

# 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.

2015 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.

2015 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 Ücretlendirme Politikası yeniden belirlenerek 27.03.2014 tarihli 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 ve açıklanması gereken diğer bilgiler 23.03.2015 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.

23.07.2014 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 9,41 (% 94,11) iken; 22.07.2015 tarihinde SAHA tarafından yapılan revizyon sonucunda 10 üzerinden 9,48'e (% 94,80) 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:

<b>Ana Başlıklar</b>	<b>2014 Notu</b>	<b>2015 Notu</b>
Pay Sahipleri	9,50	9,51
Kamuyu Aydınlatma ve Şeffaflık	9,63	9,64
Menfaat Sahipleri	9,60	9,88
Yönetim Kurulu	9,11	9,18
<b>Toplam</b>	<b>9,41</b>	<b>9,48</b>

Kurumsal yönetim derecelendirmesine ilişkin SAHA'nın hazırlamış olduğu rapora Şirketimizin [www.arcelikas.com](http://www.arcelikas.com) adresindeki internet sitesinden ulaşmak mümkündür. 22.07.2015 tarihli raporda SAHA aşağıdaki değerlendirmeyi yapmıştır:

“Arçelik A.Ş.’nin kurumsal yönetim ilkelerine verdiği önem, bunu sürekli ve dinamik bir süreç olarak yürütmekteki isteklilik ve bu doğrultuda Temmuz 2014 tarihinden bu yana geçen on iki aylık süre içinde gerçekleştirmiş olduğu iyileştirmeler 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 zorunlu olmayan 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 bölümdedir.
- 4.4.7 numaralı ilkeye ilişkin olarak, yönetim kurulu üyelerinin şirket dışında başka görevler alması sınırlandırılmamıştır.

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

12.03.2015 tarihli Yönetim Kurulu Kararı ile Şirket ile yatırımcılar arasındaki iletişimi sağlayan Yatırımcı İlişkileri Bölümü görevlerinin Finansman ve Mali İşler Genel Müdür Yardımcısı Polat Şen yönetiminde Finansman Direktörü Doğan Korkmaz ve Sermaye Piyasası Mevzuatı Uyum Yöneticisi Faik Bülent Alagöz tarafından yerine getirilmesine ve Polat Şen’in Kurumsal Yönetim Komitesi üyesi olarak belirlenmesine karar verildi.

2015 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	-	-
Doğan Korkmaz	Finansman Direktörü	Sermaye Piyasası Faaliyetleri İleri Düzey / Kurumsal Yönetim Derecelendirme Uzmanlığı	206438/701256
Faik Bülent Alagöz	Sermaye Piyasası Mevzuatı Uyum Yöneticisi	Sermaye Piyasası Faaliyetleri İleri Düzey / Kurumsal Yönetim Derecelendirme Uzmanlığı	203781/700495

## 2015 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

### **Doğan Korkmaz**

Finansman Direktörü  
0 212 314 31 85  
dogan.korkmaz@arcelik.com

### **Faik Bülent Alagöz**

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

**Fax : 0212 314 34 90**

**e-posta : [yatirimciiliskileri@arcelik.com](mailto:yatirimciiliskileri@arcelik.com) - [investorrelations@arcelik.com](mailto:investorrelations@arcelik.com)**

2015 yılı içerisinde yatırımcılara Şirket faaliyetleri hakkında detaylı bilgi aktarmak amacıyla yapılan çalışmalar aşağıdaki tabloda özetlenmektedir:

Yurtiçinde ve yurtdışında katılan yatırımcı konferansı sayısı	12
Görüşülen yatırımcı sayısı	316
2014 yıl sonu ve 2015 yılı 9 aylık dönemde açıklanan finansallarla ilgili telekonferans sayısı	4
Yurtiçinde ve yurtdışında düzenlenen basın toplantısı sayısı	9

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](http://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 etmektedir.

Yatırımcı İlişkileri Bölümü'nün 2015 yılı içinde yürütölen faaliyetlerine ilişkin hazırlanan rapor 15.02.2016 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 yürütölmektedir. 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 görüşölerek 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](http://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 açıklığa 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 öngörölen 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 itibarıyla 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 yürüttüğü 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 2015 yılı içerisinde 1 kez Genel Kurul Toplantısı düzenlemiştir. 2014 yılı faaliyetlerinin görüşüldüğü ve 23 Mart 2015 tarihinde yapılan Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda, Şirket sermayesinin toplamı olan 67.572.820.500 adet hisseden, 59.320.198.275 adet hisse (%87,79) 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 yanıtlandı. Sorulan sorunun gündemle ilgili olmaması veya hemen cevap verilemeyecek kadar kapsamlı olması halinde, sorulan soru Yatırımcı İlişkileri Bölümü tarafından yazılı olarak cevaplanır. 23 Mart 2015 tarihindeki Genel Kurul'da bu tür yazılı cevap gerektiren bir soru sorulmadı.

- 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.
- 23 Mart 2015 tarihinde yapılan Genel Kurul'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 fazlalaştırmak ve kolaylaştırmak için toplantının şehrin merkezi bir yerinde yapılmasına özen gösterilmektedir. Katılımcı sayısı yıllar itibariyle takip edilmekte ve toplantı yeri katılımcı sayısına göre belirlenmektedir. 23.03.2015 tarihinde yapılan Olağan 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. 2015 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 sıhrî 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. 2015 yılında yapılan olağan genel kurul toplantısında, 2014 yılı içinde yapılan bağış ve yardımlar hakkında genel kurulda ayrı bir gündem maddesi ile bilgi verilmiş olup, 2015 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 zorlaştırıcı 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. 2015 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 dağıtımını 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. 23 Mart 2015 tarihli Olağan Genel Kurul'da 2014 yılı faaliyet sonuçlarına göre brüt % 51,796 (net % 44,027) oranında kar payı dağıtılması kararı alındı ve 1 Nisan 2015 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](http://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;

- 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 SAHIPLERİ**

### **4.1. Menfaat Sahiplerinin Bilgilendirilmesi**

Şirket ile ilgili menfaat sahipleri, esas itibariyle Şirket ile doğrudan ilişki içinde bulunan üçüncü kişileri ifade etmeye 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 işbirliği 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 sendikalı 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 beklentilerin karşılanmasını sağlayacak yeni ürünlerin üretimine katkıda bulunmak Arçelik Çağrı Merkezi'nin en temel görevlerinden biridir.

Arçelik Çağrı Merkezi, yüksek bir teknolojik altyapı ile donanımlı olmasının verdiği avantajla, tüketicileri ile arasındaki iletişim kanallarının çeşitliliğinde farkını ortaya koymaktadır. Telefon ve e-mail gibi modern iletişim kanallarının yanı sıra faks ve mektup gibi geleneksel kanallarla da gelen tüketici talepleri değerlendirilmekte, gelen taleplerin 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 bugüne kadar yurtiçindeki tüketiciler ile olan diyalogları en üst düzeyde tutan, 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 yurtdışı çağrı merkezi hizmet ağını büyütürerek uluslararası çağrı merkezi olma hedefinde yol almaya devam etmiştir. Avusturya ve Almanya dışında gelişmekte olan Sırbistan ve Makedonya pazarı için de tüketici memnuniyeti anketleri yapılarak yalnızca yurtiçinin değil yurtdışı pazarların da sesi dinlenmiş, onların önerilerini ve beklentilerini değerlendirmeye almak amaç edinilmiştir.

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.

2014 yılının en çarpıcı çağrı merkezi projelerinden biri de Arçelik Servis Cloud projesidir. Bu proje ile Türkiye servis ağını bir çağrı merkezi modeline çevirmiş ve dağıtık yapıdaki servis noktalarının müşterilerimiz ile olan iletişiminin tek bir merkezden yönetilebilmesi olanağı

sağlanmıştır. Projemiz performansı ve vizyonu nedeni ile Koç Holding düzeyinde “Müşteri Mutluluğu Yaratanlar” kategorisinde “En Başarılı Koçlular” ödülünü kazanmıştır.

2013 yılında Maliye Bakanlığının “Ödeme Kaydedici Cihazlar” Tebliği ile banka pos cihazları ile yazarkasa cihazlarının birleşerek mobil pos dünyasına yeni bir ürün olarak giren yazarkasa pos cihazının teknik desteğinin de Arçelik çağrı merkezi tarafından verilmesi, kendi know-how'ını farklı sektörlere yaygınlaştırmasında önemli bir fırsat olmuştur. 2014 yılında ise bu alandaki tecrübemizi arttırarak en uygun organizasyonel yapılanmamız gerçekleştirilmiş, bankalar ile yapılan SLA sözleşmelerine uyumlu kaliteli satış sonrası hizmetler performansları gerçekleştirilmiştir.

Tüketici Hizmetleri Direktörlüğü kapsamındaki Tüketici Hizmetleri; 2015 yılında Türkiye genelinde 10 bölge yöneticiliğine bağlı yaklaşık 536 yetkili serviste, 5.700 adetlik araç parkıyla yaklaşık 5.500 'ü 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.

Yurtdışında Rusya ve İspanya Akademileri açılarak, ana dilde eğitim faaliyetleri başlatılmıştır. Teknik destek faaliyetlerinin ve yurtdışı 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 arttırmak 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 yılda 2 kez üst yönetimin katılımı ile genel toplantılar düzenlenmektedir. Bu toplantılarda şirket politika ve stratejileri paylaşılmakta ve Yetkili Servislerin görüş ve önerileri alınarak sürdürülebilir işbirliği için çalışma yapılmaktadır.

Yedek parça sürecinde, menfaat sahiplerinin ve müşterilerimizin beklentilerini aşarak karşılamak amacıyla, 2012 yılında organizasyonel değişikliğe gidilmiştir. Planlama, Fiyatlandırma, Tedarik ve Depolama süreçlerinde stratejik planlar oluşturulmuştur. Yapılan iyileştirme faaliyetleri sayesinde hem stok devir hızımız artmış hem de şirketimizin vazgeçilmez hedefleri arasında yer alan müşteri taleplerini karşılama oranlarımız arttırılmıştır. Talep karşılama oranlarımızı yıllar itibariyle daha da arttırmak üzere, daima en yüksek tüketici memnuniyetini hedefleyen vizyonumuza hizmet edecek aksiyon planları oluşturulmuştur. Tüketicilerimize üst düzey hizmet verebilmek amacıyla ve yetkili servislerimizin etkin yedek parça planlaması yapabilmeleri adına bir planlama yazılımı

geliştirilmiş ve kullanımlarına sunulmuştur. Bu sayede yetkili servislerimizin tek seferde hizmet verme seviyeleri yükselmekte ve hedeflediğimiz modern ve yenilikçi hizmet seviyesine yaraşır bir müşteri memnuniyeti seviyesine ulaşmalarına katkı sağlamaktadır. Sürdürülebilir işbirliği faaliyeti kapsamındaki bu yazılım sayesinde yetkili servislerimizin stok seviyeleri kontrol altına alınabilmekte ve etkin bir stok yönetimine sahip olabilmektedirler

### 4.3. İnsan Kaynakları Politikası

Dünyaya Saygılı, Dünyada Saygın vizyonundan hareket ederek global olma yolunda emin adımlarla ilerleyen Şirket daima daha yüksek hedeflerken “en önemli sermayemiz olan insan kaynağını” kendisini geleceğe taşıyacak en önemli değerlerden biri olarak benimsemiştir.

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 ve çalışanlar ile ilişkileri yürütmek üzere İnsan Kaynakları Direktörü görev yapmaktadır.

Arçelik A.Ş. işe alımlarında çeşitli ölçütler kullanmaktadır ve bu kapsamda kullanılan yetkinlikler aşağıdaki şekilde sıralanmıştır.

- İşİ Büyütürüz
  - Global Düşünürüz
  - İnovasyonla Pazarı Şekillendiririz
  - Müşterilerimize Odaklanıriz
  - Mükemmeli Uygularız
- Saygı Duyarız
  - Anlamak İçin Dinleriz
  - Farklılıklara Kucak Açarız
  - Güven Kazanıriz
  - İşbirliği Geliştiririz
- Liderlik Ederiz
  - Vizyonu Paylaşır ve İlham Veririz
  - Yüksek Performans ve Sorumluluk İçin Teşvik Ederiz
  - Yeteneği Geliştiririz
  - Ortak Başarı İçin Etki Yaratırız

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

- İnsan Kaynakları sistemlerinde ve uygulamalarında global/yemel bir denge bulunmaktadır. Uluslararası platformda faaliyet gösteren bir Şirket olarak; yemel mevzuatlara, uygulamalara ve gereksinimlere saygı duyarız. İnsan Kaynakları politikaları ve uygulamalarının yemel 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, millet, maluliyet, politik görüş, dini inanç, yaş, cinsiyet veya cinsel tercih 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 esas olarak alınmaktadır. Bu ilke doğrultusunda şirket çalışanlarının görev tanımları, ücret, performans ve ödüllendirme sistemlerinin kriterleri çalışanlara belirlenen takvim doğrultusunda 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. 2015 yılında Türkiye'deki çalışanlarımızın yüzde 12'si rotasyon, atama ve terfi süreçlerinden geçmiştir. Bu oran 2014 yılında gerçekleşen oranın 2 katı kadardır.

• İnsan Kaynakları standartlarını sürekli iyileştirmek amacıyla; İnsan Kaynakları uygulamaları sistematik ve düzenli olarak gözden geçirilerek 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. 2012 yılında yenilenen global intranet sistemimizle, çalışanların sürekli iletişim içinde olmalarını sağlayan, daha da yaratıcı olmayı teşvik eden bir platform oluşturulmuştur. Online yayınlanan iç duyurular, haber bültenleri ve e-posta gibi iç iletişim uygulamalarımız ile çalışanlarımızı sürekli olarak bilgilendirmekteyiz. Farklı seviyelerde düzenlenen İletişim ve Paylaşım Toplantıları ile Arçelik çalışanları, şirket ana süreçlerinin işlerliğine yönelik fikirlerini bildirmekte, ana iş hedeflerine ulaşılması hususunda aktif destek sağlamaktadırlar.

• Arçelik A.Ş.'de sendikalı çalışanları ilgilendiren insan kaynakları politika değişiklikleri ve sistem revizyonlarına dair alınacak kararlar öncesinde ilgili sendikadan görüş alınır ve mutabakat sağlanır. Sendikalı tüm çalışanlar yapılan değişikliklere dair bilgilendirilir.

• 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. Mevcut çalışanların 107 farklı üniversite mezunu olması Şirketin eşitlik ilkesine verdiği önemi vurgulamaktadır.

2015 yıl sonu Türkiye ve yurtdışı toplam çalışan sayısı aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

<b>2015 yıl sonu çalışan sayıları</b>	<b>Toplam</b>
Türkiye	17.558
Yurt dışı	8.779
<b>Toplam Arçelik Grubu</b>	<b>26.337</b>

Türkiye'de çalışanların kıdem ortalaması 7,6 yıl; yaş ortalaması ise 33,4'tür.

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.

2015 yılında Şirketimizde çalışanlara kişi başı ortalama 23 saat olmak üzere toplamda 398.983 saat eğitim verilmiştir.

Arçelik A.Ş., organizasyonel başarının temelinde bireysel başarılarla beraber takım çalışması ve işbirliğinin olduğuna inanır. Bu doğrultuda, Şirket hedeflerine uygun olarak, çalışanların performanslarını geliştirmek için farklı gelişim yönetim sistemleri kullanır.

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 bağlılığını şirketin iş sonuçları üzerindeki etkilerine önem verir, çalışan bağlılığını bağımsız araştırmalar ile düzenli olarak izler ve araştırma sonuçlarına göre iyileştirme faaliyetleri geliştirir. 2015 yılında da araştırma yenilenmiştir. Önceki yıllarda devreye alınan iyi uygulamalar devam ettirilmiş, iyileştirmeye açık alanlar belirlenerek yeni projeler tetiklenmiştir. Bu kapsamda yapılan çalışmalar sonucunda, tüm Yetenek Yönetimi süreçleri, global ve entegre yapıda olan ve bulut teknolojiye sahip bir sistemde yönetilmeye başlanmıştır. 2015 yılı içinde liderlik kültürü ve iklim çalışmalarına devam edilmiş, şirket genelinde tüm çalışanlarımıza yönelik eğitim, gelişim, takdir ve ödüllendirme faaliyetlerinin güçlendirilmesine odaklanılmıştır.

## **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 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:

- Arçelik A.Ş. çalışanlarına yılda toplam 4 maaş ikramiye verilmektedir.
- Yakacak yardımı,
- Yıllık izin öncesi "izin parası",
- Dini bayramlar öncesi " bayram parası",
- Çocuk parası adı altında aylık ödeme,
- Ayrıca vaka başına yapılan ödemeler olup bunlar; doğum yardımı, evlenme yardımı, ölüm yardımı, askerlik yardımı ve öğrenim yardımınıdır.
- Şirkette, aynı olarak vasıta yardımı ve yemek yardımı yapılmaktadır.
- 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, tüm Arçelik işletmelerinde çalışmakta olan sendikalı çalışanlarımızı kapsayan Toplu İş Sözleşmesi 15 Aralık 2014 tarihinde imzalanmıştır.

2015 yılından itibaren Arçelik A.Ş. çalışanlarına yönelik kreş yardımı yapılmasına başlanmıştır. Kreş yardımı, Arçelik A.Ş.'de görev yapmakta olan 0 – 66 ay arası çocuğu olan kadın çalışanlar ile bu yaş aralığındaki çocuğuna bakmakla tek başına yükümlü olan erkek çalışanlara yönelik bir yardım olarak uygulanmaktadır.

## **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. İş Sağlığı ve Güvenliği Faaliyet Planı kapsamında belirlenen konular ve projeler kapsamında yürütülen çalışmalar ile hem iş sağlığı ve güvenliği mevzuatına uyumun sürekliliği sağlanmakta, hem de olası iş kazaları ve meslek hastalıkları önlenmektedir.

Bu çalışmalar sayesinde 2015 yılında toplam fiili çalışma süresine göre meydana gelen iş kazası sıklığını gösteren Kaza Sıklık Oranı, % 45 iyileşme ile 3,71 olarak; toplam çalışma süresine göre meydana gelen iş kazaları sonucunda kaybedilen iş günü kaybını gösteren Kaza Ağırlık Oranı ise % 55 oranında iyileşme sağlanarak 0,040 olarak gerçekleşmiştir.

Arçelik A.Ş., çalışanlarına her zaman iş sağlığı ve güvenliği konusunda rehberlik etmekte, ayrıca bu konuda hem birbirleriyle ve hem de yöneticileriyle sürekli iletişim kurmalarını desteklemektedir. 2015 yılında iş güvenliği uzmanları ve işyeri hekimleri tarafından tüm Arçelik tesislerinde geniş kapsamlı bir katılım ile iş sağlığı ve güvenliğine yönelik olarak toplam 175.107 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.”

2015 yılı içerisinde MESS tarafından düzenlenen Birinci İş Sağlığı ve Güvenliği Ödül Yarışması’nda Arçelik A.Ş. Buzdolabı İşletmesi’nde gerçekleştirilen ‘Ergonomik Risk Ölçme ve Haritalandırma Projesi’, ‘500 ve yukarı çalışanın istihdam edildiği işyeri kategorisinde’ Birincilik Ödülü almıştır, Çamaşır Makinası İşletmesi’nde gerçekleştirilen ‘Ergonomi Projesi - Ergonomi Sistemi Yazılımı ve Uygulaması’ da ‘Tavsiye Edilen Uygulamalar’ arasında yer almıştır.

#### **4.4. Etik Kurallar ve Sosyal Sorumluluk**

Şirket, müşterilerinin memnuniyetini, kıt doğal kaynakların etkin kullanılarak evrensel kalite ve standartlarda ürün, hizmetler sunmayı ve ekonomik 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 Şirket adına temsilen hareket edenlere görevlerini yerine getirirken verecekleri karar ve gösterecekleri davranışlarda yol gösterici olunması amaçlanmıştır. Bu Etik Davranış Kuralları, Şirketimizin internet sitesinde detaylı olarak kamuya açıklanmaktadır.

Tüm çalışanlarımızdan, şirketimizin kültür bütünlüğünü sağlayacak tavır ve davranışlar sergilemeleri, Şirketimizin saygınlığını ve kurumsal yapısının güvenilirliğini koruma ve geliştirmeleri beklenmektedir. Geçici çalışanlar da dâhil olmak üzere, tüm çalışanlar, Etik Davranış Kuralları’na uymakla yükümlüdürler.

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 beyaz yaka ve ofis mavi yaka çalışanlarımıza atanmakta ve eğitimlerin tamamlanma durumları düzenli bir şekilde kontrol edilmektedir.

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

“Arçelik A.Ş. Etik Davranış Kuralları” içinde yer alan genel başlıklar aşağıda belirtilmiştir:

- Şirket ile Çalışan İlişkileri
- Şirket Dışı İlişkiler
  - Paydaşlar, Hissedarlar, Devlet, Müşteriler, Tedarikçiler, Bayiler, Yetkili Satıcılar, Yetkili Servisler
  - Rakip ve Rekabet İlişkileri
  - Sosyal Sorumluluk
  - Küresel Sorumluluk

- Çalışanların Uyması Gereken Etik Davranış Kuralları
- İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Anlayışı
- Etik Davranış Kuralları Uygulama Prensipleri
  - İhlallerin Bildirim Yükümlülüğü
  - Etik Davranış Kurulu
  - Disiplin Uygulaması

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.

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 kuruluşu tarafından denetlenmesi sağlanmakta, düzenli denetimler sonucunda uygunluk raporları elde edilmektedir.

Şirket, üretim ve üretim dışı süreçlerde tüm paydaşlarıyla birlikte, çevre ve doğal kaynakları korumaya odaklı yenilikçi ürün geliştirme ve üretim yaklaşımıyla çalışmaktadır. Faaliyetleri çerçevesinde, çevrenin ve insan sağlığının korunmasına yönelik ulusal ve uluslararası yasal yükümlülükleri uygunluğunu takip etmektedir. Çevrenin ve doğal kaynakların korunması, iklim değişikliği 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, yürütülen projelere ve girişimlere desteğini sürdürmektedir.

Şirket faaliyet gösterdiği ülkelerde 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 değişikliği 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, 2014 yılı Sürdürülebilirlik Raporu'nu GRI G4 "temel"(core) uygulama seviyesinde hazırlamıştır. Şirketin, İklim değişikliği 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 (BIST) Sürdürülebilirlik Endeksi'nde yer almaktadır. Şirket, 2015 yılında MSCI Global Sürdürülebilirlik Endeks Serilerinde yer alarak en yüksek seviye olan "AAA" notu ile derecelendirilmiştir. Arçelik A.Ş. Faaliyet Raporu ve Sürdürülebilirlik Raporu'na [www.arcelikas.com](http://www.arcelikas.com) kurumsal internet sitesinden ulaşılmaktadır.

## **BÖLÜM V: YÖNETİM KURULU**

### **5.1. Yönetim Kurulunun Yapısı ve Oluşumu**

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 23.03.2015 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.

Aşağıdaki tabloda, tamamı SPK Kurumsal Yönetim İlkelerinde yapılan tanımlamaya göre icrada görev almayan Yönetim Kurulu Üyelerimiz hakkında bilgiler özetlenmektedir.

#### **Yönetim Kurulu Üyeleri (YKÜ)**

<b>YKÜ Adı Soyadı</b>	<b>Bağımsızlık Durumu</b>	<b>Seçilme tarihi</b>	<b>Görev Süresi</b>	<b>Yönetim Kurulu ve Komitelerdeki Görevleri</b>	<b>Şirket Dışındaki Görevleri</b>
Rahmi M. Koç	Bağımsız Üye değil	23.03.2015	1 yıl	Yönetim Kurulu Başkanı, Yürütme Komitesi Başkanı	Grup içi ve Grup dışı şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği

Mustafa V. Koç	Bağımsız Üye değil	23.03.2015	1 yıl	Yönetim Kurulu Başkan Vekili, Yürütme Komitesi Üyesi	Grup içi ve Grup dışı şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Semahat S. Arsel	Bağımsız Üye değil	23.03.2015	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi, Yürütme Komitesi Üyesi	Grup içi şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Ömer M. Koç	Bağımsız Üye değil	23.03.2015	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi, Yürütme Komitesi Üyesi	Grup içi şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Ali Y. Koç	Bağımsız Üye değil	23.03.2015	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi, Yürütme Komitesi Üyesi	Grup içi şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Levent Çakıroğlu	Bağımsız Üye değil	23.03.2015	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi	Grup içi şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Robert Sonman	Bağımsız Üye değil	23.03.2015	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi	Grup dışı şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Fatih K.Ebiçlioğlu	Bağımsız Üye değil	23.03.2015	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi, Risk Yönetim Komitesi Üyesi	Grup içi şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Kutsan Çelebican	Bağımsız Üye	23.03.2015	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi, Denetimden Sorumlu Komite Başkanı	Danışman, Koç Holding A.Ş. ve Tüpraş A.Ş.'de bağımsız yönetim kurulu üyesi
Tunç Uluğ	Bağımsız Üye	23.03.2015	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi Kurumsal Yönetim Komitesi Başkanı	Aygaz A.Ş.'de bağımsız yönetim kurulu üyesi
Mehmet Barmanbek	Bağımsız Üye	23.03.2015	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	23.03.2015	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi, Risk Yönetim Komitesi Başkanı	

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 23.03.2015 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 özgeçmişini 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 ve Ücret Komitesi'nin görevleri Kurumsal Yönetim Komitesi tarafından yerine getirilmektedir. Kurumsal Yönetim Komitesi'ne 23.03.2015 tarihindeki Genel Kurul için sunulan bağımsız üye adayları sayısı 4 olup, bu kişilerin bağımsızlık beyanları ve özgeçmişleri Kurumsal Yönetim Komitesi'nin 15.01.2015 tarihli, Yönetim Kurulu'nun 16.01.2015 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 05.02.2015 tarihli yazısı ile izin alınarak bu 4 aday 23.03.2015 tarihli Genel Kurul tarafından 1 yıl için bağımsız yönetim kurulu üyesi seçildiler. 2015 yılı faaliyet dönemi içinde bağımsızlığı ortadan kaldıran bir durum ortaya çıkmamıştır.

Yönetim Kurulu Üyeleri'nin seçildiği 23.03.2015 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.

Yönetim Kurulu Üyemiz Sayın Mustafa V. Koç, 21 Ocak 2016 tarihinde vefat etti.

## **5.2. Yönetim Kurulunun Faaliyet Esasları**

Yönetim Kurulu, Şirket işleri gerektirdiği sürece toplanır. 2015 yılında Yönetim Kurulu 4 kez fiili toplantılı olmak üzere 38 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 2015 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.

### **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.

23.03.2015 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 2015 yılı içinde 5 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. 24 Mart 2015 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 2015 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 2015 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 Mustafa V. Koç, Semahat S. Arsel, Ömer M. Koç ve Ali Y. Koç getirildi.

Bu komitelerin görev alanları, çalışma esasları ve hangi üyelerden oluştuğu hususları Şirketimizin internet sitesinde ([www.arcelikas.com](http://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.

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 Kararı ile 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun 378'inci maddesine uygun olarak şirketin varlığını, gelişmesini ve devamını tehlikeye düşürebilecek risklerin erken teşhisi, tespit edilen risklerle ilgili gerekli önlemlerin uygulanması ve riskin yönetilmesi amacıyla çalışmalar yapmak üzere Risk Yönetim Komitesi kurulmuştur. 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 2015 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, finansal, operasyonel, uyum, yatırım, marka ve dış kaynaklı risklerin şirketin kurumsal risk alma profiline uygun olarak yönetilmesini, risk koordinasyonunu 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 büyüme.

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 yükseği 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 Kurulu takiben uygulamaya alınmıştır. 2014 yılı faaliyetlerinin görüşüldüğü Olağan Genel Kurul gündeminde de yer alan ve Şirketimiz internet sitesi ile kamuya açıklanan söz konusu politika, 2015 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.