Arçelik

COMPLIANCE

Regenerated for All

ARÇELİK PAZARLAMA A.Ş.
YETKİLİ SERVİS POLİTİKASI

ARÇELİK PAZARLAMA A.Ş. YETKİLİ SERVİS POLİTİKASI

1. GİRİŞ

Arçelik, "Dünyaya Saygılı, Dünyada Saygın" vizyonu doğrultusunda, müşterilerinin memnuniyetini sağlamayı, kıt doğal kaynakları etkin kullanarak evrensel kalite ve standartlarda ürün ve hizmet sunmayı, ekonomik sosyal gelişime katkıda bulunmayı amaçlar. Bu suretle ulusal ve küresel çapta, müşterileri, hissedarları, çalışanları, tedarikçileri, bayileri ve yetkili servisleri- kısaca tüm paydaşları- için güven, devamlılık ve saygınlık simgesi olmayı hedefler.

Arçelik, Avrupa Ev Cihazları Üreticileri Birliği (APPLiA) tarafından yayımlanan İş Etiği Kurallarını ilk imzalayan şirketler arasındadır. Arçelik ayrıca Bileşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ni imzalayan Koç Topluluğu'nun bir parçasıdır. Bu sözleşme insan hakları, çalışma koşulları, çevre ve yolsuzlukla mücadele konularında belirlenen 10 ilkeden oluşmaktadır.

Arçelik bu Politika ile yetkili servislerinin Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) Çalışma Yaşamında Temel İlkeler ve Haklar Bildirgesi, Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi ve Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne uygun olarak hareket ettiklerini taahhüt etmektedir.

Arçelik her zaman güçlü değerleri, şeffaf politika ve standartları doğrultusunda çalışanlarının ve iş ortaklarının yüksek etik değerlere uygun, bulundukları ülkelerdeki mevzuatlara uyumlu davranmasını bekler. Bu Politika, Arçelik'in bir iştiraki olan Arçelik Pazarlama A.Ş.'nin yetkili servislerinin[1] iş yapış şekillerinde uyması gereken etik ve yasal standartları belirler.

Arçelik Pazarlama A.Ş. ve yetkili servisleri arasında imzalanan Arçelik Pazarlama A.Ş. Yetkili Servis Sözleşmesi'nin 18. maddesi kapsamında servislerin bu Politika'yı kabul etmesi ve uyması sözleşmesel bir yükümlülüktür. Bu Politika'nın ihlal edilmesi durumunda, Arçelik Pazarlama A.Ş., yetkili servis sözleşmesini feshetme hakkına sahiptir.

2. AMAÇ, KAPSAM ve TEMELLER

Bu Politika, yetkili servislerin iş yapış şekillerinin Arçelik değerleri ve mevcut hukuk kuralları ile uyumlu olduğundan emin olmak için tasarlanmıştır ve tüm yetkili servisler tarafından uyulması zorunludur.

Arçelik Pazarlama A.Ş.'nin yetkili servisi olmak isteyen adaylar, yetkili servis aday başvuru sürecinde Arçelik Pazarlama A.Ş. Yetkili Servis Politikası perspektifinden de değerlendirilir. Arçelik gerekli görürse yetkili servisi, bu Politika kapsamında yerinde denetleme hakkına sahiptir.

Bu Politika'ya ait programın üç tane operasyonel temeli vardır:

- **Koruma-** yetkili servis, operasyonlarının olduğu tüm lokasyonlarda her seviyede dürüst çalışma kültürünü yaymak ve yerleştirmek için çalışır.
- **Tespit etme-** yetkili servis çalışanları, uygunsuzlukları bildirmeleri ve Arçelik değerlerinin sesi olmaları için yüreklendirilir.
- **Tepki verme-** Arçelik Pazarlama A.Ş., ihlalleri usulüne uygun olarak soruşturmak için gerekli altyapıya sahiptir. Gerçekliği kanıtlanan ihlalleri standart ve adil bir yaklaşımla ele alır ve gerek olması halinde ilgili yaptırımları uygular, bu tecrübelerden öğrendiklerini kendini sürekli geliştirmek için kullanır.

[1] Arçelik Pazarlama A.Ş. yetkili servisi, yetkili servis olarak anılacaktır.

Arçelik Pazarlama A.Ş., tüm operasyonları dürüstlükle, insan haklarına saygılı ve çalışanlarının çıkarlarını koruyarak yürütür ve tüm yetkili servis çalışanlarının bu kuralları benimsemelerini ve bu kurallara uygun davranmalarını bekler.

Bu Politika, davranış standardı belirlemenin yanı sıra, yolsuzluk ile mücadele edilmesine ilişkin kuralları içerir, yetkili servis çalışanlarının saygın çalışma ortamlarında çalışmasını garantiler, bilgi ve verilerin korunmasına ilişkin standartları belirler ve dış ilişkilerde benimsenecek davranış modeli hakkında rehberlik eder.

Bu Politika, her spesifik soru ve soruna cevap veremeyebilir. Spesifik bir durumun açık olarak düzenlenmediği durumlarda, bu Politika'nın amacına uygun olarak, sağduyulu ve objektif kriterler ışığında çözüm aranmalıdır.

3. YETKİLİ SERVİSLER - İŞ YAPIŞ ŞEKLİ

3.1 Hukuka Uygunluk

Yetkili servisler, Arçelik Pazarlama A.Ş. ile mevcut sözleşme ilişkisi kapsamında yürürlükte olan mevzuatlara (tüketicilerin ve yetkili servis çalışanlarının kişisel verilerinin işlenmesi ve korunması, yolsuzlukla mücadele, rekabet, çevre, iş sağlığı ve güvenliği, fikri ve mülkiyet hakları vb.) ve oluşturulan sözleşme düzenlemeleri kapsamına uymak zorundadır.

Yetkili servisler, çalışma saatleri ve izin hakları konusunda yürürlükteki iş mevzuatlarına uygun hareket etmelidir ve yetkili servis çalışanlarına ödenen ücret, fazla mesai ve ücrete bağlı haklar, yürürlükteki iş mevzuatlarına uygun olmalıdır.

3.2 Çalışanlar

Yetkili servisler, farklılıkların korunması ve geliştirilmesi için önlemlerin alındığı, fırsat eşitliğinin var olduğu, çalışanların karşılıklı güven içinde, ayırımcılığa maruz kalmadığı, insan haklarına saygılı çalışma ortamları yaratılmasını taahhüt eder.

Yetkili servisler, çalışanlarının sağlığı, güvenliği ve emniyetini için gerekli tedbirleri alır. Yetkili servisler, çalışanlarını sadece yeterlilik ve yeteneklerini kriter alarak işe alır ve gelişimleri için gereken emeği verir. Yetkili servislerde yürürlükteki iş mevzuatlarına aykırı olarak hiçbir şekilde çocuk işçi çalıştırılmaz, insan ticareti, zorla ve zorunlu çalıştırmaya asla tolerans gösterilmez.

Yetkili servis çalışanlarının işyerinde veya iş sebebiyle bulundukları herhangi bir yerde, fiziksel, cinsel, psikolojik ve/veya duygusal taciz yoluyla herhangi bir şekilde dokunulmazlıklarının ihlal edilmesine hiçbir şekilde tolerans gösterilmez.

Yetkili servisler, çalışanlarının sendikalaşma hakkına ve sendika üyesi olma kararlarına, yasalara uygun surette örgütlenme ve toplu sözleşme haklarına saygı gösterir.

3.3 İnsan Hakları

Yetkili servisler, iş faaliyetleri ile etki ettikleri toplulukların insan haklarını, insan onurunu ve mahremiyetini korur ve saygı duyar.

Ayrıca, tüm ticari faaliyetlerinin şiddete veya istismara başvurulmadan yürütülmesini sağlayacağını ve insan hakları ihlalleri ile ilgili herhangi bir suça ortak olmaktan kaçınacağını ve buna izin vermeyeceğini temin eder.

3.4. Tüketiciler

Yetkili servisler, tüm tüketicilere karşı memnuniyet odaklı, ihtiyaç ve beklentilerini doğru bir üslup ile ve mümkün olan en kısa sürede karşılayacağı bir yaklaşım sergiler. Tüketicilere saygılı, adil ve nezaket kurallarına uygun davranır, onlardan gelen şikayetleri büyük bir hassasiyet ile ele alır ve çözümler üretir. Yetkili servisler, ilgili mevzuatlara uygun olarak ürün tanıtımları yapar ve yetkili servis çalışanları da ürünlere ait yeterli teknik bilgiye sahip olarak bu bilgileri dürüst, net ve şeffaf şekilde tüketicilere aktarır.

3.5 Siyasi Partiler ile İlişkiler

Arçelik olarak hiçbir siyasal parti, siyasi görüş ve çıkarı doğrudan veya dolaylı olarak desteklemeyiz. Yetkili servislerimiz mevcut olması halinde siyasal çalışmalarını Arçelik markaları ile hiçbir şekilde bağdaştırmayacak şekilde devam ettirmelidirler

3.6 Çevre

Arçelik, “Dünyaya Saygılı, Dünyada Saygın” vizyonu çerçevesinde, ilgili ulusal ve uluslararası yasal mevzuatlara ve düzenlemelere uygun, sürdürülebilir kalkınma ve döngüsel ekonomi ilkeleri doğrultusunda tüm süreçlerinde çevre performansını arttırmak için çevre yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesini ve çevrenin korunmasını taahhüt eder.

Bu doğrultuda yetkili servislerden de çevre ile ilgili mevzuatlara ve yukarıdaki taahhütlere uygun, Arçelik Pazarlama A.Ş. tarafından belirlenen özel şartlara uyumlu olarak çalışması beklenir.

3.7 Rekabet

Arçelik Pazarlama A.Ş. olarak faaliyetlerimizi gerçekleştirirken adil rekabeti teşvik eder, rekabet hukukunun gelişmesini destekleriz. Bu kapsamda, tüm yetkili servisler, rekabet mevzuatına uygun davranmak zorundadır. Aksi takdirde, Rekabet Hukuku’nun ihlali hem şirketler hem de çalışanlar aleyhine son derece ağır yaptırımların uygulanmasına neden olabilir.

Arçelik Pazarlama A.Ş. yetkili servisleri kendi yasal çıkarlarını güçlü bir şekilde korurken, rekabet otoriteleri ile tam bir iş birliği içinde davranır.

3.8 Rüşvet ve Yolsuzluk ile Mücadele

Yetkili servisler hiçbir şekilde iş ya da finansal gelir sağlamak amacıyla rüşvet alıp vermek gibi uygunsuz davranışlarda bulunmaz. Hiçbir yetkili servis çalışanı rüşvet olarak algılanması mümkün olabilecek hediye ya da ödeme teklif edemez, veremez ya da kabul edemez. Yolsuzluğun, zimmete geçirmenin, kolaylaştırıcı her türlü ödemenin ya da rüşvetin türü veya gerçekleştirilme şekli ne olursa olsun, yetkili servislerin iş yapış şekillerinde yeri yoktur.

Yetkili servislerin tüm muhasebe kayıtları ve destekleyici dokümanları tam ve net olarak ilgili harcamaları yansıtmalıdır. Yetkili servislerin finansal sistemlerinde hiçbir gizli, kayıt dışı hesap ve malvarlığı bulunmamalıdır.

3.9 Çıkar Çatışmalarının Yönetilmesi

Yetkili servis çalışanları şahsi çıkarlarının çalıştıkları yetkili servis çıkarları ile çatışmasına neden olacak durumlardan kaçınmalıdırlar. Yetkili servisler ve çalışanları, Arçelik tarafından belirtilen kurallar dahilinde Arçelik ile olan ilişkilerinde şahsi çıkarları ve yetkili servisin Arçelik’e karşı olan görevlerinin çatışmadığından emin olmak için gerekli önlemleri alırlar.

3.10 Hediyeler ve Ağırlamalar

Sınırlı durumlarda, işletmeler arasındaki ticari bağın güçlendirilmesi veya sürdürülmesi adına hediye ve ağırlamalar kabul edilebilir.
Yetkili servisler yasalara uyumsuzluk teşkil edecek, ticari gelenek ve promosyon niteliğindeki malzemeler dışında herhangi bir hediyeyi kabul etmemelidir ve vermemelidir, amacını aşan ağırlama aktivitelerinden uzak durmalıdır.

3.11 Ekonomik Yaptırımlar

Yetkili servisler, faaliyetlerine ilişkin ticaret kısıtlamaları, ihracat kontrolleri, ambargo, yolsuzluk ve gümrük yasalarını gerekli olması halinde takip eder ve bu tür yasa ve düzenlemelere uygun hareket edeceğini taahhüt eder.

3.12 Bilgilerin Korunması

Kamuya açık olmayan veya Arçelik Pazarlama A.Ş. tarafından kamuya açık hale getirilmeyen teknik, operasyonel veya finansal bilgiler ile birlikte bunlarla sınırlı kalmayan her türlü bilgi gizli sayılmaktadır.

Gizli bilgiler, şirket politikaları ve iş yapılan ülkelerin kanunları ile koruma altındadır. Yetkili servisler, gizliliği korumayı hedefleyen tüm politikalara ödün vermeksizin uyar ve gizli bilgileri üçüncü kişiler ile paylaşmaz.

Yetkili servisler, iş ile ilgili tüm bilgileri doğru bir şekilde, geçerli yasal mevzuat gerekliliklerine tam uyum içinde oluşturmalı, kaydetmeli ve saklamalıdır. Arçelik yetkili servisleri, çalışanlarının, iş ortaklarının ve tüketicilerinin kişisel bilgilerini şirket süreçlerini ve aktivitelerini geliştirmek için mevzuatın izin verdiği ölçüde işler. Bu kişisel verileri veri sahiplerinin rızası olmadan üçüncü kişiler ile paylaşmaz.

3.13 Fikri ve Sınai Haklar

Arçelik Pazarlama A.Ş. yetkili servislere lisans, patent, endüstriyel tasarım veya telif hakkı vermemektedir. Yetkili servis kaynaklı nedenden dolayı oluşan, fikri ve sınai hak ihlalleri nedeniyle zarara uğrayan tarafların (Arçelik Pazarlama A.Ş., diğer tedarikçiler ve tüketiciler) tüm maliyetlerini, kayıplarını ve ek masraflarını, cezalar da dâhil olmak üzere ilgili yetkili servisler ödemek zorundadır.

3.14 İş Sağlığı ve Güvenliği

İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) için yetkili servislerden beklentiler aşağıdaki gibidir;

- İSG ile ilgili yasal düzenlemelere ve Arçelik tarafından belirlenen gerekliliklere uymaları,
- İSG ile ilgili organizasyon, rol ve sorumlulukları belirlemeleri ve çalışanları ile paylaşmaları,
- İSG risk değerlendirmeleri yapmaları veya yaptırmaları, gerekli tedbirleri almak suretiyle olası iş kazaları ve meslek hastalıklarını önlemeleri,
- İSG risklerin belirlenmesine yönelik kontrol, ölçüm, inceleme ve araştırmaların yapılmasını sağlamaları,
- İSG ile ilgili çalışmalara yönelik kaynak, araç gereç ve ekipmanları sağlamaları, periyodik bakım ve kontrolünü yaptırmaları,
- Çalışan, stajyer, ziyaretçiler ve özel risk grupları için güvenli ve sağlıklı çalışma ortamları oluşturmaları ve sağlık gözetimine tutulmalarını sağlamaları,
- Çalışma ortamında gerekli ölçüm, test ve analizleri yaptırmaları,
- Mevzuata uygun şekilde çalışanların eğitim ve bilgilendirmeleri ile İSG bilincini arttırmaları,
- Çalışanların görüş ve önerilerini almaları ve katılımını desteklemeleri,
- Acil durumlara hazırlık ve müdahale çalışmalarını sürekli gerçekleştirmeleri,
- İSG tedbirlerine uyulup uyulmadığını izlemeleri, denetlemeleri ve uygunsuzlukların giderilmesini sağlamalarıdır.

4. UYGULAMA PRENSİPLERİ

Yetkili servislere yapılan denetimlerde, yetkili servislerin bu Politika'daki kurallara uyumu sorgulanır, uygunsuzluklar için düzeltici önleyici faaliyet açılarak iyileştirilmesi beklenir ve takip denetimleriyle de yapılan iyileştirmeler kontrol edilir.

Arçelik Pazarlama A.Ş., geçerli yasal mevzuata aykırı veya bu kurallarla çelişen şekilde davranan herhangi bir yetkili servis çalışanının uzaklaştırılmasını talep edebilir veya ilgili yetkili servis ile sözleşmesini feshedebilir.

Bu Politika'ya aykırı şüpheli davranış veya bu Politika'daki kuralların ihlali hakkında bildirimde bulunmak için aşağıdaki iletişim kanalları kullanılabilir.

Web: www.ethicsline.net **E-posta:** arcelikas@ethicsline.net **Telefon:** 0850 281 61 18

Arçelik, tüm bildirimleri gizlilik içinde ele almayı ve bildirim sahiplerini korumayı taahhüt eder. Arçelik, iyi niyetle öneri istemiş veya yetkili servisin bu Politika'ya aykırı şüpheli davranış ya da muhtemel bir iş etiği ihlalini rapor etmiş olan kişi hakkında gizliliği koruyacak ve o kişiye karşı uygulanabilecek hiçbir misillemeye tolerans göstermeyecektir.

Yetkili Servisler, Arçelik tarafından bu Politika'nın revize edilmesi halinde revize Politika'yı kabul etmeyi ve Arçelik'in Global İş Etiği İlkeleri ve ilgili Politikalarını benimseyerek burada belirtilen ilkelere uymayı taahhüt eder.