





# Kurumsal Yönetim



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



## KURUMSAL YÖNETİM İLKELERİNE UYUM RAPORU

### Kurumsal Sosyal Sorumluluk Anlayışı

Dünyadaki sınırlı kaynakları dikkatli kullanmak, geliştirmek ve sürdürülebilir kılmak için bireyler, devlet ve sivil toplum örgütlerine olduğu kadar kurumlara da çok önemli sorumluluklar düşmektedir. Şirket, faaliyetlerini gelecek kuşaklara daha yaşanabilir bir dünya bırakmak sorumluluğuyla yürütmektedir.

“Sürdürülebilir Gelişim” konusunda üstlendiği sorumluluklar, çevre ve toplumsal duyarlılıklar, kanun, ahlak standartları ve insan haklarına tam anlamıyla uyumlu çalışma, Şirket’in “Kurumsal Sosyal Sorumluluk” anlayışını oluşturmaktadır.

Şirket, gücünü, kurum değerleri ve Kurucusu Merhum Vehbi Koç’un belirlediği “Ülkem var ise ben de varım” ilkesinden alarak, çalışanları ve tüm iş ortaklarıyla sorumluluklarını yerine getirmek için çalışmaktadır.

### Kurumsal Yönetim Anlayışı

Şirket’in kurumsal değerleri ve kültürü, etik anlayışı, iyi yönetim felsefesi ve iş ahlakı ilkeleri, sorumluluklarını yerine getirmesinde çalışanlara yol göstermektedir.

Uluslararası iş standartları doğrultusunda, paydaşlar ve kurumlar arasında güveni sağlayan kurumsal yönetimin dört ilkesini-hesap verebilirlik, sorumluluk, açıklık ve şeffaflık, adil davranış-faaliyetlerine taşınması uzun vadede Şirket’in verimliliği ve başarısı için kaçınılmazdır.

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

### Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu

#### BÖLÜM I: Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Beyanı

Sermaye Piyasası Kurulu (SPK)’nın 04.07.2003 tarih ve 35/835 sayılı kararı ile kabul edilen ve Temmuz 2003’te kamuya açıklanmış olan Kurumsal Yönetim İlkeleri’nin 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 İlkeleri’ne 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 İlkeleri’ne 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.

2018 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 İlkeleri’ne de tam uyum amaçlanmakla birlikte, ilkelerin bir kısmında uygulamada yaşanan zorluklar, bazı İlkeleri’ne uyum konusunda gerek ülkemizde gerekse uluslararası platformda devam eden tartışmalar, bazı ilkelerin ise piyasanın ve Şirket’in 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.

2018 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. 2018 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 ilkelerde açıklanması zorunlu olan imtiyazlı paylar, oy hakları, organizasyonel değişiklikler gibi genel kurul bilgileri, Yönetim Kurulu üye adaylarının özgeçmişleri, yönetim kurulu ve üst düzey yönetici ücret politikası, ilişkili taraf işlemleri raporu ve açıklanması gereken diğer bilgiler en son 19.03.2018 tarihli Olağan

## KURUMSAL YÖNETİM İLKELERİNE UYUM RAPORU

Genel Kurul'dan 3 hafta önce yatırımcılarımızın bilgisine sunulmuştur. Tüm ilişkili taraf işlemlerimiz Yönetim Kurulu'nun bilgisine sunularak, bağımsız yönetim kurulu üyelerimizin onayı ile söz konusu işlemlerin devamına karar verilmiştir. Ayrıca Şirketimiz kurumsal internet sitesi ve faaliyet raporu gözden geçirilerek, ilkelere tam uyum açısından gerekli revizyonlar gerçekleştirilmiştir.

Önümüzdeki dönemde de ilkelere uyum için mevzuattaki gelişmeler ve uygulamalar dikkate alınarak gerekli çalışmalar yapılacaktır.

21.07.2017 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 9,52 (%95,23) iken; 20.07.2018 tarihinde SAHA tarafından yapılan revizyon sonucunda 10 üzerinden 9,53 (%95,35) olarak güncellenmiştir.

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

Ana Başlıklar	2017 Notu	2018 Notu
Pay Sahipleri	9,52	9,52
Kamuyu Aydınlatma ve Şeffaflık	9,72	9,72
Menfaat Sahipleri	9,91	9,91
Yönetim Kurulu	9,22	9,25
Toplam	9,52	9,53

Kurumsal yönetim derecelendirmesine ilişkin SAHA'nın hazırlamış olduğu rapora Şirketimizin www.arcelikas.com adresindeki internet sitesinden ulaşmak mümkündür. 20.07.2018 tarihli raporda SAHA aşağıdaki değerlendirmeyi yapmıştır:

"Arçelik A.Ş.'nin kurumsal yönetim ilkelerine verdiği önem, bunu sürekli ve dinamik bir süreç olarak yürütmekteki isteklilik ve bu doğrultuda Temmuz 2017 tarihinden bu yana geçen süre içinde gerçekleştirmiş olduğu gelişmeler göz önüne alınarak, şirketin kurumsal yönetim derecelendirme notu yukarıdaki şekilde güncellenmiştir."

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

### Henüz Uygulanamayan Kurumsal Yönetim İlkeleri

Arçelik A.Ş. Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne tam uyumun önemine inanmaktadır. Ancak, uygulamada yaşanabilecek Şirket faaliyetlerinin gecikmesine yol açan zorluklar, uyum konusunda gerek ülkemizde gerekse uluslararası

alandaki tartışmaların varlığı, piyasa ve Şirket'in mevcut yapısı ile tam örtüşmemesi gibi nedenlerle bazı gönüllü kurumsal yönetim ilkelerine tam uyum henüz sağlanamamıştır. Örneğin,

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

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

SPK'nın 10.01.2019 tarih ve 2/49 sayılı Kararı uyarınca hazırlanacak Arçelik A.Ş.'nin yeni raporlama formatlarına uygun 2018 yılı Kurumsal Yönetim Uyum Raporu (URF) ve Kurumsal Yönetim Bilgi Formu (KYBF), SPK tarafından uygun görülen süre içerisinde Kamuyu Aydınlatma Platformu'nda ayrıca kamuya açıklanacaktır.

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 İlişkileri Bölümü

Şirket ile yatırımcılar arasındaki iletişimi sağlayan Yatırımcı İlişkileri Bölümünün görevleri, Finansman ve Mali İşler Genel Müdür Yardımcısı Polat Şen yönetiminde Finansman Direktörü Hande Sarıdal, Sermaye Piyasası Mevzuatı Uyum Yöneticisi Faik Bülent Alagöz ve Yatırımcı İlişkileri Yöneticisi Orkun İnanbil tarafından yerine getirilmektedir. 27.03.2018 tarihli Yönetim Kurulu Kararı'nda Polat Şen'in Kurumsal Yönetim Komitesi üyesi olarak belirlenmesine karar verildi.

2018 yılında Yatırımcı İlişkileri Bölümü'nde yer alan kişilerin lisansları aşağıda verilmektedir:

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

2018 yılında Yatırımcı İlişkileri Bölümü sorumlularının iletişim bilgileri aşağıdadır:

**Polat Şen**  
Genel Müdür Yardımcısı - Finansman ve Mali İşler  
0212 314 31 00  
[polat.sen@arcelik.com](mailto:polat.sen@arcelik.com)

**Hande Sarıdal**  
Finansman Direktörü  
0 212 314 31 85  
[hande.saridal@arcelik.com](mailto:hande.saridal@arcelik.com)

**Faik Bülent Alagöz**  
Yönetici-Sermaye Piyasası Mevzuatı Uyum  
0212 314 31 03  
[bulent.alagoz@arcelik.com](mailto:bulent.alagoz@arcelik.com)

**Orkun İnanbil**  
Yönetici-Yatırımcı İlişkileri  
0212 314 31 14  
[orkun.inanbil@arcelik.com](mailto:orkun.inanbil@arcelik.com)

**Fax** : 0212 314 34 90

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

2018 yılı içerisinde yatırımcılara Şirket faaliyetleri hakkında detaylı bilgi aktarmak amacıyla yapılan çalışmalar aşağıdaki tabloda özetlenmektedir:

Yurt içinde ve yurt dışında katılan yatırımcı konferansı ve roadshow sayısı	10
Yatırımcı ve analistlerle yapılan görüşme sayısı	530
2017 yıl sonu ve 2018 yılı 9 aylık dönemde açıklanan finansallarla ilgili telekonferans sayısı	4
Yurt içinde ve yurt dışında düzenlenen basın toplantısı sayısı	10



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 Şirket'in bilgilendirme politikası dahil, kamuyu aydınlatmayla ilgili her türlü hususu gözetmek ve izlemek,
- Şirket merkezinde düzenlenen toplantılar ile yurt içi ve yurt dışında 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,
- Şirket'in kurumsal internet sitesi ([www.arcelikas.com](http://www.arcelikas.com)) içerisinde yer alan yatırımcı ilişkileri bölümünün içeriğini Türkçe ve İngilizce olarak hazırlamak, mümkün olan en sık aralıklarla güncellemek ve pay sahiplerinin Şirket ile ilgili bilgilere internet vasıtasıyla hızlı ve kolay bir biçimde ulaşmasını sağlamak,
- Pay sahipliği haklarının kullanımını etkileyebilecek nitelikteki bilgi ve açıklamaları güncel olarak Şirket'in 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'nun) 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 Şirket'i temsil etmektir.

Yatırımcı İlişkileri Bölümü'nün 2018 yılı içinde yürütülen faaliyetlerine ilişkin hazırlanan rapor 08.02.2019 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, 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. Şirket'in 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.

Şirket'te, 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 Şirket'in kurumsal internet sitesi ([www.arcelikas.com](http://www.arcelikas.com)) içerisinde Türkçe ve İngilizce olarak pay sahiplerinin kullanımına sunulmaktadır. Dönem içinde pay sahiplerinden gelen yazılı ve sözlü bilgi talepleri, Sermaye Piyasası Mevzuatı dahilinde ortaklar arasında hiçbir ayırım gözetmeksizin, sözlü veya yazılı olarak yanıtlanmıştır.

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

Esas Sözleşmemizde bireysel bir hak olarak özel denetçi talep hakkı düzenlenmemiş olmakla birlikte, Türk Ticaret Kanunu'nun 438'inci 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.

## BÖLÜM II: PAY SAHIPLERİ

### 2.3. Genel Kurul Toplantıları

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

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

- Açıklamanın yapılacağı tarih itibarıyla şirketin ortaklık yapısını yansıtan toplam pay sayısı ve oy hakkı,
- Şirket'in ve bağlı ortaklıklarının geçmiş hesap döneminde gerçekleşen veya gelecek hesap döneminde planladığı şirket faaliyetlerini önemli ölçüde etkileyecek yönetim ve faaliyetlerindeki değişiklikler,
- Genel kurul toplantı gündeminde yönetim kurulu üyelerinin azli, değiştirilmesi veya seçimi varsa, azil ve değiştirme gerekçeleri, yönetim kurulu üyeliğine aday gösterilecek kişiler hakkında bilgi;
- Pay sahiplerinin, Sermaye Piyasası Kurulu'nun (SPK) ve/veya şirketin ilgili olduğu diğer kamu kurum ve kuruluşlarının gündeme madde konulmasına ilişkin talepleri,
- Gündemde esas sözleşme değişikliği olması durumunda ilgili yönetim kurulu kararı ile birlikte, esas sözleşme değişikliklerinin eski ve yeni şekilleri.

(c) bendinde geçen yükümlülüğün yerine getirilmesi ile ilişkili olarak, yönetim kurulu üyeliklerine aday gösterilecek kişilerin; özgeçmişleri, son on yıl içerisinde yürüttüğü görevler ve ayrılma nedenleri, şirket ve şirketin ilişkili tarafları ile ilişkisinin niteliği ve önemlilik düzeyi, bağımsızlık niteliğine sahip olup olmadığı ve bu kişilerin yönetim kurulu üyesi seçilmesi durumunda, şirket faaliyetlerini etkileyebilecek benzeri hususlar hakkında bilgi.

Şirket'in 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 2018 yılı içerisinde 1 adet Olağan Genel Kurul Toplantısı, 1 adet Olağanüstü Genel Kurul Toplantısı düzenlemiştir.

2017 yılı faaliyetlerinin görüşüldüğü ve 19 Mart 2018 tarihinde yapılan Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda, Şirket sermayesinin toplamı olan 67.572.820.500 adet hisseden, 58.093.234.952 adet hisse (%85,97) toplantıda fiziken ve elektronik ortamda temsil edildi. Şirket pay sahipleri (doğrudan veya vekâletname vererek), menfaat sahipleri ve medya toplantıya katıldı. İzleyici kapsamında çeşitli aracı kurum, takas ve saklama hizmeti veren banka temsilcileri de toplantılara iştirak ettiler. Genel Kurul Toplantıları süresince pay sahipleri tarafından yöneltilen sorular yanıtlanır. Sorulan sorunun gündemle ilgili olmaması veya hemen cevap verilemeyecek kadar kapsamlı olması halinde, sorulan soru Yatırımcı İlişkileri Bölümü tarafından yazılı olarak cevaplanır. 19 Mart 2018 tarihindeki Genel Kurul'da bu tür yazılı cevap gerektiren bir soru sorulmadı.

Kısmi bölünme işleminin görüşüldüğü ve 26 Haziran 2018 tarihinde yapılan Olağanüstü Genel Kurul Toplantısı'nda, Şirket sermayesinin toplamı olan 67.572.820.500 adet hisseden, 57.752.305.133 adet hisse (%85,47) toplantıda fiziken ve elektronik ortamda temsil edildi. Şirket pay sahipleri asaleten ve temsilen, 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. 26 Haziran 2018 tarihindeki Genel Kurul'da bu tür yazılı cevap gerektiren bir soru sorulmadı.

Kısmi bölünme hakkındaki Olağanüstü Genel Kurul Toplantısı'nda özet olarak aşağıdaki kararlar alınmıştır.

- Gündemin 2. maddesinde, Bölünme Planı, Bölünme Raporu, Son Üç Yılın Finansal Tabloları ile Faaliyet Raporlarının, Genel Kurul'un onayından önce iki ay süresince 11.04.2018 tarihinden itibaren Şirket merkezimizde ortaklarımızın incelemesine hazır bulundurulduğu, kamuoyuna (Kamuyu Aydınlatma Platformu'nda, Şirket'in www.arcelikas.com internet adresinde ve 12.04.2018 tarihli Türkiye Ticaret Sicili Gazetesi'nde) duyurulduğu bilgisi verildi. Türk Ticaret Kanunu kapsamında yapılan "İnceleme Hakkı Duyurusu", "Alacaklıların Korunmasına İlişkin Duyuru" ve Özvarlık Tespitine İlişkin YMM raporları hakkında pay sahiplerine bilgi verildi.
- Gündemin 3. maddesinde, kısmi bölünme kapsamında Sermaye Piyasası Kurulu'nun II-23.1 sayılı "Önemli Nitelikteki İşlemlere İlişkin Ortak Esaslar ve Ayrılma Hakkı Tebliği" uyarınca ayrılma hakkının doğmadığına dair Yönetim Kurulu Beyanı hakkında pay sahiplerine bilgi verildi.
- Gündemin 4. maddesinde, Bölünme Raporu ve Bölünme Planının tüm ekleri ile birlikte onaylanması, TTK'nın 159'uncu maddesi, Sermaye Piyasası Kurulu'nun Birleşme ve Bölünme Tebliği'nin kolaylaştırılmış usulde bölünmeye ilişkin hükümleri ve Kurumlar Vergisi Kanunu'nun 19'uncu ve 20'nci maddelerine uygun olarak; endüstriyel motor üretimi, servis hizmetleri ve buna ilişkin Ar-Ge faaliyetlerine ait aktif ve pasif kalemleri ile birlikte işletme bütünlüğünü bozmayacak şekilde kül halinde kısmi bölünme yolu ile Şirketimizin %100 bağlı ortaklığı olarak yeni kurulacak WAT MOTOR SANAYİ VE TİCARET ANONİM ŞİRKETİ unvanlı şirkete devir olunması ve ödeme sistemleri operasyonları ile buna ilişkin Ar-Ge faaliyetlerine ait aktif ve pasif kalemleri ile birlikte işletme bütünlüğünü bozmayacak şekilde kül halinde kısmi bölünme yolu ile Şirketimizin %100 bağlı ortaklığı olarak yeni kurulacak TOKEN FİNANSAL TEKNOLOJİLER ANONİM ŞİRKETİ unvanlı şirkete devir olunması ve devrin WAT MOTOR SANAYİ VE TİCARET ANONİM ŞİRKETİ unvanlı şirketin Esas Sözleşmesi'nin Çerkezköy Ticaret Sicili Müdürlüğü'ne ve TOKEN FİNANSAL TEKNOLOJİLER ANONİM ŞİRKETİ unvanlı şirketin Esas Sözleşmesi'nin İstanbul Ticaret Sicili Müdürlüğü'ne tescilli tarihi itibarı ile gerçekleştirilmesi kabul edildi.

Şirketimizin 26.06.2018 tarihinde yapılan Olağanüstü Genel Kurul Toplantı Tutanağı, İstanbul Ticaret Sicil Müdürlüğü tarafından 29.06.2018 tarihinde tescil edilmiştir.

- 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 Sistemi'nde, 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.
- Şirket'in Genel Kurul gündem başlıkları, açık ve farklı yorumlara yol açmayacak şekilde ifade edilmektedir. Genel kurul toplantısından önce verilecek bilgiler, ilgili oldukları gündem maddelerine atıf yapılarak verilir.
- Genel Kurul öncesinde kendisini vekil vasıtasıyla temsil ettirecekler için vekâletname örnekleri ilan metninde yer almakta ve kurumsal internet sitesinde bulunmaktadır.
- Toplantıdan önce, toplantıda oy kullanma prosedürü ilan edilmekte ve internet sitesinde pay sahiplerinin bilgisine sunulmaktadır.
- 19 Mart 2018 ve 26 Haziran 2018 tarihlerinde yapılan Genel Kurullar'da pay sahipleri tarafından gündeme madde eklenmesi hakkında herhangi bir talep Şirket'e ulaşmadı.



## BÖLÜM II: PAY SAHİPLERİ

Genel Kurul Toplantıları, pay sahipleri arasında eşitsizliğe yol açmayacak şekilde, pay sahipleri için mümkün olan en az maliyetle ve en az karmaşık usulde yapılmaktadır. Yurt içinde veya yurt dışında 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 yapmakta ve Şirket'in 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. 19.03.2018 tarihinde yapılan Olağan Genel Kurul Toplantısı ile 26.06.2018 tarihinde yapılan Olağanüstü Genel Kurul Toplantısı "Divan İstanbul Elmadağ, Asker Ocağı Caddesi No:1 34367 Şişli İstanbul" adresinde gerçekleştirildi. Toplantının yapıldığı mekân bütün pay sahiplerinin katılımına olanak verecek özelliktedir. Genel Kurul Toplantıları'na davet Türk Ticaret Kanunu (TTK), Sermaye Piyasası Kanunu ve Şirket Esas Sözleşmesi hükümlerine göre, Yönetim Kurulu'nca yapılmaktadır. Genel Kurul'un yapılması için Yönetim Kurulu kararı alındığı anda KAP'da açıklama yapılarak kamuoyu bilgilendirilmektedir.

SPK düzenlemeleri uyarınca, mali tabloların hesap dönemi sonundan itibaren 11 hafta içinde kamuya açıklanması gerekmektedir. Şirket ise mali tablolarını daha kısa bir sürede açıklamaktadır. 2018 yılı sonuna ait mali tablolar da 5. haftada açıklandı. Sonuçların açıklanmasını takiben, Genel Kurul çalışmaları başlamakta, gerekli yasal prosedürlerin tamamlanmasının ardından Genel Kurul toplanmaktadır. Bu seneki Genel Kurul hesap döneminden sonraki üç ay içinde toplanacaktır. Genel Kurul Toplantısı süresince gündemde yer alan konular tarafsız ve ayrıntılı bir şekilde açık ve anlaşılabilir bir yöntemle pay sahiplerine aktarılır; pay sahiplerine eşit şartlar altında düşüncelerini açıklama ve soru sorma olanağı verilerek sağlıklı bir tartışma ortamı oluşturulur. Gündemde özellik arz eden konularla ilgili yönetim kurulu üyeleri, ilgili diğer kişiler, finansal tabloların hazırlanmasında sorumluluğu bulunan yetkililer ve bağımsız denetçi gerekli bilgilendirmeleri yapabilmek ve soruları cevaplandırmak üzere genel kurul toplantısında hazır bulunurlar.

Pay sahiplerine, Yönetim Kurulu Üyeleri ve üst düzey yöneticilere uygulanan ücret politikasına ilişkin görüş ve önerilerini sunma fırsatı verilir.

Yönetim kontrolünü elinde bulunduran pay sahiplerinin, Yönetim Kurulu üyelerinin, idari sorumluluğu bulunan yöneticilerin ve bunların eş ve ikinci dereceye kadar kan ve sıhrî yakınlarının Genel Kurul'da Türk Ticaret Kanunu'nun 395 ve 396. maddeleri kapsamında Şirket faaliyet konusuna giren işleri yapabilmeleri için aldıkları izne istinaden varsa gerçekleşen işlemler hakkında Genel Kurul'a bilgi verilir. 2018 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 Kurul'a katılma ve oy kullanma hakkı, paylarının depo edilmesi şartına bağlanmamaktadır. Bu çerçevede, ortaklarımızın Genel Kurul Toplantısı'na katılmak istemeleri durumunda, Merkezi Kayıt Kuruluşu nezdinde paylarını bloke ettirmelerine gerek bulunmamaktadır.

Pay sahiplerinin Genel Kurul Toplantısı'nda gündem maddeleri hakkındaki oy kullanımları tutanağa geçirilmektedir. Toplantıda her gündem maddesi ayrı ayrı oylanmaktadır. Genel Kurulumuz Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Temsilcisi gözetiminde yapılmaktadır.

Şirket'in sosyal yardım amacıyla vakıf ve derneklere yaptığı bağış ve yardımlar hakkında ayrı bir gündem maddesi ile Genel Kurul'a bilgi verilmektedir. 2018 yılında yapılan Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda, 2017 yılı içinde yapılan bağış ve yardımlar hakkında genel kurulda ayrı bir gündem maddesi ile bilgi verilmiş olup, 2018 yılı içerisinde yapılabilecek bağış üst sınırının önceki yıl hasılatının %0,2'si (binde iki) olarak belirlenmiş, 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. Şirket'te oy hakkını zorlaştırıcı uygulamalardan kaçınılmakta ve sınır ötesi de dahil olmak üzere her pay sahibine oy hakkını en kolay ve uygun şekilde fiziken veya elektronik ortamda kullanma fırsatı sağlanmaktadır.

Şirket'te oy haklarının kullanımına yönelik Esas Sözleşme'de 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 Sözleşme'de yoktur.

Azlık paylarını temsil eden hissedarlar, Genel Kurul'da sağladıkları katılımlarıyla, Yönetimi çoğunluk hissedarlarla birlikte oluşturmaktadır. 2018 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 dağıtım ile ilgili maddesi çerçevesinde kar dağıtımını yapmaktadır. Kâr 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, kârlılık 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. Kâr dağıtımının Genel Kurul Toplantısı'nı takiben en geç bir ay içinde yapılması amaçlanmakta olup, kâr dağıtım tarihine Genel Kurul karar vermektedir. Genel Kurul veya yetki verilmesi halinde Yönetim Kurulu, Sermaye Piyasası Düzenlemeleri'ne uygun olarak kâr payının taksitli dağıtımına karar verebilir. Şirket Esas Sözleşmesi'ne göre; Yönetim Kurulu, Genel Kurul tarafından yetkilendirilmiş olmak ve Sermaye Piyasası Düzenlemeleri'ne uymak kaydı ile kâr payı avansı dağıtabilir.”

Şirket'in kâr dağıtım politikası Faaliyet Raporu'nda yer almakta ve kurumsal internet sitesi aracılığıyla kamuya duyurulmaktadır.

Şirket'in kâr dağıtımını, TTK'ya ve SPK'ya uygun şekilde ve yasal süreler içinde gerçekleştirmektedir. 19 Mart 2018 tarihli Olağan Genel Kurul'da 2017 yılı faaliyet sonuçlarına göre brüt %64,375 (net %54,719) oranında kâr payı dağıtılması kararı alınmış ve 26 Mart 2018 tarihi itibarıyla kâr payı dağıtımını gerçekleştirilmiştir. Şirket kârına katılım konusunda Esas Sözleşme'de imtiyaz bulunmamaktadır.

## 2.6. Payların Devri

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

## BÖLÜM III: KAMUYU AYDINLATMA VE ŞEFFAFLIK

### 3.1. Kurumsal İnternet Sitesi ve İçeriği

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

Şirket internet sitesinde; mevzuat uyarınca açıklanması zorunlu bilgilerin yanı sıra; ticaret sicili bilgileri, son durum itibarıyla ortaklık ve yönetim yapısı, imtiyazlı payların bulunmadığı, değişikliklerin yayınlandığı ticaret sicili gazetelerinin tarih ve sayısı ile birlikte şirket esas sözleşmesinin son hali, özel durum açıklamaları, finansal raporlar, faaliyet raporları, izahnameler ve diğer kamuyu aydınlatma belgeleri, genel kurul toplantılarının gündemleri, katılanlar cetvelleri ve toplantı tutanakları, vekaleten oy kullanma formu, kâr 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 İlkeleri'nde sayılan bilgilerin ayrıntısında hazırlar.

Mevzuatta ve Kurumsal Yönetim İlkeleri'nin diğer bölümlerinde belirtilen hususlara ek olarak yıllık faaliyet raporunda;

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

## BÖLÜM IV - MENFAAT SAHİPLERİ

### 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 gereklikçe 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 Şirket'e ulaşan şikayetlerin incelenmesi bulunmaktadır. Ayrıca, İç Denetim Yöneticiliği de şikayetleri değerlendirmekte ve Denetimden Sorumlu Komite'ye iletmektedir.

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

Şirket'in çalışanları ve Türkiye genelinde bayiik 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" düzenlenmektedir.

Ayrıca, tedarik zincirimizin önemli halkası ve bir paydaş olarak gördüğümüz, direk ve endirek yaklaşık 5000 tedarikçimizle, her adımda işbirliğini artırmaya yönelik uygulamalarımız mevcuttur. Bunlar başlıca, Teknoloji ve İnovasyon 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 2017 - 31 Ağustos 2019 tarihleri arasında geçerli, tüm Arçelik işletmelerinde çalışmakta olan sendikalı çalışanlarımızı kapsayan Toplu İş Sözleşmesi 30 Ocak 2018 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, birebir 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 ilişki içerisinde bulunan bayilerin, Şirket yönetimine katılmaları desteklenmektedir.

Müşteri ve tedarikçilerin memnuniyeti, Şirket'in öncelikli ve vazgeçilmez hedefidir. Müşteri memnuniyeti düzenli olarak raporlanıp takip edilmektedir. Ticari sır kapsamında, müşteri ve tedarikçilerle ilgili bilgilerin gizliliğine Şirket'te son derece önem verilmektedir. Şirket'in aşğıda bahsedilen müşteri memnuniyeti politikası yazılı olarak da paydaşlar ile paylaşılmış, iş ve tüm yönetim süreçleri bu politika çerçevesinde şekillenmektedir.

Arçelik A.Ş. olarak, hizmet verdiğimiz tüm markalarımızın müşteri istek ve önerilerinin müşteri profili ayrımı yapılmaksızın her kanaldan (çağrı merkezi, e-posta, web sitelerimiz, www.arcelik.com.tr, www.beko.com.tr, www.grundig.com.tr, www.altus.com.tr, faks, mektup, canlı chat, whatsapp, sosyal medya, bayi) rahatlıkla iletilebildiği, izlenebilir, raporlanabilir, şeffaf ve güvenli tek bir bilgi havuzunda toplandığı, bu kayıtların yasal düzenlemelere uygun, objektif, adil ve gizlilik içinde ele alındığı, değerlendirildiği ve süreçlerin sürekli kontrol edilerek iyileştirildiği, mükemmel müşteri deneyimini yaşatmayı ana ilke olarak kabul etmiş müşteri odaklı bir yaklaşımı benimsemekteyiz. Yaklaşımımıza paralel olarak tüm süreçler yönetim sistemi ile entegre edilerek, birbirini kontrol eden bir yapı geliştirilmiş olup, yönetim hedefleri de bu sistem üzerinden beslenmektedir.

Arçelik Müşteri İletişim Merkezi amacımız, müşterilerimizi merkezimize koyarak 7 gün 24 saat hayranlık uyandıracak en iyi hizmet deneyimlerini yaşatmaktır.

## BÖLÜM IV - MENFAAT SAHİPLERİ

Hizmet / ürünlerimiz ile ilgili gelen öneri ve eleştirilerin diğer birimlere akışını sağlayarak; beklentileri karşılayacak yeni ürünlerin üretimine katkıda bulunmak, en temel görevlerimiz arasında yer almaktadır.

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

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

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

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

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

Süreçlerin optimizasyonu kapsamında başta talep yönetimi olmak üzere, birçok süreç merkezileştirilerek maksimum verimlilik sağlanmıştır.

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

Tüm CRM ve alt yapı sistemimizi değiştirilmiş olup; yeni CRM programı Sales Force ve altyapı programı Cisco devreye alınmıştır.

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

Kolay anlatım yöntemlerinin ve dokümanlarının yenilenmesi ile Müşteri Temsilcisi eğitim program süreleri azaltılmıştır.

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

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

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

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

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

Tüm başarılı uygulamalarımıza karşılığı olarak, sektörün Oscar ödül töreni olarak tanımlanan Contact Center World yarışmasında 2017 "En İyi Müşteri Hizmetleri", "En İyi Çağrı Merkezi" ve "En İyi Müşteri Sadakat Programı" kategorilerinde hem Avrupa hem de Dünya birinciliği elde edilmiştir.

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

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

Müşteri Hizmetleri Direktörlüğü kapsamındaki Müşteri Hizmetleri; 2018 yılında Türkiye genelinde 12 bölge yöneticiliğine bağlı yaklaşık 616 yetkili serviste, 5.531 adetlik araç parkıyla yaklaşık 6.000'i teknik olmak üzere 11.500 personel ile sahada hizmet vermiştir.



Yetkili Servis teknik elemanları, MH Teknik Eğitim birimi tarafından eğitilerek sertifikalandırılmaktadırlar. Sertifika programları haricinde yetkili servis çalışanlarının müşteri odaklı davranışsal, yeni ürün/ekipman, süreç ve hizmet gelişim eğitimleri gerçekleştirilmiştir. İş Başında Öğrenme metotlarına uygun, ölçmeye dayalı odaklı eğitim ve belgelendirme faaliyetlerine hız verilmiş, ayrıca uzaktan eğitim bazlı teknolojilerin kullanımına ve kişi bazlı eğitim yönetim sistemine geçilmiştir. 2018 yılında ayrıca yetkili servislerimizin ek garanti, tamamlayıcı ürün / aksesuar satışlarını destekleyici, e-öğrenme ve yüz yüze eğitim modüllerinden oluşan "Satışta Bireysel Etkinlik" programı devreye alınmış ve yaygınlaştırılmaya başlamıştır. Tüm teknik personel 6331 sayılı yasa gereğince sektörümüzün alanına giren ilgili meslek gruplarında eğitimlerden geçirilmiş ve sertifikalandırılmıştır. 2018 yılında toplam 325.000 adam/saat eğitim faaliyeti gerçekleştirilmiştir.

Yetkili servisler, Arçelik A.Ş.'nin sahip olduğu markalara yılda yaklaşık 15 milyon servis hizmeti vermektedir. "Eşsiz müşteri deneyimi güvenilir hizmet" vizyonuyla tüketiciler ile ilgili birçok uygulamada memnuniyetin en üst seviyede tutulması prensibi benimsenmiştir.

Müşterilerimize daha kaliteli hizmet vermek ve memnuniyetlerini artırmak için yetkili servis performans sistemi uygulanmaktadır. Performans sistemi ölçülebilir kriterlerden oluşturulmuş olup yetkili servis ve teknisyen bazlı yapılmaktadır. Performans sonuçları 3 aylık periyotlarda yetkili servislerle paylaşılmakta ve iyileşmeye açık alanlarla ilgili gelişim ve faaliyet planları hazırlanmaktadır. Performans sisteminin etkinliğini artırmak için performans sonuçlarına göre yetkili servisler prim sistemi uygulanmaktadır.

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

2018 yılında kapsam dahili yetkili servisler temelinde gerçekleştirilen çalışmaların ardından Arçelik A.Ş., TSE (Türk Standartları Enstitüsü) tarafından ilgili departmanlarında gerçekleşen denetimler sonrasında "Arçelik" ve "Beko" markaları ile "Müşteri Dostu Marka (MDM)" belgelerini almıştır.

Arçelik A.Ş. Yedek Parça Yöneticiliği toplam 236.000 farklı yedek parça ile müşterilere 1 merkez depo ve 7 bölge deposundan hizmet vermektedir.

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

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

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

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

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

### 4.3. İnsan Kaynakları Politikası

Arçelik Ailesi olarak dünyadaki gelişmeleri dikkate alıyor ve kendimize koyduğumuz, daima başarılı olmak ve yarattığımız değerleri sürdürülebilir bir şekilde gelecek nesillere aktarmak hedefini 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 getirecek 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 çalışanları ile paylaşılmıştır. Şirket'in insan kaynakları politikasının esaslarını belirlemek, yönetmek, çalışanlar ile ilişkileri yürütmek, insan hakları ilkelerini düzenlemek ve uygulamak üzere İnsan Kaynakları Direktörü görev yapmaktadır.

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

#### Arçelik Liderlik Profili



Arçelik A.Ş.

## BÖLÜM IV - MENFAAT SAHİPLERİ

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

- İnsan Kaynakları sistemlerinde ve uygulamalarında global/yerel bir denge bulunmaktadır. Uluslararası platformda faaliyet gösteren bir Şirket olarak; yerel mevzuatlara, uygulamalara ve gereksinimlere saygı duyarız. İnsan Kaynakları politikaları ve uygulamalarının yerel mevzuatlarla çeliştiği durumlarda, ilgili ülke yasal mevzuatları dikkate alınmaktadır.
- İnsan Kaynakları politikaları, Arçelik A.Ş. iş stratejileri ile aynı doğrultuda olup, güncel organizasyon ihtiyaçlarının yanı sıra gelecekteki ihtiyaçları da içermektedir.
- Tüm İnsan Kaynakları süreç ve uygulamaları, insan haklarına uyumlu ve bunları destekler nitelikte olup, bu ilkeler; ayrımcılık yapmamayı ve Şirket içinde eşit fırsatlar sağlamayı gerektirmektedir. Arçelik A.Ş., hiçbir şekilde etnik köken, ırk, dil, din, yaş, cinsiyet, cinsel tercih, uyruk, maluliyet, kültürel farklılık veya politik görüş ayrımı yapmamaktadır. Bu ilke, şirket genelinde kabul görmektedir ve bugüne kadar çalışanlardan ayrımcılık yaşadıklarına dair resmi bir şikâyet alınmamıştır. Çalışanlar arasında yaşanması muhtemel her türlü ayrımcılık ve şirket içi fiziksel, ruhsal ve duygusal kötü muamelelerin kalıcı şekilde önlenmesi için Arçelik A.Ş. Etik Davranış Kuralları ve Uygulama Prensipleri, Arçelik A.Ş. Personel Yönetmeliği ve tüm ilgili politikaları bağlayıcı kurallar koyar ve bu kuralların uygulanmasını sağlar.
- Tüm İnsan Kaynakları uygulamalarında; adalet, tutarlılık ve güvenilirlik temel alınmaktadır. Bu ilke doğrultusunda şirket çalışanlarının görev tanımları, ücret, performans ve ödüllendirme sistemlerinin kriterleri çalışanlara belirlenen takvim doğrultusunda duyurulmakta ve tüm çalışanlar tarafından eşit düzeyde bilinmesi sağlanmaktadır. Arçelik A.Ş. çalışanlarına sunulan eğitimlerde de aynı esaslar dikkate alınmakta, tüm çalışanların gelişim ihtiyaçlarına hitap edecek çeşitlilikte eğitim programları geliştirilmekte ve çalışanlara duyurulmaktadır.

- Bilgi, beceri ve yetkinlikler doğrultusunda, çalışanların kariyer planlamaları yapılmaktadır. Her yıl yapılan insan kaynakları planlama toplantılarında kritik pozisyonlar ve şirketi geleceğe taşıyacak olan potansiyel çalışanlar belirlenmekte, potansiyel çalışanların performansları takip edilerek, gelişimleri desteklenmekte, böylece gelecekteki olası rollerine hazırlanmaktadır. Tüm yönetim pozisyonlarının yedekleme planları oluşturulmakta ve potansiyel çalışanlar bu planlara yerleştirilmektedir. Böylelikle hem yönetim pozisyonlarına aday olan kişiler yetiştirilmekte hem de olası yönetim değişikliklerinde şirket yönetimini aksatacak durumların önüne geçilmektedir. 2018 yılında çalışanlarımızın yüzde 12'si atama, terfi ve rotasyon süreçlerinden geçmiştir.
- İnsan Kaynakları standartlarını sürekli iyileştirmek amacıyla; İnsan Kaynakları uygulamaları sistematik ve düzenli olarak gözden geçirilmekte, gelen geri bildirimler ve en son gelişmeler doğrultusunda İnsan Kaynakları süreçleri yeniden yapılandırılmaktadır.
- Arçelik A.Ş.'de sendikalı çalışanları ilgilendiren insan kaynakları politika değişiklikleri ve sistem revizyonlarına dair alınacak kararlar öncesinde ilgili sendikadan görüş alınmakta ve mutabakat sağlanmaktadır. Sendikalı tüm çalışanlar yapılan değişikliklere dair bilgilendirilmektedirler.
- Yasal mevzuatlar çerçevesinde çalışanlarımızın kişisel bilgileri korunarak gizliliği sağlanmaktadır. Arçelik A.Ş., işe alma ve yerleştirme sürecinde mevcut ve gelecekteki iş ihtiyaçlarını karşılamayı amaçlarken, etik ilkeler doğrultusunda uygun eğitim, bilgi, beceri, yetkinlik ve deneyime sahip tüm adaylara eşit fırsatlar sağlamaktadır.

2018 yıl sonu çalışan sayıları	Toplam
Türkiye	16.171
Yurt dışı	13.359
Toplam	29.530

Türkiye'de çalışanların kıdem ortalaması 9 yıl, yaş ortalaması ise 35,4'dür.

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.

2018 yılında Şirketimizde çalışanlara toplamda 526.834 saat eğitim verilmiş olup, kişi başı eğitim saat ortalaması aylık ücretlide 39, saat ücretlide 27,3 ve genel ortalamada 30 saat olarak gerçekleşmiştir.

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

Arçelik A.Ş. çalışanların motivasyon, bağlılık ve verimliliğini artırmak, en iyi uygulamaları hayata geçirmek ve ön plana çıkan kritik davranışları teşvik etmek amacıyla, fayda sağlayacak her tür başarıyı, buluşu ve/veya öne-riyi değerlendirir, ödüllendirir ve Şirket içinde tanınırlığını sağlar. Ücret yönetiminde yaklaşım, yasalar ve rekabetçi anlayışla adil bir istihdam politikası belirlemektir.

Arçelik A.Ş. çalışan bağlılığının şirketin iş sonuçları üzerindeki etkilerine önem verir, çalışan bağlılığını bağımsız araştırmalar ile düzenli olarak izler ve araştırma sonuçlarına göre iyileştirme faaliyetleri geliştirir. 2017'de online yapılmaya başlanan çalışan bağlılığı araştırması, bu sene de yurt içi ve yurt dışı çalışanlarımız için online olarak yapılmıştır. Önceki yıllarda devreye alınan iyi uygulamalar devam ettirilmiş, iyileştirmeye açık alanlara yönelik projeler geliştirilmiştir. Bu sene, yan fayda fırsatlarının çeşitlendirilmesi, çalışanlarla iletişimin artırılması konularına odaklanılmıştır. Geçen senenin araştırma sonuçlarına göre, Blink eğitim modülü geliştirilmiş, online eğitim içerikleri zenginleştirilerek yeni gelişim imkânları sağlanmıştır. Çalışanın performansına, gelişim ve geri bildirimine odaklanan yeni performans sistemi kurulmuştur. Tersine mentorluk uygulamasıyla mentörlüğe alınılmışın dışında bir soluk getirilmiştir. 2018 yılında çalışanların konserden yarışmaya, animasyondan çocuk oyunlarına kadar birçok eğlenceli etkinliğe katılması sağlanmıştır. Okul çağına gelen çocuklara göz taramasıyla daha sağlıklı bir başlangıç yapma imkânı sağlanmıştır. Arçelik, kadın çalışanlara Women Impact programı ile destek vermektedir. Arçelik, kadın çalışanların iş hayatındaki rolünü güçlendirerek onları kariyerleri boyunca desteklemek, istihdam oranlarını artırmak, Arçelik'teki kadın çalışanlar arası bağı ve destek sistemini güçlendirmek amacıyla pek çok çalışmaya imza atmaktadır. Bu kapsamda doğum iznine ayrılan kadın çalışanların iş hayatına dönüşü ve adaptasyonu için "She Mate" mentorluk programı hayata geçirilmiştir. Ayrıca Arçelik, kadın çalışanların liderlik gelişimini desteklemek amacıyla da Women in Leadership ve Bütünsel Liderlik özel gelişim programlarını da devreye almıştır. Baba destek programıyla aile içi iletişimin güçlendirilmesi hedeflendirilmiş, şiddet içeren davranışların en aza indirmek için eğitimler düzenlenmiştir.

## Endüstriyel İlişkiler

Endüstriyel ilişkiler politikası kapsamında Arçelik A.Ş., çalışanların örgütlenme ve sendikalaşma hakkına her zaman saygı duymakta ve desteklemektedir. Şirket çalışanlar ve sendikalarla arasında oluşturduğu güven ilişkisi çerçevesinde mevzuat ve toplu sözleşmelerin gerekleriyle uyum içinde hareket ederek işyerindeki huzurlu ortamı korumaya özen göstermektedir. Şirket'in faaliyet gösterdiği bölge ve ülkelerde geçerli olan yerel koşullar, gelenekler ve uygulamalar huzurlu iş ortamının muhafaza edilmesi adına sözleşmelerde yer alması bile göz önünde bulundurulmaktadır.

Endüstriyel ilişkiler politikası çerçevesinde sendikalar karşı taraf değil sosyal paydaş olarak kabul edilmektedir. Bu sebeple Şirket her zaman sendikalarla iyi ilişkiler içinde olmaya ve onlarla birlikte hareket etmeye büyük önem vermektedir. Sosyal paydaşların daha iyi koşullarda çalışması Şirket için önemli bir hedeftir. Bu bağlamda, yasalara uymanın yanı sıra daha iyi çalışma koşulları, iş sağlığı ve güvenliği, doğum, vefat, eğitim ve evlilik desteği gibi diğer sosyal yardımlara toplu sözleşmelerde yer verilmekte ve bunların uygulanmasına özen gösterilmektedir.

Toplu iş sözleşmesi ilgili hükümleri doğrultusunda Arçelik A.Ş. Türkiye' de 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.
- Ayni olarak vasita ve yemek yardımı,
- Tamamlayıcı Sağlık Sigortası,
- Çalışanlara uygulanan yıllık izin günleri Toplu İş Sözleşmesi'nde belirtilmiştir. Yasal sürelerin üzerinde verilen izin hakkı sendikali, sendikası tüm çalışanlara uygulanmaktadır.
- Sendikali çalışanların başlayacakları işe göre, işe giriş kademe ve ücretleri toplu sözleşmede belirlendiği şekilde uygulanmaktadır.

31.08.2017 tarihinde yürürlük süresi sona eren toplu iş sözleşmesi'nin yenilenmesi amacıyla, üyesi olduğumuz Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası (MESS) ile Türk Metal İşçi Sendikası arasında 30 Ocak 2018 tarihinde 01.09.2017 – 31.08.2019 yürürlük süreli Toplu İş Sözleşmesi imzalanmıştır.

## BÖLÜM IV - MENFAAT SAHİPLERİ

### İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG)

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

#### Arçelik İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası:

Arçelik ve çalışanları olarak, ulusal ve uluslararası yasal mevzuat ve düzenlemelere uyar, sürekli gelişmeyi temel alan bir İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi dâhilinde sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı yaratırız.

- Çalışma ortamında ortaya çıkabilecek sağlık ve güvenlik risklerinin analiz edilerek minimize edilmesi,
- İş Sağlığı ve Güvenliği bilincinin oluşturulması ve geliştirilmesi için eğitim faaliyetlerinin düzenlenmesi,
- Sıfır iş kazası ve sıfır meslek hastalığı hedefini benimseyerek, gerekli önlemleri almak suretiyle verimliliğimizin artırılması yönünde faaliyetlerimizi Kalite ve Çevre Yönetim Sistemleri ile birlikte bütünleşik bir şekilde yöneterek, dayanıklı tüketim sektöründe İş Sağlığı ve Güvenliği açısından öncülüğümüz ile örnek bir kuruluş olmak için tüm gücümüzle çalışırız.

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

2018 yılında toplam fiili çalışma süresine göre meydana gelen iş kazası sıklığını gösteren Kaza Sıklık Oranı, %27 azalma ile 2,98 olarak; toplam fiili çalışma süresine göre meydana gelen iş kazası sonucunda kaybedilen iş günü kaybını gösteren Kaza Ağırlık Oranı %14 oranında azalma ile 0,050 olarak gerçekleşmiştir.

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

Tüm çalışanları için "sıfır iş kazası ve sıfır meslek hastalığı" hedef olarak belirleyen Arçelik, bu hedefe ulaşmanın ancak ekip çalışması ile mümkün olacağı bilinci ile, tüm kademelerdeki çalışanların katılımı ve gerek duyulan kaynakların sağlanması için çalışmalarına devam etmektedir. 2018 yılında iş güvenliği uzmanları ve iş yeri hekimleri tarafından tüm Arçelik tesislerinde geniş kapsamlı bir katılım ile İSG'ye yönelik olarak toplam 148.371 adam-saat eğitim verilmiştir.

2018 yılı içerisinde, Tedarik Zinciri Direktörlüğü'nde gerçekleştirilen "Forklift Güvenlik Sistemleri Projesi" Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası (MESS) tarafından en başarılı iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarını ödüllendirdiği MESS Altın Eldiven Yarışması'nda "Tavsiye Edilen Uygulamalar" kategorisinde ve Buzdolabı Ürün Direktörlüğü'nde gerçekleştirilen " Kapı/Panel Taşıma Arabaları Devrilme Önleyici Güvenlik Ekipmanı" önerisi, MESS Altın Öneri Yarışması'nda ödül almaya hak kazanmıştır.

#### 4.4. Etik Kurallar ve Sosyal Sorumluluk

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

Koç Topluluğu'nun kurucusu Vehbi Koç'un;

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

İlkelerini esas alan Etik Davranış Kuralları ile Şirketimiz çalışanlarına ve Şirket'i temsilen hareket edenlere görevlerini yerine getirirken verecekleri karar ve gösterecekleri davranışlarda yol gösterici olunması amaçlanmıştır.



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.

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 ayrımcılık karşıtı 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 uyucağımızı 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 çalışanlar da dahil olmak üzere, tüm çalışanlar, Etik Davranış Kuralları'na uymakla yükümlüdürler. Bu Etik Davranış Kuralları, Şirketimizin internet sitesinde detaylı olarak kamuya açıklanmaktadır.

Arçelik A.Ş. çalışanlarına Etik Davranış Kuralları kitapçığı işe girişleri itibarıyla imza karşılığı teslim edilir. Bununla birlikte, Arçelik Etik Davranış Kuralları, elektronik eğitim olarak işe yeni giren tüm çalışanlarımıza atamakta ve eğitimlerin tamamlanma durumları düzenli bir şekilde kontrol edilmektedir.

Oluşturduğumuz bu sistemin sürekliliğini sağlamak amacıyla Koç Topluluğu'nun kurucusu Vehbi Koç'un belirlediği temel ilkeleri esas alan etik Davranış Kurallarımız büyük önem taşımaktadır. Etik Davranış Kurallarımız, personel yönetmeliği ile aynı doğrultuda olup Arçelik A.Ş. Yönetim Kurulu taahhüdü ile yayınlanmıştır. Etik kuralların işleyişi ve sağlıklı bir şekilde uygulanması Arçelik A.Ş. bünyesinde oluşturulmuş Etik Kurul aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Etik Kurul, Genel Müdür, konu ile ilgili Genel Müdür Yardımcısı, İnsan Kaynakları Direktörü ve Hukuk Müşavirinden oluşmaktadır. İnsan Kaynakları Direktörü insan hakları ilkelerini düzenlemek ve uygulamaktan sorumludur. Aynı zamanda Etik Davranış Kuralları'nın tüm çalışanlara bildirilmesi, çalışanların bu kurallara gerekli önemi vermelerinin sağlanması ve Etik Davranış Kuralları'na uyulması konusunda gerekli çaba ve liderliğin gösterilmesi yönetim rolünde olan çalışanların asli görev ve sorumlulukları arasındadır.

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

Arçelik A.Ş.'nin gelişimi ve büyüme trendi ile birlikte sürdürülebilirlik gereksinimleri dikkate alınarak Etik Davranış Kuralları ve Uygulama Prensipleri yeniden yapılandırılma aşamasındadır.

Proje, Arçelik A.Ş.'nin küresel düzeyde her geçen gün gelişen ve büyüyen yapısı, sürdürülebilirlik performansını sürekli geliştirme hedefi ve faaliyet gösterdiği alanda küresel bir oyuncu olarak insan hakları prensiplerine uyumlu yapısını koruma hedefinden yola çıkılarak başlatılmıştır.

Etik Kurul yapısının küresel düzeyde oluşturulması, işleyiş ve raporlama mekanizmalarının belirlenmesi ve organizasyon içerisinde yapılandırılması, politikaların bu doğrultuda gözden geçirilmesi, Etik Hat yapısının kurulması ile ilgili çalışmalar yapılmaktadır ve projenin 2019'da hayata geçmesi planlanmaktadır.

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 performansla sahip olmayı güvence altına almaktadır.



## BÖLÜM IV - MENFAAT SAHİPLERİ

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 yükümlülükler uygunluğunu takip etmektedir. Çevrenin ve doğal kaynakların korunması, iklim değişikliği ile mücadele konularında hassasiyetin yaygınlaştırılması amacıyla çalışanlarına düzenli olarak eğitimler vermekte, kamuoyunu bilinçlendirmek üzere Türkiye'de ve uluslararası platformda Kamu ve Sivil Toplum Kuruluşları ile projeler yürütmekte, yürütülen projelere ve girişimlere desteğini sürdürmektedir.

Şirket faaliyet gösterdiği ülkelerde toplumsal gelişime katkı sağlamak amacıyla eğitim, spor, sağlık, kültür ve sanat alanlarında birçok farklı proje yürütmektedir. Kurumsal vatandaşlık bilinciyle hareket eden Şirket, çalışanlarının ve iş ortaklarının gönüllü desteğiyle projelerin sürdürülebilirliğini sağlamaktadır. Şirket'in, bu konuda geliştirdiği politikalar ve yürüttüğü çalışmalar Faaliyet Raporu'nun "Toplumsal Sorumluluk" bölümlerinde yer almaktadır.

Şirket vizyonu doğrultusunda her geçen gün küresel varlığını artırırken; sorumluluklarının bilinciyle süreçlerine sürdürülebilirliği entegre etmeye devam etmektedir. Şirket'in 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 paydaş beklentilerini faaliyetlerinde önemli girdiler olarak değerlendirmektedir.

Şirket'in sürdürülebilirlik yönetiminin en üst düzey sorumluluğu Sürdürülebilirlik Kurulu'ndadır. Arçelik A.Ş. Üst Yönetimi'nin katılımıyla oluşturulan Sürdürülebilirlik Kurulu, sürdürülebilirlik konularının yönetimi, kurumsal sürdürülebilirlik ve iklim değişikliği politika ve stratejilerini belirlemek, bunların şirket iş süreçleri ile bütünleşmesini sağlamak, performansını takip etmek ve etkinliğini artırmak amacıyla oluşturulmuştur. Kurul'un üyeleri sorumluluk alanlarındaki sürdürülebilirlik faaliyetlerini kontrol ve koordine etmekte ve Sürdürülebilirlik Çalışma Grupları'na başkanlık etmektedir. Yönetici ve uzmanlardan oluşan Sürdürülebilirlik Çalışma Grupları, Sürdürülebilirlik Kurulu'nda alınan kararların uygulanmasından ve yaygınlaştırılmasından, alanlarındaki performans ve gelişmelerin Kurul'a aktarılmasından sorumludur. Sürdürülebilirlik Çalışma Grupları'na sürdürülebilirlik konusundan sorumlu direktör liderlik etmektedir. Sürdürülebilirlik Kurulu'na Finansman ve Mali İşler Genel Müdür Yardımcısı başkanlık etmektedir. Yılda iki kez toplanan Sürdürülebilirlik Kurulu, Arçelik A.Ş. Sürdürülebilirlik Faaliyetleri Yıl Sonu Raporu ile yıl sonuna ait performans sonuçlarını değerlendirerek bir sonraki yıla ait hedefleri belirlemektedir. Sürdürülebilirlik Kurulu gerekli gördüğü kritik hususları Yönetim Kurulu'na raporlamaktan ile sorumludur. 2017 yılında Şirket'in bir Yönetim Kurulu Üyesi Sürdürülebilirlik Kurulu çalışmaları hakkında Yönetim Kurulu'nu bilgilendirmek üzere görevlendirilmiştir. Sürdürülebilirlik Kurulu'nda alınan kararların uygulanmasını, yaygınlaştırılmasını sağlamak ve ilgili gelişmeleri raporlamak amacıyla Çevre Koordinasyon, Enerji Koordinasyon, İklim Değişikliği Koordinasyon, Yeşil Kimya Koordinasyon, İş Sağlığı ve Güvenliği, İnsan Hakları ve İş Etiği, Değer Zinciri Yönetimi ve Sürdürülebilirlik Raporlaması olmak üzere 8 ayrı çalışma grubu oluşturulmuştur.

Sürdürülebilirlik alanındaki önceliklerini, uygulamalarını ve iş sonuçlarını paydaşlarına etkin ve şeffaf bir şekilde sunmayı hedefleyen Arçelik A.Ş., 2008 yılından bu yana "Küresel Raporlama Girişimi (GRI) Raporlama İlkelerine uygun olarak yıllık "Sürdürülebilirlik Raporu" yayımlamaktadır. "Yönetim Yaklaşımı", "İnsan ve Çalışan Haklarına Saygı", "Çevre ve Enerji Yönetimi", "Doğal Kaynak Kullanımı ve Atık Yönetimi", "Değer Zincirinde Sürdürülebilirlik Yönetimi", "Toplumsal Gelişim" boyutlarında ele alınan Arçelik A.Ş., 2017 yılı Sürdürülebilirlik Raporu'nu GRI Standards temel (core) uygulama seviyesinde hazırlamıştır. Şirket'in, İklim değişikliği ile mücadele alanında yürüttüğü çalışmalar Faaliyet Raporu'nun "Kurumsal Sorumluluk-Ürün ve Üretimde Çevreci Yaklaşım" bölümünde yer almaktadır.

Arçelik A.Ş., 04.11.2014 tarihinden itibaren devreye alınan Borsa İstanbul (BIST) Sürdürülebilirlik Endeksi'nde yer almaktadır. Arçelik A.Ş. Faaliyet Raporu ve Sürdürülebilirlik Raporu'na [www.arcelikas.com](http://www.arcelikas.com) kurumsal internet sitesinden ulaşılmaktadır.

## BÖLÜM V: YÖNETİM KURULU

### 5.1. Yönetim Kurulunun Yapısı ve Oluşumu

#### Yönetim Kurulu Üyeleri (YKÜ)

YKÜ Adı Soyadı	Görevi	Bağımsızlık Durumu	Seçilme Tarihi	Görev Süresi	Yönetim Kurulu ve Komitelerdeki Görevleri	Şirket Dışındaki Görevleri
Rahmi M. Koç	Başkan	Bağımsız Üye değil	19.03.2018	1 yıl	Yönetim Kurulu Başkanı, Yürütme Komitesi Başkanı	Grup içi ve Grup dışı şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Ömer M. Koç	Başkan Vekili	Bağımsız Üye değil	19.03.2018	1 yıl	Yönetim Kurulu Başkan Vekili, Yürütme Komitesi Üyesi	Grup içi şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Semahat S. Arsel	Üye	Bağımsız Üye değil	19.03.2018	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi, Yürütme Komitesi Üyesi	Grup içi şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Ali Y. Koç	Üye	Bağımsız Üye değil	19.03.2018	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi, Yürütme Komitesi Üyesi	Grup içi şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Levent Çakıroğlu	Üye	Bağımsız Üye değil	19.03.2018	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi Kurumsal Yönetim Komitesi Üyesi	Grup içi şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Robert Sonman	Üye	Bağımsız Üye değil	19.03.2018	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi	Grup dışı şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Fatih K. Ebiçlioğlu	Üye	Bağımsız Üye değil	19.03.2018	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi, Risk Yönetim Komitesi Üyesi	Grup içi şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Hakan H. Bulgurlu	Üye, Genel Müdür	Bağımsız Üye Değil	19.03.2018	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi	Grup içi şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
K. Kaynak Küçükpınar	Üye	Bağımsız Üye	19.03.2018	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi, Kurumsal Yönetim Komitesi Başkanı Risk Yönetim Komitesi Başkanı	
K. Ömer Bozer	Üye	Bağımsız Üye	19.03.2018	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi Denetimden Sorumlu Komite Başkanı	Grup içi ve Grup dışı şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
M.M. Gülay Barbarosoğlu	Üye	Bağımsız Üye	19.03.2018	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi Denetimden Sorumlu Komite Üyesi	
M. Cem Kozlu	Üye	Bağımsız Üye	19.03.2018	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi	Grup dışı şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği

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

Esas Sözleşme'ye göre Şirket'in işleri, Türk Ticaret Kanunu ve Sermaye Piyasası Kurulu düzenlemeleri çerçevesinde Genel Kurul kararıyla seçilecek en az beş üyeden oluşan bir Yönetim Kurulu tarafından yürütülür. Şirket'in 19.03.2018 tarihli Genel Kurulu, Yönetim Kurulu'nun 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 düzenlemeler, 29.03.2012 tarihinde toplanan Olağan Genel Kurul'da Ana Sözleşme değişikliği yapılmak suretiyle kabul edildi.

Yönetim Kurulu üyeleri verimli ve yapıcı çalışmalar yapmalarına, hızlı ve rasyonel kararlar almalarına ve komitelerin çalışmalarını etkin bir şekilde organize etmelerine imkân sağlayacak şekilde belirlenmektedir.

Yönetim Kurulu Üyelerinin, Şirket konusuna giren işleri bizzat veya başkaları adına yapmaları ve bu tür işleri yapan şirketlere ortak olabilmeleri hususunda Türk Ticaret Kanunu 395. ve 396. maddeleri kapsamında 19.03.2018 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 Üyeleri'nin, Genel Müdür ve Genel Müdür Yardımcılarının özgeçmişlerine yer verilmiştir.

Şirketimizde Aday Gösterme Komitesi ve Ücret Komitesi'nin görevleri Kurumsal Yönetim Komitesi tarafından yerine getirilmektedir. Kurumsal Yönetim Komitesi'ne 19.03.2018 tarihindeki Genel Kurul için sunulan bağımsız üye adayları sayısı 4 olup, bu kişilerin bağımsızlık beyanları ve özgeçmişleri Kurumsal Yönetim Komitesi'nin 15.01.2018 tarihli, Yönetim Kurulu'nun 16.01.2018 tarihli Kararında değerlendirilerek tamamının bağımsız üye adayları olarak belirlenmelerine karar verilmiştir. 4 bağımsız üye adayları için (K. Kaynak Küçükpınar, K. Ömer Bozer, M.M. Gülay Barbarosoğlu ve M. Cem Kozlu) Sermaye Piyasası Kurulu'nun 02.02.2018 tarihli yazısı ile izin alınarak bu 4 aday 19.03.2018 tarihli Genel Kurul tarafından 1 yıl için bağımsız yönetim kurulu üyesi seçildiler. 2018 yılı faaliyet dönemi içinde bağımsızlığı ortadan kaldıran bir durum ortaya çıkmamıştır.

Yönetim Kurulu Üyeleri'nin seçildiği 19.03.2018 tarihli Genel Kurul Toplantısı'nı 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 Üyeleri'nin bilgi birikimi ve tecrübelerinden en üst düzeyde faydalanmaktadır. Yönetim Kurulu Üyeleri her türlü etkiden uzak olarak görüşlerini özgürce aktarabilmekte ve ifade edebilmektedir.

Yönetim Kurulumuz nezdinde bilgi birikimi, tecrübe ve görüş açısı bakımından çeşitliliğin sağlanmasının Şirket'in faaliyetlerine ve Yönetim Kurulu'nun etkin çalışmasına olumlu katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Yönetim Kurulu'nda farklı görüşlerin temsil edilmesinin sağlanmasının da bir aracı olan kadın yönetim kurulu üyeleri için bir hedef oran belirlenmesi yönünde ise değerlendirme çalışmalarımız devam etmektedir. Halihazırda Yönetim Kurulumuzda 2 kadın üye olarak Sayın Semahat S. Arsel ve Sayın M.M. Gülay Barbarosoğlu bulunmakta olup kadın üye oranımız %17 seviyesindedir.

## BÖLÜM V: YÖNETİM KURULU

### 5.2. Yönetim Kurulunun Faaliyet Esasları

Yönetim Kurulu, Şirket işleri gerektirdiği sürece toplanır. 2018 yılında Yönetim Kurulu 4 kez fiili toplantı gerçekleştirmiş ve katılım oranı %93,75 olmuştur, yılın tümünde 30 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 geçilir. Bu durumda karşı oy kullanan üyelerin ayrıntılı gerekçeleri kamuya açıklanır. Yönetim Kurulu'nda her üyenin bir oy hakkı bulunur. Ancak 2018 yılında gerçekleştirilen Yönetim Kurulu Toplantıları'nda bu türden bir muhalefet veya farklı görüş beyan edilmediğinden kamuya açıklama yapılmamıştır.

Yönetim Kurulu Toplantıları'nın gündemi; ilgili yasal mevzuatın Yönetim Kurulu kararına bağlanması 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.

Şirket'in bağlı ortaklıkları ve iştirakleri mevcuttur. Şirket'in Yönetim Kurulu Üyeleri'nin, bu şirketlerin yönetimlerinde de yer almalarının, Şirket menfaatine olacağı düşünüldükçe, Şirket dışında bu görevleri alması sınırlandırılmamıştır.

Şirket Yönetim Kurulu'na ilişkin düzenlemeler Esas Sözleşme'de açıkça belirlenmiştir. İmza yetkisi Şirket'in imza sirkülerinde detaylı olarak yer almaktadır.

Yönetim Kurulu, şirket ile pay sahipleri arasında etkin iletişimin korunmasında, yaşanabilecek anlaşmazlıkların giderilmesinde ve çözüme ulaştırılmasında öncü rol oynamakta ve bu amaca yönelik olarak Kurumsal Yönetim Komitesi ve Yatırımcı İlişkileri Bölümü ile yakın işbirliği içerisinde olmaktadır.

Şirketimiz Yönetim Kurulu Üyeleri ve üst düzey yöneticilerimiz için "yönetici sorumluluk sigortası" bulunmaktadır.

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

19.03.2018 tarihli Olağan Genel Kurul'dan sonra oluşturulan komitelerdeki üyelerin seçiminde SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri madde 4.5'te belirtilen hükümler uygulanmıştır.

Şirket'te, 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 K. Ömer Bozer ve üyeliğe M.M. Gülay Barbarosoğlu 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 2018 yılı içinde 4 adet toplantı yapmıştır.

#### *Denetimden Sorumlu Komite Görev, Sorumluluk ve Çalışma Esasları;*

- Bağımsız denetim kuruluşunun seçimi, bağımsız denetim sözleşmelerinin hazırlanarak bağımsız denetim sürecinin başlatılması ve bağımsız denetim kuruluşunun her aşamadaki çalışmalarını gözetmek,
- Bağımsız denetçinin bağımsızlık kriterleri karşısındaki durumunu, bağımsızlık beyanını ve bağımsız denetim kuruluşundan alınabilecek ilave hizmetleri değerlendirmek,
- Bağımsız denetim kuruluşu tarafından Komite'ye iletilen bağımsız denetim kapsamında ulaşılabilecek tespitleri, ortaklığın muhasebe politikası ve uygulamalarıyla ilgili önemli hususları; bağımsız denetçi tarafından daha önce Şirket yönetimine iletilen SPK'nın muhasebe standartları ile muhasebe ilkeleri çerçevesinde alternatif uygulama ve kamuya açıklama seçeneklerini; bunların muhtemel sonuçlarını ve uygulama önerisini; ortaklık yönetimiyle arasında gerçekleştirilen önemli yazışmaları değerlendirmek,

- Şirket'in muhasebe, raporlama ve iç kontrol sistemleri ile, bağımsız denetim süreçleri ile ilgili olarak Şirket'e 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, Şirket'in izlediği muhasebe ilkelerine, gerçeğe uygunluğuna ve doğruluğuna ilişkin olarak Şirket'in 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 Komite'nin görevleridir.

Denetimden Sorumlu Komite Görev Sorumluluk ve Çalışma Esaslarına ilişkin detaylı bilgiye Şirketimizin [www.arcelikas.com](http://www.arcelikas.com) adresindeki internet sitesinden ulaşmak mümkündür.

Sermaye Piyasası Kurulu tarafından yayımlanan Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uygun olarak, Şirket'in uyumunu izlemek, bu konuda iyileştirme çalışmalarında bulunmak ve Yönetim Kurulu'na öneriler sunmak üzere Şirket bünyesinde Kurumsal Yönetim Komitesi kurulmuştur. Aday Gösterme Komitesi ve Ücret Komitesi görevleri de Kurumsal Yönetim Komitesi tarafından yerine getirilmektedir. 27 Mart 2018 tarihinde Kurumsal Yönetim Komitesi'nin başkanlığına bağımsız yönetim kurulu üyesi K. Kaynak Küçükpınar ve üyeliklere yönetim kurulu üyesi Levent Çakıroğlu ile Yatırımcı İlişkileri Bölümü'nü yöneten Polat Şen getirilmiştir. Kurumsal Yönetim Komitesi 2018 yılı içinde 6 adet toplantı yapmıştır.

## BÖLÜM V: YÖNETİM KURULU

### *Kurumsal Yönetim Komitesi Görev, Sorumluluk ve Çalışma Esasları;*

- Kurumsal yönetim ilkelerinin uygulanıp uygulanmadığını, uygulanmıyorsa gerekçesini ve bu prensiplere tam olarak uymama dolayısıyla meydana gelen çıkar çatışmalarını tespit ederek, Yönetim Kurulu'na kurumsal yönetim uygulamalarını iyileştirici tavsiyelerde bulunmak,
- Pay sahipleri ile ilişkiler biriminin çalışmalarını gözetmek,
- Kamuya açıklanacak "Kurumsal Yönetim Uyum Raporu"nu gözden geçirerek, burada yer alan bilgilerin Komite'nin sahip olduğu bilgilere göre doğru ve tutarlı olup olmadığını kontrol etmek,
- Kurumsal Yönetim İlkeleri'nin Şirket içerisinde geliştirilmesini, benimsenmesini ve uygulanmasını sağlamak, uygulanmadığı konularda çalışma yaparak, Yönetim Kurulu'na uyum derecesini iyileştirici önerilerde bulunmak,
- Dünyada Kurumsal Yönetim İlkeleri'ni takip ederek, gerekli unsurların Şirket bünyesinde uygulanması amacıyla Yönetim Kurulu'na öneride bulunmak,
- Yönetim Kurulu'na uygun adayların saptanması, değerlendirilmesi ve eğitilmesi konularında şeffaf bir sistem oluşturmak ve bu hususta politika ve stratejiler belirlenmesi konularında çalışmalar yapmak,
- Yönetim Kurulu'nun yapısı ve verimliliği hakkında düzenli değerlendirmeler yapmak ve bu konularda yapılabilecek değişikliklere ilişkin tavsiyelerini Yönetim Kurulu'na sunmak,
- Yönetim Kurulu Üyeleri'nin ve Üst Düzey Yöneticileri'nin performans değerlendirme ve kariyer planlaması konusundaki yaklaşım, ilke ve uygulamalarını belirlemek ve bunların gözetimini yapmak,
- Yönetim Kurulu Üyeleri'nin ve üst düzey yöneticilerin ücretlendirme esaslarına ilişkin önerilerini, şirketin uzun vadeli hedeflerini dikkate alarak belirlemek,
- Şirket'in 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 Komite'nin görevleridir.

Kurumsal Yönetim Komitesi Görev Sorumluluk ve Çalışma Esasları'na ilişkin detaylı bilgiye Şirketimizin [www.arcelikas.com](http://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 Şirket'in 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 K. Kaynak Küçükpınar seçilmiş ve üyeliğe Yönetim Kurulu Üyesi Fatih K. Ebiçlioğlu getirilmiştir. Risk Yönetim Komitesi 2018 yılı içinde 6 adet toplantı yapmıştır.

### *Risk Yönetim Komitesi Görev, Sorumluluk ve Çalışma Esasları;*

- Şirket hedeflerine ulaşmayı etkileyebilecek mevcut ve olası risk unsurlarının Kurumsal Risk Yönetimi (ERM) sistematığı çerçevesinde tanımlanması, değerlendirilmesi, izlenmesi ve şirketin risk alma profiline uygun olarak ilgili risklerin yönetilmesine ilişkin prensiplerin belirlenmesi, karar mekanizmalarında kullanılmasının sağlanması,
- Olasılık ve etki hesaplarına göre, şirkette tutulacak ve yönetilecek, paylaşılacak veya tamamen ortadan kaldırılacak risklerin tespiti,
- Risk yönetimi ve iç kontrol sistemlerinin Şirket'in 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 Komite'nin görevleridir.

Risk Yönetim Komitesi Görev, Sorumluluk ve Çalışma Esasları'na ilişkin detaylı bilgiye Şirketimizin [www.arcelikas.com](http://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 gelişmeleri daha yakından takip etmek, 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 Rahmi M. Koç ve üyeliklerine Yönetim Kurulu Üyeleri Semahat S. Arsel, Ömer M. Koç, Ali Y. 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,
- Şirket'in faaliyet gösterdiği sektördeki, ekonomik, sosyal ve siyasal çevredeki gelişmeleri takip ederek etkilerini değerlendirmek, rekabet gücünü artırıcı stratejileri belirlemek,
- Belirlenen stratejiler doğrultusunda, sektör dinamiklerini izlemek ve oluşabilecek fırsatları belirlemek,
- Yapılacak iç analizlerle şirketin güçlü ve zayıf yönlerini, dış analizlerle de fırsat ve tehditleri izlemek,

- Şirket'in 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 Komite'nin görevleridir.

Yürütme Komitesi Görev, Sorumluluk ve Çalışma Esasları'na ilişkin detaylı bilgiye Şirketimizin [www.arcelikas.com](http://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](http://www.arcelikas.com)) yayınlanarak kamuya açıklanmıştır.

## BÖLÜM V: YÖNETİM KURULU

### 5.4. Risk Yönetimi ve İç Kontrol Mekanizması

Yönetim Kurulu, başta pay sahipleri olmak üzere şirketin menfaat sahiplerini etkileyebilecek olan risklerin belirlenmesi ile etki ve olasılıklarının en aza indirilmesi-ne 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, Şirket'in 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 K. Kaynak Küçükpınar yürütmektedir. Komite'nin diğer üyesi ise Yönetim Kurulu Üyesi Sayın Fatih K. Ebiçlioğlu'dur.

Risk Yönetim Komitesi, 2018 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. Şirket'in 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 Sözleşme'ye, iç düzenlemelere ve oluşturulan politikalara uygunluğunu gözetir.

*Şirket'in Misyon ve Vizyonu ile Ana İş Hedefleri aşağıda belirtilmektedir:*

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

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

*Şirket ana iş hedefleri aşağıdadır:*

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

Şirket'in 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. Şirket'in 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. 2017 yılı faaliyetlerinin görüşüldüğü Olağan Genel Kurul gündeminde de yer alan ve Şirketimiz internet sitesi ile kamuya açıklanan söz konusu politika, 2018 yılı faaliyetlerinin görüşüleceği Olağan Genel Kurul Toplantısı gündemine de alınarak pay sahiplerinin görüşüne sunulacaktır. Yönetim Kurulu Üyeleri ve Üst Düzey Yöneticiler için Ücret Politikası çerçevesinde yapılan ödemeler toplamı her yıl Kurumsal Yönetim Komitesi ve Yönetim Kurulu tarafından değerlendirilmektedir. Finansal tablo dipnotlarımızda Yönetim Kurulu Üyeleri ve Üst Düzey Yöneticilere yapılan ödemeler genel uygulamalara paralel olarak toplu olarak kamuya açıklanmaktadır. Yönetim Kurulu Üyelerimize veya Yöneticilerimize Şirket tarafından borç verilmesi, kredi kullandırılması, lehlerine teminat verilmesi gibi çıkar çatışmasına yol açacak işlemler söz konusu değildir.

Bağımsız Yönetim Kurulu Üyelerinin ücretlendirilmesinde pay opsiyonları veya şirketin performansına dayalı ödeme planları kullanılmamaktadır.