prensiplerini uygulayan tedarikçiler ile çalışmayı, bu prensiplere uyumu sürdürülebilir kılmak adına tedarikçilerini periyodik olarak değerlendirip gelişimlerine katkı sağlamayı hedeflemektedir. Yeşil Satınalma Hareketi kapsamında;

- Tüm markaların ajandaları ve takvimleri Orman Yönetim Konseyi (Forest Stewardship Council - FSC) sertifikalı olarak temin edilmiştir. Yeni iş programlarında da FSC sertifikalı baskılı işleri artırma çalışmaları devam etmektedir.
- Ürün ambalajlarının %83'ü FSC sertifikalı kaynaklardan sağlanmakta, %100 geri dönüştürülebilir karton, geri dönüştürülebilir plastik ve ISPM belgeli ahşap paletlerden oluşmaktadır. Eskişehir Buzdolabı İşletmesi'nin karton ambalaj çalışmalarıyla 275 gr kraftlı kartondan 186 gr kraftlı kartona geçiş yapılarak 1.300 ton kağıt tasarrufu sağlanmıştır.
- Ürün kullanma kılavuzu sadeleştirme çalışmalarıyla toplam 30 milyon A4 sayfası tasarruf edilmiştir.
- Ofislerdeki yeni yatırım projelerinde ofis mobilyası tedariki için çevre dostu ve uluslararası standartlara yüksek uyum sağlayan tedarikçi şartları belirlenerek uygulamaya alınmıştır.
- Çalışanlara sunulan tekstil ürünlerinde sürdürülebilir tarım kaynaklarından sağlanan organik pamuk içeren alternatiflere öncelik verilmektedir.

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

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Plastik Hammadde	108.076	107.600	82.935	200.878	139.907	95.400	83.651
Metal Hammadde	290.929	304.061	239.209	267.509	306.573	291.439	303.642
Malzemeler*	354.080	407.147	400.544	244.077	320.375	297.353	316.812
Kimyasallar**	8.136	74.583	79.128	79.067	11.060	8.732	9.236
<b>Toplam</b>	<b>761.221</b>	<b>893.391</b>	<b>801.816</b>	<b>791.531</b>	<b>777.914</b>	<b>692.924</b>	<b>713.341</b>

\* Açıklanan değerlere; nihai ürün parçası olan her türlü malzeme, yarı-işlenmiş malzemeler ve izolasyon malzemeleri dahil edilmiştir.

\*\* Açıklanan değerlere; yapıştırıcılar, yağlar, boya, emaye, operasyonel ve tüm diğer kimyasallar dâhil edilmiştir. Bununla birlikte arıtma kimyasalları, kazan kimyasalları, sıvı conta vb. kimyasallar da dâhil edilmiştir.

\*\*\* Arçelik Türkiye operasyonlarına ait değerlerdir.

## Su Riskleri ve Yönetimi

Mevcut kullanımıyla su kaynakları ciddi bir tehlike altında olup bu durum temel doğal kaynak olan suya yönelik daha etkin çalışmaların hayata geçirilmesini zorunlu kılmaktadır. Arçelik, entegre su yönetimi yaklaşımıyla akıllı ve bütünsel bir su stratejisini geliştirmeyi, inovasyonu yaygınlaştırmayı, iş birliklerini güçlendirmeyi ve bilinçli tüketim için farkındalık yaratmayı hedeflemektedir.

2018 yılında Türkiye operasyonlarında toplam su çekimi miktarı bir önceki raporlama dönemine göre yaklaşık %19, Romanya operasyonunda %4, Çin operasyonunda ise %7 oranında düşüş göstermiştir. Bu düşüşte gerçekleştirilen su verimliliği projelerinin önemli bir payı bulunmaktadır. Her yıl gerçekleştirilen altyapı yatırımları ve su verimliliği projeleri ile bu alandaki performansın sürekli olarak iyileştirilmesi sağlanmaktadır. 2018'de tasarruf sağlanan, geri dönüştürülen, geri kazanılan su miktarı toplamı Türkiye operasyonları için 235.000 m<sup>3</sup>, Rusya operasyonu için ise 2.548 m<sup>3</sup>, Çin operasyonu için ise 7.197 m<sup>3</sup>'tür.

Raporlama döneminde Çayırova Çamaşır Makinesi İşletmesi'nde montaj bantlarında yer alan fonksiyon test sisteminden kaynaklanan atıksular geri kazanılarak yeniden kullanılmasıyla 11.345 m<sup>3</sup>, toplamda 88.425 m<sup>3</sup> su geri kazanılmış ve yeniden kullanılmıştır. Ankara Bulaşık Makinesi İşletmesi'nde tuz kutusu istasyonunda suyun yeniden kullanımı sağlanmış, boyahane ve yardımcı tesisler bünyesinde kullanılan şartlandırılmış su ihtiyacı azaltılarak 12.557 m<sup>3</sup> su tasarrufu sağlanmıştır. Bolu Pişirici Cihazlar İşletmesi'nde evsel ve endüstriyel atık su geri kazanım çalışmaları kapsamında 7.409 m<sup>3</sup>, Çerkezköy Kurutma Makinesi İşletmesi'nde gerçekleştirilen tasarruf çalışmaları sayesinde 5.530 m<sup>3</sup> su tasarrufu sağlanmıştır. Eskişehir Buzdolabı İşletmesi'nde boyahane yağ seperatörü atıksuyun geri kazanım çalışması ile 16.875 m<sup>3</sup>, boyahanelerde gerçekleştirilen verimlilik projeleri sayesinde toplamda yaklaşık 50.000 m<sup>3</sup> su tasarrufu sağlanmıştır. Ayrıca Çin Çamaşır Makinesi İşletmesinde ömür testlerinde kullanılan suların geri dönüşümü sağlanarak yeniden kullanılması ile 7.197 m<sup>3</sup> su tasarrufu gerçekleştirilmiştir.

Arçelik üretim süreçlerinde suyun yeniden kullanımına odaklanılmakta, bu doğrultuda gerçekleştirilen verimlilik çalışmaları ile her yıl deşarj edilen su miktarında önemli iyileşmeler kaydedilmektedir.

Arçelik operasyon bölgelerinde yer alan su kaynaklarını ve biyolojik çeşitliliği korumak adına üstün bir performans sergileyerek, deşarj ettiği atıksularını yasal atıksu deşarj limitlerinin altında kalmasını sağlayacak şekilde yönetilmesini sağlamaktadır. Operasyonlar sonucu deşarj edilen sular ilgili üretim tesislerinden çıkan suların karakteristiğine uygun olarak oluşturulan kimyasal ve biyolojik arıtma tesislerinde arıtılmakta, standartlara uygunlukları periyodik olarak kontrol edilmektedir. Raporlama döneminde gerçekleştirilen periyodik kontrollere göre Türkiye, Romanya, Rusya ve Çin operasyonları kapsamında Arçelik işletmelerinden deşarj edilen suların Kimyasal Oksijen İhtiyacı (KOİ) değerleri yasal sınır değerlerinin oldukça altında seyretmiştir.

### Arçelik'ten Uluslararası Başarı

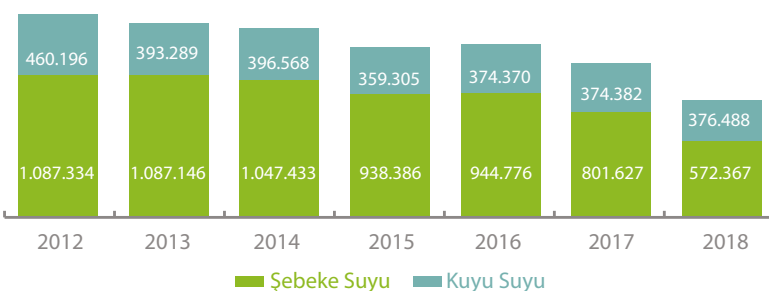
Arçelik 2018 yılında, dünyanın en önemli ve en yaygın çevre girişimlerinden biri olan CDP Su Programı'nda B performans ile derecelendirilmiştir.

### Ürünlerin Yeniden Kullanımı, Geri Dönüşümü ve Bertarafı

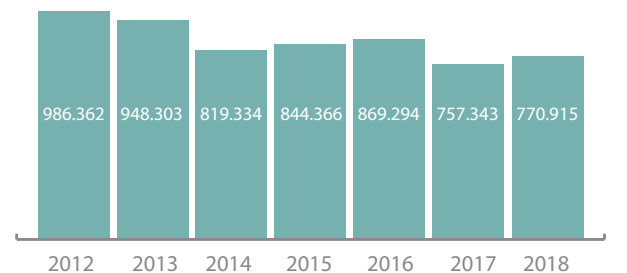
Arçelik yüksek geri dönüştürülebilirlik oranlarına sahip ürünlerin üretimini gerçekleştirmekte, yaşam döngüsünü tamamlayan ürünlerin geri dönüşümü için sektöre öncülük eden uygulamalara imza atmaktadır.

Arçelik, yaygın yetkili satıcı ve servis ağı ile tüketicilerin kullanım ömrünü tamamlamış ürünlerinin yeniden kullanım, geri dönüşüm ve bertarafını, sahip olduğu atık elektrikli ve elektronik eşya (AEEE) geri dönüşüm tesislerinde gerçekleştirmektedir. ISO 14001 Çevre Yönetim Standardı kapsamında, ürünlerinin yaşam döngüsü boyunca tüm çevresel etkilerini dikkate alarak yasal gereklilikleri yerine getiren Arçelik, ürünlerin geri dönüşümü alanında faaliyet gösteren ulusal ve uluslararası girişimlerde öncü rol oynamaktadır.

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



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



\*Türkiye operasyonu değerleridir.

\*Türkiye operasyonu değerleridir.

## Arçelik ve Döngüsel Ekonomi

Arçelik, Genişletilmiş Üretici Sorumluluğu kapsamında ürünlerini doğaya geri kazandırmak, birer kaynak olarak değerlendirilmesini teşvik etmek amacıyla 2014 yılında Eskişehir ve Bolu'da Atık Elektrikli ve Elektronik Eşya geri dönüşüm tesislerini kurmuştur.

Eskişehir'de buzdolabı, Bolu'da ise diğer beyaz eşyalar ve küçük ev aletleri geri dönüştürülmektedir. Eskişehir'deki tesis, eski buzdolaplarında bulunan ozon tabakasına zararlı CFC'li gazları da kapalı kırma sistemi ile toplayabilen Türkiye'deki ilk geri dönüşüm tesisi olma özelliğine sahiptir. Tesislerde geri dönüştürülen AEEE'lerden elde edilen plastik, demir, bakır, alüminyum gibi malzemeler kaynak verimliliğine uygun olarak ekonomiye geri kazandırılmaktadır.

Arçelik, 2014 yılında "Doğaya Dönüş Başlasın" sloganı ile Türkiye'nin en büyük geri dönüşüm hareketini başlatmıştır. Yapılan kampanyalarla markası ne olursa olsun, eski beyaz eşya ve televizyonlar yeni ve verimli Arçelik ürünleri ile değiştirilmiştir. Türkiye'de beyaz eşya üreticisi olup kendi geri dönüşüm tesisini kuran ilk ve tek şirket olma özelliği taşıyan Arçelik, 2018 yılında da "Büyük Yenilenme Hareketi"ni başlatarak, markası ne olursa olsun eski beyaz eşyaları tüketicilerin evlerinden alarak çevre dostu yeni ürünlerle değiştirmiştir. 2014-2018 yılları arasında iki tesisin gerçekleştirdiği geri dönüşüm sonucunda elde edilen enerji kazancı toplamda 202,1 GWh'tir. Bu miktar 2,5 MW gücünde 32 adet rüzgar türbininin yıllık enerji üretimine eşdeğerdir. 2014-2018 yılları arasında eski teknolojiye sahip ürünleri çevre dostu yeni ürünlerle değiştirerek yaklaşık 100.000 ton CO<sub>2</sub>e salımı engellenmiş ve 3,6 milyon ton su tasarrufu sağlanmıştır. Tasarruf edilen su miktarı yaklaşık 4,5 milyon hanenin günlük su tüketimine eşdeğerdir.

Arçelik'in atıkların ekonomiye geri kazandırılması konusundaki bir başka başarılı çalışması da yeni ürettiği elektrik süpürgesidir. Kullanım ömrü dolan beyaz eşyaların geri dönüşümü hakkında farkındalığı artırmak için, Arçelik'in AEEE geri dönüşüm tesislerinden elde edilen plastik malzemeler kullanılarak, geri dönüştürülmüş plastik oranı %90 olan Grundig marka elektrikli süpürge üretilmiştir. Arçelik, bu ürünle, 25 Nisan 2018'de Amsterdam'da düzenlenen Avrupa Plastik Geri Dönüşüm Show'da (The Plastics Recycling Show Europe) Yılın Geri Dönüşüm Tüketici Yaşam Tarzı Ürünü Ödülü'ne layık görülmüştür.

Dünyanın geleceği için doğal kaynakları korumaya öncelik veren Arçelik, geliştirdiği inovatif teknolojilerle çevre kirliliğine neden olan atıkların geri dönüşümüne yönelik projeler geliştirmektedir. Çamaşır makinelerinin kazanlarındaki plastiklerin içerisinde geri dönüştürülmüş PET şişeleri kullanan Arçelik, patentli teknolojisi sayesinde, projenin devreye alındığı günden 2018 yılı sonuna kadar 15 milyon PET şişenin geri dönüşümünü sağlamıştır. Projenin yaygınlaştırılmasıyla 25 milyon PET şişenin geri dönüştürülmesi, bu sayede 1.700 hanenin yıllık elektrik tüketimine eşdeğer, 5,7 Milyon kWh enerji tasarrufu sağlanması ve 885 ton karbondioksit salımının engellenmesi hedeflenmektedir. Arçelik geri dönüştürülmüş PET şişelerin yeniden değerlendirilmesiyle üretilen yüksek performanslı, inovatif ve çevre dostu çamaşır makinası ve yıkayıcı kurutucu kazanı ile İstanbul Sanayi Odası tarafından düzenlenen Çevre Ödülleri'nde "İnovatif Çevre Dostu Ürün" kategorisinde birincilik ödülüne layık görülmüştür.

Arçelik, denizlerdeki canlıların yaşamı için önemli risk oluşturan atık balık ağları konusundaki farkındalığı artırmak ve atık malzemelere katma değer yaratarak ekonomiye geri kazandırmak için atık balık ağlarını yüksek performans gerektiren plastikler içerisinde değerlendirmiştir. Geliştirilen ürün beyaz eşya ve geri dönüşüm fuarlarında sergilenerek bu konuda bilinçlendirme yapılmıştır.

Beyaz eşya, otomotiv, inşaat gibi endüstrilerde kullanılan plastik parçalar petrol bazlı kaynaklardan üretilmektedir. Bu plastiklerin üretim sürecinde limitli kaynaklar kullanılmakta ve büyük miktarda karbondioksit emisyonu oluşmaktadır. Arçelik geliştirdiği biyoplastik projesinde, petrol kaynaklı plastiklere alternatif oluşturarak, mısır nişastası gibi doğal kaynaklardan üretilen plastikler kullanmış ve uzun ömürlü biyoplastikler geliştirmiştir. Biyoplastiklerin kullanım ömrünün uzatılmasına ek olarak, mekanik mukavemeti ve dayanımında önemli iyileştirmeler de sağlanmıştır. Biyo bazlı plastiklerin geliştirilmesi konusunda AB Horizon 2020 kapsamında BIO4SELF Projesi'nde farklı AB ülkelerinden partnerler ile iş birliği yürütülmektedir.

Arçelik, sürdürülebilirlik alanındaki başarılı çalışmaları ve döngüsel ekonomi alanındaki projeleri ile AB Çevre Ödülleri'nde (EBAE) "Yönetim" kategorisinde 2018 yılında birincilik ödülü kazanmıştır.

### Arçelik Ürünlerinde Kullanılan Hammadde ve Malzemelerin Geri Dönüştürülebilirlik Oranları

Malzeme	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 dâhil değildir. Yağların %78'i geri kazanılabilmektedir.

### Arçelik Ürünlerinin Geri Dönüştürülebilirlik Oranları

Ürün	Durum
Çamaşır Makineleri	%99 geri dönüştürülebilir
Kondanseri Kurutma Makineleri	%98 geri dönüştürülebilir
Buzdolapları	%99 geri dönüştürülebilir
Bulaşık Makineleri	%84 geri dönüştürülebilir
Elektronik Cihazlar	%88-92 geri dönüştürülebilir
Fırınlar	%91 geri dönüştürülebilir



## AR-GE, İNOVASYON VE DİJİTALLEŞME

Sürdürülebilirlik anlayışımız beraberinde iş yapışımızın en önemli parçalarından biri olan yeni nesil ürün ve hizmetleri getirmektedir. Şirketimizin global vizyonu doğrultusunda modern dünyanın gelişmelerini yakından takip ederek global rekabet avantajı sağlayacak ürün, hizmet ve süreçleri hayata geçiriyoruz.

2020 Hedefi	2018 Sonucu	2017 Sonucu
<p><b>Ar-Ge ve İnovasyon alanında İş Birliklerini ve Proje Sayısını Artırmak</b></p> <p>Farklı paydaş gruplarıyla proje geliştirilecek platform sayısını artırmak.</p>	<p>Başvurulan <b>24</b> adet H2020 <b>7</b> ÇP Projesi, <b>3</b> adet TÜBİTAK SAYEM, <b>14</b> adet 2244, <b>3</b> adet 1004 ve <b>9</b> EUREKA projesiyle yenilikçi projeler üzerinde çalışılarak bilgi transferinin sağlanması hedeflenmiştir.</p> <p>Toplam <b>21</b> çalıştay ile <b>1.635</b> fikir, <b>88</b> prototip, <b>11</b> konsept geliştirilmiştir.</p> <p>Tedarikçi İnovasyon Programı ile <b>206</b> fikir geliştirilmiş, <b>6</b> fikir için konsept doğrulaması hedeflenmiştir.</p>	<p>Meksika, Endonezya, G.Kore, Türkiye ve Avustralya İnovasyon Liderleri Platformu'nda Türkiye'yi temsil etmiştir.</p> <p>Tedarikçi İnovasyon Programı kapsamında Arinkom-TTO ve Anadolu Üniversitesi iş birliğiyle 2 çalıştay gerçekleştirilmiştir.</p>

## Ar-Ge

Arçelik 27 yıllık Ar-Ge tecrübesi, Türkiye ve Dünya'daki 17 Ar-Ge merkezi, 1500'ün üzerinde araştırmacı ve uluslararası Ar-Ge iş birliği ağıyla Dünya üzerinde 6 kıtada dokunduğu insanların yaşamlarına değer katmaya devam etmektedir. Şirketin vizyonunda yer aldığı üzere dünyaya saygılı ürünler geliştirmeyi stratejisinin en önemli parçası olarak konumlandırılan Arçelik Ar-Ge, kendi sınıflarında enerji, su ve gürültü seviyesi en az seviyelere indirgenmiş, geri dönüşümlü ve çevreci malzemeler ile üretilmiş ürünlere yönelik çalışmalarına hız kesmeden devam etmektedir. Bununla birlikte şirketin genlerinde yer alan inovasyon kavramı, her zaman kullanıcı odaklı, kullanıcıların hayatlarını kolaylaştıran, beklentilerini aşan ürünler ile vücut bulmaktadır. Dijital dönüşüm çağının teknolojileri her geçen gün daha fazla üründe ağırlığını hissettirmektedir. Kullanıcılara uzaktan erişim, enerji ve su tüketimi izleyebilme, yeni fonksiyonel özelliklere sahip olabilme gibi olanaklar sağlamaktadır.

Türkiye'deki 14 Ar-Ge ve Tasarım Merkezi ile Arçelik, Türkiye'nin en fazla Ar-Ge merkezine sahip şirketi olma niteliğini taşımaktadır. 2018 yılında WAT, TOKEN, Beylikdüzü Ar-Ge Merkezi ve Küçük Ev Aletleri Ar-Ge Merkezi 5746 nolu yasa gereğince sertifikalarını almışlardır. Yurt dışında da Çin'in Wuxi şehrinde yeni bir Ar-Ge ofisi kurulmuştur. Yurt dışındaki Ar-Ge ofisi sayısı 3'e yükselmiştir. Arçelik, yurt içi ve yurt dışındaki büyük ölçekli firmalar, kobiler, üniversiteler ve araştırma enstitüleri ile yaptığı iş birlikleri ile çok yönlü ve inovatif teknoloji geliştirme faaliyetleri gerçekleştirmektedir. AB Ufuk 2020 Programı'nda devam eden 16 projesiyle Türkiye'de özel sektörde en fazla projeye sahip şirket konumunda olan Arçelik, program kapsamında 20'den fazla ülkeden 500'ün üzerinde üniversite, araştırma enstitüsü ve firma ile beraber çalışmalarını sürdürmektedir. Arçelik, tamamlanan 16 Eureka Projesi'nin yanında devam eden 4 Eureka ve 3 Eurostars Projesi'ne sahiptir. 2018'de Türkiye'deki üniversiteler ile 2244 Sanayide Doktora ve 1004 Mükemmeliyet Merkezleri Programları kapsamında ortak çok sayıda proje başvurusunda bulunmuştur.



Arçelik Ar-Ge'de teknolojileri geliştirirken, geliştirilen teknolojileri korumak için yoğun çaba sarfedilmektedir. Türkiye'den Dünya Fikri Haklar Örgütüne (WIPO) yapılan uluslararası patent başvurularının üçte birinden fazlası Arçelik'e aittir. Arçelik WIPO'nun "En fazla uluslararası patent başvurusu yapan firmalar" bazında yayımladığı listede 67. sıraya yükselerek tarihindeki en yüksek noktaya ulaşmıştır. Bu listede yer alan tek Türk firmasıdır.



Arçelik, Ar-Ge harcamalarını artırmaya 2018 yılında da devam etmiştir. Avrupa Komisyonu'nun yayımlamış olduğu 2018 EU R&D Scoreboard çalışmasında Dünyada en fazla Ar-Ge harcaması yapan ilk 2500 firma listesinde Türkiye'den listeye giren 4 firmadan biri olmuştur.\*



Arçelik, AB Horizon 2020 Programı kapsamında Türkiye'nin En Başarılı Özel Sektör Kuruluşudur.\*\*



Arçelik Geri Dönüştürülmüş Plastik Malzeme ile Üretilen Süpürge Projesi ile katıldığı, 2018 Plastics Recycling Awards Europe'da birincilik ödülüne layık görülmüştür.



Arçelik, 2018 Kasım ayında İngiltere'de gerçekleştirilen TechWorks Ödül Yemeğinde IoT Güvenlik Vakfı'nın Yılın Şampiyonu ilan edilmiştir.

\* Avrupa Komisyonununun 2018 R&D Scoreboard isimli çalışmasına göre (<http://iri.jrc.ec.europa.eu/scoreboard18.html>)

\*\* AB Ufuk 2020 Programı ile ilgili TÜBİTAK web sitesindeki verilere göre. ([www.h2020.org.tr](http://www.h2020.org.tr))

## Yeni İş Alanları

2018 yılında girişimcilere destek olmak ve yeni teknolojilerin kapılarını ardına kadar açmak isteyen Arçelik, TÜBİTAK'tan aldığı 1601 desteği ile "donanım odaklı" hızlandırma projesi olan BİGG'i hayata geçirmiştir. BİGG Arçelik Garage programı vasıtasıyla programa başvurarak seçilen girişimciler, 1 ay süren bir girişim hızlandırma programı ile Arçelik Garage altyapısından faydalanarak kendi prototiplerini oluşturmakta ve uzmanlardan mentörlük alabilmektedirler. Programa başvuran 47 girişimden 8'i hızlandırma programı sonunda TÜBİTAK'tan 200.000 TL hibe alması için 2. aşamaya yönlendirilmiştir.

2018 yılında, Türkçe doğal dil anlama teknolojisi ile geliştirilen sesli Akıllı Asistan, Asista ile kullanıcılar interaktif yemek tarifleriyle yemek yapabilecek, piyasanın nabzını tutabilecek, oyunlar, podcastler ve müzik servislerine ulaşabilecek, en yakın hastane gibi acil ihtiyaçlarını karşılayabilecek ve günlük hayatı kolaylaştıracak pek çok bilgiye erişebileceklerdir. Aynı zamanda evlerindeki desteklenen TV, klima, akıllı ampüller gibi nesnelere de sesli olarak kontrol edebileceklerdir. Divan Otel ile yapılan iş birliği dahilinde, Akıllı Asistan'a İngilizce ve Arapça dil destekleri de eklenerek akıllı otel uygulamaları ve oda otomasyonu geliştirilmiştir.

Akıllı Sağlık Terminali (Sağlık Kiosku) çalışmalarına başlanmıştır. Medikal ölçümlerin otomatize edilmesini hedefleyen, sesli ve görsel asistanlarla desteklenen Sağlık Kiosku, hastanelerdeki trafiğin yönetilmesi, mevcut hasta akışının artırılması, ölçümlerin standartlaştırılması, hasta kayıtlarının dijitalleştirilmesi ve Teletıp altyapısının kurulması için çalışılmaktadır.

Arçelik, 2018 yılında plaka ve araç tanıma ile başlattığı çalışmalarına kişi tanıma, duygu analizi, araç sayma, ürün algılama ve kişi takip etme gibi çalışmaları da eklemiştir. Benzin istasyonlarında otomatik araç tanınması ile araçtan inmeden ödeme gerçekleştirilmesi, perakende sektöründe kişi takibi yapılarak hangi raflardaki ürünlerin daha çok rağbet gördüğünün analiz edilmesi gibi servisler sağlanabilecektir.

## Açık İnovasyon

Müşteri odaklı konsept geliştirme çalışmalarını gerçekleştiren ürün niteliğinde prototip geliştirme yetkinliğine sahip yeni nesil Ar-Ge merkezi olan Arçelik Garage açık inovasyon anlayışı ile kurulmuştur. Girişimciliği teşvik etmek ve tasarım odaklı düşünme tekniği, ileri dijital prototip altyapısı ile fikirden ürüne, üründen pazara geçiş sürecini hızlandırmak için yaratıcı ortak çalışma ortamı sunan Garage'de tüm Arçelik çalışanlarına hayallerindeki fikri gerçeğe dönüştürebilmek için gerekli altyapı ve uzmanlık desteği sağlanmaktadır. Bu kapsamda 2018 yılında toplam 21 çalıştay 1635 fikir üretilmiş, 88 prototip 11 konsept ortaya çıkmıştır.

Yurt dışı Ar-Ge ofislerinin yer aldığı Tayvan, Çin ve İngiltere'de prestijli üniversite ve araştırma enstitüleri ile iş birlikleri yürütülmektedir. Sadece AB Horizon 2020 Programı kapsamında 50'nin üzerinde uluslararası üniversite ve araştırma enstitüsü ile ortak yürütülen projeler bulunmaktadır.

Arçelik içerisindeki farklı paydaşların katılımına en güzel örneklerden biri olan Next Big Story Projesi kapsamında Merkez Ar-Ge, ÇMİ, Ürün Yönetimi, Marka, Pazarlama, Tüketici Eğilimleri ve Endüstriyel Tasarım bölümlerinden kurulan multidisipliner ekipler 2018 IFA'da iletişimi yapılabilecek ölçekte yeni bir fikri bulma odaklı bir araya gelmiştir. 4 aylık proje süresince ekipler müşteri ihtiyaçlarından yola çıkarak yeni fikirler üretmişlerdir. Ev ziyaretleri, hedef pazarlar ile telekonferanslar, kullanıcılar ile birlikte geliştirme çalışmaları, tekstil firmaları, moda tasarımcıları gibi ekstrem personeller ile görüşmeler gibi birçok çalışma ile kullanıcı ihtiyaçları anlaşılmaya çalışılmıştır. 152 yeni fikir, 17 prototip ve 3 NBS adayı konsept geliştirilmiştir. Konseptlerden biri olan Aquatech, 2018 Uluslararası Elektronik Ürünler ve Teknolojileri Fuarı'nda (IFA) sergilenmiştir.

Akıllı TV platformlarını yapay zeka kullanarak zenginleştirmek üzere interaktif sesli ve görsel asistan özelliğine sahip Amazon Alexa servislerinin TV'de gömülü olarak destekleneceği Alexa built-in TV geliştirme çalışmalarında Amazon firması ile iş birliği yapılarak Avrupa'nın ilk Amazon built-in TV'si tasarlanarak üretime hazır hale getirilmiş ve pazara sunulmuştur.

## Tedarikçi İnovasyon Programı

Arçelik Satınalma Birimi, Arçelik Pişirici Cihazlar İşletmesi Ar-Ge birimleri ve Garage iş birliğiyle hayata geçirilen Tedarikçi İnovasyon Programı çerçevesinde düzenlenen etkinliğe, Arçelik Ar-Ge çalışanları ve yetkilileri ve Arçelik Tedarikçi temsilcileri katılmıştır. Eylül 2018 tarihinde gerçekleştirilen etkinlik, tedarikçilerin inovasyon yeteneklerinin güçlendirilmesi ve Arçelik-Tedarikçi ortak inovasyon iş birliğinin geliştirilmesi amacıyla düzenlenmiştir. Atölye çalışması Tasarım Odaklı Düşünme (Design Thinking) inovasyon metodu ile yapılmış ve çalışmanın sonunda gruplar hazırladıkları proje sunumlarını gerçekleştirmiştir. Etkinlik, katılımcılara belgelerinin verilmesi ile sona ermiştir. 206 fikir geliştirilmiş ve 6 fikir için konsept doğrulaması (PoC - Proof of Concept) yapılması hedeflenmiş ve tedarikçiler ile çalışmalar başlatılmıştır.





## Akıllı Ev Çözümleri

Evlerde kullanıcıların günlük hayatlarını kolaylaştırmak için çalışan Arçelik, yeni akıllı ev teknolojilerini tüketicileriyle buluşturmaya devam etmektedir. Buzdolabı, çamaşır makinesi, kurutma makinesi, bulaşık makinesi, ankastre fırın, ocak, davlumbaz ve klima gibi ev aletlerini entegre bir platformda; akıllı telefon, tablet veya akıllı TV'ler üzerinden uzaktan kontrol edebilirken sesle de kontrol imkânları sunulmaktadır. Wi-Fi/BLE bağlantı teknolojileri ve Mobil/Bulut teknolojilerini tek bir çatı altında birleştiren HomeWhiz ile kullanıcılara uzaktan kontrol, yeni yazılım güncelleme, program indirme, anlık bildirimler gibi yenilikçi özellikler sunmaktadır.

Tüm cihazların birbirleriyle haberleşmesine olanak tanıyan ve tüketicilerin hayatını kolaylaştıran teknolojilerin geliştirilmesi de Arçelik'in Ar-Ge ve üretim teknoloji gündeminin stratejik olarak en üst sıralarında yer almaktadır.

Deterjan azaldığında otomatik sipariş veren Autodose teknolojisine sahip bulaşık makineleri satışa sunulmuştur. Günlük hayata konfor getiren bu özellik sayesinde deterjanın bitmesi problemi ortadan kalkıyor.



## Dijitalleşme

Teknoloji ve dijitalleşme, iş süreçlerini, ürünleri, hizmetleri, çalışma şekillerini yeniden şekillendirmekte, rekabette öne geçmek ve değişen müşteri taleplerine hızla cevap verebilmek için yeni fırsatlar sunmaktadır. Küresel bir oyuncu olma hedefiyle ilerleyen Arçelik, dijital dönüşüm konusunda öncü şirketlerden biri olma vizyonu ile çalışmaktadır. Sürdürülebilir ve karlı büyüme stratejisine paralel yürüyen dijital dönüşüm çalışmalarının kaldıraç etkisiyle paydaşları için değer yaratmaya devam etmektedir.

Arçelik'te dijital dönüşüm, Strateji ve Dijital Genel Müdür Yardımcılığı'na bağlı merkezi birimler ve iş birimlerinin çalışmaları ile koordineli bir şekilde 3 senelik yol haritaları üzerinden yürütülen bir yolculuktur.

Strateji ve Dijital Genel Müdür Yardımcılığının görevi, şirketin ekosisteminde değişimi, hızla gelişen teknoloji ile beraber müşterilerin üründen deneyime dönüşen beklenti ve ihtiyaçlarına adaptasyonunu sağlamak üzere çalışmaktır.

Arçelik dijital dönüşüm çalışmaları müşteri, ürün ve hizmetler, süreçler/sistemler ve kurum içi odaklı çalışmalar olmak üzere dört ana kolda yürütülmektedir.

### Müşteri Odaklı Çalışmalar:

Uzun süredir hem Türkiye'de hem de diğer ana pazarlarda tüm dijital kanalları kapsayacak şekilde yürütülmektedir. Tüketici satınalma ve sahiplik deneyimlerini dijital teknolojileri kullanarak en üst seviyede yönetmek, müşteri yolculuğunu baştan uca dijital ve offline kanallarda iyileştirilmek amaçlanmaktadır. Markaların internet sitelerinden, Türkiye'deki bayi ve servis ağına kadar müşteriye değen her noktada derin ve köklü bir dijital dönüşüm gerçekleştirilmektedir. Örneğin, yeni nesil entegrasyonlarla hizmet noktalarından tüketiciye hizmet yönlendirilirken hem verim hem de yetkinlik anlamında değer yaratılmaktadır.



### Ürün ve Hizmetlerde Dijital Dönüşüm:

Arçelik, geleceğin dünyasına yön verecek ürün ve hizmetleri hayata geçirebilmek için akıllı ve değişime hızlı adapte olan üretim sistemleri tasarlamaktadır. Dijital gelecek yatırımlarını doğru konumlayabilmek için demografik, teknolojik ve çevresel gelişmeleri de yakından izleyen Arçelik, tasarımları ve kullanıcı ara yüzleriyle öne çıkan, enerji ve su verimliliği yüksek, sağlıklı yaşam tarzlarına hitap eden ürünlere odaklanmaktadır.

Dijital ürün çalışmaları kapsamında yürütülen internet üzerinden bağlantılabilen cihazlara yönelik çalışmalar Arçelik'in müşteri ihtiyacını doğrudan anlayarak müşteriye proaktif hizmetler sunmasına olanak tanıyacaktır.

### Kurum İçi Odaklı Çalışmalar:

Çalışanların günlük hayatlarına değer katacak dijital dönüşüm sürecinin ve bu sürecin çıktıları olan ürünlerin çalışanlar tarafından sahiplenilmesi amacıyla görevlendirilen ekipler farklı birimlere dağılmış dönüşüm elçilerinden oluşmaktadır. Dijital dönüşüm kültürünü çalışanlara aktararak bu kültürün yaygınlaşmasını sağlayan ekipler sayesinde, dönüşüm sürecinin şirket stratejileriyle uyumlu ve kontrollü bir şekilde ilerlemesi sağlanmaktadır. Yine bu kategori altında yürütülen bir başka

çalışma da belirli insan kaynakları süreçlerinin mobil ortama taşınması olmuştur. Sosyal ağlar, haberler, üçüncü parti uygulamalar gibi birçok fonksiyonun aynı uygulamada birleştirilecek ve böylece çalışanların verimliliği ve kurum içi iletişimin iyileştirilmesi sağlanacaktır.

### Süreç ve Sistemlerde Dijital Dönüşüm:

Şirketin tüm süreçleri baştan uca incelenip dijitalleşme fırsatları tespit edilmiştir. Örneğin satınalma ve tedarik zinciri süreçlerinde Robotics Süreç Otomasyonu (RPA) teknolojisi kullanılarak süreçlerde otomasyon sağlanmış ve çalışanın değer yaratmadığı rutin manuel işler dijitalleştirilerek çalışanların daha katma değerli işlere zaman ayırabilmesine olanak sağlanmıştır. Hedef kağıtsız ofis ortamına doğru en önemli kritik adımların atılmasıdır.

2019 itibarıyla dijital dönüşüm yaklaşımına Veri Analitiği ve Yapay Zeka boyutu da eklenerek yeni bir ivme kazandırılmıştır. Arçelik, odaklanılan dört ana kolu da destekleyen merkezi birimler oluşturarak veriden değer yaratmayı hedeflemektedir.

## Atölye 4.0



### Atölye 4.0

Arçelik 2018 yılında müşteriden gelen talep değişikliklerine en kısa sürede yanıt verebilecek yeni nesil çevik üretim modellerinin tasarlanması, uçtan uca izlenen, dijital ve veriden değer yaratan akıllı fabrikaların oluşturulması konusunda başarılı çalışmalara imza atmıştır.

Planlama aşamasından itibaren en son teknolojiyle en verimli üretimi gerçekleştirecek şekilde dijital ve robotik teknolojiler ile tasarlanıp inşa edilen Çerkezköy Elektronik Fabrikası 2018 yılında faaliyete başlamıştır. Üretim süreçlerinin yazılım tabanlı tam otomatik sistemler ile kontrol edildiği, çevreye duyarlı ve sürdürülebilir iş modeli ile yönetilen fabrikada üretim verimliliğinde iki kat artış ve kalite artışı sağlanacaktır.



Fabrikaların Endüstri 4.0 alanındaki yetkinliklerini sürekli geliştirmek amacı ile kurulan Atölye 4.0'da proses modelleme ve optimizasyon, akıllı otomasyon sistemleri, veriye dayalı karar verme sistemleri alanlarında uzmanlıklar geliştirmek hedeflenmiş, işletmeler ile birlikte başarılı projeler yürütülmüştür.

Atölye 4.0 Merkezinde oluşturulan inovasyon ekosistemi çerçevesinde özel sektör, start-up, teknoloji tedarikçileri ve üniversiteler ile gerçekleştirilen ulusal ve uluslararası projeler arasından Ağustos 2018 itibarıyla başarıyla tamamlanan, AB Ufuk 2020 Programı kapsamında hayata geçirilen Improve Projesi ile dijital fabrikalarda verimlilik artışı için inovatif modeller geliştirilmiş, robotik çözüm üreten KOBİ'leri destekleyen bir HUB fonlaması olan ESMERA Projesi kapsamında Avrupa genelinde yapılan başvurular içerisinde Arçelik problem önerisi ilk dörde kalma başarısını göstermiştir.



## DEĞER ZİNCİRİNDE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

Sürdürülebilirlik yaklaşımımız değer zincirimizdeki paydaşları yeni nesil projelerle desteklemeyi, farklı deneyimler katmayı ve birlikte yaratılan değeri yaygınlaştırarak farklı paydaş gruplarına da ulaştırmayı hedefliyor.

**2020  
Hedefi****Tedarikçi  
Sürdürülebilirlik  
Endeksi'ni Geliştirmek**

Orta riskli ve yüksek riskli tedarikçilerin, değerlendirmeye alınan toplam tedarikçilere oranının 2020 yılı itibarıyla %8'e ulaşmak.

**2018  
Sonucu**

Sürdürülebilir Tedarikçi Endeksi Projesi ile raporlama döneminde kapsama alınan tedarikçilerin %36'sı değerlendirilerek %10'u riskli kategoride bulunmuştur.

**2017  
Sonucu**

Sürdürülebilir Tedarikçi Sistemi Projesi başlatılarak sürdürülebilirlik alanında yüksek ve orta riskli tedarikçilerin belirlenmesi hedeflenmiştir. Proje'nin 2018'de tamamlanması planlanmıştır.

**Tedarik Zinciri**

Tedarik zinciri kapsamında sürdürülebilirlik yaklaşımının yaygınlaşması Arçelik için özel önem taşımaktadır. Böylelikle sadece Arçelik'in değil tedarikçilerinin de sürdürülebilir iş başarısına ve gelişimine destek verilmektedir. Risk yönetim süreçleri, tedarikçi denetimleri, iletişim faaliyetleri ve yerel tedarik uygulamaları ile satınalma operasyonlarının sürdürülebilirliği garanti altına alınmaktadır. Satınalma operasyonlarını müşterilerin beklentilerini karşılayacak ve şirkete kalıcı rekabet avantajı sağlayacak şekilde yönetmekte, değer zincirinde yer alan tüm paydaşlar için katma değer üretilmektedir.

Arçelik, APPLiA'nın Kurumsal Sosyal Sorumluluk İş Etiği Sözleşmesi'nin imzacıları arasında bulunmakta ve Koç Holding'in imzacısı olduğu BM Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin tedarik zincirinde doğurduğu sorumlulukların bilinciyle hareket etmektedir. Satınalma faaliyetleri, 2016 yılında bu uluslararası inisiyatif ve sözleşmeler rehberliğinde oluşturulan Arçelik Sorumlu Satınalma Politikası doğrultusunda yürütülmektedir.

Tedarikçilerle yapılan tüm sözleşmelerde Arçelik Satınalma Politikası'na referansla beklentilere ve ilgili şartlara yer verilmektedir. Politika kapsamında, tedarikçilere yönelik eğitim ve denetim faaliyetleri yürütülmektedir. Denetimler kapsamında, tedarikçilerin yasal uygulamalar, çalışma koşulları, etik kurallar, iş sağlığı ve güvenliği, çevre alanlarında Arçelik'in beklentilerini içeren tedarikçi iş etiği kurallarına uygunluğu denetlenmektedir. Denetimler sonucunda ortaya çıkan uygunsuzluklara yönelik düzeltici faaliyetler planlanmakta ve takip eden denetimlerde bu planlara ilişkin alınan aksiyonları kontrol edilmektedir. Arçelik yasalara aykırı şekilde davranan herhangi bir tedarikçi çalışanınin uzaklaştırılmasını talep edebilmekte veya tedarikçi ile iş birliğini sonlandırabilmektedir. Denetimler kapsamında, çocuk işçi çalıştırma, zorla çalıştırma ve rüşvet vakaları tespit edilmesi durumunda söz konusu tedarikçi ile iş birliği kesilmektedir. Arçelik'te yeni devreye alınan tedarikçilerin tamamı Kalite, Çevre ve İş Etiği başlıklarında öz değerlendirmeler yapmaktadır. Mevcut tedarikçiler ise kalite denetiminde çevre, iş sağlığı ve güvenliği, iş etiği konularında değerlendirilmektedir.

**Bilgi**

Yasal uygulamalar, çalışma koşulları, etik kurallar, iş sağlığı ve güvenliği, çevre konularında tedarikçilerden beklentilere [web sitesi](#) ve [tedarikçi portalı](#) üzerinden erişebilirsiniz.

2018 yılında 13'ü Türkiye'de 6'sı uluslararası operasyonlarda olmak üzere 19 tedarikçi bağımsız bir denetim kuruluşu vasıtasıyla iş etiği ve çalışma güvenliği alanlarında denetlenmiştir. Denetimler sonucunda toplam 224 iyileştirmeye açık alan tespit edilmiştir. 2018 yılında takip denetimleri tamamlanan firmalarda uyumsuzlukların %60'ının tamamlandığı görülmüştür. 2019 yılında yaklaşık 30 tedarikçiye denetim yapılması planlanmaktadır.



Raporlama döneminde iş etiği değerlendirmesinden geçen tedarikçi sayısı toplam 279 olup, toplam tedarikçilere oranı %15'tir. Tüm tedarikçileri bu değerlendirmeden geçirmek için 2018 yılında Sürdürülebilir Tedarikçi Endeksi Projesi başlatılmıştır. Bu proje ile sürdürülebilirlik açısından riskli ve yüksek riskli tedarikçilerin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Raporlama döneminde kapsama alınan tedarikçilerin %36'sı değerlendirilmiştir. Değerlendirilen tedarikçilerden %10'u riskli kategoridedir. Bu tedarikçiler 2019 yılı iş etiği denetimi planına alınmıştır. Ayrıca tedarikçilere 2019 yılında çevre, iş etiği ve iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri verilecektir.

Tüm paydaşlar, Arçelik tedarikçilerine ait şüpheli davranış veya iş etiği kuralları ihlallerini [purchasing@arcelik.com](mailto:purchasing@arcelik.com) e-posta adresinden veya [web sitesinde](#) yer alan telefon numaralarından Satınalma Birimi'ne iletebilmektedir. Şüpheli davranış ve iş etiği kuralları ihlallerini rapor eden paydaşların gizliliği korunmakta, kişiye karşı uygulanacak olası ceza ve misillemelere tolerans gösterilmemektedir.

Arçelik Satınalma, tedarikçileri ile karşılıklı güven çerçevesinde ortak hedef anlayışına dayalı iş birliklerini hayata geçirmeye odaklanmaktadır. Bu vizyon doğrultusunda Yardımcı Sanayi Geliştirme Bölümü, tedarikçilerin altyapılarını ve teknik yeterliliklerini iyileştirmelerine yönelik gerçekleştirdiği çalışmalarını 2018'de de devam ettirmiş ve destek amaçlı olmak üzere toplam 1.167 tedarikçi ziyareti yapılmıştır.

Arçelik, tedarikçi eğitimlerini tedarikçi geliştirilmesinin en önemli unsurlarından biri olarak görmektedir. Bu anlayış doğrultusunda Arçelik, 2018 yılında tedarikçilerine, enerji verimliliği, devlet teşvik ve destekler, kalıp bakım ve parlatma, plastik enjeksiyon, kaplama, kaynak, kalite, üretim teknolojileri ve üretimde verimlilik konularında 12 eğitim vermiş ve toplamda 291 katılımcıya 1.536 adam-saat seviyesine ulaşmıştır.

Bunun yanında tedarikçilerle birlikte gerçekleştirilen verimlilik projeleri ile ortak kazanç elde edilmekte ve tedarikçilerin kalite performanslarının artırılmasına katkıda bulunmaktadır. 2018'de 60 tedarikçiyle 136 proje gerçekleştirilmiştir. 29 adedinin otomasyon ve işçilik verimliliğini artırmaya yönelik olduğu bu projelerde 82 adet robot devreye alınmış olup 41 operatöre eşdeğer işçilik tasarruf sağlanmıştır.

Sürdürülebilirlik kapsamında 2018 yılında tedarikçiler ile iş birliği içinde çevre, İSG projelerinin yanı sıra enerji verimliliği çalışmaları gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda 87 adet enerji projesi tamamlanmış ve toplamda 10,46 milyon kWh/yıl enerji tasarrufu sağlanmıştır.



### Çatışma Mineralleri Yönetimi

Arçelik olarak sorumlu satınalma prensipleri doğrultusunda 2016 yılında Çatışma Mineralleri (Conflict Minerals) Projesi başlatılmıştır. Proje kapsamında, Arçelik Çatışma Mineralleri Yönetim Sistemi kurulmuş, ilgili tüm tedarikçilere 3TG kullanımına yönelik anket gönderilmiş, gelen yanıtlar değerlendirilmiştir. Ayrıca çalışma kapsamında, toplam 5 tedarikçinin bağımsız bir kuruluş tarafından yerinde denetimi gerçekleştirilmiştir. Arçelik Çatışma Mineralleri Politikası'na Arçelik [tedarikçi web sitesinden](#) ulaşılabilir.

2013'te başlatılan ve 2018'de devam eden Satınalma Akademisi Programı ile Arçelik Satınalma çalışanlarının ihtiyaç duydukları bilgi ve beceri ile donatılması ve farkındalık düzeyinin artırılması hedeflenmiştir. Program, yurt dışında satınalma konusunda uzman akredite bir kuruluş olan Chartered Institute of Procurement and Supply (CIPS) ve Koç Üniversitesi desteği ile yürütülmektedir. Yurt içi ve yurt dışı satınalma personelinin kapsayan programda 2018 yılında toplam 63 kişi eğitim almış ve 9 kişi programı tamamlayarak mezun edilmiştir.

2018 yılında yardımcı sanayilerin enerji verimliliği farkındalığını artırmak amacıyla Yardımcı Sanayi Geliştirme Yöneticiliği ile birlikte bazı çalışmalar hayata geçirilmiştir. Arçelik tedarikçi gününde enerji ve çevre projeleri ile öne çıkan tedarikçilere özel ödül verilmiştir. Eskişehir ve İstanbul'da yardımcı sanayi iş ortaklarının enerji verimliliği ve enerji yönetimi konularındaki farkındalığının artırılması amacıyla Yardımcı Sanayi Enerji Günü etkinlikleri düzenlenmiştir.

Arçelik, Bolu Ticaret ve Sanayi Odası iş birliği ile Bolu'daki tedarikçileri için "Çevre Mevzuatı, Çevre Yönetimi ve Uygulamaları Eğitim Semineri" düzenlemiştir. Katılımcılara, Bolu Pişirici Cihazlar İşletmesi tarafından hazırlanan çam tohumları içeren kurşun kalemler takdim edilmiştir.

### Tedarikçi İnovasyon Programı

Arçelik, hayata geçirdiği Tedarikçi İnovasyon Programı'yla, tedarikçileri ile birlikte ortak Ar-Ge faaliyetlerinde bulunmayı, bu faaliyetler neticesinde kurumları ve toplumu geleceğe taşıyacak ürünler, teknolojik yenilikler, hizmetler tasarlamayı hedeflemektedir. Bu çerçevede tedarikçilerle, yeni nesil Ar-Ge Merkezi Arçelik Garage'da inovasyon çalıştayları gerçekleştirilmiştir. Toplamda 80 katılımcı ile 200'den fazla fikir ortaya çıkmış ve 14 sunum yapılmıştır. Bunda sonraki yıllarda da devam edecek bu programla ayrıca tedarikçilerin inovasyon yeteneklerinin güçlendirilmesi ve Arçelik - Tedarikçi ortak inovasyon iş birliğinin geliştirilmesi amaçlanmıştır.





## Müşteri Deneyimi

Yeni nesil müşteriler her zamankinden daha bilgili, daha aktif ve daha fazlasını istemektedir. Gelişen teknolojiler ve dijitalleşmeye bağlı olarak değişen müşteri alışkanlıkları şirketlerin daha proaktif olmasını gerektirmektedir. Değişen perakende dünyasında her zaman yenilikçi ve sektörüne yön veren Arçelik, tüketici ihtiyaçlarını işin merkezinde tutmaktadır. "İşimizin kalbinde, müşterimiz var!" mottosuyla yola çıkan Arçelik, Ticari Dönüşüm Projesi ile kuruluşundaki yetkili satıcı ve servis ağındaki güçlü noktaları ile müşterilerin alışveriş yolculuğunu birleştirirken, müşterilere kesintisiz bir deneyim sağlamak üzere sayısallaştırılmış, kişiselleştirilmiş, veri odaklı, esnek ve çevik bir hizmet markasına dönüşmektedir.

2017 yılında kurulan Müşteri Deneyimi Direktörlüğü ile bu dönüşümü gerçekleştirmek isteyen Arçelik ev teknolojilerinin her alanında sunduğu ürün ve hizmetlerle müşterilerine eşlik eden, yaşamlarını kolaylaştıran, teknoloji ve çözüm ortağı olmayı hedeflemektedir. Yeni nesil mağazacılık modeli, mükemmel müşteri deneyimini odağına almakta ve dijital dünyanın sunduğu tüm imkanları alışveriş deneyiminin bir parçası haline getirmektedir. Dijital perakende dönüşümü ile tüketicilerin tasarlanan farklı yaşam alanlarından ilham alarak hayal kurması, deneyimleme alanlarında eğlenmesi, öğrenmesi, ürünle etkileşime geçerek doğru ürünü seçmesi ve şirketin güçlü hizmet anlayışını hissetmesi amaçlanmaktadır. Arçelik Türkiye'de perakendede standartları değiştirecek bu modeli Flagship, Concept Plus ve Concept mağaza olmak üzere 3 farklı konsept ile tüketicilerine sunmuştur. 2017 yılında 4 Flagship Mağazasını hizmete sunan şirket, 80 Concept Plus ve 1.200 Concept Mağaza ile hizmet vermektedir.



### İstinyePark Deneyim Mağazası

21. yüzyılın müşterisi, artık mağazalarda sadece ürünlere bakmak değil, ürünlere dokunmak, teknolojilerini deneyimlemek istemektedir. Arçelik, mağazalarında müşterilerin yeni teknolojileri deneyimlerken aynı zamanda keyifli vakit geçirmelerini sağlayacak yaşam alanları oluşturmaktadır. Tasarımdan, ürün ve hizmetlere kadar müşteri deneyimini odağa alarak yeni nesil mağazacılık modeli geliştirilmiştir. Bu anlayışla, Arçelik'in Türkiye'deki en büyük deneyim mağazası İstinyePark'ta açılmıştır.

Dijital perakendecilik dönüşümünü yaşattığımız ve sektöre yeni bir soluk getiren İstinye Park Mağazası, interaktif müşteri deneyimine olanak sağlayan, yeni nesil perakendecilik trendlerine uygun dijital teknolojilerle donatılmıştır. Mağaza, 'Ana Deneyimleme Adası', 'Etkinlik Mutfağı' ve 'TV Deneyimleme' olmak üzere toplam 3 adet adada müşterilerine ürünleri deneyimleme ve keyifli zaman geçirme imkanı sunmaktadır. Ürünlerle ilgili bilgilere hızla ulaşmayı sağlayan dijital ekranların yer aldığı mağazada, Arçelik ürünlerinin yanında, cep telefonu, tablet, dijital oyuncaklar gibi en yenilikçi elektronik ürünler de bulunmaktadır.



### Perakende Akademisi

Arçelik Perakende Akademisi, Arçelik markalarının Türkiye satış noktalarındaki konumunu güçlendirmek, modern perakendecilik yaklaşımlarını ve uygulamalarını marka stratejilerine uygun olarak bayilere ve satış noktalarına aktarmak ve bayilerin performans gelişiminin sürekliliğini sağlamak vizyonu ile kurulmuştur. Kurulduğu günden bu zamana kadar, devreye aldığı interaktif ve uygulamayı ön plana çıkaran yüz yüze eğitimlerin (sınıf içi, mağaza içi eğitimleri, vs.) ve de uzaktan eğitim portalının yanı sıra, dijitalleşen ve teknolojinin etkisinin daha da hissedileceği yeni çağda, akademiye yer alacak yeni nesil teknolojik eğitim uygulamaları ile hedef kitlesi olan bayilerine daha fazla gelişim imkanı yaratmayı hedeflemektedir.

Arçelik, sosyal medya ve web sitesinde yaşadığı deneyim sayesinde online müşterilerden mağazalara trafik sağlamaktadır. Donanımlı satış personelleri yetiştirerek tüketicilerin tatmin olacağı bir ürün ve fayda seti sunan Arçelik, müşterilerin evine gidildiğinde daha profesyonel ve daha kaliteli hizmet vermekte, müşteri memnuniyetini ön planda tutan farklılaşan bir deneyim sunmaktadır. Hazırlanan yüksek kaliteli dijital içerikler gerçek zamanlı ve kişiye özel hizmet sunma imkanı vermektedir. Müşterilerine tüm temas noktalarında geçerli kampanyalar sunma yetkinliğine sahip olan Arçelik, yeni müşteri kazanım projeleri sayesinde potansiyel müşterileri Arçelik mağazalarını ziyaret eder hale getirmektedir. Barkod sistemi sayesinde mağazalar kendi stoklarını anlık olarak takip edebilmekte ve daha yönetilebilir bir sipariş/stok yönetimi imkanına sahip olmaktadır. Müşteri

verisi tekilleştirme ve zenginleştirme çalışmaları sayesinde müşteri ihtiyaçları önceden tahmin edilip, gerçek ihtiyaçlarına göre ürün ve hizmet sunulmaktadır. Bulut teknolojisi destekli Bayi Yönetim Sistemi sayesinde tüm müşteri verilerinin, e-ticaret ve CRM projelerinin sistemsel olarak işleyişi tek bir yerden yürütebilmektedir.

### Proje 2019: The Kitchen

The Kitchen, Bolu'da Arçelik Pişirici Cihazlar İşletmesi'nin yanında konumlanan, Arçelik'in global markalarının öncü pişirme ürünlerinin ve çözümlerinin teşhir ve deneyimleme merkezidir. The Kitchen'da, bünyesinde son teknoloji, yaratıcı tasarım ve göz alıcı şıklıktaki Arçelik pişirme ürünlerinin bir arada bulunup sergilendiği bir showroom ile profesyonel şeflerle bu ürün deneyiminin dünya mutfağından eşsiz lezzetlerle yaşandığı bir pişirme alanı, mutfak bulunmaktadır. Mayıs 2018'den bu yana 40 etkinlik ile 850 kişi The Kitchen deneyimini yaşamıştır. Bu kişilerden alınan geri bildirimler yeni ürün geliştirme sürecine katkı sağlamıştır.



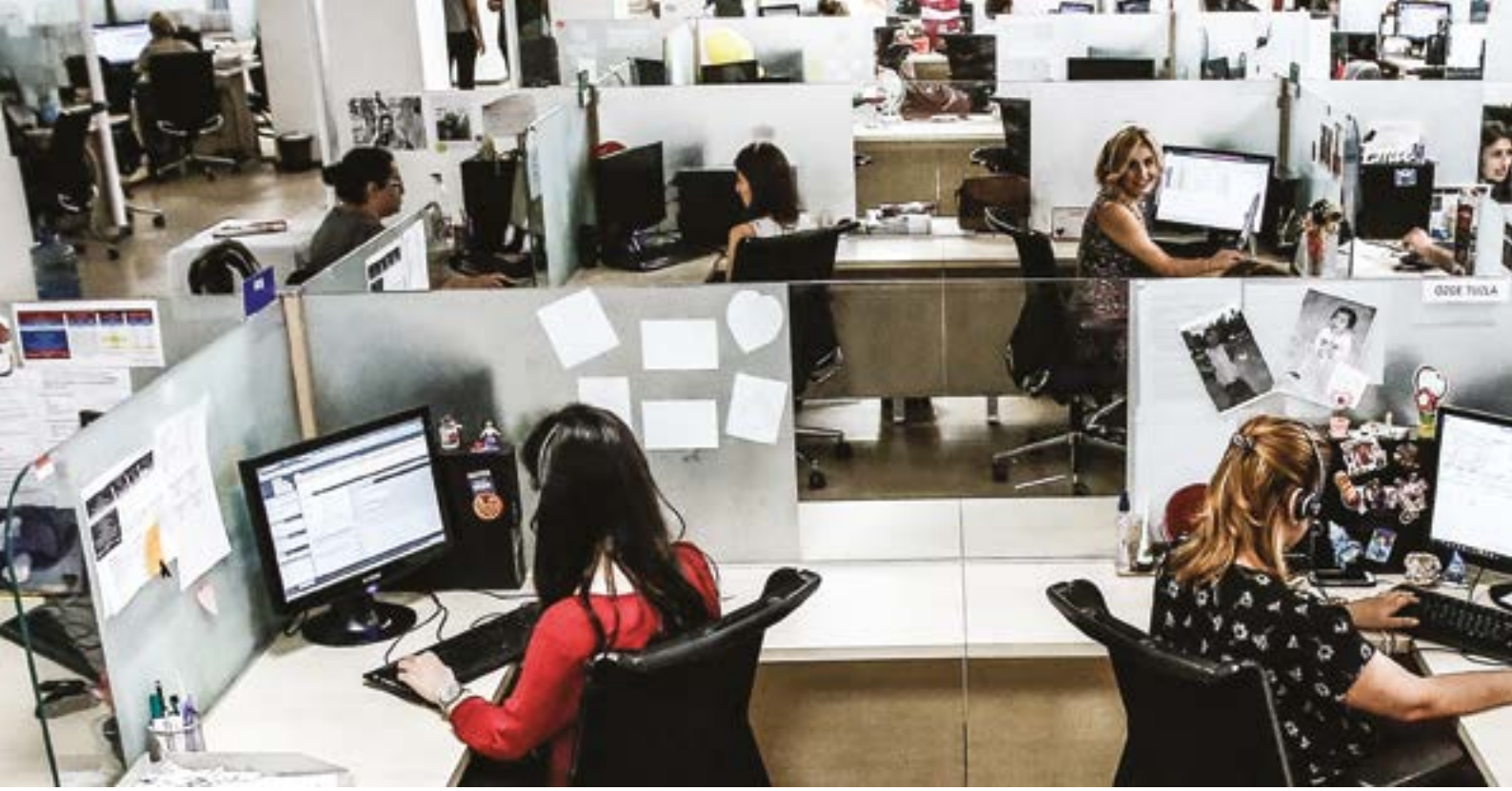
## Müşteri Hizmetleri

Müşterilerin memnuniyetinin sağlanmasında en önemli rolü "satış sonrası" olarak tanımlanan yetkili servis ve çağrı merkezi süreçleri oynamaktadır. Geniş hizmet ağı, üstün teknolojik altyapısı ve yenilikçi çözümlerle bu süreçlere yönelik performans sürekli iyileştirilmektedir. ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetimi Sistemi doğrultusunda yönetilen süreçlerde hayata geçirilen iyi uygulamalarla sektör için örnek teşkil edilmektedir.

Arçelik Yetkili Servis Ağı, Türkiye'nin 81 ili 204 ilçesinde 12 Bölge Yöneticiliğine bağlı 619 noktada, 5.600 adetlik araç parkı ve 5.900'ü teknik servis olmak üzere toplam 11.400 personeli ile yılda yaklaşık 12 milyon servis hizmeti vermektedir. Yetkili servislerde, gerekli eğitimleri almış, deneyimli, giyim, hijyen ve nezaket kurallarına uyan, gerekli teknik altyapı ve donanımına sahip, düzenli periyotlarla denetlenen personeller görev almaktadır. Satın alınan ürünlerin tüketiciye teslimi, teknik elemanlarla sağlanmakta ve tek seferde tamamlanmaktadır. Tüm satış sonrası hizmetlere yönelik olarak müşteri memnuniyeti anketleri düzenlenmekte ve anket sonucunda elde edilen geri bildirimler doğrultusunda düzeltici ve önleyici faaliyetler yürütülmektedir. Yıllar itibarıyla satışı yapılan, yurt içinde, 23.000 model ürüne teknik destek faaliyeti yürütülmektedir.

2018 yılında gerçekleştirilen faaliyetler, TSE tarafından denetlenip, Müşteri Dostu Kuruluş (MDK) ve Müşteri Dostu Marka (MDM) Belgeleri ile taçlandırılmıştır. Gerçekleştirilen denetimler sonucunda, 43 Arçelik Yetkili Servisi MDK Belgesi'ni almaya hak kazanmıştır.

Yetkili servislerde çalışan tüm teknik personele sertifikalı eğitim programları sağlanmaktadır. Bu kapsamda 2018 yılında, Türkiye ve yurtdışı operasyonlarında görev alan 11.000 personele 325.000 kişi\*saat eğitim verilmiştir. Eğitimlerde iş başında öğrenme metotlarına ve kişisel ölçümlere dayalı eğitim modülleri devreye alınmış, yeni eğitim bilimi teknolojilerine uygun kişi bazlı eğitim yönetim sistemine geçilmiştir.



2018 yılında, Türk Standartları Enstitüsü (TSE) tarafından gerçekleştirilen denetimler sonucunda, 43 Arçelik Yetkili Servisi MDK Belgesi'ni almaya hak kazanmıştır. Çalışmanın ikinci aşaması çerçevesinde, ilgili departmanlarında gerçekleştirilen denetimler sonrasında Arçelik, "Arçelik" ve "Beko" markaları ile MDM Belgeleri'ni de almaya hak kazanmıştır.

Yenilikçi uygulamalarla sektöre öncülük eden Arçelik Çağrı Merkezi ile müşterilere kişiselleştirilmiş ve katma değeri yüksek çözümler sunulmaktadır. Arçelik Çağrı Merkezi, Türkiye'deki müşterilerin tüm soru, sorun, talep ve beklentilerini 7/24 iletmesine olanak tanımaktadır. Temel hedefi müşteri beklenti ve taleplerini en kısa sürede en iyi şekilde yanıtlamak olan Çağrı Merkezi'nin altyapısı teknolojik gelişmeler doğrultusunda sürekli olarak güncellenmektedir. Omnichannel kapsamında 2018 yılında müşterilere **Canlı Chat**, Türkiye'de ilk olarak **WhatsApp-Kurumsal, sosyal medya taleplerinin Çağrı Merkezi'nden yönetilmesi** gibi projeler hayata geçirilerek, dijital dönüşüm hikayesinde önemli adımlar atılmıştır.

Rotam Projesi ile müşterilerin tüm kanallardan randevu alabilmesi, randevusunu izleyebilmesi, yönetebilmesi; servislerin iş gücü kaynağını etkin ve verimli yönetebilmesi ve rota optimizasyonunun sağlanması amaçlanmaktadır. Çağrı Merkezi'ne ulaşan müşterilere dijital ortamda randevu, ilk temasta ve tek seferde müşteriye uygun randevu saati planlamasını direkt yapabilmektedir. Tüm bu randevu uygulama sistemiyle müşterinin zaman planlamasına katkı sağlanmaktadır.

Müşterilere sunulan hizmetin kalitesi NPS (Net Promoter Score) yöntemi ile düzenli olarak ölçülmekte, alınan geri bildirimlere göre düzeltici ve önleyici faaliyetler yürütülmektedir. Paydaş iletişiminin de en önemli mekanizmalarından biri olarak görülen bu anketlerden elde edilen sonuçlar iş stratejilerine entegre edilmektedir. Müşteri geri bildirimleri, performans değerlendirme ve hedef belirleme süreçlerinde girdi olarak değerlendirilmektedir.

Arçelik, uluslararası platformda müşteriye dokunduğu temas noktalarında kesintisiz hizmet sunmak için süreçlerini iyileştirmeye ve dijitalleşmeye ağırlık vermeye devam etmektedir. Yurt dışında 26 grup şirketindeki 24 iletişim merkezi ile, 6.330 servis noktasındaki teknisyenler ile 35 milyona yakın ürün için hizmet vermektedir. Ana hedef; verimliliği artıracak şekilde, tüm müşteri hizmetleri süreçlerinin önce ölçülebilir hale getirilip sonra geliştirilmesi ve sektöründe lider bir markadan beklenen düzeyde iyi bir müşteri deneyimi sağlamak olmuştur.



Bu kapsamda NPS metoduyla ölçülmeye başlanan müşteri memnuniyetini çalışmalarının sonuçları 2018 yılı boyunca sistematik bir şekilde toplayıp değerlendirilmiş, 2018 yılı genel NPS sonucu 49,7 olarak hesaplanmış ve 2019'da 3,3 puanlık iyileşme ile 53 puana ulaşmak hedeflenmektedir. Bu sonuçlar ülkelerin sorumluları ile dikkatlice incelenip, iyileştirici aksiyonlar alınmaya başlanmıştır. 2019'da grup şirketlerinde bulunan tüm iletişim merkezleri için her temas sonrası bir müşteri memnuniyeti anketi (NPS ölçümü) koyulması hedeflenmektedir.

Raporlama döneminde, müşterinin geri bildirimlerini sistematik bir şekilde her kanaldan toplayıp hem gerçek zamanlı hem de düzenli raporlamalar ile karar verme sürecinde destek olması için ilgili departmanlara yönlendirilebilen Müşterinin Sesi Projesi başlatılmıştır. 2019 yılında bu çalışmaların genişletilip, müşteri datasının ve geri bildirimlerinin daha kullanılabilir hale getirilmesi hedeflenmektedir. Bu uygulamanın yanı sıra 2018'de başlatılan B2B Portal Projesi ile direkt satış yapılan ülkelerden müşterinin geri bildirimleri toplanmaya başlanmıştır. Şu an 4 ülkede kullanılmaya başlanan Program ile 2019 yılında 15 ülkede devreye alınması hedeflenmektedir.

2018 yılında toplam 40 ülke için, 63 eğitim seansı ve 1.704 teknisyene ulaşılan eğitimlerin 2019 yılında online eğitim platformunun desteğiyle 2.550 teknisyene ulaştırılması hedeflenmektedir. Teknisyenlerin sahada arıza tetkiki yaparken kullanabilecekleri, 2018 de hazırlıkları tamamlanan Mobile Arıza Tanım Programı ile 2019 yılında ilk ziyarette %10 daha fazla problemin giderilmesi hedeflenmektedir.

Her ülkede aynı standartlarda, aynı tutarlılıkta müşteri deneyimi yasadığı sürdürülebilirliği artırmak için yeni girilen pazarlarda servis teşkilatı kurmaya devam edilmektedir. 2018'de Endonezya, Dubai, Fas, Hindistan'ın da aralarında bulunduğu ülkelerde servis teşkilatı kurulumuna destek verilmiştir.

Müşteri memnuniyetini ve bağlılığını artırmak, saha operasyonlarını daha verimli bir halde yönetebilmek için İngiltere ve Romanya gibi ülkelerde Arçelik kendi teknisyen teşkilatını kurarken; Polonya, Çek Cumhuriyeti gibi ülkelerde Beko'ya özel teknisyenler ile çalışmaktadır.



## TOPLUMSAL GELİŞİM

Arçelik, sürdürülebilirlik yaklaşımıyla yeni nesiller için daha iyi bir dünya bırakmak için faaliyet gösterdiği coğrafyalarda yarattığı değeri daha geniş paydaş gruplarına yaygınlaştırmak için çok sayıda toplumsal projeyi hayata geçirmektedir.

2020 Hedefleri	2018 Sonuçları	2017 Sonuçları
<p><b>Çalışan Gönüllülüğünü Desteklemek</b></p> <p>2020 yılına kadar çalışan gönüllülüğü modelini geliştirmek ve yaygınlaştırmak.</p>	<p>Toplumsal gelişime katkı sağlayacak projelere çalışanların gönüllü katılımı teşvik edilmiştir.</p>	<p>Çalışanların, toplumsal gelişime katkı sağlayacak projelere gönüllü katılımı teşvik edilmiştir. Çalışanlar, etkinlikler ve sportif faaliyetlerle STK'lar için bağış toplayarak katkı sağlamaktadır.</p>
<p><b>Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Konusunda Farkındalığı Artırmak</b></p> <p>Toplumsal Cinsiyet Eşitliği konusunda toplumsal bilinci artırmaya yönelik projeler yürütülmesi ve çözümün parçası olmak üzere STK'larla iş birliği geliştirmek.</p>	<p>Eşit Sözlük ile Eşitle Projesi kapsamında Eşit Sözlük klavye uygulaması hayata geçirilmiştir. Uygulama, Türkiye'de 20 binden fazla kişi tarafından kullanılmaktadır. Farkındalık kampanyası ile 20 milyon kişiye erişilmiştir.</p>	<p>Türkiye'de 8 kampüste, 88 farkındalık semineri ile 3.840 çalışana Toplumsal Cinsiyet Eşitliği eğitimleri verilmiştir. Yetkili Satıcı ve Servislere yönelik eğitimlere 509 kişi katılmıştır.</p>
<p><b>Gıda İsrafı Konusunda Farkındalığı Artırmak</b></p> <p>Gıda israfı konusunda toplumsal bilinci artırmaya yönelik projeler yürütmek.</p>	<p>Globalde Food for Soul, Türkiye'de ise Ruhun Doysun Projeleri devam etmektedir.</p>	<p>Grundig markası "Gıdaya Saygı" yaklaşımı ile dünya çapında Food for Soul Projesi'ni desteklemekte, Türkiye'de Ruhun Doysun Projesi'ni yürütmektedir</p>
<p><b>Sağlıklı Beslenme ve Çocuk Obezitesi Konusundaki Farkındalığı Artırmak</b></p> <p>Sağlıklı beslenme ve çocuk obezitesi konusunda farkındalık yaratmayı amaçlayan projeler yürütmek.</p>	<p>FC Barcelona ile ortaklık anlaşması 3 yıl daha uzatılmış, Türkiye'de Fenerbahçe Erkek Basketbol Takımı'nın isim ortağı olarak Şampiyonlar Gibi Beslen Projesi'nin etki alanı genişletilmiştir.</p>	<p>FC Barcelona sponsoru olan Beko markası tarafından Eat Like A Pro Projesi başlatılmıştır.</p>

SKH'ler doğrultusunda hareket etmeyi taahhüt eden Arçelik, "Hedefler İçin Ortaklıklar" hedefi doğrultusunda varlık gösterdiği coğrafyalardaki kamu ve sivil toplum kuruluşları ile uzun soluklu iş birlikleri geliştirmekte, toplumsal gelişim projelerinin tasarımından uygulamasına kadar her aşamasında çok paydaşlı bir model benimsemektedir. Toplumsal sorunları çözüm odaklı bir yaklaşımla ele alan Şirket, "Toplumsal Cinsiyet Eşitliği", "Nitelikli Eğitim" ve "Sorumlu Tüketim ve Üretim" alanlarını öncelikli olarak ele almaktadır.





## Eğitim - Gelişim

Bir toplumun gelişimin ardındaki itici gücün eğitim olduğuna inanan Arçelik, bu alanda hayata geçirdiği katma değeri yüksek faaliyetlerle ülkenin aydınlık yarınlarına önemli katkılar sağlamaktadır.

### Arçelik

Arçelik, mesleki eğitim ile istihdam ilişkisinin güçlendirilmesini sağlamaya önem vermektedir. Bu anlayış doğrultusunda, Türkiye’de elektrikli ev aletleri sektöründeki gelişmeleri yakından takip eden, yeni teknolojileri bilen ve bu teknolojilere kolayca adapte olabilen insan kaynağının yetiştirilmesi amacıyla Arçelik Elektrikli Ev Aletleri Teknik Servis Programı’nı hayata geçirmiştir.

Şirket, söz konusu program dahilinde eğitim-istihdam ilişkisinin kurulmasına katkı sağlayan sektöre özel uygulamalarıyla Elektrikli Ev Aletleri Teknik Servis Elemanı yetiştirme alanında Türkiye’de bir ilke imza atmıştır. Program kapsamında öğrencilerin Arçelik Laboratuvarları’nda alacakları eğitim sonrasında, beyaz eşya ve klima ürün gruplarında teknisyenlik yapabilecek düzeye gelmeleri hedeflenmektedir.

Milli Eğitim Bakanlığı, Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü iş birliğiyle yürütülen program için Elektrikli Ev Aletleri Teknik Servisi alanında yeni teknolojilere dayalı ölçü aletleri ve cihazlarla donatılan Arçelik Laboratuvarları kurulmuştur. Birinci fazı 2011-2014 yılları arasında tamamlanan programın ikinci fazı 2015-2019 yılları arasını kapsamaktadır.

Program kapsamında 2017-2018 eğitim öğretim yılı sonunda toplam 1.076 mezun sayısına ulaşılmış ve toplam 105 öğrenciye talepleri doğrultusunda Arçelik Yetkili Servisleri’nde istihdam imkânı sağlanmıştır. 2018-2019 öğretim yılında 100’ü 11. sınıf ve 139’u 12. sınıf olmak üzere toplam 239 öğrenci program kapsamında eğitim görmektedir.

Program çerçevesinde gerçekleştirilen öğretmen ve öğrenci eğitimleri, Arçelik Pazarlama Dönüşüm ve Müşteri Deneyimi Direktörlüğü, Müşteri Hizmetleri Teknik Eğitim Türkiye Birimi tarafından Arçelik Türkiye Servis Akademi Eğitim Türkiye Birimi Programı çerçevesinde yürütülmektedir.

Arçelik Elektrikli Ev Aletleri Teknik Servis bölümlerinde 2011 yılından itibaren görev alan toplam 65 teknik öğretmen, Arçelik Türkiye Servis Akademi’de 21.280 adam/saatlik teknik eğitimlere alınmıştır.



### Proje 2019: Bizim Gücümüz Hayal Gücü

Arçelik ve Beko, Türkiye genelinde, geleceğin teknolojisi konusunda orta okul çocuklarını eğitmeye yönelik kurulacak mini Hayal Atölyeleri ile çocukların hayallerindeki ürün ve fikirleri hayata geçirmeleri için kodlama, programlama; robotik, elektronik devre tasarımı; ürün tasarımı ve üretim alanlarındaki ihtiyaçları olan donanım ve yetkinliklerin kazandırılması hedeflenmektedir. Böylece çocuklarda:

- Ergenlik döneminde farklı aktivitelerde bulunmalarını destekleyerek zararlı alışkanlıklara olan eğilimin önüne geçilmesi ve topluma kazandırılmaları
- Üretme ve aidiyet duygusu ile özgüven artışı
- Kodlamanın / üretmenin sevdirilmesi ile alandaki potansiyel iş gücü artışı
- Kişisel, zihinsel ve psikolojik gelişime destek olunması
- 3 boyutlu yazıcılar aracılığıyla yaratıcılığın desteklenmesi hedeflenmektedir.



### Arctic Romanya

Arctic, 2018 yılında da toplumun sosyal gelişimine katkıda bulunmak amacıyla pek çok eğitim faaliyetine aktif katılım sağlamıştır. 2017 yılında Dâmbovita'daki ilk ikili eğitim sınıflarına katkıda bulunmuştur. Yeni nesil teknik elemanların gelişimini desteklemek amacıyla 56 öğrenciyle başlayan proje, gelecek yıllarda genişletilerek devam ettirilecektir. Arctic sınıflarından mezun olanlar, Endüstri 4.0 yetkinlikleri ile yeni nesil teknolojilere kolayca adapte olmanın yanı sıra Ulmi'deki yeni Çamaşır Makinesi İşletmesi'nde işe alım konusunda da önceliğe sahip olacaklardır. Bunun yanında öğrenciler, üç yıl boyunca Gaeşti ve Ulmi'deki fabrikalarda staj yapma ve şirketteki uzmanlardan mentorluk desteği alma fırsatını da yakalayacaklardır. Arctic, 2018 yılında programa operatörler ve elektronik uzmanlarının kullandığı cihaz ve ekipmanlarla ilgili 3 yeni ders eklemiştir. Arctic, öğrencilere teorik ve pratik bilginin yanı sıra burslar vasıtasıyla da eğitim desteği sağlamaktadır.

Diğer yandan Arctic, Târgovişte'deki Politehnica ve Valahia Üniversiteleri'nde teknik uzmanlık alanında eğitim gören öğrencilere destek olmayı amaçlayan özel burs programına 2018-2019 öğretim yılında devam etmiştir. Arctic, söz konusu programı, Bükreş Üniversitesi Veri Analitiği Bölümü'nde okuyan lisans ve doktora öğrencilerini kapsayacak şekilde genişletmeyi planlamaktadır.



## Toplumsal Cinsiyet Eşitliği

Arçelik, toplumsal cinsiyet eşitsizliği konusunda farkındalık yaratılması ve bütüncül bir yaklaşımla iş kültüründe ve sosyal hayatta eşitlikçi bir yaklaşımın geliştirilmesi için çalışmalar yürütmektedir. Cinsiyet eşitliğinin sağlanması ve kadınlar ile genç kızların güçlendirilmesi çağrısını yapan SKH'lerin beşincisine göre cinsiyet eşitliğinin sağlanması, bir insan hakkıdır.

Arçelik ailesi Koç Holding'in, küresel vatandaşlık anlayışıyla toplumsal sorunların çözümüne yönelik ortak hareket etmek ve iş birliği geliştirerek kalıcı çözümler yaratmak üzere geliştirdiği Ülkem İçin Programı kapsamında, Ülkem İçin Toplumsal Cinsiyet Eşitliğini Destekliyorum Projesi'ne gönüllü olarak destek vermektedir. Projenin amacı, toplumsal cinsiyet eşitsizliğinin nedenleri ve sonuçlarına dair toplumun tüm kesimlerinde farkındalık yaratmak ve bütüncül bir yaklaşımla iş kültüründe ve sosyal hayatta eşitlikçi bir yaklaşım geliştirerek rol model olmaktır.

### Arçelik Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri (WEPs) İmzacısı

Sürdürülebilirlik yol haritasını SKH'ler ile uyumlu hale getiren Arçelik, 2017 yılında [WEPs'i](#) imzalamıştır. BM Küresel İlkeler Sözleşmesi, BM Toplumsal Cinsiyet Eşitliği ve Kadının Güçlenmesi Birimi ortaklığında oluşturulan WEPs, kadınların kurumsal hayat ve toplumdaki konumunu güçlendirmek amacıyla şirketlere yol haritası çizmektedir. Bugüne kadar uluslararası şirketlerden 1.661 lider WEPs'i imzalamıştır. WEPs imzacısı olarak kamuoyunda bu konuda farkındalık sağlanması için özel projelere 2018 yılında da imza atmaya devam etmiştir.





### Eşit Sözlük ile Eşitle

Arçelik, toplumsal cinsiyet eşitliğini sağlamak için teknolojinin gücünden yararlanarak Eşit Sözlük ile Eşitle Projesi'ni hayata geçirmiştir. Mobil cihazlar ve bilgisayarlarda kullanılan Eşit Sözlük Klavyesi, mesajlaşırken cinsiyetçi, kadını veya erkeği küçümseyen, dilde ayrımcılık yaratan ifadeler kullandığında uyarı vermekte veya kullanıcıya öneri söylemler sunmaktadır. Yani, dil veya el sürçse bile, Eşit Sözlük eşitlemektedir.

Arçelik'in toplumsal cinsiyet eşitliği çalışmaları kapsamında cinsiyetçi söylemlerin önüne geçmek üzere Dünya Kadınlar Günü'nde hayata geçirdiği Eşit Sözlük Projesi, birinci yılını doldurmadan uluslararası alanda da iki önemli başarıya imza atmıştır. Eşit Sözlük, Uluslararası Halkla İlişkiler Derneği (IPRA) tarafından "Kurumsal Sorumluluk" kategorisinde Altın Küre Ödülü'ne layık görülmüştür. IPRA Altın Küre Ödülleri, halkla ilişkiler alanında dünyanın en prestijli ödülleri arasında kabul edilmektedir. Proje, iş dünyasının en saygın ödül programlarından olan Stevie Awards 2018'de de "Avrupa'da Yılın En İyi Kurumsal Sosyal Sorumluluk Programı" kategorisinde Gümüş Ödül kazanmıştır.

### KızCode Platformu

Dijitalleşen dünyanın gereksinimlerini karşılayacak donanımlı, gelecekte teknolojiye yön verebilecek bireyler yetiştirilmesi gerekmektedir. Bu alanda çalışan kadınların sayısı artmakla birlikte hala matematik ve mühendislik alanını ağırlıkla erkekler tercih etmektedir. Bu sorunu bir çözüme kavuşturmak amacıyla KızCode Platformu, dezavantajlı bölgelerdeki kız çocuklarının; kodlama, bilim ve teknoloji yoluyla hayatın kenarından merkezine taşınmasını hedefleyen bir sosyal girişim olarak öne çıkmaktadır. Toplumsal cinsiyet alanında çalışmalar yapan Arçelik, özellikle kız çocuklarının STEM alanında çalışmalarını cesaretlendirmek ve konuyla ilgili bir farkındalık yaratmak amacıyla Platform'un başlattığı ve SKH'lerden "Nitelikli Eğitim" ve "Toplumsal Cinsiyet Eşitliği" hedeflerine katkı sağlayan projeyi uygulamaya almıştır.

Projenin ilk etabında yapılan 300 başvurudan, yaşları 11-15 arası değişen 35 çocuk eğitime alınmıştır. Arçelik'in yeni nesil Ar-Ge Merkezi Garage'da 15 gün süren bir eğitim programı dahilinde maker, kodlama, robotik, tasarım odaklı ürün geliştirme teknikleri gibi dersler verilmiş ve görme engelliler için baston, disleksi (öğrenme zorluğu) yaşayan çocuklar için oyun gibi çeşitli projeler öğrenciler tarafından gerçekleştirilmiştir.

Proje, istekli öğrencilere mentor atanması, öğrencilerin ulusal ve uluslararası projelere katılımlarının desteklenmesi ile devam edecektir.



### She Mate Mentorluk Programı

Doğum iznine ayrılan kadınların iş hayatına dönüşünü ve adaptasyonunu sağlamak, deneyimli çalışan annelerin tecrübelerinden yararlanmayı sağlamak ve hayatlarındaki bu geçiş dönemine ait zorlukların birlikte aşmalarına yardımcı olabilmek için She Mate Mentorluk Programı başlatılmıştır. 2017 yılında başlayan çalışmalar 2018 yılında da devam etmiş olup 39 gönüllü mentorun bulunduğu Program kapsamında 23 gönüllü mentee, mentorlarıyla eşleşmiştir. 2018 yılında doğum yapan kadın çalışanlardan %26'sı She Mate Mentorluk Programı'na katılmıştır.

### Proje 2019: Beko Yeni Kadın Bayilerini Arıyor

Kadının ekonomik ve toplumsal hayatta güçlenmesi yönünde pek çok çalışma yürüten Arçelik 2019 yılında, Beko markasının bayi ekosisteminde kadınların temsiliyetini artırmak için yeni bir proje başlatmıştır. Proje ile bayilik almak isteyen girişimci kadınlara başvuru aşamasından itibaren tüm aşamalarda destek verilip, eğitim ve mentorluk imkânları sunularak kadın liderlerin gelişimlerine katkıda bulunulması amaçlanmaktadır. "Beko Yeni 100 Kadın Bayisini Arıyor" sloganıyla yola çıkan projede başvurular [web sitesinden](#) yapılabilmektedir.



## Sorumlu Tüketim ve Gıda İsrafiyla Mücadele

### Grundig

“Gıda’ya Saygı” felsefesiyle tüm dünyada hızla artan gıda israfı ile mücadeleye öncülük eden Grundig, doğa ile bütünleşmiş sürdürülebilir bir yaşam için farkındalığı artırmak ve kamuoyunun bilinçlenmesine katkıda bulunmak amacıyla ulusal ve küresel organizasyonlarla çok sayıda ortak projeler yürütmektedir. Her gün artan gıda israfı ile mücadeleye katkı sağlayacak yeni teknolojiler geliştirme misyonuyla çalışmalarını sürdüren Grundig, güçlü çevre duyarlılığına sahip küresel bir marka olarak Gıdaya Saygı (Respect Food) Girişimi vasıtasıyla herkesi gıda israfına karşı mücadele etmeye davet etmektedir.

Bu vizyon doğrultusunda Grundig, 2016 yılından itibaren gıda israfıyla mücadeleyi teşvik etmek amacıyla Michelin yıldızlı ünlü şef Massimo Bottura öncülüğünde kurulmuş olan ve kâr amacı gütmeyen Food For Soul İnisiyatifi’ne de destek vermektedir. Grundig, gıda israfıyla mücadelenin inovasyonun da desteğiyle evlerde başladığına inanmakta ve fakat büyük misyonların büyük iş birlikleri gerektirdiği bilinciyle pek çok ortaklığa imza atmaktadır. Küresel anlamda gıda atığıyla mücadelenin kapsamını genişleten Grundig ve Food for Soul ortaklığı ile Rio, Londra, Paris ve Milan’da 4 Refettorio açılmıştır. Söz konusu iş birliği sayesinde son bir yıl içinde 800’ün üstünde gönüllü ve 300 şefin de katkılarıyla 45 ton gıda kurtarılmış, ihtiyaç sahibi insanlara 450.000 öğün yemek sunulmuştur.

Grundig Türkiye ise bu bilinçlendirme çalışmalarını “Ruhun Doysun” farkındalık hareketiyle bir adım ileri taşımıştır. 2018 yılında gıdayı odağına alan Ruhun Doysun Platformu, sade bir yaşama ilham vermeyi, gıdaya saygı ve bilinçli tüketimi mutfaktan başlayarak hayatın tümüne yaymayı hedeflemektedir. Youtube, platformun ana mecrası olmaya devam ederken Ekim 2017’de [Ruhun Doysun: Bir Yaşam Biçimi ile başlayan video serisi](#), Ekim 2018’de Ruhun Doysun: Gıdaya Saygı bölümleriyle devam etmiştir. Yeni video serisinde gıdayı merkeze alan Grundig, doğru yemek, doğru üretici ve doğru üretimin sofraya, doğaya, toprağa, bölgeye ve dünyaya etkilerine kadar pek çok konuyu derinlemesine irdelemiştir. Video serisi sayesinde Ruhun Doysun Youtube kanalının takipçi sayısı 85 bin, kanalın toplam izlenmesi ise 35 milyonu aşmıştır. Ruhun Doysun Projesi, Platform’un en güçlü destek mecrası olan sosyal medyada ise yaklaşık 400 bin takipçisi ile birbirini karşılıklı besleyen bir hareket olmayı başarmıştır. Tüm bunların yanında; Ruhun Doysun Hareketi Grundig’in marka konumlandırmasını da pek çok ödülle pekiştirmiştir.



## Sağlıklı Yaşam ve Spor

### Beko

Beko, 2014/15 sezonu başından 2017/18 sezonuna kadar FC Barcelona'nın Premium Partner sponsor olmuştur. İki global markayı bir araya getiren bu sponsorluk anlaşması kapsamında, FC Barcelona oyuncularının formalarının sol kolunda ve eğitim kitlerinin arkasında Beko logosu yer almıştır. 2018 yılının Şubat ayında ortaklık anlaşmasını 3 yıl daha uzatan Beko, Rakuten ve Nike ile birlikte Ana Sponsor pozisyonuna yükselmiştir. Beko, aynı zamanda FC Barcelona'nın özel Resmi Antrenman Ortağı da olmuştur.

Beko ve FC Barcelona'nın "insanların yaşamlarında fark yaratma" ortak vizyonu kapsamında Beko, imza atacağı çalışmalarla toplumsal katma değeri artırmaya odaklanmaktadır. Çocukluk obezitesinin dünya çapında hızla arttığı ve Dünya Sağlık Örgütü (WHO) verilerine göre mevcut gidişata göre 2025 yılında 70 milyondan fazla çocuğun obez olacağı gerçeğinden yola çıkan Beko, çocukları sağlıklı beslenmeye teşvik etmek amacıyla 2018 yılında FC Barcelona iş birliğiyle Şampiyonlar Gibi Beslen (Eat Like a Pro) farkındalık kampanyasına imza atmıştır.

Programın amacı, çocukların hayran oldukları sporcuları örnek alarak sağlıklı beslenmelerini ve sporu hayatlarının bir parçası haline getirmelerini sağlamaktır. Ailelerin gündelik yaşamını kolaylaştıran ürün ve hizmetlerin yanı sıra imza attığı sosyal sorumluluk faaliyetleriyle de fark yaratan Beko'nun FC Barcelona iş birliğiyle hayata geçirdiği bu ilham verici kampanya, şirketin sorumlu yatırımcı kimliğinin bir yansımasıdır.

2018 yılında da Beko UNICEF ile küresel bir ortaklığa imza atarak çocukluk çağındaki obeziteye karşı mücadeleye doğrudan destek olmuştur. Beko, bu iş birliği kapsamında, ilkökul çağındaki çocukların %23'ünün obez olduğu Latin Amerika'da 500.000'den fazla çocuğun faydalandığı programlar oluşturmuştur. Bu iş birliğinin ilk adımı Mayıs 2018'de en büyük yerel futbol müsabakası olarak bilinen El Clasico'da (FC Barcelona-Real Madrid) atılmıştır. Beko, FC Barcelona formasının kollarında yer alan Beko logosunu #EatLikeAPro ile değiştirerek girişime dair farkındalığın artırılmasına katkıda bulunmuştur. 2019 yılı sonuna kadar kampanyaya 1 milyon Euro bağışta bulunma sözü veren Beko, #EatLikeAPro etiketini içeren her bir sosyal paylaşımı için obezite ile mücadeleye destek olmak amacıyla Birleşmiş Milletler Çocuklara Yardım Fonu'na (UNICEF) 1 Euro bağış yapacağını da duyurmuştur. Kampanya çerçevesinde sadece 11 günde 1 milyon adet #EatLikeAPro etiketli paylaşım yapılmıştır.

Aralık 2018'de Beko, Fenerbahçe Erkek Basketbol Takımı'nın 2,5 yıl boyunca isim ortağı olmuştur. Bu yeni iş birliğiyle Beko, programın etki alanını genişletmeyi ve böylece çocukların kahramanları olan basketbol oyuncularını rol model almaları ile sağlıklı beslenme alışkanlığı kazanmalarını sağlamayı amaçlamaktadır.

1988 - 2004 yılları arasında Beşiktaş JK sponsoru olan Beko, 2014-15 sezon başlangıcı itibarıyla Kulüp ile imzaladığı sponsorluk anlaşması kapsamında Beşiktaş Profesyonel Futbol A Takımı Sırt Sponsorluğu'na devam etmektedir.





### Arçelik

2017 yılında büyük bir iş birliğine imza atarak Türkiye Futbol Federasyonu Milli Takımlar Ana Sponsoru olan Arçelik, desteğini 2018 yılında da sürdürerek Türkiye'nin milli markası konumunu güçlendirmeye devam etmiştir.

2012 yılında çalışanların inisiyatifi ve üst yönetimin de desteğiyle kurulan Arçelik Yelken Takımı, bugüne kadar Türkiye'deki birçok müsabakada dereceye girmiştir. Takım, kuruluş amacına uygun olarak ekip ruhunu kuvvetlendirmek için çalışanlar arasındaki tüm kıdem bariyerlerini kaldırarak, üst yönetimle çalışanların bir arada mücadele verdiği bir ekip olarak tasarlanmıştır. Bugüne kadar 500'e yakın çalışanına yelken eğitimi veren Arçelik, geçtiğimiz 6 yarış sezonunda Arçelik ve Beko tekneleriyle farklı sınıflarda sayısız podyum derecesi elde etmenin yanı sıra resmi lig yarışlarında da 6 Trofe'ye sahip olmuştur. Arçelik Yelken Takımı, halihazırda Arçelik Papili isimli yarış tekneleri ile IRC0 sınıfında yarışlara katılmaya devam etmektedir.

### Gönüllülük

Arçelik, toplumun sosyal gelişimine destek olmak amacıyla 2018 yılında çok sayıda sosyal sorumluluk faaliyetine ürünlerinin yanı sıra çalışanlarının da gönüllü katılımıyla destek vermeye devam etmiştir.

### Arçelik

Doğal afet, acil ve olağanüstü durumlara bu alanda eğitilmiş ve deneyimli Arçelik Arama ve Kurtarma Ekibi ile destek verilmektedir. Farklı coğrafyalardaki çalışanlar ve tesislerle bölgelere ve koşullara uygun düzenlenen tatbikatlarla ekibin deneyimi her geçen gün artırılmaktadır. Arçelik Arama ve Kurtarma Ekibi, Türkiye Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı'nın (AFAD) resmi olarak destek talep edeceği ekipler listesinde ön sıralarda yer almaktadır.

Arçelik Arama ve Kurtarma Ekibi, deprem kuşağında yer alan Türkiye'de 1999 yılında Adapazarı ve Düzce ile 2011 yılında Van'da meydana gelen depremlerde destek veren ekipler arasında yer almıştır.



### Arctic Romanya

Doğal kaynakların korunması, atık yönetimi, enerji tasarrufu ve atıkların azaltılması amacıyla 2012'de hayata geçirilmiş olan Çevre Dostları Kampanyası 2018 yılında da devam ettirilmiştir.

Arctic, ekolojik davranışı teşvik eden kâr amacı gütmeyen bir kuruluş olan Let's Do It Romania ile de bir iş birliğine imza atmıştır. Söz konusu iş birliği kapsamında gelecek kuşaklara daha temiz bir dünya bırakmanın önemine inanan 60 Arctic gönüllüsü gerçekleştirilen çalışmalarda aktif bir şekilde yer almak için görevlendirilmiştir.

### Beko İngiltere

Beko, çocuklara ve gençlere yönelik çalışmalar gerçekleştiren İngiliz yardım kuruluşu Barnardo's ile 5 yılı aşkın bir süredir iş birliği içinde pek çok çalışmaya imza atmaktadır. Çocukları ve gençleri odağına alarak uyuşturucudan aile içi şiddete, tacizden engelli haklarına kadar geniş bir yelpazede faaliyet gösteren Barnardo's ile Birleşik Krallık'taki ihtiyaç sahibi ailelere ve çocuklara yardım etme ve onlara sevgi dolu güvenli bir ev ortamı yaratma ortak paydasında buluşan Beko, 2018 yılında önemli bir farkındalık çalışmasına hayat vermiştir. Beko İngiltere ofisinden 7 kişi, Arçelik çalışanı 6 meslektaşıyla birlikte yardım toplamak için Londra Maratonu'nda Barnardo's adına koşmuş, maratonda Barnardo's adına yarışan ekip toplamda 32.000 £ tutarında yardım toplamayı başarmıştır.

### Beko Rusya

Beko, faaliyet gösterdiği coğrafyalardaki yerel halkın sosyal ve kültürel gelişimine büyük önem vermektedir. Bu anlayış doğrultusunda pek çok sosyal sorumluluk faaliyetine de imza atan Beko, 2018 yılında Kirzhach şehrinde bir Çocuk Bayramı gerçekleştirmiştir. 29 Temmuz 2018 tarihinde düzenlenen etkinliğe 1.000'i çocuk olmak üzere 3.000'den fazla kişi katılmıştır. Çocuklara yönelik çeşitli yarışmaların yanı sıra müzik ve dans performanslarına da ev sahipliği yapan etkinlikte çocuklar her anı coşku ve eğlence dolu bir gün geçirmişlerdir.

### Defy

Defy, KwaZulu-Natal çevresindeki temel olanaklardan yoksun ilkokullardaki çocuklara kendi çalışma istasyonlarını sunmak için Tutudesk Vakfı ile iş birliği gerçekleştirmiştir. Üzerinde çarpım tablosu, Güney Afrika haritası ve alfabe gibi eğitici ve öğretici unsurlara sahip olan Tutudesk adı verilen iş istasyonları çevre ve insan sağlığına dost malzemedan üretilmiştir. Aynı zamanda oldukça dayanıklı olan bu iş istasyonları, çocuklarda öğrenmeye dair heves ve aidiyet duygularının gelişmesine de yardımcı olmuştur.



## Yerel Topluluklara Destek

### Grundig İngiltere

Grundig, Respect Food-Gıdaya Saygı mesajına uyumlu olarak İngiltere'nin en büyük elektrikli ürün perakendecisi olan Currys PC World ile birlikte "Give Back" kampanyasını hayata geçirmiştir. Söz konusu kampanya çerçevesinde Grundig, Currys PC World mağaza personeli tarafından seçilen yerel gıda yardım kuruluşlarına 2020 yılına kadar 200.000 £ değerinde cihaz bağışlayacaktır.

Grundig, okuldaki açlıkla mücadele için Londra çevresindeki okullara ihtiyaç fazlası yiyecek sağlayan Felix Projesi ile ortak bir çalışma başlatmıştır. Projenin çıkış noktası ise, İngiltere'de her gün 500.000 çocuğun, ihtiyaç duydukları yiyecekler ebeveynleri tarafından sağlanamadığı için aç karınla okula gitmesi ve bu durumun çocukların okuldaki performanslarını etkilemesidir. Grundig ayrıca, bağışlanan gıdaların uygun koşullarda saklanabilmesi için okullara buzdolabı hediye etmiştir.



## Arctic Romanya

Arctic, hayata geçirdiği Arctic ile Sırt Çantanızı Düzenleyin Programı ile özellikle mavi yakalılara daha etkin yaşam becerileri kazandırmaya destek olmaktadır. 2013 yılında üretim tesisi çalışanları için başlatılmış olan bu kampanya, daha sonra kapsamı genişletilerek tüm Arctic çalışanlarını içine alan bir destek modeline dönüştürülmüştür. Şirket çalışanlarının ihtiyaç sahiplerine oyuncak, gıda ve para yardımı yaptığı "Siz de destek olabilirsiniz" kampanyası ise 2018 yılında da devam ettirilmiştir.

Bunun yanı sıra, yerel kuruluşlara desteği sosyal sorumluluk yaklaşımının önemli bir bileşeni olarak gören Arctic, 16 yerleşim birimine hizmet veren bir sağlık kuruluşu olan Gaeşti Hastanesi'ni desteklemektedir. Arctic, hastaların daha hijyenik koşullarda hizmet alabilmelerini sağlamak amacıyla 2018 yılında hastaneye dondurucular, çamaşır makineleri, bulaşık makineleri ve kurutucular bağışlamıştır.



## EKLER

## Paydaş Grupları ve İletişim Metotları

### Yerel Toplum

Arçelik faaliyet coğrafyasında yer alan yerel toplulukların beklentilerini öğrenmek için çeşitli araştırma ve anket çalışmalarından yararlanmakta, bu beklentilere ürün ve hizmetlerinin yanı sıra sosyal ve çevresel alanlardaki eğitim uygulamaları ve toplumsal projelerle yanıt vermektedir. Kurumsal web sayfaları, televizyon, gazete, radyo yayınları ile faaliyet ve sürdürülebilirlik raporları başlıca iletişim uygulamaları arasında yer almaktadır.

### Tüketiciler

Arçelik, tüketicilerin beklentilerine cevap verebilmek adına muhtelif anket, toplantı, yüz yüze görüşme ve odak grup çalışmaları düzenlemekte, oluşturduğu destek hatları ile tüketicilerin teknik destek ve şikâyet bildirimleri gibi taleplerine yanıt vermektedir. Tüketicilerin Arçelik faaliyet, ürün ve hizmetlerinden haberdar olmaları için pazarlama iletişimi araçlarının yanı sıra faaliyet ve sürdürülebilirlik raporlamasından yararlanılmaktadır.

### Çalışanlar

Arçelik çalışanlarının şirket karar alma süreçlerine aktif katılımı desteklenmekte, bu doğrultuda yıllar içinde etkinliği ispatlanmış iletişim mekanizmalarından yararlanılmaktadır. Öneri sistemi ve çalışan anketleri ile çalışanların görüş ve önerilerini paylaşmaları teşvik edilmekte, her yıl gerçekleştirilen çalışan memnuniyeti araştırması ile daha iyi bir çalışma ortamı için gerçekleştirilecek iyileştirmeler için önemli girdiler elde edilmektedir. Çalışanların hem birbirleri ile iletişim için kullandıkları hem de şirket faaliyetlerinden en hızlı bir şekilde haberdar olmalarını sağlayan intranetin yanı sıra kurumsal web sitesi, kurumsal televizyon kanalı, bültenler, iç yayınlar, eğitimler ile faaliyet ve sürdürülebilirlik raporları gibi iletişim araçlarından yararlanılmaktadır.

### Hissedarlar

Arçelik'in hissedarlarıyla iletişim sağladığı başlıca mecra Genel Kurul Toplantıları'dır. Hissedarlar toplantılarında ilgili düzenlemelerde belirtilen kurallar çerçevesinde görüşlerini dile getirme ve bilgi edinme haklarını kullanmaktadır. Hissedarlar ile iletişimde kullanılan diğer iletişim kanalları faaliyet ve sürdürülebilirlik raporları, internet, özel durum açıklamaları, roadshow ve yatırımcı sunumlarıdır.

### Yetkili Satıcı, Servis ve Distribütörler

Arçelik değer zincirinin en önemli bileşenlerinden Yetkili Satıcı, Servis ve Distribütörler, şirket faaliyet, ürün ve hizmetlerine ilişkin olarak sürekli olarak bilgilendirilmekte, operasyonlarını etkili ve sürdürülebilir bir şekilde yürütebilmeleri için gerekli bilgi ve becerilerini geliştirici çalışmalar gerçekleştirilmektedir. Yıllık toplantılar, yüz yüze görüşmeler, internet siteleri, kurumsal televizyon kanalları, eğitim ve seminerler bu doğrultuda kullanılan başlıca iletişim araçları arasında yer almaktadır.

### Tedarikçiler

Online portal, ziyaretler ve denetimler Arçelik'in tedarikçilerle olan diyalogunda kullandığı başlıca mecralardır. Tedarikçi Günleri, İnovasyon ve Teknoloji Günleri ve Tedarikçi Şeffaflık Programı ile paydaşlık ve ortak hedef sürekliliği sağlanırken, faaliyet ve sürdürülebilirlik raporları kullanılan diğer iletişim araçlarıdır.

### Sendikalar

Karşılıklı iyi niyete dayalı, yapıcı bir diyalog kurulan sendikaların Arçelik'in karar alma süreçlerine katılımı önemsenmekte, çalışanlarla ilgili alınacak kararlarda görüşlerine danışılmaktadır. Toplu iş sözleşmesi süreçleri sendikal ilişkilerin en yoğun olduğu dönemlerdir.

### Kamu Kuruluşları

Arçelik, kamu kuruluşlarının mevzuat çalışmalarına görüş desteği vermekte, sektöre ilişkin bilgi taleplerini sektörel kanallar üzerinden karşılamakta, ulusal ve toplumsal gelişim amacıyla oluşturulan proje ve inisiyatiflere destek vermektedir.

## Sektör Kuruluşları ve Sivil Toplum Kuruluşları (STK'lar)

Dernek, vakıf, araştırma kurumu, enstitü, birlik ve sektörel kuruluş gibi muhtelif kuruluşlara üyeliklerle birlikte üyelik bazında aktif katılım, yürütülen ortak çalışma ve projeler, Arçelik olarak bu paydaş gruplarıyla diyalogumuzun temelinde yer almaktadır. Türkiye ve Avrupa başta olmak üzere operasyon coğrafyamızda sanayi, ticaret ve ekonominin gelişimi, çevre ve toplum alanlarındaki sorunların çözümü için paydaşlarla çeşitli platformlarda bir araya gelen Şirket, aynı zamanda birebir görüşmeler ile faaliyet ve sürdürülebilirlik raporlarını etkin iletişim araçları olarak değerlendirmektedir.

STK'lara Katılım	Katılım Düzeyi
Avrupa Ev Cihazları Üreticileri Birliği (APPLiA)	Yönetim Kurulu Üyeliği ve Çalışma Grupları Üyelikleri
Beyaz Eşya Yan Sanayicileri Derneği	Üst Düzey Temsil
Çeşitli Sanayi ve Ticaret Odaları	Meclis Üyeliği, Meslek Komitesi üyeliği, Çeşitli Teknik Kurul Üyelikleri ve Üst Düzey Temsil
Dış Ekonomik İlişkiler Kurulu (DEİK)	Çeşitli iş konseylerinde Yönetim Kurulu üyeliği ve Kurucu Başkanlık, Başkan Yardımcılığı, İş Konseyi Temsilciliği
Elektronik Cihazlar İmalatçıları Derneği (ECİD)	Yönetim Kurulu Başkan Yardımcılığı
Elektrik-Elektronik ve Hizmet İhracatçıları Birliği (TET)	Yönetim Kurulu Başkan Yardımcılığı
Etik ve İtibar Derneği (TEİD)	Üst Düzeyde Temsil
Isıtma Soğutma Klima Araştırma ve Eğitim Vakfı (ISKAV)	Mütevelli Heyeti Üyeliği
İklimlendirme Soğutma Klima İmalatçıları Derneği (İSKİD)	Yönetim Kurulu üyeliği, Genel Kurul Üyeliği ve Çalışma Komisyonu Üyelikleri
İstanbul Kültür Sanat Vakfı (İKSV)	Mütevelli Heyet Üyeliği ve Denetim
Türk Elektronik Sanayiciler Derneği (TESİD)	Üst Düzeyde Temsil
Türk Sanayicileri ve İş İnsanları Derneği (TÜSİAD)	Üst Düzeyde Temsil ve Çeşitli Çalışma Grupları ve Komisyonlarında Üyelikler
Türkiye Beyaz Eşya Sanayicileri Derneği (TÜRKBEŞD)	Yönetim Kurulu Başkan Yardımcılığı, Yönetim Kurulu Üyelikleri, Teknik ve Pazarlama Komite Üyeliği
Türkiye Bilişim Vakfı (TBV)	Üst Düzeyde Temsil
Türkiye Dış Ticaret Derneği (TURKTRADE)	Yönetim Kurulu Üyeliği, Çalışma Grupları İçinde Üyelikler
Türkiye İhracatçıları Meclisi (TİM)	TİM Yönetim Kurulu Üyeliği Elektrik Elektronik Sektör Konseyi Kurulu Başkanı

STK'lara Katılım	Katılım Düzeyi
Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB)	Dayanıklı Tüketim Malları Sektör Meclisi Başkanlığı Patent ve Marka Yöneticileri Sektör Meclis Üyeliği
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)	Yönetim Kurulu Üyesi, Denetleme Kurulu Başkanı, İş Sağlığı ve Güvenliği Komisyonu, Diğer Üyelikler
MESS Eğitim Vakfı	Denetleme Kurulu Başkanı, Mütevelli Heyeti Üyeliği
Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği (TKYD)	Üst Düzeyde Temsil
Türkiye Bilimsel Ve Teknolojik Araştırma Kurumu - TÜBİTAK	Üst Düzeyde Temsil
Türkiye Fikri Mülkiyet Hakları Koruma Derneği	Yönetim Kurulu Üyeliği
Groupement Interprofessionnel des Fabricants d'Appareils d'Equipement Ménager (GIFAM)	Yönetim Kurulu Başkanlığı
Rus Türk İş Adamları Birliği (RTİB)	Yönetim Kurulu Üyeliği
Rusya Elektrikli Ev Aletleri ve Bilgisayar Ürün- leri Üreticileri ve Satış Şirketleri Birliği (RATEK) (The Association of Trading Companies and Manufacturers of Electrical Household and Computer Equipment )	Üyelik
Çin Elektrikli Ev Aletleri Birliği Romanya APPLiA	Üyelik
Birleşik Krallık- Beyaz Eşya Üreticileri Birliği (AMDEA)	Yönetim Kurulu Başkanlığı
İsveç EHL (Elektriska Hushållsapparater Leverantörer)	Üyelik
Güney Afrika Çelik ve Mühendislik Endüstrisi Federasyonu (The Steel and Engineering Industries Federation of Southern Africa (SEIFSA)	Üst Düzeyde Temsil
Durban Ticaret ve Sanayi Odası (Durban Chamber of Commerce and Industry)	Üst Düzeyde Temsil



## Performans Tabloları

EKONOMİK PERFORMANS VERİLERİ					
	2014	2015	2016	2017	2018
Net Satışlar (Milyon EURO)	4.307	4.692	4.819	5.062	4.757
Bölgelere Göre					
Türkiye (Milyon EURO)	1.669	1.896	1.931	1.974	1.490
Avrupa (Milyon EURO)	2.014	2.126	2.153	2.175	2.347
Diğer (Milyon EURO)	624	670	735	913	920
Ürün Grubuna Göre					
Beyaz Eşya (Milyon EURO)	3.121	3.411	3.505	3.706	3.653
Tüketici Elektronikleri (Milyon EURO)	629	651	679	662	496
Diğer (Milyon EURO)	557	629	635	694	607
Brüt Kar (Milyon EURO)	1.369	1.502	1.599	1.581	1.511
Faaliyet Karı (Milyon EURO)	352	383	398	341	373
Vergi Öncesi Kar (Milyon EURO)	252	260	360	199	168
Net Kar (Milyon EURO)	220	296	390	205	151
Toplam Varlıklar (Milyon EURO)	4.394	4.324	4.558	4.526	4.706
Toplam Kısa Vadeli Yükümlülükler (Milyon EURO)	1.571	1.648	1.781	1.861	2.073
Toplam Yükümlülükler (Milyon EURO)	2.835	2.852	2.939	2.994	3.343
Özkaynaklar (Milyon EURO)	1.559	1.471	1.619	1.531	1.363
Ödenen Temettüleri (Milyon EURO)	122	116	78	103	77
Yatırım Harcamaları (Milyon EURO)	159	217	251	242	320
Temettü (EURO)	0,178	0,128	0,188	0,156	0
Yıl Sonu Hisse Fiyatı (EURO)	5,32	4,40	5,74	4,73	2,62
Yıl Sonu Piyasa Değeri (Milyon EURO)	3.593	2.971	3.878	3.198	1.770
Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notu	9,41	9,48	9,52	9,52	9,53
Üretilen Ekonomik Değer (Milyon TL)	13.231	15.454	17.903	22.496	31.206
Gelirler (Milyon TL)	13.231	15.454	17.903	22.496	31.206
Dağıtılan Ekonomik Değer (Milyon TL)	13.030	15.382	17.447	22.667	31.853
Toplam İşletme Maliyeti (Milyon TL)	10.310	11.861	13.542	17.688	23.110
Personel Giderleri (Milyon TL)	1.346	1.531	1.793	2.264	2.925
Kaynak Sağlayıcılara Ödemeler (Milyon TL)	1.283	1.865	1.962	2.539	5.706
Devletlere Ödenen Kurumlar Vergisi (Milyon TL)	82	115	135	164	106
Toplum Yararına Yatırımlar (Milyon TL)	9	10	15	12	6
Biriken Ekonomik Değer (Milyon TL)	201	72	456	-171	-647

ÇEVRESEL PERFORMANS VERİLERİ									
	Arçelik Türkiye					Arctic Romanya			
	2014	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018
Sera Gazı Emisyonları (ton CO <sub>2</sub> e)									
Doğrudan	64.888	59.363	58.246	56.540	**	12.585	13.894	10.023	**
Dolaylı	22.091	18.299	11.709	21.898	**	0	0	0	**
Toplam	86.979	77.662	69.955	78.438	**	12.585	13.894	10.023	**
Enerji Tüketimi (GJ/yıl) (1)									
Doğrudan	999.909	961.597	932.163	875.299	**	207.175	222.631	151.198	**
Dolaylı	730.710	789.496	797.375	764.505	**	144.819	160.059	143.613	**
Toplam	1.730.619	1.751.093	1.729.538	1.639.804	**	351.994	382.690	294.811	**
Kaynağına Göre Toplam Su Çekimi (m <sup>3</sup> )									
Şebeke Suyu	1.047.433	938.386	944.776	801.627	572.367	0	0	0	0
Kuyu Suyu	396.568	359.305	374.370	374.382	376.488	268.948	330.260	249.272	240.063
Yağmur Suyu	1.000	500	500	500	445	0	0	0	0
Toplam	1.445.001	1.298.191	1.319.646	1.176.509	949.387	268.948	330.260	249.272	240.063
Deşarj Edilen Su Miktarı (m <sup>3</sup> )									
Deşarj Edilen Su Miktarı	819.334	844.366	869.294	757.343	770.915	161.369	198.156	149.562	146.140
Çalışanlara Sağlanan Çevre Eğitimleri (kişi*saat)									
Çevre Eğitimleri	10.311	21.497	12.688	12.682	8.784	1.376	2.418	2.146	3.660
Türüne Göre Hammadde ve Malzeme Kullanım Miktarları (ton)									
Plastik Hammadde	82.935	200.878	139.907	95.400	83.651	17.439	16.432	15.997	14.490
Metal Hammadde	239.209	267.509	306.573	291.439	303.642	34.222	61.599	61.018	59.500
Malzemeler(4)	400.544	244.077	320.375	297.353	316.812	49.374	59.448	62.164	60.660
Kimyasallar(5)	79.128	79.067	11.060	8.732	9.236	3.984	4.159	2.301	2.123
Toplam	801.816	791.531	777.914	692.924	713.341	105.019	141.638	141.480	136.773
Türüne Göre Atıklar (ton)									
Tehlikeli Atık	3.223	3.606	3.552	2.801	2.259	22	14	55	31
Tehlikesiz Atık	115.715	94.298	88.600	86.103	85.695	9.930	14.043	14.041	12.704
Toplam	118.938	97.904	92.152	88.904	87.954	9.952	14.057	14.096	12.736

\*\* İlgili rakamlar denetim sürecindedir. Rakamlar denetim süreci tamamlanmasını takiben kurumsal internet sitemizde paylaşılacaktır.

ÇEVRESEL PERFORMANS VERİLERİ										
	Beko LLC Rusya			Beko Çin		Beko İngiltere				
	2016	2017	2018	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018
Sera Gazı Emisyonları (ton CO <sub>2</sub> e)										
Doğrudan	6.849	7.069	**	1.370	**	148	155	138	133	133
Dolaylı	9.914	8.761	**	5.389	**	663	664	696	757	515
Toplam	16.763	15.830	**	6.760	**	811	819	834	890	648
Enerji Tüketimi (GJ/yıl)										
Doğrudan	129.582	124.249	**	17.974	**	2.441	2.569	2.276	2.168	2.196
Dolaylı	80.937	71.596	**	27.089	**	5.692	5.705	5.973	6.496	4.419
Toplam	210.518	195.845	**	45.064	**	8.133	8.275	8.249	8.664	6.615
Kaynağına Göre Toplam Su Çekimi (m <sup>3</sup> )										
Şebeke Suyu	0	0	0	65.858	61.103	NA	984	1.761	1.842	796
Kuyu Suyu	137.395	118.532	147.194	0	0	NA	0	0	0	0
Yağmur Suyu	0	0	0	0	0	NA	0	0	0	0
Toplam	137.395	118.532	147.194	65.858	61.103	NA	984	912	1.842	796
Deşarj Edilen Su Miktarı (m <sup>3</sup> )										
Deşarj Edilen Su Miktarı	134.768	110.220	118.410	59.849	61.103	NA	984	912	1.842	796
Çalışanlara Sağlanan Çevre Eğitimleri (kişi*saat)										
Çevre Eğitimleri	334	124	69	487	284	NA	NA	0	0	0
Türüne Göre Hammadde ve Malzeme Kullanım Miktarları (ton)										
Plastik Hammadde	8.113	8.176	10.744	5.401	5.601	NA	NA	NA	NA	NA
Metal Hammadde	1.618	1.864	2.232	8.785	9.110	NA	NA	NA	NA	NA
Malzemeler	27.668	28.737	39.582	8.237	8.635	NA	NA	NA	NA	NA
Kimyasallar	1.121	1.003	1.575	587	608	NA	NA	NA	NA	NA
Toplam	38.521	39.780	54.132	23.100	23.954	NA	NA	NA	NA	NA
Türüne Göre Atıklar (ton)										
Tehlikeli Atık	99	100	105	31	30	NA	NA	NA	NA	NA
Tehlikesiz Atık	2.991	3.258	3.803	1.886	2.301	NA	NA	NA	NA	NA
Toplam	3.090	3.358	3.908	1.917	2.331	NA	NA	NA	NA	NA

ÇEVRESEL PERFORMANS VERİLERİ										
	Beko Fransa					Defy Güney Afrika	Grundig Nordic AB			Grundig Nordic AS
	2014	2015	2016	2017	2018	2018	2016	2017	2018	2018
Sera Gazı Emisyonları (ton CO <sub>2</sub> e)										
Doğrudan	9	9	10	9	11	**	0	0	0	**
Dolaylı	107	139	121	125	121	**	6	5	10	**
Toplam	116	148	131	134	132	**	6	5	10	**
Enerji Tüketimi (GJ/yıl) (1)										
Doğrudan	174	172	188	165	217	**	0	0	0	**
Dolaylı	866	1.123	982	1.012	982	**	43	39	85	**
Toplam	1.040	1.295	1.170	1.177	1.199	**	43	39	85	**
Kaynağına Göre Toplam Su Çekimi (m <sup>3</sup> )										
Şebeke Suyu	685	747	598	507	717	76.993	NA	13	78	37
Kuyu Suyu	0	0	0	0	0	0,14	NA	0	0	0
Yağmur Suyu	0	0	0	0		1.440	NA	0	0	0
Toplam	685	747	598	507	717	79.260	NA	13	78	37
Deşarj Edilen Su Miktarı (m <sup>3</sup> )										
Deşarj Edilen Su Miktarı	685	747	598	507	717	75.236	NA	13	78	
Çalışanlara Sağlanan Çevre Eğitimleri (kişi*saat)										
Çevre Eğitimleri	NA	NA	0	0	0	2.886	NA	NA	NA	
Türüne Göre Hammadde ve Malzeme Kullanım Miktarları (ton)										
Plastik Hammadde	NA	NA	NA	NA	NA	4.760	NA	NA	NA	
Metal Hammadde	NA	NA	NA	NA	NA	15.877	NA	NA	NA	
Malzemeler(4)	NA	NA	NA	NA	NA	17.681	NA	NA	NA	
Kimyasallar(5)	NA	NA	NA	NA	NA	823	NA	NA	NA	
Toplam	NA	NA	NA	NA	NA	39.141	NA	NA	NA	
Türüne Göre Atıklar (ton)										
Tehlikeli Atık	NA	NA	NA	NA	NA	176	NA	NA	NA	
Tehlikesiz Atık	NA	NA	NA	NA	NA	4.685	NA	NA	NA	
Toplam	NA	NA	NA	NA	NA	4.861	NA	NA	NA	

SOSYAL PERFORMANS VERİLERİ										
	Arçelik Türkiye					Arctic Romanya				
	2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018
Statülerine Göre Çalışan Dağılımı										
Mavi Yaka	14.259	14.969	14.607	12.689	<b>11.730</b>	2.148	2.369	2.462	2.479	<b>2.676</b>
Beyaz Yaka	2.459	2.589	2.725	3.930	<b>3.888</b>	320	318	329	343	<b>358</b>
Toplam	16.718	17.558	17.332	16.619	<b>15.618</b>	2.468	2.687	2.791	2.822	<b>3.034</b>
Sözleşme Türüne Göre Çalışan Dağılımı										
Sürekli	14.639	15.835	15.746	16.075	<b>15.088</b>	2.431	2.624	2.741	2.779	<b>2.999</b>
Geçici	2.079	1.723	1.586	544	<b>530</b>	37	63	50	43	<b>35</b>
Toplam	16.718	17.558	17.332	16.619	<b>15.618</b>	2.468	2.687	2.791	2.822	<b>3.034</b>
Cinsiyete Göre Çalışan Dağılımı										
Erkek	14.890	15.552	15.193	14.428	<b>13.495</b>	1.164	1.258	1.301	1.306	<b>1.427</b>
Kadın	1.828	2.006	2.139	2.191	<b>2.123</b>	1.304	1.429	1.490	1.516	<b>1.607</b>
Toplam	16.718	17.558	17.332	16.619	<b>15.618</b>	2.468	2.687	2.791	2.822	<b>3.034</b>
Yaş Grubuna Göre Çalışan Dağılımı										
<30	5.872	6.260	6.593	4.951	<b>4.206</b>	466	510	503	423	<b>489</b>
30-50	10.660	11.070	10.526	11.517	<b>11.105</b>	1.671	1.722	1.849	1.789	<b>1.958</b>
50<	186	228	213	151	<b>307</b>	331	455	439	610	<b>587</b>
Toplam	16.718	17.558	17.332	16.619	<b>15.618</b>	2.468	2.687	2.791	2.822	<b>3.034</b>
Çalışanların Yerli Yabancı Ayrımına Göre Dağılımı										
Yerli	16.704	17.535	17.308	16.610	<b>15.602</b>	2.455	2.933	2.783	2.810	<b>3.020</b>
Yabancı	14	23	24	9	<b>16</b>	8	9	8	12	<b>14</b>
Toplam	16.718	17.558	17.332	16.619	<b>15.618</b>	2.468	2.687	2.791	2.822	<b>3.034</b>
Çalışan Kategorilerine Göre Ortalama Yaş										
Üst Düzey Yöneticiler	48	47,5	48,2	48	<b>48,5</b>	42	42	43	44	<b>49</b>
Orta Kademe Yöneticiler	42	42,2	41,6	42	<b>41,9</b>	40	39	40	40	<b>41</b>
Uzmanlar & Memurlar	35	33,2	33,9	34	<b>35,1</b>	41	41	41	41	<b>41</b>
Çalışan Kategorilerine Göre Ortalama Kıdem										
Üst Düzey Yöneticiler	16	16,6	16,3	16,0	<b>17,1</b>	2	7	7	8	<b>3,0</b>
Orta Kademe Yöneticiler	14	14,3	13,5	13,4	<b>13,3</b>	10	10	11	10	<b>6,0</b>
Uzmanlar & Memurlar	8	7,4	7,1	7,9	<b>8,8</b>	14	14	15	15	<b>14,0</b>
Çalışan Eğitimleri (toplam saat)										
Saat Ücretli	362.845	304.996	302.272	362.575	<b>365.617</b>	32.005	70.122	11.893	17.705	<b>11.654</b>
Aylık Ücretli	92.456	93.987	84.315	171.491	<b>161.217</b>	7.296	8.014	9.008	10.062	<b>3.168</b>
Toplam	455.301	398.983	386.587	534.066	<b>526.834</b>	39.301	78.136	20.901	27.767	<b>14.822</b>
Üst Düzey Yöneticilerin Yerli Yabancı Ayrımına Göre Dağılımı										
Yerli	35 (%97)	36 (%97)	34 (%94)	35 (%95)	<b>36 (%95)</b>	11 (%61)	12 (%63)	12 (%63)	18 (%66)	<b>22 (%71)</b>
Yabancı	1 (%3)	1 (%3)	2 (%6)	2 (%5)	<b>2 (%5)</b>	7 (%39)	7 (%37)	7 (%37)	9 (%33)	<b>9 (%29)</b>
Toplam	36 (%100)	37 (%100)	36 (%100)	37 (%100)	<b>38 (%100)</b>	18 (%100)	19 (%100)	19 (%100)	27 (%100)	<b>31 (%100)</b>
Üst Düzey Yöneticilerin Cinsiyete Göre Dağılımı (%)										
Kadın	11	10	15	14	<b>18</b>	22	21	26	5	<b>7</b>
Erkek	89	90	85	86	<b>82</b>	78	79	74	22	<b>24</b>
Toplam	100	100	100	100	<b>100</b>	100	100	100	27	<b>31</b>
Çalışan Sirkülasyonu (%)										
Çalışan Sirkülasyonu	16,0	18,5	21	34	<b>28</b>	4,6	9,3	5,3	5,32	<b>9,09</b>
Cinsiyete Göre Çalışan Sirkülasyonu (%)										
Kadın	14,1	16,7	18,3	41,9	<b>37</b>	5,2	6,7	3,0	3,75	<b>7,2</b>
Erkek	16,2	18,7	21,4	32,8	<b>26</b>	3,9	12,2	7,9	7,19	<b>11,4</b>
Yaşa Göre Çalışan Sirkülasyonu (%)										
<30	74,0	84,2	64,9	59,7	<b>59,9</b>	5,36	17,65	13,32	13,71	<b>21,88</b>
30-50	24,2	36,1	31,6	38,2	<b>37,4</b>	1,26	3,19	3,14	4,47	<b>6,18</b>
50<	1,8	1,1	3,5	2,1	<b>2,7</b>	3,63	3,52	5,24	1,96	<b>7,15</b>
İSG Göstergeleri										
Kaza Sıklık Oranı (KSO)	6,69	3,71	3,21	4,11	<b>2,98</b>	0,36	0,32	0,00	0,29	<b>0,00</b>
Kaza Ağırlık Oranı (KAO)	0,088	0,040	0,054	0,058	<b>0,050</b>	0,004	0,011	0,00	0,011	<b>0,00</b>
Genel Kazalanma Oranı (GKO)	0,592	0,148	0,172	0,238	<b>0,148</b>	0,001	0,004	0,00	0,003	<b>0,00</b>

## SOSYAL PERFORMANS VERİLERİ

	Beko İngiltere					Beko Fransa				
	2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Statülerine Göre Çalışan Dağılımı</b>										
Mavi Yaka	39	39	40	56	<b>88</b>	6	6	8	7	<b>9</b>
Beyaz Yaka	244	227	235	238	<b>242</b>	61	64	74	80	<b>84</b>
Toplam	259	266	275	294	<b>330</b>	67	70	82	87	<b>93</b>
<b>Sözleşme Türüne Göre Çalışan Dağılımı</b>										
Sürekli	243	245	255	267	<b>302</b>	64	66	78	82	<b>91</b>
Geçici	16	21	20	27	<b>28</b>	3	4	4	5	<b>2</b>
Toplam	259	266	275	294	<b>330</b>	67	70	82	87	<b>93</b>
<b>Cinsiyete Göre Çalışan Dağılımı</b>										
Erkek	151	157	161	184	<b>210</b>	38	40	45	45	<b>48</b>
Kadın	108	109	114	110	<b>120</b>	29	30	37	42	<b>45</b>
Toplam	259	266	275	294	<b>330</b>	67	70	82	87	<b>93</b>
<b>Yaş Grubuna Göre Çalışan Dağılımı</b>										
<30	48	55	57	49	<b>49</b>	7	7	11	15	<b>11</b>
30-50	150	152	160	164	<b>185</b>	49	52	60	62	<b>71</b>
50<	61	59	58	81	<b>96</b>	11	11	11	10	<b>11</b>
Toplam	259	266	275	294	<b>330</b>	67	70	82	87	<b>93</b>
<b>Çalışanların Yerli Yabancı Ayrımına Göre Dağılımı</b>										
Yerli	258	265	272	292	<b>328</b>	65	66	76	81	<b>85</b>
Yabancı	1	1	3	2	<b>2</b>	2	4	6	6	<b>8</b>
Toplam	259	266	275	294	<b>330</b>	67	70	82	87	<b>93</b>
<b>Çalışan Kategorilerine Göre Ortalama Yaş</b>										
Üst Düzey Yöneticiler	NA	NA	49	51	<b>50</b>	47	47	48	49	<b>48,20</b>
Orta Kademe Yöneticiler	NA	NA	44	43	<b>44</b>	41	42	41	42	<b>43,50</b>
Uzmanlar & Memurlar	NA	NA	40	41	<b>42</b>	38	39	34	37	<b>37,33</b>
<b>Çalışan Kategorilerine Göre Ortalama Kıdem</b>										
Üst Düzey Yöneticiler	NA	NA	5	7	<b>9</b>	7	5	6	7	<b>6,5</b>
Orta Kademe Yöneticiler	NA	NA	6	7	<b>7</b>	6	6	7	7	<b>7</b>
Uzmanlar & Memurlar	NA	NA	5	6	<b>5</b>	5	6	5	5	<b>4,7</b>
<b>Çalışan Eğitimleri (toplam saat)</b>										
Saat Ücretli	NA	NA	0	800	<b>2.713</b>	3	216	30	143	<b>85</b>
Aylık Ücretli	NA	NA	3.560	3.087	<b>2.509</b>	469	937	727	807	<b>642</b>
Toplam	NA	3.516	3.560	3.887	<b>5.222</b>	472	1.153	757	950	<b>727</b>
<b>Üst Düzey Yöneticilerin Yerli Yabancı Ayrımına Göre Dağılımı</b>										
Yerli	43 (%98)	51 (%98)	56 (%96.55)	57 (%95)	<b>59 (%96.72)</b>	%87,50	%80	%80	%80	<b>%80</b>
Yabancı	1 (%2)	1 (%2)	2 (%3.45)	3 (%5)	<b>2 (%3.28)</b>	%12,50	%20	%20	%20	<b>%20</b>
Toplam	44 (%100)	52 (%100)	58 (%100)	60 (%100)	<b>61 (%100)</b>	%100	%100	%100	%100	<b>%100</b>
<b>Üst Düzey Yöneticilerin Cinsiyete Göre Dağılımı (%)</b>										
Kadın	25	29	34	32	<b>26</b>	25	30	30	30	<b>30</b>
Erkek	75	71	66	64	<b>73</b>	75	70	70	70	<b>70</b>
Toplam	100	100	100	96	<b>99</b>	100	100	100	100	<b>100</b>
<b>Çalışan Sirkülasyonu (%)</b>										
Çalışan Sirkülasyonu	10,8	13,5	13,5	10,9	<b>10,3</b>	9	14	12	12	<b>7</b>
<b>Cinsiyete Göre Çalışan Sirkülasyonu (%)</b>										
Kadın	13,0	12,8	4,7	6,8	<b>4,2</b>	15	15	18	8	<b>5</b>
Erkek	9,3	14,0	8,7	4,1	<b>6,6</b>	5	13	7	16	<b>8</b>
<b>Yaşa Göre Çalışan Sirkülasyonu (%)</b>										
<30	NA	NA	43,2	37,50	<b>47,22</b>	NA	NA	NA	13	<b>18</b>
30-50	NA	NA	40,5	46,9	<b>47,22</b>	NA	NA	NA	6	<b>3</b>
50<	NA	NA	16,2	15,6	<b>5,56</b>	NA	NA	NA	30	<b>0</b>
<b>İSG Göstergeleri</b>										
Kaza Sıklık Oranı (KSO)	3,80	2,40	1,90	2,30	<b>2,00</b>	0,00	28,75	7,07	11,19	<b>0,00</b>
Kaza Ağırlık Oranı (KAO)	0,000	0,003	0,00	0,002	<b>0,002</b>	0,000	0,000	0,04	0,076	<b>0,00</b>
Genel Kazalanma Oranı (GKO)	0,000	0,007	0,00	0,005	<b>0,004</b>	0,000	0,000	0,25	0,845	<b>0,00</b>

SOSYAL PERFORMANS VERİLERİ										
	Beko LLC Rusya					Beko Çin				
	2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Statülerine Göre Çalışan Dağılımı</b>										
Mavi Yaka	964	966	925	837	1.006	334	336	408	443	378
Beyaz Yaka	171	188	229	250	253	232	229	254	265	252
Toplam	1.135	1.154	1.154	1.087	1.259	566	565	662	708	630
<b>Sözleşme Türüne Göre Çalışan Dağılımı</b>										
Sürekli	1.134	1.149	1.101	1.063	1.112	NA	495	543	532	510
Geçici	1	5	53	24	147	NA	70	119	176	120
Toplam	1.135	1.154	1.154	1.087	1.259	566	565	662	708	630
<b>Cinsiyete Göre Çalışan Dağılımı</b>										
Erkek	515	557	599	578	712	360	371	433	469	399
Kadın	620	597	555	509	547	206	194	229	239	231
Toplam	1.135	1.154	1.154	1.087	1.259	566	565	662	708	630
<b>Yaş Grubuna Göre Çalışan Dağılımı</b>										
<30	290	298	277	216	260	286	221	279	302	216
30-50	557	618	657	651	755	262	280	308	379	379
50<	288	238	220	220	244	18	64	75	27	35
Toplam	1.135	1.154	1.154	1.087	1.259	566	565	662	708	630
<b>Çalışanların Yerli Yabancı Ayrımına Göre Dağılımı</b>										
Yerli	1.084	1.015	1.007	959	1.117	554	555	644	688	615
Yabancı	51	139	147	128	142	12	10	18	20	15
Toplam	1.135	1.154	1.154	1.087	1.259	566	565	662	708	630
<b>Çalışan Kategorilerine Göre Ortalama Yaş</b>										
Üst Düzey Yöneticiler	41	43	42	45	45	40	41	42	43	43
Orta Kademe Yöneticiler	37	39	38	39	39	38	39	38	39	40
Uzmanlar & Memurlar	36	37	37	38	38	36	37	37	36	37
<b>Çalışan Kategorilerine Göre Ortalama Kıdem</b>										
Üst Düzey Yöneticiler	4	6	5	4	3	4	4	5	5	5
Orta Kademe Yöneticiler	5	7	6	5	6	5	4	5	5	6
Uzmanlar & Memurlar	5	6	6	6	4	4	4	4	6	5
<b>Çalışan Eğitimleri (toplam saat)</b>										
Saat Ücretli	11.082	38.871	20.297	21.575	25.720	2.600	3.797	2.384	5.531	5.320
Aylık Ücretli	4.776	6.141	5.177	5.468	6.772	3.705	3.500	3.910	4.068	4.128
Toplam	15.858	45.012	25.474	27.043	32.492	6.305	7.297	6.294	9.599	9.448
<b>Üst Düzey Yöneticilerin Yerli Yabancı Ayrımına Göre Dağılımı</b>										
Yerli	22	23	23	23	23	NA	NA	7	6	4
Yabancı	10	9	10	11	15	NA	NA	5	6	8
Toplam	32	32	33	34	38	NA	NA	12	12	12
<b>Üst Düzey Yöneticilerin Cinsiyete Göre Dağılımı (%)</b>										
Kadın	3	5	4	6	7	NA	NA	2	3	3
Erkek	29	27	29	28	31	NA	NA	10	9	9
Toplam	32	32	33	34	38	NA	NA	12	12	12
<b>Çalışan Sirkülasyonu (%)</b>										
Çalışan Sirkülasyonu	0,3	0,3	0,2	24,5	15,4	48	35	23	23	20
<b>Cinsiyete Göre Çalışan Sirkülasyonu (%)</b>										
Kadın	0,5	0,4	0,4	39	42	45	53	49	39	32
Erkek	0,5	0,6	0,6	61	58	55	47	51	61	68
<b>Yaşa Göre Çalışan Sirkülasyonu (%)</b>										
<30	47,00	45,00	35,00	26	35	32	30	33	31	73
30-50	42,00	38,00	56,00	56	56	64	70	65	62	24
50<	11,00	17,00	9,00	18	9	4	0	2	7	3
<b>İSG Göstergeleri</b>										
Kaza Sıklık Oranı (KSO)	2,81	3,88	1,08	2,08	0,89	10,95	5,55	3,46	0,75	0,00
Kaza Ağırlık Oranı (KAO)	0,080	0,102	0,03	0,070	0,014	0,110	0,098	0,023	0,015	0,00
Genel Kazalanma Oranı (GKO)	0,225	0,395	0,03	0,146	0,012	1,205	0,544	0,078	0,011	0,00

## SOSYAL PERFORMANS VERİLERİ

	Defy Güney Afrika	Grundig Nordic AB		Grundig Nordic AS
	2018	2017	2018	2018
<b>Statülerine Göre Çalışan Dağılımı</b>				
Mavi Yaka	719	1	1	5
Beyaz Yaka	1.969	11	11	50
Toplam	2.688	12	12	55
<b>Sözleşme Türüne Göre Çalışan Dağılımı</b>				
Sürekli	2.608	11	11	47
Geçici	80	1	1	8
Toplam	2.688	12	12	55
<b>Cinsiyete Göre Çalışan Dağılımı</b>				
Erkek	1.916	9	9	38
Kadın	772	3	3	17
Toplam	2.688	12	12	55
<b>Yaş Grubuna Göre Çalışan Dağılımı</b>				
<30	387	0	1	10
30-50	1.767	8	7	35
50<	534	4	4	10
Toplam	2.688	12	12	55
<b>Çalışanların Yerli Yabancı Ayrımına Göre Dağılımı</b>				
Yerli	2.678	12	12	53
Yabancı	10	0	0	2
Toplam	2.688	12	12	55
<b>Çalışan Kategorilerine Göre Ortalama Yaş</b>				
Üst Düzey Yöneticiler	49	0	0	46
Orta Kademe Yöneticiler	42	47	47	50
Uzmanlar & Memurlar	41	47,7	47,7	37,0
<b>Çalışan Kategorilerine Göre Ortalama Kıdem</b>				
Üst Düzey Yöneticiler	13	0	0	2
Orta Kademe Yöneticiler	10	3	2	10
Uzmanlar & Memurlar	9	0	0	3
<b>Çalışan Eğitimleri (toplam saat)</b>				
Saat Ücretli	5.172	0	0	0
Aylık Ücretli	4.383	176	176	0
Toplam	9.555	176	176	0
<b>Üst Düzey Yöneticilerin Yerli Yabancı Ayrımına Göre Dağılımı</b>				
Yerli	103	0	0	8
Yabancı	11	0	0	2
Toplam	114	0	0	10
<b>Üst Düzey Yöneticilerin Cinsiyete Göre Dağılımı (%)</b>				
Kadın	22	0	0	1
Erkek	92	0	0	9
Toplam	114	0	0	10
<b>Çalışan Sirkülasyonu (%)</b>				
Çalışan Sirkülasyonu	6	8,3	8,3	1,8
<b>Cinsiyete Göre Çalışan Sirkülasyonu (%)</b>				
Kadın	4	0,0	0,0	5,9
Erkek	2	8,3	8,3	2,6
<b>Yaşa Göre Çalışan Sirkülasyonu (%)</b>				
<30	1	0	0	10
30-50	3	0	0	3
50<	2	8,3	8,3	10
<b>İSG Göstergeleri</b>				
Kaza Sıklık Oranı (KSO)	1,54	0,00	0,00	0,000
Kaza Ağırlık Oranı (KAO)	0,006	0,000	0,00	0,000
Genel Kazalanma Oranı (GKO)	0,009	0,000	0,00	0,000





BSI Group Eurasia Belgelendirme Hizmetleri Ltd. Şti

## 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 Sürdürülebilirlik ve Resmi İlişkiler Direktörlüğü ve Tedarik Zinciri Direktörlüğü'nde, bağımsız bir doğrulama denetimi gerçekleştirdik.

Arçelik A.Ş. 2018 yılı Sürdürülebilirlik Raporu'nda yer alan ve bu yazının Ek-1'inde detaylandırılan, 31.12.2017 tarihiyle sona eren yıla ilişkin karbon emisyon verileri, limitli 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 2018'in, 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.

Adres: Değimen Sok. No:16 Ar Plaza  
Ofis: 61/62 A Blok Kozyatağı-Istanbul/Türkiye  
Tel : 0216 445 90 38 (pbx)  
Fax : 0216 463 26 26  
Email: bsi.eurasia@bsigroup.com  
Web: www.bsi-turkey.com

**BSI Group Eurasia Belgelendirme Hizmetleri Ltd. Şti**

Görüş beyanını içeren bu rapor, Arçelik A.Ş.'nin karbon emisyonlarını izleme ve kontrol performansına atıfta bulunulan Sürdürülebilirlik Raporu 2018'i 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 Kapsam 3 (Scope 3) 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 ilgili lokasyonları ziyaret ettik.

Limitli 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.

Doğrulamayı veya doğrulama ekibi, sera gazı bildirimini 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.



BSI Group Eurasia Belgelendirme Hizmetleri Ltd. Şti

### Kısıtlamalar

Ulusal otorite tarafından hazırlanmış bir rehber olmayışı, her iki tarafı da, özellikle araç\*mesafe 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 dokümente edilmiştir.

### Görüş Beyanı

Prosedürlerimize uygunluk olarak gerçekleştirdiğimiz doğrulama denetimi sonuçlarına göre, 2018 yılı Sürdürülebilirlik Raporu'nda raporlanan Arçelik A.Ş. ürün lojistiği faaliyetlerinden kaynaklı 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, 06.02.2019

*Ek-1 : Arçelik A.Ş. Kapsam 3 (Scope 3) Sera Gazı Emisyonları Envanteri Özet Raporu, 2017*

Adres: Değimen Sok. No:16 Ar Plaza  
Ofis: 61/62 A Blok Kozyatağı-İstanbul/Türkiye  
Tel : 0216 445 90 38 (pbx)  
Fax : 0216 463 26 26  
Email: bsi.eurasia@bsigroup.com  
Web: www.bsi-turkey.com

## EK-1 : Arçelik A.Ş. Kapsam 3 (Scope 3) Sera Gazı Emisyonları Envanteri Özet Raporu, 2017

### 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. 2017 yılı Kapsam 3 (Scope 3) Sera Gazı Emisyonu Raporu'nun hesaplama metodolojilerine ilişkin genel ilkelerini ve sera gazı emisyonlarının yönetimini içeren bir özetidir.

Arçelik A.Ş. Kapsam 3 (Scope 3) Sera Gazı Emisyonu Envanteri, 01.01.2017-31.12.2017 tarihleri arasında ürün lojistiği faaliyetlerinden kaynaklı sera gazı emisyonlarını içermektedir.

Arçelik A.Ş. Kapsam 3 (Scope 3) Sera Gazı Emisyonları Envanteri için baz yıl, 2015 yılı olarak güncellenmiştir.

Arçelik A.Ş., Kapsam 3 sera gazı emisyonu envanterinin yönetimine ilişkin metodolojilerini "CP-16427 Arçelik Lojistik Faaliyetleri Sera Gazı Emisyonu Envanteri (Kapsam 3) Prosedürü" ile doküman etmiştir.

### Sera Gazı Emisyonu Envanteri Sınırları

Arçelik A.Ş., 2017 yılı Kapsam 3 (Scope 3) Sera Gazı Emisyon Envanteri'nde, kontrol yaklaşımını benimsemiştir.

Bu kapsamda Arçelik' in mali ve idari kontrolünde olan ve yurtiçi, ithalat ve ihracat faaliyetleri kapsamında bitmiş ürün lojistiği (taşımacılığı) faaliyetleri envantere dahil edilmiştir.

Bu faaliyetlerde; yurtiçinde üretilen veya yurtiçinden temin edilen ürünlerin depolara ve bayilere dağıtımı, nakliye Arçelik'e ait ise bu envantere dahildir. Aksi durumlar kapsam dışıdır. Benzer şekilde yurtdışından temin edilip yurtiçine gelen ürünlerin antrepolara ve bayilere dağıtımı, nakliye Arçelik'e ait ise bu envantere dahildir. Aksi durumlar kapsam dışıdır (bu bilgi, sözleşmelerden elde edilmektedir). Yurtiçinden temin edilip yurtdışına ihraç edilen ürünlerin lojistik faaliyetleri de kapsam içindedir. İnternet üzerinden satılan ürünler kargo ile gönderilmektedir ve kapsam dışındadır. Arçelik A.Ş.'nin yurtdışında gerçekleştirdiği uluslararası lojistik faaliyetleri (yurtdışında üretilen ve yurtdışı bayi/depoya teslim edilen ve yurtdışından temin edilip yurtdışı bayi/depoya teslim edilen ürünler) bu envantere dahil değildir. Yedek parça, hammadde vb. taşımacılığı için yapılan faaliyetler kapsam dışıdır. Yurtiçinde yetkili servis ve nihai müşterilere taşınan bitmiş ürünler kapsam dışıdır.

### **Sera Gazı Emisyonları ve Faaliyet Sınırları**

Arçelik Kapsam 3 (Scope 3) Sera Gazı Emisyonları Envanteri'ne üretim sonrası faaliyetleri arasında yer alan, yurtiçi, ithalat ve ihracat ürün lojistiği faaliyetleri dahil edilmiştir.

Üretim öncesi faaliyetlerinden kaynaklanan emisyonlar ve ürün lojistiği dışında kalan diğer üretim sonrası faaliyetlerinden kaynaklanan emisyonlar bu envanterin kapsamına dahil edilmemiştir.

### **Sera Gazı Emisyonları Envanteri Hesaplamaları**

Arçelik A.Ş. Kapsam 3 (Scope 3) Sera Gazı Emisyonu Envanteri hesaplamalarında, başlıca "EPA Center for Corporate Climate Leadership: GHG Emission Factors for Greenhouse Gas Inventories" kılavuzu esas alınmıştır.

Bu hesaplamalara ek olarak; ihmal edilebilen ve kabullerle yürütülen emisyonlar hesaplanmıştır ve varsayımlar Kapsam 3 Sera Gazı Emisyonu Envanteri ile dokümanite edilmiştir.

### **Belirsizliklerin ve Maddeselliğin Yönetimi**

Arçelik bitmiş ürün lojistiği faaliyetlerinden kaynaklı sera gazı emisyonunun hesaplanması kapsamında belirlenen belirsizlik kaynakları aşağıdaki gibidir:

- ✓ Mesafe (kalkış-varış noktasındaki km)(faaliyet verisi)
- ✓ Emisyon faktörü

Maddesellik, şirketin Kapsam 3 (Scope 3) sera gazı emisyonu envanteri belirsizliği ile bu envanter hazırlanırken ihmal edilen, kabullerle yürütülen ve kapsam dışı bırakılan hususların toplamıdır. Şirket maddeselliği de bu doğrultuda hesap edilmiştir.

### **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 2017 yılı Kapsam 3 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 üzerinde olduğu konusunda görüş birliğine varılmıştır.



GRI İÇERİK İNDEKSİ		
Gösterge	Açıklamalar ve Sayfa Numaraları	Hariç Tutulan
<b>GRI 101: Temel 2016</b>		
<b>GRI 102: Genel Göstergeler 2016</b>		
<b>Kurumsal Profil</b>		
102-1	Arçelik Hakkında, s.10-11	-
102-2	Arçelik Hakkında, s.10-11	-
102-3	İletişim, s.105	-
102-4	Arçelik Hakkında, s.10-11	-
102-5	Arçelik A.Ş. Faaliyet Raporu 2018, s.19	-
102-6	Arçelik Hakkında, s.10-11	-
102-7	Arçelik Hakkında, s.10-11	-
102-8	Sosyal Performans Verileri, s.84	-
102-9	Değer Zincirinde Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.53-55	-
102-10	GRI İçerik İndeksi: Raporlama dönemindeki önemli değişimlere ilişkin detaylı bilgiye <a href="http://www.arcelikas.com">www.arcelikas.com</a> adresindeki Yatırımcı İlişkileri /Son Gelişmeler sekmesinden ulaşabilirsiniz.	-
102-11	Risk Yönetimi, s.15-16	-
102-12	Paydaş Yönetimi, s.19	-
102-13	Sektör Kuruluşları ve Sivil Toplum Kuruluşları, s.78-79	-
<b>Strateji</b>		
102-14	CEO'nun Mesajı, s. 4-5	-
<b>Etik ve Dürüstlük</b>		
102-16	Etik ve Uyum Sistemi, s.14	-
<b>Yönetişim</b>		
102-18	Yönetim Yaklaşımı, s.13	-

GRI İÇERİK İNDEKSİ		
Gösterge	Açıklamalar ve Sayfa Numaraları	Hariç Tutulan
<b>Paydaş Katılımı</b>		
102-40	Paydaş Grupları ve İletişim Metotları s.77	-
102-41	Çalışan Hakları, s.21-22	-
102-42	Paydaş Yönetimi s.19	-
102-43	Paydaş Grupları ve İletişim Metotları s.77	-
102-44	Çalışan Bağlılığı ve Katılımı, s.27; Paydaş Grupları ve İletişim Metotları s.77	-
<b>Raporlama Uygulaması</b>		
102-45	Arçelik Hakkında, s.10-11	-
102-46	Rapor Hakkında, s.1; Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi, s.18-19	-
102-47	Rapor Hakkında, s.1; Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi, s.18-19	-
102-48	Çevresel Performans Verileri, s.80-83	-
102-49	GRI İçerik İndeksi: Değişiklik bulunmamaktadır.	-
102-50	Rapor Hakkında, s.1	-
102-51	GRI İçerik İndeksi: Haziran 2018	-
102-52	GRI İçerik İndeksi: Yıllık	-
102-53	İletişim, s.105	-
102-54	GRI İçerik İndeksi: Bu rapor GRI Standartları'nın Temel seçeneği ile uyumlu olarak hazırlanmıştır.	-
102-55	GRI İçerik İndeksi, s.90-101	-
102-56	Rapor Hakkında, s.1; Bağımsız Güvence Raporu, s.88	-

GRI İÇERİK İNDEKSİ			
Standart	Gösterge	Açıklamalar ve Sayfa Numaraları	Hariç Tutulan
<b>Ekonomik Performans</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi, s.18-19; Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17; CEO'nun Mesajı, s. 4-5	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-1 Yaratılan ve dağıtılan doğrudan ekonomik değer	Arçelik Hakkında, s.10-11; Ekonomik Performans Verileri, s.80	-
	201-2 İklim değişikliği kaynaklı finansal uygulamalar, riskler ve fırsatlar	CEO'nun Mesajı, s. 4-5; Risk Yönetimi, s.15-16; İklim Değişikliğiyle Mücadele,s.34-35	-
	201-4 Devletten alınan mali yardım	Arçelik A.Ş. 2018 Faaliyet Raporu, s. 152	-
<b>Çok Paydaşlı Girişimlere Önderlik Ederek Sektörün Dönüşümünü Sağlamak</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi, s.18-19; Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17; Sektör Kuruluşları ve Sivil Toplum Kuruluşları, s.78-79	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
<b>Çatışma Mineralleri Yönetimi</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi, s.18-19; Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17; Çatışma Mineralleri Yönetimi s.55	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
<b>Hanelerin Dijital Çözüm Ortağı Olmak</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi, s.18-19; Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17; Açık İnovasyon, s.47	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-



GRI İÇERİK İNDEKSİ			
Standart	Gösterge	Açıklamalar ve Sayfa Numaraları	Hariç Tutulan
<b>Açık İnovasyon</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi, s.18-19; Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17; Açık İnovasyon, s.47	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
<b>Kurumsal Yönetim, Dürüst ve Hesapverebilir Olma</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi, s.18-19; Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17; Yönetim Yaklaşımı, s.13	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
<b>Etik ve Şeffaflık</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi, s.18-19; Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17; Yönetim Yaklaşımı, s.13	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-1 Yolsuzlukla ilgili riskler için değerlendirilen operasyonlar	Risk Yönetimi, s.15-16; GRI İçerik İndeksi: Tüm Arçelik A.Ş. operasyonları yolsuzluk risklerine ilişkin olarak değerlendirilmektedir.	-
	205-3 Kesinleşmiş yolsuzluk vakaları ve alınan önlemler	GRI İçerik İndeksi: Raporlama döneminde önemli büyüklükte bir yolsuzluk vakası yaşanmamıştır. Minör vakalarda ilgili süreçler baştan sona ele alınarak incelenmekte ve tespit edilen risklerin en aza indirgenmesi için süreç değişiklikleri yapılarak kontrol noktaları eklenmektedir.	-

GRI İÇERİK İNDEKSİ			
Standart	Gösterge	Açıklamalar ve Sayfa Numaraları	Haric Tutulan
<b>Üretimde Kaynak Verimliliği</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi, s.18-19; Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17; Sorumlu Üretim ve Tüketim, s.31; Üretimde Kaynak Verimliliği, s.40-41	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
GRI 301: Malzemeler 2016	301-1 Hacim ve Ağırlığa göre Kullanılan Malzemeler	Üretimde Kaynak Verimliliği, s.40-41; Çevresel Performans Verileri, s.81	-
	301-2 Kullanılan Geridönüştürülmüş Malzemeler	Üretimde Kaynak Verimliliği, s.40-41	-
GRI 302: Enerji 2016	302-3 Enerji yoğunluğu	2018 Sonuçları & 2020 Hedefleri, s.8-9; Çevre ve Enerji Yönetimi Yaklaşımı, s.32-36	-
GRI 306: Atıklar 2016	306-2 Tür ve bertaraf metodu bazında atıklar	Üretimde Kaynak Verimliliği, s.40-41	-
GRI307: Çevresel Uyum 2016	307-1 Çevre yasa ve düzenlemelerine karşı uyumsuzluk durumları	GRI İçerik İndeksi: Raporlama döneminde çevre mevzuatına uyumsuzluktan dolayı önemli* bir ceza alınmamıştır.	-
<b>İklim Değişikliğiyle Mücadele</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi, s.18-19; Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17; İklim Değişikliğiyle Mücadele,s.34-35; Üretimde Enerji Verimliliği, s.36	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
GRI 302: Enerji 2016	302-1 Organizasyon içindeki enerji tüketimi	Çevresel Performans Verileri, s.81-83	-
	302-2 Organizasyon dışındaki enerji tüketimi	Çevresel Performans Verileri, s.81-83	-
	302-3 Enerji yoğunluğu	2017 Sonuçları – 2020 Hedefleri, s.8-9	-
	302-4 Enerji Tüketiminin Azaltılması	Üretimde Enerji Verimliliği, s.36	-
	302-5 Ürün ve hizmetlerin enerji gereksinimlerdeki azalmalar	Enerji Verimli Çevreye Dost Ürünler, s.37-39	-

\*10.000 ABD Doları ve üstü cezalar önemli olarak nitelenmektedir.

GRI İÇERİK İNDEKSİ			
Standart	Gösterge	Açıklamalar ve Sayfa Numaraları	Hariç Tutulan
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1 Doğrudan (Scope 1) sera gazı emisyonları	Çevresel Performans Verileri, s.81-83	-
	305-2 Dolaylı Enerji (Scope 2) sera gazı emisyonları	Çevresel Performans Verileri, s.81-83	-
	305-5 Sera gazı emisyonlarının azaltılması	Üretimde Enerji Verimliliği, s.36	-
<b>Su Riskleri ve Yönetimi</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi, s.18-19; Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17; Su Riskleri ve Yönetimi, s.42	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
GRI 303: Su 2016	303-1 Kaynağa göre su çekimi	Su Riskleri ve Yönetimi, s.42	-
	303-2 Su çekiminden belirgin ölçüde etkilenen kaynaklar	GRI İçerik İndeksi: 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.	-
	303-3 Geri dönüştürülen ve tekrar kullanılan su	Su Riskleri ve Yönetimi, s.42	-
GRI 306: Atıklar 2016	306-1 Kalite ve hedef bazında atık su deşarjı	Su Riskleri ve Yönetimi, s.42	-
	306-5 Su deşarjlarından ve / veya su akışından etkilenen su kütleleri	GRI İçerik İndeksi: Arçelik A.Ş. işletmelerinde oluşan atık suların 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.	-

GRI İÇERİK İNDEKSİ			
Standart	Gösterge	Açıklamalar ve Sayfa Numaraları	Hariç Tutulan
<b>Enerji Verimli Çevreye Dost Ürünler</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi, s.18-19; Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17; Enerji Verimli Çevreye Dost Ürünler, s.37-39	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
<b>Geri Dönüşüm</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi, s.18-19; Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17; Ürünlerin Yeniden Kullanımı, Geri Dönüşümü ve Bertarafı, s.42-43	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
<b>Çevresel, Sosyal ve Etik Koşulları Gözeten Tedarik Zinciri</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi, s.18-19; Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17; Değer Zincirinde Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.53-55	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
GRI 308: Tedarikçilerin Çevresel Değerlendirmesi 2016	308-1 Çevresel kriterler kullanılarak taranan yeni tedarikçiler	Tedarik Zinciri, s.54	-
	308-2 Tedarik zincirinde olumsuz çevresel etkiler ve alınan önlemler	Tedarik Zinciri, s.53-55	-
GRI 414: Tedarikçilerin Sosyal Değerlendirilmesi 2016	414-1 Sosyal kriterler kullanılarak taranan yeni tedarikçiler	Tedarik Zinciri, s.54	-
	414-2 Tedarik zincirinde olumsuz sosyal etkiler ve alınan önlemler	Tedarik Zinciri, s.53-55	-
<b>Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi, s.18-19; Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17; Çalışan Hakları, s.21-22	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-

GRI İÇERİK İNDEKSİ			
Standart	Gösterge	Açıklamalar ve Sayfa Numaraları	Hariç Tutulan
GRI 401: İstihdam 2016	401-2 Yarı zamanlı çalışanlara sağlanmayan ve tam zamanlı çalışanlara sağlanan yan haklar	Çalışan Hakları, s.21-22	-
	401-3 Doğum izni	Çalışan Hakları, s.21-22	-
GRI 402: İşçi / Yönetim İlişkileri 2016	402-1 Faaliyet değişiklikleri ile ilgili asgari ihbar süreleri	GRI İçerik İndeksi: Arçelik A.Ş.'de toplu ve/veya bireysel işten çıkarmalar ya da görev değişiklikleri olması durumunda, faaliyet gösterilen ülkelerde geçerli olan iş mevzuatı ve toplu sözleşmelerde belirtilen ilgili hükümler uygulanmaktadır.	-
GRI 405: Çeşitlilik ve Eşit Fırsatlar 2016	405-1 Yönetim organları ve çalışanların çeşitliliği	Sosyal Performans Verileri, s.86	-
GRI 407: Örgütlenme Özgürlüğü ve Toplu Sözleşme 2016	407-1 Örgütlenme ve toplu sözleşme hakkının ihlal edilmiş olabileceği veya belirgin risk altında olabileceği belirlenen faaliyetler	Çalışan Hakları, s.21-22	-
<b>İş Sağlığı ve Güvenliği</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi, s.18-19; Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17; İş Sağlığı ve Güvenliği, s.28-29	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
	.	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2016	403-1 Yönetim-İşçi sağlık komitelerinde temsil edilen çalışan yüzdeleri	İş Sağlığı ve Güvenliği, s.28-29	-
	403-2 Yaralanma türü ve kaza sıklık oranları, melek hastalıkları, kayıp gün ve devamsızlık ve işle bağlantılı toplam ölüm vakası sayıları	İş Sağlığı ve Güvenliği, s.28-29; Sosyal Performans Verileri, s.84-87	-
	403-3 İş kazası oranı ve meslek hastalığı riski yüksek olan çalışanlar	İş Sağlığı ve Güvenliği, s.28-29	-
	403-4 Sendikalarla yapılan resmi sözleşmeler kapsamındaki sağlık ve güvenliğe ilişkin konu başlıkları	Çalışan Hakları, s.21-22	-

GRI İÇERİK İNDEKSİ			
Standart	Gösterge	Açıklamalar ve Sayfa Numaraları	Hariç Tutulan
<b>Çalışanların Gelişimi, Yetenek Yönetimi</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi, s.18-19; Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17; Yetenek Kazanımı ve Çalışan Gelişimi, s.23-25	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
GRI 202: Pazardaki Varlık 2016	202-1 Cinsiyet bazında standart başlangıç seviyesi ücretlerinin yerel asgari ücrete göre oranı	Çalışan Hakları, s.21-22	-
	202-2 Üst yönetimdeki yerel halk oranı	Sosyal Performans Verileri, s.84-87; GRI İçerik İndeksi: Yerellik tanımı ilgili ülke vatandaşlığı temelinde yapılmaktadır.	-
GRI 401: İstihdam 2016	401-1 Yeni işe alım ve çalışan sirkülasyonu	Sosyal Performans Verileri, s.84-87	-
GRI 404: Eğitim 2016	404-1 Çalışan başına eğitim saati	2017 Sonuçları – 2020 Hedefleri, s.8-9; Çevresel Performans Verileri, s.81-83	-
	404-2 Yetenek yönetimi ve yaşamboyu öğrenim programları	Yetenek Kazanımı ve Çalışan Gelişimi, s.23-25	-
	404-3 Düzenli performans ve kariyer gelişimi değerlendirmesi alan çalışanların yüzdesi	GRI İçerik İndeksi: Global olarak tüm şirketlerdeki aylık ücretli çalışanlar ile performans ve kariyer gelişim görüşmeleri yapılmaktadır.	-
<b>İnsan Hakları</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi, s.18-19; Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17; Çalışan Hakları, s.21-22	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
GRI 406: Ayrımcılık Karşıtlığı 2016	406-1 Ayrımcılık vakaları ve alınan düzeltici önlemler	Çalışan Hakları, s.21-22	-
GRI 408:Çocuk Emeği 2016	408-1 Çocuk işçi çalıştırma bakımından belirgin risk barındıran operasyon ve tedarikçiler	Tedarik Zinciri, s.53	-
GRI 409:Zorla ve Zorunlu Çalıştırma 2016	409-1 Zorla ve zorunlu çalıştırma bakımından belirgin risk barındıran operasyon ve tedarikçiler	Tedarik Zinciri, s.53	-

GRI İÇERİK İNDEKSİ			
Standart	Gösterge	Açıklamalar ve Sayfa Numaraları	Hariç Tutulan
GRI 410: Güvenlik Uygulamaları 2016	410-1 İnsan hakları politikaları veya prosedürleri konusunda eğitilmiş güvenlik personeli	GRI İçerik İndeksi: Arçelik A.Ş. operasyonlarında görev alan tüm güvenlik personeli kişi haklarını da kapsayan mesleki prosedürler ve yasal zorunluluklar ile ilgili konularda eğitim almaktadırlar.	-
GRI 412: İnsan Hakları Değerlendirmesi 2016	412-2 İnsan hakları politikaları veya prosedürleri konusundaki çalışan eğitimi	Etik ve Uyum Sistemi, s.14	-
<b>Müşteri Memnuniyeti</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi, s.18-19; Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17; Müşteri Deneyimi, s.56-58	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
GRI 417: Pazarlama ve Etiketleme 2016	417-2 Ürün ve hizmet bilgileri ve etiketlemeyle ilgili uygunsuzluk vakaları	GRI İçerik İndeksi: Arçelik A.Ş. operasyonları dahilinde üretimi gerçekleştirilen ürünlerin tamamında bilgi ve etiketleme prosedürlerine ilişkin uluslararası ve yerel tüm yasal düzenlemelere riayet edilmektedir.	-
	417-3 Pazarlama iletişimi ile ilgili uygunsuzluk vakaları	GRI İçerik İndeksi: Raporlama döneminde ürün ve hizmet bilgileri ile etiketlemeyle ilgili yönetmeliklere uyumsuzluk vakası gerçekleşmemiştir.	-
<b>Ürün Kalitesi ve Güvenliği</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi, s.18-19; Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
GRI 416: Tüketici Sağlığı ve Emniyeti 2016	416-1 Ürün ve hizmet kategorilerinin sağlık ve emniyet açısından değerlendirilmesi	GRI İçerik İndeksi: Arçelik A.Ş. operasyonları dahilinde üretimi gerçekleştirilen ürünlerin tamamında sağlık ve güvenlik etkilerine ilişkin uluslararası ve yerel tüm yasal düzenlemelere riayet edilmektedir.	-
	416-2 Ürün ve hizmetlerin sağlık ve emniyet etkilerine yönelik yasalara uyumsuzluk vakaları	GRI İçerik İndeksi: Raporlama döneminde ürünlerin sağlık ve güvenlik etkilerine ilişkin düzenlemelere uyumsuzluk vakası yaşanmamıştır.	-
GRI 419: Sosyo-ekonomik Uyum 2016	419-1 Sosyal ve ekonomik alandaki yasalara ve düzenlemelere uyumsuzluk vakaları	GRI İçerik İndeksi: Raporlama döneminde sosyal ve ekonomik alanlardaki yasa ve düzenlemelere uyulmaması sebebiyle ödenen önemli bir ceza bulunmamaktadır.	-

GRI İÇERİK İNDEKSİ			
Standart	Gösterge	Açıklamalar ve Sayfa Numaraları	Hariç Tutulan
<b>Gıda İsrafı</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi, s.18-19; Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17; Sorumlu Tüketim ve Gıda İsrafıyla Mücadele s.70	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
<b>Dezavantajlı gruplara yönelik ürün ve hizmetler</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi, s.18-19; Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17; Yeni İş Alanları, s.47	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
<b>Lojistik ve operasyonel verimlilik</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi, s.18-19; Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17; Tedarik Zinciri, s.53-55	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
<b>Tüketici Deneyimi</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi, s.18-19; Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17; Müşteri Deneyimi, s.56-58	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-



GRI İÇERİK İNDEKSİ			
Standart	Gösterge	Açıklamalar ve Sayfa Numaraları	Hariç Tutulan
<b>Sağlıklı Yaşam</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi, s.18-19; Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17; Yeni İş Alanları, s.47	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
GRI 418: Müşteri Gizliliği	418-1 Müşteri gizliliğinin ihlali ve müşteri verilerinin kaybı ile ilgili önemli şikayetler	GRI İçerik İndeksi: Raporlama döneminde müşteri bilgi gizliliğinin ihlaline ilişkin olarak alınan bir şikayet bulunmamaktadır.	-
<b>Ortak Değer Yaratan Toplumsal Yatırım Programları</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi, s.18-19; Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17; Toplumsal Gelişim, s.62-75	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
<b>Paydaş Diyalogu</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi, s.18-19; Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17; Paydaş Yönetimi, s.19	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.17	-

Raporlama döneminde Arçelik A.Ş. Etik Davranış Kuralları ve Uygulama Prensipleri'nde belirtildiği gibi; Şirket siyasi partilere, politikacılara veya siyasi adaylara bağış yapmamış, iş yeri sınırları içinde gösteri, propaganda ve/veya benzeri nedenlere destek verecek etkinliklere izin vermemiştir. Aynı zamanda Şirket'in sahip olduğu kaynaklar ve demirbaşlar (araçlar, bilgisayarlar, e-postalar, vb.) siyasi etkinlikler ve/veya kampanyalar için kullanılmamıştır.

## ! Yasal Uyarı

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

Arçelik A.Ş., Arçelik A.Ş. 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 sorularınızı için teşekkür ederiz. Arçelik A.Ş. Faaliyet Raporu ve Sürdürülebilirlik Raporu için [www.arcelikas.com](http://www.arcelikas.com) web sitesini ziyaret edebilirsiniz.



## Arçelik İletişim

Zeynep Özbil  
Global İletişim Direktörü  
zeynep.ozbil@arcelik.com

global.iletisimdirektorlugu@arcelik.com

Raporun içeriğinin ve yapısının oluşturulmasında danışmanlık yapan şirket:

KIYMET-İ  
harbiye

Rapor'un tasarımı:

tuaL  
Visual Media Communications

# Arçelik

Karaağaç Caddesi No: 2-6, Sütlüce, Beyođlu 34445 İstanbul | Türkiye

T: +90 212 314 34 34 F: +90 212 314 34 63

[www.arcelikas.com](http://www.arcelikas.com)

[f](#) [t](#) [i](#) /arcelikglobal