





KURUMSAL YÖNETİM

Kurumsal Yönetim

İnsana ve çevreye saygılı, finansal açıdan karlı bir iş modeli çerçevesinde ortak değer üretmeye odaklanan Arçelik, kurumsal yönetim ilkelerini hesap verebilirlik, sorumluluk, adil davranış, açıklık ve şeffaflık ilkesi çerçevesinde yapılandırılmaktadır. Tüm iş süreçlerini şeffaf bir yönetim anlayışıyla gerçekleştirilen Arçelik'in uzun yıllara dayanan başarısının temelini de bu bakış açısı oluşturmaktadır.

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 yönetişim felsefesi ve iş ahlaki 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 YÖNETİM İLKELERİNE 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 Resmî Gazete'de yayınlanan Sermaye Piyasası Kurulu'nun II-17.1 sayılı Kurumsal Yönetim Tebliği ile Kurumsal Yönetim İlkeleri yeniden düzenlenmiştir.

2019 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.

2019 yılı içinde Kurumsal Yönetim alanındaki çalışmalar, SPK'nın kurumsal yönetim ilkeleri ile ilgili düzenlemelerini içeren Sermaye Piyasası Kanunu ve bu Kanuna dayanarak hazırlanan tebliğlere uygun biçimde yürütülmüştür. 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. 2019 yılında yapılan Olağan Genel Kurulumuzda yönetim kurulumuz ve yönetim kurulu komitelerimiz Kurumsal Yönetim Tebliği'ndeki düzenlemelere uygun olarak oluşturulmuştur. Genel kurul öncesinde bağımsız üye adaylarının belirlenmesi ve kamuya duyurulmasına ilişkin süreç gerçekleştirilmiş, düzenlemelere uygun şekilde seçim tamamlanmıştır. Kurulan Yönetim Kurulu Komiteleri etkin olarak faaliyetlerini sürdürmektedir. Yönetim Kurulu Üyeleri ve Üst Düzey Yöneticilere ilişkin Ücret Politikası yeniden belirlenerek Olağan Genel Kurul'da ortakların onayı alınmıştır. Hazırlanan genel kurul bilgilendirme dokümanı ile ilkelere açıklanması zorunlu olan imtiyazlı paylar, oy hakları, organizasyonel değişiklikler gibi genel kurul bilgileri, Yönetim Kurulu üye adaylarının özgeçmişleri, yönetim kurulu ve üst düzey yönetici ücret politikası, ilişkili taraf işlemleri raporu ve açıklanması gereken diğer bilgiler en son 19.03.2019 tarihli Olağan Genel Kurul'dan 3 hafta önce yatırımcılarımızın bilgisine sunulmuştur. Tüm ilişkili taraf işlemlerimiz Yönetim Kurulu'nun bilgisine sunulmuş, 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.

20.07.2018 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 9,53 (%95,35) iken; 19.07.2019 tarihinde SAHA tarafından yapılan revizyon sonucunda 10 üzerinden 9,58 (%95,80) olarak güncellenmiştir.

Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notumuz, Sermaye Piyasası Kurulu Kurumsal Yönetim İlkeleri baz alınarak ağırlıklandırılmış dört ana başlık (Pay Sahipleri, Kamuyu Aydınlatma ve Şeffaflık, Menfaat Sahipleri, Yönetim Kurulu) altında yapılan değerlendirme sonucu belirlenmiş olup, ana başlıklar itibarıyla güncel dağılımı aşağıda verilmektedir:

Ana Başlıklar	2018 Notu	2019 Notu
Pay Sahipleri	9,52	9,51
Kamuyu Aydınlatma ve Şeffaflık	9,72	9,87
Menfaat Sahipleri	9,91	9,95
Yönetim Kurulu	9,25	9,27
Toplam	9,53	9,58

Kurumsal yönetim derecelendirmesine ilişkin SAHA'nın hazırlamış olduğu rapora Şirketimizin www.arcelikas.com adresindeki internet sitesinden ulaşmak mümkündür. 19.07.2019 tarihli raporda SAHA not değişimine etki eden hususları;

- Yönetim Kurulu Komiteleri Çalışma Esasları
- Yönetim Kurulu Üyelerinin toplantılara katılım oranı
- Kapasite Kullanım Oranı olarak belirtmiştir.

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

Henüz Uygulanamayan Kurumsal Yönetim İlkeleri

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

- 1.5.2 numaralı ilkeye ilişkin olarak; azlık hakları, esas sözleşme ile sermayenin yirmide birinden daha düşük bir orana sahip olanlara tanınmamış olup, mevzuattaki genel düzenlemeler çerçevesinde haklar sağlanmıştır.
- 4.3.9. numaralı ilkeye ilişkin olarak; Yönetim Kurulu'nda kadın üye oranı için henüz bir hedef oran ve hedef zaman belirlenmemiş olup, bu konuya ilişkin değerlendirme çalışmaları devam etmektedir. Konuya ilişkin detaylı bilgi aşağıda 5.1 numaralı bölümde yer almaktadır.
- 4.4.5 numaralı ilkeye ilişkin olarak, yönetim kurulu toplantılarının ne şekilde yapılacağı konusunda Şirketimizde uzun yıllardır tutarlı bir biçimde sürdürülen süreçler bulunmakla birlikte, bu konuya özgü yazılı bir şirket içi düzenleme bulunmamaktadır.
- 4.4.7 numaralı ilkeye ilişkin olarak, aşağıda 5.1 numaralı bölümde açıklandığı üzere, yönetim kurulu üyelerinin şirket dışında başka görevler alması sınırlandırılmamıştır.
- 4.5.5 numaralı ilkeye ilişkin olarak, komitelerde görevlendirme yönetim kurulu üyelerimizin bilgi birikimi ve tecrübeleri dikkate alınarak, ilgili düzenlemeler doğrultusunda yapılmaktadır. Sadece bir bağımsız yönetim kurulu üyemiz iki komitede görevlendirilmiştir. Birden fazla komitede görev alan üyeler, ilişkili konularda görev yapan komiteler arası iletişimi sağlamak ve iş birliği imkânlarını artırmaktadır.
- 4.6.1 numaralı ilkeye ilişkin olarak, yönetim kurulu seviyesinde performans değerlendirmesi amaçlı özel bir çalışma yürütülmemiştir.

- 4.6.5 numaralı ilkeye ilişkin olarak, Olağan Genel Kurulda ve finansal tablo dipnotlarımızda yönetim kurulu üyelerine ve idari sorumluluğu bulunan yöneticilere yapılan ödemeler genel uygulamalara paralel şekilde toplu olarak kamuya açıklanmaktadır.

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

SPK'nın 10.01.2019 tarih ve 2/49 sayılı Kararı uyarınca hazırlanan ve Şirketimiz Yönetim Kurulu tarafından onaylanan 2019 yılı Kurumsal Yönetim Uyum Raporu (URF) ve Kurumsal Yönetim Bilgi Formu (KYBF) bu raporun devamında yer almakta olup, ilgili dokümanlara Kamuyu Aydınlatma Platformu'ndaki Şirketimiz kurumsal yönetim sayfasından da ulaşılabilir. (<https://www.kap.org.tr/tr/cgif/4028e4a240e95dc90140ed55b43900cf>).

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

BÖLÜM II: PAY SAHİPLERİ

2.1 Yatırımcı İlişkiler Bölümü

Şirket ile yatırımcılar arasındaki iletişimi sağlayan Yatırımcı İlişkileri Bölümünün görevleri, Finansman ve Mali İşler Genel Müdür Yardımcısı Polat Şen yönetiminde Finansman Direktörü Hande Sarıdal, Sermaye Piyasası Mevzuatı Uyum Yöneticisi Faik Bülent Alagöz ve Yatırımcı İlişkileri Yöneticisi Orkun İnanbil tarafından yerine getirilmektedir. 28.03.2019 tarihli Yönetim Kurulu Kararı'nda Polat Şen'in Kurumsal Yönetim Komitesi üyesi olarak belirlenmesine karar verildi.

2019 yılında Yatırımcı İlişkileri Bölümü'nde yer alan kişilerin lisansları aşağıda verilmektedir:

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

2019 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

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

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

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

Fax : 0212 314 34 90

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

2019 yılı içerisinde yatırımcılara Şirket faaliyetleri hakkında detaylı bilgi aktarmak amacıyla yapılan çalışmalar aşağıdaki tabloda özetlenmektedir:

Yurtiçinde ve yurtdışında katılan yatırımcı konferansı ve roadshow sayısı:	9
Yatırımcı ve analistlerle yapılan görüşme sayısı:	435
2018 yıl sonu ve 2019 yılı 9 aylık dönemde açıklanan finansallarla ilgili telekonferans sayısı:	4
Yurtiçinde ve yurtdışında düzenlenen basın toplantısı sayısı:	17

Yatırımcı İlişkileri Bölümü'nde yürütülen başlıca faaliyetler şunlardır:

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

Yatırımcı İlişkileri Bölümü'nün 2019 yılı içinde yürütülen faaliyetlerine ilişkin hazırlanan rapor 20.02.2020 tarihinde Kurumsal Yönetim Komitesi tarafından uygun bulunarak Yönetim Kurulu'na sunuldu.

2.2. Pay Sahiplerinin Bilgi Edinme Haklarının Kullanımı

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

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

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

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

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

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

2.3. Genel Kurul Toplantıları

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

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

- Açıklamanın yapılacağı tarih itibariyle şirketin ortaklık yapısını yansıtan toplam pay sayısı ve oy hakkı,
- Şirketin ve bağlı ortaklıklarının geçmiş hesap döneminde gerçekleşen veya gelecek hesap döneminde planladığı şirket faaliyetlerini önemli ölçüde etkileyecek yönetim ve faaliyetlerindeki değişiklikler,
- Genel kurul toplantı gündeminde yönetim kurulu üyelerinin azli, değiştirilmesi veya seçimi varsa, azil ve değiştirme gerekçeleri, yönetim kurulu üyeliğine aday gösterilecek kişiler hakkında bilgi;
- Pay sahiplerinin, Sermaye Piyasası Kurulu'nun (SPK) ve/veya şirketin ilgili olduğu diğer kamu kurum ve kuruluşlarının gündeme madde konulmasına ilişkin talepleri,
- 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 2019 yılı içerisinde 1 adet Olağan Genel Kurul Toplantısı düzenlemiştir.

2018 yılı faaliyetlerinin görüşüldüğü ve 19 Mart 2019 tarihinde yapılan Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda, Şirket sermayesinin toplamı olan 67.572.820.500 adet hissedenden, 59.069.834.647 adet hisse (%87,42) toplantıda fiziken ve elektronik ortamda temsil edildi. Şirket pay sahipleri (doğrudan veya vekâletname vererek), menfaat sahipleri ve medya toplantıya katıldı. İzleyici kapsamında çeşitli aracı kurum, takas ve saklama hizmeti veren banka temsilcileri de toplantılara iştirak ettiler. Genel Kurul Toplantıları süresince pay sahipleri tarafından yöneltilen sorular yanıtlanır. Sorulan sorunun gündemle ilgili olmaması veya hemen cevap verilemeyecek kadar kapsamlı olması halinde, sorulan soru Yatırımcı İlişkileri Bölümü tarafından yazılı olarak cevaplanır. 19 Mart 2019 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.
- 19 Mart 2019 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 fazılaştırmak ve kolaylaştırmak için toplantının şehrin merkezi bir yerinde yapılmasına özen gösterilmektedir. Katılımcı sayısı yıllar itibarıyla takip edilmekte ve toplantı yeri katılımcı sayısına göre belirlenmektedir. 19.03.2019 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. 2019 yılı sonuna ait mali tablolar da 6. 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. 2019 yılı içerisinde, Kurumsal Yönetim Tebliği'nin 1.3.6 numaralı ilkesi kapsamında, söz konusu kişiler ile halka açık şirket veya bağlı ortaklıkları arasında çıkar çatışmasına neden olabilecek önemde bir işlem söz konusu olmamıştır.

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 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. 2019 yılında yapılan olağan genel kurul toplantısında, 2018 yılı içinde yapılan bağış ve yardımlar hakkında genel kurulda ayrı bir gündem maddesi ile bilgi verilmiş olup, 2019 yılı içerisinde yapılabilecek bağış üst sınırının önceki yıl hasılatının %0,2'si (binde iki) 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. 2019 yılında Şirketimize bu konuda ulaşılan eleştiri ya da şikâyet 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. 01.01.2018 – 31.12.2018 hesap dönemine ait finansal tablolarımıza göre, 19.03.2019 tarihinde toplanan Ortaklar Olağan Genel Kurulu'nda yüksek faiz ortamında Şirketimizin serbest nakdini arttırmak ve finansman giderlerini optimize etmek ve bilanço yapısını daha da güçlendirmek amacıyla 2019 yılında kar payı dağıtımı yapılmamasına, VUK kayıtlarına göre hesaplanan 1.146.044.956,92 TL tutarındaki cari yıl karının olağanüstü yedek akçe olarak ayrılmasına; TMS/TFRS esasına göre hazırlanan finansal tablolardaki 855.841.911,90 TL net dönem karının geçmiş yıl karlarına aktarılmasına karar verilmiştir.

2.6. Payların Devri

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

BÖLÜM III: KAMUYU AYDINLATMA VE ŞEFFAFLIK

3.1. Kurumsal İnternet Sitesi ve İçeriği

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

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

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

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

3.2. Faaliyet Raporu

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

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

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

BÖLÜM IV - MENFAAT SAHIPLERİ

4.1. Menfaat Sahiplerinin Bilgilendirilmesi

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

Ortaklığın muhasebe ve iç kontrol sistemi ile bağımsız denetimiyle ilgili olarak ortaklığa ulaşan şikayetlerin incelenmesi, sonuca bağlanması, ortaklık çalışanlarının, ortaklığın muhasebe ve bağımsız denetim konularındaki bildirimlerinin gizlilik ilkesi çerçevesinde değerlendirilmesi konularında uygulanacak yöntem ve kriterler denetimden sorumlu komite tarafından belirlenir.

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 6000 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 vasıtasıyla yürütülmektedir. Şirket işveren sendikası olarak MESS (Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası) üyesi, Şirket mavi yakalı çalışanları ise Türk Metal Sendikası üyesidir. 1 Eylül 2019 - 31 Ağustos 2021 tarihleri arasında geçerli, tüm Arçelik işletmelerinde çalışmakta olan sendikalı çalışanlarımızı kapsayan Toplu İş Sözleşmesi 29 Ocak 2020 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 Pazarlama A.Ş. olarak, hizmet verdiğimiz tüm markalarımızın müşteri istek ve önerilerini her kanaldan (çağrı merkezi, e-posta, web sitelerimiz, www.arcelik.com.tr, www.beko.com.tr, www.grundig.com.tr, www.altus.com.tr, faks, mektup, canlı chat, WhatsApp, 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.

Tüm iş yapış süreçlerinin merkezine müşteriye koyan Arçelik Müşteri İletişim Merkezi, müşterilerine 7 gün 24 saat en iyi hizmet deneyimini yaşatmayı amaçlamaktadır.

Arçelik markalarına ait hizmet/ürünlerle ilgili müşterilerden gelen geri bildirimleri diğer birimlere aktarmak, beklentileri karşılayacak yeni ürünlerin üretimine katkıda bulunmak Müşteri İletişim Merkezi'nin en temel görevleri arasında yer almaktadır.

Almanya ve Avusturya'daki markalarımızın çağrı merkezi hizmetleri Türkiye' den verilmeye devam edilmiş olup, müşterilerimize İletişim Merkezinden verilen hizmet saatleri genişletilmiş olup, müşteri odaklı yaklaşımımız global operasyonlarımızda da ön plana çıkararak uluslararası olma hedefinde ilerlenmiştir.

2017 yılından bu yana uluslararası sektörlerde kabul görmüş NPS metodolojisi ile müşterilerimizin çağrı merkezinden aldığı hizmet kalitesi ölçümlenmeye devam edilmektedir.

Sosyal sorumluluk projelerimizden birisi olan "Home Agent" (evden çalışma) projesi ile birçok engelli gencimize iş imkânı sağlanmıştır.

Dış aramayla yönetilen CRM aktiviteleri ile kişiye özel kampanya bilgilendirmeleri ciromuza katkı sağlamaya devam etmektedir.

Asist Destek, Koç Finans ve Arçelik BT HelpDesk operasyonları ile sadece dış müşteriye değil, iç müşteriye de hizmet verilmeye devam edilmiştir. BT HelpDesk ekibimiz ile yurtiçi 12 lokasyon, yurtdışı 17 farklı ülkede 7/24 Türkçe/İngilizce destek verilmektedir.

Müşteri İletişim Merkezi, süreçlerin optimizasyonuna da büyük bir önem vermektedir. Bu doğrultuda başta talep yönetimi olmak üzere pek çok süreç merkezileştirilerek maksimum verimlilik sağlanmıştır.

Müşterilerimize telefon üzerinden verdiğimiz hizmetlerde her çağrı için aynı kalite standardını yakalamak adına 2019 yılı içerisinde "Çağrıların Merkezleşmesi" projesi başlatılmıştır. Bu kapsamda yetkili servislerimizde bulunan bütün telefonlara gelen müşteri aramaları, otomatik olarak çağrı merkezimize yönlendirilmektedir. 2019 yılının başından bu yana 259 adet yetkili servisimizin (yaklaşık %50'ine karşılık gelmektedir) çağrıları merkeze alınmıştır. 2020 yılı içerisinde merkezleşme tüm Türkiye çapında yaygınlaşacaktır.

2019 yılında CRM yazılımımız üzerinden "Scripting" projesi devreye alınarak, müşteri temsilcilerimizin müşterilerimize hangi konuda adım adım ne söylemesini öneren projemiz devreye alınarak, daha kaliteli ve en az hata ile müşterilerimizin beklentileri karşılanmıştır. Böylece çalışan deneyimi de ön planda tutularak müşteri temsilcisi süreç, ürün eğitim program süreleri kısalarak, işin içeriği, felsefesi ve marka bilinci gibi müşteri deneyim ve memnuniyetini arttıracak eğitimler odak noktaları olmuştur.

2019 yılında İletişim Merkezi'nden Randevu Rotalama programına geçilerek Arçelik tarihinde bir ilk olarak tüm müşterilerimize randevu verilmeye başlanmıştır.

Asist destek hattında 0850 ve 0549'lu yeni numaralara geçiş sağlayıp bayilerimize yeni hattımızdan kesintisiz hizmete devam etmeye devam edilmiştir.

WhatsApp ve sosyal medya platformlarında müşterilerimize 7/24 hizmet verilmeye başlanmıştır.

Ekşi sözlük vb. platformlardaki müşteri yorumları iç kaynak sosyal medya ekibimizle takip edilmeye başlanmıştır.

Müşteriye karşı tek yüz olma stratejimiz doğrultusunda; gelen çağrılarımız 3 dış kaynak firma ile yönetilmeye başlanmıştır

Tüm CRM ve alt yapı sistemimiz değiştirilmiş olup; yeni CRM programı Salesforce ve altyapı programı Cisco devreye alınmıştır.

Web sitelerimiz, marka mail adresleri, taslak mail içeriklerimiz, kılavuzlarımız, online satış kanalıyla ilgili süreç optimizasyonları, başvuru nedenleri sadeleştirmeleri ve birçok sürecin Salesforce entegrasyonlarıyla; hem müşteriye daha iyi/hızlı hizmet verilmesi, hem de Müşteri İletişim Merkezi tarafında verimlilik artışı sağlanmıştır.

Kolay anlatım yöntemlerinin ve dokümanlarının yenilenmesi ile müşteri temsilcisi eğitim program süreleri azaltılmıştır.

Alınan ürün ve hizmet nedeni ile şikayetçi olmuş müşterilerimiz, Şikâyetin müşteri hayranlığına dönüştürülmesi projesi ile, İstinye Park ve diğer Omni deneyim mağazalarımızda ağırlanarak, yeniden markamıza geri kazanımları sağlanmış olup, müşteri aidiyeti ve kaliteli eşsiz deneyim yaşatılmaya çalışılmıştır.

Randevu Rotalama programına tüm yetkili servislerimizin geçişinde Servis, Bölge, proje ekibi ve IT desteği, koordinasyonu sağlanmıştır.

Omnichannel kapsamında; müşterilerimizin hayatını kolaylaştıracak sistemler üzerinden video linklerinin gönderilmesi, community platformda sıkça sorulan sorulara cevaplar, klima satın alma deneyimi vb. çalışmalar gerçekleştirilmiştir.

İletişim Merkezinin farklı lokasyonlarında yaptığımız “Call Center Day” etkinlikleri ile hem yönetici hem de çalışanlarımız müşteri temsilcileri ile birlikte çağrı karşılayarak, her farklı departmanımızın müşterilerimizin gözünden deneyimler yaşayarak, müşteri odaklı bakmaları hedeflenmiştir.

Canlı Sohbet kanalımız ve WhatsApp kurumsal destek hattımız devreye alınmıştır. Tüm Türkiye’de, tüm müşterilerimize her kanaldan bizlere ulaşmaları sağlanarak hizmet verilmektedir.

Tüm başarılı uygulamalarımıza karşılığı olarak, sektörün OSCAR ödül töreni olarak tanımlanan CONTACT CENTER WORLD yarışmasında 2017 “En İyi Müşteri Hizmetleri”, “En İyi Çağrı Merkezi” ve “En İyi Müşteri Sadakat Programı” kategorilerinde hem Avrupa hem de Dünya birinciliği elde edilmiştir.

2018 ‘de “En İyi Çağrı Merkezi” ve “En İyi Müşteri Sadakat Programı”, “En İyi Ortaklık (Dış kaynak)” kategorisinde Avrupa birinciliği, “En İyi Müşteri Hizmetleri” kategorilerinde Avrupa ikinciliği elde edilmiştir.

2018 IMI Conferences- “En Beğenilen Çağrı Merkezi” ödülü elde edilmiştir.

“Eşsiz müşteri deneyimi ve güvenilir hizmet” vizyonu çerçevesinde Müşteri Hizmetleri Direktörlüğü; Türkiye’nin 81 ili ve 227 ilçesinde, 600 noktada toplam 11.200 yetkili servis çalışanı, 5.900 servis teknisyeni ve 5.100 adet servis araç filosu ile hizmet vermektedir. 2019 yılında yaklaşık 15 milyon adet servis hizmeti sunulmuştur. Kalite odağında sunulan yaygın hizmet ağı müşterilerin Arçelik markalarına olan bağlılığını güçlendirmektedir.

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

2019 yılında gerçekleştirilen faaliyetler, Türk Standartları Enstitüsü (TSE) tarafından denetlenip, Müşteri Dostu Kuruluş ve Müşteri Dostu Marka belgeleri ile taçlandırılmıştır. Gerçekleştirilen denetimler sonucunda, 42 Arçelik Yetkili Servisi “Müşteri Dostu Kuruluş” (MDK) belgesini almaya hak kazanmıştır. Projenin ikinci aşaması çerçevesinde, ilgili departmanlarında yapılan denetimler sonrasında Arçelik, “Arçelik” ve “Beko” markaları ile “Müşteri Dostu Marka” (MDM) belgelerini de almaya hak kazanmıştır. Her yıl yapılacak belgelendirme denetimleri ile çalışmalar sürdürülebilir bir yaklaşımla bağımsız kuruluşlar tarafından denetlenmiş olacaktır.

Müşteri Hizmetleri Direktörlüğü, Arçelik’in kurumsal yapısına uygun standartlar belirleyerek müşterilere güvenilir bir hizmet deneyimi sunmaya odaklanmaktadır. Bu kapsamda Arçelik Yetkili Servis çalışanları, müşterilere servis hizmeti sunarken kurumsal kıyafet standardına uygun şekilde giyinmektedir. Müşterilere kaliteli hizmet sunmak adına servis birimleri de daha konforlu bir şekilde dizayn edilerek güncellenmektedir. Uzmanlık gerektiren ürünler için eğitimli teknisyenler ile hizmet verilmektedir.

Arçelik, konsept servis çalışmaları ile Arçelik hizmet dönüşüm hareketinde algısal kalitenin ve hizmet kalitesinin artırılmasını hedeflemektedir. Karşılama, ürün satış ve hizmet alanı tasarımı ile yenilikçi ve güçlü bir imaj oluşturarak müşteri memnuniyetinin artırılması önceliklendirilmiştir. Konsept servislerimizde, tam donanımlı ürünlerin yer aldığı mutfaklar tasarlanmıştır. Böylece, müşterilerimize Arçelik ürünlerini hem deneyimleme hem de uzman teknisyenlerimizden doğrudan ürün kullanım eğitimi alabilme fırsatı sunulmaktadır.

Konsept servislerimizden yola çıkarak müşterilere kaliteli hizmet sunmak adına servis birimleri de daha konforlu bir şekilde dizayn edilerek güncellenmektedir. Karşılama kayıt, müşteri deneyim alanları, KEA tamir /kayıt, aksesuar stantları, lounge, cephe tabelası, sinyalizasyon, personel kimlik kartı standartlarımız ile müşterilere farklı hizmetler sunma imkânı sağlanmıştır.

Arçelik Müşteri Hizmetleri nöbetçi servis uygulamaları ile hafta sonları ve tatillerde de hizmet vererek fark yaratmaktadır. Çalışan müşterilere hizmet kolaylığı sağlamak adına nöbetçi yetkili servisleri hafta içi geç saatlere kadar hizmet sunmaktadır. Müşterilerin firmamıza ulaştığı her noktada daha etkin bir hizmet vererek süreçleri geliştirmeyi hedefleyen Arçelik Müşteri Hizmetleri Direktörlüğü, bu amaç doğrultusunda teknolojik alt yapısını sürekli geliştirip güncelleyerek müşterilerine sunduğu hizmet adımlarının takiplerini gerçekleştirmektedir. Bu kapsamda hayata geçirilen ROTAM projesi ile müşterilerin tüm kanallardan randevu alabilmesinin ve izleyebilmesinin yanı sıra servislerin iş gücü kaynağını etkin ve verimli yönetebilmesi ve rota optimizasyonunun sağlanması amaçlanmaktadır. Çağrı Merkezi'ne ulaşan müşteriler, gelişmiş dijital altyapı sayesinde kendilerine uygun randevu saati planlamasını tek seferde bizzat yapabilmektedir. Arçelik, söz konusu yeni nesil randevu uygulama sistemi sayesinde müşterilerinin zaman planlamasına da katkı sağlamaktadır. Arçelik Yetkili Servisleri, ROTAM projesi sayesinde müşteri randevu saatlerini 2 saat aralıklarla müşterilerin de inisiyatifi doğrultusunda vermektedir. Aynı zamanda servis hizmeti verilecek olan zaman aralıkları da müşterilere SMS olarak gönderilmektedir.

Ürün değişim sürecinde ve organizasyonunda değişikliğe gidilmiş, ideal ve standart uygulamaların yaygınlaştırılması amacıyla süreç merkezi hale getirilmiştir. Değişim onay ve kontrolleri merkezi bir birim tarafından yürütülmeye başlanmıştır. Müşterilerimizin ürün değişimi deneyiminin kısaltılması ve sürtünmenin azaltılması için çalışma başlatılmış, proje ekipleri oluşturulmuştur. Yapılan geliştirmeler ile bir önceki döneme göre müşteri deneyim süresinde %18 iyileşme sağlanmıştır.

“Teknisyenim Nerede?” uygulaması ile artık müşterilerimiz servis hizmetleri için kendilerine gönderilen teknisyen yola çıktığından bir bilgilendirme SMS'i alacak ve bu SMS'te verilen link üzerinden harita konumları gibi belirli bilgilere ulaşabilecekler. Linkte yer alan teknisyen fotoğrafı ile teknisyenlerini önceden tanımış olacaklar. SMS, randevu saatini unutan müşterilerimiz için hatırlatıcı görevi görürken; linkte yer alan haritada konum bilgileri ve tahmini varış sürelerine de yer verilecek. Ayrıca irtibat kurabilecekleri telefon numaraları ve randevu ile ilgili temel

bilgiler de bu uygulama sayesinde onlara tekrar sunulmuş olacak. Böylelikle müşterilerle iletişimimizi ve şeffaflığımızı artırıp “Söz verdiğimiz zamanda, tek seferde ve uzman çalışanlar” olan hizmet vizyonumuzu destekleyecek bir adım daha atıyoruz. Aralık 2019 itibarıyla tüm Türkiye'de devreye girmiştir.

Müşterilerin satın aldıkları ürünlerindeki problemlerin tek seferde ve daha hızlı çözülmesini sağlamak amacıyla servis teknisyenlerini iş anında online arıza çözümüne yönlendiren “Teknisyen Yardımcısı” sistemi devreye alınmıştır. Müşterinin işlemleri devam ederken, SMS vasıtasıyla ürün ve malzeme hareketlerinin takibi için müşterilerle bilgi paylaşımı da yapılmaktadır. Bu uygulama sayesinde doğru bilgi ve zamanlama ile müşteriye artı değer sağlanmaktadır.

Müşteri talebi doğrultusunda yetkili servisler tarafından farklı süre seçenekleriyle alternatif ek garanti uygulaması da halihazırda devam etmektedir.

Müşterilerimize verilen hizmetler neticesinde Yetkili Servislerimiz tarafından garanti içerisinde yaklaşık 11 milyon adet fiş oluşturulmaktadır. Bu fişlerin kontrollerinin tamamı Müşteri Hizmetleri Direktörlüğüne bağlı ve Türkiye geneline yayılmış, 12 adet Bölge Yöneticiliği bünyesinde bulunan Veri Kontrol Ekipleri vasıtasıyla içerik kontrolleri yapılarak onaylanmaktaydı. Sistemsel geliştirmeler ve otomasyon çalışmaları ile Veri Kontrol Ekipleri tek ve merkezi bir çatı altında toplanarak yönetilmeye başlandı. Bu yapıdaki kalibrasyonla birlikte %67 verimlilik sağlanmıştır.

Yıllar itibarıyla satışı yapılan yurt içinde 27.500 model ürüne teknik destek faaliyeti hizmeti sunulmaktadır. Satış sonrası hizmet süreçleri “ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetimi Sistemi Belgesi” ile belgelendirilmektedir. Müşterilere sunulan hizmetin kalitesi ise NPS (Net Promoter Score) yöntemi ile düzenli olarak ölçülerek alınan geri bildirimlere göre düzeltici ve önleyici faaliyetler yürütülmektedir.

Yetkili servis teknik elemanları, Teknik Eğitim Birimi (Servis Akademi) tarafından eğitilerek sertifikalandırılmaktadırlar. 2019 yılında 11.200 yetkili servis çalışanına toplam 350.000 adam-saat eğitim verilmiştir. Eğitimlerde iş başında öğrenme metotlarına ve kişisel ölçümlere dayalı eğitim modülleri devreye alınmakla birlikte, yeni eğitim bilimi teknolojilerine uygun kişi bazlı eğitim yönetim sistemine de geçiş yapılmıştır. Yenilenen uzaktan eğitim modülleri ile eğitim verimliliği artırılmış ve eğitimin sürekliliği sağlanmıştır.

Arçelik, mesleki eğitim ile istihdam ilişkisinin güçlendirilmesini sağlamaya önem vermektedir. Bu anlayış doğrultusunda, Türkiye’de elektrikli ev aletleri sektöründeki gelişmeleri yakından takip eden, yeni teknolojileri bilen ve bu teknolojilere kolayca adapte olabilen insan kaynağının yetiştirilmesi amacıyla “Arçelik Elektrikli Ev Aletleri Teknik Servis Programı’nı” hayata geçirmiştir. Şirket, söz konusu program dahilinde eğitim-istihdam ilişkisinin kurulmasına katkı sağlayan sektöre özel uygulamalarıyla Elektrikli Ev Aletleri Teknik Servis Elemanı yetiştirme alanında Türkiye’de bir ilke imza atmıştır. Program kapsamında öğrencilerin Arçelik Laboratuvarları’nda alacakları eğitim sonrasında, beyaz eşya ve klima ürün gruplarında teknisyenlik yapabilecek düzeye gelmeleri hedeflenmektedir.

Millî Eğitim Bakanlığı, Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü iş birliğiyle yürütülen program için Elektrikli Ev Aletleri Teknik Servisi alanında yeni teknolojilere dayalı ölçü aletleri ve cihazlarla donatılan Arçelik Laboratuvarları kurulmuştur. Birinci fazı 2011- 2014 yılları arasında tamamlanan programın ikinci fazı 2015-2019 yılları arasında kapsamaktadır. 2011-2012 öğretim yılında 4 meslek lisesi ile uygulanmaya başlanan programda, 2015-2016 öğretim yılı itibarıyla İstanbul, Diyarbakır, Trabzon, İzmir, Ankara, Bursa ve Tatvan illerinde toplam dokuz meslek lisesine ulaşılmıştır.

Program kapsamında 2013 yılında 115, 2014 yılında 112, 2015 yılında 208, 2016 yılında 216, 2017 yılında 216, 2018 yılında 209 mezun verilmiştir. 2018-2019 öğretim yılında 100’ü 11. sınıf ve 139’u 12. sınıf olmak üzere toplam 239 öğrenci program kapsamında eğitim görmektedir. 2017-2018 eğitim öğretim yılı sonunda toplam 1.076 mezun sayısına ulaşılmış ve toplam 116 öğrenciye talepleri doğrultusunda Arçelik Yetkili Servislerinde istihdam imkânı sağlanmıştır. Program çerçevesinde gerçekleştirilen öğretmen ve öğrenci eğitimleri, Arçelik Pazarlama Dönüşüm ve Müşteri Deneyimi Direktörlüğü, Müşteri Hizmetleri Teknik Eğitim-Türkiye (Servis Akademisi) birimi tarafından Arçelik Türkiye Servis Akademisi Eğitim Programı çerçevesinde yürütülmektedir. Arçelik Elektrikli Ev Aletleri Teknik Servis bölümlerinde 2011 yılından itibaren görev alan toplam 65 teknik öğretmen, Arçelik Türkiye Servis Akademisi’de 21.280 adam-saatlik teknik eğitimlere alınmıştır. Eğitimlere ihtiyaçlar doğrultusunda devam edilmektedir.

Arçelik Servis Akademisi, uluslararası The Stevies En İyi İşverenler Ödül Programında, En İyi Teknik Eğitim Programı kategorisinde altın, En İyi Eğitim ve Gelişim Stratejisi kategorisinde de bronz ödül almıştır.

Arçelik Pazarlama A.Ş. Yedek Parça Yöneticiliği olarak;

- Servislere ulaşmak için 4.800.000 km’lik yol kat ettik.
- 62.000 m2 merkez ve 11.000m2 bölge olmak üzere toplam 73.000 m2 ile sektörün en büyük depo organizasyonlarından birisiyiz.
- 2018 yılında toplam 20.319.247 adet malzeme sevk edildi.
- 2019 9 ayda toplam 23.102 araç sevk edildi.
- İstanbul servislerine haftada 6, Batı Trakya ve Batı Karadeniz servislerine haftada 3 olmak üzere servis sevkiyatları artırılarak müşteri memnuniyeti sağlandı.

Yurt içi ve yurt dışı müşterilerimizin yedek parça ihtiyaçlarını planlayarak, hassas lojistik operasyonları ile en kısa sürede müşteriye ulaştırmaktadır.

Stok ve Lojistik yönetiminde verimliliği esas alarak, odağında müşteri olan süreçler en uygun yazılım desteğiyle gerçekleştirilmektedir.

Üretim teknolojilerini yakından takip ederek 3D teknolojisi ile üretilebilen, temini zor, demode malzeme temini için çalışmalarımız devam etmektedir.

Yetkili servislerle dijital iletişim kanallarını aktif olarak kullanıp sahadaki problemlere anında müdahale edip alınan geribildirimlerle sürdürülebilir sipariş yönetimi prensiplerine dayanarak tedarikçiler bilgilendirilip gerekli iyileştirmeler sağlanmaktadır.

Bu süreçlerin tamamına tüm çalışanlarımız, müşteri, verimlilik ve sürekli iyileştirme prensiplerine dayalı olarak katılım sağlamaktadırlar. Bunun için kendilerine alanları ilgili planlı eğitimler verilmektedir.

4.3. İnsan Kaynakları Politikası

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

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

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

Arçelik Liderlik Profili



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

- İnsan Kaynakları sistemlerinde ve uygulamalarında global/yerel bir denge bulunmaktadır. Uluslararası platformda faaliyet gösteren bir Şirket olarak; yerel mevzuatlara, uygulamalara ve gereksinimlere saygı duyarız. İnsan Kaynakları politikaları ve uygulamalarının yerel mevzuatlarla çeliştiği durumlarda, ilgili ülke yasal mevzuatları dikkate alınmaktadır.
- İnsan Kaynakları politikaları, Arçelik A.Ş. iş stratejileri ile aynı doğrultuda olup, güncel organizasyon ihtiyaçlarının yanı sıra gelecekteki ihtiyaçları da içermektedir.
- Tüm İnsan Kaynakları süreç ve uygulamaları, insan haklarına uyumlu ve bunları destekler nitelikte olup, bu ilkeler; ayrımcılık yapmamayı ve Şirket içinde eşit fırsatlar sağlamayı gerektirmektedir. Arçelik A.Ş., hiçbir şekilde etnik köken, ırk, dil, din, yaş, cinsiyet, cinsel tercih, uyruk, maluliyet, kültürel farklılık veya politik görüş ayrımı yapmamaktadır. Bu ilke, şirket genelinde kabul görmektedir ve bugüne kadar çalışanlardan ayrımcılık yaşadıklarına dair resmi bir şikâyet alınmamıştır. Çalışanlar arasında yaşanması muhtemel her türlü ayrımcılık ve şirket içi fiziksel, ruhsal ve duygusal kötü muamelelerin kalıcı şekilde önlenmesi için Arçelik A.Ş. Etik Davranış Kuralları ve Uygulama Prensipleri, Arçelik A.Ş. Personel Yönetmeliği ve tüm ilgili politikaları bağlayıcı kurallar koyar ve bu kuralların uygulanmasını sağlar.
- Tüm İnsan Kaynakları uygulamalarında; adalet, tutarlılık ve güvenilirlik temel alınmaktadır. Bu ilke doğrultusunda şirket çalışanlarının görev tanımları, ücret, performans ve ödüllendirme sistemlerinin kriterleri çalışanlara belirlenen takvim doğrultusunda duyurulmakta ve tüm çalışanlar tarafından eşit düzeyde bilinmesi sağlanmaktadır. Arçelik A.Ş. organizasyonel yetkinlik ihtiyaçları doğrultusunda aylık ücretli ve saat ücretli tüm çalışanların gelişim ihtiyaçlarına hitap edecek çeşitlilikte eğitim programları geliştirilmekte ve işe girişlerinden başlayarak sunulmaktadır. Oryantasyonla başlayan eğitim süreci kapsamında akademiler ve teknik eğitimler ile fonksiyonel yetkinlikler, yetkinlik eğitimleri ile sosyal beceriler güçlendirilmekte/desteklenmektedir. Online eğitim platformları ile sunulan çözümlerin globale yayılımı artırılmaktadır.
- 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. 2019 yılında çalışanlarımızın yüzde 8'i atama, terfi ve rotasyon süreçlerinden geçmiştir.
- İnsan Kaynakları standartlarını sürekli iyileştirmek amacıyla; İnsan Kaynakları uygulamaları sistematik ve düzenli olarak gözden geçirilmekte, gelen geri bildirimler ve en son gelişmeler doğrultusunda İnsan Kaynakları süreçleri yeniden yapılandırılmaktadır.
- Arçelik A.Ş.'de sendikalı çalışanları ilgilendiren insan kaynakları politika değişiklikleri ve sistem revizyonlarına dair alınacak kararlar öncesinde ilgili sendikadan görüş alınmakta ve mutabakat sağlanmaktadır. Sendikalı tüm çalışanlar yapılan değişikliklere dair bilgilendirilmektedirler.
- Yasal mevzuatlar çerçevesinde çalışanlarımızın kişisel bilgileri korunarak gizliliği sağlanmaktadır. Arçelik A.Ş., işe alma ve yerleştirme sürecinde mevcut ve gelecekteki iş ihtiyaçlarını karşılamayı amaçlarken, etik ilkeler doğrultusunda uygun eğitim, bilgi, beceri, yetkinlik ve deneyime sahip tüm adaylara eşit fırsatlar sağlamaktadır.

2019 yıl sonu Türkiye ve yurtdışı toplam çalışan sayısı aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

2019 yıl sonu çalışan sayıları	Toplam
Türkiye	16.411
Yurt Dışı	15.123
Toplam Arçelik Grubu	31.534

Türkiye’de çalışanların kıdem ortalaması 9,6 yıl, yaş ortalaması ise 35,8’dir.

Şirket’in eğitim ve gelişim sürecindeki yaklaşımı, Şirket’in 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.

2019 yılında Şirketimizde çalışanlara toplamda 569.585 saat eğitim verilmiş olup, kişi başı eğitim saat ortalaması aylık ücretlide 51 saat ücretlide 28,2 ve genel ortalamada 33,6 saat olarak gerçekleşmiştir.

Arçelik A.Ş., organizasyonel başarının temelinde bireysel başarılarla beraber takım çalışması ve iş birliğinin olduğuna inanır. Bu doğrultuda, Şirket hedeflerine uygun olarak, çalışanların performanslarını geliştirmek için farklı gelişim metotları kullanır. Bu alanda yürütülen çalışmalar Faaliyet Raporu’nun Küresel Organizasyon bölümünde yer almaktadır.

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 belirlemektedir.

Arçelik, çalışma organizasyonuna bağlılığın iş yaşamında mutluluğun belirleyici etkenlerinden biri olduğu bilinciyle, Türkiye’de her yıl, yurtdışı ülkelerinde ise iki yılda bir online anket yapmaya devam etmektedir. 2019 yılında gerçekleştirilen Çalışan Bağlılığı Araştırması’na Arçelik çalışanlarının %90’u katılım göstermiştir. Genel bağlılık endeksi sonucu ise son beş yılda ulaşılan en yüksek sonuç olarak 69% olarak gerçekleşmiştir. Anket sonuçlarına istinaden, önceki yıllarda devreye alınan iyi uygulamalar devam ettirilmiş, iyileştirmeye açık alanlara yönelik projeler geliştirilmiştir.

Gelişim Diyalogları adı verilen çalışan yönetici görüşmeleri yapılmış, çalışanların ailelerine yönelik birden fazla etkinlik gerçekleştirilmiştir. Çalışanların lisede okuyan çocukları için Geleceği Yakala @ kodlama eğitimleri verilmiş ve çocukların kariyer seçimlerine destek olma amacıyla Arçelik uzman ve mühendisleriyle Arçelik Kariyer Günleri organize edilmiştir. Tüm çalışanların aileleriyle katıldıkları iki yılda bir düzenlenen aile etkinlikleri bu sene de devam etmiştir. Saat ücretli çalışanların sosyalleşmesine destek olacak ve çalışanlarda değer algısını yükseltecek aile odaklı faaliyetler tasarlayıp hayata geçiren Arçelik, yıl boyunca işletmelerde birden fazla seminer organize etmiştir. Teknoloji grubu içinde bilgi paylaşımının güçlendirilmesi ve teknolojik uygulamaların yerinde gözlemlenip farklı işletmelerde uygulanabilirliğinin değerlendirilmesi amacıyla işletme ziyaretlerinin yapıldığı Teknoloji Günleri organize etmiştir. Teknisyen çalışanlarının geleceğe hazırlanması amacıyla Teknik Akademi kurgulanmış, uzmanlık temelli organizasyonun güçlü bir şekilde sürekliliğinin sağlanması amacıyla özel ileri & derin gelişim programları yaygınlaştırılmıştır.

Arçelik, kadın çalışanlara Women Impact programı ile destek vermektedir. Arçelik, kadın çalışanların iş hayatındaki rolünü güçlendirerek onları kariyerleri boyunca desteklemek, istihdam oranlarını artırmak, Arçelik’teki kadın çalışanlar arası bağı ve destek sistemini güçlendirmek amacıyla pek çok çalışmaya imza atmaktadır. Bu kapsamda doğum iznine ayrılan kadın çalışanların iş hayatına dönüşü ve adaptasyonu için “She Mate” mentorluk programı hayata geçirilmiştir. Ayrıca Arçelik, kadın çalışanların liderlik gelişimini desteklemek amacıyla da Women in Leadership ve Bütünsel Liderlik özel gelişim programlarını da devreye almış, 2019 yılında da bu çalışmalar devam etmiştir.

Dilde ve davranışta ezberlenmiş cinsiyet ayrımcılığına neden olan ifadelerde farkındalık yaratmak için tüm lokasyonlarda “Dilde ve Davranışta Ezberlenen Cinsiyet” atölye çalışma ve seminerleri düzenlenmiştir.

Çalışanlarımızın 11-15 yaş aralığındaki kız çocuklarına yönelik kodlama, animasyon eğitimlerinin verildiği Kızcode programı gerçekleştirilmiştir. Bu çalışma ile kız çocuklarımızın teknoloji ve dijitalleşmeye olan bakış açılarını genişletmek, yeteneklerini ortaya çıkarmak ve projelerinin farklı platformlarda değerlendirilmesi hedeflenmiştir.

Baba destek programıyla aile içi iletişimin güçlendirilmesi hedeflendirilmiş, cinsiyetçi yaklaşımları en aza indirmek için eğitimler düzenlenmiştir.

Endüstriyel İlişkiler

Endüstriyel ilişkiler politikası kapsamında Arçelik A.Ş., çalışanların örgütlenme ve sendikalaşma hakkına her zaman saygı duymakta ve desteklemektedir. Şirket çalışanlar ve sendikalarla arasında oluşturduğu güven ilişkisi çerçevesinde mevzuat ve toplu sözleşmelerin gerekleriyle uyum içinde hareket ederek işyerindeki huzurlu ortamı korumaya özen göstermektedir. Şirket'in 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 İş Sözleşmesi'nin ilgili hükümleri doğrultusunda iş barışını ve devamlılığını sağlamak amacıyla, Arçelik A.Ş. Türkiye'de sendikalı olan/sendikalı olmayan ayrımı yapılmadan, tüm çalışanlara uygulanan sosyal haklar aşağıda belirtilmiştir:

- Yılda toplam 4 maaş ikramiye,
- Yakacak yardımı,
- Yıllık izin öncesi "izin parası",
- Dini bayramlar öncesi "bayram parası",
- Çocuk parası adı altında aylık ödeme,
- Vaka başına yapılan ödemeler; doğum yardımı, evlenme yardımı, ölüm yardımı, askerlik yardımı ve öğrenim yardımınıdır.
- Vaka başına hakkedilen sosyal izinler; Evlilik İzni, Ölüm İzni, Doğum İzni, Doğal Afet İznidir.
- Ayni olarak vasita ve yemek yardımı,
- Tamamlayıcı Sağlık Sigortası,
- Çalışanlara uygulanan yıllık izin günleri Toplu İş Sözleşmesi'nde 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.

Üyesi bulunduğumuz Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası (MESS) ile Türk Metal İşçi Sendikası arasında 29 Ocak 2020 tarihinde 01.09.2019-31.08.2021 yürürlük süreli Toplu İş Sözleşmesi imzalanmıştır.

İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG)

Kurucumuz Vehbi Koç'un "En değerli varlığımız insan kaynağımızdır" cümlesi, Arçelik kurum vizyonumuzu belirleyen en temel unsurlardan biridir. Tesislerimizde çalışanlarımız ve ziyaretçilerimizin sağlığını korumak ve güvenliğini sağlamak en önemli önceliklerimizdir. Bu doğrultuda İSG çalışmalarımızı, ilgili mevzuat gereklilikleri, Arçelik İSG Politikası ve sürekli gelişim hedefi ile uyumlu olarak yönetiyoruz.

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.

İSG Politikamız doğrultusunda, İSG konuları performans yönetim sistemi ile, ilgili bölüm ve çalışanlarının hedeflerine dahil edilmekte ve yıl içinde izlenmektedir. Her yıl "Arçelik İş Sağlığı ve Güvenliği Faaliyet Planı" kapsamında belirlenen konular ve bu konularla bağlantılı olarak geliştirilen projeler ile hem ilgili mevzuatlara uyumun devamlılığı sağlanmakta, hem de olası bir iş kazası ve sağlık probleminin önüne geçilmesi hedeflenmektedir.

2019 yılında toplam fiili çalışma süresine göre meydana gelen iş kazası sıklığını gösteren Kaza Sıklık Oranı, %48 azalma ile 1,55 olarak; toplam fiili çalışma süresine göre meydana gelen iş kazası sonucunda kaybedilen iş günü kaybını gösteren Kaza Ağırlık Oranı %31 oranında azalma ile 0,034 olarak gerçekleşmiştir.

Arçelik, çalışanlarının hem birbirleri ile hem de yöneticileri ile bu konuda sürekli iletişim kurmalarını desteklemekte ve İSG konularında rehberlik görevini yerine getirmektedir.

Tüm çalışanları için “sıfır iş kazası ve sıfır meslek hastalığı” hedef olarak belirleyen Arçelik’te, iş kazaları ve meslek hastalıklarını önlemek üzere tasarım ve planlama aşamasında kaynağında önlemeye yönelik güvenlik ve otomasyon sistemleri gibi mühendislik çözümleri, işe giriş ve periyodik sağlık kontrolleri ve kişisel koruyucu donanımların kullanılmasına kadar farklı yöntem ve araçlar kullanılmaktadır.

2019 yılında iş güvenliği uzmanları ve iş yeri hekimleri tarafından tüm Arçelik tesislerinde geniş kapsamlı bir katılım ile mevzuat gereklilikleri ve teknik konulara yönelik toplam 141.865 adam-saat İSG eğitimleri düzenlenmiştir.

2019 yılında yurtdışı ve yurtiçi lokasyonlarımızda gerçekleştirilen ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Standardı denetimleri sonrasında Genel Müdürlük ve tüm üretim tesislerimiz için Arçelik’teki ilk global yönetim sistemi sertifikası alınmıştır.

2019 yılı içerisinde, Çamaşır Makinası İşletmesi’nde gerçekleştirilen “Arka Kapak, Ön Duvar Taşıma Verimlilik Ve Kaza Önleme Projesi” Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası (MESS) tarafından en başarılı İş Sağlığı ve Güvenliği uygulamalarının ödüllendirildiği MESS İSG Yarışması Altın Öneri kategorisinde ödül almaya hak kazanmıştır.

4.4. Etik Kurallar ve Sosyal Sorumluluk

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

Koç Topluluğunun kurucusu Vehbi Koç’un;

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

İlkelerini esas alan Global İş Etiği İlkeleri ve ilgili Politikaları ile, Şirketimiz çalışanlarına ve Şirketi temsilen hareket edenlere görevlerini yerine getirirken verecekleri karar ve gösterecekleri davranışlarda yol gösterici olunması amaçlanmıştır.

2019 yılında Arçelik A.Ş. Etik Davranış Kuralları ve Uygulama Prensipleri, Arçelik A.Ş.’nin büyüyen ve genişleyen yapısına uygun olmak suretiyle Global İş Etiği İlkeleri ve ilgili Politikaları olarak yeniden düzenlenmiştir. Global İş Etiği Uyum Programımız ile üretim ülkelerimizde etik hat ve tüm diğer ülkelerimizde ise elektronik posta ve web üzerinden Hukuk ve Uyum Direktörlüğü tarafından değerlendirilmek üzere potansiyel ihlallerin bildirim için kanallar oluşturulmuştur. Bu kanallar vasıtasıyla Arçelik’in bahsi geçen Uyum Programı ile uyumlu olmayan eylemler hakkında bildirimde bulunulabilecektir. Arçelik A.Ş. olarak tüm bildirimleri gizlilik içinde ele almayı ve bildirim sahiplerini korumayı taahhüt ediyoruz.

Global İş Etiği İlkeleri çerçevesi ile tam uyum sağlamak için Arçelik olarak tüm çalışanlarımızı kapsayacak bir eğitim programı tasarlanmıştır. Yeniden düzenlenen Global Etik Komite’ye üst yönetimin yaklaşımının etik kültür ile doğrudan ilişkili olduğunu yansıtan şekilde CEO’muz liderlik etmektedir.

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

Güncellenen İş Etiği İlkelerimiz ile Arçelik; Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi, OECD Çokuluslu İşletmeler Genel İlkeleri ve İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi’nde belirlenmiş ilkelere uyumlu olarak, faaliyet gösterdiği ülkelerde bu ilkelerin kabul edilip edilmemesinden bağımsız şekilde, hareket etmeyi taahhüt etmektedir.

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

Tüm değer zincirinde eşit haklar sunmak ve ayrımcılık yapmamak konusunda tüm kanun ve kurallara uyacağımızı taahhüt eder, iş ortamında ayrımcılıktan uzak tutacak şekilde çalışmasını sağlar ve “Çocuk İşçi ve Zorla ve Zorunlu Tutarak Çalıştırmamayı” iş mevzuatı ve bu çerçevede oluşturulmuş politikalar ile güvence altına alınız. Şirketimizde uygulanmakta olan bu politikaların tüm paydaşlarımız ile çalışanlarımızın ilişkilerinde de yaşatılması konusunda hassasiyet gösteririz. Tüm çalışanlarımızdan, şirketimizin kültür bütünlüğünü sağlayacak tavır ve davranışlar sergilemeleri, Şirketimizin saygınlığını ve kurumsal yapısının güvenilirliğini koruma ve geliştirmeleri beklenmektedir. Geçici çalışanlarımız da dahil olmak üzere, tüm çalışanlarımız ve iş ortaklarımız Global İş Etiği İlkeleri ve ilgili Politikalarına uymakla yükümlüdürler. Global İş Etiği İlkeleri ve ilgili Politikalar, Şirketimizin internet sitesinde detaylı olarak kamuya açıklanmaktadır.

Arçelik A.Ş. çalışanlarına Global İş Etiği İlkeleri ve ilgili Politikaları işe girişleri itibariyle imza karşılığı teslim edilir. Bununla birlikte, Global İş Etiği İlkeleri ve ilgili Politikaları eğitim olarak işe yeni giren tüm çalışanlarımıza verilmekte ve eğitimlerin tamamlanma durumları düzenli bir şekilde kontrol edilmektedir.

Oluşturduğumuz bu sistemin sürekliliğini sağlamak amacıyla Koç Topluluğu'nun kurucusu Vehbi Koç'un belirlediği temel ilkeleri esas alan etik davranış kurallarımız büyük önem taşımaktadır. Global İş Etiği İlkeleri ve İlgili Politikalarının işleyişi ve sağlıklı bir şekilde uygulanması Arçelik A.Ş. bünyesinde oluşturulmuş Global Etik Komite aracılığıyla gerçekleşmektedir. Global Etik Komite, CEO (Başkan), CFO, Hukuk ve Uyum Direktörü, İnsan Kaynakları Direktörü ve ilgili Genel Müdür Yardımcılarından oluşmaktadır. İnsan Kaynakları Direktörü insan hakları ilkelerini düzenlemek ve uygulamaktan sorumludur. Aynı zamanda Global İş Etiği İlkeleri ve İlgili Politikalarının tüm çalışanlara bildirilmesi, çalışanların bu kurallara gerekli önemi vermelerinin sağlanması ve bu kurallara uyulması

konusunda gerekli çaba ve liderliğin gösterilmesi yönetim rolünde olan çalışanların asli görev ve sorumlulukları arasındadır.

İş Etiği İlkeleri global olarak Arçelik faaliyetlerini şekillendirmektedir. Bu nedenle, İş Etiği İlkelerinin ve İlgili Politikalarının günlük iş yapış şekillerimizden doğan sorumluluğu her bir coğrafi operasyonun ülke müdürüne aittir ve bu coğrafyadaki tüm ticari ve fonksiyonel faaliyetleri kapsar ve nihai olarak bu sorumluluk CEO'muza emanet edilmiştir. “CEO Sorumluluğu”, Global İş Etiği İlkeleri ve İlgili Politikaların tümü için geçerlidir. Tüm grup şirketleri, fonksiyonlar ve tüm bölüm yöneticileri bu kurallara uymak zorundadır.

Tüm paydaşlardan, Global İş Etiği İlkeleri ve İlgili Politikalarına uymaları beklenmektedir.

Arçelik A.Ş., Avrupa Ev Cihazları Üreticileri Birliği (APPLIA) 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 denetim kuruluşları tarafından denetlenmesi sağlanmakta ve düzenli denetimler sonucunda uygunluk raporları elde edilmektedir.

Şirket, üretim ve üretim dışı süreçlerde tüm paydaşlarıyla birlikte, çevreyi ve doğal kaynakları korumaya odaklı yenilikçi ürün geliştirme ve üretim yaklaşımıyla çalışmaktadır. Faaliyetleri çerçevesinde, çevrenin ve insan sağlığının korunmasına yönelik ulusal ve uluslararası yasal yükümlülüklerle uyumun minimum standart olduğunu Global İş Etiği İlkeleri çerçevesinde taahhüt 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, çevre, sorumlu tüketim ve sağlıklı beslenme, spor, toplumsal cinsiyet eşitliği, dijitalleşme ve teknolojiye erişim, kültür ve sanat alanlarında birçok farklı proje yürütmektedir. Kurumsal vatandaşlık bilinciyle hareket eden Şirket çalışanların, bayilerin ve diğer iş ortaklarının gönüllü desteğiyle bu projelerin sürdürülebilirliğini sağlamaktadır. Şirketin bu konuda geliştirdiği politikalar ve yürüttüğü çalışmalar Faaliyet Raporu'nun "Toplumsal Sorumluluk" bölümünde 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 gözeterak 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 iç ve dış paydaş beklentilerini faaliyetlerinde önemli girdiler olarak değerlendirmektedir.

Arçelik'te sürdürülebilirlik konularının yönetiminden, kurumsal sürdürülebilirlik ve iklim değişikliği politika ve stratejilerini belirlemek, bunların şirket iş süreçleri ile bütünleşmelerini sağlamak ve sürdürülebilirlik performansını takip etmek amacıyla oluşturulan Sürdürülebilirlik Kurulu sorumludur. Arçelik Üst Yönetimi'nin katılımıyla oluşturulan Kurul'un üyeleri sorumluluk alanlarındaki sürdürülebilirlik faaliyetlerini kontrol ve koordine etmekte ve Sürdürülebilirlik Çalışma Gruplarına başkanlık etmektedir. Yönetici ve uzmanlardan oluşan Sürdürülebilirlik Çalışma Grupları, Sürdürülebilirlik Kurulu'nda alınan kararların uygulanmasından ve yaygınlaştırılmasından, alanlarındaki performans ve gelişmelerin Kurul'a aktarılmasından sorumludur. Sürdürülebilirlik Çalışma Gruplarına Sürdürülebilirlik ve Resmi İlişkiler Direktörü liderlik etmektedir. 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 ayrı çalışma grubu oluşturulmuştur. Arçelik kurumsal sürdürülebilirlik ve iklim değişikliği politika ve stratejilerini belirlemek, stratejilerin şirket iş süreçleri ile bütünleşmelerini sağlamak ve sürdürülebilirlik performansını takip etmek amacıyla oluşturulan Sürdürülebilirlik Kurulu ve bu Kurul'a bağlı İklim Değişikliği Koordinasyon Kurulu iklim değişikliği ile ilgili alınan kararların uygulanmasını ve yaygınlaşmasını sağlamaktadır.

Sürdürülebilirlik Kurulu, gerekli gördüğü kritik konuları Yönetim Kurulu'na raporlamaktadır. 2017 yılında, şirketin Yönetim Kurulu üyelerinden Koç Holding A.Ş. Dayanıklı Tüketim Grubu Başkanı Fatih Kemal Ebiçlioğlu şirketin sürdürülebilirlik çalışmaları hakkında Yönetim Kurulu'nu bilgilendirmek üzere görevlendirilmiştir. 2019 yılında, Koç Holding Dayanıklı Tüketim Grubu Başkanı Fatih Kemal Ebiçlioğlu ile Arçelik Sürdürülebilirlik ve Resmi İlişkiler Direktörü Fatih Özkadı, Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu faaliyetleri ile ilgili Yönetim Kurulu'na raporlama yapmakla yetkilendirilmiştir.

Sürdürülebilirlik alanındaki önceliklerini, uygulamalarını ve iş sonuçlarını paydaşlarına etkin ve şeffaf bir şekilde sunan Arçelik, 2008 yılından bu yana Küresel Raporlama Girişimi (GRI) standartlarına uygun olarak her yıl Sürdürülebilirlik Raporu yayımlamaktadır. GRI Standartları Temel (Core) seçeneğine göre hazırlanan Arçelik 2018 Sürdürülebilirlik Raporu, şirketin etik ve uyum sistemi, paydaş yönetimi, çalışan hakları ve yetenek yönetimi, sorumlu üretim ve tüketim, Ar-Ge ve inovasyon, değer zincirinde sürdürülebilirlik yönetimi, toplumsal cinsiyet eşitliği, eğitim ve diğer toplumsal gelişim konularındaki çalışmalarını içermektedir. Şirketin iklim krizi kapsamında yürüttüğü çalışmalar Faaliyet Raporu'nun "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. Arçelik Faaliyet Raporu ve Sürdürülebilirlik Raporu'na www.arcelikas.com kurumsal internet sitesinden ulaşılmaktadır.

BÖLÜM V: YÖNETİM KURULU

5.1. Yönetim Kurulunun Yapısı ve Oluşumu

Yönetim Kurulu Üyeleri (YKÜ)

YKÜ Adı Soyadı	Görevi	Bağımsızlık Durumu	Seçilme Tarihi	Görev Süresi	Yönetim Kurulu ve Komitelerdeki Görevleri	Şirket Dışındaki Görevleri
Rahmi M. Koç	Başkan	Bağımsız Üye değil	19.03.2019	1 yıl	Yönetim Kurulu Başkanı, Yürütme Komitesi Başkanı	Grup içi ve Grup dışı şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Ömer M. Koç	Başkan Vekili	Bağımsız Üye değil	19.03.2019	1 yıl	Yönetim Kurulu Başkan Vekili, Yürütme Komitesi Üyesi	Grup içi şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Semahat S. Arsel	Üye	Bağımsız Üye değil	19.03.2019	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi, Yürütme Komitesi Üyesi	Grup içi şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Ali Y. Koç	Üye	Bağımsız Üye değil	19.03.2019	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi, Yürütme Komitesi Üyesi	Grup içi şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Levent Çakıroğlu	Üye	Bağımsız Üye değil	19.03.2019	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi Kurumsal Yönetim Komitesi Üyesi	Grup içi şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Robert Sonman	Üye	Bağımsız Üye değil	19.03.2019	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi	Grup dışı şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Fatih K. Ebiçlioğlu	Üye	Bağımsız Üye değil	19.03.2019	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi, Risk Yönetim Komitesi Üyesi	Grup içi şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Hakan H. Bulgurlu	Üye, Genel Müdür	Bağımsız Üye Değil	19.03.2019	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi	Grup içi şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
K. Ömer Bozer	Üye	Bağımsız Üye	19.03.2019	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi Denetimden Sorumlu Komite Başkanı	Grup içi ve Grup dışı şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
M.M. Gülşay Barbarosoğlu	Üye	Bağımsız Üye	19.03.2019	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi Risk Yönetim Komitesi Başkanı	
M. Cem Kozlu	Üye	Bağımsız Üye	19.03.2019	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi	Grup dışı şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Ahmet Turul	Üye	Bağımsız Üye	19.03.2019	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi Kurumsal Yönetim Komitesi Başkanı Denetimden Sorumlu Komite Üyesi	Grup dışı şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği

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

Esas Sözleşmeye göre Şirketin işleri, Türk Ticaret Kanunu ve Sermaye Piyasası Kurulu düzenlemeleri çerçevesinde Genel Kurul kararıyla seçilecek en az beş üyeden oluşan bir Yönetim Kurulu tarafından yürütülür. Şirketin 19.03.2019 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 imkân sağlayacak şekilde belirlenmektedir.

Yönetim Kurulu Üyelerinin, Şirket konusuna giren işleri bizzat veya başkaları adına yapmaları ve bu tür işleri yapan şirketlere ortak olabilmeleri hususunda Türk Ticaret Kanunu 395. ve 396. maddeleri kapsamında 19.03.2019 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 Komitesi ve Ücret Komitesi'nin görevleri Kurumsal Yönetim Komitesi tarafından yerine getirilmektedir. Kurumsal Yönetim Komitesi'ne 19.03.2019 tarihindeki Genel Kurul için sunulan bağımsız üye adayları sayısı 4 olup, bu kişilerin bağımsızlık beyanları ve özgeçmişleri Kurumsal Yönetim Komitesi'nin 15.01.2019 tarihli, Yönetim Kurulu'nun 16.01.2019 tarihli Kararında değerlendirilerek tamamının bağımsız üye adayları olarak belirlenmelerine karar verilmiştir. 4 bağımsız üye adayları için (Kâmil Ömer Bozer, Müzeyyen Münire Gülay Barbarosoğlu, Mehmet Cem Kozlu ve Ahmet Turul) Sermaye Piyasası Kurulu'nun 04.02.2019 tarihli yazısı ile izin alınarak bu 4 aday 19.03.2019 tarihli Genel Kurul tarafından 1 yıl için bağımsız yönetim kurulu üyesi seçildiler. 2019 yılı faaliyet dönemi içinde bağımsızlığı ortadan kaldıran bir durum ortaya çıkmamıştır.

Yönetim Kurulu Üyeleri'nin seçildiği 19.03.2019 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 2 kadın üye olarak Sayın Semahat Sevim Arsel ve Sayın Müzeyyen Münire Gülay Barbarosoğlu bulunmakta olup kadın üye oranımız %17 seviyesindedir.

5.2. Yönetim Kurulunun Faaliyet Esasları

Yönetim Kurulu, Şirket işleri gerektirdiği sürece toplanır. 2019 yılında Yönetim Kurulu 4 kez fiili toplantı gerçekleştirmiş ve katılım oranı %97,92 olmuştur, yılın tümünde 30 adet Yönetim Kurulu kararı alınmıştır. Alınan kararların tamamına bağımsız yönetim kurulu üyeleri katılmıştır. Yönetim Kurulu toplantılarında açıklanan farklı görüş ve karşı oy gerekçeleri varsa karar zaptına geçilir. Bu durumda karşı oy kullanan üyelerin ayrıntılı gerekçeleri kamuya açıklanır. Yönetim kurulunda her üyenin bir oy hakkı bulunur. Ancak 2019 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 düşünülmektedir, 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 iş birliği içerisinde olmaktadır.

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

Yönetim Kurulu, Şirketin faaliyetlerini gözetirken çıkar çatışması doğma olasılığının olup olmadığını ve varsa söz konusu çıkar çatışmasının Şirket açısından sonuçlarını değerlendirmekte ve Şirket'in çıkarlarına en uygun şekilde hareket edilmesi için gereken kararları almaktadır. Ayrıca, ilişkili taraf işlemlerinde de düzenlemelere uyumun yanı sıra, Yönetim Kurulu tarafından olası suiistimal riskleri değerlendirilmekte ve ilişkili taraf işlemleri titizlikle ele alınmaktadır.

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

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

19.03.2019 tarihli Olağan Genel Kurul'dan sonra oluşturulan komitelerdeki üyelerin seçiminde SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri madde 4.5'te belirtilen hükümler uygulanmıştır.

Şirkette, Yönetim Kurulu'nun görev ve sorumluluklarını sağlıklı olarak yerine getirmesi amacıyla “Denetimden Sorumlu Komite” oluşturulmuştur. 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 Kâmil Ömer Bozer ve üyeliğe Ahmet Turul 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 2019 yılı içinde 4 adet toplantı yapmıştır.

Denetimden Sorumlu Komite Görev, Sorumluluk ve Çalışma esasları;

- Bağımsız denetim kuruluşunun seçimi, bağımsız denetim sözleşmelerinin hazırlanarak bağımsız denetim sürecinin başlatılması ve bağımsız denetim kuruluşunun her aşamadaki çalışmalarını gözetmek,

- Bağımsız denetçinin bağımsızlık kriterleri karşısındaki durumunu, bağımsızlık beyanını ve bağımsız denetim kuruluşundan alınabilecek ilave hizmetleri değerlendirmek,
- Bağımsız denetim kuruluşu tarafından Komite'ye iletilen bağımsız denetim kapsamında ulaşılabilecek tespitleri, ortaklığın muhasebe politikası ve uygulamalarıyla ilgili önemli hususları; bağımsız denetçi tarafından daha önce Şirket yönetimine iletilen SPK'nın muhasebe standartları ile muhasebe ilkeleri çerçevesinde alternatif uygulama ve kamuya açıklama seçeneklerini; bunların muhtemel sonuçlarını ve uygulama önerisini; ortaklık yönetimiyle arasında gerçekleştirilen önemli yazışmaları değerlendirmek,
- Şirketin muhasebe, raporlama ve iç kontrol sistemleri ile, bağımsız denetim süreçleri ile ilgili olarak Şirkete ulaşan şikayetlerin incelenmesi, sonuca bağlanması; Şirket çalışanlarının, muhasebe, raporlama, iç kontrol ve bağımsız denetim konularındaki bildirimlerinin gizlilik ilkesi çerçevesinde değerlendirilmesi konularında uygulanacak yöntem ve kriterleri belirlemek,
- Kamuya açıklanacak yıllık ve ara dönem finansal tabloların, Şirketin izlediği muhasebe ilkelerine, gerçeğe uygunluğuna ve doğruluğuna ilişkin olarak Şirketin sorumlu yöneticileri ve bağımsız denetçilerinin görüşlerini alarak, kendi değerlendirmeleriyle birlikte Yönetim Kurulu'na yazılı olarak bildirmek,
- SPK düzenlemeleri ve Türk Ticaret Kanunu ile Komiteye verilen/verilecek diğer görevleri yerine getirmek Komitenin görevleridir.

Denetimden Sorumlu Komite Görev Sorumluluk ve Çalışma Esaslarına ilişkin detaylı bilgiye Şirketimizin www.arcelikas.com adresindeki internet sitesinden ulaşmak mümkündür.

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 kurulmuştur. Aday Gösterme Komitesi ve Ücret Komitesi görevleri de Kurumsal Yönetim Komitesi tarafından yerine getirilmektedir. 28 Mart 2019 tarihinde Kurumsal Yönetim Komitesi'nin Başkanlığına bağımsız yönetim kurulu üyesi Ahmet Turul ve üyeliklere yönetim kurulu üyesi Levent Çakıroğlu ile Yatırımcı İlişkileri Bölümünü yöneten Polat Şen getirilmiştir. Kurumsal Yönetim Komitesi 2019 yılı içinde 7 adet toplantı yapmıştır.

Kurumsal Yönetim Komitesi Görev, Sorumluluk ve Çalışma Esasları;

- Kurumsal yönetim ilkelerinin uygulanıp uygulanmadığını, uygulanmıyor ise gerekçesini ve bu prensiplere tam olarak uymama dolayısıyla meydana gelen çıkar çatışmalarını tespit ederek, Yönetim Kurulu'na kurumsal yönetim uygulamalarını iyileştirici tavsiyelerde bulunmak,
- Yatırımcı ilişkileri biriminin çalışmalarını gözetmek.
- Kamuya açıklanacak "Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu"nu gözden geçirerek, burada yer alan bilgilerin Komitenin sahip olduğu bilgilere göre doğru ve tutarlı olup olmadığını kontrol etmek,
- Kurumsal Yönetim İlkelerinin Şirket içerisinde geliştirilmesini, benimsenmesini ve uygulanmasını sağlamak, uygulanmadığı konularda çalışma yaparak, Yönetim Kurulu'na uyum derecesini iyileştirici önerilerde bulunmak,
- Dünyada Kurumsal Yönetim İlkelerini takip ederek, gerekli unsurların Şirket bünyesinde uygulanması amacıyla Yönetim Kurulu'na öneride bulunmak,
- Yönetim Kurulu'na ve idari sorumluluğu bulunan yöneticilik pozisyonlarına uygun adayların saptanması, değerlendirilmesi ve eğitilmesi konularında şeffaf bir sistem oluşturmak ve bu hususta politika ve stratejiler belirlenmesi konularında çalışmalar yapmak.
- Yönetimin ve yatırımcıların da dahil olmak üzere bağımsız üyelik için aday tekliflerini, adayın bağımsızlık ölçütlerini taşıyıp taşıyamaması hususunu dikkate alarak değerlendirmek ve buna ilişkin değerlendirmesini yönetim kurulu onayına sunmak.
- Bağımsız yönetim kurulu üyeliklerinde boşalma olması durumunda, asgari bağımsız üye sayısının yeniden sağlanmasını teminen, yapılacak ilk genel kurul toplantısına kadar görev yapmak üzere boşalan üyeliklere bağımsız üye seçimi için değerlendirme yaparak sonucunu yönetim kuruluna yazılı olarak iletmek.
- Yönetim Kurulu'nun yapısı ve verimliliği hakkında düzenli değerlendirmeler yapmak ve bu konularda yapılabilecek değişikliklere ilişkin tavsiyelerini Yönetim Kurulu'na sunmak.
- Yönetim Kurulu üyelerinin ve üst düzey yöneticilerin performans değerlendirme ve kariyer planlaması konusundaki yaklaşım, ilke ve uygulamalarını belirlemek ve bunların gözetimini yapmak.
- Yönetim Kurulu üyelerinin ve üst düzey yöneticilerin ücretlendirme esaslarına ilişkin önerilerini, şirketin uzun vadeli hedeflerini dikkate alarak belirlemek ve bunların gözetimini yapmak.
- Şirketin ve üyenin performansı ile bağlantılı olacak şekilde ücretlendirmede kullanılacak ölçütleri belirlemek.

- Kriterlere ulaşma derecesi dikkate alınarak, Yönetim Kurulu üyelerine ve üst düzey yöneticilere verilecek ücretlere ilişkin önerilerini Yönetim Kurulu'na sunmak, Komitenin görevleridir.

Kurumsal Yönetim Komitesi Görev Sorumluluk ve Çalışma Esaslarına ilişkin detaylı bilgiye Şirketimizin www.arcelikas.com adresindeki internet sitesinden ulaşmak mümkündür.

Şirketimizi etkileyebilecek finansal stratejik, operasyonel, uyum ve dış kaynaklı her türlü riskin erken tespiti, değerlendirilmesi, etki ve olasılıklarının hesaplanması, bu risklerin Şirketin kurumsal risk iştahına uygun olarak yönetilmesi, risklerin düzenli olarak raporlanarak 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 üyesi Müzeyyen Münire Gülay Barbarosoğlu seçilmiş ve üyeliğe yönetim kurulu üyesi Fatih Kemal Ebiçlioğlu getirilmiştir. Risk Yönetim Komitesi 2019 yılı içinde 6 adet toplantı yapmıştır.

Risk Yönetim Komitesi Görev, Sorumluluk ve Çalışma Esasları;

- Şirket hedeflerine ulaşmayı etkileyebilecek mevcut ve olası risk unsurlarının Kurumsal Risk Yönetimi (ERM) sistematığı çerçevesinde tanımlanması, değerlendirilmesi, izlenmesi ve şirketin risk alma profiline uygun olarak ilgili risklerin yönetilmesine ilişkin prensiplerin belirlenmesi, karar mekanizmalarında kullanılmasının sağlanması,
- Olasılık ve etki hesaplarına göre, şirkette tutulacak ve yönetilecek, paylaşılacak veya tamamen ortadan kaldırılacak risklerin tespiti,
- Risk yönetimi ve iç kontrol sistemlerinin Şirketin kurumsal yapısına entegrasyonunun sağlanması,
- Risk yönetim sistemlerinin gözden geçirilmesi ve risklerin yönetim sorumluluğunu üstlenen ilgili bölümlerdeki uygulamaların, komite kararlarına uygun gerçekleştirilmesinin gözetimi,
- Teknik iflasın erken teşhisi ve Yönetim Kurulu'nun bu konuda uyarılması, önlemlere ilişkin öneri geliştirilmesi,
- SPK düzenlemeleri ve Türk Ticaret Kanunu ile komiteye verilen/verilecek diğer görevleri yerine getirmek Komitenin görevleridir.

Risk Yönetim Komitesi Görev, Sorumluluk ve Çalışma Esaslarına ilişkin detaylı bilgiye Şirketimizin www.arcelikas.com adresindeki internet sitesinden ulaşmak mümkündür.

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 yönetim kurulu başkanı Mustafa Rahmi Koç ve üyeliklerine yönetim kurulu üyeleri Semahat Sevim Arsel, Mehmet Ömer Koç ve Yıldırım Ali Koç ve Caroline N. Koç getirilmiştir.

Yürütme Komitesi Görev, Sorumluluk ve Çalışma Esasları;

- Yönetim Kurulu tarafından karara bağlanacak önemli hususlar tüm üyelerin onayına sunulmadan önce faaliyetlere etki, finansal boyut, hukuki durum, stratejik önceliklere uyum gibi konularda gerekli hazırlık, analiz ve değerlendirmelerin tamamlanmış olmasını sağlamak,
- Genel Kurul veya Yönetim Kurulu Kararı'na bağlanmış hususların belirlenen yönerge ve politikalar çerçevesinde Şirket yönetimine aktarımını ve yayılımını sağlamak,
- Şirket faaliyetlerinin Yönetim Kurulu kararlarına, yıllık iş planlarına uygun şekilde yürütüldüğünü kontrol etmek,
- Şirketin faaliyet gösterdiği sektördeki, ekonomik, sosyal ve siyasal çevredeki gelişmeleri takip ederek etkilerini değerlendirmek, rekabet gücünü artırıcı stratejileri belirlemek,
- Belirlenen stratejiler doğrultusunda, sektör dinamiklerinin izlenerek oluşabilecek fırsatları belirlemek,
- Yapılacak iç analizlerle şirketin güçlü ve zayıf yönlerini, dış analizlerle de fırsat ve tehditleri izlemek,
- Şirketin stratejik hedeflerine ulaşabilmesini sağlayacak içsel ve dışsal büyüme imkanlarını araştırmak,
- Şirket iş programlarının oluşturulması, dış ortamdaki gelişmelere göre gerekli revizyonların yapılması ve performans ölçütü olarak kullanılmasını sağlayacak sistemin işlerliğini gözetmek,
- Yönetim Kurulu'nun kabul ettiği strateji ve projelerin yönetimini takip etmek,
- Faaliyetleri etkileyebilecek önemli hukuki gelişmeleri ve etkilerini değerlendirmek Komitenin görevleridir.

Yürütme Komitesi Görev, Sorumluluk ve Çalışma Esaslarına ilişkin detaylı bilgiye Şirketimizin www.arcelikas.com adresindeki internet sitesinden ulaşmak mümkündür.

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

5.4. Risk Yönetimi ve İç Kontrol Mekanizması

Yönetim Kurulu, başta pay sahipleri olmak üzere şirketin menfaat sahiplerini etkileyebilecek olan risklerin belirlenmesi ve etki ile olasılıklarının en aza indirilmesine ilişkin risk yönetimi ve iç kontrol sistemlerini oluşturmuştur ve etkinliğini gözden geçirmektedir.

Arçelik A.Ş.'nin 16.07.2010 tarihli Yönetim Kurulu toplantısında alınan karar ile 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun 378'inci maddesi ile SPK'nın Kurumsal Yönetim Tebliği'ne uyum ve yönetim kurulu bünyesindeki komitelerin etkin çalışmasını sağlamak amacıyla, şirketin varlığını, gelişmesini ve devamını tehlikeye düşürebilecek risklerin erken teşhisi, tespit edilen risklere ilişkin gerekli aksiyonların alınması ve risklerin yönetilmesine yönelik çalışmalar yapmak üzere Risk Yönetim Komitesi kurulmuştur. Komitenin Başkanlığını Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi Sayın M. M. Gülay Barbarosoğlu yürütmektedir. Komitenin diğer üyesi ise Yönetim Kurulu Üyesi Sayın Fatih Kemal Ebiçlioğlu'dur.

Risk Yönetim Komitesi, 2019 yılı içinde 6 adet toplantı gerçekleştirmiştir. Risk Yönetim Komitesi, şirketi etkileyebilecek risklerin erken tespiti, değerlendirilmesi, etki ve olasılıklarının hesaplanması, bu risklerin şirketin kurumsal risk iştahına uygun olarak yönetilmesi, raporlanması, tespit edilen risklerin etki ve olasılıklarının azaltılmasına yönelik gerekli aksiyonların alınması ve bu doğrultuda etkin iç kontrol sistemlerinin oluşturulması konularında Yönetim Kurulu'na tavsiye ve önerilerde bulunmaktadır.

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

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

5.5. Şirketin Stratejik Hedefleri

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

Yönetim Kurulu şirketin stratejik hedeflerini tanımlamakta, şirketin ihtiyaç duyacağı insan ve finansal kaynaklarını belirleyerek, yönetimin performansını denetlemektedir. Yönetim Kurulu, Şirket faaliyetlerinin mevzuata, Esas Sözleşmeye, iç düzenlemelere ve oluşturulan politikalara uygunluğunu gözetir.

Şirketin Misyon ve Vizyonu ile Ana İş Hedefleri aşağıda belirtilmektedir:

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

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

Şirket ana iş hedefleri aşağıdadır:

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

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

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

5.6. Mali Haklar

Yönetim Kurulu üyelerine ve üst düzey yöneticilere sağlanan her türlü hak, menfaat ve ücret ile bunların belirlenmesinde kullanılan kriterler ve ücretlendirme esaslarını içeren Şirketimizin “Yönetim Kurulu Üyeleri ve Üst Düzey Yöneticiler için Ücret Politikası” ilk olarak 29.03.2012 tarihli Olağan Genel Kurulumuzdan üç hafta önce yayınlanan “Bilgilendirme Dokümanı” aracılığı ile internet sitemizde ortaklarımızın incelemesine sunulmuş ve söz konusu Genel Kurulu takiben uygulamaya alınmıştır. 2018 yılı faaliyetlerinin görüşüldüğü Olağan Genel Kurul gündeminde de yer alan ve Şirketimiz internet sitesi ile kamuya açıklanan söz konusu politika, 2019 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.

Kurumsal Yönetim Uyum Raporu

	Uyum Durumu					Açıklama
	Evet	Kismen	Hayır	Muaf	İlgisiz	
Kurumsal Yönetim Uyum Raporu						
1.1. PAY SAHİPLİĞİ HAKLARININ KULLANIMININ KOLAYLAŞTIRILMASI						
1.1.2 - Pay sahipliği haklarının kullanımını etkileyebilecek nitelikteki bilgi ve açıklamalar güncel olarak ortaklığın kurumsal internet sitesinde yatırımcıların kullanımına sunulmaktadır.	x					
1.2. BİLGİ ALMA VE İNCELEME HAKKI						
1.2.1- Şirket yönetimi özel denetim yapılmasını zorlaştırıcı işlem yapmaktan kaçınmıştır.	x					
1.3. GENEL KURUL						
1.3.2 - Şirket, Genel Kurul gündeminin açık şekilde ifade edilmesini ve her teklifin ayrı bir başlık altında verilmiş olmasını temin etmiştir.	x					
1.3.7 - İmtiyazlı bir şekilde ortaklık bilgilerine ulaşma imkânı olan kimseler, kendileri adına ortaklığın faaliyet konusu kapsamında yaptıkları işlemler hakkında genel kurulda bilgi verilmesini teminen gündeme eklenmek üzere yönetim kurulunu bilgilendirmiştir.					x	Bu şekilde bir işlem bildirimini söz konusu olmamıştır.
1.3.8 - Gündemde özellik arz eden konularla ilgili yönetim kurulu üyeleri, ilgili diğer kişiler, finansal tabloların hazırlanmasında sorumluluğu bulunan yetkililer ve denetçiler, genel kurul toplantısında hazır bulunmuştur.	x					
1.3.10 - Genel kurul gündeminde, tüm bağışların ve yardımların tutarları ve bunlardan yararlananlara ayrı bir maddede yer verilmiştir.		x				Genel kurul gündeminde bağış ve yardımlar toplu olarak ayrı bir madde ile yer almıştır, önemli tutardaki bağışlar hakkında bilgi verilmiştir.
1.3.11 - Genel Kurul toplantısı söz hakkı olmaksızın menfaat sahipleri ve medya dahil kamuya açık olarak yapılmıştır.	x					
1.4. OY HAKKI						
1.4.1 - Pay sahiplerinin oy haklarını kullanmalarını zorlaştırıcı herhangi bir kısıtlama ve uygulama bulunmamaktadır.	x					
1.4.2 - Şirketin imtiyazlı oy hakkına sahip payı bulunmamaktadır.	x					
1.4.3 - Şirket, beraberinde hakimiyet ilişkisini de getiren karşılıklı iştirak ilişkisi içerisinde bulunduğu herhangi bir ortaklığın Genel Kurulu'nda oy haklarını kullanmamıştır.					x	Arçelik A.Ş.'nin beraberinde hâkimiyet ilişkisini de getiren karşılıklı iştirak ilişkisi bulunmamaktadır.

	Uyum Durumu					Açıklama
	Evet	Kısmen	Hayır	Muaf	İlgisiz	
1.5. AZLIK HAKLARI						
1.5.1- Şirket azlık haklarının kullanılmasına azami özen göstermiştir.	x					
1.5.2 - Azlık hakları esas sözleşme ile sermayenin yirmide birinden daha düşük bir orana sahip olanlara da tanınmış ve azlık haklarının kapsamı esas sözleşmede düzenlenerek genişletilmiştir.			x			Azınlık hakları esas sözleşme ile sermayenin yirmide birinden daha düşük bir oranda pay sahibi olanlara tanınmamış olup, genel uygulamalara paralel olarak azınlığa düzenlemelerdeki genel hükümler çerçevesinde haklar sağlanmıştır. Yatırımcılardan da bu konuda herhangi bir talep gelmemiştir.
1.6. KAR PAYI HAKKI						
1.6.1 - Genel kurul tarafından onaylanan kar dağıtım politikası ortaklığın kurumsal internet sitesinde kamuya açıklanmıştır.	x					
1.6.2 - Kar dağıtım politikası, pay sahiplerinin ortaklığın gelecek dönemlerde elde edeceği karın dağıtım usul ve esaslarını öngörebilmesine imkan verecek açıklıkta asgari bilgileri içermektedir.	x					
1.6.3 - Kâr dağıtmama nedenleri ve dağıtılmayan kârın kullanım şekli ilgili gündem maddesinde belirtilmiştir.	x					
1.6.4 - Yönetim kurulu, kâr dağıtım politikasında pay sahiplerinin menfaatleri ile ortaklık menfaati arasında denge sağlanıp sağlanmadığını gözden geçirmiştir.	x					
1.7. PAYLARIN DEVRİ						
1.7.1 - Payların devredilmesini zorlaştırıcı herhangi bir kısıtlama bulunmamaktadır.	x					
2.1. KURUMSAL İNTERNET SİTESİ						
2.1.1 - Şirketin kurumsal internet sitesi, 2.1.1 numaralı kurumsal yönetim ilkesinde yer alan tüm öğeleri içermektedir.	x					
2.1.2-Pay sahipliği yapısı (çıkarılmış sermayenin %5'inden fazlasına sahip gerçek kişi pay sahiplerinin adları, imtiyazları, pay adedi ve oranı) kurumsal internet sitesinde en az 6 ayda bir güncellenmektedir.	x					
2.1.4 - Şirketin kurumsal internet sitesindeki bilgiler Türkçe ile tamamen aynı içerikte olacak şekilde ihtiyaca göre seçilen yabancı dillerde de hazırlanmıştır.	x					

	Uyum Durumu					Açıklama
	Evet	Kismen	Hayır	Muaf	İlgisiz	
2.2. FAALİYET RAPORU						
2.2.1 - Yönetim kurulu, yıllık faaliyet raporunun şirket faaliyetlerini tam ve doğru şekilde yansıtmasını temin etmektedir.	x					
2.2.2 - Yıllık faaliyet raporu, 2.2.2 numaralı ilkede yer alan tüm unsurları içermektedir.	x					Şirket faaliyetlerini önemli ölçüde etkileyebilecek mevzuat değişikliği olmadığından ve derecelendirme gibi konularda hizmet alınan kurumlarla çıkar çatışması yaşanmadığından faaliyet raporunda bu konularda açıklama yapılmamıştır.
3.1. MENFAAT SAHİPLERİNE İLİŞKİN ŞİRKET POLİTİKASI						
3.1.1- Menfaat sahiplerinin hakları ilgili düzenlemeler, sözleşmeler ve iyi niyet kuralları çerçevesinde korunmaktadır.	x					
3.1.3 - Menfaat sahiplerinin haklarıyla ilgili politika ve prosedürler şirketin kurumsal internet sitesinde yayımlanmaktadır.	x					
3.1.4 - Menfaat sahiplerinin, mevzuata aykırı ve etik açıdan uygun olmayan işlemleri bildirmesi için gerekli mekanizmalar oluşturulmuştur.	x					
3.1.5 - Şirket, menfaat sahipleri arasındaki çıkar çatışmalarını dengeli bir şekilde ele almaktadır.	x					
3.2. MENFAAT SAHİPLERİNİN ŞİRKET YÖNETİMİNE KATILIMININ DESTEKLENMESİ						
3.2.1 - Çalışanların yönetime katılımı, esas sözleşme veya şirket içi yönetmeliklerle düzenlenmiştir.	x					
3.2.2 - Menfaat sahipleri bakımından sonuç doğuran önemli kararlarda menfaat sahiplerinin görüşlerini almak üzere anket / konsültasyon gibi yöntemler uygulanmıştır.	x					
3.3. ŞİRKETİN İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKASI						
3.3.1 - Şirket fırsat eşitliği sağlayan bir istihdam politikası ve tüm kilit yönetici pozisyonları için bir halefiyet planlaması benimsemiştir.	x					
3.3.2 - Personel alımına ilişkin ölçütler yazılı olarak belirlenmiştir.	x					
3.3.3 - Şirketin bir İnsan Kaynakları Gelişim Politikası bulunmaktadır ve bu kapsamda çalışanlar için eğitimler düzenlemektedir.	x					

	Uyum Durumu					Açıklama
	Evet	Kısmen	Hayır	Muaf	İlgisiz	
3.3.4 - Şirketin finansal durumu, ücretlendirme, kariyer planlaması, eğitim ve sağlık gibi konularda çalışanların bilgilendirilmesine yönelik toplantılar düzenlenmiştir.	x					
3.3.5 - Çalışanları etkileyebilecek kararlar kendilerine ve çalışan temsilcilerine bildirilmiştir. Bu konularda ilgili sendikaların da görüşü alınmıştır.	x					
3.3.6 - Görev tanımları ve performans kriterleri tüm çalışanlar için ayrıntılı olarak hazırlanarak çalışanlara duyurulmuş ve ücretlendirme kararlarında kullanılmıştır.	x					
3.3.7 - Çalışanlar arasında ayrımcılık yapılmasını önlemek ve çalışanları şirket içi fiziksel, ruhsal ve duygusal açıdan kötü muamelelere karşı korumaya yönelik prosedürler, eğitimler, farkındalığı artırma, hedefler, izleme, şikâyet mekanizmaları gibi önlemler alınmıştır.	x					
3.3.8 - Şirket, dernek kurma özgürlüğünü ve toplu iş sözleşmesi hakkının etkin bir biçimde tanınmasını desteklemektedir.	x					
3.3.9 - Çalışanlar için güvenli bir çalışma ortamı sağlanmaktadır.	x					
3.4. MÜŞTERİLER VE TEDARİKÇİLERLE İLİŞKİLER						
3.4.1-Şirket, müşteri memnuniyetini ölçmüştür ve koşulsuz müşteri memnuniyeti anlayışıyla faaliyet göstermiştir.	x					
3.4.2 - Müşterinin satın aldığı mal ve hizmete ilişkin taleplerinin işleme konulmasında gecikme olduğunda bu durum müşterilere bildirilmektedir.	x					
3.4.3 - Şirket mal ve hizmetlerle ilgili kalite standartlarına bağlıdır.	x					
3.4.4 - Şirket, müşteri ve tedarikçilerin ticari sır kapsamındaki hassas bilgilerinin gizliliğini korumaya yönelik kontrollere sahiptir.	x					
3.5. ETİK KURALLAR VE SOSYAL SORUMLULUK						
3.5.1 - Yönetim kurulu Etik Davranış Kuralları'nı belirleyerek şirketin kurumsal internet sitesinde yayımlamıştır.	x					
3.5.2- Ortaklık, sosyal sorumluluk konusunda duyarlıdır. Yolsuzluk ve rüşvetin önlenmesine yönelik tedbirler almıştır.	x					

	Uyum Durumu					Açıklama
	Evvet	Kısmen	Hayır	Muaf	İlgisiz	
4.1. YÖNETİM KURULUNUN İŞLEVİ						
4.1.1-Yönetim kurulu, strateji ve risklerin şirketin uzun vadeli çıkarlarını tehdit etmemesini ve etkin bir risk yönetimi uygulanmasını sağlamaktadır.	x					
4.1.2-Toplantı gündem ve tutanakları, yönetim kurulunun şirketin stratejik hedeflerini tartışarak onayladığını, ihtiyaç duyulan kaynakları belirlediğini ve yönetimin performansının denetlendiğini ortaya koymaktadır.	x					
4.2. YÖNETİM KURULUNUN FAALİYET ESASLARI						
4.2.1-Yönetim kurulu faaliyetlerini belgelendirmiş ve pay sahiplerinin bilgisine sunmuştur.	x					
4.2.2-Yönetim kurulu üyelerinin görev ve yetkileri yıllık faaliyet raporunda açıklanmıştır.	x					
4.2.3 - Yönetim kurulu, şirketin ölçeğine ve faaliyetlerinin karmaşıklığına uygun bir iç kontrol sistemi oluşturmuştur.	x					
4.2.4-İç kontrol sisteminin işleyişi ve etkinliğine dair bilgiler yıllık faaliyet raporunda verilmiştir.	x					
4.2.5 - Yönetim kurulu başkanı ve icra başkanı (genel müdür) görevleri birbirinden ayrılmış ve tanımlanmıştır.	x					
4.2.7-Yönetim kurulu, yatırımcı ilişkileri bölümü ve kurumsal yönetim komitesinin etkili bir şekilde çalışmasını sağlamakta ve şirket ile pay sahipleri arasındaki anlaşmazlıkların giderilmesinde ve pay sahipleriyle iletişimde yatırımcı ilişkileri bölümü ve kurumsal yönetim komitesiyle yakın işbirliği içinde çalışmıştır.	x					
4.2.8 - Yönetim kurulu üyelerinin görevleri esnasındaki kusurları ile şirkette sebep olacakları zarara ilişkin olarak Şirket, sermayenin %25'ini aşan bir bedelle yönetici sorumluluk sigortası yaptırmıştır.	x					
4.3. YÖNETİM KURULUNUN YAPISI						
4.3.9- Şirket yönetim kurulunda, kadın üye oranı için asgari %25'lik bir hedef belirleyerek bu amaca ulaşmak için politika oluşturmuştur. Yönetim kurulu yapısı yıllık olarak gözden geçirilmekte ve aday belirleme süreci bu politikaya uygun şekilde gerçekleştirilmektedir.		x				Yönetim Kurulu'nda farklı görüşlerin temsil edilmesinin sağlanmasının da bir aracı olan kadın yönetim kurulu üyeleri için bir hedef oran belirlenmesi yönünde değerlendirme çalışmaları devam etmektedir. Halihazırda Yönetim Kurulu'muzda 2 kadın üye bulunmakta olup kadın üye oranımız %17 seviyesindedir.
4.3.10 - Denetimden sorumlu komitenin üyelerinden en az birinin denetim/muhasebe ve finans konusunda 5 yıllık tecrübesi vardır.	x					

	Uyum Durumu					Açıklama
	Evet	Kısmen	Hayır	Muaf	İlgisiz	
4.4. YÖNETİM KURULU TOPLANTILARININ ŞEKLİ						
4.4.1 - Bütün yönetim kurulu üyeleri, yönetim kurulu toplantılarının çoğuna fiziksel katılım sağlamıştır.	x					
4.4.2 - Yönetim kurulu, gündemde yer alan konularla ilgili bilgi ve belgelerin toplantıdan önce tüm üyelere gönderilmesi için asgari bir süre tanımlamıştır.	x					
4.4.3 - Toplantıya katılmayan ancak görüşlerini yazılı olarak yönetim kuruluna bildiren üyenin görüşleri diğer üyelerin bilgisine sunulmuştur.					x	Görüş bildirim imkanı bulunmakla birlikte toplantıya katılmayan yönetim kurulu üyelerimizden bu yönde bir bildirim yapılmamıştır.
4.4.4 - Yönetim kurulunda her üyenin bir oy hakkı vardır.	x					
4.4.5 - Yönetim kurulu toplantılarının ne şekilde yapılacağı şirket içi düzenlemeler ile yazılı hale getirilmiştir.			x			Yönetim kurulu toplantılarının ne şekilde yapılacağı konusunda Şirketimizde uzun yıllardır tutarlı bir biçimde sürdürülen süreçler bulunmakla birlikte, bu konuya özgü yazılı bir şirket içi düzenleme bulunmamaktadır.
4.4.6 -Yönetim kurulu toplantı zaptı gündemdeki tüm maddelerin görüşüldüğünü ortaya koymakta ve karar zaptı muhalif görüşleri de içerecek şekilde hazırlanmaktadır.	x					
4.4.7 - Yönetim kurulu üyelerinin şirket dışında başka görevler alması sınırlandırılmıştır. Yönetim kurulu üyelerinin şirket dışında aldığı görevler genel kurul toplantısında pay sahiplerinin bilgisine sunulmuştur.		x				Yönetim kurulu üyelerinin iş deneyimleri ve sektörel tecrübelerinin Yönetim Kurulu'na önemli katkısı dolayısıyla şirket dışında başka görevler alması sınırlandırılmamıştır.Faaliyet raporumuzda yönetim kurulu üyelerimizin özgeçmişlerine yer verilmiştir.

	Uyum Durumu					Açıklama
	Evet	Kısmen	Hayır	Muaf	İlgisiz	
4.5. YÖNETİM KURULU BÜNYESİNDE OLUŞTURULAN KOMİTELER						
4.5.5 - Her bir yönetim kurulu üyesi sadece bir komitede görev almaktadır.		x				Komitelerde görevlendirme yönetim kurulu üyelerimizin bilgi birikimi ve tecrübeleri dikkate alınarak, ilgili düzenlemeler doğrultusunda yapılmaktadır. Sadece bir bağımsız yönetim kurulu üyemiz iki komitede birden görevlendirilmiştir. Birden fazla komitede görev alan üyeler, ilişkili konularda görev yapan komiteler arası iletişimi sağlamakta ve iş birliği imkânlarını artırmaktadır.
4.5.6-Komiteler, görüşlerini almak için gerekli gördüğü kişileri toplantılara davet etmiştir ve görüşlerini almıştır.	x					
4.5.7 - Komitenin danışmanlık hizmeti aldığı kişi/kuruluşun bağımsızlığı hakkında bilgiye yıllık faaliyet raporunda yer verilmiştir.					x	Bu yönde alınmış bir danışmanlık hizmeti bulunmamaktadır.
4.5.8 - Komite toplantılarının sonuçları hakkında rapor düzenlenerek yönetim kurulu üyelerine sunulmuştur.	x					
4.6. YÖNETİM KURULU ÜYELERİNE VE İDARİ SORUMLULUĞU BULUNAN YÖNETİCİLERE SAĞLANAN MALİ HAKLAR						
4.6.1 - Yönetim kurulu, sorumluluklarını etkili bir şekilde yerine getirip getirmediğini değerlendirmek üzere yönetim kurulu performans değerlendirmesi gerçekleştirmiştir.			x			Yönetim kurulu seviyesinde performans değerlendirmesi amaçlı özel bir çalışma yürütülmemiştir.
4.6.4 - Şirket, yönetim kurulu üyelerinden herhangi birisine veya idari sorumluluğu bulunan yöneticilerine kredi kullandırmamış, borç vermemiş veya ödünç verilen borcun süresini uzatmamış, şartları iyileştirmemiş, üçüncü şahıslar aracılığıyla kişisel bir kredi başlığı altında kredi kullandırmamış veya bunlar lehine kefalet gibi teminatlar vermemiştir.	x					
4.6.5 - Yönetim kurulu üyeleri ve idari sorumluluğu bulunan yöneticilere verilen ücretler yıllık faaliyet raporunda kişi bazında açıklanmıştır.			x			Olağan Genel Kurul'da ve finansal tablo dipnotlarımızda Yönetim kurulu üyeleri ve üst düzey yöneticilere yapılan ödemeler genel uygulamalara paralel şekilde toplu olarak kamuya açıklanmaktadır.

Kurumsal Yönetim Bilgi Formu

1. PAY SAHİPLERİ

1.1 Pay Sahipliği Haklarının Kullanımının Kolaylaştırılması

Yıl boyunca şirketin düzenlediği yatırımcı konferans ve toplantılarının sayısı	9 konferansa katılım sağlandı ve toplantılarda 435 yatırımcı ve analist ile görüşüldü.
--	--

1.2. Bilgi Alma ve İnceleme Hakkı

Özel denetçi talebi sayısı	-
Genel kurul toplantısında kabul edilen özel denetçi talebi sayısı	-

1.3. Genel Kurul

İlke 1.3.1 (a-d) kapsamında talep edilen bilgilerin duyurulduğu KAP duyurusunun bağlantısı	https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/741770
Genel kurul toplantısıyla ilgili belgelerin Türkçe ile eş anlamlı olarak İngilizce olarak da sunulup sunulmadığı	Sunulmuştur.
İlke 1.3.9 kapsamında, bağımsız üyelerin çoğunluğunun onayı veya katılanların oybirliği bulunmayan işlemlerle ilgili KAP duyurularının bağlantıları	Bu nitelikte bir işlem bulunmamaktadır.
Kurumsal Yönetim Tebliği (II-17.1) madde 9 kapsamında gerçekleştirilen ilişkili taraf işlemleriyle ilgili KAP duyurularının bağlantıları	Bu nitelikte bir işlem bulunmamaktadır.
Kurumsal Yönetim Tebliği (II-17.1) madde 10 kapsamında gerçekleştirilen yaygın ve süreklilik arz eden işlemlerle ilgili KAP duyurularının bağlantıları	https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/741284
Şirketin kurumsal internet sitesinde, bağış ve yardımlara ilişkin politikanın yer aldığı bölümün adı	Yatırımcı İlişkileri / Politikalar / Bağış Politikası
Bağış ve yardımlara ilişkin politikanın kabul edildiği genel kurul tutanağının yer aldığı KAP duyurusunun bağlantısı	https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/269764
Esas sözleşmede menfaat sahiplerinin genel kurula katılımını düzenleyen madde numarası	14 - a
Genel kurula katılan menfaat sahipleri hakkında bilgi	Genel Kurul söz hakkı olmaksızın menfaat sahipleri ve medya dahil kamuya açık yapılmıştır.

1.4. Oy Hakları

Oy hakkında imtiyaz bulunup bulunmadığı	Hayır
Oyda imtiyaz bulunuyorsa, imtiyazlı pay sahipleri ve oy oranları	-
En büyük pay sahibinin ortaklık oranı	% 40,51

1.5. Azlık Hakları

Azlık haklarının, şirketin esas sözleşmesinde (içerik veya oran bakımından) genişletilip genişletilmediği	Hayır
Azlık hakları içerik ve oran bakımından genişletildi ise ilgili esas sözleşme maddesinin numarasını belirtiniz.	-

1.6. Kar Payı Hakkı	
Kurumsal internet sitesinde kar dağıtım politikasının yer aldığı bölümün adı	Yatırımcı İlişkileri / Politikalar / Kar Dağıtım Politikası
Yönetim kurulunun genel kurula karın dağıtılmamasını teklif etmesi halinde bunun nedenleri ve dağıtılmayan karın kullanım şeklini belirten genel kurul gündem maddesine ilişkin tutanak metni	Sermaye Piyasası mevzuatı ile Şirket Esas Sözleşmesinin 18. maddesine ve 27.03.2014 tarihli Genel Kurulun'da onaylanan Kar Dağıtım politikamıza uygun olmak üzere, yüksek faiz ortamında Şirketimizin serbest nakdini arttırmak ve finansman giderlerini optimize etmek ve bilanço yapısını daha da güçlendirmek amacıyla bu yıl kar payı dağıtımı yapılmaması, kabul edildi.
Yönetim kurulunun genel kurula karın dağıtılmamasını teklif etmesi halinde ilgili genel kurul tutanağının yer aldığı KAP duyurusunun bağlantısı	https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/748665

Genel Kurul Toplantıları									
Genel Kurul Tarihi	Genel kurul gündemiyle ilgili olarak şirkete iletilen ek açıklama talebi sayısı	Pay sahiplerinin genel kurula katılım oranı	Doğrudan temsil edilen payların oranı	Vekaleten temsil edilen payların oranı	Şirket'in kurumsal internet sitesinde her gündem maddesiyle ilgili olumlu ve olumsuz oyları da gösterir şekilde genel kurul toplantı tutanaklarının yer aldığı bölümün adı	Kurumsal internet sitesinde genel kurul toplantısında yöneltilen tüm soru ve bunlara sağlanan yanıtların yer aldığı bölümün adı	Genel kurul toplantı tutanağının ilişkili taraflarla ilgili madde veya paragraf numarası	Yönetim kuruluna bildirimde bulunan imtiyazlı bir şekilde ortaklık bilgilerine ulaşma imkanı bulunan kişi sayısı (İçeriden öğrenenler listesi)	KAP'ta yayınlanan genel kurul bildiriminin bağlantısı
19/03 /2019	0	% 87	% 0	% 87	Yatırımcı İlişkileri / Kurumsal Yönetim / Genel Kurul / Genel Kurul Toplantı Tutanakları	-	-	92	https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/748665

2. KAMUYU AYDINLATMA VE ŞEFFAFLIK	
2.1. Kurumsal İnternet Sitesi	
Kurumsal internet sitesinde 2.1.1. numaralı kurumsal yönetim ilkesinde talep edilen bilgilerin yer aldığı bölümlerin adları	Yatırımcı İlişkileri / Şirket Özet Bilgileri, Finansal Rapor ve Sunumlar, Hisse Senedi, Son Gelişmeler, Yatırımcı Takvimi, Kurumsal Yönetim, Politikalar & Birleşme, Bölünme ve Borçlanma Aracı İhracı
Kurumsal internet sitesinde doğrudan veya dolaylı bir şekilde payların %5'inden fazlasına sahip olan gerçek kişi pay sahiplerinin listesinin yer aldığı bölüm	Yatırımcı İlişkileri / Şirket Özet Bilgileri / Ortaklık Yapısı / Sermayeye dolaylı yoldan sahip %5'ten yüksek pay sahibi gerçek ve tüzel kişiler
Kurumsal internet sitesinin hazırlandığı diller	Türkçe ve İngilizce
2.2. Faaliyet Raporu	
2.2.2. numaralı kurumsal yönetim ilkesinde belirtilen bilgilerin faaliyet raporunda yer aldığı sayfa numaraları veya bölüm adları	
a) Yönetim kurulu üyeleri ve yöneticilerin şirket dışında yürüttükleri görevler ve üyelerin bağımsızlık beyanlarının yer aldığı sayfa numarası veya bölüm adı	Yönetim Kurulu 2019 / Yönetim 2019 / Bağımsız Yönetim Kurulu Üye Adaylarının Bağımsızlık Beyanları
b) Yönetim Kurulu bünyesinde oluşturulan komitelere ilişkin bilginin sayfa numarası veya bölüm adı	Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu / Bölüm V: Yönetim Kurulu / 5.3. Yönetim Kurulu Bünyesinde Oluşturulan Komitelerin Sayı, Yapı ve Bağımsızlığı
c) Yönetim kurulunun yıl içerisindeki toplantı sayısı ve üyelerin toplantılara katılım durumu bilgisinin sayfa numarası veya bölüm adı	Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu / Bölüm V: Yönetim Kurulu / 5.2. Yönetim Kurulunun Faaliyet Esasları
ç) Şirket faaliyetlerini önemli derecede etkileyebilecek mevzuat değişiklikleri hakkında bilginin sayfa numarası veya bölüm adı	-
d) Şirket aleyhine açılan önemli davalar ve olası sonuçları hakkında bilginin sayfa numarası veya bölüm adı	-
e) Şirketin yatırım danışmanlığı ve derecelendirme gibi hizmet aldığı kurumlarla arasındaki çıkar çatışmaları ve bunları önlemek için alınan tedbirlere ilişkin bilginin sayfa numarası veya bölüm adı	Böyle bir durum bulunmamaktadır.
f) Sermayeye doğrudan katılım oranının %5'i aştığı karşılıklı iştiraklere ilişkin bilginin sayfa numarası veya bölüm adı	Böyle bir durum bulunmamaktadır.
g) Çalışanların sosyal hakları, mesleki eğitimi ile diğer toplumsal ve çevresel sonuç doğuran şirket faaliyetlerine ilişkin kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetleri hakkında bilginin sayfa numarası veya bölüm adı	Küresel Organizasyon & Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu / Bölüm IV - Menfaat Sahipleri / 4.3. İnsan Kaynakları Politikası

3. MENFAAT SAHIPLERİ	
3.1. Menfaat Sahiplerine İlişkin Şirket Politikası	
Kurumsal internet sitesinde tazminat politikasının yer aldığı bölümün adı	Yatırımcı İlişkileri / Politikalar / Tazminat Politikası
Çalışan haklarının ihlali nedeniyle şirket aleyhine kesinleşen yargı kararlarının sayısı	-
İhbar mekanizmasıyla ilgili yetkilinin unvanı	İç Denetim Yöneticisi
Şirketin ihbar mekanizmasına erişim bilgileri	http://www.arcelikas.com/
3.2. Menfaat Sahiplerinin Şirket Yönetimine Katılımının Desteklenmesi	
Kurumsal internet sitesinde, çalışanların yönetim organlarına katılımına ilişkin olan iç düzenlemelerin yer aldığı bölümün adı	Yatırımcı İlişkileri / Kurumsal Yönetim / Kurumsal Yönetim Raporları / Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporları
Çalışanların temsil edildiği yönetim organları	Şirketimizde gerek sendikalı gerekse sendikasız çalışma arkadaşlarımız çeşitli yöntemlerle yönetime katılmakta, görüşlerini paylaşmaktadır. Her yıl uygulanan Çalışan Bağlılığı Araştırması ile her çalışma arkadaşımızın görüşü anket, açık uçlu yanıtlar şeklinde anonim olarak alınmaktadır. Muhtelif iletişim toplantıları ile hem şirket ile ilgili bilgiler çalışanlar, bayiler ve diğer paydaşlarla paylaşılmakta, hem de bu paydaşların soru ve yorumları alınmaktadır.
3.3. Şirketin İnsan Kaynakları Politikası	
Kilit yönetici pozisyonları için halefiyet planı geliştirilmesinde yönetim kurulunun rolü	Tüm kilit yönetici pozisyonları için bir halefiyet planı oluşturulur. Bu Halefiyet Planı, CEO onayının ardından Yönetim Kurulu Başkanının onayına sunulur ve nihai haline getirilir.
Kurumsal internet sitesinde fırsat eşitliği ve personel alımı ölçütlerini içeren insan kaynakları politikasının yer aldığı bölümün adı veya politikanın ilgili maddelerinin özeti	Global Organizasyon & Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu / Bölüm IV - Menfaat Sahipleri / 4.3. İnsan Kaynakları Politikası
Pay edindirme planı bulunup bulunmadığı	Pay edindirme planı bulunmuyor

Kurumsal internet sitesinde ayrımcılık ve kötü muameleyi önlemeye yönelik önlemleri içeren insan kaynakları politikasının yer aldığı bölümün adı veya politikanın ilgili maddelerinin özeti	Global Organizasyon & Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu / Bölüm IV - Menfaat Sahipleri / 4.3. İnsan Kaynakları Politikası
İş kazalarıyla ilgili sorumluluk sebebiyle şirket aleyhine kesinleşen yargı kararı sayısı	-
3.5. Etik Kurallar ve Sosyal Sorumluluk	
Kurumsal internet sitesinde etik kurallar politikasının yer aldığı bölümün adı	Yatırımcı İlişkileri / Politikalar / Etik Değerler
Kurumsal internet sitesinde kurumsal sosyal sorumluluk raporunun yer aldığı bölümün adı. Kurumsal sosyal sorumluluk raporu yoksa, çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim konularında alınan önlemler	Yatırımcı İlişkileri / Finansal Rapor ve Sunumlar / Yıllık Faaliyet Raporları / Kurumsal Sorumluluk & Sürdürülebilirlik / Sürdürülebilirlik Raporu / Toplumsal Gelişim
İrtikap ve rüşvet de dahil olmak üzere her türlü yolsuzlukla mücadele için alınan önlemler	Etik davranış kurallarında yer almaktadır.
4. YÖNETİM KURULU-I	
4.2. Yönetim Kurulunun Faaliyet Esasları	
En son yönetim kurulu performans değerlendirmesinin tarihi	-
Yönetim kurulu performans değerlendirmesinde bağımsız uzmanlardan yararlanılıp yararlanılmadığı	Hayır
Bütün yönetim kurulu üyelerinin ibra edilip edilmediği	Evet
Görev dağılımı ile kendisine yetki devredilen yönetim kurulu üyelerinin adları ve söz konusu yetkilerin içeriği	Yönetim kurulu üyeleri arasında yetki devri yapılmamıştır.
İç kontrol birimi tarafından denetim kuruluna veya diğer ilgili komitelere sunulan rapor sayısı	4
Faaliyet raporunda iç kontrol sisteminin etkinliğine ilişkin değerlendirmenin yer aldığı bölümün adı veya sayfa numarası	Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu / Bölüm V: Yönetim Kurulu / 5.4 Risk Yönetimi ve İç Kontrol Mekanizması
Yönetim kurulu başkanının adı	Rahmi M. Koç
İcra başkanı / genel müdürün adı	Hakan H. Bulgurlu
Yönetim kurulu başkanı ve icra başkanı/genel müdürün aynı kişi olmasına ilişkin gerekçenin belirtildiği KAP duyurusunun bağlantısı	-
Yönetim kurulu üyelerinin görevleri esnasındaki kusurları ile şirkette sebep olacakları zararın, şirket sermayesinin % 25'ini aşan bir bedelle sigorta edildiğine ilişkin KAP duyurusunun bağlantısı	-
Kurumsal internet sitesinde kadın yönetim kurulu üyelerinin oranını artırmaya yönelik çeşitlilik politikası hakkında bilgi verilen bölümün adı	Bulunmamaktadır.
Kadın üyelerin sayısı ve oranı	2 (%17)

Yönetim Kurulunun Yapısı

Yönetim Kurulu Üyesinin Adı/ Soyadı	İcrada Görevli Olup Olmadığı	Bağımsız Üye Olup Olmadığı	Yönetim Kuruluna İlk Seçilme Tarihi	Bağımsızlık Beyanının Yer Aldığı KAP Duyurusunun Bağlantısı	Bağımsız Üyenin Aday Gösterme Komitesi Tarafından Değerlendirilip Değerlendirilmediği	Bağımsızlığını Kaybeden Üye Olup Olmadığı	Denetim, Muhasebe ve/veya Finans Alanında En Az 5 Yıllık Deneyime Sahip Olup Olmadığı
Mustafa Rahmi Koç	İcrada Görevli Değil	Bağımsız üye değil	16/03/1967		İlgisiz	Hayır	Evet
Mehmet Ömer Koç	İcrada Görevli Değil	Bağımsız üye değil	12/04/2005		İlgisiz	Hayır	Evet
Semahat Sevim Arsel	İcrada Görevli Değil	Bağımsız üye değil	05/04/2006		İlgisiz	Hayır	Evet
Yıldırım Ali Koç	İcrada Görevli Değil	Bağımsız üye değil	25/03/2009		İlgisiz	Hayır	Evet
Levent Çakıroğlu	İcrada Görevli Değil	Bağımsız üye değil	25/03/2009		İlgisiz	Hayır	Evet
Robert Sonman	İcrada Görevli Değil	Bağımsız üye değil	15/04/1994		İlgisiz	Hayır	Evet
Fatih Kemal Ebiçlioğlu	İcrada Görevli Değil	Bağımsız üye değil	23/03/2015		İlgisiz	Hayır	Evet
Hakan Hamdi Bulgurlu	İcrada görevli	Bağımsız üye değil	25/03/2016		İlgisiz	Hayır	Evet
Kamil Ömer Bozer	İcrada Görevli Değil	Bağımsız üye	19/03/2018	https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/741770	Değerlendirildi	Hayır	Evet
Müzeyyen Münire Gülay Barbarosoğlu	İcrada Görevli Değil	Bağımsız üye	19/03/2018	https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/741770	Değerlendirildi	Hayır	Hayır
Mehmet Cem Kozlu	İcrada Görevli Değil	Bağımsız üye	19/03/2018	https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/741770	Değerlendirildi	Hayır	Evet
Ahmet Turul	İcrada Görevli Değil	Bağımsız üye	19/03/2019	https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/741770	Değerlendirildi	Hayır	Evet

4. YÖNETİM KURULU-II

4.4. Yönetim Kurulu Toplantılarının Şekli

Raporlama döneminde fiziki olarak toplanmak suretiyle yapılan yönetim kurulu toplantılarının sayısı	4
Yönetim kurulu toplantılarına ortalama katılım oranı	% 97,92
Yönetim kurulunun çalışmalarını kolaylaştırmak için elektronik bir portal kullanılıp kullanılmadığı	Hayır
Yönetim kurulu çalışma esasları uyarınca, bilgi ve belgelerin toplantıdan kaç gün önce üyelere sunulduğu	7
Kurumsal internet sitesinde yönetim kurulu toplantılarının ne şekilde yapılacağına belirlendiği şirket içi düzenlemeler hakkında bilginin yer aldığı bölümün adı	Bu yönde bir belirleme bulunmamaktadır.
Üyelerin şirket dışında başka görevler almasını sınırlandıran politikada belirlenen üst sınır	Bu yönde bir belirleme bulunmamaktadır.
4.5. Yönetim Kurulu Bünyesinde Oluşturulan Komiteler	
Faaliyet raporunda yönetim kurulu komitelerine ilişkin bilgilerin yer aldığı sayfa numarası veya ilgili bölümün adı	Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu / Bölüm V: Yönetim Kurulu / 5.3. Yönetim Kurulu Bünyesinde Oluşturulan Komitelerin Sayı, Yapı ve Bağımsızlığı
Komite çalışma esaslarının duyurulduğu KAP duyurusunun bağlantısı	https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/750635

Yönetim Kurulu Komiteleri-I

Yönetim Kurulu Komitelerinin Adları	Birinci Sütunda "Diğer" Olarak Belirtilen Komitenin Adı	Komite Üyelerinin Adı-Soyadı	Komite Başkanı Olup Olmadığı	Yönetim Kurulu Üyesi Olup Olmadığı
Denetim Komitesi		Kamil Ömer Bozer	Evet	Yönetim kurulu üyesi
Denetim Komitesi		Ahmet Turul	Hayır	Yönetim kurulu üyesi
Kurumsal Yönetim Komitesi		Ahmet Turul	Evet	Yönetim kurulu üyesi
Kurumsal Yönetim Komitesi		Levent Çakıroğlu	Hayır	Yönetim kurulu üyesi
Kurumsal Yönetim Komitesi		Polat Şen	Hayır	Yönetim kurulu üyesi değil
Riskin Erken Saptanması Komitesi		Müzeyyen Münire Gülay Barbarosoğlu	Evet	Yönetim kurulu üyesi
Riskin Erken Saptanması Komitesi		Fatih Kemal Ebiçlioğlu	Hayır	Yönetim kurulu üyesi
Diğer	Yürütme Komitesi	Mustafa Rahmi Koç	Evet	Yönetim kurulu üyesi
Diğer	Yürütme Komitesi	Mehmet Ömer Koç	Hayır	Yönetim kurulu üyesi
Diğer	Yürütme Komitesi	Semahat Sevim Arsel	Hayır	Yönetim kurulu üyesi
Diğer	Yürütme Komitesi	Yıldırım Ali Koç	Hayır	Yönetim kurulu üyesi
Diğer	Yürütme Komitesi	Caroline Nicole Koç	Hayır	Yönetim kurulu üyesi değil

4. YÖNETİM KURULU-III

4.5. Yönetim Kurulu Bünyesinde Oluşturulan Komiteler-II

Faaliyet raporu veya kurumsal internet sitesinin, denetim komitesinin, faaliyetleri hakkında bilgi verilen bölümünü belirtiniz (sayfa numarası veya bölümün adı)	Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu / Bölüm V: Yönetim Kurulu / 5.3. Yönetim Kurulu Bünyesinde Oluşturulan Komitelerin Sayı, Yapı ve Bağımsızlığı
Faaliyet raporu veya kurumsal internet sitesinin, kurumsal yönetim komitesinin faaliyetleri hakkında bilgi verilen bölümünü belirtiniz (sayfa numarası veya bölümün adı)	Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu / Bölüm V: Yönetim Kurulu / 5.3. Yönetim Kurulu Bünyesinde Oluşturulan Komitelerin Sayı, Yapı ve Bağımsızlığı
Faaliyet raporu veya kurumsal internet sitesinin, aday gösterme komitesinin faaliyetleri hakkında bilgi verilen bölümünü belirtiniz (sayfa numarası veya bölümün adı)	Aday Gösterme Komitesinin faaliyetleri Kurumsal Yönetim Komitesi tarafından yerine getirilmektedir.
Faaliyet raporu veya kurumsal internet sitesinin, riskin erken saptanması komitesinin faaliyetleri hakkında bilgi verilen bölümünü belirtiniz (sayfa numarası veya bölümün adı)	Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu / Bölüm V: Yönetim Kurulu / 5.3. Yönetim Kurulu Bünyesinde Oluşturulan Komitelerin Sayı, Yapı ve Bağımsızlığı
Faaliyet raporu veya kurumsal internet sitesinin, ücret komitesinin faaliyetleri hakkında bilgi verilen bölümünü belirtiniz (sayfa numarası veya bölümün adı)	Ücret Komitesinin faaliyetleri Kurumsal Yönetim Komitesi tarafından yerine getirilmektedir.

4.6. Yönetim Kurulu Üyelerine ve İdari Sorumluluğu Bulunan Yöneticilere Sağlanan Mali Haklar

Faaliyet raporunun, operasyonel ve finansal performans hedeflerine ve bunlara ulaşıp ulaşılmadığına ilişkin bilginin verildiği sayfa numarası veya bölüm adı	Yönetim Kurulu Raporu ve Başkanın Mesajı & Genel Müdürün Mesajı
Kurumsal internet sitesinin, icrada görevli ve icrada görevli olmayan üyelere ilişkin ücretlendirme politikasının yer aldığı bölümünün adı	Yatırımcı İlişkileri / Politikalar / Ücret Politikası
Faaliyet raporunun, yönetim kurulu üyelerine ve idari sorumluluğu bulunan yöneticilere verilen ücretler ile sağlanan diğer tüm menfaatlerin belirtildiği sayfa numarası veya bölüm adı	Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu / Bölüm V: Yönetim Kurulu / 5.6. Mali Haklar

Yönetim Kurulu Komiteleri-II

Yönetim Kurulu Komitelerinin Adları	Birinci Sütunda "Diğer" Olarak Belirtilen Komitenin Adı	İcrada Görevli Olmayan Yöneticilerin Oranı	Komitede Bağımsız Üyelerin Oranı	Komitenin Gerçekleştiği Fiziki Toplantı Sayısı	Komitenin Faaliyetleri Hakkında Yönetim Kuruluna Sunduğu Rapor Sayısı
Denetim Komitesi		% 100	% 100	4	4
Kurumsal Yönetim Komitesi		% 66,67	% 33,33	7	7
Riskin Erken Saptanması Komitesi		% 100	% 50	6	6
Diğer	Yürütme Komitesi	% 100	% 0	12	12