



Tüketiciler

Tüm tüketicilerimize karşı memnuniyet odaklı, ihtiyaç ve beklentilerini doğru bir üslup ile ve mümkün olan en kısa sürede karşıladığımız bir yaklaşım sergileriz. Tüketicilerimize saygılı, adil ve nezaket kurallarına uygun davranırız, onlardan gelen şikayetleri büyük bir hassasiyet ile ele alır ve çözümler üretiriz.

Ürün tanıtımlarımız, reklam ve pazarlama çalışmalarımız, mevzuatlara uyumludur. Ürünlerimizin tamamı hukuka uygun ve doğru şekilde etiketlenir. Tüm pazarlama aktiviteleri (markalar, tüketici planları, pazar araştırmaları, reklamlar, satış materyalleri) aşağıdaki koşulları karşılamak zorundadır:

- Ürünlerimizin performansını dürüst, net ve şeffaf olarak tarif etmelidir,
- Ürünlerimize ilişkin yeterli bilgiyi barındırmalıdır ki tüketicilerimiz ürünlerimizi nasıl kullanmaları gerektiğini ve ürünlerin teknolojik uygulamalarını tam olarak anlansınlar,
- Reklam aktivitelerimizin dini, etnik, kültürel, cinsel eğilim, cinsiyet, yaş, engellilik ya da azınlık olma durumları dikkate alınarak ve toplumun hiçbir kesiminde alınganlık yaratmadığından emin olarak tasarlanması gerekir.
- Reklamlarımız, şiddet, aşağılayıcı davranış ve pornografiyi destekleyen hiçbir yayım kuruluşunda yer almamalıdır.

Hissedarlar

Hissedarlarımızın yasalarla belirlenmiş hak ve çıkarlarını korumayı hedefleriz. İş modelleri yaratırken rekabetçi kapasitemizi ve büyüme potansiyelimizi arttırmayı amaçlarız. Operasyonlarımızı yürütürken uluslararası kabul gören iyi kurumsal yönetim standartlarını benimseriz.

İş Ortakları

Tüm tedarikçi, distribütör, bayi, yetkili servis ve danışmanlarımız ile karşılıklı fayda yaratan ilişkiler kurmak prensibimizdir. İş ilişkilerimizde tüm iş ortaklarımızın bizim değerlerimiz ile uyumlu davranmasını bekleriz.

Toplumsal Sorumluluk, Bağış ve Sponsorluk

Sosyal ve çevresel konularda “sürdürülebilir kalkınma” odaklı çalışırız. Sosyal standartları geliştirmek ve sürdürülebilir kalkınmaya katkıda bulunup istihdam yaratmak için projeler geliştiririz. Kültür, sanat ve sporun bir toplumun gelişmesindeki en önemli unsurlar olduğuna inanır, içinde bulunduğumuz toplumların gelişmesi için çeşitli kültür ve sanat aktivitelerini destekleriz.

İnovasyonlarımızda tüketicilerimizin ve toplumun ihtiyaçlarını esas alırız.

Faaliyet gösterdiğimiz coğrafyalarda toplumsal kalkınmaya destek olmak için bağış yapar, bağış ve sponsorluk süreçlerini şeffaf bir şekilde yürütür, bu faaliyetlerin Şirket değerleri veya ticari çıkarları ile çelişmemesine özen gösteririz.

Cinsiyet, dil, din, ırk, renk, yaş, milliyet ve düşünce farklılığı temelinde ayrımcılık yapan kuruluşlara bağış yapmaz veya faaliyetlerine sponsor olmayız.

(Bkz. [Global Bağış ve Sponsorluk Politikası](#))

Siyasi Faaliyetler ve STK'lar

Hükümetler ile doğrudan veya sivil toplum kuruluşları (STK) aracılığı ile, tabi olduğumuz veya faaliyetlerimizi etkileyen mevzuata ilişkin çalışmalar yapabiliriz. Hiçbir siyasal parti, siyasi görüş ve çıkarı doğrudan veya dolaylı olarak desteklemeyiz. Siyasi faaliyetler için Arçelik kaynaklarını (araç, bilgisayar, e-posta vb.) kullanmayız. Ayrıca Arçelik çalışma alanları dâhilinde siyasi amaçlarla gösteri, propaganda ve benzeri faaliyetlere izin verilmez. Buna karşın, çalışanlarımızın yasal siyasi faaliyetlere gönüllü katılımlarına saygı gösterir, sınırlama yapmayız.

Arçelik, güvenilir bir kurumsal vatandaş olma ve toplumun ayrılmaz bir parçası olarak, faaliyet gösterdiği toplumlara karşı sorumluluklarını yerine getirme çabasıdadır. Çalışanlarımızın sivil toplum kuruluşlarında roller almalarını destekleriz. Sosyal dayanışma gerektiren durumlarda içinde bulunduğumuz topluma olan sorumluluğumuzun bir parçası olarak yardım aktiviteleri organize edebiliriz ve bunlardan ticari fayda ummayız.

Sağlıklı ve Güvenli bir İş Ortamı Yaratmak

Arçelik olarak en büyük hedeflerimizden biri çalışanlarımız için sağlıklı ve güvenli bir iş ortamı oluşturmak, İş Ortaklarımızın da böyle bir iş ortamı oluşturmasını sağlamaktır. Bu amaçla her türlü önlemi alır, iş sağlığı ve güvenliği kapsamında eğitimler sağlayarak bu alandaki farkındalığı artırmaya çalışırız.

Faaliyetlerimizi; çalışanlarımızı, yüklenicileri, bayilerimizi ve toplumu riske atmadan sağlıklı ve güvenli bir şekilde gerçekleştiririz. Bunu hayata geçirmek için emniyetli tasarıma sahip tesisler kullanırız, işinde yetkin insanlar ile çalışırız ve süreçlerimizde güvenliği ön plana alırız.

(Bkz. [Global İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası](#))

Çevre

Yönetim anlayışımız sürdürülebilir kalkınma hedefleri doğrultusunda çevreye duyarlı yaklaşım sergiler. Benimsemiş olduğumuz “Dünyaya Saygılı, Dünyada Saygın” vizyonumuz gereğince iklim değişikliği ve biyolojik çeşitliliğin korunması konusunda üzerimize düşen yükümlülükleri kabul ederiz.

(Bkz. [Global Çevre Politikası](#))

Rekabet

İşimizi, operasyonlarımızı gerçekleştirirken adil ve güçlü rekabeti teşvik eder, rekabet hukukunun gelişmesini destekleriz. Tüm şirketlerimiz, iş ortaklarımız ve çalışanlarımız, rekabeti korumak adına yürürlükteki yerel ve uluslararası rekabet mevzuatına uygun davranmak zorundadır. Rekabet Hukuku'nun ihlali hem şirketler hem de çalışanlar aleyhine son derece ağır para cezalarının uygulanmasına neden olabilir. Bazı ülkelerde rekabetin ihlali nedeniyle şirket çalışanlarının cezai olarak şahsen sorumlu bulunması dahi söz konusu olabilir.

Arçelik kendi yasal çıkarlarını güçlü bir şekilde korurken, rekabet otoriteleri ile tam bir iş birliği içinde davranır. Rekabet otoriteleri ile gerçekleştirilen tüm iletişimler Arçelik Hukuk ve Uyum Direktörlüğü tarafından gerçekleştirilir.

(Bkz. [Global Rekabet Hukuku Uyum Politikası](#))

Sosyal Medya Hesaplarının Kullanımı

Arçelik olarak özellikle son yıllarda dünyada ve ülkemizde güçlü büyüme trendine sahip sosyal medyada da, ilkelerimize ve marka değerlerimize uygun şekilde yer almaya devam ediyoruz. Kişisel sosyal medya hesaplarının herkesin özel alanları olduğunu biliyor ve paylaşım tercihlerine saygı duyuyoruz.

Diğer yandan sosyal medyanın doğru kullanımından elde edilebilecek faydaların yanında, şirketimize getirebileceği önemli itibar risklerinin de farkındayız. Bu nedenle, sosyal medyada paylaşım yaparken kurumsal konularda anlaşmazlık ve belirsizliklere yol açacak içerikler ile şirketlerin gizlilik kurallarını ihlal edecek bilgi ve fotoğraf paylaşımında bulunmaktan kaçınılırız. Sosyal medya paylaşımlarımızda her zaman yasal düzenlemelere ve Arçelik Global İş Etiği İlkeleri ve ilgili politikalara uygun hareket ettiğimizden emin oluruz.

Rüşvet ve Yolsuzluk ile Mücadele

Arçelik olarak yerli veya yabancı hükümet yetkililerine ve diğer üçüncü taraflara, kamu görevlisi olup olmadıklarına bakılmaksızın, gayrimeşru bir fayda elde etmek için bir çıkar sağlamız. Tüm çalışanlarımız, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele konusundaki yerel ve ilgili uluslararası mevzuata ve ilgili Şirket politikalarına uymakla yükümlü olup tüm iş ortaklarımızdan da ilgili düzenlemelere uygun hareket etmelerini bekleriz. Hiçbir çalışanımız rüşvet olarak algılanması mümkün olabilecek hediye ya da ödeme teklif edemez, veremez ya da kabul edemez. Rüşvetin talep veya teklif edilmesi halinde teklif derhal reddedilmeli ve olay yönetime raporlanmalıdır.

Yolsuzluğun, zimmete geçirmenin, kolaylaştırıcı her türlü ödemenin ya da rüşvetin türü veya gerçekleştirilme şekli ne olursa olsun, iş yapış şekillerimizde yeri ve toleransı yoktur.

Tüm muhasebe kayıtlarımız ve destekleyici dokümanlarımız tam ve net olarak ilgili harcamaları yansıtmalıdır. Hiçbir gizli, kayıt dışı hesap ve malvarlığının finansal sistemlerimizde yer alması mümkün değildir.

(Bkz. [Global Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası](#))

Çıkar Çatışmalarının Yönetilmesi

Çıkar çatışmalarından ve çıkar çatışması gibi duracak durumlardan uzak dururuz. Kişisel ve finansal çıkarlarımızın şirketimizin çıkarlarıyla çelişmesine ya da çelişme ihtimali doğurmasına müsaade etmeyiz.

Çıkar çatışması olarak değerlendirilebilecek bir durumun içinde olunması hâlinde, konuyu kendi yöneticisi ve Global Uyum Yöneticiliği ile paylaşarak bu durumun bize ve şirketimize verebileceği zararlardan kaçınılırız.

Hediye ve Ağırlama

Arçelik'te hediye ve ağırlamalar Global Hediye ve Ağırlama Politikası'nda belirtilen limitler dâhilinde ve mevzuata uygun olmalı, herhangi bir iş ilişkimizdeki karar sürecini etkilemeyecek nitelikte ve nadiren uygulanmalı, defter ve kayıtlarımızda açık ve şeffaf olarak kayıt altına alınmalı, hiçbir koşulda bir çıkar çatışmasına neden olabileceği algısını yaratmamalıdır.

(Bkz. [Global Hediye ve Ağırlama Politikası](#))

Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi

Meşru olmayan yollardan elde edilen gelirlerin, meşru yollarla kazanılmış gibi gösterilmesi amacıyla finansal sisteme entegre edilmesi işlemi, suç gelirin aklanması olarak adlandırılmaktadır. Arçelik olarak yerel ve uluslararası mevzuata uyumlu olarak, suç gelirlerinin aklanması şeklinde görülebilecek her türlü ticari işlemde kaçınılır, bu nedenle üçüncü taraflarla bir iş ilişkisine girmeden önce ilgili tarafı tanımak için gerekli durum değerlendirmesini yaparız. Arçelik olarak hakkında yeterli bilgiye sahip olmadığımız veya hakkında olumsuz istihbarat bulunan, bu ve benzeri nedenlerle risk teşkil eden veya şüpheli oluşturan üçüncü taraflar ile iş ilişkisine girmeyiz.

(Bkz. [Global Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Politikası](#))

Global Yaptırımlar ve İhracat Kontrollerine Uyum

Operasyonlarımızın bulunduğu bazı ülkeler; başka ülkeler, şirketler ve kişiler üzerinde kısıtlamalar uygulamış olabilir. Bu kısıtlamaların ihlal edilmesinin idari para cezaları, ihracat lisanslarımızın iptal edilmesi ve potansiyel olarak hapis cezalarına karar verilmesi gibi son derece ciddi sonuçları olabilir. Bu nedenle ekonomik yaptırımlar, ihracat kontrolleri, boykot ve ambargo, yolsuzluk ve gümrük yasalarını yakından takip eder, geçerli düzenlemelere her zaman uyarız.

Bu kapsamda, ambargo ve yaptırım listelerindeki kişilerle doğrudan veya dolaylı temas kurma söz konusu olur ise, temas kurulmadan önce mutlaka Global Uyum Yöneticiliği'nden onay alırız.

(Bkz. [Global Yaptırımlar ve İhracat Kontrolleri Politikası](#))

Kişisel Veriler, Gizlilik ve İçsel Bilgilerin Korunması

Gizli bilgilerimiz şirket politikamız ve iş yaptığımız ülkelerin kanunları ile koruma altındadır. Gizliliği korumayı hedefleyen tüm politikalarımıza ödün vermeksizin uyar ve gizli bilgilerimizi üçüncü kişiler ile paylaşmayız. Edindiğimiz gizli bilgileri Şirket'ten ayrılacak bile korur ve üçüncü kişiler ile paylaşmayız.

(Bkz. [Global Bilgilerin Korunması ve Saklanması Politikası](#))

Arçelik olarak çalışanlarımızın, iş ortaklarımızın ve tüketicilerimizin kişisel bilgilerini şirket süreçlerimizi ve aktivitelerimizi geliştirmek için mevzuatların izin verdiği ölçüde işleriz. Bu kişisel verileri veri sahiplerinin rızaları olmadan ve yerel kişisel veri koruma mevzuatlarına aykırı olarak üçüncü kişiler ile paylaşmayız.(Bkz. [Global Kişisel Verilerin Korunması Politikası](#))

Arçelik ve Arçelik'in ihraç ettiği sermaye piyasası araçları hakkında, ilgili sermaye piyasası araçlarının fiyatlarını, değerlerini veya yatırımcıların kararlarını etkileyebilecek nitelikteki ve henüz kamuya duyurulmamış bilgilere ("içsel bilgi") dayalı olarak eylem veya işlemde bulunarak kendisine veya bir başkasına menfaat temin etmenin yasal bir suç olduğunu (bilgi suistimali suçu) bilir ve buna teşebbüs edilmesini önlemek için çalışanlarımızı bilgilendiririz. İçsel bilgilerin korunmasını ve gizliliğini sağlamak için gerekli tüm tedbirleri alır; sermaye piyasası düzenlemeleri uyarınca piyasa bozucu eylem, piyasa dolandırıcılığı veya bilgi suistimali sonucunu doğurabilecek iş ve işlemlerde bulunmaktan kaçınılırız.

Gözlem ve Raporlama

Arçelik Global İş Etiği ilkeleri ve İlgili Politikaları, Arçelik Yönetim kurulu tarafından onaylanarak uygulamaya alınmıştır. Global İş Etiği İlkeleri uygulamaları kapsamında çıkarılan politikalar ve sürdürülen faaliyetlerin takibi ve Yönetim Kurulunu düzenli olarak bilgilendirilmesi amacıyla bir yönetim kurulu üyesi görevlendirilmiştir.

Bu prensiplere uyum iş başarımızın temellerini oluşturur. Bu uyumun sağlanmasına ilişkin günlük operasyon sorumluluğu operasyonlarımızın bulunduğu ülkelerdeki üst yönetime delege edilmiştir. Üst Yönetim, Etik Komitelerin desteği ile bu sorumluluklarını yerine getirecektir. Global İş Etiği İlkeleri ve İlgili Politikalarının ihlali halinde bu ihlal kurallara uygun olarak raporlanmalıdır. Global İş Etiği İlkelerinin ihlali, iş akdinin feshi dahil çeşitli yaptırımlara sebep olabilir. Arçelik Yönetim Kurulu, bu kurallara uyulması nedeni ile ortaya çıkan iş kayıplarından ötürü yöneticileri eleştirmeyecektir.

(Bkz. [Global İş Etiği İlkeleri Operasyonları Politikası](#))

Herhangi bir suistimal veya etik dışı davranışa tanık olan veya böyle bir durumdan şüphelenenlerin endişelerini dile getirmeleri beklenmektedir. Yöneticilerin de kendilerine bildirilen tüm hatalı davranışları ihbar bildirim adresine iletmeleri gerekmektedir.

İhbar ve bildirimlerinizi "ethicsline.net" linki üzerinden yapabilirsiniz. Çalışanların ihlalleri güven içinde bildirmeleri ve bildirimleri nedeni ile kötü muameleye maruz kalmamaları Arçelik tarafından garanti altına alınmıştır.

(Bkz. [Global İhbar Bildirim Politikası](#))

Son Güncelleme Tarihi : 15.06.2022