

Kurumsal Sorumluluk

Kurumsal Sosyal Sorumluluk Anlayışı

Dünyadaki sınırlı kaynakları dikkatli kullanmak, geliştirmek ve sürdürülebilir kılmak için bireyler, devlet ve sivil toplum örgütlerine olduğu kadar kurumlara da çok önemli sorumluluklar düşmektedir. Şirket, faaliyetlerini gelecek kuşaklara daha yaşanabilir bir dünya bırakmak sorumluluğuyla yürütmektedir.

“Sürdürülebilir Gelişim” konusunda üstlendiği sorumluluklar, çevre ve toplumsal duyarlılıklar, kanun, ahlak standartları ve insan haklarına tam anlamıyla uyumlu çalışma, Şirketin “Kurumsal Sosyal Sorumluluk” anlayışını oluşturmaktadır.

Şirket, gücünü, kurum değerleri ve Kurucusu Merhum Vehbi Koç'un belirlediği “Ülkem var ise ben de varım” ilkesinden alarak, çalışanları ve tüm iş ortaklarıyla sorumluluklarını yerine getirmek için çalışmaktadır.

Kurumsal Yönetim Anlayışı

Şirketin kurumsal değerleri ve kültürü, etik anlayışı, iyi yönetim felsefesi ve iş ahlakı ilkeleri, sorumluluklarını yerine getirmesinde çalışanlara yol göstermektedir.

Uluslararası iş standartları doğrultusunda, paydaşlar ve kurumlar arasında güveni sağlayan kurumsal yönetimin dört ilkesini-hesap verebilirlik, sorumluluk, açıklık ve şeffaflık, adil davranış-faaliyetlerine taşınması uzun vadede Şirketin verimliliği ve başarısı için kaçınılmazdır.

Arçelik A.Ş., paydaşlarına, özellikle yatırımcılarına karşı güven ve istikrar yönündeki vaatlerini tutabilme metodolojisinin, doğru kurumsal yönetimden geçtiğinin bilincindedir. “Kurumsal Yönetim İlkeleri” konusundaki performansının yansımalarını, özellikle kurumsal yatırımcılar ile yapılan toplantılarda çok net görmektedir. Kâr hedeflerine ulaşmak için sadece iş sonuçları ve güçlü sermaye yapısına bağlı kalınmayarak uzun yıllar sonucunda yaratılan “Kurum İtibarı” da önemli bir değer olarak yönetilmektedir.

Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu

BÖLÜM I: Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Beyanı

Sermaye Piyasası Kurulu (SPK)'nın 04.07.2003 tarih ve 35/835 sayılı kararı ile kabul edilen ve Temmuz 2003'te kamuya açıklanmış olan Kurumsal Yönetim İlkelerinin uygulanması ve hayata geçirilmesi; özellikle halka açık şirketlerin kredibilitesi ve finansman olanakları açısından önem arz etmektedir. Kurumsal yönetim kalitesini ortaya çıkaran söz konusu ilkeler Şirket tarafından benimsenmiştir. SPK'nın 10.12.2004 tarih ve 48/1588 sayılı toplantı kararı gereğince, İMKB'de işlem gören şirketlerin 2004 yılına ilişkin faaliyet raporlarından başlamak üzere, faaliyet raporlarında ve varsa internet sitelerinde söz konusu Kurumsal Yönetim İlkelerine uyumuyla ilgili beyanlarına yer vermeleri uygun görülmüştür. Bu karara uygun olarak Arçelik A.Ş. içerisinde söz konusu ilkeler ile uyum konusunu incelemek üzere bir ekip oluşturulmuş ve yapılan çalışma sonucunda, 2004 yılından itibaren Faaliyet Raporu'na ve internet sitesine Kurumsal Yönetim İlkelerine uyum konusunda yeni bilgiler eklenmiştir. En son olarak 03.01.2014 tarihinde Resmi Gazete'de yayınlanan Sermaye Piyasası Kurulu'nun II-17.1 sayılı Kurumsal Yönetim Tebliği ile Kurumsal Yönetim İlkeleri yeniden düzenlendi.

2016 yılında yürürlükte bulunan II-17.1 sayılı Kurumsal Yönetim Tebliği kapsamında zorunlu olan ilkelere tam olarak uyulurken, zorunlu olmayan ilkelerin de büyük çoğunluğuna uyum sağlanmıştır. Zorunlu olmayan Kurumsal Yönetim İlkelerine de tam uyum amaçlanmakla

birlikte, ilkelerin bir kısmında uygulamada yaşanan zorluklar, bazı ilkelere uyum konusunda gerek ülkemizde gerekse uluslararası platformda devam eden tartışmalar, bazı ilkelerin ise piyasanın ve Şirketin mevcut yapısı ile tam örtüşmemesi gibi nedenlerle tam uyum henüz sağlanamamıştır. Henüz uygulamaya konulmamış olan ilkeler üzerinde çalışılmakta olup; Şirketimizin etkin yönetimine katkı sağlayacak şekilde idari, hukuki ve teknik alt yapı çalışmalarının tamamlanması sonrasında uygulamaya geçilmesi planlanmaktadır. Aşağıda şirketimiz bünyesinde kurumsal yönetim ilkeleri çerçevesinde yürütülen kapsamlı çalışmalar ve ilgili bölümlerde henüz uyum sağlanamayan ilkeler ve varsa bundan kaynaklanan çıkar çatışmaları açıklanmıştır.

2016 yılı içinde Kurumsal Yönetim alanındaki çalışmaların başında SPK'nın kurumsal yönetim ilkeleri ile ilgili yeni düzenlemelerini içeren Sermaye Piyasası Kanunu ve bu Kanuna dayanılarak hazırlanan tebliğlere uyum çalışmaları gelmektedir. Yeni Türk Ticaret Kanunu'na ve Sermaye Piyasası Kanunu'na uyum amacıyla gerekli esas sözleşme değişiklikleri 28.03.2013 tarihinde toplanan Olağan Genel Kurulumuzda kabul edilmiştir. Yönetim Kurulumuz ve Yönetim Kurulu Komitelerimiz Kurumsal Yönetim Tebliği'ndeki düzenlemelere uygun olarak oluşturulmuştur. Kurulan Yönetim Kurulu Komiteleri etkin olarak faaliyetlerini sürdürmektedir. Bağımsız yönetim kurulu üye adayları için SPK'dan uygunluk görüşü alınması ve kamuya duyurulması gerçekleştirilmiştir. Yönetim Kurulu Üyeleri ve Üst Düzey Yöneticilere ilişkin Ücret Politikası belirlenerek Olağan Genel Kurul'da ortakların onayı alınmıştır. Hazırlanan genel kurul bilgilendirme dokümanı ile ilkelere açıklanması zorunlu olan imtiyazlı paylar, oy hakları, organizasyonel değişiklikler gibi genel kurul bilgileri, Yönetim Kurulu üye adaylarının özgeçmişleri, yönetim kurulu ve üst düzey yönetici ücret politikası, ilişkili taraf işlemleri raporu ve açıklanması gereken diğer bilgiler 25.03.2016 tarihli Genel Kurul'dan 3 hafta önce yatırımcılarımızın bilgisine sunulmuştur. Tüm ilişkili taraf işlemlerimiz Yönetim Kurulu'nun bilgisine sunularak, bağımsız yönetim kurulu üyelerimizin onayı ile söz konusu işlemlerin devamına karar verilmiştir. Ayrıca Şirketimiz kurumsal internet sitesi ve faaliyet raporu gözden geçirilerek, ilkelere tam uyum açısından gerekli revizyonlar gerçekleştirilmiştir.

Önümüzdeki dönemde de ilkelere uyum için mevzuattaki gelişmeler ve uygulamalar dikkate alınarak gerekli çalışmalar yapılacaktır.

22.07.2015 tarihli özel durum açıklamamızla kamuya açıklanan SAHA Kurumsal Yönetim ve Kredi Derecelendirme Hizmetleri A.Ş. (SAHA) tarafından verilen Şirketimizin kurumsal yönetim derecelendirme notu 10 üzerinden 9,48 (% 94,80) iken; 22.07.2016 tarihinde SAHA tarafından yapılan revizyon sonucunda 10 üzerinden 9,52'ye (% 95,23) yükseltilmiştir. Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notumuz, Sermaye Piyasası Kurulu Kurumsal Yönetim İlkeleri baz alınarak ağırlıklandırılmış dört ana başlık (Pay Sahipleri, Kamuyu Aydınlatma ve Şeffaflık, Menfaat Sahipleri, Yönetim Kurulu) altında yapılan değerlendirme sonucu belirlenmiş olup, ana başlıklar itibarıyla güncel dağılımı aşağıda verilmektedir:

Ana Başlıklar	2015 Notu	2016 Notu
Pay Sahipleri	9,51	9,52
Kamuyu Aydınlatma ve Şeffaflık	9,64	9,72
Menfaat Sahipleri	9,88	9,91
Yönetim Kurulu	9,18	9,22
Toplam	9,48	9,52

Kurumsal yönetim derecelendirmesine ilişkin SAHA'nın hazırlamış olduğu rapora Şirketimizin www.arcelikas.com adresindeki internet sitesinden ulaşmak mümkündür. 22.07.2016 tarihli raporda SAHA aşağıdaki değerlendirmeyi yapmıştır:

“Arçelik A.Ş.’nin kurumsal yönetim ilkelerine verdiği önem, bunu sürekli ve dinamik bir süreç olarak yürütmekteki istekliliği göz önüne alınarak, şirketin kurumsal yönetim derecelendirme notu yukarıdaki şekilde güncellenmiştir.”

Şirketimiz 31.07.2009 tarihinden itibaren İMKB (BIST) Kurumsal Yönetim Endeksi’ne dahil edilmiştir.

Henüz Uygulanamayan Kurumsal Yönetim İlkeleri

Arçelik A.Ş. Kurumsal Yönetim İlkeleri’ne tam uyumun önemine inanmaktadır. Ancak, uygulamada yaşanabilecek Şirket faaliyetlerinin gecikmesine yol açan zorluklar, uyum konusunda gerek ülkemizde gerekse uluslararası alandaki tartışmaların varlığı, piyasa ve Şirketin mevcut yapısı ile tam örtüşmemesi gibi nedenlerle bazı gönüllü kurumsal yönetim ilkelerine tam uyum henüz sağlanamamıştır. Örneğin,

- 1.5.2 numaralı ilkeye ilişkin olarak; azlık hakları, esas sözleşme ile sermayenin yirmide birinden daha düşük bir orana sahip olanlara tanınmamış olup, mevzuattaki genel düzenlemeler çerçevesinde haklar sağlanmıştır.
- 4.3.9. numaralı ilkeye ilişkin olarak; Yönetim Kurulu’nda kadın üye oranı için henüz bir hedef oran ve hedef zaman belirlenmemiş olup, bu konuya ilişkin değerlendirme çalışmaları devam etmektedir. Konuya ilişkin detaylı bilgi aşağıda 5.1 numaralı bölümde yer almaktadır.
- 4.4.7 numaralı ilkeye ilişkin olarak, aşağıda 5.1 numaralı bölümde açıklandığı üzere, yönetim kurulu üyelerinin şirket dışında başka görevler alması sınırlandırılmamıştır.

Zorunlu olmayan ilkelere tam olarak uyum sağlanamaması nedeniyle Şirketimizin maruz kaldığı çıkar çatışması bulunmamaktadır.

SAHA tarafından düzenlenmiş Arçelik A.Ş. Kurumsal Yönetim Derecelendirme Raporu’nda tespit edilen kurumsal yönetim uygulamalarındaki iyileştirmeye açık alanlar için kurumsal yönetim aksiyon planı hazırlanarak kurumsal yönetim ilkelerine tam uyum çalışmalarına devam edilmektedir.

BÖLÜM II: PAY SAHİPLERİ

2.1 Yatırımcı İlişkiler Bölümü

Şirket ile yatırımcılar arasındaki iletişimi sağlayan Yatırımcı İlişkileri Bölümünün görevleri, Finansman ve Mali İşler Genel Müdür Yardımcısı Polat Şen yönetiminde Finansman Direktörü Hande Sarıdal, Sermaye Piyasası Mevzuatı Uyum Yöneticisi Faik Bülent Alagöz ve Yatırımcı İlişkileri Yöneticisi Orkun İnanbil tarafından yerine getirilmektedir. 05.04.2016 tarihli Yönetim Kurulu Kararı’nda Polat Şen’in Kurumsal Yönetim Komitesi üyesi olarak belirlenmesine karar verildi.

2016 yılında Yatırımcı İlişkileri Bölümü’nde yer alan kişilerin lisansları aşağıda verilmektedir:

Adı Soyadı	Görevi	Lisans Belgesi Türü	Lisans Belge No.
Polat Şen	Genel Müdür Yardımcısı- Finansman ve Mali İşler	-	-
Hande Sarıdal	Finansman Direktörü	Sermaye Piyasası Faaliyetleri İleri Düzey	202801
Faik Bülent Alagöz	Sermaye Piyasası Mevzuatı Uyum Yöneticisi	Sermaye Piyasası Faaliyetleri İleri Düzey / Kurumsal Yönetim Derecelendirme Uzmanlığı	203781/700495
Orkun İnanbil	Yatırımcı İlişkileri Yöneticisi	-	-

2016 yılında Yatırımcı İlişkileri Bölümü sorumlularının iletişim bilgileri aşağıdadır:

Polat Şen

Genel Müdür Yardımcısı - Finansman ve Mali İşler
0212 314 31 00
polat.sen@arcelik.com

Hande Sarıdal

Finansman Direktörü
0 212 314 31 85
hande.saridal@arcelik.com

Faik Bülent Alagöz

Yönetici-Sermaye Piyasası Mevzuatı Uyum
0212 314 31 03
bulent.alagoz@arcelik.com

Orkun İnanbil

Yönetici-Yatırımcı İlişkileri
0212 314 31 14
orkun.inanbil@arcelik.com

Fax : 0212 314 34 90

e-posta : yatirimciiliskileri@arcelik.com - investorrelations@arcelik.com

2016 yılı içerisinde yatırımcılara Şirket faaliyetleri hakkında detaylı bilgi aktarmak amacıyla yapılan çalışmalar aşağıdaki tabloda özetlenmektedir:

Yurtiçinde ve yurtdışında katılan yatırımcı konferansı sayısı	10
Görüşülen yatırımcı sayısı	335
2015 yıl sonu ve 2016 yılı 9 aylık dönemde açıklanan finansallarla ilgili telekonferans sayısı	4
Yurtiçinde ve yurtdışında düzenlenen basın toplantısı sayısı	13

Yatırımcı İlişkileri Bölümü'nde yürütülen başlıca faaliyetler şunlardır:

- Pay sahiplerine ilişkin kayıtların sağlıklı, güvenli ve güncel olarak tutulmasını sağlamak,

- Kamuya açıklanmamış, gizli ve ticari sır niteliğindeki bilgiler hariç olmak üzere, pay sahiplerinin Şirket ile ilgili sözlü ve yazılı bilgi taleplerini karşılamak,
- Genel Kurul Toplantısı'nın yürürlükteki mevzuata, Esas Sözleşme'ye ve diğer Şirket içi düzenlemelere uygun olarak yapılmasını sağlamak,
- Genel Kurul Toplantısı'nda, pay sahiplerinin yararlanabileceği dokümanları hazırlamak,
- Oylama sonuçlarının kaydının tutulmasını ve sonuçlarla ilgili raporların talep eden pay sahiplerine yollanmasını sağlamak,
- Mevzuat ve Şirketin bilgilendirme politikası dahil, kamuyu aydınlatmayla ilgili her türlü hususu gözetmek ve izlemek,
- Şirket merkezinde düzenlenen toplantılar ile yurtiçi ve yurtdışında çeşitli kurumlar tarafından düzenlenen konferans ve toplantılara katılarak yatırımcıları bilgilendirmek,
- Şirket hakkında değerlendirme yapan analistleri bilgilendirmek,
- Şirket ve sektör hakkında araştırma yapan akademisyenlerin bilgi taleplerini karşılamak,
- Şirketin kurumsal internet sitesi (www.arcelikas.com) içerisinde yer alan yatırımcı ilişkileri bölümünün içeriğini Türkçe ve İngilizce olarak hazırlamak, mümkün olan en sık aralıklarla güncellemek ve pay sahiplerinin Şirket ile ilgili bilgilere internet vasıtasıyla hızlı ve kolay bir biçimde ulaşmasını sağlamak,
- Pay sahipliği haklarının kullanımını etkileyebilecek nitelikteki bilgi ve açıklamaları güncel olarak şirketin internet sitesinde pay sahiplerinin kullanımına sunmak,
- Sermaye Piyasası Kurulu (SPK)'nın II-15.1 sayılı Tebliği dikkate alınarak gerekli Özel Durum Açıklamalarını KAP (Kamuyu Aydınlatma Platformu) aracılığıyla yaparak kamuyu aydınlatmak,
- Sermaye Piyasası Kanunu ile ilgili mevzuatta meydana gelen değişiklikleri takip etmek ve Şirket içinde ilgili birimlerin dikkatine sunmak,
- Sermaye Piyasası Kurulu, Borsa İstanbul ve Merkezi Kayıt Kuruluşu nezdinde Şirketi temsil etmektir.

Yatırımcı İlişkileri Bölümü'nün 2016 yılı içinde yürütülen faaliyetlerine ilişkin hazırlanan rapor 14.02.2017 tarihinde Kurumsal Yönetim Komitesi tarafından uygun bulunarak Yönetim Kurulu'na sunuldu.

2.2. Pay Sahiplerinin Bilgi Edinme Haklarının Kullanımı

Pay sahipliği haklarının kullanılmasında mevzuata, esas sözleşmeye ve diğer şirket içi düzenlemelere uyulmakta ve bu hakların kullanılmasını sağlayacak önlemler alınmakta ve tüm pay sahiplerine eşit muamele edilmektedir. Arçelik A.Ş.'de Yatırımcı İlişkileri Bölümü, Finansman ve Mali İşler Genel Müdür Yardımcılığı bünyesinde yürütülmektedir. Şirketin temel amacı, pay sahiplerinin bilgi edinme haklarının adaletli ve eksiksiz olarak yerine getirilmesini sağlamaktır. Ayrıca Şirket, pay sahiplerinin ortaklıktan doğan haklarını eksiksiz ve en kısa zamanda yerine getirmektedir.

Şirkette, bilgi alma ve inceleme hakkının kullanımında, pay sahipleri arasında ayırım yapılmamaktadır. Her pay sahibinin bilgi alma ve inceleme hakkı vardır.

Yatırımcı İlişkileri Birimi'ne intikal eden sorular, gizli ve ticari sır niteliğindeki bilgiler hariç olmak üzere, ilgili olduğu konunun en yetkili kişisi ile görüşülerek gerek telefon gerekse yazılı olarak cevaplandırılmaktadır. Bu raporun 3.1. no'lu bölümünde açıklandığı üzere, kurumsal internet sitesinde pay sahipliği haklarının kullanımını etkileyebilecek her türlü bilgi ve açıklamaya yer verilmiştir.

Pay sahiplerinin bilgi edinme haklarının genişletilmesi ve haklarının sağlıklı olarak kullanılabilmesi amacıyla, mali tabloların yanı sıra gerekli bilgi ve belgeler sürekli güncellenerek elektronik ortamda Şirketin kurumsal internet sitesi (www.arcelikas.com) içerisinde Türkçe ve İngilizce olarak pay sahiplerinin kullanımına sunulmaktadır. Dönem içinde pay sahiplerinden gelen yazılı ve sözlü bilgi talepleri, Sermaye Piyasası Mevzuatı dahilinde ortaklar arasında hiçbir ayırım gözetmeksizin, sözlü veya yazılı olarak yanıtlanmıştır.

KAP ile duyurmak zorunluluğu olan özel durum açıklamaları, mali tablolar ve Şirket hakkındaki diğer bilgiler de elektronik ortamda elektronik imzalı olarak gönderilmektedir.

Esas Sözleşmemizde bireysel bir hak olarak özel denetçi talep hakkı düzenlenmemiş olmakla birlikte, Türk Ticaret Kanunu'nun 438'nci maddesi uyarınca her pay sahibi, pay sahipliği haklarının kullanılabilmesi için gerekli olduğu takdirde ve bilgi alma veya inceleme hakkı daha önce kullanılmışsa, belirli olayların özel bir denetimle açıklığı kavuşturulmasını, gündemde yer almasa bile genel kuruldan isteyebilir. Bugüne kadar pay sahiplerinin bu yönde bir talebi olmamıştır. Ayrıca Şirket faaliyetleri, Genel Kurul'da seçilen Bağımsız Denetçi, Güney Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik Anonim Şirketi (A member firm of Ernst & Young Global Limited) tarafından periyodik olarak denetlenmektedir.

2.3. Genel Kurul Toplantıları

Genel kurul toplantı ilanımız, mevzuat ile öngörülen usullerin yanı sıra mümkün olan en fazla sayıda pay sahibine ulaşmayı sağlayacak, elektronik haberleşme dahil, her türlü iletişim vasıtası ile genel kurul toplantı tarihinden asgari üç hafta önceden yapılmaktadır. Esas Sözleşmemiz buna uygun olarak düzenlenmiştir.

Şirketimiz internet sitesinde, genel kurul toplantı ilanı ile birlikte, Şirketin mevzuat gereği yapması gereken bildirim ve açıklamaların yanı sıra aşağıdaki hususlar pay sahiplerine duyurulmaktadır:

a) Açıklamanın yapılacağı tarih itibariyle Şirketin ortaklık yapısını yansıtan toplam pay sayısı ve oy hakkı,

b) Şirketin ve bağlı ortaklıklarının geçmiş hesap döneminde gerçekleşen veya gelecek hesap döneminde planladığı Şirket faaliyetlerini önemli ölçüde etkileyecek yönetim ve faaliyetlerindeki değişiklikler,

c) Genel kurul toplantı gündeminde yönetim kurulu üyelerinin azli, değiştirilmesi veya seçimi varsa, azil ve değiştirme gerekçeleri, yönetim kurulu üyeliğine aday gösterilecek kişiler hakkında bilgi;

d) Pay sahiplerinin, Sermaye Piyasası Kurulu'nun (SPK) ve/veya Şirketin ilgili olduğu diğer kamu kurum ve kuruluşlarının gündeme madde konulmasına ilişkin talepleri,

e) Gündemde esas sözleşme değişikliği olması durumunda ilgili yönetim kurulu kararı ile birlikte, esas sözleşme değişikliklerinin eski ve yeni şekilleri.

(c) bendinde geçen yükümlülüğün yerine getirilmesi ile ilişkili olarak, yönetim kurulu üyeliklerine aday gösterilecek kişilerin; özgeçmişleri, son on yıl içerisinde yürüttüğu görevler ve ayrılma nedenleri, Şirket ve Şirketin ilişkili tarafları ile ilişkisinin niteliği ve önemlilik düzeyi, bağımsızlık niteliğine sahip olup olmadığı ve bu kişilerin yönetim kurulu üyesi seçilmesi durumunda, Şirket faaliyetlerini etkileyebilecek benzeri hususlar hakkında bilgi.

Şirketin sermayesini oluşturan payların tamamı nama yazılıdır. Genel Kurul öncesinde gündem maddeleri ile ilgili olarak bilgilendirme dokümanı hazırlanmakta, KAP ve kurumsal internet sitesi aracılığıyla kamuya duyurulmaktadır. Esas Sözleşme gereğince Genel Kurul toplantıları, söz hakkı olmaksızın menfaat sahipleri ve medya dahil kamuya açık olarak yapılmaktadır.

Şirket 2016 yılı içerisinde 1 adet Olağan Genel Kurul Toplantısı, 1 adet Olağanüstü Genel Kurul Toplantısı düzenlemiştir.

2015 yılı faaliyetlerinin görüldüğü ve 25 Mart 2016 tarihinde yapılan Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda, Şirket sermayesinin toplamı olan 67.572.820.500 adet hisseden, 60.566.162.544 adet hisse (%89,63) toplantıda fiziken ve elektronik ortamda temsil edildi. Şirket pay sahipleri (doğrudan veya vekâletname vererek), menfaat sahipleri ve medya toplantıya katıldı. İzleyici kapsamında çeşitli aracı kurum, takas ve saklama hizmeti veren banka temsilcileri de toplantılara iştirak ettiler. Genel Kurul Toplantıları süresince pay sahipleri tarafından yöneltilen sorular yanıtlanır. Sorulan sorunun gündemle ilgili olmaması veya hemen cevap verilemeyecek kadar kapsamlı olması halinde, sorulan soru Yatırımcı İlişkileri Bölümü tarafından yazılı olarak cevaplanır. 25 Mart 2016 tarihindeki Genel Kurul'da bu tür yazılı cevap gerektiren bir soru sorulmadı.

Kısmi bölünme işleminin görüldüğü ve 26 Aralık 2016 tarihinde yapılan Olağanüstü Genel Kurul Toplantısı'nda, Şirket sermayesinin toplamı olan 67.572.820.500 adet hisseden, 61.073.012.147 adet hisse (%90,38) toplantıda fiziken ve elektronik ortamda temsil edildi. Şirket pay sahipleri temsilen, menfaat sahipleri ve medya toplantıya katıldı. İzleyici kapsamında çeşitli aracı kurum, takas ve saklama hizmeti veren banka temsilcileri de toplantılara iştirak ettiler. Genel Kurul Toplantıları süresince pay sahipleri tarafından yöneltilen sorular yanıtlanır. Sorulan sorunun gündemle ilgili olmaması veya hemen cevap verilemeyecek kadar kapsamlı olması halinde, sorulan soru Yatırımcı İlişkileri Bölümü tarafından yazılı olarak cevaplanır. 26 Aralık 2016 tarihindeki Genel Kurul'da bu tür yazılı cevap gerektiren bir soru sorulmadı.

Kısmi bölünme hakkındaki Olağanüstü Genel Kurul toplantısında özet olarak aşağıdaki kararlar alınmıştır.

- Gündemin 2. maddesinde, kısmi bölünme işlemine ilişkin Bölünme Planı, Bölünme Raporu, Son Üç Yılın Finansal Tabloları ile Faaliyet Raporlarının, 01.01.2016-30.06.2016 tarihli ara bilançonun Genel Kurulun onayına sunulmasından önce iki ay süresince 14.10.2016 tarihinden itibaren Şirket Merkezimizde ortaklarımızın incelemesine hazır bulundurulduğu, kamuoyuna (Kamuyu Aydınlatma Platformu'nda, Şirketin www.arcelikas.com internet adresinde) duyurulduğu bilgisi verildi. Türk Ticaret Kanunu kapsamında yapılan "İnceleme Hakkı Duyurusu", "Alacaklıların Korunmasına İlişkin Duyuru"ve Özvarlık Tespitine İlişkin YMM raporu hakkında pay sahiplerine bilgi verildi.

- Gündemin 3. maddesinde, kısmi bölünme kapsamında Sermaye Piyasası Kurulu'nun II-23.1 sayılı "Önemli Nitelikteki İşlemlere İlişkin Ortak Esaslar ve Ayrılma Hakkı Tebliği" uyarınca ayrılma hakkının doğmadığına dair Yönetim Kurulu Beyanı hakkında pay sahiplerine bilgi verildi.

- Gündemin 4.maddesinde, kısmi bölünme işlemine esas 30.06.2016 tarihli ara Bilanço ve Gelir Tablosu kabul edildi.

- Gündemin 5. maddesinde, Bölünme Raporu ve Bölünme Planının tüm ekleri ile birlikte onaylanması, TTK'nın 159'uncu maddesi, Sermaye Piyasası Kurulu'nun Birleşme ve Bölünme Tebliği'nin kolaylaştırılmış usulde bölünmeye ilişkin hükümleri ve Kurumlar Vergisi Kanunu'nun 19'uncu ve 20'nci maddelerine uygun olarak; yurt içi "bayi yönetimi", "reklam ve sponsorluk faaliyetleri", "envanter ve stok yönetimi", "lojistik yönetimi", "garanti hizmetleri yönetimi", "montaj ve servis hizmetleri" faaliyetlerine ait aktif ve pasif kalemlerin işletme bütünlüğünü bozmayacak şekilde kül halinde kısmi bölünme yolu ile Şirketimizin %100 bağlı ortaklığı olarak yeni kurulacak ARÇELİK PAZARLAMA ANONİM ŞİRKETİ ünvanlı şirkete devir olunması ve devrin ARÇELİK PAZARLAMA ANONİM ŞİRKETİ ünvanlı şirketin Esas Sözleşmesinin İstanbul Ticaret Sicili Müdürlüğü'ne tescilli tarihi itibari ile gerçekleştirilmesi oy birliği ile kabul edildi.

Şirketimizin 26.12.2016 tarihinde yapılan Olağanüstü Genel Kurul Toplantı Tutanağı İstanbul Ticaret Sicil Müdürlüğü tarafından 30.12. 2016 tarihinde tescil edilmiştir.

- Esas Sözleşme gereği olarak Genel Kurul Toplantı ilanı, mevzuat ile öngörülen usullerin yanı sıra mümkün olan en fazla sayıda pay sahibine ulaşmayı sağlayacak şekilde KAP'da, Türkiye Ticaret Sicili Gazetesi'nde, kurumsal internet sitesinde, Elektronik Genel Kurul Sisteminde, e-Şirket'te Genel Kurul tarihinden asgari üç hafta öncesinden duyuruldu.
- Tüm bildirimlerde Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uyulmaktadır.
- Yıllık Faaliyet Raporu dahil, mali tablo ve raporlar, kâr dağıtım önerisi, Genel Kurul gündem maddeleri ile ilgili olarak hazırlanan bilgilendirme dokümanı ve gündem maddelerine dayanak teşkil eden diğer belgeler ile Esas Sözleşme'nin son hali ve Esas Sözleşme'de değişiklik yapılacak ise tadil metni ve gerekçesi; Genel Kurul Toplantısı'na davet için yapılan ilan tarihinden itibaren, Şirket merkezinde ve kurumsal internet sitesinde, pay sahiplerinin en rahat şekilde ulaşabileceği yerlerde incelemeye açık tutulmaktadır.
- Şirketin Genel Kurul gündem başlıkları, açık ve farklı yorumlara yol açmayacak şekilde ifade edilmektedir. Genel kurul toplantısından önce verilecek bilgiler, ilgili oldukları gündem maddelerine atıf yapılarak verilir.
- Genel Kurul öncesinde kendisini vekil vasıtasıyla temsil ettirecekler için vekâletname örnekleri ilan metninde yer almakta ve kurumsal internet sitesinde bulunmaktadır.
- Toplantıdan önce, toplantıda oy kullanma prosedürü ilan edilmekte ve internet sitesinde pay sahiplerinin bilgisine sunulmaktadır.
- 25 Mart 2016 ve 26 Aralık 2016 tarihlerinde yapılan Genel Kurullar'da pay sahipleri tarafından gündeme madde eklenmesi hakkında herhangi bir talep Şirkete ulaşmadı.

Genel Kurul Toplantıları, pay sahipleri arasında eşitsizliğe yol açmayacak şekilde, pay sahipleri için mümkün olan en az maliyetle ve en az karmaşık usulde yapılmaktadır. Yurtiçinde veya yurtdışında yerleşik pay sahiplerinin toplantıya katılmaları kolaylaştırılarak Genel Kurul'a katılmaları sağlanmaktadır.

Ayrıca yabancı pay sahiplerinin Genel Kurul ve gündem metinleri hakkında bilgilendirilmesi amacıyla gerek duyacakları tüm dokümanlar İngilizceye çevrilmekte ve ülkemiz içinde bu pay sahiplerinin takas ve saklama işlemlerini yapan bankalar aracılığıyla gönderimi yapılmakta ve Şirketin internet sitesine yerleştirilmektedir.

Genel Kurul'a katılımı fazlaştırmak ve kolaylaştırmak için toplantının şehrin merkezi bir yerinde yapılmasına özen gösterilmektedir. Katılımcı sayısı yıllar itibariyle takip edilmekte ve toplantı yeri katılımcı sayısına göre belirlenmektedir. 25.03.2016 tarihinde yapılan Olağan Genel Kurul Toplantısı ile 26.12.2016 tarihinde yapılan Olağanüstü Genel Kurul Toplantısı "Divan İstanbul Elmadağ, Asker Ocağı Caddesi No:1 34367 Şişli İstanbul" adresinde gerçekleştirildi. Toplantının yapıldığı mekân bütün pay sahiplerinin katılımına olanak verecek özelliktedir. Genel Kurul Toplantıları'na davet Türk Ticaret Kanunu (TTK), Sermaye Piyasası Kanunu ve Şirket Esas Sözleşmesi hükümlerine göre, Yönetim Kurulu'nca yapılmaktadır. Genel Kurul'un yapılması için Yönetim Kurulu kararı alındığı anda KAP'da açıklama yapılarak kamuoyu bilgilendirilmektedir.

SPK düzenlemeleri uyarınca, mali tabloların hesap dönemi sonundan itibaren 11 hafta içinde kamuya açıklanması gerekmektedir. Şirket ise mali tablolarını daha kısa bir sürede açıklamaktadır. 2016 yılı sonuna ait mali tablolar da 5. haftada açıklandı. Sonuçların açıklanmasını takiben, Genel Kurul çalışmaları başlamakta, gerekli yasal prosedürlerin tamamlanmasının ardından Genel Kurul toplanmaktadır. Bu seneki Genel Kurul hesap döneminden sonraki üç ay içinde toplanacaktır. Genel Kurul Toplantısı süresince gündemde yer alan konular tarafsız ve ayrıntılı bir şekilde açık ve anlaşılabilir bir yöntemle pay sahiplerine aktarılır; pay sahiplerine eşit şartlar altında düşüncelerini açıklama ve soru sorma olanağı verilerek sağlıklı bir tartışma ortamı oluşturulur. Gündemde özellik arz eden konularla ilgili yönetim kurulu üyeleri, ilgili diğer kişiler, finansal tabloların hazırlanmasında sorumluluğu

bulunan yetkililer ve bağımsız denetçi gerekli bilgilendirmeleri yapabilmek ve soruları cevaplandırmak üzere genel kurul toplantısında hazır bulunurlar.

Pay sahiplerine, Yönetim Kurulu Üyeleri ve üst düzey yöneticilere uygulanan ücret politikasına ilişkin görüş ve önerilerini sunma fırsatı verilir.

Yönetim kontrolünü elinde bulunduran pay sahiplerinin, Yönetim Kurulu üyelerinin, idari sorumluluğu bulunan yöneticilerin ve bunların eş ve ikinci dereceye kadar kan ve sıhrf yakınlarının Genel Kurul'da Türk Ticaret Kanunu'nun 395. ve 396. maddeleri kapsamında Şirket faaliyet konusuna giren işleri yapabilmeleri için aldıkları izne istinaden varsa gerçekleşen işlemler hakkında Genel Kurul'a bilgi verilir.

6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun 415 inci maddesinin 4 üncü fıkrası ve 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu'nun 30 uncu maddesinin 1 inci fıkrası uyarınca, genel kurula katılma ve oy kullanma hakkı, paylarının depo edilmesi şartına bağlanmamaktadır. Bu çerçevede, ortaklarımızın Genel Kurul Toplantısı'na katılmak istemeleri durumunda, Merkezi Kayıt Kuruluşu nezdinde paylarını bloke ettirmelerine gerek bulunmamaktadır.

Pay sahiplerinin Genel Kurul Toplantısı'nda gündem maddeleri hakkındaki oy kullanımları tutanağa geçirilmektedir. Toplantıda her gündem maddesi ayrı ayrı oylanmaktadır. Genel Kurulumuz Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Temsilcisi gözetiminde yapılmaktadır.

Şirketin sosyal yardım amacıyla vakıf ve derneklere yaptığı bağış ve yardımlar hakkında ayrı bir gündem maddesi ile Genel Kurul'a bilgi verilmektedir. 2016 yılında yapılan olağan genel kurul toplantısında, 2015 yılı içinde yapılan bağış ve yardımlar hakkında genel kurulda ayrı bir gündem maddesi ile bilgi verilmiş olup, 2016 yılı içerisinde yapılabilecek bağış üst sınırı 17.000.000 TL olarak belirlenmiş olup, bağış politikasında herhangi bir değişiklik söz konusu olmamıştır.

Genel Kurul Toplantı Tutanakları kurumsal internet sitesinde yer almakta ve ayrıca Şirket merkezinde bu tutanaklar pay sahiplerinin incelemesine açık olup talep edenlere kopyası verilmektedir.

2.4. Oy Hakları ve Azlık Hakları

Genel Kurul Toplantıları'nda oy kullanma prosedürü, toplantı başlangıcında pay sahiplerine duyurulmaktadır. Şirkette oy hakkını zorlaştıracı uygulamalardan kaçınılmakta ve sınır ötesi de dahil olmak üzere her pay sahibine oy hakkını en kolay ve uygun şekilde fiziken veya elektronik ortamda kullanma fırsatı sağlanmaktadır.

Şirkette oy haklarının kullanımına yönelik Esas Sözleşmede bir imtiyaz bulunmamaktadır. Her payın bir oy hakkı bulunmaktadır. Şirket ortakları arasında Şirket iştiraki olan tüzel kişi yer almamaktadır. Pay sahibi olmayan kişinin temsilci olarak vekaleten oy kullanmasını engelleyen bir hüküm Esas Sözleşmede yoktur.

Azlık paylarını temsil eden hissedarlar, Genel Kurul'da sağladıkları katılımlarıyla, Yönetimi çoğunluk hissedarlarla birlikte oluşturmaktadır. 2016 yılında Şirketimize bu konuda ulaşan eleştiri ya da şikayet olmamıştır. Azlık hakları Esas Sözleşme ile sermayenin yirmide birinden daha düşük bir şekilde belirlenmemiştir.

2.5. Kâr Payı Hakkı

27.03.2014 tarihinde düzenlenen Olağan Genel Kurul'da 6. Gündem maddesi olarak pay sahiplerinin onayladığı kâr dağıtım politikamız aşağıdaki şekilde belirlenmiştir:

“Şirketimiz Türk Ticaret Kanunu hükümleri, Sermaye Piyasası Düzenlemeleri, Vergi Düzenlemeleri ve diğer ilgili düzenlemeler ile Esas Sözleşmemizin kar dağıtımı ile ilgili maddesi çerçevesinde kar dağıtımı yapmaktadır. Kar dağıtımında, Kurumsal Yönetim İlkeleri’ne uygun olarak pay sahipleri ve Şirket menfaatleri arasında dengeli ve tutarlı bir politika izlenmektedir. İlke olarak, ilgili düzenlemeler ve finansal imkânlar elverdiği sürece, piyasa beklentileri, uzun vadeli şirket stratejimiz, yatırım ve finansman politikaları, karlılık ve nakit durumu dikkate alınarak yasal kayıtlarımızda mevcut kaynaklardan karşılanabildiği sürece Sermaye Piyasası Düzenlemeleri çerçevesinde hesaplanan dağıtılabilir dönem karının asgari % 50’si nakit ve/veya bedelsiz hisse şeklinde dağıtılır. Kar dağıtımının Genel Kurul toplantısını takiben en geç bir ay içinde yapılması amaçlanmakta olup, kar dağıtım tarihine Genel Kurul karar vermektedir. Genel Kurul veya yetki verilmesi halinde Yönetim Kurulu, Sermaye Piyasası Düzenlemelerine uygun olarak kar payının taksitli dağıtımına karar verebilir. Şirket Esas Sözleşmesi’ne göre; Yönetim Kurulu, Genel Kurul tarafından yetkilendirilmiş olmak ve Sermaye Piyasası Düzenlemelerine uymak kaydı ile kar payı avansı dağıtılabilir.”

Şirketin kâr dağıtım politikası Faaliyet Raporu’nda yer almakta ve kurumsal internet sitesi aracılığıyla kamuya duyurulmaktadır.

Şirketin kâr dağıtımı, TTK’ya ve SPK’ya uygun şekilde ve yasal süreler içinde gerçekleşmektedir. 25 Mart 2016 tarihli Olağan Genel Kurul’da 2015 yılı faaliyet sonuçlarına göre brüt % 38,773 (net % 32,957) oranında kar payı dağıtılması kararı alındı ve 1 Nisan 2016 tarihinden itibaren kar payı dağıtımı gerçekleştirildi. Şirket kârına katılım konusunda Esas Sözleşmede imtiyaz bulunmamaktadır.

2.6. Payların Devri

Esas Sözleşmede, pay sahiplerinin paylarını devretmesini zorlaştıracı uygulamalar ve pay devrini kısıtlayan özel hükümler mevcut değildir. Şirket’in borsada işlem gören nama yazılı paylarının devirleri bakımından Sermaye Piyasası Kurulu düzenlemeleri uygulanır.

BÖLÜM III: KAMUYU AYDINLATMA VE ŞEFFAFLIK

3.1. Kurumsal İnternet Sitesi ve İçeriği

Şirket, pay sahipleri ile olan ilişkilerini daha etkin ve hızlı şekilde sürdürebilmek, hissedarlarla sürekli iletişim içinde olmak amacıyla, SPK İlkeleri’nin öngördüğü şekilde kurumsal internet sitesi olan www.arcelikas.com’u aktif olarak kullanmaktadır. Burada yer alan bilgiler sürekli güncellenir. Şirket internet sitesindeki bilgiler, ilgili mevzuat hükümleri gereğince yapılmış olan açıklamalar ile aynı ve/veya tutarlı olmaktadır, çelişkili veya eksik bilgi içermemektedir.

Şirket internet sitesinde; mevzuat uyarınca açıklanması zorunlu bilgilerin yanı sıra; ticaret sicili bilgileri, son durum itibarıyla ortaklık ve yönetim yapısı, imtiyazlı payların bulunmadığı, değişikliklerin yayınlandığı ticaret sicili gazetelerinin tarih ve sayısı ile birlikte şirket esas sözleşmesinin son hali, özel durum açıklamaları, finansal raporlar, faaliyet raporları, izahnameler ve diğer kamuyu aydınlatma belgeleri, genel kurul toplantılarının gündemleri, katılanlar cetvelleri ve toplantı tutanakları, vekaleten oy kullanma formu, kar dağıtım politikası, bilgilendirme politikası, Şirket etik kuralları ve sık sorulan sorulara cevaplar yer alır. Bu kapsamda, en az son 5 yıllık bilgilere internet sitesinde yer verilmektedir.

Kurumsal internet sitesi Türkçe ve İngilizce olmak üzere SPK İlkeleri’nin öngördüğü içerik ve şekilde düzenlenmiştir. Kurumsal internet sitesinin Yatırımcı İlişkileri kısmının içeriğinin hazırlanması, değişen bilgilerin güncellenmesi ve ilave bilgilerin eklenmesi, Yatırımcı İlişkileri Bölümü’nün sorumluluğundadır. Kurumsal internet sitesinin yatırımcılara daha iyi hizmet vermesine yönelik çalışmalar sürekli devam etmektedir.

Şirket, ana ortağı Koç Holding A.Ş., Koç Ailesi ve bunlar tarafından sahip olunan şirketler tarafından kontrol edilmektedir.

3.2. Faaliyet Raporu

Şirket Yönetim Kurulu faaliyet raporunu, kamuoyunun şirketin faaliyetleri hakkında tam ve doğru bilgiye ulaşmasını sağlayacak şekilde ve Kurumsal Yönetim İlkelerinde sayılan bilgilerin ayrıntısında hazırlar.

Mevzuatta ve Kurumsal Yönetim İlkelerinin diğer bölümlerinde belirtilen hususlara ek olarak yıllık faaliyet raporunda;

- a) Yönetim Kurulu Üyelerinin özgeçmişlerinde şirket dışında yürüttükleri görevler hakkında bilgiye ve bağımsız üyelerin bağımsızlık beyanları,
- b) Yönetim Kurulu komitelerinin komite üyeleri, toplanma sıklığı ve yürütülen görevlerine,
- c) Çalışanların sosyal hakları, mesleki eğitimi ile diğer toplumsal ve çevresel sonuç doğuran şirket faaliyetlerine ilişkin kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetleri hakkında bilgiye yer verilmektedir.

BÖLÜM IV - MENFAAT SAHİPLERİ

4.1. Menfaat Sahiplerinin Bilgilendirilmesi

Şirket ile ilgili menfaat sahipleri, esas itibarıyla Şirket ile doğrudan ilişki içinde bulunan üçüncü kişileri ifade etmek üzere kullanılmıştır. Menfaat sahipleri, kendilerini ilgilendiren hususlarda gerektiğinde toplantılara davet edilerek veya telekomünikasyon araçları kullanılarak bilgilendirilmektedir. Şirket, menfaat sahipleri ile işbirliği içerisinde olmanın uzun dönemde Şirket menfaatine olacağını dikkate alarak, menfaat sahiplerinin mevzuat, karşılıklı anlaşma ve sözleşmelerle elde ettikleri haklarına saygı duymakta ve bunları korumaktadır. Şirket kurumsal yönetim yapısı, çalışanlar ve temsilciler dahil tüm menfaat sahiplerinin yasal ve etik açıdan uygun olmayan işlemlere ilişkin kaygılarını, yönetime iletmesine olanak tanımaktadır. Denetimden Sorumlu Komite'nin görevleri arasında Şirkete ulaşan şikayetlerin incelenmesi bulunmaktadır. Ayrıca, İç Denetim Yöneticiliği de şikayetleri değerlendirmekte ve Denetimden Sorumlu Komite'ye iletmektedir.

Şirketin çalışanları ve Türkiye genelinde bayilik teşkilatını oluşturan yaklaşık 3000 bayi, Şirket ile doğrudan ilişki içerisinde bulunan önemli bir menfaat grubunu oluşturmaktadır. Şirket çalışanlarını, uygulamalar, tebliğler, tamimler, yönetmelikler ve yazılı bilgilendirmeler ile düzenli olarak bilgilendirmekte, aynı zamanda kendi içinde sirküler ile bayilerini, uygulama ve kampanyalar, Şirket politikaları, hedefleri ve ekonomik gelişmeler hakkında bilgilendirerek ve bayilerinin sorunlarını dinleyerek sistemi daha etkin hale getirebilmek amacıyla, yıl içerisinde düzenli olarak "Bayi Toplantıları" düzenlemektedir.

Ayrıca, tedarik zincirimizin önemli halkası ve bir paydaş olarak gördüğümüz, direk ve endirek yaklaşık 5000 tedarikçimizle, her adımda işbirliğini artırmaya yönelik uygulamalarımız mevcuttur. Bunlar başlıca, Teknoloji ve İnovasyon İşbirliği günleri, tedarikçi günleri, tedarikçi eğitimleri, denetimler, ziyaretler, Arçelik kurumsal web sayfası ve tedarikçi portalımızdır. Bu uygulamalarımızla Arçelik'in vizyonu, stratejisi, iş hedefleri ve gelecekteki aksiyonları hakkında genel bilgilendirme yapılarak, sürdürülebilirlik adına tedarikçilerimizden beklentilerimiz paylaşılmaktadır.

Toplu Sözleşme kapsamındaki çalışanlarla ilişkiler sendika temsilcileri vasıtası ile yürütülmektedir. Şirket işveren sendikası olarak MESS (Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası) üyesi, Şirket mavi yakalı çalışanları ise Türk Metal Sendikası üyesidir. 1 Eylül 2014 - 31

Ağustos 2017 tarihleri arasında geçerli, tüm Arçelik işletmelerinde çalışmakta olan sendikali çalışanlarımızı kapsayan Toplu İş Sözleşmesi 15 Aralık 2014 tarihinde imzalanmıştır.

4.2. Menfaat Sahiplerinin Yönetime Katılımı

Hem iç müşteri olarak çalışanlar, hem de dış müşteri olan bayiler, öneri sistemi, çağrı merkezi, web sitesi, bire bir düzenli toplantılarda görüşmeler olmak üzere, başta Şirket çalışanları ve bayiler olmak üzere menfaat sahiplerinin Şirket yönetimine katılımını destekleyici mekanizma ve modeller eklenerek Şirket faaliyetlerini aksatmayacak şekilde geliştirilir.

Menfaat sahiplerinin yönetime katılımı için “öneri, anket” gibi araçlarla belirlenen istekleri Şirket faaliyetlerine yansıtılmaktadır. Çalışma koşulları, ortamı ve çalışanlara sağlanan haklar konusunda yapılacak uygulama değişiklikleri için İşçi Sendikası'nın görüşü ve mutabakatı alınmakta, kararlar birlikte oluşturulmaktadır. Ayrıca “Bayi Toplantıları” vasıtasıyla Şirket ile doğrudan iş ilişkisi içerisinde bulunan bayilerin, Şirket yönetimine katılmaları desteklenmektedir.

Müşteri ve tedarikçilerin memnuniyeti, Şirketin öncelikli ve vazgeçilmez hedefidir. Müşteri memnuniyeti düzenli olarak raporlanıp takip edilmektedir. Ticari sır kapsamında, müşteri ve tedarikçilerle ilgili bilgilerin gizliliğine Şirkette son derece önem verilmektedir. Şirketin aşağıda bahsedilen müşteri memnuniyeti politikası yazılı olarak da paydaşlar ile paylaşılmış, iş ve tüm yönetim süreçleri bu politika çerçevesinde şekillenmektedir.

Arçelik A.Ş. olarak, hizmet verdiğimiz tüm markalarımızın müşteri istek ve önerilerinin müşteri profili ayrımı yapılmaksızın her kanaldan (çağrı merkezi, e-posta, www.arcelik.com.tr, www.beko.com.tr, www.grundig.com.tr, www.altus.com.tr, faks, mektup, sosyal medya, bayi) rahatlıkla iletilebildiği, izlenebilir, raporlanabilir, şeffaf ve güvenli tek bir bilgi havuzunda toplandığı, bu kayıtların yasal düzenlemelere uygun, objektif, adil ve gizlilik içinde ele alındığı, değerlendirildiği ve süreçlerin sürekli kontrol edilerek iyileştirildiği, mükemmel müşteri deneyimini yaşatmayı ana ilke olarak kabul etmiş müşteri odaklı bir yaklaşımı benimsemekteyiz. Yaklaşımımıza paralel olarak tüm süreçler yönetim sistemi ile entegre edilerek, birbirini kontrol eden bir yapı geliştirilmiş olup, yönetim hedefleri de bu sistem üzerinden beslenmektedir.

Arçelik Çağrı Merkezi olarak ortaya konan tüm faaliyet ve yatırımların tek amacı; tüketicilerimize haftanın 7 günü 24 saat (7/24) üst düzeyde modern bir hizmet verebilmenin yanında, onların Arçelik ile olan diyaloglarının sağlıklı işlenmesini sağlamak, öneri ve taleplerini daha kısa sürede değerlendirerek memnuniyetlerini en üst düzeye çıkarmaktır. Ayrıca gelen öneri ve eleştirilerin diğer birimlere akışını sağlayarak beklentileri karşılayacak yeni ürünlerin üretimine katkıda bulunmak, Arçelik Çağrı Merkezi'nin en temel görevlerinden biridir.

Arçelik Çağrı Merkezi, rakiplerinin çok üzerinde bir teknolojik altyapı ile donanımlı olmasının verdiği avantajla, tüketicileri ile arasındaki iletişim kanallarının çeşitliliğinde de farkını ortaya koymaktadır. Telefon ve e-mail gibi modern iletişim kanallarının yanı sıra faks ve mektup gibi geleneksel kanallarla da gelen tüketici talepleri değerlendirilmekte, bunların önemli bir kısmı talep anında telefonda çözüme kavuşturulmaktadır. Gün geçtikçe hizmet seviyesindeki çitayı yükselten Arçelik Çağrı Merkezi, yapmakta olduğu memnuniyet anketleri ile de tüketicinin sesine kulak vermeyi amaçlamakta, anketler sonucu alınan geri bildirimleri gelişmeye yönelik birer fırsat olarak görmektedir.

1991 yılından bu güne, yurt içindeki tüketiciler ile olan diyalogları en üst düzeyde tutan ve yüksek tüketici memnuniyetini amaç edinen Arçelik Çağrı Merkezi; 2008 yılından itibaren Almanya ve Avusturya'da tüm markaların satış öncesi ve satış sonrası çağrı merkezi hizmetlerini Türkiye lokasyonunda vermeye başlamış ve yurt dışı çağrı merkezi hizmet ağını büyüterek uluslararası çağrı merkezi olma hedefinde yol almaya devam etmiştir.

Avusturya ve Almanya pazarı için yapılan tüketici memnuniyeti anketleri ile birlikte 2016 yılında Kıbrıs, Tunus, Ürdün gibi yalnızca yurt için değil yurt dışı pazarların da sesini dinlenmiş, onların önerilerini ve beklentilerini değerlendirmeye almak amaç edinilmiştir.

Yurtiçi müşterilerimiz için Yetkili Servislerimizden almış oldukları hizmetin Kalitesini anketlerimiz ile ölçmeye devam ederken yine 2016 yılında NPS (Net Promoter Score) tavsiye sorusu ile müşterilerimizin Marka tavsiye skorları ölçülmeye başlanılmış olup , hizmet kalitemizi daha da iyileştirmek adına memnuniyetsizliğini ifade eden müşterilerimize, müşteri temsilcilerimiz ile geri dönüş yapılarak müşteri deneyim süreci tamamlanmıştır. Ayrıca yine NPS sistemi ile müşterilerimizin Çağrı Merkezinden almış oldukları hizmet Kalite Ölçümünde de kullanılmaya başlanılmıştır.

Online satış ve sosyal medya iletişimi süreçlerinin sorumluluğunu üzerine alan “Arçelik Çağrı Merkezi Yöneticiliği”, böylece tüketicinin aktif olduğu her alanda bulunmak konusundaki stratejisini sürdürmeye devam etmiştir.

Geçtiğimiz yılların en çarpıcı çağrı merkezi sosyal sorumluluk projelerinden biri “Home Agent” (evden çalışma) projesidir. Bu sistem ile birçok engelli gencimize iş imkanı sağlanmış, ayrıca evden çalışmayı tercih eden personelimize de yeni bir çalışma sistemi fırsatı tanınması devam etmiştir.

2013 yılında Maliye Bakanlığı'nca yayınlanan 3100 sayılı kanuna ilişkin 69 ve 70 nolu “Ödeme Kaydedici Cihazlar” tebliği ile banka pos cihazları ile yazar kasalar birleştirilmiş, kullanım zorunluluğu getirilen yazar kasa pos cihazının teknik desteğinin de Arçelik Çağrı Merkezi tarafından verilmesi, yöneticiliğin kendi know-how'ını farklı sektörlerle yaygınlaştırmasında önemli bir fırsat olmuştur.

2016 yılında dış hizmet olarak Koç Finans ve BT Helpdesk operasyonları Arçelik Çağrı Merkezi bünyesine alınarak, iç müşterilerimize yurtiçi ve yurtdışı Helpdesk ve Yetkili Satıcılarımıza Koç finans destek hattı ile operasyonel zenginliğini arttırmaya devam etmektedir.

2016 yılında şirketimizin başlatmış olduğu Omnichannel Dijital Dönüşüm ve Etkileşim Projesine, Çağrı Merkezi Yöneticiliği dahil olarak, müşterilerimize uçtan uca aynı deneyimi yaşatmayı amaç edinmiştir.

Çağrı Merkezine başvuru yapmış, İstanbul il sınırları içinde bulunan VIP müşterilerimizin başvurularını takip eden ve birebir ilgilenen Arçelik Çözüm Merkezi 2016 yılında da kaliteli Müşteri Deneyimi yaşatmak adına faaliyetlerine devam etmiştir.

Tüketici Hizmetleri Direktörlüğü kapsamındaki Tüketici Hizmetleri; 2016 yılında Türkiye genelinde 12 bölge yöneticiliğine bağlı yaklaşık 543 yetkili serviste, 5.500 adetlik araç parkıyla yaklaşık 5.560'ı teknik olmak üzere 11.700 personel ile sahada hizmet verdi.

Teknik elemanlar Tüketici Hizmetleri bünyesindeki, Teknik Hizmetler ve Eğitim Yöneticiliği tarafından eğitilerek sertifikalandırılmaktadır. Eğitimde ölçmeye dayalı teknikler kullanılarak odaklı eğitim ve belgelendirme faaliyetlerine hız verilmiş ve ayrıca e-learning bazlı teknolojilerin kullanımına geçilmiştir. Tüm teknik personel 6331 sayılı yasa gereğince sektörümüzün alanına giren ilgili meslek gruplarında eğitimlerden geçirilmiş ve sertifikalandırılmıştır.

Yurt dışında Rusya ve İspanya Akademileri açılarak, ana dilde eğitim faaliyetleri başlatılmıştır. Teknik destek faaliyetlerinin ve yurt dışı eğitim süreçlerinin daha etkin yönetilmesine yönelik yeni organizasyon yapılanması devreye alınmıştır.

Tasarımları Teknik Hizmetler bölüm bünyesinde gerçekleştirilen inovatif cihazlar yetkili servislerin kullanımına sunulmuştur. Bu sayede giderlerin azaltılarak memnuniyetin artırılması hedeflenmiştir.

Yetkili servisler, Arçelik A.Ş.'nin sahip olduğu markalara yaklaşık yılda 13 milyonu aşkın servis hizmeti vermektedir. Satın alınan ürünlerin, müşteri evine montaj yapacak teknik elemanlarla birlikte götürülerek tek seferde işlemin tamamlanması, servis teşkilatının üstünlüklerindedir.

Müşterilerimize daha kaliteli hizmet vermek ve memnuniyetlerini artırmak için yetkili servis performans sistemi uygulanmaktadır. Performans sistemi ölçülebilir kriterlerden oluşturulmuş olup yetkili servis ve teknisyen bazlı yapılmaktadır. Performans sonuçları 3 aylık periyotlarda yetkili servislerle paylaşılmakta ve iyileşmeye açık alanlarla ilgili gelişim ve faaliyet planları hazırlanmaktadır. Performans sisteminin etkinliğini arttırmak için performans sonuçlarına göre yetkili servislere prim sistemi uygulanmaktadır.

Yetkili servislerle üst yönetimin katılımı ile genel toplantılar düzenlenmektedir. Bu toplantılarda Şirket politika ve stratejileri paylaşılmakta ve Yetkili Servislerin görüş ve önerileri alınarak sürdürülebilir iş birliği için çalışma yapılmaktadır.

Merkez ve bölgelerimizdeki yedek parça stoklarının optimum seviyede planlamasını yapabilmek amacıyla, 2016 yılında Microsoft Machine Learning yedek parça planlama yazılımı devreye alınmıştır. Bulut bilişim altyapısı ve veri bilimi araçları kullanılarak planlama sistematik bir hale getirilmiş, yüksek güvenilirlikte, hızlı ve esnek bir şekilde yapılması sağlanmıştır. Oluşturulan bu sistem, yedek parça planlamasının ilk fazı olarak devreye alınmış ve küresel olarak yaygınlaştırma için çalışmalara başlanmıştır. “Yedek parça tahminleme” projemiz, önce Eurocloud Türkiye’de birinci olduktan sonra, 7.si Romanya’nın Bükreş şehrinde düzenlenen Eurocloud yarışmasında “Best Business Impact Provided by Cloud Services” kategorisinde Avrupa’da birincilik ödülünün sahibi olmuştur.

4.3. İnsan Kaynakları Politikası

Arçelik ailesi olarak dünyadaki gelişmeleri dikkate alıyor ve kendimize koyduğumuz, daima başarılı olmak ve yarattığımız değerleri sürdürülebilir bir şekilde gelecek nesillere aktarmak hedefini gerçekleştirmek üzere ilerliyoruz. Bu yolculukta “Dünyaya Saygılı, Dünyada Saygın” vizyonu ile yürüdüğümüze emin olmak, dürüstlükten ödün vermeden hareket etmek, ayrımcılığın ya da haksızlığın olmadığı insan onuruna yakışır bir işyeri ortamı sağlamak, farklı geçmişleri, kültürleri, farklı deneyimleri ve perspektifleri olan bireyleri bir araya getirerek yeni fikirler ve çözümler geliştirmek ve tüm dünyada güvenilir ve sürdürülebilir bir değer zinciri yaratmak hepimizin ortak arzusudur.

Şirket stratejileri ile uyumlu, ortak değerleri ve iş ahlakı ilkeleri ışığında belirlenen Arçelik A.Ş. İnsan Kaynakları Politikaları, dokümanite edilerek, Türkiye ve yurtdışı iştiraklerindeki çalışanları ile paylaşılmıştır. Şirketin insan kaynakları politikasının esaslarını belirlemek, yönetmek, çalışanlar ile ilişkileri yürütmek, insan hakları ilkelerini düzenlemek ve uygulamak üzere İnsan Kaynakları Direktörü görev yapmaktadır.

Arçelik A.Ş. işe alımlarında çeşitli ölçütler kullanmaktadır ve bu kapsamda kullanılan Arçelik Liderlik Profili İşİ Büyütürüz, Saygı Duyarız ve Liderlik Ederiz yetkinlikleri altında aşağıdaki şekilde sıralanmıştır.

Arçelik Liderlik Profili



İnsan Kaynakları Politikalarını yönlendiren temel ilkelerimiz aşağıda belirtilmiş olup; İnsan Kaynakları uygulamalarında bu ilkeler doğrultusunda hareket edilmektedir.

- İnsan Kaynakları sistemlerinde ve uygulamalarında global/yerel bir denge bulunmaktadır. Uluslararası platformda faaliyet gösteren bir Şirket olarak; yerel mevzuatlara, uygulamalara ve gereksinimlere saygı duyarız. İnsan Kaynakları politikaları ve uygulamalarının yerel mevzuatlarla çeliştiği durumlarda, ilgili ülke yasal mevzuatları dikkate alınmaktadır.
- İnsan Kaynakları politikaları, Arçelik A.Ş. iş stratejileri ile aynı doğrultuda olup, güncel organizasyon ihtiyaçlarının yanı sıra gelecekteki ihtiyaçları da içermektedir.
- Tüm İnsan Kaynakları süreç ve uygulamaları, insan haklarına uyumlu ve bunları destekler nitelikte olup, bu ilkeler; ayrımcılık yapmamayı ve Şirket içinde eşit fırsatlar sağlamayı gerektirmektedir. Arçelik A.Ş., hiçbir şekilde etnik köken, ırk, dil, din, yaş, cinsiyet, cinsel tercih, uyruk, maluliyet, kültürel farklılık veya politik görüş ayrımı yapmamaktadır. Bu ilke, şirket genelinde kabul görmektedir ve bugüne kadar çalışanlardan ayrımcılık yaşadıklarına dair resmi bir şikâyet alınmamıştır. Çalışanlar arasında yaşanması muhtemel her türlü ayrımcılık ve şirket içi fiziksel, ruhsal ve duygusal kötü muamelelerin kalıcı şekilde önlenmesi için Arçelik A.Ş. Etik Davranış Kuralları ve Uygulama Prensipleri, Arçelik A.Ş. Personel Yönetmeliği ve tüm ilgili politikaları bağlayıcı kurallar koyar ve bu kuralların uygulanmasını sağlar.
- Tüm İnsan Kaynakları uygulamalarında; adalet, tutarlılık ve güvenilirlik temel alınmaktadır. Bu ilke doğrultusunda şirket çalışanlarının görev tanımları, ücret, performans ve ödüllendirme sistemlerinin kriterleri çalışanlara belirlenen takvim doğrultusunda duyurulmakta ve tüm çalışanlar tarafından eşit düzeyde bilinmesi sağlanmaktadır. Arçelik A.Ş. çalışanlarına sunulan eğitimlerde de aynı esaslar dikkate alınmakta, tüm çalışanların gelişim ihtiyaçlarına hitap edecek çeşitlilikte eğitim programları geliştirilmekte ve çalışanlara duyurulmaktadır.
- Bilgi, beceri ve yetkinlikler doğrultusunda, çalışanların kariyer planlamaları yapılmaktadır. Her yıl yapılan insan kaynakları planlama toplantılarında kritik pozisyonlar ve şirketi geleceğe taşıyacak olan potansiyel çalışanlar belirlenmekte, potansiyel çalışanların performansları takip edilerek, gelişimleri desteklenmekte, böylece gelecekteki olası rollerine hazırlanmaktadır.

Tüm yönetim pozisyonlarının yedekleme planları oluşturulmakta ve potansiyel çalışanlar bu planlara yerleştirilmektedir. Böylelikle hem yönetim pozisyonlarına aday olan kişiler yetiştirilmekte hem de olası yönetim değişikliklerinde şirket yönetimini aksatacak durumların önüne geçilmektedir. 2016 yılında çalışanlarımızın yüzde 17,4'ü atama, terfi ve rotasyon süreçlerinden geçmiştir. 2015 yılına göre sayı yaklaşık olarak %50 oranında artmıştır.

- İnsan Kaynakları standartlarını sürekli iyileştirmek amacıyla; İnsan Kaynakları uygulamaları sistematik ve düzenli olarak gözden geçirilmekte, gelen geri bildirimler ve en son gelişmeler doğrultusunda İnsan Kaynakları süreçleri yeniden yapılandırılmaktadır.

- Çalışanlarımızın sürekli olarak gelişmeler hakkında bilgilendirilmeleri ve karar süreçlerine daha aktif bir şekilde katılım sağlayabilmeleri amacıyla kullanıma sunulan iç iletişim uygulamaları büyük bir önem taşımaktadır. 2016 yılında çalışanların kullanımına sunulan Yammer adlı sosyal etkileşim platformu ile global düzeyde tüm çalışanlarımızın birbirleri ile iletişime geçmelerine olanak sağlanması, Şirketin genel bilgilendirme platformu olarak konumlanması ve birimler arası ve her birimin içerisinde yürütülen projelerin ortak bir platform üzerinden takip edilmesi amaçlanmıştır. Faaliyet yılı içerisinde hizmete sunulan diğer bir platform da Click adlı İnsan Kaynakları portalidir. İlk olarak Türkiye'de kullanılmaya başlayan Click, çalışanların İnsan Kaynakları süreçlerine ilişkin detaylı bilgi edinmesini ve İnsan Kaynaklarından almakta oldukları pek çok hizmetin elektronik ortama taşınarak operasyonel verimliliğin artırılması sağlamıştır.

- Arçelik A.Ş.'de sendikalı çalışanları ilgilendiren insan kaynakları politika değişiklikleri ve sistem revizyonlarına dair alınacak kararlar öncesinde ilgili sendikadan görüş alınmakta ve mutabakat sağlanmaktadır. Sendikalı tüm çalışanlar yapılan değişikliklere dair bilgilendirilmektedirler.

- Yasal mevzuatlar çerçevesinde çalışanlarımızın kişisel bilgileri korunarak gizliliği sağlanmaktadır.

Arçelik A.Ş., işe alma ve yerleştirme sürecinde mevcut ve gelecekteki iş ihtiyaçlarını karşılamayı amaçlarken, etik ilkeler doğrultusunda uygun eğitim, bilgi, beceri, yetkinlik ve deneyime sahip tüm adaylara eşit fırsatlar sağlamaktadır.

2016 yıl sonu Türkiye ve yurtdışı toplam çalışan sayısı aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

2016 yılsonu çalışan sayıları	Toplam
Türkiye	17.332
Yurt dışı	12.219
Toplam Arçelik Grubu	29.551

Türkiye'de çalışanların kıdem ortalaması 7,9 yıl; yaş ortalaması ise 33,9'dur.

Şirketin eğitim ve gelişim sürecindeki yaklaşımı, Şirketin vizyonu ve iş hedeflerine paralel, sürekli gelişim prensibi ile çalışarak Şirket performansının geliştirilmesidir. İş gereksinimleri doğrultusunda çalışanların mevcut ve gelecekteki gelişim ihtiyaçları planlanırken şirket içi kaynakların etkin ve verimli bir şekilde kullanılması hedeflenmektedir.

2016 yılında Şirketimizde çalışanlara kişi başı ortalama 21,2 saat olmak üzere toplamda 363.694 saat eğitim verilmiştir.

Arçelik A.Ş., organizasyonel başarının temelinde bireysel başarılarla beraber takım çalışması ve iş birliğinin olduğuna inanır. Bu doğrultuda, Şirket hedeflerine uygun olarak, çalışanların performanslarını geliştirmek için farklı gelişim metotları kullanır. Aşağıdaki tabloda gelişim amaçlı yürütülmekte olan program ve metotlar yer almaktadır.



GEÇİŞ

- Leadership Journey
- Mentorluk Programı
- Leadership Synergy
- Leadership Impact
- Yönetici Koçluğu
- Global Business Manager Program
- Global Executive Program

SÜREKLİ/ DESTEK PROGRAMLAR

- Fonksiyonel ve Davranışsal Yetkinlik Eğitim ve Seminerleri
- Yönetici Seminer & Çalıştay
- Mentorluk Programı

POTANSİYEL

- Gelişim Koçluğu
- Koç Holding Programları
- Harvard University Programları
- Yurtdışı Programları
- Seminer & Çalıştay
- İş Zenginleştirme (Global bir rol ve/veya Business Manager rolü deneyimi)

Arçelik A.Ş. çalışanların motivasyon, bağlılık ve verimliliğini artırmak, en iyi uygulamaları hayata geçirmek ve ön plana çıkan kritik davranışları teşvik etmek amacıyla, fayda sağlayacak her tür başarıyı, buluşu ve/veya öneriyi değerlendirir, ödüllendirir ve Şirket içinde tanınırlığını sağlar. Ücret yönetiminde yaklaşım, yasalar ve rekabetçi anlayışla adil bir istihdam politikası belirlemektir.

Arçelik A.Ş. çalışan bağlılığının şirketin iş sonuçları üzerindeki etkilerine önem verir, çalışan bağlılığını bağımsız araştırmalar ile düzenli olarak izler ve araştırma sonuçlarına göre iyileştirme faaliyetleri geliştirir. Her yıl yapılan çalışan bağlılığı araştırması, 2016 yılında da yapılmıştır. Önceki yıllarda devreye alınan iyi uygulamalar devam ettirilmiş, iyileştirmeye açık alanlara yönelik projeler geliştirilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, çalışanların başarılarının görülmesi ve takdir edilmesi, kariyer gelişimlerinin desteklenmesi, yan fayda fırsatlarının çeşitlendirilmesi, çalışanlarla iletişimin artırılması ve eğitim gibi konulara odaklanılmıştır. Yan fayda yönetimi, ödül yönetimi, iletişim, kariyer yönetimi, oryantasyon, eğitim ve gelişim süreçleri gözden geçirilmiş ve yenilenmiş, üst yönetimin çalışanlarla bir araya geldiği düzenli paylaşım toplantıları düzenlenmiştir.

Endüstriyel İlişkiler

Endüstriyel ilişkiler politikası kapsamında Arçelik A.Ş., çalışanların örgütlenme ve sendikalaşma hakkına her zaman saygı duymakta ve desteklemektedir. Şirket çalışanlar ve sendikalarla arasında oluşturduğu güven ilişkisi çerçevesinde mevzuat ve toplu sözleşmelerin gerekleriyle uyum içinde hareket ederek işyerindeki huzurlu ortamı korumaya özen göstermektedir. Şirketin faaliyet gösterdiği bölge ve ülkelerde geçerli olan yerel koşullar, gelenekler ve uygulamalar huzurlu iş ortamının muhafaza edilmesi adına sözleşmelerde yer almasalar bile göz önünde bulundurulmaktadır.

Endüstriyel ilişkiler politikası çerçevesinde sendikalar karşı taraf değil sosyal paydaş olarak kabul edilmektedir. Bu sebeple Şirket her zaman sendikalarla iyi ilişkiler içinde olmaya ve onlarla birlikte hareket etmeye büyük önem vermektedir. Sosyal paydaşların daha iyi koşullarda çalışması Şirket için önemli bir hedeftir. Bu bağlamda, yasalara uymanın yanı sıra daha iyi çalışma koşulları, iş sağlığı ve güvenliği, doğum, vefat, eğitim ve evlilik desteği gibi diğer sosyal yardımlara toplu sözleşmelerde yer verilmekte ve bunların uygulanmasına özen gösterilmektedir.

Toplu iş sözleşmesi hükümleri doğrultusunda Arçelik A.Ş. Türkiye' de tüm çalışanlara uygulanan sosyal haklar aşağıda belirtilmiştir:

- Yılda toplam 4 maaş ikramiye,
- Yakacak yardımı,
- Yıllık izin öncesi “izin parası”,
- Dini bayramlar öncesi “ bayram parası”,
- Çocuk parası adı altında aylık ödeme,
- Vaka başına yapılan ödemeler; doğum yardımı, evlenme yardımı, ölüm yardımı, askerlik yardımı ve öğrenim yardımınıdır.
- Aynı olarak vasıta ve yemek yardımı,
- Çalışanlara uygulanan yıllık izin günleri Toplu İş Sözleşmesinde belirtilmiştir. Yasal sürelerin üzerinde verilen izin hakkı sendikalı, sendikasız tüm çalışanlara uygulanmaktadır.
- Sendikalı çalışanların başlayacakları işe göre, işe giriş kademe ve ücretleri toplu sözleşmede belirlendiği şekilde uygulanmaktadır.

1 Eylül 2014 - 31 Ağustos 2017 tarihleri arasında geçerli olup, tüm Arçelik işletmelerinde çalışmakta olan sendikalı çalışanlarımızı kapsayan Toplu İş Sözleşmesi 15 Aralık 2014 tarihinde imzalanmıştır.

İlk olarak 2015 yılında Türkiye’de uygulanmaya başlanan Flextra Esnek Yan Fayda Programı, çalışanların farklılaşan ihtiyaçlarına esnek yan fayda çözümleri ile cevap vermeyi hedefleyen bir yan fayda modelidir. Günümüzde farklı yaşam koşulları ve beklentilerin şekillendirdiği ihtiyaçlar, çalışanlar için bireysel çözüm ve seçenekler sunmayı gerektirmektedir. 2016 yılında aylık ücretli çalışanlarımızın %86’sının dâhil olduğu Flextra Programı kapsamında 7 ana ürün grubunda 29 farklı ürün seçeneği sunulmaktadır.

2015 döneminde hayata geçirilen uygulamayla, 0-72 ay arası çocuk sahibi kadın çalışanlar ile bu yaş aralığındaki çocuğuna tek başına bakmakla yükümlü erkek çalışanlara kreş yardımı yapılmaya başlanmıştır. 2016 yılında Arçelik A.Ş.’nin Türkiye operasyonlarında belirsiz süreli sözleşme ile görev yapmakta olan saat ücretli çalışanlara yönelik Tamamlayıcı Sağlık Sigortası uygulamasına başlanmıştır. Bu hizmet kapsamında faaliyet raporu dönemi içerisinde çalışanlar, eşleri ve çocukları dahil olmak üzere toplam 16.452 kişi sigorta kapsamına alınmıştır.

İş Sağlığı ve Güvenliği

Kurum vizyonundaki en önemli unsurlardan biri olan “çalışana verilen değerden” hareketle, Arçelik A.Ş. İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası ile ilgili mevzuat ve iş süreçleri arasında bütünlük sağlayarak, İş Sağlığı ve Güvenliği kapsamında planlı ve sistematik çalışmaların devreye alınmasını teşvik etmekte, iş kazası ve hastalık kaynaklı kayıpları önlemeyi ve sürekli iyileştirmeyi amaçlamaktadır.

Arçelik İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası

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

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

yönünde faaliyetlerimizi Kalite ve Çevre Yönetim Sistemleri ile birlikte bütünleşik bir şekilde yöneterek, dayanıklı tüketim sektöründe İş Sağlığı ve Güvenliği açısından öncülüğümüz ile örnek bir kuruluş olmak için tüm gücümüzle çalışırız.

Bu politika doğrultusunda; iş sağlığı ve güvenliği konusu, Şirket Performans Yönetimi Sistemi kapsamında ilgili bölüm ve çalışan hedeflerine dâhil edilmekte ve izlenmektedir. Arçelik İş Sağlığı ve Güvenliği Faaliyet Planı kapsamında belirlenen konular ve projeler doğrultusunda yürütülen çalışmalar ile hem iş sağlığı ve güvenliği mevzuatına uyumun sürekliliği sağlanmakta hem de olası iş kazaları ve meslek hastalıkları önlenmektedir.

Bu çalışmalar sayesinde 2016 yılında toplam fiili çalışma süresine göre meydana gelen iş kazası sıklığını gösteren Kaza Sıklık Oranı, % 13,5 iyileşme ile 3,21 olarak; toplam çalışma süresine göre meydana gelen iş kazaları sonucunda kaybedilen iş günü kaybını gösteren Kaza Ağırılık Oranı ise % 35 oranında artış ile 0,054 olarak gerçekleşmiştir.

Arçelik A.Ş., çalışanlarına her zaman iş sağlığı ve güvenliği konusunda rehberlik etmekte, ayrıca bu konuda hem birbirleriyle hem de yöneticileriyle sürekli iletişim kurmalarını desteklemektedir. 2016 yılında iş güvenliği uzmanları ve iş yeri hekimleri tarafından tüm Arçelik tesislerinde geniş kapsamlı bir katılım ile İş Sağlığı ve Güvenliği'ne yönelik olarak toplam 200.789 adam-saat eğitim verilmiştir.

İş sağlığı ve güvenliği açısından "sıfır iş kazası ve sıfır meslek hastalığı" hedefini benimseyen Arçelik A.Ş., bu hedefe ulaşmak için tüm kademelerdeki çalışanlarının katılımı ve gerekli kaynakların tahsisi ile çalışmalarına devam etmektedir.

Arçelik A.Ş. 2016 yılı içerisinde MESS tarafından düzenlenen İkinci İş Sağlığı ve Güvenliği Ödül Yarışması'nda, Pişirici Cihazlar İşletmesi'nde gerçekleştirilen "Pres Kalıp Bölgesindeki İş Kazalarının Önlenmesi" Çalışması ile 'Tavsiye Edilen Uygulamalar' alanında ödül almaya hak kazanmıştır.

Arçelik A.Ş., MESS Altın Öneri İSG Yarışması'nda da Tedarik Zinciri Direktörlüğü çalışanlarımızın uygulamaya geçirdiği "Üç Katlı El Arabası Ekipmanı" önerisi ile ise ikincilik ödülüne layık görülmüştür.

4.4. Etik Kurallar ve Sosyal Sorumluluk

Şirket, müşterilerinin memnuniyetini, kıt doğal kaynakların etkin kullanılarak evrensel kalite ve standartlarda ürünler, hizmetler sunmayı, ekonomik ve sosyal gelişime katkıda bulunmayı amaçlar. Bu suretle ulusal ve küresel çapta, müşterileri, hissedarları, çalışanları, tedarikçileri, bayileri ve yetkili servisleri -kısaca tüm paydaşları- için güvenilirlik, devamlılık ve saygınlık simgesi olmayı hedefler.

Koç Topluluğunun kurucusu Vehbi Koç'un;

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

İlkelerini esas alan Etik Davranış Kuralları ile, Şirketimiz çalışanlarına ve Şirketi temsilen hareket edenlere görevlerini yerine getirirken verecekleri karar ve gösterecekleri davranışlarda yol gösterici olunması amaçlanmıştır.

Arçelik A.Ş. gönüllü katılımcısı olduğu uluslararası inisiyatiflerin insan ve çalışan hakları başlıklarındaki direktiflerine riayet etmekte, yaklaşım ve uygulamalarının bağımsız denetim kuruluşları tarafından denetlenmesini sağlamaktadır. Şirket, bağlı olduğu Koç Topluluğu'nun imzacısı olduğu Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nde belirtilen insan hakları ve çalışma standartları ilkelerine uyum sağlamakta, faaliyet ve sürdürülebilirlik raporları ile bu alandaki performansını paydaşlarının görüşlerine sunmaktadır.

İnsan haklarına saygı yaklaşımımızın gereği olarak; şirketimiz bünyesinde çalışan herkes etnik köken, ırk, dil, din, yaş, cinsiyet, uyruk, maluliyet ve kültürel farklılık ayrımı yapılmaksızın eşit kabul edilmektedir. İstihdam politikamızla başlayan bu yaklaşım, doğru işe doğru insan, eşit işe eşit ücret, başarıya bağlı liyakat ve herkese eşit fırsat prensiplerine dayanmaktadır. İnsan ve çalışan haklarına saygı ilkeleri tüm insan kaynakları süreçlerimizin merkezinde yer alır. Bu doğrultuda çalışanlarımıza ayrımcılık karşıtı ve adil bir iş ortamı sunuyor, ücretlendirme ve yan haklar hususlarında liyakati esas alan uygulamalar gerçekleştiriyor, çalışanlarımızın sendikal örgütlenme özgürlüğünü ve toplu sözleşme haklarını gözetiyoruz.

Tüm değer zincirinde eşit haklar sunmak ve ayrımcılık yapmamak konusunda tüm kanun ve kurallara uyacağımızı taahhüt eder, iş ortamında ayrımcılıktan uzak tutacak şekilde çalışılmasını sağlar ve "Çocuk İşçi ve Zorla ve Zorunlu Tutarak Çalıştırmamayı" iş mevzuatı ve bu çerçevede oluşturulmuş politikalar ile güvence altına alırız. Şirketimizde uygulanmakta olan bu politikaların tüm paydaşlarımız ile çalışanlarımızın ilişkilerinde de yaşatılması konusunda hassasiyet gösteririz. Tüm çalışanlarımızdan, şirketimizin kültür bütünlüğünü sağlayacak tavır ve davranışlar sergilemeleri, Şirketimizin saygınlığını ve kurumsal yapısının güvenilirliğini koruma ve geliştirmeleri beklenmektedir. Geçici çalışanlar da dahil olmak üzere, tüm çalışanlar, Etik Davranış Kuralları'na uymakla yükümlüdürler. Bu Etik Davranış Kuralları Şirketimizin internet sitesinde detaylı olarak kamuya açıklanmaktadır.

Arçelik A.Ş. çalışanlarına Etik Davranış Kuralları kitapçığı işe girişleri itibariyle imza karşılığı teslim edilir. Bununla birlikte, Arçelik Etik Davranış Kuralları, elektronik eğitim olarak işe yeni giren tüm çalışanlarımıza atanmakta ve eğitimlerin tamamlanma durumları düzenli bir şekilde kontrol edilmektedir.

Oluşturduğumuz bu sistemin sürekliliğini sağlamak amacıyla Koç Topluluğu'nun kurucusu Vehbi Koç'un belirlediği temel ilkeleri esas alan etik davranış kurallarımız büyük önem taşımaktadır. Etik davranış kurallarımız, personel yönetmeliği ile aynı doğrultuda olup Arçelik A.Ş. Yönetim Kurulu taahhüdü ile yayınlanmıştır. Etik kuralların işleyişi ve sağlıklı bir şekilde uygulanması Arçelik A.Ş. bünyesinde oluşturulmuş Etik Kurul aracılığıyla gerçekleşmektedir. Etik Kurul, Genel Müdür, konu ile ilgili Genel Müdür Yardımcısı, İnsan Kaynakları Direktörü ve Hukuk Müşaviri'nden oluşmaktadır. İnsan Kaynakları Direktörü insan hakları ilkelerini düzenlemek ve uygulamaktan sorumludur. 2012 yılından bu yana Arçelik A.Ş. Etik Kurulu tarafından ele alınan vakalara ilişkin durum aşağıda gösterilmektedir. Aynı zamanda Etik Davranış Kuralları'nın tüm çalışanlara bildirilmesi, çalışanların bu kurallara gerekli önemi vermelerinin sağlanması ve Etik Davranış Kuralları'na uyulması konusunda gerekli çaba ve liderliğin gösterilmesi yönetim rolünde olan çalışanların asli görev ve sorumlulukları arasındadır.

Tüm paydaşlardan, iş etiği kuralları ve bu kuralları destekleyen tüm uygulama prensiplerine uymaları beklenmektedir.

Arçelik A.Ş., Avrupa Ev Cihazları Üreticileri Birliği (CECED) tarafından oluşturulan kurumsal sosyal sorumluluk Etik Sözleşmesi'ni (Code of Conduct) imzalayan şirketler arasında yer almaktadır. Etik Sözleşmesi, geçerli ulusal kanunlar ve ilgili uluslararası anlaşmaların öngördüğü çalışma koşulları, çevresel yasa ve standartlar ile ilgili sürdürülebilir bir performansa sahip olmayı güvence altına almaktadır.

Aynı zamanda üretim tesislerinin Avrupa Birliği'nde yaygın olarak kabul gören BSCI (Business Social Compliance Initiative) ve Sedex (Suppliers Ethical Data Exchange) sosyal sorumluluk organizasyonlarının kriterlerine göre, bağımsız bir denetim kuruluğu tarafından denetlenmesi sağlanmakta ve düzenli denetimler sonucunda uygunluk raporları elde edilmektedir.

Şirket, üretim ve üretim dışı süreçlerde tüm paydaşlarıyla birlikte, çevreyi ve doğal kaynakları korumaya odaklı yenilikçi ürün geliştirme ve üretim yaklaşımıyla çalışmaktadır. Faaliyetleri çerçevesinde, çevrenin ve insan sağlığının korunmasına yönelik ulusal ve uluslararası yasal yükümlülüklerle uygunluğunu takip etmektedir. Çevrenin ve doğal kaynakların korunması, iklim değışikliği ile mücadele konularında hassasiyetin yaygınlaştırılması amacıyla çalışanlarına düzenli olarak eğitimler vermekte ve kamuoyunu bilinçlendirmek üzere Türkiye'de ve uluslararası platformda Kamu ve Sivil Toplum Kuruluşları ile projeler yürütmekte, yürütölen projelere ve girişimlere desteğini sürdürmektedir.

Şirket faaliyet gösterdiği ölkelerde toplumsal gelişime katkı sağlamak amacıyla eğitim, spor, sağlık, kültür ve sanat alanlarında birçok farklı proje yürütmektedir. Kurumsal vatandaşlık bilinciyle hareket eden Şirket, çalışanlarının ve iş ortaklarının gönüllü desteğiyle projelerin sürdürülebilirliğini sağlamaktadır. Şirketin, bu konuda geliştirdiği politikalar ve yürüttüğü çalışmalar Faaliyet Raporu'nun "Toplumsal Sorumluluk" bölümlerinde yer almaktadır.

Şirket vizyonu doğrultusunda her geçen gün küresel varlığını artırırken; sorumluluklarının bilinciyle süreçlerine sürdürülebilirliği entegre etmeye devam etmektedir. Şirketin sürdürülebilirlik yaklaşımı; faaliyetlerinin sosyal, ekonomik, çevresel ve etik boyutlarını gözetererek hareket etmek, bu boyutları kurumsal iş hedeflerine entegre ederek takip etmek, oluşturduğu kurumsal politika ve stratejiler çerçevesinde faaliyetlerini sürdürülebilirlik prensipleri ile yönetmektir. Şirket, sürdürülebilirlik ile ilgili risk ve fırsatlar ile paydaş beklentilerini faaliyetlerinde önemli girdiler olarak değerlendirmektedir.

Şirketin sürdürülebilirlik yönetiminin en üst düzey sorumluluğu Sürdürülebilirlik Kurulu'ndadır. Sürdürülebilirlik Kurulu, kurumsal sürdürülebilirlik, iklim değışikliği politika ve stratejilerini belirlemek, şirket iş süreçleri ile bütünleşmesini sağlamak, performansını takip etmek ve etkinliğini artırmak misyonunu taşımaktadır. Sürdürülebilirlik Kurulu yılda 2 kez toplanmaktadır. Sürdürülebilirlik Kurulu Üyeleri'nin kendi sorumluluk alanlarına ilişkin sürdürülebilirlik faaliyetlerini kontrol ve koordine etmeleri, Sürdürülebilirlik Kurulu'nda alınan kararların uygulanmasını, yaygınlaştırılmasını sağlamak ve ilgili gelişmeleri raporlamak amacıyla Çevre Koordinasyon, Enerji Koordinasyon, İklim Değişikliği Koordinasyon, Yeşil Kimya Koordinasyon, İş Sağlığı ve Güvenliği, İnsan Hakları ve İş Etiği, Değer Zinciri Yönetimi ve Sürdürülebilirlik Raporlaması olmak üzere 8 çalışma grubu oluşturulmuştur.

Arçelik A.Ş.'nin öncelikli sürdürülebilirlik konuları; yenilikçi ve çevreci ürünler, risk yönetimi, iş etiği, üretim süreçlerinde çevreci yaklaşım, yetenek yönetimi, iş sağlığı ve güvenliği, değer zincirinde sürdürülebilirlik yönetimi, ürünlerin kalite ve güvenliği, satış ve satış sonrası hizmetler ve toplumsal gelişime katkı hususlarıdır.

Sürdürülebilirlik alanındaki önceliklerini, uygulamalarını ve iş sonuçlarını paydaşlarına etkin ve şeffaf bir şekilde sunmayı hedefleyen Arçelik A.Ş., 2008 yılından bu yana "Küresel Raporlama Girişimi (GRI) Raporlama İlkelerine uygun olarak yıllık "Sürdürülebilirlik Raporu" yayımlamaktadır. "Yönetim Yaklaşımı", "Yetenek Yönetimi", "Çevre ve Enerji Yönetimi", "İklim Değişikliği ile Mücadele", "Doğal Kaynak Kullanımı ve Atık Yönetimi", "Değer Zincirinde Sürdürülebilirlik Yönetimi", "Toplumsal Gelişim" boyutlarında ele alınan Arçelik A.Ş., 2015 yılı Sürdürülebilirlik Raporu'nu GRI G4 "temel"(core) uygulama seviyesinde hazırlamıştır. Şirketin, İklim değışikliği ile mücadele alanında yürüttüğü çalışmalar Faaliyet Raporu'nun "Kurumsal Sorumluluk – Ürün ve Üretimde Çevreci Yaklaşım" bölümünde yer almaktadır.

Arçelik A.Ş., 04.11.2014 tarihinden itibaren devreye alınan Borsa İstanbul (BİST) Sürdürülebilirlik Endeksi'nde yer almaktadır. Arçelik A.Ş. Faaliyet Raporu ve Sürdürülebilirlik Raporu'na www.arcelikas.com kurumsal internet sitesinden ulaşılmaktadır.

BÖLÜM V: YÖNETİM KURULU

5.1. Yönetim Kurulunun Yapısı ve Oluşumu

Yönetim Kurulu Üyeleri (YKÜ)

YKÜ Adı Soyadı	Bağımsızlık Durumu	Seçilme tarihi	Görev Süresi	Yönetim Kurulu ve Komitelerdeki Görevleri	Şirket Dışındaki Görevleri
Rahmi M. Koç	Bağımsız Üye değil	25.03.2016	1 yıl	Yönetim Kurulu Başkanı, Yürütme Komitesi Başkanı	Grup içi ve Grup dışı şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Ömer M.Koç	Bağımsız Üye değil	25.03.2016	1 yıl	Yönetim Kurulu Başkan Vekili, Yürütme Komitesi Üyesi	Grup içi şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Semahat S. Arsel	Bağımsız Üye değil	25.03.2016	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi, Yürütme Komitesi Üyesi	Grup içi şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Ali Y. Koç	Bağımsız Üye değil	25.03.2016	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi, Yürütme Komitesi Üyesi	Grup içi şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Levent Çakıroğlu	Bağımsız Üye değil	25.03.2016	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi	Grup içi şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Robert Sonman	Bağımsız Üye değil	25.03.2016	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi	Grup dışı şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Fatih K. Ebiçlioğlu	Bağımsız Üye değil	25.03.2016	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi, Risk Yönetim Komitesi Üyesi	Grup içi şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Hakan H. Bulgurlu	Bağımsız Üye Değil	25.03.2016	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi	Grup içi şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Kutsan Çelebican	Bağımsız Üye	25.03.2016	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi, Denetimden Sorumlu Komite Başkanı	Koç Holding A.Ş. ve Tüpraş A.Ş.'de bağımsız yönetim kurulu üyesi
Tunç Uluğ	Bağımsız Üye	25.03.2016	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi Kurumsal Yönetim Komitesi Başkanı	Aygaz A.Ş.'de bağımsız yönetim kurulu üyesi

Mehmet Barmanbek	Bağımsız Üye	25.03.2016	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi Denetimden Sorumlu Komite Üyesi, Kurumsal Yönetim Komitesi Üyesi	Ford Otomotiv Sanayi A.Ş.'de bağımsız yönetim kurulu üyesi
K. Kaynak Küçükpınar	Bağımsız Üye	25.03.2016	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi, Risk Yönetim Komitesi Başkanı	

Yukarıdaki tabloda, Şirket Genel Müdürü Hakan H. Bulgurlu dışında tamamı SPK Kurumsal Yönetim İlkelerinde yapılan tanımlamaya göre icrada görev almayan mevcut Yönetim Kurulu Üyelerimiz hakkında bilgiler özetlenmektedir.

Esas Sözleşmeye göre Şirketin işleri, Türk Ticaret Kanunu ve Sermaye Piyasası Kurulu düzenlemeleri çerçevesinde Genel Kurul kararıyla seçilecek en az beş üyeden oluşan bir Yönetim Kurulu tarafından yürütülür. Şirketin 25.03.2016 tarihli Genel Kurulu, Yönetim Kurulunun 4 adet bağımsız üye ile birlikte toplam 12 üyeden oluşmasına karar verdi

Sermaye Piyasası Kurulu Kurumsal Yönetim İlkeleri madde 4.3'deki Yönetim Kurulunun Yapısı düzenlemesine uygun olarak, Yönetim Kurulu'nda bağımsız üyelerin yer alması amacıyla yapılması gerekli olan düzenlemeler, 29.03.2012 tarihinde toplanan Olağan Genel Kurul'da Ana Sözleşme değişikliği yapılmak suretiyle kabul edildi.

Yönetim Kurulu üyeleri verimli ve yapıcı çalışmalar yapmalarına, hızlı ve rasyonel kararlar almalarına ve komitelerin çalışmalarını etkin bir şekilde organize etmelerine imkan sağlayacak şekilde belirlenmektedir.

Yönetim Kurulu Üyelerinin, Şirket konusuna giren işleri bizzat veya başkaları adına yapmaları ve bu tür işleri yapan şirketlere ortak olabilmeleri hususunda Türk Ticaret Kanunu 395. ve 396. maddeleri kapsamında 25.03.2016 tarihli Genel Kurul'dan izin alındı.

Yönetim Kurulu Başkanı ve Genel Müdür görevleri ayrı kişiler tarafından yerine getirilmektedir. Yönetim Kurulu üyelerinin şirket işleri için gereken zamanı ayırmalarına özen gösterilmekte olup, şirket dışında başka görev veya görevler almasına ilişkin bir sınırlandırma bulunmamaktadır. Özellikle bağımsız üyelerin iş deneyimleri ve sektörel tecrübelerinin Yönetim Kurulu'na önemli katkısı dolayısıyla böyle bir sınırlandırmaya ihtiyaç duyulmamaktadır. Genel Kurul öncesinde üyenin özgeçmişi ile birlikte, şirket dışında yürüttüğü görevler de pay sahiplerinin bilgisine sunulur. Faaliyet Raporu'nda Yönetim Kurulu Üyelerinin, Genel Müdür ve Genel Müdür Yardımcılarının özgeçmişlerine yer verilmiştir.

Şirketimizde Aday Gösterme Komitesi ve Ücret Komitesi'nin görevleri Kurumsal Yönetim Komitesi tarafından yerine getirilmektedir. Kurumsal Yönetim Komitesi'ne 25.03.2016 tarihindeki Genel Kurul için sunulan bağımsız üye adayları sayısı 4 olup, bu kişilerin bağımsızlık beyanları ve özgeçmişleri Kurumsal Yönetim Komitesi'nin 19.01.2016 tarihli, Yönetim Kurulu'nun 20.01.2016 tarihli Kararında değerlendirilerek tamamının bağımsız üye adayları olarak belirlenmelerine karar verilmiştir. 4 bağımsız üye adayları için (Kutsan Çelebican, Tunç Uluğ, Mehmet Barmanbek ve Kadri Kaynak Küçükpınar) Sermaye Piyasası Kurulu'nun 05.02.2016 tarihli yazısı ile izin alınarak bu 4 aday 25.03.2016 tarihli Genel Kurul tarafından 1 yıl için bağımsız yönetim kurulu üyesi seçildiler. 2016 yılı faaliyet dönemi içinde bağımsızlığı ortadan kaldıran bir durum ortaya çıkmamıştır.

Yönetim Kurulu Üyeleri'nin seçildiği 25.03.2016 tarihli Genel Kurul Toplantısını müteakip, görev taksimine ilişkin karar almak suretiyle, Yönetim Kurulu Başkan ve Vekili tespit edilmiştir.

Yönetim Kurulu Üyelerimiz uzun yıllar profesyonel olarak görev yapmış, tecrübe sahibi kişilerdir. Şirket, Yönetim Kurulu Üyelerinin bilgi birikimi ve tecrübelerinden en üst düzeyde faydalanmaktadır. Yönetim Kurulu Üyeleri her türlü etkiden uzak olarak görüşlerini özgürce aktarabilmekte ve ifade edebilmektedir.

Yönetim Kurulumuz nezdinde bilgi birikimi, tecrübe ve görüş açısı bakımından çeşitliliğin sağlanmasının Şirket'in faaliyetlerine ve Yönetim Kurulu'nun etkin çalışmasına olumlu katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Yönetim Kurulu'nda farklı görüşlerin temsil edilmesinin sağlanmasının da bir aracı olan kadın yönetim kurulu üyeleri için bir hedef oran belirlenmesi yönünde ise değerlendirme çalışmalarımız devam etmektedir. Halihazırda Yönetim Kurulu'muzda kadın üye olarak Sayın Semahat S. Arsel bulunmaktadır.

5.2. Yönetim Kurulunun Faaliyet Esasları

Yönetim Kurulu, Şirket işleri gerektirdiği sürece toplanır. 2016 yılında Yönetim Kurulu 3 kez fiili toplantılı olmak üzere 42 adet karar almıştır. Alınan kararların tamamına bağımsız yönetim kurulu üyeleri katılmıştır. Yönetim Kurulu toplantılarında açıklanan farklı görüş ve karşı oy gerekçeleri varsa karar zaptına geçirilir. Bu durumda karşı oy kullanan üyelerin ayrıntılı gerekçeleri kamuya açıklanır. Yönetim kurulunda her üyenin bir oy hakkı bulunur. Ancak 2016 yılında gerçekleştirilen Yönetim Kurulu toplantılarında bu türden bir muhalefet veya farklı görüş beyan edilmediğinden kamuya açıklama yapılmamıştır.

Yönetim Kurulu Toplantıları'nın gündemi; ilgili yasal mevzuatın Yönetim Kurulu kararına bağlanmasını emrettiği hususların, ilgili birimlerce Şirket Üst Yönetimi ve Yönetim Kurulu Üyeleri'ne bildirilmesiyle belirlenmektedir. Bunun dışında, Yönetim Kurulu Üyeleri'nden herhangi birisinin önem arz eden bir konuya ilişkin karar alınması hususunu, Şirket üst yönetimine bildirmesiyle de toplantı gündemi belirlenmektedir. Şirket Yönetim Kurulu'nda görüşülmesi istenen konular, Finansman ve Mali İşler Genel Müdür Yardımcılığı'nda toplanmakta ve konsolide edilerek gündem oluşturulmaktadır.

Arçelik A.Ş. Yönetim Kurulu Toplantıları'nın gündeminin belirlenmesi, Yönetim Kurulu kararlarının hazırlanması, Yönetim Kurulu Üyeleri'nin bilgilendirilmesi ve iletişimin sağlanması amacıyla Arçelik A.Ş. Finansman ve Mali İşler Genel Müdür Yardımcısı görevlendirilmiştir.

Yönetim Kurulu Toplantıları Şirket merkezinde veya merkezin bulunduğu şehrin elverişli bir yerinde yapılmaktadır. Önemli nitelikteki Yönetim Kurulu Kararları KAP ile kamuya duyurulmakta, Türkçe ve İngilizce olarak internet sitesine konulmaktadır.

Şirketin bağlı ortaklıkları ve iştirakleri mevcuttur. Şirketin Yönetim Kurulu Üyeleri'nin, bu şirketlerin yönetimlerinde de yer almalarının, Şirket menfaatine olacağı düşünülerek, Şirket dışında bu görevleri alması sınırlandırılmamıştır.

Şirket Yönetim Kuruluna ilişkin düzenlemeler Esas Sözleşme'de açıkça belirlenmiştir. İmza yetkisi Şirketin imza sirkülerinde detaylı olarak yer almaktadır.

Yönetim Kurulu, şirket ile pay sahipleri arasında etkin iletişimin korunmasında, yaşanabilecek anlaşmazlıkların giderilmesinde ve çözüme ulaştırılmasında öncü rol oynamakta ve bu amaca yönelik olarak Kurumsal Yönetim Komitesi ve Yatırımcı İlişkileri Bölümü ile yakın işbirliği içerisinde olmaktadır.

Şirketimiz Yönetim Kurulu üyeleri ve üst düzey yöneticilerimiz için "yönetici sorumluluk sigortası" bulunmaktadır.

Yönetim Kurulu, Şirketin faaliyetlerini gözetirken çıkar çatışması doğma olasılığının olup olmadığını ve varsa söz konusu çıkar çatışmasının Şirket açısından sonuçlarını

değerlendirmekte ve Şirket'in çıkarlarına en uygun şekilde hareket edilmesi için gereken kararları almaktadır. Ayrıca, ilişkili taraf işlemlerinde de düzenlemelere uyumun yanısıra, Yönetim Kurulu tarafından olası suiistimal riskleri değerlendirilmekte ve ilişkili taraf işlemleri titizlikle ele alınmaktadır.

5.3. Yönetim Kurulu Bünyesinde Oluşturulan Komitelerin Sayı, Yapı ve Bağımsızlığı

Esas Sözleşmeye göre Yönetim Kurulu, ilgili mevzuat hükümlerine uymak kaydıyla uygun göreceği konularda kendi üyeleri ve/veya üyesi olmayan kişilerden oluşan danışma, koordinasyon, denetim ve benzeri nitelikte komiteler veya alt komiteler oluşturabilir.

25.03.2016 tarihli Olağan Genel Kurul'dan sonra oluşturulan komitelerdeki üyelerin seçiminde SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri madde 4.5'te belirtilen hükümler uygulandı.

Şirkette, Yönetim Kurulu'nun görev ve sorumluluklarını sağlıklı olarak yerine getirmesi amacıyla "Denetimden Sorumlu Komite" oluşturuldu. Denetimden Sorumlu Komite, faaliyetlerini Sermaye Piyasası Mevzuatı ve SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri'nde öngörüldüğü üzere düzenli bir şekilde yürütmektedir. Denetimden Sorumlu Komite'nin üyelerinin tamamı bağımsız yönetim kurulu üyeleri arasından seçilmiştir. Bu komite 2 üyeden oluşturulmuş, Başkanlığına Kutsan Çelebican ve üyeliğe Mehmet Barmanbek getirilmiştir. Şirketimizde muhasebe ve raporlama sistemlerinin ilgili kanun ve düzenlemeler çerçevesinde işleyişinin, finansal bilgilerin kamuya açıklanması, bağımsız denetim ve iç kontrol sisteminin işleyişinin ve etkinliğinin gözetimini yapmak amacıyla Şirket bünyesinde kurulan Denetimden Sorumlu Komite 2016 yılı içinde 6 adet toplantı yaptı.

Sermaye Piyasası Kurulu tarafından yayımlanan Kurumsal Yönetim İlkelerine uygun olarak, Şirketin uyumunu izlemek, bu konuda iyileştirme çalışmalarında bulunmak ve Yönetim Kurulu'na öneriler sunmak üzere Şirket bünyesinde Kurumsal Yönetim Komitesi kuruldu. Aday Gösterme Komitesi ve Ücret Komitesi görevleri de Kurumsal Yönetim Komitesi tarafından yerine getirilmektedir. 05 Nisan 2016 tarihinde bu Komitenin Başkanı ve bir üyesi bağımsız yönetim kurulu üyeleri arasından seçilmiştir. Kurumsal Yönetim Komitesi'nin Başkanlığına Tunç Uluğ ve üyeliklere Mehmet Barmanbek ile Yatırımcı İlişkileri Bölümünü yöneten Polat Şen getirilmiştir. Kurumsal Yönetim Komitesi 2016 yılı içinde 6 adet toplantı yaptı.

Şirketimizi etkileyebilecek stratejik, operasyonel, finansal ve sair her türlü riskin erken tespiti, değerlendirilmesi, etki ve olasılıklarının hesaplanması, bu risklerin Şirketin kurumsal risk alma profiline uygun olarak yönetilmesi, raporlanması, karar mekanizmalarında dikkate alınması ve bu doğrultuda etkin iç kontrol sistemlerinin oluşturulması ve entegrasyonu konularında Yönetim Kurulumuza tavsiye ve önerilerde bulunmak amacıyla kurulan Risk Yönetim Komitesi'nin Başkanlığına bağımsız yönetim kurulu üyeleri arasından K. Kaynak Küçükpınar seçilmiş ve üyeliğe Fatih K. Ebiçlioğlu getirilmiştir. Risk Yönetim Komitesi 2016 yılı içinde 6 adet toplantı yaptı.

Yönetim Kurulu ile idari yapı arasında etkin koordinasyonun sağlanması suretiyle Yönetim Kurulu'nun etkinliğinin artırılması, stratejik hedeflerine uygun alanlarda yatırım ve iş geliştirme konularında etkinliğin sağlanması amaçlarıyla Yönetim Kurulu'na tavsiye ve önerilerde bulunmak üzere Yürütme Komitesi kurulmuştur. Bu komitenin amacı Yönetim Kurulu'nun istenen sıklıkta ve zamanda toplanamaması nedeniyle, Şirket ve içinde bulunduğu sektördeki gelişmelerin daha yakından takip edilerek gerektiğinde Yönetim Kurulu'nu bilgilendirmek; Şirket idari yapısı ile Yönetim Kurulu arasında koordinasyonu sağlamak; Şirket için uygun stratejilerin geliştirilmesi ve faaliyetlerin etkinliği için öneriler sunmaktır. Yürütme Komitesinin Başkanlığına Rahmi M. Koç ve üyeliklerine Semahat S. Arsel, Ömer M. Koç, Ali Y. Koç ve Caroline N. Koç getirildi.

Bu komitelerin görev alanları, çalışma esasları ve hangi üyelerden oluştuğu hususları Şirketimizin internet sitesinde (www.arcelikas.com) yayınlanarak kamuya açıklandı.

5.4. Risk Yönetimi ve İç Kontrol Mekanizması

Arçelik A.Ş. Yönetim Kurulu faaliyetlerini şeffaf, hesap verebilir, adil ve sorumlu bir şekilde yürütmektedir. Yönetim Kurulu üyeleri arasından Başkan ve Başkan Vekili seçmektedir. Ayrıca Yönetim Kurulu komitelerine Başkan ve Üye seçimi yapılmaktadır. Ayrıca icracı üye olarak Genel Müdür, Yönetim Kurulu'nda bulunmaktadır.

Yönetim Kurulu, başta pay sahipleri olmak üzere şirketin menfaat sahiplerini etkileyebilecek olan risklerin etkilerini en aza indirebilecek risk yönetim ve bilgi sistemleri ve süreçlerini de içerecek şekilde iç kontrol sistemlerini, ilgili Yönetim Kurulu komitelerinin görüşünü de dikkate alarak oluşturmaktadır.

Arçelik A.Ş.'nin 16.07.2010 tarihli Yönetim Kurulu toplantısında alınan karar ile 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun 378'inci maddesi ile SPK'nın Kurumsal Yönetim Tebliği'ne uyum ve yönetim kurulu bünyesindeki komitelerin etkin çalışmasını sağlamak amacıyla, şirketin varlığını, gelişmesini ve devamını tehlikeye düşürebilecek risklerin erken tespiti, tespit edilen risklerle ilgili gerekli önlemlerin uygulanması ve riskin yönetilmesi amacıyla çalışmalar yapmak üzere Risk Yönetim Komitesi kurulmuştur. Komitenin Başkanlığını bağımsız Yönetim Kurulu üyesi Sayın K. Kaynak Küçükpınar yürütmektedir. Komitenin diğer üyesi ise Yönetim Kurulu üyesi Sayın Fatih K. Ebiçlioğlu'dur.

Risk Yönetim Komitesi 2016 yılı içinde 6 adet toplantı gerçekleştirmiştir. Risk Yönetim Komitesi, şirketi etkileyebilecek stratejik, finansal, operasyonel vb. her türlü riskin erken tespiti, değerlendirilmesi, etki ve olasılıklarının hesaplanması, bu risklerin şirketin kurumsal risk alma profiline uygun olarak yönetilmesi, raporlanması, tespit edilen risklerle ilgili gerekli önlemlerin uygulanması, karar mekanizmalarında dikkate alınması ve bu doğrultuda etkin iç kontrol sistemlerinin oluşturulması ve entegrasyonu konularında Yönetim Kurulu'na tavsiye ve önerilerde bulunmaktadır.

Kurumsal Risk Yönetimi için Finansman ve Mali İşler Genel Müdür Yardımcılığı bünyesinde Kurumsal Risk Yönetimi Direktörlüğü oluşturulmuştur. Kurumsal Risk Yönetimi Direktörlüğü, şirketi etkileyebilecek stratejik, uyum, dış kaynaklı, finansal ve operasyonel risklerin yönetilmesi, koordinasyonu ve gözetimini oluşturmuş olduğu risk yönetim sistemi aracılığıyla sağlamakta ve Risk Yönetim Komitesi'ne raporlamaktadır.

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

5.5. Şirketin Stratejik Hedefleri

Şirket Yönetim Kurulu, aldığı stratejik kararlarla, şirketin risk, büyüme ve getiri dengesini en uygun düzeyde tutmakta, akılcı ve tedbirli risk yönetimi anlayışıyla şirketin öncelikle uzun vadeli çıkarlarını gözeterek, şirketi idare ve temsil etmektedir.

Yönetim Kurulu şirketin stratejik hedeflerini tanımlamakta, şirketin ihtiyaç duyacağı insan ve finansal kaynaklarını belirleyerek, yönetimin performansını denetlemektedir.

Yönetim Kurulu, Şirket faaliyetlerinin mevzuata, Esas Sözleşmeye, iç düzenlemelere ve oluşturulan politikalara uygunluğunu gözetir.

Şirketin Misyon ve Vizyonu ile Ana İş Hedefleri aşağıda belirtilmektedir:

Şirket misyonu; Koç Topluluğu değer, hedef ve stratejileri doğrultusunda; müşterilerin gereksinimlerini aşarak karşılayan, ev hayatını kolaylaştıran, kolay satın alınabilen ve kullanılabilen, güvenilir ürünleri geliştirmek, üretmek, sunmak ve satış sonrası hizmetlerini vermek, müşteri ve çalışanların memnuniyetini ve uzun vadeli bağlılığını sağlayarak, tüm kaynakları en etkin biçimde kullanmak suretiyle, paydaşlarının beklentilerini karşılayarak, hedef pazarlarda sürekli gelişmek ve büyümeğdir.

Şirket vizyonu “Dünyaya Saygılı, Dünyada Saygın” olarak belirlenmiştir. “Dünyaya Saygılı” çünkü; Şirket, çevre dostudur, insana değer verir, sorumluluğunun bilincindedir. “Dünyada Saygın” çünkü; kendini aşarak, daima daha yüksek hedefler.

Şirket ana iş hedefleri aşağıdadır:

- Mevcut pazarlarda büyüyerek ve yeni pazarlara girerek sürdürülebilir büyümeyi gerçekleştirmek
- Sürdürülebilir büyümeyi sağlayacak karlılık düzeyini sürekli kılmak
- Ar-Ge, inovasyon, kalite, tasarım, marka ve müşteri odaklı olmak
- Müşteriye ve topluma değer katan, öncü, yenilikçi, çevreye ve iklim değişikliğine ürün yaşam döngüsü boyunca duyarlı, ürün, çözüm ve teknolojileri sunma yeteneğini arttırmak
- İnsan odaklı yaklaşımla, farklılıkları yöneterek küresel organizasyon ve yetenekleri geliştirmek ve elde tutmak.

Şirketin vizyonu ve ana iş hedefleri Yönetim Kurulu tarafından değerlendirilmekte ve onaylanmaktadır. Bu hedefler kamuya KAP, faaliyet raporu, internet sitesi ve bilgilendirme niteliğindeki toplantı, açıklama gibi vesileler ve uygun iletişim araçları ile duyurulmaktadır.

Şirket Esas Sözleşmesi uyarınca periyodik aralıklarla gerçekleştirilen Yönetim Kurulu Toplantıları esnasında, Şirket hedefleri ile gerçekleşen faaliyetleri önceki dönem performanslarını da kapsayacak şekilde takip edilmektedir. Şirketin mevcut durumu gözden geçirilmekte, mevcut koşullar neticesinde gerekli görülmesi halinde yeni hedefler ve stratejiler geliştirilmektedir.

5.6. Mali Haklar

Yönetim Kurulu üyelerine ve üst düzey yöneticilere sağlanan her türlü hak, menfaat ve ücret ile bunların belirlenmesinde kullanılan kriterler ve ücretlendirme esaslarını içeren Şirketimizin “Yönetim Kurulu Üyeleri ve Üst Düzey Yöneticiler için Ücret Politikası” ilk olarak 29.03.2012 tarihli Olağan Genel Kurulumuzdan üç hafta önce yayınlanan “Bilgilendirme Dokümanı” aracılığı ile internet sitemizde ortaklarımızın incelemesine sunulmuş ve söz konusu Genel Kurul takiben uygulamaya alınmıştır. 2015 yılı faaliyetlerinin görüşüldüğü Olağan Genel Kurul gündeminde de yer alan ve Şirketimiz internet sitesi ile kamuya açıklanan söz konusu politika, 2016 yılı faaliyetlerinin görüşüleceği Olağan Genel Kurul toplantısı gündemine de alınarak pay sahiplerinin görüşüne sunulacaktır. Yönetim Kurulu Üyeleri ve Üst Düzey Yöneticiler için Ücret Politikası çerçevesinde yapılan ödemeler toplamı her yıl Kurumsal Yönetim Komitesi ve Yönetim Kurulu tarafından değerlendirilmektedir. Finansal tablo dipnotlarımızda Yönetim Kurulu Üyeleri ve üst düzey yöneticilere yapılan ödemeler genel uygulamalara paralel olarak toplu olarak kamuya açıklanmaktadır. Yönetim Kurulu üyelerimize veya yöneticilerimize Şirket tarafından borç verilmesi, kredi kullandırılması, lehlerine teminat verilmesi gibi çıkar çatışmasına yol açacak işlemler söz konusu değildir.

Bağımsız Yönetim Kurulu üyelerinin ücretlendirilmesinde pay opsiyonları veya şirketin performansına dayalı ödeme planları kullanılmamaktadır.