

DEĞİŞEN
DÜNYADA
ARÇELİK
HEP SENİN
YANINDA



Melissa için en
eğlenceli zaman

farklı
platformlarda
buluşmak

BÖLÜM 5
KURUMSAL YÖNETİM

SİZİN
İÇİN
ARÇELİK

2020-2021 "Kalite Yılları"

Arçelik'te, müşteri deneyimini geliştirmede kalitenin, organizasyonun her katmanında benimsenmesini sağlamak amacıyla 2020 ve 2021 yılları "Kalite Yılı" ilan edildi.

Kalite yönetimi etki analizi

COVID-19'un kalite yönetimi etki analizine dair yapılan küresel araştırmalara göre şirketlerde uzaktan çalışma koşullarında en sık karşılaşılan sorunlar, çalışan bağlılığı, yönetimi, ürün ve hizmetler konusunda öne çıkan kalite sorunları olarak gösteriliyor.

HEPİMİZ
İÇİN
DÜNYA

Kurumsal Sorumluluk

KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK ANLAYIŞI

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 YÖNETİM ANLAYIŞI

Şirketin kurumsal değerleri ve kültürü, etik anlayışı, iyi yönetim 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 taşıması uzun vadede Şirketin verimliliği ve başarısını için kaçınılmazdır.

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

Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu

BÖLÜM I: KURUMSAL YÖNETİM İLKELERİNE UYUM BEYANI

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.

2020 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.

2020 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. 2020 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 25.03.2020 tarihli Olağan Genel Kurul’dan 3 hafta önce yatırımcılarımızın bilgisine sunulmuştur. Tüm ilişkili taraf işlemlerimiz Yönetim Kurulu’nun bilgisine sunulurken, 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.

19.07.2019 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 9,58 (%95,80) iken; 17.07.2020 tarihinde SAHA tarafından yapılan revizyon sonucunda 10 üzerinden 9,60 (%96,02) 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 arka sayfada verilmektedir:

Ana Başlıklar	2019 Notu	2020 Notu
Pay Sahipleri	9,51	9,51
Kamuyu Aydınlatma ve Şeffaflık	9,87	9,87
Menfaat Sahipleri	9,95	9,95
Yönetim Kurulu	9,27	9,33
Toplam	9,58	9,60

Kurumsal yönetim derecelendirmesine ilişkin SAHA'nın hazırlamış olduğu rapora Şirketimizin www.arcelikas.com adresindeki internet sitesinden ulaşmak mümkündür. 17.07.2020 tarihli raporda SAHA not değişimine etki eden hususlar;

- Arçelik Yönetim Kurulu yapılanmasında Tebliğ'e uygun olarak Aday Gösterme ve Ücret Komitelerinin görevleri Kurumsal Yönetim Komitesi tarafından yerine getirilmektedir. Tarafımızca, Arçelik Kurumsal Yönetim Komitesi'nin derecelendirme dönemi içinde özellikle Aday Gösterme Komitesi ve Ücret Komitelerinin faaliyet alanlarında etkinliğinin arttığı değerlendirilmiştir.

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.

Düzenleme uyarınca uygulaması zorunlu olmayan Kurumsal Yönetim İlkeleri'nden, henüz tümüyle uyum sağlanamayan başlıca ilkeler aşağıda belirtilmekte, konuya ilişkin ilave açıklamalar ise faaliyet raporunun ilgili kısımlarında yer almaktadır. Zorunlu olmayan ilkelere tam uyum sağlanamaması nedeniyle Şirketimizin maruz kaldığı çıkar çatışması bulunmamaktadır.

- 1.3.10 numaralı ilkeye ilişkin olarak, yapılan bağışlar için genel kurul gündeminde ayrı bir gündem maddesine yer verilmekte, bağış yapılan başlıca kurumlar hakkında genel kurula bilgi verilmektedir.
- 1.5.2 numaralı ilkeye ilişkin olarak; azlık hakları, esas sözleşme ile sermayenin yirmide birinden daha düşük bir orana sahip olanlara tanınmamış olup, genel uygulamalara paralel olarak azınlığa düzenlemelerdeki genel hükümler çerçevesinde haklar sağlanmıştır. Yatırımcılardan da bu konuda herhangi bir talep gelmemiş olup, genel en iyi uygulama örnekleri takip edilmekte, yakın zamanda bu konuda bir değişikliğe gidilmesi ise öngörülmemektedir.
- 4.3.9 numaralı ilkeye ilişkin olarak, Yönetim Kurulumuz nezdinde bilgi birikimi, tecrübe ve görüş açısı bakımından çeşitliliğin sağlanmasının Şirket'in faaliyetlerine ve Yönetim Kurulu'nun etkin çalışmasına olumlu katkı sağlayacağı düşünülmekte olup, mevcut yönetim kurulu yapısı bu bakış açısını yansıtır niteliktedir. Yönetim kurulunda asgari kadın üye oranı için hedef çalışmaları başlamış olup, önümüzdeki dönemde konuya ilişkin politikanın hazırlanarak kamuya açıklanması hedeflenmektedir. Mevcut kadın yönetim kurulu üyesi oranı %17'dir. Detaylı bilgi aşağıda 5.1 numaralı bölümde yer almaktadır.
- 4.4.1 numaralı ilkeye ilişkin olarak, 2020 yılında COVID-19 salgını nedeniyle Yönetim Kurulu 1 kez fiili toplantı gerçekleştirmiş ve katılım oranı %91,66 olmuştur, söz konusu toplantıda alınanlar hariç diğer kararların tamamı elden dolaştırma usulüyle alınmıştır. Bununla birlikte, yönetim kurulu üyeleri şirketin performansı ve gelişmelerle ilgili düzenli olarak bilgilendirilmişlerdir.
- 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. Yönetim kurulunun etkin çalışmaları da dikkate alınarak bu konuda bir tanımlama yapılması yönünde acil bir ihtiyaç görülmemektedir.

- 4.4.7 numaralı ilkeye ilişkin olarak, aşağıda 5.1 numaralı bölümde açıklandığı üzere, yönetim kurulu üyelerinin iş deneyimleri ve sektörel tecrübelerinin Yönetim Kurulu'na önemli katkısı dolayısıyla, yönetim kurulu üyelerinin şirket dışında başka görevler alması sınırlandırılmamıştır. Faaliyet raporumuzda yönetim kurulu üyelerimizin özgeçmişlerine yer verilmiştir. Yönetim kurulunun etkin çalışmaları da dikkate alınarak, kurumsal yönetim açısından herhangi bir olumsuz durum oluşturmadığı değerlendirilen mevcut uygulamada kısa vadede bir değişiklik öngörülmemektedir.

- 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 sağlamakta ve iş birliği imkânlarını artırmaktadır. Yönetim kurulu üyelerinin bilgi birikimi ve tecrübelerinin de katkısıyla verimli çalışmaları dikkate alınarak, mevcut komite yapısı etkin değerlendirilmekte; yakın zamanda bir değişiklik ihtiyacı öngörülmemektedir.

- 4.6.1 numaralı ilkeye ilişkin olarak, idari sorumluluğu bulunanların performans değerlendirmesi ve ödüllendirme yapılmakla birlikte yönetim kurulu seviyesinde bu konuda özel bir çalışma yürütülmemiştir. Konuyla ilgili en iyi uygulamalar araştırılmakta olup, orta vadede uygulamaya alınması değerlendirilebilecektir.

- 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. Kişisel bilgilerin gizliliği açısından önemli görülen konu hakkında piyasa uygulamaları yakından izlenmekte olup, yaygın uygulamaya paralel hareket edilmesi öngörülmektedir.

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 2020 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/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, Mali İşler ve Sahra Altı Afrika'dan sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Polat Şen yönetiminde Finansman & Kurumsal Risk Direktörü Özkan Çimen, Sermaye Piyasası Mevzuatı Uyum Yöneticisi Faik Bülent Alagöz ve Yatırımcı İlişkileri Yöneticisi Orkun İnanbil tarafından yerine getirilmektedir. 10.04.2020 tarihli Yönetim Kurulu Kararı'nda Polat Şen'in Kurumsal Yönetim Komitesi üyesi olarak belirlenmesine karar verildi.

2020 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, Mali İşler ve Sahra Altı Afrika	-	-
Özkan Çimen	Finansman & Kurumsal Risk Direktörü	-	-
Faik Bülent Alagöz	Sermaye Piyasası Mevzuatı Uyum Yöneticisi	Sermaye Piyasası Faaliyetleri İleri Düzey / Kurumsal Yönetim Derecelendirme Uzmanlığı	203781/700495
Orkun İnanbil	Yatırımcı İlişkileri Yöneticisi	-	-

2020 yılında Yatırımcı İlişkileri Bölümü sorumlularının iletişim bilgileri aşağıdadır:

Polat Şen

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

Özkan Çimen

Finansman & Kurumsal Risk Direktörü
0 212 314 39 01
ozkan.cimen@arcelik.com

Faks : 0212 314 34 90

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

Faik Bülent Alagöz

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

Orkun İnanbil

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

2020 yılı içerisinde yatırımcılara Şirket faaliyetleri hakkında detaylı bilgi aktarmak amacıyla yapılan çalışmalar aşağıdaki tabloda özetlenmektedir:

Yurtiçinde ve yurtdışında katılan yatırımcı konferansı ve roadshow sayısı:	11
Yatırımcı ve analistlerle yapılan görüşme sayısı:	415
2019 yıl sonu ve 2020 yılı 9 aylık dönemde açıklanan finansallarla ilgili telekonferans sayısı:	4
Yurtiçinde ve yurtdışında basına yönelik düzenlenen toplantı ve etkinlik sayısı:	7

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 vastasıyla 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 2020 yılı içinde yürütülen faaliyetlerine ilişkin hazırlanan rapor 22.02.2021 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:

a) Açıklamanın yapılacağı tarih itibarıyla şirketin ortaklık yapısını yansıtan toplam pay sayısı ve oy hakkı,

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

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

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

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

(c) bendinde geçen yükümlülüğün yerine getirilmesi ile ilişkili olarak, yönetim kurulu üyelerine 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 2020 yılı içerisinde 1 adet Olağan Genel Kurul Toplantısı düzenlemiştir.

2019 yılı faaliyetlerinin görüşüldüğü ve 25 Mart 2020 tarihinde yapılan Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda, Şirket sermayesinin toplamı olan 67.572.820.500 adet hissedenden, 60.023.945.844 adet hisse (%88,83) toplantıda fiziken ve elektronik ortamda temsil edildi. Şirket pay sahipleri (doğrudan veya vekâletname vererek), menfaat sahipleri ve medya toplantıya katıldı. İzleyici kapsamında çeşitli aracı kurum, takas ve saklama hizmeti veren banka temsilcileri de toplantılara iştirak ettiler. Genel Kurul Toplantıları süresince pay sahipleri tarafından yöneltilen sorular yanıtlanır. Sorulan sorunun gündemle ilgili olmaması veya hemen cevap verilemeyecek kadar kapsamlı olması halinde, sorulan soru Yatırımcı İlişkileri Bölümü tarafından yazılı olarak cevaplanır. 25 Mart 2020 tarihindeki Genel Kurul'da bu konuda gelen soru Yatırım İlişkileri Bölümü tarafından cevaplanmış ve Genel Kurul Toplantı Tutanağı ekine eklenmiştir.

- 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 atfı yapılarak verilir.
- Genel Kurul öncesinde kendisini vekil vasıtasıyla temsil ettirecekler için vekâletname örnekleri ilan metninde yer almakta ve kurumsal internet sitesinde bulunmaktadır.
- Toplantıdan önce, toplantıda oy kullanma prosedürü ilan edilmekte ve internet sitesinde pay sahiplerinin bilgisine sunulmaktadır.
- 25 Mart 2020 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 fazlaştırmak ve kolaylaştırmak için toplantının şehrin merkezi bir yerinde yapılmasına özen gösterilmektedir. Katılımcı sayısı yıllar itibarıyla takip edilmekte ve toplantı yeri katılımcı sayısına göre belirlenmektedir. 25.03.2020 tarihinde yapılan Olağan Genel Kurul Toplantısı "Divan İstanbul Elmadağ, Asker Ocağı Caddesi No:134367 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. 2020 yılı sonuna ait mali tablolar da 4. 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. 2020 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. 2020 yılında yapılan olağan genel kurul toplantısında, 2019 yılı içinde yapılan bağış ve yardımlar hakkında genel kurulda ayrı bir gündem maddesi ile bilgi verilmiş olup, 2020 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 zorlaştıran 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. 2020 yılında Şirketimize bu konuda ulaşan 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 gerçekleştirilmektedir. 01.01.2019 – 31.12.2019 hesap dönemine ait finansal tablolarımıza göre, 25.03.2020 tarihinde toplanan Ortaklar Olağan Genel Kurulu'nda Arçelik A.Ş. Yönetimi tarafından Türkiye Finansal Raporlama Standartları (TFRS) esas alınarak hazırlanan ve PwC Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş. tarafından denetlenen, 01.01.2019 - 31.12.2019 hesap dönemine ilişkin finansal tablolara göre 924.833.309,85 TL ana ortaklığa ait net dönem karı, VUK kayıtlarına göre ise 457.588.624,50 TL cari yıl karı bulunduğu görülerek; Yönetim Kurulu'nun pay sahiplerine nakden ödenmek üzere toplam 500.000.000,00 TL kar payı dağıtılmasına ve kar payı ödeme tarihinin 01.04.2020 olarak belirlenmesine yönelik teklifi okunmuştur. Madde hakkında Pay Sahibi Koç Holding Emekli ve Yardım Sandığı Vakfı'nın vekili Kerem Kaşitoğlu söz almış ve kar dağıtımı ile ilgili önerisini okumuştur.

Tüm dünyayı etkisi altına alan Koronavirüs kaynaklı olarak, şirketlerin finansman yapılarını ihtiyatlılıkla takip etmeleri ve daha çok likiditeye sahip olmaları gereken bir dönemde bulunulması nedeniyle, Yönetim Kurulu'nun bir aydan daha uzun süre önce henüz Koronavirüs'ün ülkemiz ve dünya ekonomisine etkileri daha az öngörülebilir seviyedeysen oluşturduğu kar dağıtılmasına ilişkin teklifinin içinde bulunduğumuz güncel koşullar nedeniyle kabul edilmeyerek, kar dağıtımı yapılmamasını; Türk Ticaret Kanunu'nun 519. maddesi uyarınca ayrılması gereken %5 oranındaki genel kanuni yedek akçenin, 31.12.2019 itibarıyla VUK kayıtlarında mevcut genel kanuni yedek akçe tutarı sermayenin %20'lik sınırına ulaştığı için 2019 yılı için ayrılmaksızın 2019 yılı kârının tamamının Olağanüstü Yedek olarak ayrılmasını teklif etmiştir.

Her iki teklif ayrı ayrı oylamaya sunulmuştur. Yönetim Kurulu'nun kar dağıtım teklifi 239.182.253,27-TL'lık kabul 361.057.205,17-TL'lık red oyu ile reddedilmiştir. Pay Sahibi Koç Holding Emekli ve Yardım Sandığı Vakfı Vekilinin kârın dağıtılmayarak Olağanüstü Yedeklere aktarılması teklifi 144.711.716,27-TL'lık red oyuna karşılık 455.527.742,17-TL'lık kabul oyu neticesinde oy çokluğu ile kabul edilmiştir.

2.6. Payların Devri

Esas Sözleşmede, pay sahiplerinin paylarını devretmesini zorlaştıran 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 yayımlandığı ticaret sicili gazetelerinin tarih ve sayısı ile birlikte şirket esas sözleşmesinin son hali, özel durum açıklamaları, finansal raporlar, faaliyet raporları, izahnameler ve diğer kamuyu aydınlatma belgeleri, genel kurul toplantılarının gündemleri, katılanlar cetvelleri ve toplantı tutanakları, vekaleten oy kullanma formu, kar dağıtım politikası, bilgilendirme politikası, Şirket etik kuralları ve sık sorulan sorulara cevaplar yer alır. Bu kapsamda, en az son 5 yıllık bilgilere internet sitesinde yer verilmektedir.

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

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

3.2. Faaliyet Raporu

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

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

- Yönetim Kurulu Üyelerinin özgeçmişlerinde şirket dışında yürüttükleri görevler hakkında bilgiye ve bağımsız üyelerin bağımsızlık beyanları,
- Yönetim Kurulu komitelerinin komite üyeleri, toplanma sıklığı ve yürütülen görevlerine,
- 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 iş birliği 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 şikâyetlerin incelenmesi bulunmaktadır. Ayrıca, İç Denetim Yöneticiliği de şikâyetleri değerlendirmekte ve Denetimden Sorumlu Komite'ye iletmektedir.

Ortaklığın muhasebe ve iç kontrol sistemi ile bağımsız denetimiyle ilgili olarak ortaklığa ulaşan şikâyetlerin 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 endirekt yaklaşık 5800 tedarikçimizle, her adımda iş birliğini artırmaya yönelik uygulamalarımız mevcuttur. Bunlar başlıca, Teknoloji ve İnovasyon iş birliği günleri, tedarikçi günleri, tedarikçi eğitimleri, denetimler, ziyaretler, Arçelik kurumsal web sayfası ve tedarikçi portalımızdır. Bu uygulamalarımızla Arçelik'in vizyonu, stratejisi, iş hedefleri ve gelecekteki aksiyonları hakkında genel bilgilendirme yapılarak, sürdürülebilirlik adına tedarikçilerimizden beklentilerimiz paylaşılmaktadır.

Toplu Sözleşme kapsamındaki çalışanlarla ilişkiler sendika temsilcileri vasıtası ile yürütülmektedir. Şirket işveren sendikası olarak MESS (Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası) üyesi, Şirket mavi yakalı çalışanları ise Türk Metal Sendikası üyesidir. 1 Eylül 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. Sürdürülebilirlik alanındaki tedbirler ve stratejilerin belirlenmesinde de menfaat sahiplerinin görüşlerine daha geniş ölçüde başvurulmasını sağlayacak süreçler sürekli geliştirilmektedir.

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 çatısı altında faaliyet gösteren tüm markalara Müşteri Hizmetleri Direktörlüğü hizmet vermektedir. Bu yapıda müşterilerden gelen her türlü istek ve öneri; Çağrı Merkezi, e-posta, www.arcelik.com.tr, www.beko.com.tr, www.grundig.com.tr, www.altus.com.tr, canlı chat, WhatsApp, sosyal medya, faks, mektup, servis ve bayi kanalları aracılığı ile yanıtlanmaktadır.

Tüketicilerine 7 gün/24 saat en iyi hizmet deneyimini yaşatmak için çalışan Müşteri İletişim Merkezi'nin temel görevleri, tüm markaların hizmet/ürünlerine ilişkin müşterilerden gelen geri bildirimleri toplamak ve ilgili birimlere aktarmaktır. Tüketicilerin beklenti ve ihtiyaçlarını özetleyen bu geri bildirimlerle yeni ürünlerin üretimine katkı sağlanması hedeflenmektedir.

İş süreçlerinin ve faaliyetlerinin merkezine müşteri memnuniyetini alan Arçelik Müşteri İletişim Merkezi, müşterilerin istek ve önerilerini kolayca iletebildiği, gelen bilgilerin şeffaf ve güvenli şekilde izlenebilir, raporlanabilir tek bir merkezde toplandığı bir sistemle çalışmalarını sürdürmektedir. Yasal düzenlemelere uygun olarak alınan kayıtlar, objektif olarak ve gizlilik korunarak adil değerlendirmeyle işlenmekte, süreçler sürekli kontrol edilerek gerekli iyileştirmeler yapılmaktadır. Müşteri İletişim Merkezi süreçleri yönetim sistemi ile entegre edilmiş ve birbirini kontrol eden bir yapı geliştirilmiştir. Şirket'in yönetim hedefleri de bu sistem üzerinden beslenmektedir.

2020 yılında Asist Destek, Koç Finans ve Arçelik BT Help Desk aracılığıyla hem iç hem dış müşterilere hizmet verilmesi sürdürülmüştür. BT Help Desk ekibi yurt içinde 12 lokasyonda, yurt dışında 17 farklı ülkede 7 gün/24 saat müşterilere Türkçe ve İngilizce dil alternatifleri ile hizmet sunmaktadır. Arçelik'in Almanya ve Avusturya'daki markalarının Çağrı Merkezi hizmetleri de Türkiye üzerinden verilmektedir.

2020 yılında kişiye özel ve aktif kampanya bilgilendirmeleri yapılarak dış arama ile yönetilen CRM aktiviteleriyle Şirket cirosuna önemli katkı sağlanmıştır.

Maksimum verimlilik hedefiyle yapılan süreç optimizasyonlarıyla Müşteri İletişim Merkezi'nde pek çok süreç merkezeleştirilmiştir.

Telefonla gelen taleplerde müşterilere her çağrıda aynı kalite standardı sunmak adına Çağrının Merkezileşmesi Projesi gerçekleştirilmiştir. Bu proje ile Yetkili Servislere gelen müşteri aramaları da otomatik olarak Çağrı Merkezi'ne yönlendirilmektedir. Pandemi tedbirleri kapsamında 2020 Mart ayından itibaren Çağrı

Merkezi'ndeki tüm çalışanlar uzaktan çalışma yöntemiyle hizmet vermeye devam etmişlerdir.

2020 yılında da maliyet avantajı ve esnek uygulama şartları gözetilerek Çağrı Merkezi operasyonlarının önemli bir bölümü profesyonel dış kaynak firmalarından sağlanmaya devam edilmiştir. Operasyonun sürdürülebilirliği noktasında riskleri dağıtmak amacıyla iki yeni dış kaynak firması ile daha çalışılmaya başlanmıştır. Böylece birlikte çalışılan dış kaynak Çağrı Merkezi şirketi sayısı 3 farklı ilde toplam 5'e yükselmiştir.

Pandemi dönemi pek çok konuda olduğu gibi müşterilerin markalarla kurdukları iletişim yöntemlerinde de değişiklikler getirmiştir. Önceden alternatif kanal olarak nitelendirilen Sosyal Medya, Chat, WhatsApp Kurumsal kanalları evde geçirilen sürenin artmasıyla daha fazla iletişim ve etkileşimde bulunulan kanallar haline gelmiştir.

Yine pandemi döneminde müşterilerin evden çıkmadan ihtiyacı olan ürünleri kolayca satın alabilmeleri için “İster Ara, İster Tıkla” uygulaması başlatılmıştır. Bu uygulama ile Çağrı Merkezi'ne gelen sipariş ve talepler ilgili Yetkili Satıcılara iletilmiş, hem müşteri ihtiyaçları karşılanmış hem de Şirket cirosuna önemli katkı yapılmıştır.

2020 yılında Octopus ve Kristal Deneyim isimli iki Çağrı Merkezi Projesi, #Dijitalleşenler kategorisinde direktörlük ödülleriyle layık görülmüştür.

Ürün değişim sürecinde müşteri ile iletişimin artırılması amacıyla 2020 yılı içinde Ürün Değişimi Süreci, Müşteri İletişim Merkezi bünyesine eklenmiştir. Çağrı karşılama sürecinde dış kaynak iş ortağı bünyesinde eğitimler verilerek ekip oluşturulmuştur. Böylece ürün değişim süreci devam eden müşteriler Çağrı Merkezi'ne ulaştıklarında uzman personel tarafından karşılanmaları ve taleplerine anında çözüm üretilmesi hedeflenmektedir.

2020 yılı pandemi nedeniyle daha az stokla iş yapılması gereken, yedek parça ve mamul temin problemlerinin yoğun yaşandığı bir dönem olmuştur. Müşteri taleplerinin en üst seviyede karşılanması için operasyonel konularda dinamik ve çevik karar mekanizması oluşturmak bu süreçte kritik önem kazanmıştır. Günlük operasyon adetlerinin pandemi öncesi dönem ile aynı seviyede gerçekleşmesinde, salgının getirdiği tüm engellere rağmen tüm ekiplerin gösterdiği azami fedakarlık, Şirket için en önemli kaynak olmuştur. Ayrıca optimize edilmesi üzerinde çalışılan Ürün Değişim sürecinde kritik projeler sürdürülmektedir.

Arçelik Müşteri Hizmetleri Direktörlüğü, Türkiye'nin 81 ilinde toplam 619 noktada 11 bin 850 Yetkili Servis çalışanı, 5 bin 950 servis teknisyeni ve 5 bin 218 servis araç filosu ile hizmet vermektedir. 2020 yılı boyunca yaklaşık 15 milyon adet servis hizmeti sunulmuştur. En kaliteli hizmeti verme odağı ile faaliyet gösteren yaygın hizmet ağı, müşterilerin Arçelik markalarına bağlılığını güçlendirmede önemli rol üstlenmektedir.

Pandemi sürecinin en başından itibaren Yetkili Servis teşkilatının güvenilir ve hijyenik standartlara uygunluğu, Türk Standartları Enstitüsü (TSE) tarafından süreçlerin denetlenerek «TSE COVID-19 Güvenli Hizmet Belgesi» ile belgelendirilmesini amaçlanmıştır. Yetkili Servisler COVID-19 risk değerlendirmeleri, enfeksiyon önleme ve kontrol eylem planları, iç ve dış iletişim planları, acil durum ekibinin oluşturulması, vaka yönetim talimatının hazırlanması, COVID-19 işe dönüş prosedürü, ateş ölçümü sistematiğinin oluşturulması, düzenli eğitim metodunun uygulanması, enfeksiyon yayılmasını önlemenin yollarını açıklayan poster/afiş, tabela ve uyarı işaretlerinin servislere yerleştirilmesi, temizlik ve dezenfeksiyon planlarının oluşturulması gibi önemli çalışmalar gerçekleştirmiştir. Bu kapsamda Türkiye'de hizmet veren tüm servisler, denetimlerden başarıyla geçerek “TSE COVID-19 Güvenli Hizmet Belgesi” almaya hak kazanmıştır.

Önceki yıllarda olduğu gibi 2020 yılında da Yetkili Servisler, Türk Standartları Enstitüsü (TSE) tarafından denetlenmiştir. Yapılan denetimler sonucu 40 Arçelik Yetkili Servisi, “Müşteri Dostu Kuruluş” (MDK) belgesini almaya hak kazanmıştır. Projenin ikinci aşamasındaki denetimler sonrasında da Şirket, Arçelik ve Beko markaları ile “Müşteri Dostu Marka” (MDM) belgelerini de almıştır. Bu alandaki çalışmaların bağımsız kuruluşlar tarafından sürdürülebilir yaklaşımla denetlenmesine devam edilecektir.

Pandemi sürecinde halk sağlığını tehdit eden zararlı organizmalara karşı ev ya da işletmesini dezenfekte etmek isteyen müşterilere yönelik olarak resmi yönetmeliklere uygun, çevre dostu ürün kullanan ekipler, geniş servis ağı sayesinde Türkiye'nin her yerinde etkili dezenfeksiyon hizmeti de vermektedir.

Arçelik'in kurumsal yapısına uygun standartlar belirleyen Müşteri Hizmetleri Direktörlüğü tüm süreçlerini müşterilerine güvenilir hizmet deneyimi yaşatmak üzere kurgulamaktadır. Bu anlayışın bir yansıması olarak Arçelik Yetkili Servis çalışanları, kurumsal kıyafet standardına uygun giyinmektedir. Servis birimleri kurumsal yaklaşıma uygun olarak güncellenirken, uzmanlık gerektiren ürünler için eğitilmiş teknisyenlerle hizmet verilmektedir.

Yetkili Servislerin hizmet verdiği yerleşim alanı dışında gidilen

bölgelerin kilometre hesaplaması otomatik yol ödeme sistemi ile yapılmaktadır. Randevu sistemine entegre çalışan bu otomasyon sistemi, günlük en verimli rota üzerinden uygun fiş adımlarını belirlemektedir.

Yetkili Servislerin gelişimine katkı sağlayan karne sistemiyle iş hedeflerinin teknisyen bazına indirgenmesi sağlanmıştır. Belirlenen 5 kritere göre her teknisyenin gelişime açık alanları ve ilerlemeleri takip edilmektedir. Oluşturulan karne sistemi Yetkili Servis ve Müşteri Hizmetleri portallarından takip edilebilmektedir.

Marka algısı ve hizmet kalitesinin artırılmasını amaçlayan konsept servis çalışmaları yıl boyunca devam etmiştir. Müşteri karşılama alanı ürün satış ve hizmet alanı tasarımına kadar yenilikçi ve güçlü bir imaj oluşturmuştur. Ürün deneyimleme ve uzman teknisyenlerden doğrudan ürün kullanım eğitimi alabilme fırsatı sunulması amacıyla konsept servislerde tam donanımlı ürünlerin yer aldığı mutfaklar da bulunmaktadır.

Bunun yanı sıra servis alanlarındaki karşılama kayıt, müşteri deneyim alanları, küçük ev aletleri tamir/ kayıt, aksesuar stantları, lounge, cephe tabelası, sinyalizasyon ve personel kimlik kartı standartları ile hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti artırılmaya çalışılmaktadır.

Arçelik Müşteri Hizmetleri'nin sektörde farklılaştığı ve rekabet avantajı sağladığı konulardan biri de nöbetçi servis uygulamaları ile hafta sonları ve tatillerde de hizmet vermesidir. Yetkili Servisler, hafta içi geç saatlere kadar da müşterilere hizmet vermektedir. Arçelik Müşteri Hizmetleri, teknolojik alt yapısını sürekli güncelleyip iyileştirmektedir. ROTAM projesi bu aşamada hizmet süreçlerinin verimli yönetilebilmesi için önemli katkılar sağlamakta, müşterilerin tüm kanallardan randevu alabilmesini, yetkili servislerin iş gücü kaynağını etkin ve verimli yönetebilmesini, rota optimizasyonunun sağlanmasını mümkün kılmaktadır. Müşteri randevu saatleri 2 saat aralıklarla verilebilmektedir. Çağrı Merkezi'ne ulaşan müşteriler, gelişmiş dijital altyapıyı kullanarak kendilerine uygun randevu saatini seçebilmekte ve oluşturulan yeni nesil randevu uygulama sistemi ile zaman planlamasında daha esnek davranabilmektedir. Servis hizmeti verilecek zaman aralığı ya telefon görüşmelerinde ya da yüz yüze görüşmelerde paylaşılmakta ayrıca bilgi olarak müşterilere SMS yoluyla ulaştırılmaktadır.

Arçelik'in "Söz verdiğimiz zamanda, tek seferde ve uzman çalışanla" şeklinde özetlenen hizmet vizyonunu destekleyen "Teknisyenim Nerede?" uygulaması, Aralık 2019 itibarıyla tüm Türkiye'de hayata geçirilmiştir. Servis randevusu alan Arçelik müşterilerinin bu uygulama üzerinden irtibat kurulabilecek telefon numaraları ve randevu ile ilgili temel bilgilere ulaşmaları sağlanmıştır. Uygulama sayesinde müşterilere iletilen link üzerindeki haritadan, yönlendirilen

teknisyenin konumu ve tahmini varış süresi gibi bilgilere hızla ve kolayca ulaşılabilmektedir. Hizmet verecek teknisyenin fotoğrafı müşterilere önceden iletilerek gelen teknisyeni tanıma fırsatı verilmektedir. Müşterilere gönderilen SMS, randevu saatini unutan müşteriler için hatırlatıcı görevi görmektedir.

Teknisyen Yardımcısı Sistemi projesi ile müşterilerin ürünlerdeki problemler, servis teknisyenleri tarafından online arıza çözümüne yönlendirilmektedir. Müşterinin arıza işlemleri sürerken bir yandan SMS ile ürün ve malzeme hareketlerinin takibiyle ilgili bilgiler paylaşılmaktadır. Bu sistemle müşteriye kısa zamanda süreçle ilgili doğru bilgiler iletilip artı değer yaratmak amaçlanmaktadır.

Yetkili Servisler, müşteri talebi olması durumunda ürünlere ek garanti uygulamalarını farklı süre seçenekleriyle vermeyi sürdürmektedir.

Mevcut durumda yurt içinde toplam 27 bin 500 model ürüne teknik destek hizmeti verilmektedir. ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetimi Sistemi Belgesi ile satış sonrası hizmet süreçleri belgelendirilmektedir. Ayrıca verilen hizmetin kalitesi Net Promoter Score (NPS) yöntemi ile düzenli olarak ölçülmektedir. NPS sonuçlarına göre satış sonrası hizmet süreçlerinde sürekli olarak düzeltici ve önleyici çalışmalar yapılmaktadır.

Yıl içinde Teknik Eğitim Birimi (Servis Akademi) tarafından 9 bin 100 Yetkili Servis çalışanına toplam 160 bin saat eğitim verilmiştir. İş başında öğrenme metotları, kişisel ölçümlere dayalı modüllerin yanında 2020 yılında eklenen online platformla uzaktan eğitim modülleri ile verimlilik artırılmıştır ve eğitimin sürekliliği sağlanmıştır.

2020 yılı ikinci eğitim döneminde Kurumsal Çözümler Yetkili Servisleri İklimlendirme Ürünleri alanında sanal sınıf eğitimleri verilmiştir. Pandemi öncesinde yüz yüze yapılan Yetkili Servis teknisyen eğitimleri, ikiye ayrılarak sanal sınıf eğitimi ve sınıf içi tamamlama eğitimi oluşturulmuştur. Sınavlar, klasik şekilde yazılı formatında ve Servis Akademi platformundaki sınav modülü kullanılarak yapılmaktadır. Süreç içinde eklenen geliştirme ile yazılı sınav formatının raporlanabilmesine imkan verilmiştir. 2020 yılı boyunca bu kapsamda 260'ı Kurumsal Çözümler Yetkili Servis çalışanları ve kalanı çeşitli müşterilerin katılımıoları olmak üzere toplamda 36 bin 100 kişi/saat eğitim sağlanmıştır.

Ürün değişimlerinde ücret farkı gerekmesi durumunda, robotik sistemler (RPA) desteğiyle müşterilerin EFT ve havale ile yaptıkları ödemeler kontrol edilmektedir. Fişler otomatik onaylanmakta ve satın alınan yeni ürünün lojistik sürecine izin verilmektedir. Bu sayede hem müşterilerin bekleme süreleri azaltılmış hem müşteri memnuniyeti artırılmıştır.

Şirket sistemlerinde tanımlı 330 bin yedek parça ve her yıl yeni devreye alınan ortalama 17 bin yedek parçanın, 14 farklı kritere göre sınıflandırma çalışmaları yapılmaktadır. Bu çalışmayla yedek parça planlama, fiyatlandırma ve depolama süreçlerinde iyileştirmeye gidilmesi hedeflenmektedir. Yüksek çeşitliliğe sahip yedek parça havuzundan, müşterilere maksimum fayda sağlayacak ve hizmet süresini kısaltacak yedek parçalar özel belirlenen formül ve kriterlere göre seçilmektedir. Bu yeni çalışmada belirlenen yedek parçalar, nihai müşteri talebi oluşmadan proaktif şekilde servislere sevk edilmeye başlanmıştır.

Yedek parça planlama süreçlerinin merkezileştirilmesindeki önemli adımlardan biri de bölge depolarının planlarının merkezden yapılması olmuştur. 2020 sonu itibarıyla tüm bölgelerin planları merkezden yapılır hale gelecektir. Bu çalışma sonucunda planlama standardizasyonu sağlanarak daha verimli stok yönetimine geçilmesi hedeflenmektedir. Bu sayede hizmet verme süresi kısalacak ve hareketsiz malzeme oluşumu da en asgariye çekilecektir.

Yedek parça siparişlerinin çok daha hızlı karşılanabilmesi, manuel işlemlerin ortadan kaldırılması ve depolar arası yedek parça sevkiyatlarının verimli yönetilebilmesi için otomatik Sipariş Akışı Projesi devreye alınmıştır. Bu proje ile servisin bağlı olduğu depoda ilgili yedek parça olmadığı takdirde sistem en yakın depodan başlamak şartıyla en hızlı şekilde tarama işlemi yaparak ilgili depoya siparişi otomatik şekilde yönlendirecektir. Bu sayede manuel ve iş gücü kaynaklı gecikmeler azaltılacak ve yedek parça temin süreci en hızlı ve verimli şekilde sağlanacaktır.

Mevcut ve yeni devreye alınacak ürünlerin patlatılmış resimlerinin, günümüz teknolojisi ile çok daha verimli, anlaşılır ve kullanıcı dostu olacak şekilde dizayn edilmesi için de çalışmalar yapılmaktadır. Böylece hatalar en aza indirilecek ve müşteri taleplerine daha doğru ve hızlı yanıt verilebilecektir.

2020 yılında kullanılmaya başlanan Digiport programı ile malzeme ve ürünle ilgili soruların sahadan daha kolay ve kaliteli şekilde alınabilmesi sağlanmıştır. Çağrınların kategori çeşitliliği ve izlenebilirliği noktasında avantaj yakalanmıştır, aynı zamanda raporlamada iş yükü azaltılmıştır.

Fiyatlandırma Otomasyonu Projesi ile stok tanımlama, maliyetlendirme ve ilk satış fiyatı tanımlama süreçleri otomasyona alınmıştır. Proje ile iş gücü verimliliği artırılmış ve kullanıcı kaynaklı hata riskleri de ortadan kaldırılmıştır. Sahaya çıkan ürünlerin malzeme listesinin en hızlı, doğru ve eksiksiz şekilde tanımlanması

sağlanmıştır. Böylece malzeme tanımlamalarının ilk yaratılma anından itibaren kontrolü ve takibi yapılabilir hale gelmiştir. Dinamik Fiyatlandırma modeline geçilerek malzemenin alım maliyeti ve pazar koşullarındaki değişkenliğe bağlı olarak güncel satış fiyatlarının oluşturulması sonucu kârlılık artırılmıştır.

Tüm işletmelerde Temin Ürün Direktörlüğü'ne (TÜD) ait ürünlerin malzemelerinin tanımlanması aynı yapıda toparlanmıştır. TÜD tarafında oluşturulan tüm malzemelerin SAP'de ürün ağacı oluşturulmuştur; ürün ağacına tanımlanma çalışmaları devam etmektedir.

Yakın geçmişe kadar sadece Yetkili Servislerden yapılan malzeme satışı, sistemsel geliştirmeler sonrası artık B2B olarak çalışılan firmalardan (KMEM, Demirdöküm, BIM, vb.) yapılabilir hale gelmiştir. Yedek Parça Yöneticiliği olarak firmalar ile anlaşılan tutarlarda stoklu fatura kesilebilmesi sağlanmıştır. Burada da Dinamik Fiyatlandırma modeliyle kârlılığa olumlu etki yaratılmıştır. Periyodik aralıklarla data kontrolü ile malzeme maliyetleri ve güncel piyasa koşulları değerlendirilmektedir. Gerekliliği görülen durumlarda satış fiyatları güncellenmektedir. Muadil malzemeler için fiyat güncellemesi yapılmış ve sınıflandırma kategorileri ile dengeli fiyat çalışmalarına başlanmıştır.

İSG kurallarına uyularak Gebze ve Çayırova yedek parça depolarında asma kat veya katlı raf sistemi için yüksek kısımlara forkliftle palet koyma sistemi tasarlanmıştır. Yeni sistem ile forklift paleti yüksekteki ilgili alana koyduktan sonra katta bekleyen personelin paleti alabilmek için aparatı çalıştırması gerekliliği getirilmiş ve iş güvenliğine uygun şartlar yaratılmıştır. Mekanik olduğundan herhangi bir enerji harcamasında bulunmayan bu yeni sistemde, çalışan aparat çift taraflı güvenlik sağladığından iş güvenliği riskleri ortadan kalkmaktadır.

Ayrıca 2020 yılında tüm depolarda Güvenli Rampa adını verilen bir projeye start verilmiştir. Depolarda bulunan rampalarda olası her durumda aktif olan Sensör Uyarı Sistemi iş güvenliği disiplinini çalışanlara aşılamaı hedeflemektedir. Bu uyarı sistemini reflektörlü sensör ile rampa körüğü olmayan depolarda bile kullanmak mümkün olmuştur. Rampa önündeki alanı tarama görevi gören sensör ile olası bir yaya geçişinde alarm ve rampa uyarı ışığı devreye girmektedir; böylece iş kazaların önüne geçilmesi amaçlanmaktadır.

Yapay zeka çalışması olarak kurgulanan Quality Intelligence (QI) projesiyle servis hizmetleri hata bazında sınıflandırılmıştır. Bu çalışma ile ürün problemlerinin daha detaylı ve hızlı analiz edilmesi sağlanmıştır. QI için hazırlanmış gösterge tabloları, ürün

problemlerinin tüm detaylarda analiz edilmesini, kalite iyileştirmeleri için doğru ve detaylı bilgi akışını, kalite projeleri için doğru kaynak kullanımını ve kalite iyileştirme sonuçlarının sürekli olarak takibinin yapılmasını sağlayacaktır.

Her gün binlerce müşteriye hizmet vermek için hareket halinde çalışan saha ekiplerinin kullandığı ARON-2 yazılımına sahip tabletler yerini 2020 yılında yeni yazılım altyapısı ile donatılmış ARTEMİS'e bırakmıştır.

ARTEMİS ile;

- Tüm mobil cihazlarla uyumlu,
- Çağrı Merkezi'ne tam entegre,
- Üzerinde telefon altyapısı olan, çağrı yapılabilen ve çağrı alabilen,
- Koordinat bilgisi izlenebilen,
- Harita desteği ile kolayca müşteri adresine ulaşılabilen,
- Üzerinden müşteri ihtiyaçlarını karşılamak adına randevu ve yedek parça siparişleri yapılabilen çevik, esnek ve interaktif bir yapıya kavuşulmuş olacaktır.

ARTEMİS ile teknisyenler yanlarında ikinci bir mobil cihaz taşıma ihtiyacı duymadan günlük hayatta kullandıkları mobil cihazlar üzerinden tüm işlemlerini yapabilmektedir. ARTEMİS iş takibinin yanı sıra müşteriler ile interaktif iletişim kurabilmeye de olanak sağlamaktadır.

Bu sayede hem sahada teknisyenlerin verimliliği artacak hem hizmet kalitesinde yaşanan önemli iyileşmelerle müşteri memnuniyetinde pozitif yansımalar görülecektir.

2020 yılında COVID-19 salgınına karşı verilen mücadelede toplum sağlığını ayakta tutmak için büyük fedakarlık gösteren sağlık çalışanlarının hijyen, beslenme ve tazelenme gibi ihtiyaçlarına destek olabilmek amaçlı Türkiye genelinde 202 hastaneye toplam 17 bin 304 adet beyaz eşya ve küçük ev aleti bağışlanmıştır. Hastanelerle iletişim satış, servis ekipleri ve bayilerle yapılan ortak çalışmalarla yürütülmüştür. Arçelik Yetkili Servisleri ürünlerin teslimatı ve montajını gerçekleştirmiştir.

Bu süreçte en çok ihtiyaç duyulan sağlık malzemelerinin başında gelen yaklaşık bin 869 adet solunum cihazının, Türkiye genelinde toplam 150 pandemi hastanesine tesliminde Arçelik Yetkili Servisleri görev almıştır.

Arçelik için ürünlerin kalitesi ve çevre dostu olması kadar önemli olan bir diğer konu da son tüketiciye ulaştırılmasında aynı koşulların gözetilmesidir. Bu kapsamda yedek parçalar için geliştirilen Dinamik Rotalama Sistemi sayesinde hem ürünlerin hızlı ulaşımı sağlanmış hem de akaryakıt tüketimi azaltılmıştır.

Katlanabilir Sevkiyat Kasası Projesi, Müşteri Hizmetleri alanında doğayı korumaya yönelik önemli adımlardan biridir. Artan siparişlerin beraberinde sevkiyat kolilerinin sayısında da artış olmuştur. Bu kolilerin geri dönüşüme uygun olmaması ve her gün 209 servise harcanan maliyetin düşürülmesi amacıyla gerçekleştirilen proje çerçevesinde koliler, KTP katlanabilir sevkiyat kasasına dönüştürülmüştür. Bu sayede karton tüketimi azaltılmış ve maliyet avantajı sağlanmıştır. Katlanabilir sevkiyat kasası ile ürünler hasarsız teslim edilirken, servis aracına daha fazla yükleme yapılması da mümkün olmaktadır.

Arçelik, Kurumsal Çözümler İş Modeli kapsamında, Türkiye genelinde 125 Kurumsal Çözümler Yetkili Servisi ile müşterilerine keşif, montaj, bakım ve arıza hizmeti sunmaktadır.

Merkezi iklimlendirme (VRF sistemleri, klima santralleri, soğutma grupları ve fancoiller) ve profesyonel görüntüleme çözümleri bu kapsamda özel ürün ve hizmet geliştirilen alanlardır.

Kurumsal Çözümler İklimlendirme Ürün Grubu olarak Arçelik markası ile TFF, MESS ve T.C. Sağlık Bakanlığı bünyesinde gerçekleştirilen spor, sağlık ve teknoloji alanındaki önemli yatırımlarda iş birlikleri yapılmıştır.

2020 yılında Türkiye'nin düzenlediği en büyük spor organizasyonu olan Formula 1 Türkiye Grand Prix'si için etkinlik öncesinde Intercity Tuzla pistinde 340 adet PID ekran kurulumu gerçekleştirilmiştir. Kurumsal Çözümler Profesyonel Görüntüleme Ürün Grubu kapsamında Beko markası ile ülke tanıtımı için kritik önem arz eden bu organizasyonda çözüm ortağı olunmuştur.

Arçelik Türkiye'de eğitimin dijital dönüşüm sürecine destek olmaya 2020 yılında da devam etmiştir. T.C. Milli Eğitim Bakanlığı ile akıllı tahta tedariki konusunda başlatılan iş birliği kapsamında 2 bin 200 okulda yaklaşık 43 bin etkileşimli tahtanın montaj dahil satış sonrası tüm hizmetleri organize edilmiştir.

Klima yeni montaj kiti ile montaj kiti kaynaklı gaz kaçakları 7 kat iyileştirilmiştir, bu sayede havaya yıllık bazda 1.863 ton daha az CO2 salınması amaçlanmaktadır.

Şirket içi paydaşları, Arçelik Müşteri Hizmetleri'nin Atık Elektrikli ve Elektronik Eşyaların Kontrolü Yönetmeliği (AEEE) çerçevesinde yükümlülüklerini yerine getirmesindeki en önemli destekçileri olmaya devam etmiştir. 2014 yılından itibaren yapılan uygulamalarla AEEE'lerin geri dönüştürülmesi için müşterilerin evlerinden teslim alınması ve müşteri temsilcilerinin bilinçlendirmesi müşteri memnuniyetini artıran unsurlar olmuştur.

Arçelik'in sürdürülebilirlik vizyonu kapsamında geliştirilen iş modeli, Türkiye genelinde hizmet fişli siparişlerin kargo sevkiyatına uygulanmıştır. Sevkiyat sırasında malzemelerin zarar görmesini engellemek amaçlı uygulanan karton ambalaj güçlendirme işlemi, daha kolay kullanımlı ve geri dönüştürülebilir bir malzeme olan Airplus hava yastıkları ile yapılmaya başlanmıştır. Bu kullanım ile depolama için alan tasarrufu yapılmış ve yaralanma riski azaltılarak, İSG açısından iyileştirme sağlanmıştır. Airplus hava yastıklarının kullanılmasıyla ambalaj güçlendirme işlem süresi 40 saniye azaltılarak %58 oranında iyileştirme sağlamıştır. Beraberinde toplamda 244 kişi/saat tasarruf elde edilmiştir. Aynı iş gücü ile günde 120 olan paketleme sayısı 200'e çıkarılmıştır.

Eğitim – Gelişim

Refah içinde bir toplum ve aydınlık bir gelecek için eğitimin en önemli başlık olduğuna inanan Arçelik, 2020 yılında da bu başlık altında toplumsal projelerine devam etmiştir.

Elektrikli Ev Aletleri Teknik Öğretim Programı - Arçelik Laboratuvarları

Arçelik, uzun yıllardır mesleki eğitimin önemine vurgu yapmakta, eğitim ve sanayi iş birliğinin gerekliliğini vurgulayıp bu paralelde projeler gerçekleştirmektedir.

Sektörü takip eden, yeni gelişen teknolojilere kolay uyum gösteren insan kaynaklarının yetiştirilmesi amacıyla hayata geçirilen Arçelik Elektrikli Ev Aletleri Teknik Servis Programı, Türkiye'de bir ilktir.T.C. Milli Eğitim Bakanlığı, Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü iş birliğiyle yürütülen Programın amacı, öğrencilerin Arçelik laboratuvarlarında alacakları eğitim sonrasında, beyaz eşya ve klima ürün gruplarında teknisyenlik yapabilecek düzeye gelmeleridir. Laboratuvarlar, elektrikli ev aletleri teknik servisi alanında yeni teknolojilere dayalı ölçü aletleri ve cihazlarla donatılmıştır.

2011-2014 yılları arasında birinci fazı tamamlanan programın ikinci fazı ise 2015-2019 döneminde yapılmıştır. 2011-2012 öğretim yılında dört adet meslek lisesi ile başlayan programda, 2015-2016 öğretim yılında İstanbul, Diyarbakır, Trabzon, İzmir, Ankara, Bursa ve Tatvan illerinde toplam dokuz adet meslek lisesine ulaşılmıştır.

Program kapsamında 2013 yılında 115, 2014 yılında 112, 2015 yılında 208, 2016 yılında 216, 2017 yılında 216, 2018 yılında 209, 2019 yılında 139, 2020 yılında 161 mezun verilmiştir.

Elektrikli Ev Aletleri Teknik Servis Programı'ndan 2019-2020 eğitim öğretim yılı sonu itibarıyla mezun olan toplam öğrenci sayısı 1.376'ya ulaşmıştır. Mezunlar arasından talepte bulunan 181 öğrenci, Arçelik Yetkili Servislerinde istihdam edilmiştir.

Arçelik Türkiye Servis Akademisi Eğitim Programı çerçevesinde, Arçelik Elektrikli Ev Aletleri Teknik Servis Dalı bölümlerinde görev alan toplam 65 öğretmen, 2011 yılından itibaren Servis Akademisi'de toplam 22.500 kişi/saat teknik eğitimlere alınmıştır; ihtiyaçlar doğrultusunda eğitimlere devam edilmektedir.

Yetkili Servis çalışanlarının COVID-19 süresince kullanımı için 1 milyon 174 bin 450 adet (23 bin 489 paket) maske, 1 milyon 544 bin 350 çift (28 bin 431 paket) eldiven, 10 bin 134 siperlik, 375 ayaklı dezenfektan standı ile 572 el dezenfektanı, ayrıca tekil olarak 6 bin 632 adet el dezenfektanı servislerin hizmetine sunulmuştur. Şirket bu hizmetlere halen devam etmektedir.

Arçelik, pandemi süreciyle artan hijyen ihtiyacı karşısında farklı çözümler üretmiştir. Resmi yönetmeliklere uygun şekilde, T.C. Sağlık Bakanlığı'nın ruhsat verdiği biyosidal ürün kullanılarak geniş servis ağı ile Türkiye'nin her noktasında dezenfeksiyon hizmeti verilmeye başlanmıştır. Bu süreçte dezenfeksiyon iş modeli olarak devreye alınmış ve Yetkili Servislere yeni bir ticari iş alanı yaratılmıştır. Her şeyden önemlisi müşterilerin, ev ve işyerlerinin Arçelik güvencesiyle dezenfekte edilmesi sağlanmıştır.

İnsan hayatı ve yerleşim yerleri üzerinde geri dönülmez kayıplar yaratan depremlerin yaşamsal alanlardaki risk oluşumunu azaltacak önlemler alınması kaçınılmaz bir gerekliliktir. Bu sebeple Arçelik, depremden korunma yollarından biri olan "depremden yapısal olmayan tehlikelerin azaltılması" amacıyla Buzdolabı Sabitleme Deprem Kiti'ni devreye almıştır. Buzdolabı sabitleme kitiyle ürünler duvara sabitlenerek devrilme riski azaltılmaktadır. Kitler konusunda uzman Arçelik Yetkili Servisleri tarafından monte edilmektedir.

4.3. İnsan Kaynakları Politikası

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

Şirket stratejileri ile uyumlu, ortak değerleri ve iş ahlakı ilkeleri ışığında belirlenen Arçelik A.Ş. İnsan Kaynakları Politikaları, dokümanite edilerek, Türkiye ve yurt dışı iştiraklerindeki çalışanlar ile paylaşılmıştır. Şirket'in insan kaynakları politikasının esaslarını belirlemek, yönetmek, çalışanlar ile ilişkileri yürütmek, üzere İnsan Kaynakları Direktörü görev yapmaktadır. Bunun yanında İnsan Kaynakları Direktörlüğü, Hukuk ve Uyum Direktörlüğü tarafından düzenlenen, periyodik olarak gözden geçirilen ve gerektiğinde revize edilen insan hakları ilkelerinin uygulanmasından sorumludur. 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:



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 geliştiği 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. Global İş Etiği İlkeleri ve ilgili Politikaları, 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 de 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. 2020 yılında çalışanlarımızın yüzde 7,9'u 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 sendikali çalışanları ilgilendiren insan kaynakları politika değişiklikleri ve sistem revizyonlarına dair alınacak kararlar öncesinde ilgili sendikadan görüş alınmakta ve mutabakat sağlanmaktadır. Sendikali 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.

Türkiye'de çalışanların kıdem ortalaması 8,1 yıl, yaş ortalaması ise 34,1'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.

2020 yılında Şirketimizde çalışanlara toplamda 417.144 saat eğitim verilmiş olup, kişi başı eğitim saat ortalaması aylık ücretlide 24,8 saat, ücretlide 23,1 ve genel ortalamada 23,5 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 metodları 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 bilinirliğini 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.

2020 yılında gerçekleştirilen Çalışan Bağlılığı Araştırması'na Arçelik çalışanlarının %94'u katılım göstermiştir. Genel bağlılık endeksi sonucu ise bu zamana kadarki en yüksek sonuç olarak 77.1% olarak gerçekleşmiştir. Anket sonuçlarına istinaden, önceki yıllarda devreye alınan iyi uygulamalar devam ettirilecek, iyileştirmeye açık alanlara yönelik projeler geliştirilecektir.

Çalışan Sayısı	Aralık 2020
Arçelik Türkiye Toplam	20.714
Arçelik Yurtdışı Toplam	16.699
ARÇELİK GENEL TOPLAM	37.413

Güçlü bir çalışan deneyimini odak merkezine alan Arçelik, aksiyonlarını hayata geçirirken çalışanların sesini dinlemeye devam etmektedir. Birebir görüşmeler, anketler, fokus grup çalışmaları gibi farklı araçlarla sene boyunca çalışanların görüşlerini dinlemekte, aksiyonları önceliklendirmektedir.

2020 yılı içerisinde Arçelik, yeni mezunlara ulaşmasını sağlayan Fresh Start Staj Programı'na 16.332 başvuru almıştır. Bu sene ilk defa online olarak gerçekleştirilen etkinlik 20 gün sürmüş ve 27 etkinlik yapılmıştır. 202 stajyerin yer aldığı online staj programında 202 proje sunulmuş, 190'ı aşkın staj danışmanı programa eşlik etmiştir.

Gelişim Diyalogları adı verilen çalışan yönetici görüşmelerinin yaygınlaştırılmasına devam edilmiş, online gelişim haftaları ve geri bildirim kültürünü destekleyecek eğitimlerle güçlendirilmiştir. Çalışan çocuklarının kariyer seçimlerine destek olmak amacıyla Arçelik uzman ve mühendisleriyle Arçelik Kariyer Günleri online olarak organize edilmiştir.

Her yıl fiziksel olarak yapılan, kıdem sahibi çalışanlarımızın ödül aldığı Hizmet Ödül Töreni ve başarılı projelerin ödüllendirildiği Zirveye Koşanlar Ödül Töreni bu sene ilk defa online olarak gerçekleştirilmiştir. Tüm direktörlüklerimizde Başarımızı Büyütenler Ödül Töreni ara vermeksizin fiziki törenden online törene çevrilmiş, başarıyla hayata geçirilmiştir.

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 uygulanmaktadır. Ayrıca Arçelik, kadın çalışanların liderlik gelişimini desteklemek amacıyla Women in Leadership ve Bütünsel Liderlik özel gelişim programlarını devreye almış, 2020 yılında Covid'19 etkisiyle bu çalışmaların online tasarımı ile ilgili çalışmalar devam etmiştir.

Dilde ve davranışta ezberlenmiş cinsiyet ayrımcılığına neden olan ifadelerde farkındalık yaratmak için "Dilde ve Davranışta Ezberlenen Cinsiyet" atölye çalışma ve seminerlerinin online tasarımı üzerinde çalışılmış olup online tasarımının 2021'de uygulamaya alınması planlanmıştır.

Çalışanlarımızın 11-15 yaş aralığındaki kız çocuklarına yönelik kodlama, animasyon eğitimlerinin verildiği Kızcode programı gerçekleştirilmektedir. Bu çalışma ile kız çocuklarımızın teknoloji ve

dijitalleşmeye olan bakış açılarını genişletmek, yeteneklerini ortaya çıkartmak ve projelerinin farklı platformlarda değerlendirilmesini sağlamak hedeflenmiştir. Covid'19 etkisiyle kodlama eğitimleri online sürece taşınarak daha büyük kitlelere ulaşması sağlanmıştır.

Baba destek programıyla aile içi iletişimin güçlendirilmesi hedeflenmiş, cinsiyetçi yaklaşımları en aza indirmek için eğitimlerin online tasarımının 2021'de uygulamaya alınması planlanmıştır.

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 almasa 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 hedefdir. 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 hak edilen sosyal izinler; Evlilik İzni, Ölüm İzni, Doğum İzni, Doğal Afet İzni
- Aynı 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 bütünselik 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.

2020 yılında toplam fiili çalışma süresine göre meydana gelen iş kazası sıklığını gösteren Kaza Sıklık Oranı, 2,80 olarak; toplam fiili çalışma süresine göre meydana gelen iş kazası sonucunda kaybedilen iş günü kaybını gösteren Kaza Ağırlık Oranı 0,062 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 hastalığını" 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.

2020 yılında iş güvenliği uzmanları ve iş yeri hekimleri tarafından tüm Arçelik tesislerinde geniş kapsamlı bir katılım ile mevzuat gereklilikleri ve teknik konulara yönelik toplam 151.398 adamxsaat İSG eğitimleri düzenlenmiştir.

2020 yılında yurtdışı ve yurtiçi lokasyonlarımızda gerçekleştirilen ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Standardı denetimleri sonrasında Genel Müdürlük ve tüm üretim tesislerimiz için global yönetim sistemi sertifikasının geçerliliğinin devamı sağlanmıştır.

Pandemi döneminde çalışanlarımızın sağlığını ve güvenliğini korumak amacıyla yürütülen çalışmalarımızı değerlendirmek üzere, bağımsız akredite denetim kuruluşları tarafından gerçekleştirilen denetimler sonucunda Arçelik'in yurt içindeki üretim tesislerine "Güvenli Üretim Belgesi" ve yurt dışındaki üretim tesislerinde "Trusted Workplace Belgesi" alınmıştır.

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.

09.01.2020 tarihli ve 1010 sayılı Arçelik A.Ş. Yönetim Kurulu kararı uyarınca, Arçelik A.Ş'nin global büyümesinin yol açtığı yeni ihtiyaçlara cevap vermek amacıyla hazırlanan "Global İş Etiği İlkeleri" ve ilgili politikalarının yürürlüğe konmasına, daha önce yayımlanmış olan "Etik Davranış Kuralları ve Uygulama Prensipleri"nin mülga edilmesine, Şirketin Global İş Etiği İlkelerine uyum çalışmaları ve yürütülen Etik Komite çalışmaları hakkında Yönetim Kurulu'nu bilgilendirmek üzere Sayın Fatih Kemal Ebiçlioğlu'nun görevlendirilmesine karar verilmiştir.

Hukuk ve Uyum Direktörü, her çeyrekte Global Etik Komite kararlarını ve uyum ile ilgili faaliyetleri Yönetim Kurulu üyelerinden Sayın Fatih Kemal Ebiçlioğlu'na, Yönetim Kurulu'nu bilgilendirmek üzere raporlamaktadır.

Global İş Etiği İlkeleri ve ilgili Politikalarının 2020 yılında tüm iştiraklerimize yayılımı tamamlanmıştır. Yenilenen Global İş Etiği İlkelerimiz ve ilgili Politikaları ile uyumlu olmayan eylemler hakkında Hukuk ve Uyum Direktörlüğü'nü bilgilendirmek üzere üretim ülkelerimiz için Etik Telefon Hattı, ve diğer tüm ülkelerimiz için de e-posta ve web sitesi tabanlı Etik Hat üzerinden bildirim yapılabilir mekanizmalar hayata geçirilmiştir. 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 Hukuk ve Uyum Direktörlüğü olarak tüm çalışanlarımızı kapsayacak şekilde yüz yüze ve online olmak üzere kapsamlı eğitim programları oluşturduk. Eğitimler, rüşvet ve yolsuzlukla mücadeleyi de kapsayacak şekilde Global İş Etiği İlkeleri ve ilgili Politikalarını, bunun yanında ayrımcılık ve insan hakları ihlallerinin önlenmesini de içerir. 2020'de global olarak toplam çalışan sayımızın %28,3'üne denk gelen 8500'den fazla çalışanımıza uzaktan erişimle canlı yayın formatında eğitim verdik. Bununla birlikte üst yönetimimiz için eğitimlerimizi birebir seanslarla gerçekleştirdik.

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 süreçlerimizin 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 uyaçağımızı taahhüt eder, iş ortamında ayrımcılıktan uzak tutacak şekilde çalışılmasını sağlar ve "Çocuk İşçi ve Zorla ve Zorunlu Tutarak Çalıştırmamayı" iş

mevzuatı ve bu çerçevede oluşturulmuş politikalar ile güvence altına alırız. Şirketimizde uygulanmakta olan bu politikaların tüm paydaşlarımız ile çalışanlarımızın ilişkilerinde de yaşatılması konusunda hassasiyet gösteririz. Tüm çalışanlarımızdan, şirketimizin kültür bütünlüğünü sağlayacak tavır ve davranışlar sergilemeleri, Şirketimizin saygınlığını ve kurumsal yapısının güvenilirliğini koruma ve geliştirmeleri beklenmektedir. Geçici 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. <https://www.arcelikglobal.com/tr/sirket/hakkimizda/global-is-etigi-ilkeleri/>

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 global iş etiği ilkelerimiz büyük önem taşımaktadır. 09.01.2020 tarihli ve 1010 sayılı Arçelik A.Ş. Yönetim Kurulu kararı uyarınca Şirketimiz Genel Müdürü, Finansman ve Mali İşler Genel Müdür Yardımcısı, Hukuk ve Uyum Direktörü, İnsan Kaynakları Direktörü'nün daimi üyesi olacağı "Global Etik Komite"nin oluşturulmasına, bu komitenin şirketimiz iştiraklerinde Yerel Etik Komite'ler oluşturmasına karar verilmiştir.

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'ye üst yönetimin yaklaşımının etik kültür ile doğrudan ilişkili olduğunu yansıtan şekilde CEO'muz liderlik etmektedir. Hukuk ve Uyum Direktörlüğü, insan hakları ilkelerini düzenlemek, periyodik olarak gözden geçirmek ve gerektiğinde revize etmekten, İnsan Kaynakları Direktörlüğü de bu ilkelerin uygulanmasından 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 yükümlülöklere 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.

Detaylı olarak raporun Toplumsal Sorumluluk bölümünde ele alınan kurumsal vatandaşlık yaklaşımının temelinde, topluma saygı ve gelecek nesillere daha iyi bir dünya bırakma hedefi vardır. Arçelik, hem faaliyet gösterdiği coğrafyalarda hem de diğer bölgelerde, insan ihtiyaçlarına duyarlı farklı sosyal projeler hayata geçirir. Arçelik'in kurumsal vatandaşlık anlayışı, BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ile uyumludur ve kurumsal vatandaşlık stratejisi yedi küresel amacı desteklemeye odaklanır: Sağlık ve kaliteli yaşam, Nitelikli eğitim, Toplumsal cinsiyet eşitliği, İnsana yakışır iş ve çeşitlilik, Sorumlu üretim ve tüketim, İklim eylemi, Amaçlar için ortaklıklar.

Arçelik'teki kurumsal vatandaşlık aşağıdaki konulara odaklanır:

- Global markaları ile toplum ve çevre üzerinde değer yaratmak ve amaç odaklı çalışmak.
- Faaliyet gösterdiği bölgelerdeki toplulukların yerel ihtiyaçlarına ve önceliklerine cevap veren akıllı teknolojiler ve çözümler geliştirmek.
- Etki alanını genişletmek için sektörün ötesine geçerek farklı paydaşları dahil eden ortaklıklar kurmak, sürdürülebilirliği ve sosyal sorumluluğu desteklemek

Arçelik, global ve lokal markaları ile yürüttüğü sosyal program ve projelerle değişime öncülük etmeye ve hayatları iyileştirmeye odaklanır. Bu projeler, her markanın sosyal sorumluluk alanında sahip olduğu itibarı pekiştirerek müşteri havuzunu genişletmesini sağlarken, şirketin kurumsal vatandaşlık alanındaki öncelikleri doğrultusunda maksimum sosyal etki yaratmak için hayata geçirilmiştir:

- Eğitim ve yenilikçi teknolojiler ile sağlıklı gelecek nesiller
- Gıdaya Saygı felsefesi kapsamında gıda israfıyla mücadele
- Gençleri ve kadınları güçlendiren gönüllülük programları aracılığıyla Türkiye, Romanya, Güney Afrika ve Pakistan'daki yerel toplulukların ihtiyaçlarına yönelik çözümler

Şirketin sürdürülebilirlik yaklaşımı; faaliyetlerinin sosyal, ekonomik, çevresel ve etik boyutlarını gözeterek 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'in kurumsal vatandaşlık programlarının koordinasyonundan ve raporlanmasından Kurumsal Marka ve Projeler Yöneticiliği sorumluyken, şirketin sosyal ve çevresel performansından Genel Müdür sorumludur. Ekip, Global İletişim Direktörlüğü bünyesindeki Stratejik İletişim Grup Yöneticiliği öncülüğünde hem iç hem de dış paydaşlarla yakın iş birliği içinde çalışarak, Arçelik'in önemli gördüğü konularla uyumlu sosyal projeler hayata geçirir. Bu kurumsal vatandaşlık projeleri kapsamında yürütülen çalışan gönüllülük programları ise, İnsan Kaynakları Direktörlüğü bünyesinde görev yapan Sosyal Kulüpler Yöneticiliği tarafından koordine edilir.

Arçelik'te sürdürülebilirlik konularının yönetimi, risk ve fırsatlara göre iklim krizi politika ve stratejilerinin belirlenmesi, sürdürülebilirliğin iş süreçleri ile entegrasyonunu ve sürdürülebilirlik performansının takip edilmesinden CFO'nun başkanlık ettiği Sürdürülebilirlik Kurulu sorumludur. Arçelik Üst Yönetimi'nin katılımıyla oluşturulan Kurul'da, kurul üyeleri sorumluluk alanlarındaki sürdürülebilirlik faaliyetlerini kontrol ve koordine eder ve Sürdürülebilirlik Çalışma Gruplarına başkanlık eder. Sürdürülebilirlik Kurulu'nda alınan kararların uygulanmasını, yaygınlaştırılmasını sağlamak ve ilgili gelişmeleri raporlamak amacıyla Çevre, Enerji, Yeşil Kimya, Sürdürülebilir Tedarik Zinciri, İSG olmak üzere 5 ayrı çalışma grubu oluşturulmuştur. Çalışma Gruplarının çıktıları sonunda oluşan ve Sürdürülebilirlik Kurulu'na sunulan risk ve fırsat çalışmaları yılda iki kere olmak üzere Risk Yönetim Komitesi'ne raporlanır. Sürdürülebilirliğin şirket stratejilerine en üst seviyede entegre edilmesini sağlamak için, Yönetim Kurulu üyelerinden Koç Holding Dayanıklı Tüketim Grubu Başkanı ile Kalite, Sürdürülebilirlik ve Resmi İlişkiler Direktörü Yönetim Kurulu'na sürdürülebilirlik alanında yapılan çalışmaları her çeyrekte raporlar ve sürdürülebilirlik stratejilerinin geliştirilmesini sağlar. 1047 sayılı Arçelik A.Ş. Yönetim Kurulu karar uyarınca, Şirketin global sürdürülebilirlik stratejileri doğrultusunda öncü konumunu ileriye taşımak amacıyla Yönetim Kurulu üyelerinden Sn. Fatih Kemal Ebiçlioğlu "Bilgi Güvenliği ve Siber Güvenlik Yönetimi" görevini üstlenmiştir.

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 2019 Sürdürülebilirlik Raporu, şirketin etik ve uyum sistemi, paydaş yönetimi, 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.

Faaliyet ve Sürdürülebilirlik raporlarına www.arcelikas.com ve www.arcelikglobal.com web sitelerinden 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
Mustafa Rahmi Koç	Başkan	Bağımsız Üye değil	25.03.2020	1 yıl	Yönetim Kurulu Başkanı, Yürütme Komitesi Başkanı	Grup içi ve Grup dışı şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Mehmet Ömer Koç	Başkan Vekili	Bağımsız Üye değil	25.03.2020	1 yıl	Yönetim Kurulu Başkan Vekili, Yürütme Komitesi Üyesi	Grup içi şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Semahat Sevim Arsel	Üye	Bağımsız Üye değil	25.03.2020	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi, Yürütme Komitesi Üyesi	Grup içi şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Yıldırım Ali Koç	Üye	Bağımsız Üye değil	25.03.2020	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi, Yürütme Komitesi Üyesi	Grup içi şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Levent Çakıroğlu	Üye	Bağımsız Üye değil	25.03.2020	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi Kurumsal Yönetim Komitesi Üyesi	Grup içi şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Robert Sonman	Üye	Bağımsız Üye değil	25.03.2020	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi	Grup dışı şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Fatih Kemal Ebiçlioğlu	Üye	Bağımsız Üye değil	25.03.2020	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi, Risk Yönetim Komitesi Üyesi	Grup içi şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Hakan Hamdi Bulgurlu	Üye, Genel Müdür	Bağımsız Üye Değil	25.03.2020	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi	Grup içi şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Kâmil Ömer Bozer	Üye	Bağımsız Üye	25.03.2020	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi, Denetimden Sorumlu Komite Başkanı	Grup içi ve dışı şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Müzeyyen Münire Gülay Barbarosoğlu	Üye	Bağımsız Üye	25.03.2020	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi, Risk Yönetim Komitesi Başkanı	
Ahmet Turul	Üye	Bağımsız Üye	25.03.2020	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi Kurumsal Yönetim Komitesi Başkanı Denetimden Sorumlu Komite Üyesi	Grup dışı şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Tuğrul Fadilloğlu	Üye	Bağımsız Üye	25.03.2020	1 yıl	Yönetim Kurulu 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 25.03.2020 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 25.03.2020 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 25.03.2020 tarihindeki Genel Kurul için sunulan bağımsız üye aday sayısı 4 olup, bu kişilerin bağımsızlık beyanları ve özgeçmişleri Kurumsal Yönetim Komitesi'nin 07.01.2020 ve 23.01.2020 tarihli, Yönetim Kurulu'nun 08.01.2020 ve 24.01.2020 tarihli kararlarında değerlendirilerek tamamının bağımsız üye adayları olarak belirlenmelerine karar

verilmiştir. 4 bağımsız üye adayları için (Kâmil Ömer Bozer, Müzeyyen Münire Gülay Barbarosoğlu, Ahmet Turul ve Tuğrul Fadilloğlu) Sermaye Piyasası Kurulu'nun 21.01.2020 ve 31.01.2020 tarihli yazıları ile izin alınarak bu 4 aday 25.03.2020 tarihli Genel Kurul tarafından 1 yıl için bağımsız yönetim kurulu üyesi seçildiler. 2020 yılı faaliyet dönemi içinde bağımsızlığı ortadan kaldıran bir durum ortaya çıkmamıştır.

Yönetim Kurulu Üyeleri'nin seçildiği 25.03.2020 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 5 yıl içinde asgari %25'e ulaşılması hedefiyle çalışmalara başlanmış olup, önümüzdeki dönemde konuya ilişkin politikanın hazırlanarak kamuya açıklanması hedeflenmektedir. 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. 2020 yılında Covid pandemisi nedeniyle Yönetim Kurulu 1 kez fiili toplantı gerçekleştirmiş ve katılım oranı %91,66 olmuştur, yılın tümünde 40 adet Yönetim Kurulu kararı almıştır. Alınan kararların tamamına bağımsız yönetim kurulu üyeleri katılmıştır. Yönetim Kurulu toplantılarında açıklanan farklı görüş ve karşı oy gerekçeleri varsa karar zaptına geçirilir. Bu durumda karşı oy kullanan üyelerin ayrıntılı gerekçeleri kamuya açıklanır. Yönetim kurulunda her üyenin bir oy hakkı bulunur. Ancak 2020 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 düşünüülerek, 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.

25.03.2020 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 2020 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 ulaşılabacak 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.

- 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 kullanılabilir 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 2020 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) sistematiği 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, paylaşılabilecek 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, 2020 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 yükseği hedefler.

Şirket ana iş hedefleri aşağıdadır:

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

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

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

5.6. Mali Haklar

Yönetim Kurulu üyelerine ve üst düzey yöneticilere sağlanan her türlü hak, menfaat ve ücret ile bunların belirlenmesinde kullanılan kriterler ve ücretlendirme esaslarını içeren Şirketimizin "Yönetim Kurulu Üyeleri ve Üst Düzey Yöneticiler için Ücret Politikası" ilk olarak 29.03.2012 tarihli Olağan Genel Kurulumuzdan üç hafta önce yayınlanan "Bilgilendirme Dokümanı" aracılığı ile internet sitemizde ortaklarımızın incelemesine sunulmuş ve söz konusu Genel Kurulu takiben uygulamaya alınmıştır. 2019 yılı faaliyetlerinin görüşüldüğü Olağan Genel Kurul gündeminde de yer alan ve Şirketimiz internet sitesi ile kamuya açıklanan söz konusu politika, 2020 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 kullanılması, 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.

Sürdürülebilirlik İlkeleri

Uyum Beyanı

Arçelik “Dünyaya Saygılı, Dünyada Saygın” vizyonu ile sürdürülebilirliği bir iş modeli olarak benimsemektedir. Bu anlayışla sürdürülebilirlik yönetimi kapsamındaki iyi uygulamaları bünyesine katarak ilgili performansın sürekli olarak daha ileri seviyelere taşınması hedeflenmektedir. Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) tarafından 2020 yılında yürürlüğe konulan “Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Çerçevesi”nde de bu kapsamda belirtilen ilke ve iyi uygulamalardan birçoğu Arçelik tarafından halihazırda aktif bir şekilde yönetilmekte olup ilgili performans düzenli olarak gözden geçirilmekte, değerlendirilmekte ve iyileştirici uygulamalar hayata geçirilmektedir. Bu kapsamda değerlendirildiğinde SPK’nın “Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Çerçevesi” içeriğinde belirtilen ilkelerin birçoğuna uyum sağlanmıştır. Küresel ölçekte gerçekleştirilen operasyonlar, tabi olunan yükümlülüklerdeki farklı beklentilere cevap verecek nitelikteki uygulamalar bütününe sağlamak için devam eden çalışmalar ve uygulamada yaşanan zorluklar gibi farklı nedenlerden dolayı bazı ilkelerin gerekliliklerine tam uyum henüz sağlanamamıştır. İyileştirme sağlanması gerekli görülen ilkelere yönelik sürdürülebilirlik hedefleri ve anahtar performans göstergelerinin gözden geçirilmesi amaçlanmaktadır. Bu çerçevede, ilgili ilkelere, tam uyumun sağlanması hedeflenmektedir. SPK Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Çerçevesi kapsamındaki ilkelere yönelik uygulamalar Arçelik Faaliyet Raporu’nun “Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Sorumluluk” bölümünde yer almaktadır. Bunun yanı sıra Arçelik kurumsal web sitesinde yer alan Sürdürülebilirlik Raporu ve ayrıca web sitesi içeriği ile ayrıntılı bilgi ilgili paydaşların değerlendirilmesine sunulmaktadır. Paylaşılan bilgiler kapsamında tam uyumun sağlanmadığı ilkelere yönelik açıklamalar şu şekildedir:

- Çevresel, Sosyal, Yönetişimsel Kilit Performans Göstergeleri yıllık olarak yayımlanan “Sürdürülebilirlik Raporu” kapsamında ayrıntılı olarak paydaşların görüşüne sunulmaktadır. Tüm bu göstergelere ait teyit edilebilir nitelikte yerel ve uluslararası sektör karşılaştırması niteliğinde veri bulunmadığı için tüm göstergeleri bu şekilde paylaşmak mümkün olmamaktadır. Arçelik’in dahil olduğu uluslararası sürdürülebilirlik endekslerindeki sektörel değerlendirmesi, Faaliyet Raporu’nda ilgili bölümlerde paylaşılmıştır.

- Uyum Çerçevesi kapsamındaki Çevresel İlkelerden sera gazı emisyonu, atık oluşumu, enerji ve su kullanımına yönelik bilgilerin Çerçeve kapsamında belirtilen şekilde ve kısımlı paylaşımları “Sürdürülebilirlik Raporu” kapsamında sağlanmaktadır. İlgili bilgilerin Faaliyet Raporu’ndaki şekliyle paylaşılmasının nedeni bu kapsamda sağlanan verilerin doğrulama sürecinin devam etmesidir. Doğrulama süreci tamamlanması ile birlikte ilgili bilgi belirtildiği üzere Sürdürülebilirlik Raporu kapsamında paydaşların görüşüne sunulacaktır.
- Biyoçeşitlilik üzerine etkiler takip edilip ilgili departmanların sorumluluğunda gözetilmektedir. Konu kapsamındaki etkilere yönelik ayrıntılı raporlama önümüzdeki dönemlerde Sürdürülebilirlik Raporu kapsamında paydaşlarımızla paylaşılacaktır.

İLKE AÇIKLAMASI	FAALİYET RAPORU BÖLÜMÜ,SAYFA NUMARASI	BAĞLANTI
Yönetim Kurulu ÇSY öncelikli konularını, risklerini ve fırsatlarını belirler ve buna uygun ÇSY politikalarını oluşturur. Söz konusu politikaların etkin bir biçimde uygulanması bakımından; Ortaklık içi yönerge, iş prosedürleri, vb. hazırlanabilir. Bu politikalar için Yönetim Kurulu kararı alır ve kamuya açıklar.	Sürdürülebilirlik Yönetimi, Sayfa 91	
ÇSY politikalarına, risk ve fırsatlarına uygun Ortaklık Stratejisini belirler. Ortaklık stratejisi ve ÇSY politikalarına uygun kısa ve uzun vadeli hedeflerini belirler ve kamuya açıklar.	Sürdürülebilirlik Yönetimi, Sayfa 91	
ÇSY politikalarının yürütülmesinden sorumlu komiteleri/birimleri belirler ve kamuya açıklar. Sorumlu komite/birim politikalar kapsamında gerçekleştirilen faaliyetleri, yılda en az bir kez, Kurul’un ilgili düzenlemelerinde yıllık faaliyet raporlarının kamuya açıklanması için belirlenen azami süreler içinde kalacak şekilde Yönetim Kurulu’na raporlar.	Sürdürülebilirlik Yönetimi, Sayfa 91	
Belirlenen kısa ve uzun vadeli hedefler doğrultusunda uygulama ve eylem planlarını oluşturur ve kamuya açıklar.	Sürdürülebilirlik Önceliklerimiz, Sayfa 91 Arçelik 2019 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 11-14	https://www.arcelikglobal.com/tr/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari/surdurulebilirlik-raporu-2019/
ÇSY Kilit Performans Göstergelerini (KPG) belirler ve yıllar bazında bu göstergelerdeki ilerlemeyi karşılaştırmalı olarak açıklar. Teyit edilebilir nitelikteki verilerin varlığı halinde, KPG’leri yerel ve uluslararası sektör karşılaştırmalarıyla birlikte sunar.	Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Beyanı, Sayfa 18 Arçelik 2019 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 107-114	https://www.arcelikglobal.com/tr/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari/surdurulebilirlik-raporu-2019/
İş süreçlerine veya ürün ve hizmetlere yönelik sürdürülebilirlik performansını iyileştirici inovasyon faaliyetlerini açıklar.	Yenilikçi ve Üstün Teknoloji, Sayfa 59-63 Çevreci Ürünler, Sayfa 118-120	
Sürdürülebilirlik performansını, hedeflerini ve eylemlerini yılda en az bir kez raporlar ve kamuya açıklar. Sürdürülebilirlik faaliyetlerine ilişkin bilgileri faaliyet raporu kapsamında açıklar.	Sürdürülebilirlik Raporlaması, Sayfa 91 Kurumsal Web Sitesi Arçelik 2019 Sürdürülebilirlik Raporu	https://www.arcelikglobal.com/tr/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari/tum-raporlar/

İLKE AÇIKLAMASI	FAALİYET RAPORU BÖLÜMÜ, SAYFA NUMARASI	BAĞLANTI
Paydaşlar için ortaklığın konumu, performansı ve gelişiminin anlaşılabilmesi açısından önemli nitelikteki bilgilerin, doğrudan ve özlü bir anlatımla paylaşılması esastır. Ayrıntılı bilgi ve verileri kurumsal internet sitesinde ayrıca açıklayabilir, farklı paydaşların ihtiyaçlarını doğrudan karşılayan ayrı raporlar hazırlayabilir.	Sürdürülebilirlik Raporlaması, Sayfa 92 Kurumsal Web Sitesi	https://www.arcelikglobal.com/tr/surdurulebilirlik/genel-bilgi/
Şeffaflık ve güvenilirlik bakımından azami özen gösterir. Dengeli yaklaşım kapsamında açıklama ve raporlamalarda öncelikli konular hakkında her türlü gelişmeyi objektif bir biçimde açıklar.	Sürdürülebilirlik Raporlaması, Sayfa 92 Arçelik 2019 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 15-17	https://www.arcelikglobal.com/tr/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari/surdurulebilirlik-raporu-2019/
Faaliyetlerinin Birleşmiş Milletler (BM) 2030 Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'ndan hangileri ile ilişkili olduğu hakkında bilgi verir.	Arçelik ve Sürdürülebilirlik, Sayfa 90	
Çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim konularında aleyhte açılan ve/veya sonuçlanan davalara ilişkin açıklama yapar.	Sürdürülebilirlik Yönetimi, Sayfa 91	
Bağımsız üçüncü taraflara (bağımsız sürdürülebilirlik güvence sağlayıcılarına) doğrulatıldığı takdirde, sürdürülebilirlik performans ölçümlerini kamuya açıklar ve söz konusu doğrulama işlemlerinin artırılması yönünde gayret gösterir.	Sürdürülebilirlik Raporlaması, Sayfa 92	
Paydaşlar için ortaklığın konumu, performansı ve gelişiminin anlaşılabilmesi açısından önemli nitelikteki bilgilerin, doğrudan ve özlü bir anlatımla paylaşılması esastır. Ayrıntılı bilgi ve verileri kurumsal internet sitesinde ayrıca açıklayabilir, farklı paydaşların ihtiyaçlarını doğrudan karşılayan ayrı raporlar hazırlayabilir.	Sürdürülebilirlik Raporlaması, Sayfa 92 Kurumsal Web Sitesi	https://www.arcelikglobal.com/tr/surdurulebilirlik/genel-bilgi/
Şeffaflık ve güvenilirlik bakımından azami özen gösterir. Dengeli yaklaşım kapsamında açıklama ve raporlamalarda öncelikli konular hakkında her türlü gelişmeyi objektif bir biçimde açıklar.	Sürdürülebilirlik Raporlaması, Sayfa 92 Arçelik 2019 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 15-17	https://www.arcelikglobal.com/tr/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari/surdurulebilirlik-raporu-2019/
Faaliyetlerinin Birleşmiş Milletler (BM) 2030 Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'ndan hangileri ile ilişkili olduğu hakkında bilgi verir.	Arçelik ve Sürdürülebilirlik, Sayfa 90	
Çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim konularında aleyhte açılan ve/veya sonuçlanan davalara ilişkin açıklama yapar.	Sürdürülebilirlik Yönetimi, Sayfa 91	
Bağımsız üçüncü taraflara (bağımsız sürdürülebilirlik güvence sağlayıcılarına) doğrulatıldığı takdirde, sürdürülebilirlik performans ölçümlerini kamuya açıklar ve söz konusu doğrulama işlemlerinin artırılması yönünde gayret gösterir.	Sürdürülebilirlik Raporlaması, Sayfa 92	

İLKE AÇIKLAMASI	FAALİYET RAPORU BÖLÜMÜ, SAYFA NUMARASI	BAĞLANTI
Çevresel sorunların iş hedeflerine ve stratejilerine nasıl entegre edildiğini açıklar.	Gezegeni İyileştiren Teknoloji, Sayfa 112 Sürdürülebilirlik Yönetimi, Sayfa 91	
İş süreçlerine veya ürün ve hizmetlerine yönelik sürdürülebilirlik performanslarını ve bu performansı iyileştirici faaliyetlerini açıklar.	Gezegeni İyileştiren Teknoloji, Sayfa 112 - 119	
Sadece doğrudan operasyonlar bakımından değil, ortaklık değer zinciri boyunca çevresel konuları nasıl yönettiğini ve stratejilerine tedarikçi ve müşterileri nasıl entegre ettiğini açıklar.	Gezegeni İyileştiren Teknoloji, Sayfa 112	
Çevresel konularda (sektörel, bölgesel, ulusal ve uluslararası) politika oluşturma süreçlerine dâhil olup olmadığını; çevre konusunda üyesi olduğu dernekler, ilgili kuruluşlar ve sivil toplum kuruluşları ile yaptığı iş birliklerini ve varsa aldığı görevleri ve desteklediği faaliyetleri açıklar.	İklim Kriziyle Mücadele, Sayfa 114	
Çevresel göstergeler: Sera gazı emisyonları (Kapsam 1: Doğrudan, Kapsam 2: Enerji dolaylı, Kapsam 3: Diğer dolaylı), Hava kalitesi	Çevre Performans Göstergeleri, Sayfa 113	
Enerji yönetimi, su ve atıksu yönetimi, atık yönetimi, biyoçeşitlilik etkileri ışığında çevresel etkileri ile ilgili bilgileri dönemsel olarak karşılaştırılabilir bir şekilde raporlar.	Çevre Performans Göstergeleri, Sayfa 113 Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Beyanı, sayfa 158	
Verilerini toplamak ve hesaplamak için kullandığı standart, protokol, metodoloji ve baz yıl ayrıntılarını açıklar.	Gezegeni İyileştiren Teknoloji, Sayfa 112 - 113	

İLKE AÇIKLAMASI	FAALİYET RAPORU BÖLÜMÜ,SAYFA NUMARASI	BAĞLANTI
Önceki yıllarla karşılaştırmalı olarak rapor yılı için çevresel göstergelerin durumunu açıklar (artış veya azalma).	Çevre Performans Göstergeleri, Sayfa 113	
Çevresel etkilerini azaltmak için kısa ve uzun vadeli hedefler belirler ve bu hedefleri açıklar. Bu hedeflerin Birleşmiş Milletler İklim Değişikliği Taraflar Konferansı'nın önerdiği şekilde Bilime Dayalı olarak belirlenmesi tavsiye edilir. Daha önce belirlediği hedeflere göre rapor yılında gerçekleşen ilerleme söz konusu ise konu hakkında bilgi verir.	İklim Kriziyle Mücadele, Sayfa 114	
İklim krizi ile mücadele stratejisini ve eylemlerini açıklar.	İklim Kriziyle Mücadele, Sayfa 114	
Sunduğu ürünler ve/veya hizmetlerin potansiyel olumsuz etkisini önleme veya minimize etme program ya da prosedürlerini açıklar; üçüncü tarafların sera gazı emisyon miktarlarında azaltım sağlamaya yönelik aksiyonlarını açıklar.	Çevreci Ürünler, Sayfa 118-119 Çevre ve Enerji ile İlgili Ulusal ve Uluslararası Mevzuatlara Uyum, Sayfa 116-117 İklim Kriziyle Mücadele, Sayfa 114	
Çevresel etkilerini azaltmaya yönelik aldığı aksiyonlar, yürüttüğü projeler ve girişimlerin toplam sayısını ve bunların sağladığı çevresel fayda/kazanç ve maliyet tasarruflarını açıklar.	Gezegeni İyileştiren Teknoloji, Sayfa 112-113 İklim Kriziyle Mücadele, Sayfa 114 Su Risklerinin Yönetimi, Sayfa 115 Geri Dönüşüm Tesisleri, Sayfa 116	
Toplam enerji tüketim verilerini (hammadde hariç) raporlar ve enerji tüketimlerini Kapsam-1 ve Kapsam-2 olarak açıklar.	Çevre Performans Göstergeleri, Sayfa 113	
Raporlama yılında üretilen ve tüketilen elektrik, ısı, buhar ve soğutma hakkında bilgi sağlar.	Çevre Performans Göstergeleri, Sayfa 113 Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Beyanı, Sayfa 156	
Yenilenebilir enerji kullanımının artırılması, sıfır veya düşük karbonlu elektriğe geçiş konusunda çalışmalar yapar ve bu çalışmalarını açıklar.	İklim Kriziyle Mücadele, Sayfa 114	
Yenilenebilir enerji üretim ve kullanım verilerini açıklar.	Çevre Performans Göstergeleri, Sayfa 113 Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Beyanı, Sayfa 156	
Enerji verimliliği projeleri yapar ve bu çalışmalar sayesinde enerji tüketim ve emisyon azaltım miktarını açıklar.	İklim Kriziyle Mücadele, Sayfa 114	

İLKE AÇIKLAMASI	FAALİYET RAPORU BÖLÜMÜ,SAYFA NUMARASI	BAĞLANTI
Yer altından veya yer üstünden çekilen, kullanılan, geri dönüştürülen ve deşarj edilen su miktarlarını, kaynaklarını ve prosedürlerini (Kaynak bazında toplam su çekimi, su çekiminden etkilenen su kaynakları; geri dönüştürülen ve yeniden kullanılan suyun yüzdesi ve toplam hacmi vb.) raporlar.	Çevre Performans Göstergeleri, Sayfa 113 Su Risklerinin Yönetimi, Sayfa 115 Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Beyanı, Sayfa 158	
Operasyonlar veya faaliyetlerinin herhangi bir karbon fiyatlandırma sistemine (Emisyon Ticaret Sistemi, Cap & Trade veya Karbon Vergisi) dâhil olup olmadığını açıklar.	İklim Kriziyle Mücadele, Sayfa 114	
Raporlama döneminde biriken veya satın alınan karbon kredisi bilgisini açıklar.	İklim Kriziyle Mücadele, Sayfa 114	
Ortaklık içerisinde karbon fiyatlandırması uygulanıyor ise ayrıntılarını açıklar.	İklim Kriziyle Mücadele, Sayfa 114	
Çevresel bilgilerini açıkladığı tüm zorunlu ve gönüllü platformları açıklar.	Arçelik ve Sürdürülebilirlik, Sayfa 90 Sürdürülebilirlik Raporlaması, Sayfa 92	
İnsan Hakları Evrensel Beyannameğine, Türkiye'nin onayladığı ILO Sözleşmelerine ve Türkiye'de insan hakları ve çalışma hayatını düzenleyen hukuksal çerçeve ve mevzuata tam uyumun taahhüt edildiği Kurumsal İnsan Hakları ve Çalışan Hakları Politikası oluşturur. Söz konusu politikayı ve politikanın uygulanması ile ilgili rolleri ve sorumlulukları kamuya açıklar.	İnsan ve Çalışan Hakları, Sayfa 94	
İşe alım süreçlerinde fırsat eşitliği sağlar. Tedarik ve değer zinciri etkilerini de gözetecek adil iş gücü, çalışma standartlarının iyileştirilmesi, kadın istihdamı ve kapsayıcılık konularına (kadın, erkek, dini inanç, dil, ırk, etnik köken, yaş, engelli, mülteci vb. ayrımı yapılmaması gibi) politikalarında yer verir.	Fırsat Eşitliği ve Kapsayıcılık, Sayfa 94	
Belirli ekonomik, çevresel, toplumsal faktörlere duyarlı kesimlerin (düşük gelirli kesimler, kadınlar vb.) veya azınlık haklarının/fırsat eşitliğinin gözetilmesi konusunda değer zinciri boyunca alınan önlemleri açıklar.	İnsan ve Çalışan Hakları, Sayfa 94	
Ayrımcılığı, eşitsizliği, insan hakları ihlallerini, zorla çalıştırmayı önleyici ve düzeltici uygulamalara ilişkin gelişmeleri raporlar. Çocuk işçi çalıştırılmamasına yönelik düzenlemeleri açıklar.	İnsan ve Çalışan Hakları, Sayfa 92	
Çalışanlara yapılan yatırım (eğitim, gelişim politikaları), tazminat, tanınan yan haklar, sendikalaşma hakkı, iş/hayat dengesi çözümleri ve yetenek yönetimine ilişkin politikalarını açıklar. Çalışan şikayetleri ve anlaşmazlıkların çözümüne ilişkin mekanizmaları oluşturarak uyuşmazlık çözüm süreçlerini belirler. Çalışan memnuniyetinin sağlanmasına yönelik olarak yapılan faaliyetleri düzenli olarak açıklar.	İnsan ve Çalışan Hakları, Sayfa 94 Yetenek Yönetimi, Sayfa 95	
İş sağlığı ve güvenliği politikaları oluşturur ve kamuya açıklar. İş kazalarından ve sağlığın korunması amacıyla alınan önlemleri ve kaza istatistiklerini açıklar.	İş Sağlığı ve Güvenliği, Sayfa 95	

İLKE AÇIKLAMASI	FAALİYET RAPORU BÖLÜMÜ,SAYFA NUMARASI	BAĞLANTI
Kişisel verilerin korunması ve veri güvenliği politikalarını oluşturur ve kamuya açıklar.	Kişisel Verilerin Korunması, Sayfa 99 Kurumsal Web Sitesi - Politikalar	https://www.arcelikglobal.com/media/5164/05_2020-bilgiguvenligi_politikasi.pdf https://www.arcelikglobal.com/tr/surdurulebilirlik/politikalarimiz/politikalar/
Etik politikası oluşturur (iş, çalışma etiği, uyum süreçleri, reklam ve pazarlama etiği, açık bilgilendirme vb. çalışmalarını dâhil) ve kamuya açıklar.	Etik ve Uyum, Sayfa 98 Kurumsal Web Sitesi	https://www.arcelikglobal.com/tr/sirket/hakkimizda/global-is-etigi-ilkeleri/
Toplumsal yatırım, sosyal sorumluluk, finansal kapsayıcılık ve finansmana erişim kapsamındaki çalışmalarını açıklar.	Yaşamı İyileştiren Teknoloji, Sayfa 100 - 108	
Çalışanlara ÇSY politikaları ve uygulamaları konusunda bilgilendirme toplantıları ve eğitim programları düzenler.	Sürdürülebilirlik Yönetimi, Sayfa 91	
Sürdürülebilirlik alanındaki faaliyetlerini tüm paydaşların (çalışanlar, müşteriler, tedarikçiler ve hizmet sağlayıcılar, kamu kuruluşları, hissedarlar, toplum ve sivil toplum kuruluşları vb) ihtiyaç ve önceliklerini dikkate alarak yürütür.	Paydaş Katılımı, Sayfa 92 Arçelik 2019 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 104-105	https://www.arcelikglobal.com/media/5832/arcelik_master_tr_online_1808.pdf
Müşteri şikayetlerinin yönetimi ve çözümüne ilişkin müşteri memnuniyeti politikası düzenler ve kamuya açıklar.	Müşteri Memnuniyeti, Sayfa 99 Kurumsal Web Sitesi	https://www.arcelikglobal.com/media/5257/mu-s-terimemnuniyetipolitikasi.pdf
Paydaş iletişimini sürekli ve şeffaf bir şekilde yürütür; hangi paydaşlarla, hangi amaçla, ne konuda ve ne sıklıkla iletişime geçtiğini, sürdürülebilirlik faaliyetlerinde kaydedilen gelişmeleri açıklar.	Paydaş Katılımı, Sayfa 92 Arçelik 2019 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 104	https://www.arcelikglobal.com/media/5832/arcelik_master_tr_online_1808.pdf
Benimsediği uluslararası raporlama standartlarını (Karbon Saydamlık Projesi (CDP), Küresel Raporlama Girişimi (GRI), Uluslararası Entegre Raporlama Konseyi (IIRC), Sürdürülebilirlik Muhasebe Standartları Kurulu (SASB), İklimle İlişkili Finansal Açıklamalar Görev Gücü (TCFD) vb.) kamuya açıklar.	Sürdürülebilirlik Raporlaması, Sayfa 92 İklim Değişikliğiyle Mücadele, Sayfa 112	
İmzacısı veya üyesi olduğu uluslararası kuruluş veya ilkeleri (Ekvator Prensipleri, Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi (UNEP-Fi), Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler (UNGCI), Birleşmiş Milletler Sorumlu Yatırım Prensipleri (UNPRI) vb.), benimsediği uluslararası prensipleri (Uluslararası Sermaye Piyasası Birliği (ICMA) Yeşil/Sürdürülebilir Tahvil Prensipleri gibi) kamuya açıklar.	Sürdürülebilirlik Raporlaması, Sayfa 92	
Borsa İstanbul Sürdürülebilirlik Endeksi ve uluslararası sürdürülebilirlik endekslerinde (Dow Jones Sürdürülebilirlik Endeksi, FTSE4Good, MSCI ÇSY Endeksleri vb.) yer almak için somut çaba gösterir.	Arçelik ve Sürdürülebilirlik, Sayfa 90-91	

İLKE AÇIKLAMASI	FAALİYET RAPORU BÖLÜMÜ,SAYFA NUMARASI	BAĞLANTI
II-17.1 sayılı Sermaye Piyasası Kurulu Kurumsal Yönetim Tebliği kapsamında zorunlu olarak uyulması gereken Kurumsal Yönetim ilkeleri yanında tüm Kurumsal Yönetim ilkelerine uyum sağlanması için azami çaba gösterir.	Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Beyanı, Sayfa 158	
Sürdürülebilirlik konusunu, faaliyetlerinin çevresel etkilerini ve bu konudaki ilkeleri kurumsal yönetim stratejisini belirlerken göz önünde bulundurur.	Sürdürülebilirlik Yönetimi, Sayfa 91	
Kurumsal Yönetim İlkeleri'nde belirtildiği şekilde menfaat sahiplerine ilişkin ilkelere uyum sağlamak ve menfaat sahipleri ile iletişimi güçlendirmek için gerekli tedbirleri alır. Sürdürülebilirlik alanındaki tedbirler ve stratejilerin belirlenmesinde menfaat sahiplerinin görüşlerine başvurur.	Menfaat Sahiplerinin Yönetime Katılımı Sayfa 138	
Sosyal sorumluluk projeleri, farkındalık etkinlikleri ve eğitimler ile sürdürülebilirlik konusu ve bunun önemi hakkında farkındalığın artırılması konusunda çalışır.	Yaşamı İyileştiren Teknoloji, Sayfa 100-108 Sürdürülebilirlik Yönetimi, Sayfa 89	
Sürdürülebilirlik konusunda uluslararası standartlara ve inisiyatiflere üye olmak ve çalışmalara katkı sağlamak için çaba gösterir.	Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Sorumluluk, Sayfa 90 Arçelik 2019 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 106	https://www.arcelikglobal.com/media/5832/arcelik_master_tr_online_1808.pdf
Rüşvet ve yolsuzlukla mücadele ile vergisel açıdan dürüstlük ilkesine yönelik politika ve programlarını açıklar.	Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele, Sayfa 99	

Kurumsal Yönetim

Uyum Raporu

	Uyum Durumu					Açıklama
	Evet	Kısmen	Hayır	Muaf	İlgisiz	
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 zorlaştıran 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 kişiler, 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 bildiri 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					

	Uyum Durumu					Açıklama
	Evet	Kısmen	Hayır	Muaf	İlgisiz	
1.4. OY HAKKI						
1.4.1 - Pay sahiplerinin oy haklarını kullanmalarını zorlaştıran 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 hakimiyet ilişkisini de getiren karşılıklı iştirak ilişkisi bulunmamaktadır.
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			Azlık hakları, esas sözleşme ile sermayenin yirmide birinden daha düşük bir orana sahip olanlara tanınmamış olup, genel uygulamalara paralel olarak azınlığa düzenlemelerdeki genel hükümler çerçevesinde haklar sağlanmıştır. Yatırımcılardan da bu konuda herhangi bir talep gelmemiş olup, genel en iyi uygulama örnekleri takip edilmekte, yakın zamanda bu konuda bir değişikliğe gidilmesi ise öngörülmektedir.
1.6. KÂR PAYI HAKKI						
1.6.1 - Genel kurul tarafından onaylanan kâr dağıtım politikası ortaklığın kurumsal internet sitesinde kamuya açıklanmıştır.	X					
1.6.2 - Kâr dağıtım politikası, pay sahiplerinin ortaklığın gelecek dönemlerde elde edeceği kârın 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					

	Uyum Durumu					Açıklama
	Evet	Kısmen	Hayır	Muaf	İlgisiz	
1.7. PAYLARIN DEVRİ						
1.7.1 - Payların devredilmesini zorlaştıran 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					
2.2. FAALİYET RAPORU						
2.2.1 - Yönetim kurulu, yıllık faaliyet raporunun şirket faaliyetlerini tam ve doğru şekilde yansıtmalarını 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.

	Uyum Durumu					Açıklama
	Evet	Kısmen	Hayır	Muaf	İlgisiz	
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 düzenlenmektedir.	X					
3.3.4 - Şirketin finansal durumu, ücretlendirme, kariyer planlaması, eğitim ve sağlık gibi konularda çalışanların bilgilendirilmesine yönelik toplantılar düzenlenmiştir.	X					
3.3.5 - Çalışanlar 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, farkındalık 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					

	Uyum Durumu					Açıklama
	Evet	Kısmen	Hayır	Muaf	İlgisiz	
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					
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					

	Uyum Durumu					Açıklama
	Evet	Kısmen	Hayır	Muaf	İlgisiz	
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 sağlamak 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 olabilecek 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 5 yıl içinde asgari %25'e ulaşılması hedefiyle çalışmalara başlanmış olup, önümüzdeki dönemde konuya ilişkin politikanın hazırlanarak kamuya açıklanması hedeflenmektedir. Halihazırda Yönetim Kurulu'muzda Sayın Semahat S. Arsel ve Sayın M.M. Gülay Barbarosoğlu 2 kadın üyemiz olarak 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					
4.4. YÖNETİM KURULU TOPLANTILARININ ŞEKLİ						
4.4.1 - Bütün yönetim kurulu üyeleri, yönetim kurulu toplantılarının çoğuna fiziksel katılım sağlamıştır.	X					2020 yılında COVID-19 salgını nedeniyle Yönetim Kurulu 1 kez fiili toplantı gerçekleştirmiş ve katılım oranı %91,66 olmuştur, söz konusu toplantıda alınanlar hariç diğer kararların tamamı elden dolaştırma usulüyle alınmıştır. Bununla birlikte, yönetim kurulu üyeleri şirketin performansı ve gelişmelerle ilgili düzenli olarak bilgilendirilmişlerdir.
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					

	Uyum Durumu					Açıklama
	Evet	Kismen	Hayır	Muaf	İlgisiz	
4.4.5 - Yönetim kurulu toplantılarının ne şekilde yapılacağı konusunda Şirketimizde uzun yıllardır tutarlı bir biçimde sürdürülen süreçler bulunmakta birlikte, bu konuya özgü yazılı bir şirket içi düzenleme bulunmamaktadır. Yönetim kurulunun etkin çalışmaları da dikkate alınarak bu konuda bir tanımlama yapılması yönünde acil bir ihtiyaç görülmektedir.			X			
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. Yönetim kurulunun etkin çalışmaları da dikkate alınarak, kurumsal yönetim açısından herhangi bir olumsuz durum oluşturmadığı değerlendirilen mevcut uygulamada kısa vadede bir değişiklik öngörülmektedir.
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 sağlamak ve iş birliği imkânlarını artırmaktadır. Yönetim kurulu üyelerinin bilgi birikimi ve tecrübelerinin de katkısıyla verimli çalışmaları dikkate alınarak, mevcut komite yapısı etkin değerlendirilmekte; yakın zamanda bir değişiklik ihtiyacı öngörülmektedir.
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					

	Uyum Durumu					Açıklama
	Evet	Kismen	Hayır	Muaf	İlgisiz	
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			İdari sorumluluğu bulunanların performans değerlendirmesi ve ödüllendirme yapılmakla birlikte yönetim kurulu seviyesinde bu konuda özel bir çalışma yürütülmemiştir. Konuyla ilgili en iyi uygulamalar araştırılmakta olup, orta vadede uygulamaya alınması değerlendirilebilecektir.
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. Kişisel bilgilerin gizliliği açısından önemli görülen konu hakkında piyasa uygulamaları yakından izlenmekte olup, yaygın uygulamaya paralel hareket edilmesi öngörülmektedir.

Kurumsal Yönetim Bilgi Formu

1. PAY SAHİPLERİ	
1.1. Pay Sahipliği Haklarının Kullanımının Kolaylaştırılması	
Yıl boyunca şirketin düzenlediği yatırımcı konferans ve toplantılarının sayısı	11 konferansa katılım sağlandı ve toplantılarda 415 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/823071
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/821530
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	%40,56

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. Kâr Payı Hakkı	
Kurumsal internet sitesinde kâr dağıtım politikasının yer aldığı bölümün adı	Yatırımcı İlişkileri /Politikalar /Kâr Dağıtım Politikası
Yönetim kurulunun genel kurula kârın dağıtılmamasını teklif etmesi halinde bunun nedenleri ve dağıtılmayan kârın kullanım şeklini belirten genel kurul gündem maddesine ilişkin tutanak metni	Arçelik A.Ş. Yönetimi tarafından Türkiye Finansal Raporlama Standartları (TFRS) esas alınarak hazırlanan ve PwC Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş. tarafından denetlenen, 01.01.2019 - 31.12.2019 hesap dönemine ilişkin finansal tablolara göre 924.833.309,85 TL ana ortaklığa ait net dönem karı, VUK kayıtlarına göre ise 457.588.624,50 TL cari yıl karı bulunduğu görülerek; Yönetim Kurulu'nun pay sahiplerine nakden ödenmek üzere toplam 500.000.000,00 TL kar payı dağıtılmasına ve kar payı ödeme tarihinin 01.04.2020 olarak belirlenmesine yönelik teklifi okundu. Madde hakkında Pay Sahibi Koç Holding Emekli ve Yardım Sandığı Vakfı'nın vekili Kerem Kaşitoğlu söz aldı ve kar dağıtım ile ilgili önerisini okudu. Tüm dünyayı etkisi altına alan Koronavirüs kaynaklı olarak, şirketlerin finansman yapılarını ihtiyatlılıkla takip etmeleri ve daha çok likiditeye sahip olmaları gereken bir dönemde bulunmaları nedeniyle, Yönetim Kurulu'nun bir aydan daha uzun süre önce henüz Koronavirüs' ün ülkemiz ve dünya ekonomisine etkileri daha az öngörülebilir seviyede bulunması kar dağıtılmasına ilişkin teklifinin içinde bulunduğumuz güncel koşullar nedeniyle kabul edilmeyerek, kar dağıtımının yapılmamasını; Türk Ticaret Kanunu'nun 519. maddesi uyarınca ayrılması gereken %5 oranındaki genel kanuni yedek akçenin, 31.12.2019 itibarıyla VUK kayıtlarında mevcut genel kanuni yedek akçe tutarı sermayenin %20'lik sınırına ulaştığı için 2019 yılı için ayrılmaksızın 2019 yılı kârının tamamının Olağanüstü Yedek olarak ayrılmasını teklif etti. Her iki teklif ayrı ayrı oylamaya sunuldu. Yönetim Kurulu'nun kar dağıtım teklifi 239.182.253,27-TL'lık kabul 361.057.205,17-TL'lık red oyu ile reddedildi. Pay Sahibi Koç Holding Emekli ve Yardım Sandığı Vakfı Vekilinin kârın dağıtılmayarak Olağanüstü Yedeklere aktarılması teklifi 144.711.716,27-TL'lık red oyu karşılık 455.527.742,17-TL'lık kabul oyu neticesinde oy çokluğu ile kabul edildi.
Yönetim kurulunun genel kurula kârın dağıtılmamasını teklif etmesi halinde ilgili genel kurul tutanağının yer aldığı KAP duyurusunun bağlantısı	https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/832230
Genel Kurul Toplantıları	
Genel Kurul Tarihi	25/03/2020
Genel kurul gündemiyle ilgili olarak şirkete iletilen ek açıklama talebi sayısı	0
Pay sahiplerinin genel kurula katılım oranı	%89
Doğrudan temsil edilen payların oranı	%0
Vekaleten temsil edilen payların oranı	%89
Şirket'in kurumsal internet sitesinde her gündem maddesiyle ilgili olumlu ve olumsuz oyları da gösterir şekilde genel kurul toplantı tutanaklarının yer aldığı bölümün adı	Yatırımcı İlişkileri / Kurumsal Yönetim / Genel Kurul / Genel Kurul Toplantı Tutanakları
Kurumsal internet sitesinde genel kurul toplantısında yöneltilen tüm soru ve bunlara sağlanan yanıtların yer aldığı bölümün adı	Yatırımcı İlişkileri / Kurumsal Yönetim/Genel Kurul/Genel Kurul Toplantı Tutanakları
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)	130
KAP'ta yayınlanan genel kurul bildiriminin bağlantısı	https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/832230

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 2020 / Yönetim 2020 / 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 kurumlara arasındaki çıkar çatışmaları ve bunları önlemek için alınan tedbirlere ilişkin bilginin sayfa numarası veya bölüm adı	Böyle bir durum bulunmamaktadır.
e) Şirketin yatırım danışmanlığı ve derecelendirme gibi hizmet aldığı kurumlara 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 SAHİPLERİ

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.arcelik.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 paylaşmakta, 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 karar 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

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 değerlendirilen 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	İcra 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	İcra Görevli değil	Bağımsız Üye değil	16/03/1967		İlgisiz	Hayır	Evet
Mehmet Ömer Koç	İcra Görevli değil	Bağımsız Üye değil	12/04/2005		İlgisiz	Hayır	Evet
Semahat Sevim Arsel	İcra Görevli değil	Bağımsız Üye değil	05/04/2006		İlgisiz	Hayır	Evet
Yıldırım Ali Koç	İcra Görevli değil	Bağımsız Üye değil	25/03/2009		İlgisiz	Hayır	Evet
Levent Çakıroğlu	İcra Görevli değil	Bağımsız Üye değil	25/03/2009		İlgisiz	Hayır	Evet
Robert Sonman	İcra Görevli değil	Bağımsız Üye değil	15/04/1994		İlgisiz	Hayır	Evet
Fatih Kemal Ebiçlioğlu	İcra Görevli değil	Bağımsız Üye değil	23/03/2015		İlgisiz	Hayır	Evet
Hakan Hamdi Bulgurlu	İcra Görevli	Bağımsız Üye değil	25/03/2016		İlgisiz	Hayır	Evet
Kamil Ömer Bozer	İcra Görevli değil	Bağımsız Üye	19/03/2018	https://www.kap.org.tr/Bildirim/823071	Değerlendirildi	Hayır	Evet
Müzeyyen Münire Gülay Barbarosoğlu	İcra Görevli değil	Bağımsız Üye	19/03/2018	https://www.kap.org.tr/Bildirim/823071	Değerlendirildi	Hayır	Hayır
Ahmet Turul	İcra Görevli değil	Bağımsız Üye	19/03/2019	https://www.kap.org.tr/Bildirim/823071	Değerlendirildi	Hayır	Evet
Tuğrul Fadilloğlu	İcra Görevli değil	Bağımsız Üye	25/02/2020	https://www.kap.org.tr/Bildirim/823071	Değerlendirildi	Hayır	Evet

4. YÖNETİM KURULU – II

4.4. Yönetim Kurulu Toplantılarının Şekli

Raporlama döneminde fiziki olarak toplanmak suretiyle yapılan yönetim kurulu toplantılarının sayısı	1
Yönetim kurulu toplantılarına ortalama katılım oranı	%91,66
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/837307

Yönetim Kurulu Komiteleri - I

Yönetim Kurulu Komitelerinin Adları	Birinci Sütunda "Diğer" Olarak Belirlenen 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
Riskin Erken Saptanması Komitesi		Müzeyyen Münire Gülay Barbarosoğlu	Evet	Yönetim kurulu üyesi
Riskin Erken Saptanması ve Yönetimi 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 Belirlenen Komitenin Adı	İcra Görevli Olmayan Yöneticilerin Oranı	Komitede Bağımsız Üyelerin Oranı	Komitenin Gerçekleştirdiği 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

DEĞİŞEN
DÜNYADA
ARÇELİK
HEP SENİN
YANINDA



Deniz için en
hızlı dönüşüm

evden
çalışmak

BÖLÜM 4

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VE KURUMSAL SORUMLULUK

SİZİN
İÇİN
ARÇELİK

Mekanik ventilatör üretimi ve hastanelere ürün bağışı

COVID-19 küresel salgını nedeniyle ilgili Bakanlıkların koordinasyonunda Arçelik, Aselsan, Baykar ve Biosys kurumları iş birliğiyle 5.000'in üzerinde mekanik ventilatör üretildi ve Türkiye dahil 20'yi aşkın ülkeye dağıtıldı. Ayrıca sağlık çalışanlarının hastanelerdeki ihtiyaçlarını karşılayabilmek adına 20'den fazla ülkede 600'den fazla hastaneye beyaz eşya ve küçük ev aletlerinden oluşan ürün bağışı gerçekleştirildi.

Birleşmiş Milletler'den Yardım Çağrısı

Birleşmiş Milletler COVID-19 küresel salgını nedeniyle acil yardıma muhtaç durumdaki kişilerin sayısının dünya genelinde %40'lık artışla en yüksek seviyelere ulaştığını ve 235 milyon kişinin 2021 yılında bu yardımlara ihtiyaç duyacağını belirtti.

HEPİMİZ
İÇİN
DÜNYA

Arçelik ve Sürdürülebilirlik

Geleceği İyileştiren Teknoloji

İşimizi İyileştiren Teknoloji

İşimizi dokunduğumuz paydaşlarla birlikte dönüştürüyor ve geleceğin dünyasını birlikte kuruyoruz. Çalışan markası olmak için çalışanlarımızın ihtiyaçlarına odaklanıyor, tedarik zincirimize ve bayilerimize ilham veriyoruz. Dinamik iş birliklerinden aldığımız güçle müşterilerimize en iyiyi sunmak için çalışıyoruz.

Gezegeni İyileştiren Teknoloji

Sunduğumuz yenilikçi ürünler ve operasyonlarımızda yaptığımız iyileşmelerle dünyanın kaynaklarını korumak üzere çalışıyor ve çevresel ayak izimizi azaltıyoruz. İklim krizi, plastik kirliliği ve gıda israfı gibi sektörümüzü etkileyen çevresel sorunlara çözüm üretmek için farklı paydaşlarla iş birlikleri gerçekleştiriyoruz. Sürdürülebilirliği geliştirdiğimiz ürünlere entegre ediyor ve müşterilerimizden tedarikçilerimize değer zincirindeki ortaklarımızın da çevresel ayak izini küçültmelerine destek oluyoruz.

Yaşamı İyileştiren Teknoloji

Gelecekte ilham alan ve toplumun ihtiyaçlarına cevap veren akıllı teknolojiler tasarlıyoruz. Toplumun kalkınmasındaki bariyerleri kaldırarak ürünler geliştirerek etki alanımızı büyütüyoruz. Elektriğe erişimi olmayan bölgeler için tasarlanmış solar panelli buzdolaplarından engel tanımayan ürünlere insanların yaşamlarını iyileştirmeyi odağımıza alıyoruz.



Arçelik faaliyetleri "Geleceği İyileştiren Teknoloji" sürdürülebilirlik çatı yaklaşımı doğrultusunda; öncelikli konular, kısa-orta-uzun vadeli hedefler, risk ve fırsatlar ile ilgili iç ve dış tüm paydaş gruplarının aktif katılımı sağlanarak yürütülmektedir.

- Dow Jones Sürdürülebilirlik Endeksi'nde 2019 ve 2020 yıllarında Dayanıklı Ev Aletleri Sektör Lideri, üst üste 4'üncü kez Endekse giren ilk ve tek Türk sanayi şirketi
- Borsa İstanbul'da işlem gören ve kurumsal sürdürülebilirlik alanında en iyi performans gösteren şirketlerin yer aldığı BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'ne 7'nci kez listelenme

- İklim kriziyle mücadelede somut önlemlerin uygulanmasında çok önemli bir araç görevi gören İklimle ilgili Finansal Bildirimler Görev Gücü'nün (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) destekçilerinden biri
- Corporate Knights Global 100 Most Sustainable Corporations in the World 2021 listesinde 34'üncü sırada ve listeye Türkiye'den girmeyi başaran ilk ve tek şirket; aynı zamanda Corporate Knights Clean200 listesinde
- Dünyanın ilk sürdürülebilir iş ve liderlik dergisi Real Leaders'in çevreye ve topluma en fazla katkı yapan şirketleri listelediği 2021 Top 150 Impact Companies listesinde 13'üncü sırada

- Karbon Saydamlık Projesi (CDP) 2020 İklim Değişikliği ve Su Güvenliği Programları'nda A- derecesi
- S&P Global kapsamında lanse edilen ve kendi sektörleri içinde, çevresel, sosyal ve yönetsimsel (ESG) metriklere göre en iyi performansı sergileyen şirketleri listeleyen Sustainability Yearbook 2020'ye dahil olarak "Gold Medal" alma başarısı
- Londra Borsası bünyesindeki küresel endeks ve veri sağlayıcısı FTSE Russell tarafından güçlü çevresel, sosyal ve yönetsim performansı gösteren şirketlerin ölçümlendiği FTSE4Good Gelişmekte Olan Piyasalar Endeksi'nde 5'inci kez yer alma başarısı

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ÖNCELİKLERİMİZ

Öncelikli sürdürülebilirlik konuları belirlenirken paydaşların sürdürülebilirlik kapsamında beklentilerini belirlemek için düzenli aralıklarla paydaş analizleri gerçekleştirilmektedir. Elde edilen sonuçlar ilgili alanlardaki performansın ve beklentilerin değerlendirilmesini sağlamaktadır. Bu kapsamda 2019 yılında gerçekleştirilen analizde toplam 1.061 paydaşın geribildirimi alınarak sürdürülebilirlik alanında Arçelik için öncelikli görülen konular belirlenmiş, bu konulara yönelik kısa-orta-uzun vadeli hedefler çalışma gruplarının kapsamlı çalışmaları sonucunda ortaya koyulmuştur. Belirlenen hedeflere yönelik performans göstergeleri faaliyetler kapsamında titizlikle takip edilmektedir. Öncelikli konular Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA'lar) ile eşleştirilmekte, bu alanlarda gerçekleştirilen performans ile SKA'lara yapılan katkı şeffaf bir şekilde paydaşların görüşüne sunulmaktadır.

Sürdürülebilirlik öncelikleri, kısa-orta-uzun vadeli hedefler ve SKA'lara katkı hakkında ayrıntılı bilgiye 2019 Sürdürülebilirlik Raporu'ndan ulaşabilirsiniz.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

Arçelik Sürdürülebilirlik Kurulu, kurumsal sürdürülebilirlik ve iklim değişikliği politika ve stratejilerini belirlemek, bunların şirket iş süreçleri ile bütünleşmesini sağlamak ve sürdürülebilirlik performansını takip etmek amacıyla oluşturulmuştur. Sürdürülebilirlik Kurulu Başkanı, Finansman ve Mali İşler Genel Müdür Yardımcısı, Kurul'un Genel Sekreteri ise Kalite, Sürdürülebilirlik ve Resmi İlişkiler Direktörüdür. Sürdürülebilirlik Kurulu altı ayda bir toplanır. Sürdürülebilirlik Kurulu gerekli gördüğü kritik hususları Yönetim Kurulu'na raporlamak ile sorumludur. Arçelik Yönetim Kurulu, 28 Mart 2019 tarihinde 992 nolu karar ile şirketin

Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu faaliyetleri hakkında bilgi vermek üzere Arçelik Yönetim Kurulu Üyesi Dr. Fatih Kemal Ebiçlioğlu ve Sürdürülebilirlik Kurulu Genel Sekreteri Fatih Özkadı'nın atanmasına karar vermiştir. Sürdürülebilirlik Kurulu yapısı, görev ve sorumlulukları hakkında ayrıntılı bilgi için [web sitesini](#) ziyaret edebilirsiniz

Kurumsal politikalar Arçelik faaliyetlerinin nasıl ve hangi ilkeler ışığında yönetildiğini gösteren en önemli unsurlardandır. Yönetim Kurulu kararıyla yürürlüğe konulan Global İş Etiği İlkelerine dair politikalar ve ilgili performansın etkin bir şekilde gözetildiği diğer politikalar, sürdürülebilirlik ilkeleri kapsamındaki konulara yönelik Arçelik yönetim yaklaşımını da açık bir şekilde ortaya koymaktadır. Politikaların geliştirilmesinde ilgili olabilecek paydaş gruplarının da görüşleri aktif bir şekilde alınmaktadır. Bu doğrultuda oluşturulan ve sürdürülebilirlik faaliyetlerine yön veren politikaları incelemek için Arçelik kurumsal web sitesini ziyaret edebilirsiniz.

Arçelik faaliyetlerinin sürdürülebilirliğini sağlamak için önceliklere yönelik risk ve fırsatların ayrıntılı bir şekilde gözden geçirilmesi özel önem taşımaktadır. Sürdürülebilirlik yönetimi kapsamında çalışma gruplarının çalışmaları doğrultusunda belirlenen ve Sürdürülebilirlik Kurulu'na sunulan risk ve fırsatlar yılda iki kere olmak üzere Risk Yönetim Komitesi'ne raporlanmaktadır. Çevresel, Sosyal ve Yönetişime ilişkin risk ve fırsatlara yönelik ayrıntılı bilgi için lütfen tıklayınız. Raporlama döneminde çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim konularında aleyhte açılan bir dava bulunmamaktadır.

Sürdürülebilirlik bilincinin sağlanması ve sürdürülebilirlik performansını daha ileri seviyelere taşımak amacıyla çevresel, sosyal ve yönetsime ilişkin konulardaki uygulama ve politikalar hakkında çalışanlara düzenli olarak bilgilendirme ve eğitim fırsatları sunulmaktadır.

Arçelik'te saat ücretli ve aylık ücretli çalışanların iş kazalarını önleyen, ürün kalitesini ve/veya müşteri memnuniyetini artıran, üretimde enerji verimliliği sağlayan ve çevreyi koruyan, çalışan bağlılığına katkıda bulunan, verimlilik ve maliyet iyileşmesi sağlayan, süreç ve hizmet kalitesinde iyileştirme sağlayan önerileri, online öneri sistemi üzerinden ilgili sorumluların değerlendirmesine sunulmaktadır. Uygulamaya alınma kararı verilen tüm öneriler bulunduğu kategori, kapsadığı alan ve iyileştirme boyutu dikkate alınarak puanlandırılmakta, her bir uygulanabilir öneri karşılığı olan "öneri puanları" birikerek ödüle dönüştürülmekte ve çalışanlar ödüllendirilmektedir.

Arçelik'te her sene şirketi ileriye taşıyan başarılı çalışmaların ödüllendirilmesi amacıyla "yaratıcı yenilikçiler", "çevreye ve topluma değer katanlar", "iş birliği geliştirilenler" ve "dijitalleşenler" kategorileri altında Zirveye Koşanlar Ödülleri dağıtılmaktadır.

PAYDAŞ KATILIMI

Paydaş görüşleri ve paydaşların Arçelik faaliyetlerine ilişkin sundukları geri bildirimler sürdürülebilirlik performansının daha ileri seviyelere taşınması için önemlidir. Bu doğrultuda farklı sivil toplum kuruluşları (STK'lar), kamu kurumları, sektör oyuncuları, düşünce liderleri ve iş ortaklarıyla beraber çalışılmaktadır. Paydaşlarla bir araya gelen mecraların sayısı farklılaştırılarak sürdürülebilirlik performansının her geçen gün artırılmasına gayret gösterilmektedir.

Paydaş katılımı doğrultusunda çalışmalara yön veren başlıca kurumlar, üyelikler ve paydaş iletişim kanalları hakkında ayrıntılı bilgiye Sürdürülebilirlik Raporu'ndan ulaşabilirsiniz.

Arçelik, sürdürülebilirlik yaklaşımının tüm değer zincirine yayılması ile yaratılan değer artacağına inanmaktadır. Daha sürdürülebilir bir gelecek için tedarikçilere yönelik eğitimler, tüketiciler için gezegen dostu ürünler, iş ortakları ve çalışanlar ile birlikte geliştirilen gelecek dostu inovasyonlarla sürdürülebilirliğin tüm iş süreçlerine entegre etmek ve tüm ekosisteme aynı bakış açısını yaymak için çalışılmaktadır.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORLAMASI

Çevresel, sosyal ve yönetime ilişkin kilit performans göstergeleri, kısa-orta ve uzun vadeli hedeflere yönelik gelişmeler ve elde edilen sonuçlar şeffaf ve hesap verebilir bir şekilde yıllık olarak paydaşların görüşüne sunulmaktadır.

Arçelik Sürdürülebilirlik Raporu sürdürülebilirlik alanında genel kabul görmüş standart olan GRI (Global Reporting Initiative) Standardına uygun bir şekilde hazırlanmaktadır. Ayrıca raporun hazırlanmasında Birleşmiş Milletler (BM) Küresel İlkeler Sözleşmesi (Global Compact-UNGC), BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA'lar) ve imzacısı olunan Kadının Güçlenmesi Prensipleri (WEPPs) göz önünde bulundurulmaktadır.

İklim değişikliğiyle mücadele kapsamında önemi her geçen gün daha da kritik bir hale gelen sera gazı emisyon verileri, su ve Türkiye'de faaliyet gösteren işletmelerdeki atık verileri de sürdürülebilirlik raporlaması kapsamında bağımsız denetime tabi tutularak paydaşların görüşüne sunulmaktadır.

Dow Jones Sürdürülebilirlik Endeksi'nde Dayanıklı Ev Aletleri

2020
Endüstri
Lideri

Real Leaders 2021 Top 150 Impact Companies listesinde

13'üncü

210

enerji verimliliği projesiyle,

Corporate Knights Global 100 Most Sustainable Corporations in the World 2021 listesinde

34'üncü

ve listeye Türkiye'den girmeyi başaran

ilk ve tek
şirket

625

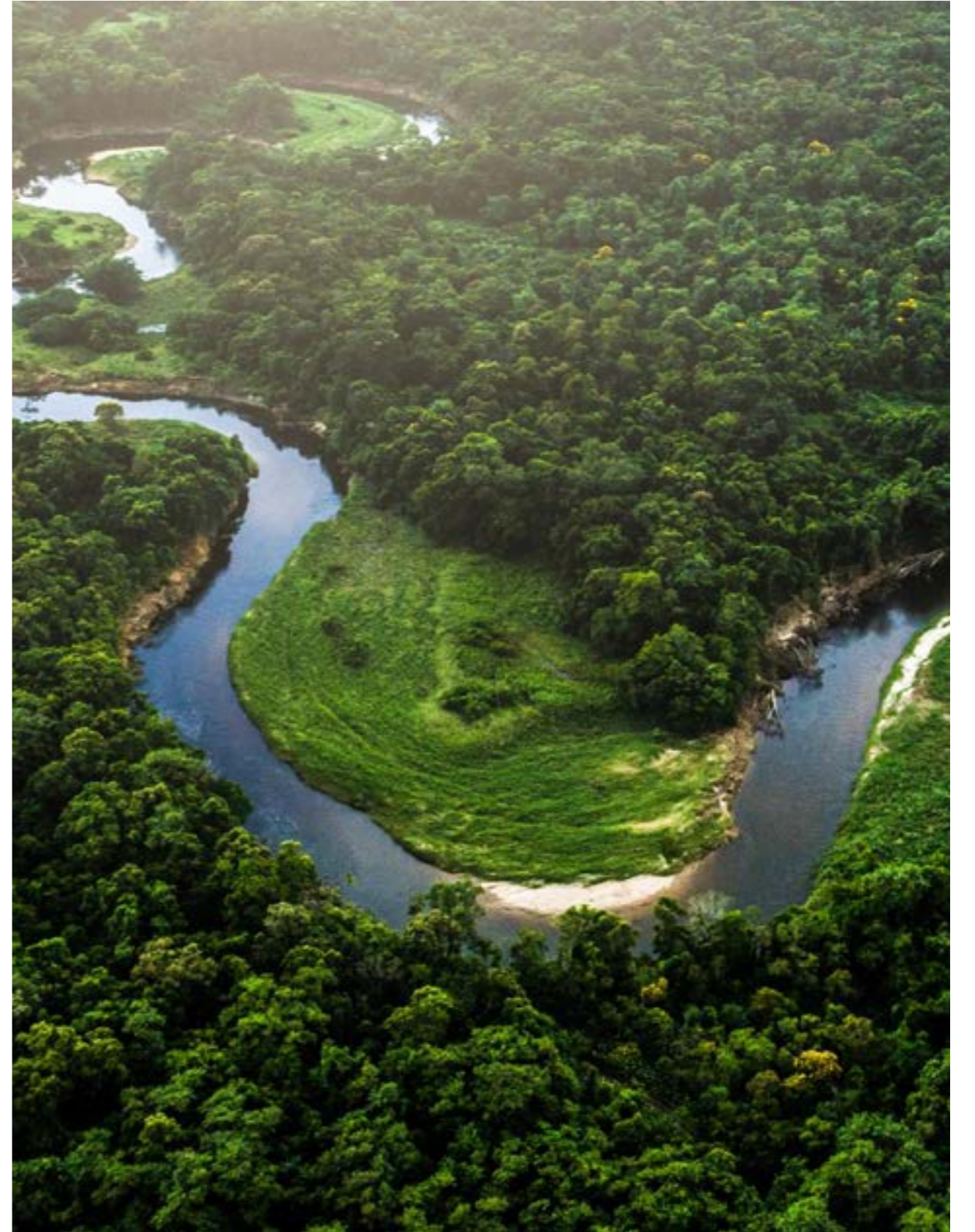
Bin Euro Tasarruf

TSE COVID-19

Güvenli
Üretim
Belgesi

Kendi karbon finansmanı projesi ile elde ettiği karbon kredisi ile üretim faaliyetlerinde

karbon nötr
şirket



İşimizi İyileştiren Teknoloji

Arçelik, sürdürülebilirliği iş modelinin ayrılmaz bir parçası ve bir yaşam biçimi olarak görmektedir. Yenilikçiliği ve dijitalleşmeyi merkezine alarak çalışanları ve paydaşlarıyla birlikte geleceğin ilham verici iş dünyasını kurmak üzere çalışmaktadır. Arçelik'te, çalışanların ihtiyaçlarına odaklanan adil, eşit ve kapsayıcı bir anlayış, güvenli bir çalışma ortamı ve etik değerlerin yüceltildiği bir iş yapış kültürü benimsenmektedir. Arçelik, yalnızca kendi operasyonları dahilinde değil, tüm değer zincirinde sürdürülebilir değer yaratmayı amaçlamaktadır.

İNSAN VE ÇALIŞAN HAKLARI

Arçelik, çalışanlarına, insan ve çalışan haklarının ön planda tutulduğu, adil ve eşit bir çalışma ortamı sunmaktadır. İnsan ve çalışan hakları konusundaki yaklaşım ve tutumunu belirlerken gönüllü katılımcısı olduğu BM Küresel İlkeler Sözleşmesi (UNGC) ve Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) inisiyatiflerinin gerekliliklerini esas almakta ve bu esaslara uygun olarak geliştirdiği tüm faaliyetlerini şeffaf bir şekilde raporlamaktadır.

Arçelik'te işe alım sürecinden ücretlendirmeye kadar tüm insan kaynakları süreçlerinde eşitlik prensibi çerçevesinde hareket edilmektedir. Başarıya bağlı liyakat ve fırsat eşitliği ilkesi doğrultusunda, eğitim, bilgi, beceri, yetkinlik ve deneyim gibi işe uygunluk kriterleri göz önünde bulundurularak adil bir iş ortamı sağlanmaktadır. Etnik köken, dil, din, yaş, cinsiyet, cinsel yönelim, uyruk, maluliyet veya kültürel farklılıklar nedeniyle ayrımcılık yapılmasına izin verilmemektedir. İnsan ve Çalışan Hakları'na yönelik politikalara web sitesinden ulaşabilirsiniz.

Arçelik, çalışanlarının sendikaya üye olma ve toplu iş sözleşmesi yapma özgürlüğüne saygılıdır, Türkiye operasyonu kapsamındaki işyerlerinde, Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası (MESS) üyesidir. Türkiye'deki saat ücretli çalışanların tamamı toplu iş sözleşmesi kapsamındadır. Arçelik, yurt dışı operasyonlarında da sendikal hakları gözetir.

Arçelik, kendi operasyonlarında ve tedarikçi operasyonlarında, çocuk işçi çalıştırma, zorla ve zorunlu çalıştırma uygulamalarına hiçbir tolerans göstermez. İş Yeri Sosyal Uyumluluk Girişimi'nin (Business Social Compliance Initiative- BSCI) ve Tedarikçi Etik Veri Paylaşımı'nın (Suppliers Ethical Data Exchange-Sedex) üyesi olarak farklı ilkeler kapsamında denetimlere tabidir.

Sosyal yönetim sistemi, çalışan katılımı, sendikal örgütlenme ve toplu sözleşme özgürlüğü, ayrımcılığın önlenmesi, adil ücretlendirme, çalışma saatleri, İSG, güvencesiz çalışmayı önleme, zorla çalıştırma ve çocuk işçiliğini önleme, çevrenin korunması ve etik iş davranışı konuları BSCI denetimleri kapsamında takip edilen konulardır. Arçelik, faaliyet gösterdiği tüm ülkelerde ilgili yasal mevzuata ve gerekliliklere uygun hareket eder. İnsan hakları ve çalışan hakları ilkelerinin tüm tedarik zincirinde uygulanmasını teminat altına almak adına tedarikçilerine yönelik denetimler gerçekleştirir.

Arçelik'te çalışanların yalnızca çalışma hayatında değil, yaşamın bütününde iyi oluş hali gözetilir. Esnek Çalışma Saatleri uygulamasıyla Arçelik, şirket kültürüne iş-özel yaşam dengesini yerleştirmeyi, çalışanların mutluluk ve motivasyonunu artırmayı amaçlamaktadır.

FIRSAT EŞİTLİĞİ VE KAPSAYICILIK

Arçelik, fırsat eşitliği ve kapsayıcılık anlayışı doğrultusunda, başta kadınlar, kız çocukları ve engelli bireyler olmak üzere tüm dezavantajlı grupların topluma ve ekonomik yaşama katılımını desteklemektedir.

Kadının güçlenmesini ve iş yaşamında aktif rol almasını destekleyerek kadın çalışan oranını yükseltmek ve toplumsal cinsiyet eşitliği konusunda farkındalığı artırmak için çalışmaktadır. Arçelik ofisleri ve üretim tesislerinin yanı sıra tedarikçiler, yetkili servisler, bayiler ve mağazalarda da kadın istihdamını teşvik eder. Toplumsal cinsiyet eşitliği ve kadının güçlendirilmesi uygulamaları hakkında detaylı bilgiye Sürdürülebilirlik Raporu'ndan ulaşabilirsiniz. Engelli bireylerin ekonomik yaşama katılımı, çalışma koşullarının buna yönelik düzenlenmesi ile mümkündür. Engelli Aşan Home Agent Projesi ile Arçelik, fiziksel sağlık sorunlarından dolayı işe geliş- gidişlerinde zorluk yaşayan dezavantajlı bireylerin istihdamını desteklemektedir. Dezavantajlı bireyleri evden çalışmalarını mümkün kılan bu proje, iş gücünün çeşitliliğine imkan vermektedir. Arçelik üniversitelerle ve derneklerle iş birliği ile engelli bireylerin nitelikli çalışan olarak yetiştirilmesine yönelik çeşitli projeler hayata geçirmektedir.

YETENEK YÖNETİMİ

Arçelik'in küresel başarısında ve sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmasında çalışanlar en önemli güç kaynağıdır. Arçelik, çalışan deneyimine sürekli yatırım yaparak tatmin edici bir çalışma ortamı sunmaktadır. Arçelik'in yetenek yönetimi yaklaşımının temelinde doğru işe doğru insanın yerleştirilmesi, objektif performans değerlendirilmesi yapılması ve yetkinlikleri geliştirmeye yönelik eğitimler yer almaktadır.

Çalışanların gelişimi ve performansları 360 derece değerlendirme süreçleri ile takip edilir. Çalışanların ihtiyacını merkeze alan, gelişim ve geri bildirim odaklı bir performans yönetim süreci uygulanır. Sürecin çıktıları çalışanların kariyer gelişimini destekleyen planlar hazırlamak üzere kullanılır. Liderlik rolleri için hazırlanan çalışanların gelişim yolculuğu Değerlendirme Merkezi uygulamaları ile yakından takip edilir.

Eğitim ve gelişim programları Arçelik'in vizyonu ve iş hedefleriyle uyumlu olarak, çalışan performansını iyileştirecek biçimde kurgulanmaktadır. İş gereksinimleri ve farklı pozisyonların gereklilikleri göz önünde bulundurularak çalışanın mevcut ve gelecekteki potansiyel ihtiyaçları belirlenir. Eğitimler, "Talent In You", "Future In You" ve "Leader In You" olmak üzere üç ana kategori altında toplanmaktadır.

"Talent In You" Programı çalışanların kişisel ve mesleki gelişimine odaklanır. Program kapsamında çalışanların teknik ve mesleki yetkinlikleri geliştiren eğitimler, yabancı dil eğitimleri, sosyal sorumluluğa ve hobilere yönelik eğitimler verilir.

"Future In You" Programı, çalışanların kariyer ve potansiyel liderlik gelişimine odaklanır. Potansiyel çalışanlar yeni rollerine hazırlanır ve kariyer yolculukları boyunca gelişimleri desteklenir.

"Leader In You" Programı, çalışanların liderlik gelişimine odaklanır. Her seviyeden yöneticinin ihtiyaçları doğrultusunda iş ve liderlik kaslarının güçlendirilmesi amacıyla eğitimler düzenlenir.

Bu üç alanda toplanan programlar dışında çalışanların mesleki gelişimini ve uzmanlıklarını güçlendirmeyi hedefleyen çeşitli eğitimler organize edilmektedir. Arçelik çalışanları, farklı yetkinlikler kazanmaları için online eğitim programlarındaki eğitimlerden faydalanmaya teşvik edilir.

Teknik Akademi 4.0 ile teknisyen ve operatörlerin Endüstri 4.0 ile uyumlu yetkinlikleri, Arçelik'e bağlılık ve memnuniyetleri, iş süreçleri ile ilgili farkındalık ve güven duyguları güçlendirilir.

Tech Pro Akademi'de üretim ve teknoloji grubunda çalışan tüm mühendis, uzman ve kıdemli uzmanların yetkinlikleri geliştirilir. Akademi'nin Romanya'da Valahia Üniversitesi iş birliğiyle yerelleştirilmesi kapsamında Koç Üniversitesi'yle çalışmalar yapılmıştır. 2020 eğitim planında "Malzeme ve Süreç Akışı" ve "Yeni Nesil Üretim Teknolojileri" başlıklarında eğitimler verilmiş, bu eğitimlere 14 farklı oturumda 160 kişi katılmıştır.

Kritik Uzmanlık Projesi, uzmanlaşma yolunda ilerlemek isteyen Ar-Ge çalışanların potansiyellerini açığa çıkarmayı hedefler.

Dijital Yetkinlik Odaklı Eğitimler ile çalışanlara şirketin dijital dönüşüm politikasına ve yol haritasına uygun yetkinlikler kazandırılır.

Arçelik'in yetenek yönetim anlayışının önemli bir unsuru da genç yeteneklerin kazanımıdır. Arçelik, gençlerin yenilikçi bakış açılarının ve dinamizminin iş ortamına önemli katkıları olacağına inanmaktadır. Genç yeteneklerin çekilmesi ve gelişimlerin desteklenmesi amacıyla üniversitelerle işbirlikleri geliştirilmekte ve staj programları yürütülmektedir. Üniversite öğrencilerinin iş dünyasına hazırlanmaları ve potansiyeli yüksek öğrencilerin kariyerlerine yön verecek deneyimler kazanmalarını amaçlayan Fresh Start Staj Programı, Dünyanın farklı yerlerinde, inovasyon ve yaratıcılık alanında çalışan üniversite öğrencilerinin yetenek olarak Arçelik'e kazandırılmasını amaçlayan A Ticket for Your Future bu programlar arasındadır.



Kurumsal Gönüllülük: Bize de Bu Yakışır!

Arçelik, 2020 yılında toplumsal sorunların çözümü için aktif rol almaya devam etmiş, kurum politikalarını bu doğrultuda oluşturmuştur. Arçelik, hazırladığı Kurumsal Vatandaşlık Politikası'nda belirlediği öncelikli alanlarda toplumsal sorunların çözümü için aktif ve sorumlu dünya vatandaşı bilinci ile çalışanlarının da gönüllü katılımına olanak sağlamak adına Kurumsal Gönüllülük Politikası'nı yayınlamıştır. Politika ile öncelikli toplumsal sorumluluk alanları sürdürülebilir yaşam (çevre koruma, iklim krizi ile mücadele, enerji, su, atık, plastik, gıda israfı, sağlıklı yaşam), teknoloji ve dijitalleşme, eğitim – fırsat eşitliği ve toplumsal cinsiyet eşitliği olarak belirlenmiştir. Bu alanlarda proje ve faaliyetlerde gönüllü görev alacak çalışanlarının katılım ilkeleri de tanımlanmıştır.

2020 yılında belirlenen politika dahilinde çalışacak Arçelik Gönüllüleri Kulübü için gerekli alt yapı çalışmaları tamamlanarak yıllık bir etkinlik planı hazırlanmıştır. Çevre, plastik kirliliği ile mücadele, sürdürülebilir ofis, dijitalleşme ve eğitim gibi birçok başlıkta tasarlanan gönüllü etkinlikler COVID-19 nedeniyle beklemeye alınmıştır. Çalışanların kendi girişimleri ile hayata geçen programların yanı sıra kurumsal gönüllülük programı pilot uygulamaları kapsamında pandemi öncesinde Ocak-Şubat-Mart aylarında, dünyada 100'ü aşkın ülkede 300 binden fazla çocuk ve gencin katıldığı First LEGO League Turnuvaları'nın Türkiye ayağı olan Bilim Kahramanları Buluşuyor Turnuvaları'na 100'den fazla Arçelik çalışanı gönüllü jüri olarak destek vermek yönlendirilmiştir.

Arçelik Çalışanları Spor Kulüpleri

Arçelik'in farklı işletme ve lokasyonlardaki çalışanlarının gönüllü katılımı ile atletizm/koşu, badminton, basketbol, bisiklet, futbol, kürek, masa tenisi, voleybol, yelken, yüzme branşlarında spor faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Kurulan takımlar yıl içinde branş kuralları dahilinde yer alabildikleri resmi liglere, Şirket takımlarının yer aldığı liglere ve Koç Topluluğu Spor Ligi ve/veya Spor Şenlikleri'ne katılmışlardır:

- Voleybol Kadın Takımı, Fonex Şirketler Voleybol Ligi'nde 2020 Türkiye Şampiyonu olmuştur.
- Atletizm takımı olarak çalışanlar, yetkili satıcılar ve yetkili servislerden oluşan 300 kişilik bir grup, 1 Mart 2020'de Runatolia 15. Uluslararası Antalya Maratonu'nda koşmuştur. Yardımcı olarak koşusu kapsamında yapılan bu organizasyonla katılımcılar kendi gönüllü çalışmalarlarıyla TEV Mustafa V. Koç Burs Fonu adına bağış toplamıştır.
- COVID-19 önlemleri kapsamında kısıtlı olarak online yapılabilen 31. Koç Topluluğu Spor Şenliği yarışmalarında yelken takımı birincilik kupası kazanmıştır.

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

Arçelik'in iş sağlığı ve güvenliği (İSG) konusunda temel hedefi sıfır iş kazası ve sıfır meslek hastalığıdır. Güvenli bir çalışma ortamının sağlanması için Arçelik, yeni teknolojilerden faydalanmakta, risk analizleri gerçekleştirmekte, bilinçlendirme eğitimleri düzenlemekte ve denetim çalışmalarını yürütmektedir.

İş sağlığı ve güvenliği konusu kalite ve çevre yönetim sistemleri ile entegre biçimde yürütülür. Arçelik operasyonlarının ve çalışanlarının yanı sıra değer zincirinin tamamını hedef alan bir İSG yaklaşımı hakimdir ve bu alandaki uygulamalar, İSG Politikası doğrultusunda yönetilir.

Arçelik Genel Müdürlük binası ve tüm Arçelik üretim tesisleri ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Standardı ile sertifikalandırılmıştır.

Belirlenen hedeflere ulaşmak için alınacak aksiyonlar İSG Faaliyet Planı kapsamında belirlenir. Arçelik, faaliyet gösterdiği tüm ülkelerde aynı ilkeler kapsamında başarılı bir İSG performansı için çalışarak tüm coğrafyalarda ortak göstergeler ve somut hedefler belirlemiştir. Bu alandaki performansın bir başarı faktörü olarak içselleştirilmesi ve yönetilmesi amacıyla İSG konuları, Performans Yönetim Sistemi kapsamında tüm bölüm ve çalışan hedeflerine dahil edilmiştir.

Arçelik Türkiye operasyonlarında 2020 yılında kaza sıklık oranı 2.80, kaza ağırlık oranı ise 0,062 olarak gerçekleşmiştir. Aynı dönemde, global operasyonlarda kaza sıklık oranı 1,91, meslek hastalığı oranı ise 0,32 düzeyindedir.

Ortak bir sağlık ve güvenlik bilincinin ve kültürünün yerleşmesi amacıyla çalışanlarına ve tedarikçilerine yönelik İSG eğitimleri gerçekleştirilmektedir. 2020 yılında, Arçelik çalışanlarına 151.398 kişi-saat, tedarikçi çalışanlarına 5.174 kişi-saat İSG eğitimi verilmiştir. İSG eğitimleri ve tatbikatları ile güvensiz davranışlar konusunda farkındalığın artırılması ve davranış değişikliği yaratılması hedeflenmektedir.

İSG Komiteleri ve öneri sistemi yoluyla çalışanların İSG yönetimine katılımı sağlanmaktadır. Komiteler, İSG ile ilgili destek verebilir ve tavsiyede bulunabilirler. 2020 yılı itibarıyla, Türkiye'de bulunan 26 İş Sağlığı Komitesi'nde 47 çalışan temsilcisi olmak üzere 405 üye görev almaktadır.

SÜRDÜRÜLEBİLİR TEDARİK ZİNCİRİ

Arçelik, sürdürülebilir bir tedarik zinciri ile değer zincirinde yer alan tüm paydaşları için değer yaratmaya çalışır ve tedarikçilerinin çevresel ve sosyal performanslarını geliştirmelerine sürekli destek vermektedir. Sürdürülebilirlik yaklaşım ve uygulamalarının değer zincirine entegre edilmesinde risk yönetim süreçleri, sürdürülebilir tedarikçi endeksi, tedarikçi denetimleri, iletişim etkinlikleri ve tedarikçi eğitimleri başvuru alan temel araçlardır. Arçelik, tedarik zincirinde sürdürülebilirlik yaklaşımında uluslararası taahhütleri referans almaktadır. Avrupa Ev Cihazları Üreticileri Birliği'nin (APPLiA) yayımladığı İş Etiği Kuralları'nı ilk imzalayan şirketler arasındadır. Şirket, tedarik yönetimini Global İş Etiği İlkeleri dokümanı kapsamında yer alan Global Sorumlu Satın Alma Politikası doğrultusunda gerçekleştirir. Bu politika ise Global İş Etiği İlkeleri dokümanı kapsamında yer alır. Global Sorumlu Satın Alma Politikası, tedarikçilerden hukuka uygunluk, çalışma koşulları, insan hakları, iş sağlığı ve güvenliği, çevre konularındaki beklentileri açıklar.

Arçelik tedarik zincirindeki sosyal, çevresel ve ekonomik riskler belirli metotlarla tespit etmektedir. Sürdürülebilirlik riskleri bakımından kritik konumda bulunan tedarikçiler Sürdürülebilir Tedarikçi Endeksi çerçevesinde risk değerlendirmesinden geçirilir ve İş Etiği Denetimleri'ne tabi tutulur. Tedarikçi İş Etiği Denetimleri kapsamında tedarikçilerin Arçelik'in belirli sosyal, çevresel ve ekonomik konularda beklentilerine uygunluğu değerlendirilir. Uygunsuz bulunan durumlarda tedarikçiye özgü iyileştirmeler ve aksiyonlar planlanır. Doğrudan satın alma faaliyetlerinin gerçekleştirildiği yeni tedarikçilerin tamamı kalite, çevre ve iş etiği değerlendirmesinden geçirilmiştir.

Tedarikçilerin sürdürülebilirlik konularındaki bilgi ve farkındalıklarının artırılması amacıyla Tedarikçi Eğitim Platformu oluşturulmuştur. Bu platform üzerinden tedarikçiler çevre, iş etiği, iş sağlığı ve güvenliği konularında bilgilendirilmekte ve ulusal ve uluslararası yönetmeliklerin gereklilikleri tedarikçiler ile paylaşılmaktadır. 2020 yılında tedarikçilere sürdürülebilirlik konularına yönelik 10 eğitim programı düzenlenmiş ve 4 bin kişi-saat eğitim verilmiştir.



Tedarikçiler eğitim çalışmalarının yanı sıra Tedarikçi Geliştirme Programları ile desteklenmektedir. Sürekli iyileştirme yapan tedarikçilerle işbirliği yapılmaktadır. Arçelik ve tedarikçi işbirliğinde yürütülen projeler, tedarikçiler için rekabet avantajı sağlamakta, maliyetleri azaltmaya ve kaliteyi artırmaya hizmet etmektedir. Arçelik ise bu projelerle kaliteli ürün teminini, üretim süresi ve verimlilik konularında kazanım sağlamaktadır.

Arçelik, BM'nin yönergeleri ve kısıtlamaları doğrultusunda, elektronik ve dayanıklı ev aletlerinin üretiminde gerekli olan minerallerin, yüksek riskli ve çatışma bölgelerinden, çatışmayı finansal olarak desteklemeyecek şekilde satın almaya dikkat etmektedir. Çatışmalardan Etkilenmiş ve Yüksek Riskli Bölgelerin Madenlerine İlişkin Sorumlu Tedarik Zinciri İçin OECD Uyum Rehberi ile uyumlu olarak, 2016 yılında başlatılan Çatışma Mineralleri (Conflict Minerals) Projesi kapsamında, Arçelik Çatışma Mineralleri Yönetim Sistemi kurulmakta ve riskli tedarikçiler 3TG (kalay, tantal, tungsten ve altın) kullanımına yönelik değerlendirmeye tabi tutulmaktadır.

ETİK VE UYUM

Arçelik'te iş etiği ve uyum konusu Global İş Etiği İlkeleri ve İlgili Politikaları çerçevesinde düzenlenmiştir. İlke ve politikaların işleyişi ve sağlıklı bir biçimde uygulanması CEO liderliğinde, Global Etik Komite'nin sorumluluğundadır. Global Etik Komite'nin daimi üyeleri, CEO (Başkan), CFO, Hukuk ve Uyum Direktörü ve İnsan Kaynakları Direktörüdür.

Hukuk ve Uyum Direktörü, her çeyrekte Global Etik Komite kararlarını ve uyum ile ilgili faaliyetleri Koç Holding Dayanıklı Tüketim Grubu Başkanı'na, Yönetim Kurulu'nu bilgilendirmek üzere raporlamaktadır.

Hukuk ve Uyum Direktörlüğü, insan hakları ilkelerini düzenlemek, periyodik olarak gözden geçirmek ve gerektiğinde revize etmekten, İnsan Kaynakları Direktörlüğü de bu ilkelerin uygulanmasından sorumludur. Global İş Etiği İlkeleri ile Arçelik, BM Küresel İlkeler Sözleşmesi, Ekonomik Kalkınma ve İş Birliği Örgütü (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. Stajyerler de dahil olmak üzere tüm Arçelik çalışanları ve iş ortakları Global İş Etiği İlkeleri ve İlgili Politikalarına uymakla yükümlü olup bu kuralları benimsemelerini ve bunlara uygun davranmaları beklenir. Bu konudaki bilinç eğitim programları ile yaygınlaştırılmaktadır. 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 tüm yöneticilerin sorumluluğundadır.

Global İş Etiği İlkeleri ve İlgili Politikaları işe girişleri itibarıyla çalışanlara imza karşılığı teslim edilmektedir. 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.

Global İş Etiği İlkeleri çerçevesi ile tam uyum sağlamak için Arçelik Hukuk ve Uyum Direktörlüğü olarak tüm çalışanlarımızı kapsayacak şekilde yüz yüze ve online olmak üzere eğitim programları oluşturulmuştur. Eğitimler, rüşvet ve yolsuzlukla mücadeleyi de içerecek şekilde Global İş Etiği İlkeleri ve ilgili Politikalarını, bunun yanında ayrımcılık ve insan hakları ihlallerinin önlenmesini de içerir. 2020'de toplam çalışanların %28,3'üne denk gelen 8.500'den fazla çalışana uzaktan erişimle canlı yayın formatında eğitim verilmiştir. Bununla birlikte üst yönetim için eğitimler bire bir seanslarla gerçekleştirilmiştir.

Global İş Etiği İlkeleri ve İlgili Politikaları ile uyumlu olmayan eylemler hakkında bildirimler web sitesi tabanlı etik hat yoluyla, üretim olan ülkelerde bu kanallara ilave olarak etik telefon hattı üzerinden alınmaktadır. Arçelik, tüm bildirimleri gizlilik içinde ele alarak bildirim sahiplerini korumayı taahhüt etmektedir.

Arçelik A.Ş., 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 performansla sahip olmayı güvence altına almaktadır.

Aynı zamanda üretim tesislerinin Avrupa Birliği'nde yaygın olarak kabul gören BSCI 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.

[Global İş Etiği İlkeleri ve İlgili Politikaları dokümanına buradan ulaşabilirsiniz.](#)

RÜŞVET VE YOLSUZLUKLA MÜCADELE

Arçelik'in rüşvet ve yolsuzlukla mücadele yaklaşımı ve konuya ilişkin kurallar Global İş Etiği İlkeleri ve İlgili Politikaları kapsamında ele alınır. Rüşvet ve yolsuzlukla mücadele konusu Global Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası doğrultusunda yönetilir.

Bu politika gereğince Arçelik, hiçbir şekilde rüşvet alıp vermek gibi uygunsuz davranışlarda bulunmaz. Çalışanların rüşvet olarak algılanabilecek hediye ve ödeme teklif etmesine, vermesine veya kabul etmesine izin verilmez. Çalışanlar rüşvet talebi veya teklifi durumunda konuyu Global Uyum Yöneticiliği'ne bildirmekle yükümlüdür.

Arçelik, yolsuzluk, zimmete geçirme, kolaylaştırıcı ödeme ve rüşvete hiçbir surette tolerans göstermez. Tüm mali kayıtlar harcamaları tam ve net olarak yansıtır. Kayıt dışı hesap ve malvarlığının Arçelik finansal sistemlerinde yer alması mümkün değildir.

KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI

Kişisel bilgi ve verilerin korunmasına ilişkin standartlar Global İş Etiği İlkeleri ve İlgili Politikalar çerçevesinde tanımlanır. Arçelik'te, Global Uyum Yöneticisi olarak Veri Koruma Memuru (DPO-Data Privacy Officer) fonksiyonu tahsis edilmiştir. Bu fonksiyon, Arçelik ve iştiraklerinin tüm kişisel veri işleme faaliyetlerini denetler ve kanunlara uygun olarak işlenmesini sağlar.

Arçelik, bağlı ortakları ve iştirakleri, müşterileri, tedarikçileri, çalışanları ve alt yüklenicileri dahil olmak üzere ticari iş ilişkisi içinde bulunduğu tüm paydaşlarının gizliliğini koruma ilkesine bağlıdır. Kişisel veriler, Veri Koruma Yasalarına uygun şekilde işlenir ve korunur. Yürürlükteki yasaların şirketin belirlemiş olduğu politikalarından daha ileri düzeyde bir koruma öngördüğü durumlarda Arçelik, ilgili yasa ve yönetmeliklere uymak zorundadır.

Kişisel veriler, toplandıkları ilk amaç dışında hiçbir amaçla kullanılmaz. İlgili kişilere Şirket tarafından işlenen kişisel verilerin hangileri olduğu, hangi amaçla kullanıldığı, ne kadar süreyle işlenip muhafaza edildiği, hangi durumlarda üçüncü taraflara aktarılacağı aktarılır. İlgili kişiler istedikleri zaman Şirket veri tabanından çıkma, iletişim kurmama, veri tabanına dahil olma, işlenen verilerle ilgili bilgi alma, verilerin aktarıldığı üçüncü tarafları öğrenme, işlenen verilerin düzeltilmesini veya silinmesini talep etme imkanına sahiptir.

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Arçelik, mükemmel müşteri deneyimini ana ilke kabul eden müşteri odaklı bir yaklaşım benimser. Müşteri memnuniyeti konusu Müşteri Memnuniyeti Politikası doğrultusunda yönetilir.

Müşteriler istek ve önerilerini tüm Arçelik iştiraklerinde telefon, e-posta, sosyal medya yoluyla, bazı ülkelerde ise WhatsApp ve chat yoluyla Arçelik Müşteri İletişim Merkezi'ne ulaştırabilmektedirler. Müşteri talepleri, ilgili birimlere aktarılarak süreç izlenebilir, raporlanabilir, şeffaf ve güvenli bir biçimde yürütülmektedir. Müşterilerden gelen tüm bildirimler yasal düzenlemelere uygun, objektif, adil ve gizlilik içinde ele alınmaktadır.

Arçelik, sunduğu ürün ve hizmetlerin müşteri nezdinde yarattığı etkiyi sürekli takip eder. Bu amaçla her yıl müşteri memnuniyeti ve müşteri bağlılığı anketlerini uygulamakta, bayilere yönelik gizli müşteri ziyaretleri ve denetimleri gerçekleştirmektedir.

Satış sonrası hizmet süreçleri ISO 1002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi ile yönetilir ve Net Promoter Score (NPS) ile düzenli olarak ölçümlenir. Müşterilerden alınan geri bildirimler doğrultusunda düzenleyici ve önleyici faaliyetler yürütülmekte ve farklı projeler hayata geçirilmektedir. Arçelik, bu projelerle NPS skorunu yükseltmeyi, hizmet kalitesini standart hale getirmeyi ve müşteri beklentilerini aşan bir hizmet sunmayı amaçlamaktadır.

Yaşamı İyileştiren Teknoloji

Arçelik laboratuvarlarından mezun

1.376 öğrenci

Arçelik, toplumun ihtiyaçlarına uygun çözümler geliştirmeyi kurumsal vatandaşlık stratejisinin temeli olarak görmektedir. Toplum refahının önündeki engellerin kaldırılması amacıyla ürünler geliştirmekte, faaliyet gösterdiği coğrafyalarda yaşamları iyileştirmeye odaklanmaktadır.

Yetkili Servislerde

181 öğrencinin istihdamı

Arçelik, toplumsal sorunlara çözüm odaklı bir yaklaşımı sergilerken sosyoekonomik ve kültürel yapıda fark yaratacak, katma değer sağlayacak çalışmalar ortaya koymaktadır.

A Ticket For Your Future Programı'na

46 katılımcı,
7'sinin Arçelik'te istihdamı

Arçelik'in benimsediği model, toplumsal gelişim projelerinin her aşamasında çok paydaşlı bir yapıyı içermektedir. Şirket, faaliyet gösterdiği coğrafyalardaki kamu ve sivil toplum kuruluşları ile uzun soluklu iş birlikleri geliştirmekte ve tüm süreçlerini Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA'lar) doğrultusunda yapılandırmaktadır. Arçelik, "Hedefler için Ortaklıklar" amacı paralelinde çalışmalar yapmakta ve gelecek nesillere daha iyi bir dünya bırakmak hedefiyle farklı toplumsal projeler gerçekleştirmektedir.

Ülkem için Geleceği Tasarlıyorum Semineri'ne

1.142 katılımcı

Şirket'in bu misyonla öncelik verdiği başlıklar, Toplumsal Cinsiyet Eşitliği; Nitelikli Eğitim; İklim Eylemi; Sanayi, Yenilikçilik ve Altyapı; Sorumlu Üretim ve Tüketim, Sağlık ve Kaliteli Yaşam olarak belirlenmiştir.

Geleceği Yakal@ Atölye Çalışmasına toplam

133 katılımcı

Şirket'in toplumsal gönüllülük projelerinin sürdürülebilirliğinde ve hayata geçirilmesinde farklı coğrafyalarda faaliyette olan büyük Arçelik Ailesi'nin her bir üyesinin gönüllü katılımının payı büyüktür. Üretim tesisleri, satış ve pazarlama ofisleri yeni iş imkanları geliştirmenin yanı sıra buldukları bölgenin toplumsal kalkınmasına yönelik iz bırakan projelere imza atmaktadır.

Kızcode Programı'na

358 katılımcı

Arçelik, global olarak geniş bir coğrafyada faaliyet göstermekte; özellikle üretim tesislerinin bulunduğu gelişmekte olan bölgelerde yarattığı istihdam ve ekonomik faaliyetler ile finansal kapsayıcılık ve finansmana erişim konularında toplumsal gelişime katkı sağlamaktadır. Faaliyetlerinin etkilediği ekosistemin finansal gelişimi için ekonomik değer yaratmaktadır.

EĞİTİM - GELİŞİM

Refah içinde bir toplum ve aydınlık bir gelecek için eğitimin en önemli başlık olduğuna inanan Arçelik, 2020 yılında da bu başlık altında toplumsal projelerine devam etmiştir.

Elektrikli Ev Aletleri Teknik Öğretim Programı - Arçelik Laboratuvarları

Arçelik, uzun yıllardır mesleki eğitimin önemine vurgu yapmakta, eğitim ve sanayi iş birliğinin gerekliliğini vurgulayıp bu paralelde projeler gerçekleştirmektedir.

Sektörü takip eden, yeni gelişen teknolojilere kolay uyum gösteren insan kaynaklarının yetiştirilmesi amacıyla hayata geçirilen Arçelik Elektrikli Ev Aletleri Teknik Servis Programı, Türkiye'de bir ilktir.T.C. Milli Eğitim Bakanlığı, Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü iş birliğiyle yürütülen Programın amacı, öğrencilerin Arçelik laboratuvarlarında alacakları eğitim sonrasında, beyaz eşya ve klima ürün gruplarında teknisyenlik yapabilecek düzeye gelmeleridir. Laboratuvarlar, elektrikli ev aletleri teknik servisi alanında yeni teknolojilere dayalı ölçü aletleri ve cihazlarla donatılmıştır.

2011-2014 yılları arasında birinci fazı tamamlanan programın ikinci fazı ise 2015-2019 döneminde yapılmıştır. 2011-2012 öğretim yılında dört adet meslek lisesi ile başlayan programda, 2015-2016 öğretim yılında İstanbul, Diyarbakır, Trabzon, İzmir, Ankara, Bursa ve Tatvan illerinde toplam dokuz adet meslek lisesine ulaşılmıştır.

Program kapsamında 2013 yılında 115, 2014 yılında 112, 2015 yılında 208, 2016 yılında 216, 2017 yılında 216, 2018 yılında 209, 2019 yılında 139, 2020 yılında 161 mezun verilmiştir.

Elektrikli Ev Aletleri Teknik Servis Programı'ndan 2019-2020 eğitim öğretim yılı sonu itibarıyla mezun olan toplam öğrenci sayısı 1.376'ya ulaşmıştır. Mezunlar arasından talepte bulunan 181 öğrenci, Arçelik Yetkili Servislerinde istihdam edilmiştir.

Arçelik Türkiye Servis Akademi Eğitim Programı çerçevesinde, Arçelik Elektrikli Ev Aletleri Teknik Servis Dalı bölümlerinde görev alan toplam 65 öğretmen, 2011 yılından itibaren Servis Akademi'de toplam 22.500 kişi/saat teknik eğitimlere alınmıştır; ihtiyaçlar doğrultusunda eğitimlere devam edilmektedir.

Yetkili Servis çalışanlarının COVID-19 süresince kullanımı için 1 milyon 174 bin 450 adet (23 bin 489 paket) maske, 1 milyon 544 bin 350 çift (28 bin 431 paket) eldiven, 10 bin 134 siperlik, 375 ayaklı dezenfektan standı ile 572 el dezenfektanı, ayrıca tekil olarak 6 bin 632 adet el dezenfektanı servislerin hizmetine sunulmuştur. Şirket bu hizmetlere halen devam etmektedir.

Arçelik, pandemi süreciyle artan hijyen ihtiyacı karşısında farklı çözümler üretmiştir. Resmi yönetmeliklere uygun şekilde, T.C. Sağlık Bakanlığı'nın ruhsat verdiği biyosidal ürün kullanılarak geniş servis ağı ile Türkiye'nin her noktasında dezenfeksiyon hizmeti verilmeye başlanmıştır. Bu süreçte dezenfeksiyon iş modeli olarak devreye

alınmış ve Yetkili Servislere yeni bir ticari iş alanı yaratılmıştır. Her şeyden önemlisi müşterilerin, ev ve işyerlerinin Arçelik güvencesiyle dezenfekte edilmesi sağlanmıştır.

İnsan hayatı ve yerleşim yerleri üzerinde geri dönülmez kayıplar yaratan depremlerin yaşamsal alanlardaki risk oluşumunu azaltacak önlemler alınması kaçınılmaz bir gerekliliktir. Bu sebeple Arçelik, depremden korunma yollarından biri olan "depremden yapısal olmayan tehlikelerin azaltılması" amacıyla Buzdolabı Sabitleme Deprem Kiti'ni devreye almıştır. Buzdolabı sabitleme kitiyle ürünler duvara sabitlenerek devrilme riski azaltılmaktadır. Kitler konusunda uzman Arçelik Yetkili Servisleri tarafından monte edilmektedir.

A Ticket For Your Future

A Ticket for Your Future Programı, yurt dışında eğitim gören nitelikli beyinlerin Türkiye'ye geri kazandırılması amacıyla da başlatılmıştır. Bu amaç doğrultusunda yurt dışındaki üniversitelerde 3. ve 4. sınıf lisans, lisansüstü veya doktora seviyesinde okuyan başarılı Türk öğrencilerine ulaşılmaktadır. Programa dahil olan 46 katılımcı arasından yedi kişi Arçelik'te çalışmaya başlamıştır. 2020 yılında pandemi nedeniyle ertelenen projenin önümüzdeki süreçte devam edip etmeyeceği koşullar dahilinde değerlendirilecektir.

Arçelik Perakende Akademi

Dört yıl önce kurulan Arçelik Perakende Akademi'nin amacı Şirket'in perakendecilik yaklaşımlarını ve vizyonunu satış noktalarındaki yetkili bayilere ve ilgili satış kanallarına aktarmaktır. Akademi kurumsal bir eğitim fonksiyonu olarak, tüketiciyi merkeze alan müfredat yapıları, etkileşimi tetikleyerek öğrenmeyi artıran eğitim - öğretim araçlarıyla hızla büyümeye devam etmektedir.

Arçelik Perakende Akademi 2020 yılında, yeni normalin vazgeçilmezi olan dijitalleşme ve dönüşüm başlıklarına odaklanmıştır. Bu çerçevedeki eğitim ve gelişim faaliyetleri ile hedef kitesinin motivasyonunu ve performansını arttırmayı amaçlamaktadır. Yeni dönemde planlanan yeni iş modelleriyle sahaya hizmet veren tüm birimlerin çözüm ortağı olmanın yanı sıra Akademi aktarımlarının sahada da yaygın kullanımını sağlamak, böylece iş çıktılarına pozitif katkı sunmak hedeflenmektedir.

Dijital Kanatlar

Arçelik, 21. yüzyıl becerilerine sahip, özgüveni yüksek, teknolojik gelişmeleri yakalayan ve üreten bir nesil dijital geleceğe hazırlamak amacıyla, T.C. Milli Eğitim Bakanlığı iş birliğiyle, Arçelik ve Beko markaları ve Bilkom'un teknoloji ortaklığı ile hayata geçirdiği Dijital Kanatlar Projesi kapsamında Mart 2020'de 100 okuldan 200 öğretmenin öğretmen eğitimini İstanbul'da gerçekleştirilen yüz yüze eğitimler ile tamamlamıştır. Okulların pandemi nedeniyle uzaktan

eğitime geçmesiyle, Milli Eğitim Bakanlığı görüşleri doğrultusunda proje bekleme alınmıştır. Okulların tekrar yüz yüze eğitime başlaması ile birlikte proje yeniden devam edecektir.

Ülkem için Geleceği Tasarlıyorum

Koç Holding tarafından yürütülen Ülkem için Geleceği Tasarlıyorum Projesi'ni desteklemek amacıyla Arçelik, çalışanları ve bayileriyle farklı çalışmalar gerçekleştirmektedir. Proje kapsamında yürütülen seminerlerle çalışanların geleceğe hazırlanması ve geleceği şekillendirmek için teknoloji ile ilişkilerini yapılandırılmaları yönünde yönlendirmeler yapılmaktadır. Daha adil, eşit ve kapsayıcı bir gelecek için teknolojinin sunduğu imkânlarla, ulaşılması hedeflenen geleceği tasarlamaya ortam sağlanması amaçlanmaktadır. COVID-19 salgını nedeniyle online sürece taşınan seminer programına 2020 yılında 1.142 kişi katılmıştır.

Ülkem için Engelliliğe Doğru Yaklaşım Semineri

2020 yılında, engellilik ve erişilebilirlik konularında toplumsal bilincin yayılmasına destek olmayı amaçlayan eğitim seminerleri düzenlenmiştir.

Seminerler; görme, işitme, fiziksel ve konuşma dezavantajı olan bireylerle; algılama, öğrenme güçlüğü çeken ya da farklı özel hassasiyetleri olan kişilere doğru yaklaşım ve iletişim süreçlerini içermektedir. Yıl içinde eğitim seminerlerine 357 kişi katılmıştır.

Geleceği Yakal@ Atölye Çalışması

Gençleri kodlama ile tanıştırmak, dijitalleşmeye ilişkin doğru bir algı edinmelerini sağlayarak teknoloji okuryazarlığını geliştirmek ve algoritma mantığını kavramalarını sağlamak amacıyla, Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası iş birliği ile atölye çalışmaları gerçekleştirilmiştir. Çalışanların lise çağındaki çocukları için kodlama, robotik ve üç boyutlu tasarım konularında düzenlenen atölyelerden 2020 yılında 133 kişi yararlanmıştır. 2019'da başlatılan bu atölye çalışmalarına toplamda 394 kişi katılmıştır.

FIT4FoF Projesi

Arctic, geleceğin fabrikalarında ihtiyaç duyulacak becerileri tanımlamak ve eğitim programlarını buna göre detaylandırmak amacıyla kurulan Avrupa Konsorsiyumu'nun bir üyesidir. Bu amaçla tasarlanan FIT4FoF projesiyle çalışanların ihtiyaçlarının belirlenmesi, teknoloji trendlerinin analiz edilmesi, katma değerli

üretim, mekatronik/makine otomasyonu, veri analiz araçları, siber güvenlik ve insan makine arayüzü, yeni iş profillerinin tanımlanması ve eğitim gereksinimlerinin belirlenmesi çalışmaları yapılacaktır. Arctic, Ekim ayında Ulmi'deki Çamaşır Makinesi Fabrikası'nda pilot projeyi başlatmıştır.

Arçelik Türkiye - Pepee TV

Türkiye'nin ilk dijital çocuk televizyonu Pepee TV ile Arçelik ve Beko markaları arasında çocuklara çevre bilinci kazandırmak üzere 2019 yılında başlatılan iş birliği devam ettirilmiştir. Bu kapsamda iklim değişikliği, toprak, hava, su, orman, bilinçli tüketim, enerji verimliliği, geri dönüşüm konularında hazırlanan toplam sekiz farklı çizgi film ve çizgi filmlere entegre edilen bilgilendirici eğitimci filmler ile çocuklara çevre bilinci kazandırılması hedeflenmiştir. 2020 yılında yayınlanan içerikler Türkiye'deki milyonlarca çocuk tarafından izlenmiştir.

Toplumsal Cinsiyet Eşitliği ve Kadınların Güçlendirilmesi

İş ve sosyal hayatta eşitlikçi yaklaşımın gelişmesine katkı sağlamak ve toplumsal cinsiyet eşitliği konusunda farkındalık yaratmak Arçelik'in önemsendiği konuların başında gelmekte ve kurumsal vatandaşlık stratejisinin öncelikli alanlarından biri olarak yer almaktadır.

Cinsiyet eşitliğinin sağlanması ve kadınlar ile genç kızların güçlendirilmesi çağrısını yapan SKA'ların 5'ncisi, cinsiyet eşitliğinin



sağlanmasını bir insan hakkı olarak görmektedir. Arçelik, sürdürülebilirlik yol haritasını, bu amaçlarla uyumlu hale getirmiş ve 2017 yılında Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri'ni (Women's Empowerment Principles – WEPEs) imzalamıştır.

Kadın İş Gücüne Destek

Arçelik, pandemi sürecinden olumsuz etkilenen kadın iş gücünü desteklemek, kadınların iş yaşamında daha fazla var olmasını sağlamak amacıyla pandemi öncesi başlattığı projelere devam ederken bunlara yenilerini de eklemiştir.

500 Kadın Teknisyen Projesi

Çağrı merkezinin merkezleştirilmesiyle açığa çıkan kadın iş gücünün verimli hale dönüştürülmesini amaçlayan 500 Kadın Teknisyen Projesi ile Türkiye'deki tüm markalara hizmet veren yetkili servislerde en az bir kadın teknisyen çalıştırılması ve pandemiden olumsuz etkilenen kadın iş gücüne destek olunması hedeflenmiştir. Proje kapsamında, ilk kez teknisyen eğitimi alacak kadın servis çalışanlarına ücretsiz eğitim olanakları sunulacak, İŞKUR ve T.C. Aile ve Sosyal Çalışma Bakanlığı gibi kamu paydaşlarının desteği alınacak ve yetkili servisler kadın teknisyen istihdamı için teşvik edilecektir.

Beko 100 Kadın Bayi Projesi

Arçelik, girişimcilik ekosisteminde kadınların temsiliyetini artırmak amacıyla, Beko markasıyla 100 Kadın Bayi Projesi'ni hayata geçirmiştir. Proje ile Türkiye'deki yaygın ve köklü bayi teşkilatından edinilen tecrübelerle kadının ekonomik ve sosyal kalkınmasını desteklemek, girişimciliğe teşvik etmek ve girişim yapmayı düşünen kadınların da Beko bayisi olma seçeneğini değerlendirmeleri hedeflenmektedir. Bayilik almak isteyen girişimci kadınlara başvuru aşamasından itibaren, mağaza seçiminden kira desteğine, yöneticilik eğitimlerinden mentorluğa kadar tüm aşamalarda maddi ve manevi destek verilmektedir. 2020 yılında 1.600'den fazla yeni başvuru alınmış, 29 yeni kadın bayi ise Beko bayi ekosistemine dahil edilerek toplam kadın bayi sayısı 39'a yükselmiştir.

Sen Mühendissin, Bizimlesin

Mühendislik ve temel bilimler konularında eğitim gören kadın öğrencilerin teknoloji ve inovasyon alanlarında daha fazla yer almasını sağlamak amacıyla yürütülen, yeni nesil Ar-Ge'nin dinamik yapısının genç yeteneklere aktarıldığı Sen Mühendissin, Bizimlesin Projesi kapsamında 2019 yılında gerçekleştirilen atölyelere dahil olan 60 öğrenci, Arçelik'te çalışan 47 rol model ve mentor ile eşleştirilmiştir. 2020 yılı boyunca öğrencilerin teknik yetkinliklerini artırmak ve onları iş hayatına hazırlamak amacıyla görüşme ve çalışmalar sürdürülmüştür.

Mentor desteği ile belirlenen projeleri sayesinde Arçelik Ar-Ge deneyimi kazanan öğrenciler, bireysel ve kişisel gelişimlerine katkı sağladıkları süreç sonunda yürüttükleri projelerin sonuçlarını, mentorlar ve ilgili yöneticilerin katılımı ile sunma fırsatı bulmuştur. Programa katılan 60 öğrenci arasından seçilen kişiler Fresh Start yaz staj programında stajyer olarak Arçelik bünyesinde çalışma imkanı yakalamıştır. 2021 yılı Şubat ayında ikincisi gerçekleştirecek program için hazırlıklara başlanmıştır.

Gelişim Programları: Women in Leadership & Bütünsel Liderlik

Women in Leadership Programı kadın yöneticiler için önemli bir destek programı olarak tasarlanmıştır. Program, kadınların liderlik özelliklerini güçlendirerek, kendilerini daha etkili ifade etmelerini sağlayacak işiçi ağı geliştirmelerine, yönetime ilişkin organizasyondaki kararlarda daha etkili olmalarına katkı sağlamaktadır. Benzer amaçlardan yola çıkılarak tüm çalışanlara yönelik Bütünsel Liderlik Programı da uygulamaya alınmıştır. Yüz yüze uygulanan her iki programın sanal sınıflara dönüştürülmesi ile ilgili tasarım çalışmaları 2020 yılında gerçekleştirilmiş ve 2021'de hayata geçmesi planlanmıştır.

Yöneticiler ve Çalışanlar için Dilde ve Davranışta Ezberlenen Cinsiyet Atölye Çalışması ve Seminerleri

Eşitliği vurgulamak adına sergilenen, üzerinde yeterince düşünülmemiş sözel ifade ve tutumların anlamının tartışılmasına imkan veren program, dilde ve davranışta ezberlenmiş kelimeler ve tavırların cinsiyet eşitsizliği üretmesine odaklanarak tasarlanmıştır. Korumacı cinsiyetçiliğin, ayrımcılığı nasıl ve neden tetiklediği konularında farkındalık yaratılmıştır. Sınıf içinde uygulanan programın sanal sınıflara dönüştürülmesi ile ilgili çalışmalar 2020 yılında yapılmış ve çalışmaların 2021'de hayata geçmesi planlanmıştır.

SheMate Mentorluk Eğitimi

Arçelik bünyesinde çalışan annelerin deneyimlerini yeni annelere aktarmalarına fırsat veren bu mentorluk programına, 2020 yılında dört deneyimli anne mentee olarak katılmış, toplam eşleşme sayısı bu zamana kadar 55 kişi olmuştur. Program, doğum sonrası kadınların işe adaptasyonunu kolaylaştırmak, annelik ve kariyerin beraber yürütülebileceğine ilişkin motivasyon aşlamak, kadınlarda işe geri dönme düşüncesini kuvvetlendirmek ve kız kardeşlik gücünü hissettirmek üzerine tasarlanmıştır.

2020 yılında Program'ın süreçleri, çalışan deneyimi bakışı açısıyla yeniden tasarlanmak üzere gözden geçirilmeye başlamıştır. Program, farklı eğitimlerle desteklenerek ve yeni tasarımla daha da zenginleştirilerek 2021'de uygulamaya alınacaktır.

Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Semineri

Toplumsal cinsiyet eşitsizliğinin neden ve sonuçlarına dair farkındalık yaratmayı amaçlayan seminerde, kadın-erkek rolleri, bu rollerin özel ve iş yaşamında yarattığı eşitsizlik ve ayrımcılık etkisi üzerinde durulmuştur. 2015'te başlatılan seminerlere bugüne kadar 22.343 kişi katılmıştır. COVID-19 nedeniyle 2020 yılında 58 kişi seminere katılmış olup programın online tasarımı hazırlanarak, 2021'de uygulamaya alınması planlanmıştır.

Eşit Sözlük

Teknolojinin gücünden yararlanarak toplumsal cinsiyet eşitliğini sağlamak amacıyla hayata geçirilen Eşit Sözlük ile Eşitle Projesi 2020 yılında devam etmiştir. Mobil cihazlar ve bilgisayarlarda kullanılan Eşit Sözlük klavyesi, mesajlaşırken cinsiyetçi, kadını veya erkeği küçümseyen, dilde ayrımcılık yaratan ifadeler kullandığında uyarı vermekte veya kullanıcıya alternatif söylemler sunmaktadır. Projenin mobil uygulaması 2020 sonu itibarıyla 29.873 kez indirilmiş, web sayfası 40.000'den fazla kez ziyaret edilmiş ve yüzbinlerce defa kelimeler düzeltilerek dil eşitlenmiştir.

Kızcode

Kızcode Programı, Arçelik çalışanlarının 11-15 yaş arasındaki kız çocuklarına yönelik kodlama ve animasyon eğitimleri verilmesi üzerine tasarlanmıştır. 2020 yılında COVID-19 etkisiyle kodlama eğitimleri sanal platforma taşınarak daha geniş kitlelere ulaşması sağlanmıştır. Yıl içinde eğitimlere 358 kişi katılmış, programın başlatıldığı 2018 yılından bu yana ise toplam 434 kişiye eğitim verilmiştir. Eğitimler sonucu kız çocuklarının teknoloji ve dijitalleşmeye olan bakış açılarının genişletmesi, yeteneklerinin ortaya çıkarılması ve projelerinin farklı platformlarda değerlendirilmesi sağlanmıştır.

Baba Destek Programı

Aile içi demokratik davranışların gelişmesine katkıda bulunma amacıyla oluşturduğu Baba Destek Programı, babaların çocuklarıyla daha çok vakit geçirerek, sağlıklı bir iletişim kurabilmesine, onların ihtiyaçları konusunda bilgilenip, olumlu davranışlar kazanmasına yönelik adımları içermektedir. 2020 yılında, yüz yüze uygulanan programın sanal sınıflara dönüştürülmesi ile ilgili çalışmalar başlatılmış ve 2021'de hayata geçmesi planlanmıştır.

Eşitlikçi Ebeveyn Yaklaşımları & Korona Günlerinde Ebeveyn Olmak

Amacı ebeveynleri toplumsal cinsiyet eşitliği çerçevesinde çocuklarıyla kuracakları temel ilişki ve iletişim becerileri hakkında bilgilendirmek olan program, COVID-19 nedeniyle 2020 yılında "Korona Günlerinde Ebeveyn Olmak" başlığı altında yeniden düzenlenmiştir. İlgili eğitime toplam 426 çalışan eşleriyle birlikte katılım sağlamıştır. Koç Akademi'nin bu eğitim içeriğine ve amacına yönelik ebeveynleri destekleyecek farklı içerikleri de programı pekiştirmek üzere çalışanlara sunulmuştur.

Toplumsal Sağlığa ve Yerel Topluluklara Destek

Dawlance – Pakistan

2020 yılında pandemi sürecinde "İnsanlık için Dawlance" inisiyatifi çerçevesinde sağlık tesislerinin durumunu iyileştirmek için Arçelik tarafından üretilen 10 solunum cihazı Pakistan'daki başlıca hastanelere bağışlanmıştır.

Dawlance, Dünya Çocuk Günü'nde Karaçi şehrinde bulunan, fiziksel ve zihinsel engelli çocuklar ile yetişkinlerin kaldığı Dar-ül-Sukun Vakfı'nda hem çocukları ve öğretmenleri COVID-19 konusunda bilinçlendirmek amaçlı eğitimler vermiş hem de Vakfa bağışta bulunmuştur. Bu çalışma kapsamında ülkenin önemli uzmanlarından Dr. Tahir Barlas'la birlikte çalışılmıştır.



Pandemi sürecinde hayata geçirilen önemli projelerden biri de sağlık çalışanlarının kendinden havalandırmalı bir cam hazne içinde kalmalarını sağlayacak ve hastaları dışarıda tutarak sosyal mesafeyi koruyacak şekilde tasarlanan kuluçka odaları olmuştur. Ayrıca pandemiyle en ön saflarda mücadele eden sağlık çalışanları için ayarlanabilir yüz koruyucular Dawlance tesislerinde üretilerek hastanelere bağışlanmıştır.

Dawlance yıl içinde farklı hastanelere aralarında buzdolapları, dondurucular, klimalar, mikrodalga fırınlar, su sebilleri ve elektrikli su ısıtıcıların bulunduğu 150 adet ürün bağışlamıştır. Dawlance buzdolapları ve dondurucuları genellikle büyük miktarda COVID-19 test kitlerini ve test numunelerini ideal sıcaklık olan -20 derecenin altında tutmak amacıyla kullanılmaktadır, bu kullanım ürünlerin güvenilirliğini de kanıtlamaktadır.

Arctic - Romanya

Arctic, COVID-19 ile mücadelede sağlık ekiplerine yıl boyunca destek vermiştir. Romanya'da 1,4 milyon değerinde Arctic ve Beko marka ev aletleri sağlık uzmanlarına ve hastanelere bağışlanmıştır. Romanya Kızılhaçı ile yapılan iş birliği kapsamında 1.500'den fazla Beko ev aletinin dağıtımı gerçekleştirilmiştir. Bağışlar Beko'nun global kampanyası kapsamında yapılırken, #StayhomelikeaPro sloganıyla sağlık ekiplerinin virüsün yayılmasını engelleme ve kontrol altına alma çabaları desteklenmiştir.

Arctic, sağlık ekiplerine destek olmak amacıyla Eylül ayında Dambovita'daki hastanelere Arçelik tarafından üretilen solunum cihazlarından bağışlanmıştır.

Arctic servis ağı Romanya'daki büyük ve küçük ev aletlerine yönelik en geniş ağıdır. Şirket bu dönemde özel bir kampanya başlatarak,

eski ve özellikle 65 yaş üzeri müşterilerinden aldığı tüm çağrıları yüksek öncelikli olarak ele almıştır. Portföyündeki üç marka için tüm ürün kategorilerinde bu grup için ücretsiz servis hizmeti vermiştir.

COVID-19 salgınının engellenmesi amacıyla insanları önlem almaya teşvik etmek Şirket'in 2020'deki misyonunun bir parçası olmuştur. Arctic ve Beko markaları gündemlerini birbirine entegre etmiş ve #WearAMask global kampanyasıyla herkesi maske takmaya davet etmiştir. Bu bağlamda global kampanya yerel olarak uyarlanmış, maske takmanın önemine dair ülke çapında farkındalık yaratılmıştır. Arctic, çalışanların, iş ortaklarının, müşterilerin ve toplumun tüm üyelerinin güvenliği için iş birliği ve dayanışma kültürünün önemine inanmaktadır. Pandemi döneminde de "Cephedekilere Saygı!" kampanyasını başlatmış, #respectiniaintai etiketiyle sosyal medyada ve diğer kanallarda, fabrikaları ve servis birimleri aracılığıyla sağlık çalışanlarına destek olmuştur.

Beko - İngiltere

Beko, COVID-19 pandemisiyle mücadele kapsamında #BekoGiving inisiyatifini başlatmış ve salgınla ön cephede mücadele eden Ulusal Sağlık Sistemi'ne (NHS) ürün bağışı yapmıştır. Yıl içinde NHS'ye bağlı hastanelere, ambulans servislerine ve ülke çapında evsizlere destek olan hayır kuruluşlarına 1.700'den fazla ürün bağışlanmıştır.

İnisiyatif kapsamında ayrıca, çocuklara ve gençlere yönelik çalışmalar gerçekleştiren İngiliz yardım kuruluşu Barnardo's ile yapılan iş birliği kapsamında 150'den fazla aileye 400 küçük ev aleti bağışlanmıştır. Beko İngiltere'nin Barnardo's ile gerçekleştirdiği yedi yıllık iş birliği çerçevesinde aynı hediyeler de dahil olmak üzere ihtiyaç içindeki ailelere ve çocuklara yaklaşık 200.000£ tutarında yardım sağlamıştır.

Grundig - İngiltere

Grundig, Respect Food-Gıdaya Saygı mesajıyla uyumlu olarak İngiltere'nin en büyük elektrikli ürün perakendecisi Currys PC World ile birlikte "GiveBack" kampanyasını uygulamaya almıştır. Kampanya kapsamında bugüne kadar Currys PC World mağaza personeli tarafından seçilen 120'den fazla hayır kurumuna 240 adet 120.000 £ tutarında ev aleti bağışlanmıştır.

Elektrabregenz - Avusturya

Evsiz ve ihtiyaç sahibi çocukları koruma amacını güden Pro.Juventute'ye destek vermeye 2020 yılında da devam eden elektrabregenz, yenilenen yetimhanelere mutfak aletleri bağışında bulunmuştur. Pro.Juventute tarafından yürütülen programlara sosyal farkındalık yaratılmasına katkı sağlayan elektrabregenz ile Pro.Juventute arasındaki proaktif iş birliği 2021 yılında da sürecektir.

Sorumlu Tüketim**Respect Food - Gıdaya Saygı**

Dünyada hızla artan gıda israfı ile mücadele ihtiyacı, "Respect Food-Gıdaya Saygı" felsefesine inanan Grundig'i sorumlu tüketimi teşvik eden projelere yöneltmiştir.

Yerel ve küresel organizasyonlarla gıda israfına dikkat çekmek için çok sayıda ortak projeler yürüten Grundig, Ar-Ge çalışmalarını, gıda israfını önleyecek yeni teknolojilere yönlendirmiştir. Grundig, çevre duyarlılığı yüksek küresel bir marka olarak toplumu gıda israfına karşı mücadeleye davet etmekte ve geliştirdiği iş birlikleriyle farkındalığı artırmak için çalışmaktadır. Kalite, estetik ve sürdürülebilirlik gibi Grundig değerlerini temsil eden şef Massimo Bottura ise marka elçisi unvanıyla bu farkındalık yaratma sürecinde markanın sesi olmaktadır. Küresel gıda israfı sorununa karşı mücadeleyi hızlandırmak için tasarlanan bir hareketle BM Çevre Programı İyi Niyet Elçisi seçilen, buna ek olarak Time dergisi tarafından en etkili 100 insandan biri olarak seçilen Massimo Bottura bu süreçte markanın sürdürülebilirlik yolculuğunun şekillenmesine yardımcı olmaktadır.

Bu birlikteliğin yanı sıra Grundig farklı kollardan yaptığı iş birlikleri ile Gıdaya Saygı felsefesini güçlendirmekte ve gıda israfına farkındalığı desteklemektedir.

Food for Soul

Grundig, gıda atığıyla mücadele çalışmaları kapsamında kâr amacı gütmeyen bir kuruluş olan Food for Soul ile iş birliğini 2016 yılından bu yana devam ettirmektedir. Şefler, sanatçılar, gıda tedarikçileri,



gıdaya saygı konusuna farkındalık yaratmayı amaçlamaktadır. Bu sayede, yardıma muhtaç kişiler için gıda atıklarının israf edilmesinin önüne geçerek gurme yemekler yapan bir tür aşevi olan Refettorio'lar farklı lokasyonlara yayılarak etkisini büyötmüştür. Kurumun resmi partneri olarak Grundig, Rio, Londra, Paris, Milano ve Napoli'de olmak üzere beş adet Refettorio açılışında Food for Soul'un yanında yer almıştır. Bu kapsamda 2020 sonuna kadar toplamda 500 tondan fazla gıda, 785 binden fazla tabak servis edilerek gıda israfı savaşına devam edilmiştir. Refettorio'lar yayılmaya ve etkilerini büyötmeye devam etmektedir.

BM Sürdürülebilirlik Amaçları'nı odağına alan Grundig, Food for Soul ve Massimo Bottura iş birliğini farklı platformlar üzerinden de yaygınlaştırarak, Dünya Gıda Gününde kampanya gerçekleştirerek COVID-19 döneminde web bölümleri yayınlamış, Instagram hesabından ve Respectfood.com web sitesi üzerinden farkındalık yaratan bilgilendirici içerikler paylaşmış ve başarısını daha geniş kitlelere ulaştırmıştır.

Grundig Türkiye - Ruhun Doysun

Grundig Türkiye, Koç Holding'in sürdürülebilirlik vizyonundan aldığı ilhamı "Amacı Olan Marka" felsefesi ile birleştirmiş ve gıda israfına dikkat çeken bilinçlendirme çalışmaları kapsamında, Ruhun Doysun farkındalık hareketini global bakış açısına paralel şekilde Türkiye'de hayata geçirmiştir.

Grundig Ruhun Doysun 2017'de "Bir Yaşam Biçimi", 2018'de "Gıdaya Saygı" ve 2019'da "Keşfet" temalarındaki iletişim dönemlerinde Youtube serisi, web sitesi, sosyal medya hesapları, dergi-kitapları, etkinlikler ile her yıl büyüyen bir farkındalık hareketi haline gelmiştir. Dijital odaklı başlayan Grundig Ruhun Doysun projesinin "Bir Yaşam Biçimi" ve "Gıdaya Saygı" sezonları bir ulusal kanal ve bir dijital platformda; "Keşfet" sezonu ise 2020 yılı Nisan ayı itibarıyla bir ulusal kanal ve bir dijital platformda, Mayıs ayı itibarıyla da bir ulusal kanalda yayınlanmaya başlamıştır. Projenin tekrar yayınları aynı ulusal kanalda devam etmektedir.

Farkındalık hareketi olarak başlayan, bugün gıdaya saygı denildiğinde akla ilk gelen markalardan biri olan Grundig Ruhun Doysun, 2020 yılı itibarıyla Instagram'da 542 bin, Youtube'da 161 bin, tüm sosyal medya hesapları toplamında 700 binden fazla takipçisi bulunan, Youtube kanalındaki videoları 100 milyondan fazla kez izlenmiş ve felsefesini geniş kitlelere yayan bir kanaat önderi haline gelmiştir.

"Gıdaya Saygı" ve "Keşfet" dergi-kitapları grundig.com.tr'nin yanında e-ticaret siteleri ile bilinen kitap evlerinde satışa sunulmuştur.



tasarımcılar ve kurumlarla birlikte çalışarak bir dizi girişimi öne çıkaran Food for Soul, Şef Massimo Bottura tarafından kurulmuştur.

Grundig, bu iş birliğiyle Food for Soul organizasyonunu destekleyerek tüketicileri gıda israfı hakkında bilinçlendirmek ve





Sağlıklı Yaşam

Şampiyonlar Gibi Beslen

Beko, küresel bir sorun olan çocuklarda aşırı kilo ve obeziteyle mücadele etmek amacıyla hayata geçirdiği Şampiyonlar Gibi Beslen kampanyası kapsamında 2018 yılında UNICEF ile güçlerini birleştirmiş, 2019 yılında Güney Amerika'daki altı ülkede (Kosta Rika, Küba, Meksika, Ekvador, Kolombiya ve Brezilya) çeşitli yöntemlerle ailelerin uygulamalarını ve çocukların davranışlarını etkilemeye yönelik farklı programlar uygulamıştır. 2020 yılında da devam eden iş birliği kapsamında, COVID-19 nedeniyle okullar kapalı olmasına rağmen çocuklara dijital kanallar kullanılarak ulaşılarak TV, radyo ve sosyal medya aracılığıyla sağlıklı diyet ve fiziksel egzersizin önemi hakkında bilgi paylaşımı yapılmıştır. Program kapsamında Beko ve FC Barcelona (FCB) arasındaki iş birliği 2019/2020 sezonunun son döneminde COVID-19'dan etkilense de sağlıklı yaşamı desteklemek ve teşvik etmek ortak amacı çerçevesinde devam etmiştir.

Beko, sosyal medya platformları ve FCB'nin dijital kanalları aracılığıyla sağlıklı beslenme ile ilgili eğlenceli içerikler sağlamaya ve tüm taraftarlar için oyuncuların en sevdiği Şampiyonlar Gibi Beslen tariflerini sunmaya devam etmiştir. Paylaşılan tariflere evde sağlıklı yemek pişirme ile ilgili ipuçları ve püf noktaları da eklenmiştir.

Şampiyonlar Gibi Beslen Elçisi ve FCB oyuncusu Gerard Piqué, Dünya Sağlık Günü'nde Beko tarafından başlatılan bir farkındalık kampanyasına liderlik etmiştir. Bu kampanya sırasında #StayHome

ve #LikeAPro etiketleri kullanılarak insanlara evde kalmanın, ellerini yıkamanın ve hastanelerdeki sağlık çalışanlarına aktif olarak yardım etmenin önemi hatırlatılmıştır. Kampanya, Beko sosyal medya kanalları aracılığıyla sekiz milyon kişiye ulaşmış ve diğer Beko ortaklarını da (FCB ve Fenerbahçe) kampanyaya katılmaya teşvik etmiştir.

2019 yılında Avrupa'nın en büyük e-spor ligi olan League of Legends European Championship (LEC) ile 1 yıllık sponsorluk anlaşması imzalayarak e-spor sektörüne giriş yapan Beko, 2020 yılında da bu anlaşmayı yenileyerek e-spor ile ilgilenen oyuncuların ve yeni neslin sağlıklı yaşamasına ilham veren özel içerikler hazırlanmaya devam etmiştir. Bu içeriklerde LEC izleyicileri tarafından ilgiyle takip edilen ünlü yayıncı isimleri kullanarak Beko markalı ürün ve teknolojilerin iletişimlerini yapılmış, oyun sonrası röportajlar ve profesyonel oyuncuların sağlıklı yaşamlarını konu alan özgün içeriklerle oyuncu kitlesi ile buluşturulmuştur.

Sağlıklı Hareket

Çalışanlara sağlıklı yaşam alışkanlıkları kazandırmak hedefiyle Arçelik'in Türkiye'deki tüm lokasyonlarında Eylül 2018'de başlatılan proje kapsamında katılım sağlayan tüm çalışanlar önce sağlık kontrollerinden geçirilmiştir. Projenin sonunda 1.608,6 kg vücut ağırlığı kaybı olmuş ve 2.916 diyetisyen görüşmesi yapılmıştır.

Ödüller ve Başarılar 2020

- Arçelik, Türkiye'den bir ilki başararak **Dow Jones Sürdürülebilirlik Endeksi'nde** 2020 yılında *ikinci kez Dayanıklı Ev Aletleri Sektör Lideri* seçilmiştir. Şirket *üst üste 4. kez* Endekse giren *ilk ve tek Türk sanayi şirketi* olmuştur.
- Arçelik, Borsa İstanbul'da işlem gören ve kurumsal sürdürülebilirlik alanında en iyi performans gösteren şirketlerin yer aldığı **BİST Sürdürülebilirlik Endeksi'ne 7'nci kez girmeyi başarmıştır.**
- Arçelik, görünürlük ve şeffaflığa dayalı raporlama becerilerini geliştirmeye ve iklim kriziyle mücadelede somut önlemlerin uygulanmasında çok önemli bir araç görevi gören, **İklimle ilgili Finansal Bildirimler Görev Gücü'nün** (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) destekçilerinden biri olarak, ileriye dönük *çevresel, sosyal ve yönetim (ESG) performans yönetimine katkıda bulunma* konularında kararlı bir duruş sergilemeye devam etmektedir.
- Corporate Knights Global 100 Most Sustainable Corporations in the World 2021** listesinde *34'üncü* sırada yer almış ve listeye Türkiye'den girmeyi başaran *ilk ve tek şirket* olmuştur. Aynı zamanda, **Corporate Knights Clean200** listesine girme başarısını göstermiştir.
- Arçelik, dünyanın ilk sürdürülebilir iş ve liderlik dergisi **Real Leaders**'in çevreye ve topluma en fazla katkı yapan şirketleri listelediği **2021 Top 150 Impact Companies** listesine *13'üncü* sırada girmeyi başarmıştır.
- Arçelik, **Karbon Saydamlık Projesi (CDP) 2020 İklim Değişikliği ve Su Güvenliği Programları'nda A- derecesi** almıştır.
- Arçelik, **S&P Global** tarafından yayınlanan **Sustainability Yearbook 2020**'ye dahil olarak **"Gold Medal"** almaya hak kazanmıştır. **2020SAM Yearbook**; kendi sektörleri içinde, çevresel, sosyal ve yönetsimsel (ESG) metriklere göre *en iyi performansı sergileyen şirketleri* listelemektedir. **Yearbook, S&P Global** kapsamında lanse edilmektedir. <https://yearbook.robecosam.com/>
- Arçelik, **Sürdürülebilirlik Akademisi** tarafından düzenlenen **2020 Sürdürülebilir İş Ödülleri'nde 2019 Sürdürülebilirlik Raporu** ile **"Sürdürülebilirlik Raporlaması"** kategorisinde, Beyaz Eşya Uygulamaları için Atık Balık Ağlarından İnovatif Mühendislik Plastikleri projesiyle "Sürdürülebilir İnovasyon" kategorisinde, Beko 100 Kadın Bayi projesiyle "Kadının Güçlendirilmesi" kategorisinde, Grundig Ruhun Doysun 3. Sezon projesiyle "Sürdürülebilir İletişim" kategorisinde **dört ödüle** layık görülmüştür.
- Arçelik, **Londra Borsası** bünyesindeki küresel endeks ve veri sağlayıcısı **FTSE Russell** tarafından güçlü çevresel, sosyal ve yönetim performansı gösteren şirketlerin ölçümlendiği **FTSE4Good Gelişmekte Olan Piyasalar Endeksi'nde 5'inci** kez yer almaya hak kazanmıştır.
- Global markalar Beko ve Grundig'in yıl boyunca düzenlediği kampanyalar **dünyanın en yaratıcı ve etkili ilk 10 reklamı arasında** yer almıştır. **Global Kantar Creative Effectiveness Ödülleri'nde** Grundig, "It Starts At Home – Pet Tub" kampanyası **En Yaratıcı ve Etkili 10 Dijital Reklam** arasında yer alırken Beko'nun, "Wash Your Excuses Away – Aquatech" kampanyası ise **En Yaratıcı ve Etkili 10 Televizyon Reklamı** arasında yer alarak ödüle layık görülmüştür.
- Dawlance, **PDA-2020 Pakistan Digi-Award Dijital Ödülleri'nde** "Dawlance SYNC" kampanyası ile **En İyi Dijital Pazarlama İletişimi Ödülü'nü** kazanarak rekabet ve yenilikçilikteki üstünlüğünü kanıtlamıştır.
- Beko İspanya, **AutoDose DW** ve **AquaTech WM** için ürün inovasyonu dalında **"2020 Product of the Year" (Yılın Ürünü) Ödülü'ne** layık görülmüştür. "Product of the Year" kapsamında her yıl pazardaki en yenilikçi ürünler ödüllendirilmektedir; Beko ürünleri tüm kategorilerde *ilk 10'da* yer almıştır.
- Arçelik ve Beko markalarının her ikisi de yıl boyunca itibarını en çok artıran markalara verilen ilk ve tek entegre pazarlama ödülü olan **"The ONE Awards"** ile ödüllendirilmiştir. 50'den fazla kategorinin değerlendirildiği yarışmada *beyaz eşya kategorisinde* ödülü Arçelik alırken, **SDA kategorisinde** ise Beko ödüle layık görülmüştür.

- Türk kahvesi makinelerinde pazar lideri olan Arçelik'in Telve için hazırladığı yeni iletişim kampanyası "*Aşkımızın Telvesi*", rekabetin en yüksek olduğu Aralık 2019'da **YouTube Ads Leaderboard**'da *birinci* olmuştur.
- Beko, ABD'de "**2020 Energy Star® Partner of the Year Sustained Excellence Awards**" ile ödüllendirilmiştir. Yalnızca arka arkaya "*Partner of the Year*" (*Yılın İş Ortağı*) seçilen kuruluşlara verilen bu prestijli ödülü Beko *üst üste iki yıldır* kazanmaktadır.
- Beko Malezya Satış Sonrası Hizmet ekibi, bütün müşteri hizmetlerini aynı hız ve kalite anlayışıyla yerine getirerek, Malezya'nın en büyük ve modern ticaret kanallarından biri olan **Senheng** tarafından *En İyi Onarım Süresine Sahip Marka Ödülü*'ne layık görülmüştür.
- Her yıl Türkiye'nin en teknolojik markalarını seçen **Tech Brands Turkey**, 2020'de ölçüm için Nielsen Türkiye'nin çevrimiçi metodolojisini kullanmıştır. Türkiye nüfusunu temsil eden 12 şehirden bin katılımcının oylamalarıyla Arçelik, Beyaz Eşya kategorisinde "*Tech Brands Turkey*" *ödülüne* layık görülmüştür.
- Beko Rusya, Silver Mercury Pazarlama İletişimi Festivali'nde iki bronz ödül kazanmıştır. Beko, #WashYourExcusesAway kampanyası ile Halkla İlişkilerde En İyi Dijital İletişim Uygulaması ve En İyi Fikir Lideri Uygulaması ödüllerini almıştır.
- Dawlance, **2. Effie Pakistan 2020'de** Ev Mobilyaları ve Aletleri kategorisinde *Altın Effie Ödülü*'nü almaya hak kazanmıştır. Dawlance, Müşteri Hizmetleri Kampanyası'nın kendi kategorisindeki *en büyük ödülü* kazandığı bu yarışmaya ilk kez katılmıştır.
- Defy tarafından üretilen mekanik ventilatörler, **Royal Academy of Engineering** tarafından verilen "*The President's Special Award for Pandemic Servic*" *Ödülü*'nü almıştır. Arçelik'in İngiltere'deki Beko ve Güney Afrika'daki Defy iştirakleriyle desteklenen *Cambridge Üniversitesi Açık Ventilatör Sistem Girişimi ekibi*, Defy'ın pandemi sırasında gelişmekte olan ülkelerde uygun fiyatlı ventilatörler üretme çabalarının bir sonucu olarak bu ödüle layık görülmüştür.
- Singer Bangladesh, COVID-19 salgını sırasında e-ticaret sektörüne yaptığı katkılardan dolayı **Bangladeş e-Ticaret Derneği (e-Cab)** tarafından "*e-Commerce Movers Awards 2020*" *Ödülü*'ne layık görülmüştür. Bu ödül, e-ticareti ülke çapında en çok ihtiyaç duyulan zamanda ileriye taşımak için gösterilen üstün çabanın takdir edildiğinin de kanıtı olmuştur.
- Beko, "**POPAl Russia Awards 2020**" ödül töreninde destekçileri için uzun soluklu motivasyon programı projesi ile *Ticari Pazarlama Alanında En İyi Motivasyon Programı* kategorisinde *birincilik* ödülünü almıştır. **POPAl**, perakende pazarlama endüstrisindeki en ileri teknolojilerin toplandığı pazarlama etkinliğidir ve **POPAl Global** tüm dünyada ofisleri bulunan 1400 şirketten oluşmaktadır.
- Beko kurutucu DE744RX1, ürün ve hizmetlerin tarafsız bir şekilde araştırılması ve karşılaştırmasını yapan Alman tüketici kuruluşu **Stiftung Warentest**'in Eylül 2020'de yayınlanan dergisinde "*Gut*" *değerlendirmesi almış* ve *StiWa logosu* kullanmaya hak kazanmıştır.
- Defy, **2020/2021 Ask Afrika Icon Brands Anketi**'nde Buzdolabı / Dondurucu Kombinasyonu kategorisinde *birinci olarak* "*Icon Brand*" *statüsüne* ulaşmıştır.
- **Elektrik ve Elektronik İhracatçıları Birliği (TET)** 2019 yılı beyaz eşya sektör *ihracatı birincisi* Arçelik olmuştur.
- **Dünya Fikri Haklar Örgütü (WIPO)** tarafından yayınlanan En Çok Uluslararası Patent Başvurusu Yapan Şirketler listesinde *son 5 yıldır ilk 100 içinde yer alan tek Türk şirketi* Arçelik olmuştur.
- **Altın Örümcek Ödülleri**'nde Kurumsal Web Sitesi kategorisinde "*Halkın Favorisi*" seçilmiştir.
- Defy, **ISO14064-1:2006 Sera Gazı Yönetimi Sertifikası**'nı alan *az sayıda Güney Afrika* şirketinden biri olmuştur.
- Arçelik Sürdürülebilirlik Raporu "*Best E-Book*" kategorisinde *Gümüş Stevie Ödülü*'nü kazanmıştır.
- **Sanayide Enerji Verimliliği Proje Yarışması'nda (SENER 20)** Arçelik Çayırova Çamaşır Makinesi İşletmesi *ikincilik ödülü* almıştır.
- Beko Şarjlı Dik Süpürge Power Clean, **2020 IF Design** ve **2020 Red Dot Design** *ödüllerine layık* görülmüştür.
- Almanya'nın önde gelen test dergisi **Test Magazin** dergisi tarafından yapılan değerlendirmede;
 - Grundig El Blender (BL 6840), *%88,2 ile "iyi"* olarak derecelendirilmiştir.
 - Grundig Döner Başlıklı Tıraş Makinesi (MS 6840), *%88,7 ile "iyi"* olarak derecelendirilmiştir.
 - Grundig Buharlı Kırışık Giderici (ST 7950), *1,3 ile "çok iyi"* olarak derecelendirilmiştir.
- Almanya'nın önde gelen test dergisi **Haus & Garten** tarafından yapılan değerlendirmede;
 - Grundig Yumurta Pişirici (EB 8680), *1,9 ile "iyi"* olarak derecelendirilmiştir.
 - Arçelik Yumurta Pişirici (YP 9944 I), *1,9 ile "iyi"* olarak derecelendirilmiştir.
 - Espresso makinesi (KVA 4830) *1,8 ile "iyi"* olarak derecelendirilmiş, ayrıca "fiyat/performans" ödülü almıştır.
- Almanya'nın önde gelen test dergisi **Stiftung Warentest (StiWa)** tarafından yapılan değerlendirmede;
 - Grundig Toz Torbasız Süpürge (VCC 6670), *2,9 "Memnun Edici"* olarak değerlendirilmiştir.
- Almanya'nın önde gelen test dergisi **Gesundheit & Hygiene** tarafından yapılan değerlendirmede
 - Grundig Toz Torbalı Süpürge (VCC 5850), *2,0 "iyi"* olarak değerlendirilmiştir.
 - Grundig Toz Torbalı Süpürge (VCC 3850), *2,0 "iyi"* olarak değerlendirilmiştir.
- Almanya'da yayınlanan **Digital Fernsehen** dergisi tarafından yapılan değerlendirmede o Grundig DTR7000 Dijital Radyo, *%87 "çok iyi"* olarak derecelendirilmiştir.
- Almanya'da yayınlanan **SATVISION** dergisi tarafından yapılan değerlendirmede; Grundig DSB2000 Soundbar *%92,5 ile "çok iyi"* ve Grundig CMS5000 HIFI ise *%92,7 ile "çok iyi"* olarak derecelendirilmiştir.

Gezegeni İyileştiren Teknoloji

Arçelik, tüketiciye sunduğu tüm ürün ve hizmetlerini sürdürülebilirlik ve verimlilik kavramları etrafında tasarlamaktadır. Ekonomiye, insana, çevreye ve topluma katkı sağlama hedefi iş süreçlerini şekillendiren ana unsurlardır. Bu hedefler doğrultusunda 2020 yılında da çevre dostu faaliyetler ve enerji verimli ürünleri ekonomiye kazandırma ve sürdürülebilirliğe katkı sağlama üzerine yoğunlaşmıştır.

Gezegeni İyileştiren Teknoloji yaklaşımı kapsamında sunulan yenilikçi ürünler ve operasyonlarda yapılan iyileştirmelerle, dünyanın kaynaklarını korumak üzere çalışılmakta ve çevresel ayak izi azaltmaya yönelik önemli adımlar atılmaktadır. İklim krizi, plastik kirliliği, atık yönetimi ve su krizi gibi sektörü etkileyen çevresel sorunlara çözüm üretmek için farklı paydaşlarla iş birlikleri gerçekleştirilmeye yıl boyunca devam edilmiştir. Sürdürülebilirliği geliştirilen ürünlere entegre etmenin yanı sıra müşterilerden tedarikçilere kadar tüm değer zincirindeki ortakların da çevresel ayak izini küçültmelerine destek olunmaktadır.

Çevre yönetimi kapsamında CFO'nun başkanlık ettiği Sürdürülebilirlik Kurulu tüm çalışmalardan sorumlu en yüksek seviyedeki birim olarak görev yapmaktadır. Kurul'un çalışmalarını Çevre, Enerji, Yeşil Kimya, İklim Değişikliği, Sürdürülebilir Tedarik Zinciri Çalışma Grupları desteklemektedir. Oluşturulan strateji ve hedefler Kalite, Sürdürülebilirlik ve Resmi İlişkiler Direktörü, Çevre ve Enerji Yöneticileri, Çevre ve Enerji Uzmanları ve Üretim Yöneticilerinden oluşan İklim Değişikliği Çalışma Grubu tarafından incelenip uygulamaya konulmaktadır.

Arçelik'te çevresel ayak izini azaltmak ve çevresel performansını sürekli olarak iyileştirmek için ciddi yatırımlar gerçekleştirilmektedir. Bu kapsamda 2018 yılında Türkiye operasyonlarında 22,75 milyon TL ve yurt dışı operasyonlarında ise 1,1 milyon Euro; 2019 yılında Türkiye operasyonlarında 25,5 milyon TL ve yurt dışı operasyonlarında ise toplamda 2,4 milyon Euro; 2020 yılında Türkiye operasyonlarında 29,8 milyon TL ve yurt dışı operasyonlarında ise 3,3 milyon Euro çevre koruma ve yatırım harcaması yapılmıştır.

Şirket, 15 adet Ar-Ge ve Tasarım Merkezi'nde yürüttüğü çalışmalarla hem ürünlerin çevresel etkilerini azaltmayı hem de beraberinde üretim maliyetlerini iyileştirmeyi başarmıştır. Sürdürülebilirlik alanında yaptığı çalışmalar küresel arenada da Arçelik'i bir adım öne taşımakta ve rekabet avantajı sağlamaktadır.

ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi ile entegre olan ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi başta olmak üzere iş süreçleri, uluslararası ürün ve yönetim standartlarına uygun olarak düzenlenmektedir. Arçelik'te uygulanan yönetim sistemlerinin etkinliği ve sürekliliği, uluslararası akreditasyona sahip bağımsız kuruluşlar tarafından düzenli denetimler ve periyodik olarak yinelenen Kuruluş İçi Sistem Denetimleri ile garanti altına alınmaktadır. Arçelik'in doğrudan (Kapsam-1) ve enerji-dolaylı (Kapsam-2) sera gazı emisyonları Türkiye operasyonlarında 2010, Romanya fabrikasında 2015, Rusya fabrikasında 2016, Güney Afrika fabrikalarında 2019 yılından bu yana ISO 14064-1 Standardı'na uygun olarak hesaplanmaktadır. Ayrıca bağımsız akredite bir kuruluş tarafından "yeterli güvence" (reasonable assurance) seviyesinde doğrulanmaktadır.

Şirket, 2013 yılından bugüne lojistik faaliyetlerinden kaynaklanan sera gazı emisyonlarını ISO 14064-1 Standardı çerçevesinde hesaplayarak doğrulamaya devam etmektedir. 2019 yılı Kapsam-3 sera gazı emisyonları içinse Türkiye operasyonlarında Kapsam-3 envanteri genişletilerek hammadde ve malzeme, ürün ambalajları ve geri dönüştürülmesi, üretimde oluşan atıklar ve atık suların arıtımı, ürün kullanım fazı, ürünlerinin yurt içi, ihracat ve ithalat lojistik faaliyetleri, ürün ömrü sonu, iş seyahatleri ve personel servislerinden kaynaklanan sera gazı emisyonları ISO 14064-1 standardına göre hesaplanmıştır. Yapılan hesaplamalar bağımsız akredite bir kuruluş tarafından "yeterli güvence" (reasonable assurance) seviyesinde doğrulanmıştır.

2020 yılı sonu itibarıyla Türkiye ve yurt dışı tüm işletmeler dahil olmak üzere ISO 14001 belgeli işletme oranı %90'dır.

2 MW yenilenebilir enerji kurulu kapasitesini, belirlediği sürdürülebilirlik hedefleri kapsamında 2025 yılında 10 MW'a, 2030 yılında ise 15 MW'a çıkarmayı taahhüt etmektedir.

İşletmelerde gerçekleştirilen su verimliliği ve atık azaltım projeleri ile 2019 yılında yaklaşık

400.000 Euro

2020 yılında ise

1.593.000 Euro

finansal tasarruf sağlanmıştır.

Çevre Performans Göstergeleri*	2018	2019	2020
Toplam Enerji Tüketimi (GJ)	1.990.027	2.019.551	**
Doğrudan Enerji Tüketimi (GJ)	1.021.830	1.025.126	**
Dolaylı Enerji Tüketimi (GJ)	968.197	994.425	**
<i>Dolaylı (satın alınan) yenilenebilir enerji tüketim miktarı (GJ)</i>	666.939	789.128	**
<i>Dolaylı (satın alınan) yenilenebilir olmayan enerji miktarı (GJ)</i>	301.258	205.297	**
Üretilen Yenilenebilir Enerji (GJ)	-	2.732	**
Toplam Su Çekimi (m ³)	1.478.635	1.489.624	**
<i>Kuyu Suyu (m³)</i>	763.745	768.114	**
<i>Şebeke Suyu (m³)</i>	712.091	692.567	**
<i>Yağmur Suyu (m³)</i>	1.885	28.943	**
Deşarj Edilen Su Miktarı (m ³)	1.173.431	1.225.295	**
Toplam Atık Miktarı (ton)	111.789	113.465	**
Doğrudan (Kapsam-1) Sera Gazı Emisyonları (ton CO ₂ e)	72.939	69.257	**
Dolaylı-Enerji (Kapsam-2) Sera Gazı Emisyonları (ton CO ₂ e)	38.504	38.545	**
Dolaylı-Diğer (Kapsam 3) Sera Gazı Emisyonları (ton CO ₂ e)	132.828	6.262.787	**

* KAPSAM: Arçelik Türkiye, Arctic Romanya, Beko LLC Rusya, Beko Çin, Beko İngiltere, Beko Fransa, Defy Güney Afrika, Grundig Nordic AB, Grundig Nordic AS, Beko Thai.

** İlgili rakamlar Arçelik 2020 Sürdürülebilirlik Raporu hazırlanması sürecinde dış denetim aşamasındadır. Denetim almış rakamların yer aldığı 2020 Sürdürülebilirlik Raporu www.arcelikglobal.com web sitesi üzerinden tüm paydaşlar ile paylaşılacaktır.

NOT: Çevre ve enerji verilerinin kapsamı Sürdürülebilirlik Raporu kapsamı ile aynıdır.

Çevre bilincinin artırılması ve değer zincirinde yaygınlaştırılması amacıyla düzenlenen eğitimler kapsamında şirket personeli ve taşeron firma çalışanlarına 2018 yılında 15.683 kişi-saat, 2019 yılında 23.330 kişi-saat ve 2020 yılında 16.595 kişi-saat çevre eğitimi sağlanmıştır.

İKLİM KRİZİYLE MÜCADELE

Dünya Ekonomi Forumu'nun (WEF) 2020 yılında yayımlanan Küresel Risk Raporu'nda olasılık ve etki boyutları olarak değerlendirildiğinde rapor tarihinde ilk defa yer alan 10 riskten 8'inin çevre ve iklim kriziyle ilgili olduğu görülmektedir.

Arçelik, iklim krizi konusuna gösterdiği duyarlılıkla bu alanda gerçekleştirilen ulusal ve uluslararası çalışmalara katkı sunmaya devam etmekte, çözüm odaklı uluslararası iş birlikleri geliştirilmekte ve atılan adımlara, politika ve taahhütlere destek vermektedir. 2012 yılından bu yana dünyanın en saygın çevre girişimlerinden biri olan Karbon Saydamlık Projesi'nde (CDP) yer alan Şirket, 2020 yılında ise CDP İklim Değişikliği ve Su Güvenliği programlarında A- derecesiyle değerlendirilmiştir. 2011 yılından bu yana da Dünya İklim Konferansı'na katılarak düzenlenen panellerde iyi uygulama örneklerini paylaşmaktadır.

Arçelik Kapsam 1, 2 ve 3 emisyonlarını düşürmek için Bilim Temelli Hedeflerini (Science Based Targets) belirlemiştir. Bu hedefler Bilim Temelli Hedefler Girişimi (SBTi) tarafından onaylanmıştır. Bu doğrultuda Arçelik'in hedefi, 2018 baz yılına göre 2030 yılına kadar Kapsam 1 ve Kapsam 2 sera gazı emisyonlarını %30 oranında, ürün kullanım fazından kaynaklanan Kapsam 3 sera gazı emisyonlarını %15 oranında azaltmaktır.

İklim kriziyle mücadele taahhüdü kapsamında yalnızca Arçelik bünyesinde değil, tüm değer zinciri boyunca çevresel etkilerin azaltılması konusunda çalışmalara devam edilmektedir. Bu amaçla 2020 yılında ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi, enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji konu başlıklarıyla toplamda 300'den fazla katılımcı ve tedarikçiye bilgilendirme eğitimleri düzenlenmiştir.

2020 yılında Arçelik Global, devreye aldığı 210 enerji verimliliği projesiyle yaklaşık 625.000 Euro'luk finansal tasarruf sağlamış, 4.891 tCO₂e sera gazı emisyonunun oluşmasını engellemiştir.

2020 yılı itibarıyla Arçelik, maliyeti 50.000 Euro ve kurulu gücü 50 kW ve üzeri olan yatırımlarında düşük karbon emisyonlu teknolojiye yatırım yapma kararını destekleyen "Shadow Price Karbon Fiyatlandırma Modeli"ni devreye almıştır. Bu modelde kullanılmak üzere, yatırım aşamasında yapılan yaşam boyu maliyet analizinde gölge karbon fiyatını ton CO₂e başına 30 Euro olarak belirlemiştir.

Arçelik 2013 yılında başlattığı "Türkiye'de Enerji Verimli Buzdolapları Karbon Finansmanı Projesi" kapsamında 2013-2018 yılları arasında 305.407 ton CO₂e emisyon azaltım hakkı elde etmiştir. Bu projenin sağladığı 305.407 tonluk karbon kredisi, bağımsız bir doğrulayıcı kuruluş tarafından Doğrulanmış Karbon Standardı'na (Verified Carbon Standard) göre doğrulanmıştır. Arçelik, yüksek enerji verimli buzdolaplarını pazara sunarak elde ettiği bu karbon kredisi ile 2019 ve 2020 yıllarında küresel üretim tesislerinin doğrudan ve enerji dolaylı (Kapsam 1 ve Kapsam 2) sera gazı salımlarını dengeleyerek karbon nötr hale gelecektir.

Sürdürülebilir bir gelecek ve kalkınmaya katkı sağlamak için STK'lar ve kamu kurumlarıyla iş birlikleri yıl boyunca devam etmiştir. Şirket öncü uygulamalarındaki kazanım ve öğrenimleri paydaşlarına da aktarmaktadır. Bu kapsamda gerek sektörel gerekse sektörleri yatay kesen farklı alanlarda ulusal ve uluslararası seviyede faaliyet gösteren birçok STK (TOBB, DEİK, TÜRKİBESD, APPLIA, DIGITALEUROPE, vb.) nezdinde kuvvetli bir temsil faaliyeti yürütülmektedir. Arçelik bu çerçevede, iklim değişikliğine karşı artan hassasiyet ve dijitalleşme gibi tüm ekosistemi dönüştürmekte olan trendlere çok daha hızlı uyum sağlayabilmekte, güçlü Ar-Ge kapasitesi ile çalışmalara yön vermektedir. Avrupa Birliği'nin yeni büyüme stratejisi olan ve 2050'de karbon-nötr kıta olma hedefini kapsayan Avrupa Yeşil Mutabakatı kapsamında ilgili paydaşlar ile koordinasyon içerisinde farkındalık yaratmak ve iyi uygulamalarının sunulması üzerine kapsamlı çalışmalar yürütülmüştür. 20 Şubat 2020 tarihinde Enerji Verimliliği Derneği'nin düzenlediği Verimli Buluşmalar etkinliğine Arçelik Garage ev sahipliği yapmıştır. Şirket, TÜSİAD'da bu konu kapsamında İklim Değişikliği ve Düşük Karbon Ekonomisi, Karbon Piyasalarına Hazırlık Ortaklığı, Enerji Verimliliği Görev Gücü çalışma gruplarına; Tüketici ve Teknoloji Görev Gücü, Avrupa Yeşil Mutabakatı Görev Gücü, Yenilenebilir Dönüşüm Görevi Gücü ve Enerji Çalışma Grubu'na katılım sağlamaktadır.

Şirketin tanımladığı kısa, orta ve uzun vadeli iklim bağlantılı risk ve fırsatlar bölümünün sonunda yer almaktadır. Tablonun tamamı için [web sitesini](#) ziyaret edebilirsiniz. Arçelik İklim Değişikliğiyle Mücadele Stratejisi'ne [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

Su Risklerinin Yönetimi

Son 11 yılda gerçekleştirilen su verimliliği ve yağmur suyu geri kazanımı çalışmaları ile 1,98 milyon m³ su tasarrufu sağlanmıştır. Bu miktar yaklaşık 2,5 milyon hanenin günlük su tüketimine eş değerdir.

Su risklerinin yönetimi ve su verimliliği çalışmaları Çevre Koordinasyon Çalışma Grubu tarafından Arçelik stratejisine uygun olarak yürütülmekte ve Sürdürülebilirlik Kurulu'na raporlanmaktadır. Su riskleri, stratejileri ve iş hedeflerine etkisi Sürdürülebilirlik Kurulu tarafından yılda iki kez izlenip değerlendirilmektedir. Risk ve fırsatlar Arçelik'in puanlama metodolojisine göre Sürdürülebilirlik Kurulu tarafından önceliklendirilmektedir. Arçelik'in risk ve fırsat puanlama metodolojisine göre riskler ve fırsatlar finansal, itibar, üretim, insani ve hukuki etkiler dikkate alınarak puanlanmakta ve en yüksek puan, etki noktası olarak tanımlanmaktadır. Fiziksel riskler ve gelecekteki senaryo riskleri WWF Water Risk Filter ve WRI Aqueduct Water Risk Atlas ile belirlenmekte ve bu araçların analiz sonuçları yıllık olarak gözden geçirilmektedir. Su risk analizine göre su risklerini azaltmaya yönelik aksiyon planları oluşturulmaktadır. Bu kapsamda, 2019 yılında gerçekleştirilen IFC Su Verimliliği Projesi kapsamında Türkiye, Romanya, Rusya, Çin, Güney Afrika, Tayland ve Pakistan'daki 18 üretim tesisi, IFC veri tabanında yer alan, sektörün Avrupa'daki en iyi uygulamaları ile karşılaştırılmıştır. IFC ile Arçelik üretim tesisleri için Su Verimliliği Raporu hazırlanmış ve su verimliliğine yönelik iyileştirmeye açık alanlar belirlenmiştir. Proje'nin çıktılar doğrultusunda 2030 yılı Arçelik su hedefi belirlenmiştir. Su kullanımının yanı sıra tüm operasyon bölgelerinde yer alan su kaynaklarını ve biyolojik çeşitliliği korumak adına deşarj edilen atık sular, yasal atık su deşarj limitlerinin altında kalmasını sağlayacak şekilde, karakteristiğine uygun olarak kimyasal ve biyolojik arıtma tesislerinde arıtmakta, standartlara uygunlukları periyodik olarak kontrol edilmektedir. Faaliyetler kapsamında yüzeysel su kaynaklarından doğrudan su çekimi yapılmamaktadır.

Atık Yönetimi

Yenilikçi yaklaşım ve uygulamalarla üretimde atık oluşumu azaltılırken ürünlerin çevresel etkisini en aza indirmek için de çalışmalar yürütülmektedir. Ürünlerde kullanılan ambalaj miktarları azaltılırken kullanım ömrü dolan elektrikli ve elektronik eşyalar için çözümler üretilmekte; geri dönüşüme odaklanılarak ürün yaşam döngüsü boyunca çevresel etkiler yönetilmektedir. Sıfır Atık hedefi kapsamında operasyon kaynaklı atıkların önlenmesi ve azaltılması, atıkların kaynağında ayrıştırılması ile ilgili performans artırılmaktadır. Yenilikçi teknolojilere yapılan yatırımlarla ürün tasarım ve üretim süreçlerindeki hammadde kullanım miktarı, kimyasal kullanım ve atık oluşumu azaltılmaktadır. Ürünlerin çevresel etkileri tasarım aşamasından itibaren gözletilmektedir. Bu doğrultuda Arçelik ürünleri geri dönüştürülebilir ve çevresel etkisi azaltılmış şekilde tasarlanmaktadır.

Arçelik Ürünlerinde Kullanılan Hammade ve Malzemelerin Geri Dönüştürülebilirlik Oranları

Malzeme	Durum
Metaller	%100
Plastikler	%100
Cam	%100
Kimyasallar*	Geri dönüştürülemez
Kauçuk	%100
Diğerleri	%81
Komponentler	%80

* Kimyasallara yağlar dahil değildir. Yağların %78'i geri kazanılabilmektedir.

Arçelik Ürünlerinin Geri Dönüştürülebilirlik Oranları

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

Arçelik olarak eğitim, bilgilendirme, ödüllendirme faaliyetlerine devam ederek sıfır atık bilincinin sürdürülebilir bir şekilde yaygınlaştırılmasına katkıda bulunulmakta ve bu anlayışa uygun olarak T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'nın Sıfır Atık Projesi'ne destek verilmektedir.

GERİ DÖNÜŞÜM TESİSLERİ

Arçelik, AEEE Kontrolü Yönetmeliği çerçevesindeki yükümlülüklerini yerine getirmektedir. Genişletilmiş Üretici Sorumluluğu kapsamında ürünleri doğaya geri kazandırmak, birer kaynak olarak değerlendirilmesini teşvik etmek amacıyla 2014 yılında Eskişehir ve Bolu'da Atık Elektrikli ve Elektronik Eşya (AEEE) geri dönüşüm tesisleri kurulmuştur. Eskişehir'de buzdolabı, Bolu'da diğer beyaz eşyalar ve küçük ev aletleri geri dönüştürülerek ürünlerin yaşam döngüsü boyunca çevresel etkileri en aza indirilmektedir. Eskişehir'deki tesis eski buzdolaplarında var olan ozon tabakasına zararlı CFC'li (kloroflorokarbon) gazları da kapalı sistemle toplayabilen Türkiye'deki ilk geri dönüşüm tesisidir. Eskişehir ve Bolu'daki AEEE geri dönüşüm tesislerinde 2019 ve 2020 yıllarında yılları arasında yaklaşık 1,3 milyon adet AEEE geri dönüştürülerek toplamda 326 GWh enerji tasarrufu sağlanmıştır. Geri dönüştürülen atık ürünlerle yaklaşık 160.000 ton CO₂ salımının önüne geçilmiş; eski teknolojiye sahip ürünlerin çevre dostu yeni ürünlerle değiştirilmesi ile 6,5 milyon ton su tasarrufu sağlanmıştır.

Türkiye dışında faaliyet gösterilen diğer ülkelerde üye olunan yetkilendirilmiş kuruluşlar üzerinden AEEE yönetimi kapsamındaki üretici sorumlulukları yerine getirilmektedir.

Çevre ve Enerji ile İlgili Ulusal ve Uluslararası Mevzuatlara Uyum

Arçelik, ürünlerinin yaşam döngüsü boyunca yükümlü olduğu yasal düzenlemelere uyum yükümlülüğünün takibinde ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standardı ve ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi Standardı'nı esas almaktadır. Arçelik, Genişletilmiş Üretici Sorumluluğu ile 2012/19/EU sayılı WEEE Direktifi'ne uyum çerçevesinde, yasal yükümlülüklerini Avrupa Birliği üyesi ülkelerde toplama ve geri dönüşüm mekanizmaları yoluyla yapmaktadır. Şirket ayrıca ürün yaşam döngüsünü tamamlayan ürünlerin toplanması, geri dönüştürülmesi ve bertarafı alanında hizmet sunan pek çok sisteme de üyedir.

Arçelik, elektrikli ve elektronik eşyalarda bazı zararlı maddelerin kullanımının sınırlandırılmasını öngören 2002/95/EC sayılı direktifin yerini alan 2011/65/EU sayılı RoHS Direktifi'ne ve aynı Direktif'in 2015/863/EU sayılı değişikliğine uyum sağlamaktadır. Şirket, kullanılan tüm kimyasalların kayıt ve kontrol altına alınmasını, her kimyasalın üreticisinden kullanıcıya geçişinde gerekli kimyasal güvenlik bilgilerinin akışını ve bu akışın tüketicilere kadar ulaşabilir olmasını sağlayan REACH Tüzüğü'nü çevreyi ve insan sağlığını koruma altına alan en önemli yasal süreçlerden biri olarak kabul edip desteklemektedir. Arçelik'te REACH uygulamaları, konusunda yetkin bir ekip tarafından takip edilmektedir. Tüm çalışmalarını çevreyi gözetken bakış açısıyla gerçekleştiren Arçelik, tesislerinde üretilen buzdolaplarında, çevreyle dost, ozon tabakasına zarar vermeyen ve küresel ısınmaya etkisi düşük olan hidrokarbon soğutucu gazlar kullanmaktadır.

Şirket, ürettiği kurutucu makinelerin içerisinde yer alan ısı pompalarının soğutucu gazlarında daha düşük küresel ısınma potansiyeline sahip alternatiflere yönelmiş, ayrıca küresel ısınma etkisi sifira yakın olan hidrokarbon gazlarını da bu ürünlerinde kullanmaya başlamıştır. Nisan 2018 itibarıyla su ısıtıcıları ve ortam ısıtıcılarına dair enerji verimliliği ve çevreye duyarlı tasarım kistasları

güncellenmiş ve yerine getirilmesi gereken minimum zorunluluklar artırılmıştır. Arçelik, yönetmelikler çerçevesindeki yükümlülüklerini yerine getirmektedir.

Arçelik, Birleşmiş Milletler Çevre Programı (UNEP) ve Global Environment Facility (GEF) liderliğinde yürütülen ve ortağı olduğu United for Efficiency (U4E) ile gelişmekte olan ülkelerde ev cihazlarında enerji verimliliğinin artırılması, enerji politikalarının hayata geçirilmesi, bu doğrultuda test standartlarının ve regülasyonların devreye alınmasına da destek vermektedir. Şirket, Enerji Verimliliği Kanunu kapsamında, enerji tüketim değeri, belirtilen değerin üzerinde olan Türkiye işletmelerinde, Enerji Yöneticisi Sertifikası'na sahip mühendisler istihdam etmektedir. Arçelik, üretimden kaynaklanan gereksiz enerji tüketimlerini engellemek için enerji yöneticilerinin kılavuzluğunda her yıl çok sayıda enerji verimliliği projesine imza atmaktadır. Arçelik, ilgili üretim lokasyonlarında yerel mevzuatlara göre enerji tüketim bilgilerinin bildirimlerini yasal süreler içerisinde yapmaktadır.

Raporlama döneminde çevre mevzuatına uyumsuzluktan dolayı önemli* bir ceza alınmamıştır.

Şirket vizyonuna paralel olarak sürdürülebilirlik çalışmaları, hammadde, ambalaj/kullanma kılavuzu malzemelerinden tedarikçi etik denetimlerine kadar geniş bir yelpazede faaliyetlerini yürütmektedir. Bu kapsamda 2020 yılında çevre dostu ürün ambalajları kullanmak amacıyla yapılan çalışmalar aşağıda paylaşılmaktadır:

- Şirket ürünlerinde %100 geri dönüştürülmüş karton kullanımına başlamış olup projenin 2021 yılının sonunda tamamlanması hedeflenmektedir. 2020 yılı sonu itibarıyla;
 - Çay makinesi, Türk kahve makinesi, tost makinesi ve süpürge ürün gruplarında yaklaşık 62 ton %100 geri dönüştürülmüş malzemeden üretilen ambalaj kutularının kullanılmasıyla yaklaşık 1.053 adet ağacın kesilmesinin önüne geçilmiştir.
 - Davlumbaz ve termosifon ürün gruplarında yaklaşık 536 ton %100 geri dönüştürülmüş malzemeden üretilen ambalaj kutularının kullanılmasıyla yaklaşık 9.112 adet ağacın kesilmesinin önüne geçilmiştir.
 - Ürün ambalajlama süreçlerinde daha az kaynak tüketimine ve geri dönüştürülmüş/geri dönüştürülebilir malzeme kullanımına odaklanılmıştır. Bu kapsamda küçük ev aletleri ve davlumbaz ürün gruplarında kullanılan strafor ambalaj malzemesinin sürdürülebilir

malzemelerle değiştirilmesi için projeler yürütülmektedir. Tost makinesi kategorisinde ambalaj için kullanılan strafor malzemesi yerine viyol kullanılması için çalışılmaktadır. 2020 yılında teknik onayı tamamlanan proje ile yıllık 1,5 ton strafor kullanımının önüne geçilerek 4 ton CO₂ salımı engellenmiş olacaktır. Tost makinesi kategorisinde yayılımın 2021 yılında tamamlanması hedeflenmektedir.

- Davlumbaz kategorisinde ambalaj için kullanılan strafor malzemesi yerine karton kullanılması projesi ile yıllık 37 ton strafor kullanımının önüne geçilerek 110 ton CO₂ salımı engellenmiştir.
- Arçelik'in sekiz farklı tedarikçisine ait 16 adet küçük ev aletleri ürün modelinde %80 oranında geri dönüştürülmüş malzeme içeren Ecolabel sertifikalı kullanma kılavuzuna geçişleri planlanmıştır.

Ürün ve üretime yönelik çevresel çalışmaların yanı sıra tedarikçi firmaların da bu kapsamdaki uygunluğu için çalışmalar yapılmaktadır. 2020 yılında da stratejik iş birliği gerçekleştirilen tedarikçi firmaların çevresel yasal mevzuat uygunluğu, kimyasal uygunluğu ve iş etiği kurallarına uygunluğu bağımsız denetim kuruluşlarınca düzenli olarak denetlenmiştir.

Türkiye operasyonlarında akredite laboratuvar tarafından yapılan son emisyon analizi raporlarına göre SO₂ ve TOC parametreleri için en yüksek olarak ölçülen değerler: SO₂ için 0,38 kg/saat, TOC parametresi için 1,89 kg/saat olarak gerçekleşmiştir. Tüm işletmelerin emisyon değerleri yasal limitlerin altındadır.

*10.000 ABD Doları ve üstü cezalar önemli olarak nitelenmektedir.



ÇEVRECİ ÜRÜNLER

Atık balık ağları ve sentetik ipliklerden üretilen fırın, bulaşık ve çamaşır makinesi parçaları

Arçelik, denizlere ve okyanuslara bırakılan atık balık ağlarının ekosisteme verdiği zararın önüne geçmek hedefiyle, atık balık ağlarını ve tekstil atıklarını yenilikçi bir şekilde geri dönüştürmekte ve ürün gruplarının farklı bölümlerinde kullanılmaktadır. Balık ağlarının, yüksek mekanik ve termal özellikleri sayesinde fırın ürünlerinde en çok tüketilen plastik türü olan poliamid hammaddesi yerine kullanılabilmesinden yola çıkılmıştır. Yenilikçi geri dönüşüm teknolojileri sayesinde atık ağlardan ve sentetik ipliklerden elde edilen yüksek performansa sahip geri dönüştürülmüş poliamid bileşiklerin fırın, çamaşır makinesi ve bulaşık makinesi parçalarında kullanılmasıyla 2020 yılında yaklaşık 8 ton atık balık ağı ve 99 ton tekstil atığı geri dönüştürülmüştür.

Bio Buzdolabı

Arçelik, organik malzemeleri yeniden kullanarak geleneksel plastiklere entegre ederek ürünlerde kullanılan petrol bazlı plastik miktarını azaltmaktadır. Geliştirilen teknolojiyle soya, yumurta kabuğu ve mısırdan üretilen malzemelerin dayanıklılığını artıran bu biyoplastiğin karbon ayak izi, günümüzde kullanılan geleneksel plastiklerden %80 oranında daha düşüktür. Bio Buzdolabı, en az %15 oranında soya ve hint yağı gibi organik malzeme içeren biyo bazlı poliüretan yalıtım malzemesi (Bio-Cool) ve biyokompozit hammadde kullanılarak üretilmiştir.

Biyoplastiğin ve Biyo bazlı poliüretanın beraber kullanıldığı ve IFA 2019'da ilk kez sergilenen Bio Buzdolabı, çok sayıda olumlu geri bildirim almış ve sadece biyoplastikleri içeren versiyonu İngiltere pazarında satışa sunulmuştur. Bio-Cool yalıtımı da içeren versiyonun ise 2021 yılı içinde satışa sunulması planlanmaktadır. İçerdiği biyoplastik malzemeler ve Bio-Cool yalıtım malzemesiyle birlikte kabin başına üretim sırasında 6 kg daha az CO₂ salımı gerçekleştirilmektedir.

Organik malzeme kompozitlerden üretilen küçük ev aletleri

Biyomalzemeler kullanılarak geliştirilen "biyo" parçalar küçük ev aletlerinde de kullanılmaya başlanmıştır. El blenderi üretmek için domates püresi, domates salçası ve ketçap üretiminden çıkan lifler, kahve makinelerinde kahve telve artıkları, çay makineleri üretiminde ise geri dönüştürülmüş çay liflerinden yararlanılarak ürünlerdeki plastik kullanımı azaltılmaktadır. Bu yenilikçi ve çevre dostu ürünlerin 2021 yılı içinde satışa sunulması planlanmaktadır.

PET Kazan

Arçelik patentine sahip "Leopet" hammaddesi, geri dönüştürülmüş PET şişelerin kullanılmasıyla elde edilen yüksek performanslı plastik materyal, çamaşır makinesi ve yıkayıcı-kurutucu kazanlarında kullanılmaktadır. Dünya çapında satışa sunulan çamaşır makineleri ile 2020 sonu itibarıyla 28,2 milyon geri dönüştürülmüş PET şişe geri kullanılarak döngüsel ekonomiye katkı sağlanmıştır. Plastik atıkların performans plastiklerinde kullanılması, geri dönüştürülmüş plastiklere yönelik olumsuz algıyı ortadan kaldırmıştır. İyi uygulamaların iştiraklere yaygınlaştırılması kapsamında Arçelik-LG iş birliği ile geliştirilmiş klimalarda 2020 yılında 361.000 klimalarda toplam 3,6 milyon geri dönüştürülmüş PET şişe kullanılmıştır.

FiberCatcher: Mikrofiber filtreleme sistemi

Petrol bazlı tekstil ürünlerinin çamaşır makinesinde yıkanması sırasında, içeriğindeki mikroplastiklerin atıksu borularından denizlere ve okyanuslara karışmasını engellemek amacıyla



mikrofiber filtrasyon teknolojisi geliştirilmiştir. Mikrofiberler, çamaşır makinelerine entegre edilmiş filtrasyon sistemiyle %90 oranına kadar filtrelenerek su kirliliğinin azalmasına destek olmaktadır. FiberCatcher teknolojisi kapsamında geliştirilen bu filtrenin kendisi de %98 oranında geri dönüştürülmüş plastik kullanılarak üretilmiştir. Arçelik, açık inovasyon ve iş birliği kültürü çerçevesinde, bu teknolojiye sektör içi ve dışındaki firmalar, STK'lar, üniversiteler ve tüm paydaşlarla birlikte geliştirmeye açık olduğunu vurgulamıştır.

Yüksek performanslı geri dönüştürülmüş plastik malzemelerle üretilen küçük ev aletleri

Ürünlerde geri dönüştürülmüş plastik kullanım oranını artırarak yeni plastik malzeme kullanımını azaltma hedefiyle geliştirilen Atak süpürge, Jaguar süpürge ve Newline tost makinesi ürünleri 2020 yılı içinde Türkiye'de piyasaya sunulmuştur. Atak süpürge platformundaki plastiklerin %31'i, Jaguar süpürge platformundaki plastiklerin %17'si ve Newline tost makinesi platformundaki plastiklerin %73'ü geri dönüştürülmüş plastik hammadde içermektedir.

SÜRDÜRÜLEBİLİR TEDARİK ZİNCİRİ

Arçelik, Gezegeni İyileştiren Teknoloji yaklaşımı kapsamında, ürün ve üretim süreçleri haricinde, tüm iş ve istihdam süreçlerindeki iyileştirmeler için de gerekli adımları atmaktadır.

2020 yılında LPG'li forklift kullanım oranı %10 oranında azaltılmıştır. Nakliye operasyonlarında yurt içi depolarda direkt nakliye oranları artırılarak 109 ton CO₂e sera gazı salımının önüne geçilmiştir. Akü şarj istasyonlarında yüksek ve değişken frekanslı redresör kullanımı ile akülerin ısınması engellenmiş, bu sayede hidrojen salımı azaltılmıştır.

Uluslararası ihracat taşımalarında deniz yolu kullanım oranını 2020 yılında %85'den %88'e çıkaran Arçelik'in bu alanda 2021 yılı için hedefi %89'dur. Demiryolu taşımacılığına da önem veren Şirket'in demiryolu kullanım oranı 2020 yılında %2,7 olarak gerçekleşmiştir. Depolardan Türkiye limanlarına taşımacılıkta da karayolu kullanımına alternatif olarak demiryolu kullanımına geçilmiştir. Bu sayede dahili nakliye taşımalarında maliyet avantajı sağlandığı gibi, düşük emisyonlu taşıma ile çevreye katkı sağlanmıştır.

Müşteri Hizmetleri

2020 yılında COVID-19 salgınına karşı verilen mücadelede toplum sağlığını ayakta tutmak için büyük fedakarlık gösteren sağlık çalışanlarının hijyen, beslenme ve tazelenme gibi ihtiyaçlarına destek olabilmek amaçlı Türkiye genelinde 202 hastaneye toplam 17 bin 304 adet beyaz eşya ve küçük ev aleti bağışlanmıştır. Hastanelerle iletişim satış, servis ekipleri ve bayilerle yapılan ortak çalışmalarla yürütülmüştür. Arçelik Yetkili Servisleri ürünlerin teslimatı ve montajını gerçekleştirmiştir.

Bu süreçte en çok ihtiyaç duyulan sağlık malzemelerinin başında gelen yaklaşık bin 869 adet solunum cihazının, Türkiye genelinde toplam 150 pandemi hastanesine tesliminde Arçelik Yetkili Servisleri görev almıştır.

Arçelik için ürünlerin kalitesi ve çevre dostu olması kadar önemli olan bir diğer konu da son tüketiciye ulaştırılmasında aynı koşulların gözetilmesidir. Bu kapsamda yedek parçalar için geliştirilen Dinamik Rotalama Sistemi sayesinde hem ürünlerin hızlı ulaşımı sağlanmış hem de akaryakıt tüketimi azaltılmıştır.

Katlanabilir Sevkiyat Kasası Projesi, Müşteri Hizmetleri alanında doğayı korumaya yönelik önemli adımlardan biridir. Artan siparişlerin beraberinde sevkiyat kolilerinin sayısında da artış olmuştur. Bu kolilerin geri dönüşüme uygun olmaması ve her gün 209 servise harcanan maliyetin düşürülmesi amacıyla gerçekleştirilen proje çerçevesinde koliler, KTP katlanabilir sevkiyat kasasına dönüştürülmüştür. Bu sayede karton tüketimi azaltılmış ve maliyet avantajı sağlanmıştır. Katlanabilir sevkiyat kasası ile ürünler hasarsız teslim edilirken, servis aracına daha fazla yükleme yapılması da mümkün olmaktadır.

Arçelik, Kurumsal Çözümler İş Modeli kapsamında, Türkiye genelinde 125 Kurumsal Çözümler Yetkili Servisi ile müşterilerine keşif, montaj, bakım ve arıza hizmeti sunmaktadır. Merkezi iklimlendirme (VRF sistemleri, klima santralleri, soğutma grupları ve fancoiller) ve profesyonel görüntüleme çözümleri bu kapsamda özel ürün ve hizmet geliştirilen alanlardır.

Kurumsal Çözümler İklimlendirme Ürün Grubu olarak Arçelik markası ile TFF, MESS ve T.C. Sağlık Bakanlığı bünyesinde

gerçekleştirilen spor, sağlık ve teknoloji alanındaki önemli yatırımlarda iş birlikleri yapılmıştır.

2020 yılında Türkiye'nin düzenlediği en büyük spor organizasyonu olan Formula 1 Türkiye Grand Prix'si için etkinlik öncesinde Intercity Tuzla pistinde 340 adet PID ekran kurulumu gerçekleştirilmiştir. Kurumsal Çözümler Profesyonel Görüntüleme Ürün Grubu kapsamında Beko markası ile ülke tanıtımı için kritik önem arz eden bu organizasyonda çözüm ortağı olunmuştur.

Arçelik Türkiye'de eğitimin dijital dönüşüm sürecine destek olmaya 2020 yılında da devam etmiştir. T.C. Milli Eğitim Bakanlığı ile akıllı tahta tedariki konusunda başlatılan iş birliği kapsamında 2 bin 200 okulda yaklaşık 43 bin etkileşimli tahtanın montaj dahil satış sonrası tüm hizmetleri organize edilmiştir.

Şirket içi paydaşları, Arçelik Müşteri Hizmetleri'nin Atık Elektrikli ve Elektronik Eşyaların Kontrolü Yönetmeliği (AEEE) çerçevesinde yükümlülüklerini yerine getirmesindeki en önemli destekçileri olmaya devam etmiştir. 2014 yılından itibaren yapılan uygulamalarla AEEE'lerin geri dönüştürülmesi için müşterilerin evlerinden teslim alınması ve müşteri temsilcilerinin bilinçlendirmesi müşteri memnuniyetini artıran unsurlar olmuştur.

Arçelik'in sürdürülebilirlik vizyonu kapsamında geliştirilen iş modeli, Türkiye genelinde hizmet fişli siparişlerin kargo sevkiyatına uygulanmıştır. Sevkiyat sırasında malzemelerin zarar görmesini engellemek amaçlı uygulanan karton ambalaj güçlendirme işlemi, daha kolay kullanımlı ve geri dönüştürülebilir bir malzeme olan Airplus hava yastıkları ile yapılmaya başlanmıştır. Bu kullanımla depolama için alan tasarrufu yapılmış ve yaralanma riski azaltılarak, İSG açısından iyileştirme sağlanmıştır. Airplus hava yastıklarının kullanılmasıyla ambalaj güçlendirme işlem süresi 40 saniye azaltılarak %58 oranında iyileştirme sağlanmıştır. Beraberinde toplamda 244 kişi/saat tasarruf elde edilmiştir. Aynı iş gücü ile günde 120 olan paketleme sayısı 200'e çıkarılmıştır.



İklim ile İlgili Riskler ve Fırsatlar Tablosu

İklim ile İlgili Riskler Düşük Karbon Ekonomisine Geçiş 2°C/1.5°C Senaryosu							
Politika Riski	Risk	Strateji/Fırsat	Etki Süresi	Finansal Etki	İlgili Öncelikler	İş Birlikleri	Kaynaklar
Artan Karbon Fiyatı: Yeni Karbon Vergilerinin ve Sera Gazı Salımlarının Azaltılmasına Yönelik Girişimlerin Maliyet Üzerine Olası Etkileri İlgili trend: Küresel Isınma ve İklim Değişikliği	*Emisyon ticaret mekanizmaları *Karbon vergisi ve artan sera gazı salım fiyatlandırmaları *Yenilenemeyen enerji kaynaklarına bağımlı olma *Davalar ve yasal riskler	*Globalde üretimde oluşan Kapsam-1 ve Kapsam-2 emisyonlarını her yıl nötrlemek: - Üretimde enerji ve kaynak verimliliği projeleriyle sera gazı emisyon azaltımı -Yenilenebilir enerji yatırımları -Yeşil elektrik tedariki -Temiz Kalkınma Mekanizması'ndan (CDM) faydalanma -Düşük karbon ekonomisine geçiş - Karbon finansman projeleri geliştirmek *Şirketin global operasyonlarından doğrudan ve dolaylı salımlarında azalmaya sonuçlanacak şekilde çeşitli yatırım harcaması kararlarına yön verecek iç karbon fiyatlarının belirlenmesi *Üretim tesislerinde ISO 50001 Enerji Yönetim Sisteminin kurulması *Ulusal ve uluslararası kuruluşlarla iş birliği & İklim ile ilgili derneklere üyelik	Orta-Uzun Vade	Yüksek	4-İklim Değişikliği 6-Üretimde Enerji Verimliliği 1-Araştırma & Geliştirme ve İnovasyon 15-Kurumsal Yönetişim	*T.C. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı *Özyeğin Üniversitesi, Enerji, Çevre ve Ekonomi Bölümü *BM Çevre Programı, United4Efficiency (U4E) *SE4ALL, Kömür Koalisyonu *Karbon Fiyatlamada Yüksek Seviye Komisyon *APPLIA *Digital Europe *TÜSIAD	
AB Yeşil Anlaşma: Karbon sınırsızını engellemek üzere olası Karbon Sınırı Düzenleme vergileri İlgili trend: Küresel Isınma ve İklim Değişikliği	AB Yeşil Anlaşma ile olası karbon sınır düzenlemesi mekanizmasının kurulması, AB üyesi olmayan ülkelerden AB'ye ihracat üzerindeki etkisi	Gelişmelerin yakından takibi ve risklerin azaltılmasında olası senaryo analizleri	Orta Vade	Orta	4-İklim Değişikliği	Digital Europe APPLIA TÜSIAD	
Piyasaya girecek olan ürünlerin daha enerji verimli olmasını şart koşan Mart 2021'de yürürlüğe girecek AB Enerji Etiket Düzenlemeleri İlgili trend: Küresel Isınma ve İklim Değişikliği	* 1 Mart 2021'den sonra üretim bölümlerinde ve web sitelerde yeni AB enerji etiketi * Mevcut A+++ ölçeği yerine A'dan G enerji sınıfı ölçeğine kadar daha enerji verimli ürünler * Üretim süreçlerinde yeni yatırımlar	* Araştırma-geliştirmeye büyük yatırımlar ve kaynak ayırma * Enerji verimli ürün yatırımlarını desteklemek üzere EBRD'den alınan 100 milyon Euro kredi * AB ve Türkiye'de sera gazı salımlarını azaltma fırsatları	Kısa-Orta Vade	Yüksek	4-İklim Değişikliği 2-Çevresel ve Sosyal Fayda Sağlayan Ürünler	APPLIA Digital Europe TÜRKBESD, T.C. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı	
Gelişmekte olan ülkelerde yükselen orta sınıf sebebiyle elektronik ürünlere artan talep İlgili trend: Küresel Isınma ve İklim Değişikliği, Yükselen Orta Sınıf, Artan Nüfus	*Az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde ürün kullanım aşamasında sera gazı salımlarının artmasına yol açabilecek iklim ile ilgili mevzuatların eksikliği	*Faaliyet gösterdiğimiz gelişmekte olan ülkelerde mevzuat öncesinde en iyi enerji verimliliği sınıfında ürünleri sağlamak üzere Arçelik olarak projeler yapılması, öncü olunması *Karar alıcı yetkililer, ulusal ve uluslararası kuruluşlarla yeni iklim ile ilgili mevzuatların ve yönetmeliklerin oluşturulması adına iş birliği	Orta-Uzun Vade	Yüksek	4-İklim Değişikliği 2-Çevresel ve Sosyal Fayda Sağlayan Ürünler	U4E SE4ALL	
İklim ile İlgili Riskler . Düşük Karbon Ekonomisine Geçiş 2°C/1.5°C Senaryosu							
İtibar Riski	Risk	Strateji/Fırsat	Etki Süresi	Finansal Etki	İlgili Öncelikler	İş Birlikleri	Kaynaklar
Düşük karbon ekonomisine geçişte uyumda başarısızlık İlgili trend: Küresel Isınma ve İklim Değişikliği	*Uluslararası endeksler tarafında sera gazı salımlarında azalma trendi yönünde artan talep ve salımların azaltılmasında Bilim Temelli Hedeflerin (SBT) belirlenmesinin istenmesi *Yatırımlar şu anda ODP ve Dow Jones'tan yatırımlarını nereye yaptıklarını ve yatırım yaptıkları kuruluşların 2°C/1.5°C senaryosuna uyum stratejileri olup olmadığını belirleme konusunda daha çok baskı görüyor.	*Arçelik'in Kapsam 1, Kapsam 2 ve Kapsam 3 (kullanım fazı) emisyonlarını azaltmak üzere belirlediği bilim temelli hedefleri (Science-Based Targets - SBT), Bilim Temelli Hedefler Girişimi (SBTi) tarafından onaylanmıştır. *Üretimde enerji verimliliği ve yenilenebilir enerjiye yatırım dayanan uzun vadeli hedefler, stratejiler *Arçelik, Kurumsal Liderler Ağı tarafından hazırlanan 2°C Hedef Tebliği'nin imzacısıdır.	Orta Vade	Düşük	4-İklim Değişikliği		https://sciencebasedtargets.org/companies-taking-action?country=Turkey#table

İklim ile İlgili Riskler . Düşük Karbon Ekonomisine Geçiş 2°C/1.5°C Senaryosu							
Fiziksel Risk	Risk	Strateji/Fırsat	Etki Süresi	Finansal Etki	İlgili Öncelikler	İş Birlikleri	Kaynaklar
Aşırı hava olayları sebebiyle operasyonlarda kesinti İlgili trend: Küresel Isınma ve İklim Değişikliği	*WEF Global Riskler Raporu 2021'e göre aşırı hava olayları olasılığı en yüksek risktir. *Sel, kuraklık ve yükselen deniz seviyeleri gibi aşırı hava olayları iş sürekliliğine tehdit oluşturabilir.	*İş kesintilerinin etkin yönetimi için birden fazla lokasyonda üretim tesisleri *Risk Yönetim Ekibi tarafından finansal ve finansal olmayan risklerin hesaplanması ve risk analizine faktör olarak dahil edilmesi *Üçüncü Taraf & Kirillik Politikaları ve mümkün olduğu kadar olumsuz sonuçları indirmek amacıyla mevcut olan fiziksel ve fiziksel olmayan riskler için Mülk Hasarı & İş Kesintilerine dair politikalar da dahil olmak üzere Arçelik'in globalde sahip olduğu çeşitli güvence politikaları *İş kesintileri ile ilgili herhangi bir durum geliştiğinde, telafi yöntemleri halihazırda modelleme çalışmaları temelinde tanımlanmıştır.	Orta-Uzun Vade	Düşük	4-İklim Değişikliği		http://www3.weforum.org/docs/WEF_The_Global_Risks_Report_2021.pdf
İklim ile İlgili Riskler . Düşük Karbon Ekonomisine Geçiş 2°C/1.5°C Senaryosu							
Pazar Riski	Risk	Strateji/Fırsat	Etki Süresi	Finansal Etki	İlgili Öncelikler	İş Birlikleri	Kaynaklar
Sermayeye erişim, yatırımcılardan ve kredi kuruluşlarından artan talep İlgili trend: Küresel Isınma ve İklim Değişikliği	*Yatırımcıların iş dünyasından ESG (Çevresel, Sosyal ve Yönetişim) riskleri ve fırsatlarına dair etkin bir stratejisi olması yönünde artan talebi *Arçelik hisselerinin çoğunluğu Avrupalı yatırımcılara ait olan halka açık bir şirkettir.	*İş kesintilerinin etkin yönetimi için birden fazla lokasyonda üretim tesisleri *Risk Yönetim Ekibi tarafından finansal ve finansal olmayan risklerin hesaplanması ve risk analizine faktör olarak dahil edilmesi *Üçüncü Taraf & Kirillik Politikaları ve mümkün olduğu kadar olumsuz sonuçları indirmek amacıyla mevcut olan fiziksel ve fiziksel olmayan riskler için Mülk Hasarı & İş Kesintilerine dair politikalar da dahil olmak üzere Arçelik'in globalde sahip olduğu çeşitli güvence politikaları *İş kesintileri ile ilgili herhangi bir durum geliştiğinde, telafi yöntemleri halihazırda modelleme çalışmaları temelinde tanımlanmıştır.	*AB Enerji Etiketleme Kurallarıyla ilgili Araştırma & Geliştirme yatırımlarında kullanılmak üzere Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası'ndan (EBRD) 100M Euro kredi EBRD, Arçelik'in ESG performansını düzenli olarak takip etmektedir. EBRD'nin denetimleri temelinde güçlü ESG performansımız, uygun koşullarda kredi alabilmemizin altında yatan sebeplerden biridir. *Artan yatırımcı taleplerini, ESG kriterlerini temel stratejiye entegre etme ve düşük karbon ekonomisi için önlem planları açısından sürdürülebilirlik stratejilerimizi anlatma fırsatı olarak görüyoruz.	Kısa Vade	Düşük	4-İklim Değişikliği	
İş Kesintisi Riskleri							
Fiziksel Risk	Risk	Strateji/Fırsat	Etki Süresi	Finansal Etki	İlgili Öncelikler	İş Birlikleri	Kaynaklar
İş Sürekliliği	*Bir kuruluşun; ürün ve hizmetleri, kesinti sırasında, önceden tanımlanmış kapasiteyle kabul edilebilir zaman dilimlerinde teslimine devam edememesi.	* İş Sürekliliği Yönetim Planlarının yaygınlaştırılması Kurumsal Risk Direktörü'ü tarafından Genel Merkez ve bazı pilot lokasyonlarda bu tür risklerin izlenmesi ve azaltılmasına ilişkin ISO 22301 Standardı uyarınca uygulanmaktadır. Beklenmeyen olayların şirket faaliyetleri, mali tablolar, itibar, paydaşlar vb. üzerindeki olumsuz etkilerinin hafifletilmesi. *Arçelik; küresel olarak, olumsuz sonuçları mümkün olduğunca azaltmak için, üçüncü taraf sigorta poliçeleri kirillik poliçeleri, fiziksel ve fiziksel olmayan riskleri içeren tüm rizikolar kapsamındaki hasarları iş kesintisi politikaları dahil olmak üzere çeşitli sigorta poliçeleriyle teminat altındadır. *2019 yılının son aylarında yayılan COVID-19 pandemi krizinin ardından Kriz Yönetimi ve İş Sürekliliği Yönetim Planları devreye alınmıştır. Bu kapsamda oluşan risklerin olumsuz etkilerini azaltmak için yapılan çalışmalara Faaliyet Raporunun 20. sayfasında yer alan Pandemi Riski başlığından ulaşılabilir.	Kısa-Orta vade	Orta	15-Kurumsal Yönetim 7-Operasyonel Sağlık ve Güvenlik		