

2020
Faaliyet
Raporu

DEĞİŞEN DÜNYADA ARÇELİK HEP

*Senin
yanında*

Arçelik

İçindekiler

- 4 Almanak 2020
- 8 Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı
- 10 Genel Müdür'ün Mesajı
- 14 Faaliyet Raporuna Dair Bağımsız Denetçi Raporu

SÜRDÜRÜLEBİLİR BÜYÜME

- 18 Sayılarla Arçelik
- 20 Beş Yıllık Konsolide Finansal Değerlendirme
- 21 Ortaklar
- 22 Dağıtılan Kâr Payları
- 23 Hisse Senedi Performansı
- 25 Risk Yönetimi

HEDEF PAZARIMIZ DÜNYA

- 32 Markalar
- 34 Global Faaliyet Ağı
- 36 Uluslararası Pazarlar
- 48 Hedef Pazarımız Türkiye

YENİLİKÇİLİK

- 56 Yenilikçilik
- 66 Yeni Ürünler
- 78 Ürün ve Üretim Dışı Yenilikçi Uygulamalar

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VE KURUMSAL SORUMLULUK

- 90 Arçelik ve Sürdürülebilirlik
- 94 İşimizi İyileştiren Teknoloji
- 100 Yaşamı İyileştiren Teknoloji
- 112 Gezegeni İyileştiren Teknoloji
- 122 İklim ile İlgili Riskler ve Fırsatlar Tablosu

KURUMSAL YÖNETİM

- 128 Kurumsal Sorumluluk
- 129 Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu
- 158 Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Beyanı
- 166 Kurumsal Yönetim Uyum Raporu
- 174 Kurumsal Yönetim Bilgi Formu

KÜRESEL ORGANİZASYON

- 184 Küresel Organizasyon

KONSOLİDE MALİ TABLOLAR VE BAĞIMSIZ DENETİM RAPORU

- 194 Yönetim Kurulu 2020
- 199 Yönetim 2020
- 202 Gündem
- 203 Kâr Dağıtım Önerisi
- 204 Bağımsızlık Beyanı
- 208 Bağlı Şirket Raporu
- 209 Sorumluluk Beyanı
- 210 Bağımsız Denetçi Raporu ve Konsolide Finansal Tablolar

Almanak 2020

Öcak-Şubat-Mart

Arçelik ile Hindistan'ın en büyük şirketler grubu Tata'nın ana hissedarı olduğu Voltas ortaklığıyla kurulan Voltbek Home Appliances'in Gujarat eyaletindeki beyaz eşya fabrikası üretime başladı. Arçelik'in Türkiye ve Asya Pasifik arasında bir 'Beko Yolu' oluşturma hedefinin önemli bir adımı olan fabrikada ilk etapta buzdolabı üretilmeye başlandı.

Arçelik; Londra Borsası bünyesindeki FTSE4Good Endeksi'ne çevre, yönetim uygulamaları ve etik alanlarındaki başarılı operasyonlarıyla üst üste 4'üncü kez girmeye hak kazandı.

Türkiye'de tüketiciyi ilk yerli üretim buzdolabı ile buluşturan Arçelik, Eskişehir'deki fabrikasında 100 milyonuncu buzdolabını üretti.

100 milyonuncu buzdolabı üretildi.

Beko, Yeni 100 Kadın Bayi Projesi kapsamında müşteri deneyimini ön plana çıkaran yeni nesil mağazaçılık atağına Bursa'da açtığı yeni mağazayla devam etti.

Arçelik'in deneyim mutfağı The Kitchen ve Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi iş birliği ile yürütülen proje kapsamında Gastronomi ve Mutfak Sanatları öğrencilerinden oluşan ilk öğrenci grubu eğitimlerini tamamladı.

Ödüllerle dolu bir yıl

Beko, Edirne ve Kırklareli'de iki yeni mağazasını tüketicilerle buluşturdu. Beko'nun müşteri deneyimini ön plana çıkaran konsept mağazaları, kampanyalarla açıldı.

Beko İspanya, AutoDose bulaşık makinesi ve Aqua Tech çamaşır makinesi teknolojileriyle 2020 Product of the Year Ödülü'nün sahibi oldu.

Arctic Ulmi çamaşır makinesi fabrikası, Business Review 2020 Ödülleri'nde "Innovator of the Year" ödülünü aldı.



Nisan-Mayıs-Haziran

5 bininci ventilatör

T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı öncülüğünde, Sağlık Bakanlığı liderliğinde, Biosys tarafından geliştirilen, seri üretimi Aselsan ve Baykar iş birliği ile Arçelik tarafından gerçekleştirilen yerli ve milli mekanik ventilatörün 5 binincisi törenle üretim bandından indirildi.

Arçelik, iklim değişikliğiyle mücadele alanındaki çalışmalarını Karbon Saydamlık Projesi'nin (Carbon Disclosure Project-ODP) 2020 İklim Değişikliği ve Su Güvenliği Programları'nda A- derecesini aldı.

Arçelik salgınla gelen değişim ve belirsizlik sebebiyle "Her Nefeste Umut Var" mesajını verdiği yeni reklam filmini yayınladı. Arçelik, COVID-19 krizi sonrası ortaya çıkacak yeni yaşam tarzı ve alışkanlıklara uygun çözümler geliştirmek ve ilham vermek amacıyla düzenlediği "Hack the Normal" ile Türkiye'nin en büyük kurumsal hackathonuna imza attı. 1.000'in üzerinde kişinin başvuru yaptığı online hackathonda 5 ülke, 34 şehirden yaklaşık 300 girişimci yaratıcı fikirlerini projeye dönüştürdü.



Önce Büyükler

COVID-19 ile mücadele sürecinde, 65 yaş ve üstü müşterilerine "Önce Büyükler" kampanyası ile öncelik veren Arçelik, bu yaş grubundaki müşterilerini Bayram'da telefonla aradı. Arçelik yöneticileri, bayi, servis teşkilatı, çağrı merkezi ve diğer Şirket çalışanları, bazıları görüntülü gerçekleşen görüşmelerle 65 yaş ve üstü müşterilerinin durumlarını sorarak, Bayramlarını kutladı. Şirket çalışanları "Teorübenin Emrine Amadeyiz" sloganıyla çağrı merkezi üzerinden 1.000 müşteriye ulaştı.

Tüm işletmelere TSE COVID-19 Belgesi

Arçelik, 2030 yılına doğru kısa-orta-uzun vadeli hedeflerini açıkladığı 12'nci Sürdürülebilirlik Raporu'nu yayımladı.

Arçelik, buzdolaplarında kullandığı mavi ışık teknolojisindeki uzmanlığıyla gün döngüsü teknolojisi VitaminZone'u geliştirdi.

Beko, uzun yıllardır sürdürdüğü Beşiktaş Jimnastik Kulübü Futbol Takımı'yla sponsorluk iş birliği kapsamında, 2022 sezon sonuna kadar takımın ana sponsoru oldu.

Arçelik'in tüm işletmeleri, pandeminin başladığı günden itibaren tüm faaliyet alanlarında en üst düzeyde aldığı tedbir ve önlemler ile Türk Standartları Enstitüsü Uzmanları tarafından "TSE COVID-19 Güvenli Üretim Belgesi"ni aldı.



Beko'nun ilk online mağazası Rusya'da

Beko, "Best Team in the World" kampanyası kapsamında 20'nin üzerinde ülkeye ürün bağışında bulundu.

Beko'nun yurt dışındaki ilk online mağazası Rusya'da lanse edildi.

Beko Rusya, "Wash Your Excuses Away" kampanyasıyla Silver Mercury'de iki bronz ödülün sahibi oldu.

Almanak 2020

Temmuz - Ağustos - Eylül

Ziraat Bankası, VakıfBank ve Halkbank ile iş birliğine imza atan Arçelik, kamu bankalarının hazırladığı Sosyal Hayatı Destek kredi uygulamasına Türkiye'nin 81 ilindeki tüm Arçelik ve Beko bayileri ile katıldı.

Beko, kombi segmentinde Türkiye'nin en geniş hacimli buzdolabını üretti.

Beko, tüketicinin ihtiyacına yönelik akıllı çözümler sunan, joker özelliğine sahip, ister soğutucu ister dondurucu olarak kullanılabilen derin dondurucu seçeneklerini hazırladı.

Arçelik'in Güney Afrika'da faaliyet gösteren şirketi Defy'nin ürettiği ventilatör, Kraliyet Mühendislik Akademisi (Royal Academy of Engineering) tarafından "Pandemi Hizmeti Özel Ödülü"ne layık görüldü. Ödüle layık görülen ventilatör, dar gelirli ülkelerin üretim yapabildiğini sağlamak amacıyla İngiltere'de Cambridge Üniversitesi'nin katkılarıyla kurulan ve Arçelik'in Defy ve Beko UK şirketleriyle desteklediği kuluçka merkezi Open Ventilator System Initiative tarafından geliştirildi.

Küresel üretimde karbon nötr oldu

Arçelik, iklim değişikliğiyle mücadele yolunda önemli bir adım daha atarak Türkiye'de 2013'ten beri yürüttüğü Enerji Verimli Buzdolapları Karbon Finansmanı Projesi'yle elde ettiği karbon kredisi ile, 2019 ve 2020 yıllarında küresel üretimde karbon nötr olmayı başardı.

Arçelik, yeni kablosuz ve şarjlı dik süpürge Imperium Go'yu tüketicileri ile buluşturdu.

Arotic, En İyi İşveren

Arçelik'in TÜBİTAK ile 2018 yılından beri sürdürdüğü Donanım Odaklı Girişim Hızlandırma Programı BiGG Arçelik Garage kapsamında başarılı olan 8 girişimci, 1,6 milyon TL hibe kazandı.

Arotic, Randstad Employer Brand Research 2020'de üretim yapan En İyi İşveren seçildi.

Arotic, En İyi 50 Güçlü Romanya Markası arasında ilk sırada yer aldı.



Ekim - Kasım - Aralık

Arçelik, bir ilke imza atarak tüketicilerin ihtiyacına hızlı bir şekilde yanıt veren Evinizi Koruma Teknolojisi olarak konumlandığı Ultra Hijyen Serisi'ni tasarladı.

Beko; Fenerbahçe Erkek Basketbol Takımı ve League of Legends Avrupa Şampiyonası sponsorluklarıyla iki farklı ödül programından 3 altın, 3 bronz olmak üzere toplam 6 ödül aldı.

Ultra Hijyen Serisi çıktı

Beko, beyaz, gri ve siyah olmak üzere üç farklı renk seçeneği ile ürettiği ankastre ocaklarla mutfaklarda yeni bir dönem başlattı. Cam ocaklarda düz ızgaraların ilk defa kullanıldığı ürünler, yenilikçi tasarımları ile tüketicilerle buluştu.

Arçelik, dünyanın en büyük şirketlerinin sürdürülebilirlik performanslarını değerlendiren Dow Jones Sürdürülebilirlik Endeksi'nde, bu yıl 2'nci kez Dayanıklı Ev Aletleri Kategorisi'nde "Endüstri Lideri" seçildi. Şirket, Dow Jones Sürdürülebilirlik Endeksi'ne 4 sene üst üste girme başarısını sağlayan ilk ve tek Türk sanayi şirketi oldu.



BiGG3 Programı başladı

Arçelik, Koç Üniversitesi Girişimcilik Araştırma Merkezi Kworks ve ODTÜ Teknokent, güçlerini birleştirerek girişimcilerin yaratıcı iş fikirlerini hayata geçirmelerine destek olmak üzere TÜBİTAK destekli BiGG3 Programı'nı başlattı.



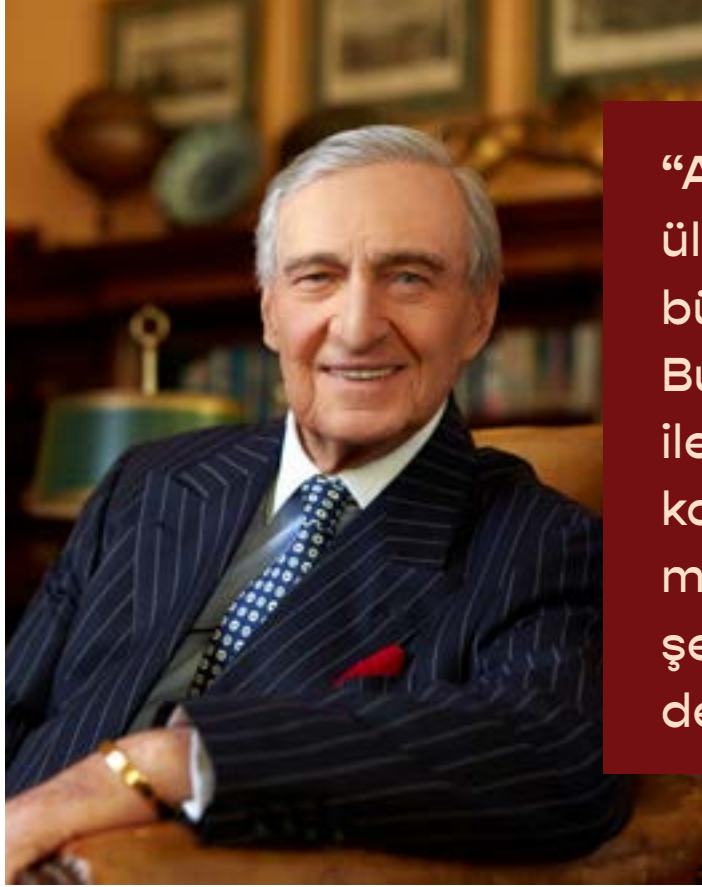
Arçelik ile Türk Kahvesi Kültürü ve Araştırmaları Derneği, 5 Aralık Türk Kahvesi Gününde tüm Türk kahvesi tutkunlarını, 'Bahanesi Çok' sloganıyla online bir buluşmada bir araya getirdi. Arçelik Perakende TV üzerinden yayınlanan Türk Kahvesinin Geleceği Buluşması, sektörün önde gelen isimleri ile Aret Vartanyan, Saffet Emre Tonguç ve Cenk Girginol'un renkli anlatımlarına ev sahipliği yaptı.

Beko, pandemi döneminde tüketicilerin ihtiyaçlarına cevap vermek için, doğadan aldığı ilhamla virüs ve bakterileri %99,9 oranında öldüren Aktif Hijyen Serisi'ni geliştirdi.

Hitachi ile ortaklık anlaşması

Arçelik, Hitachi Global Life Solutions, Inc. ("Hitachi GLS") ile Japonya pazarı dışındaki küresel ev aletleri pazarında Arçelik'in çoğunluk hissesi ile kontrol edeceği bir ortaklık oluşturulması için sözleşme imzaladı. İşlemin gerçekleşmesi durumunda kurulacak yeni şirkette Arçelik'in %60, Hitachi GLS'in %40 payı olacaktır. İzinlerin tamamlanması ve kapanış şartlarının gerçekleşmesi ile işlemin Nisan 2021'de tamamlanması beklenmektedir. Arçelik'in global yetkinliği ile Hitachi GLS'nin bölgesel ve marka gücünü bir araya getirecek olan yeni şirket, Hitachi markalı ürünleri Japonya hariç, dünyanın tüm ülkelerinde tüketicilerle buluşturacaktır. Çin ve Tayland'da bulunan 2 üretim tesisi ve 10 ülkedeki satış şirketi ile Hitachi markasıyla üretim ve pazarlama faaliyeti yapacak olan yeni şirketin, Arçelik'in küresel büyümesine güç katması ve Asya Pasifik bölgesinin lider oyuncusu olması hedeflenmektedir.

Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı



“Arçelik olarak 65 yıldır ülkemizin kalkınmasına büyük destek veriyoruz. Bu sorumluluk bilinci ile 2021’de de şimdiye kadar olduğu gibi memleketimize en iyi şekilde hizmet etmeye devam edeceğiz.”

Kıymetli hissedarlarımız,

Sizleri saygı ve sevgi ile selamlıyor ve alışılmadık derecede zor geçen 2020 senesinin sonuçlarını değerlendirmek için bir araya geldiğiniz toplantımızın verimli geçmesini diliyorum.

Dünya ve memleketimizde koronavirüs salgınının etkilerinin derinden hissedildiği bir yılı geride bıraktık. Salgın milyonlarca hayata mal olurken, yaşam tarzımız ve iş yapış biçimlerimizi değiştirdi. Hem gelişmiş hem de gelişen pek çok ekonomiyi kökten sarsan pandeminin yanı sıra ABD başkanlık seçimleri, Çin ile süregelen iktisadi ve siyasi tansiyon ve İngiltere'nin Avrupa Birliği'nden ayrılma aşamasındaki sancılı süreç küresel ekonominin aktörlerini fevkalade yıpratmıştı. Pek çok değişimlerin yaşandığı bu dönem, önemli yatırım kararlarının da ertelenmesine sebep oldu.

Durgunluk tehdidi ile boğuşan devletlerin benzeri görülmemiş ölçekte mali adımlar attıklarına şahit olduk. Küresel merkez bankaları ekonomilere destek sağlamak konusunda mutabık bir şekilde birbiri ardına paketler açıkladılar. Hükümetler ekonomilerin baskı altında kalmaması amacıyla sektörleri ve vatandaşlarına destek sağlamaya gayret ettiler.

Pandeminin izlerinin yoğun olarak hissedildiği bir dönemden geçmeye devam ediyor ve yakın geleceğin bizlere ne getireceğini henüz kestiremiyoruz. Hükümetler halk sağlığı ve ekonomik kaygılar arasında sıkışıp kaldı. Ülkelerin aşı kampanyalarının sürati ve yaygınlaşması ekonomilerin de normale dönmesinde büyük önem taşıyor. Buna rağmen hali hazırdaki belirsizliklerden ötürü küresel büyüme hızı tahminlerin ötesine gitmiyor.

Biz de pandemi sürecinden ekonomik ve sosyal olarak payımıza düşeni aldık. COVID-19 salgınının ekonomimizde yarattığı etki, birçok sektörü zor durumda bıraktı. Döviz kurlarında yaşanan dalgalanmalar öngörülebilirliği azalttı. Gelişmeleri yakından takip edip değişimlere süratle ayak uydurarak kararlarımızı vaktinde almak mecburiyetindeyiz. Salgından sonra dünya ticareti yeni bir şekil alacak ve bu yeni iş yapış tarzı ekonomimize yön verecektir.

2021'in müspet bir yıl olması, doğru politikaların uygulanması, siyasi ve ekonomik risklerin akılcıca değerlendirilmesi ve destek adımlarının sağlıklı bir biçimde programlanması ile mümkündür.

Arçelik olarak 65 yıldır ülkemizin kalkınmasına büyük destek veriyoruz. Bu sorumluluk bilinci ile 2021'de de şimdiye kadar olduğu gibi memleketimize en iyi şekilde hizmet etmeye devam edeceğiz.

Saygıdeğer hissedarlarımız,

Pek çok değişim ve zorlukla mücadele ettiğiniz 2020 yılında, Arçelik olarak güçlü mali yapımızı korumayı ve gelirlerimizi artırmayı başardık. Mali disiplinimizin bize sağladığı güven unsuru ile istikrarlı büyüme elde ettik. Şirketimizin 2020 yılı cirosu %28 oranında artarak 40,9 milyar TL seviyesine ulaştı.

Stratejik hedeflerimizi başarıyla yakalarken, şirketimiz faaliyet gösterdiği pazarlarda sağlıklı bir performans sergilemiştir. Özellikle odağımızda bulunan Asya-Pasifik bölgesinde önemli işlere imza atılan 2020 yılında, Hindistan'da temellerini attığımız Voltbek fabrikamız üretime başlamıştır. Voltbek fabrikamız ile beyaz eşya potansiyeli yüksek olan bu pazardaki payımızı daha da artırmayı hedefliyoruz.

Yine Asya bölgesinde fevkalade önemli bir yatırım gerçekleştirdik. Japonya'nın önemli küresel oyuncusu Hitachi ile ortak bir şirket kurmak için imzalarımızı attık. Ekonomik büyümenin lokomotif olan Asya ülkelerinde attığımız bu adımların büyüme yolculuğumuzda mühim mesafeler kat etmemizi sağlayacağına inanıyoruz.

Takdir ettiğim bir başka gelişme ise COVID-19 ile mücadelede Arçelik'in üstlendiği sorumluluk olmuştur. Virüsün tedavisi için kritik olan ve kısa zamanda geliştirdiğimiz mekanik ventilatör projemizle hem ülkemize, hem de bu teknolojiye ihtiyaç duyan pek çok bölgeye yardım eli uzattık. Farklı paydaşların gayretiyle hayat bulan bu kıymetli çalışma, küresel seviyede beğeni toplamıştır.

Gerek Türkiye, gerekse Koç Topluluğu için övünç kaynağı olan şirketimiz aynı zamanda tabiata ve insan yaşamına duyduğu saygı ile de övgü kazanmıştır. Arçelik, bu sene de sürdürülebilirlik adına

attığı adımlarla önemli kuruluşlar tarafından yüksek takdirlere layık görülmüştür. Sürdürülebilirlik alanındaki başarılarımızın küresel ölçekte taçlandırıldığını görmek bizi gururlandırıyor. Bu alanda derecelendirme yapan kuruluşların prestijli listelerinde yer almak ise faydalı bir itici güç oluyor.

Arçelik, sağlıklı büyüme hikâyesi, ülke istihdamına katkısı, yüksek ihracat gelirleri, hissedarları için değer yaratması, teknolojik gelişmelere liderlik etmesi, tabiatı korumaya yönelik çabaları, sosyal meselelere karşı duyarlılığı gibi kıymetli prensiplere sahip, ülke ekonomisini kalkındırmada mühim sorumluluğu olan bir şirkettir. Bu prensiplere olan inancın devam etmesi ve kuvvetli finansal yapının korunması ile küresel pazarlardaki etkinliğimizin daha da artacağına gönülden inanıyorum.

Bizleri bugün bulduğumuz noktaya getiren başta kurucumuz merhum Vehbi Koç'a, kıymetli iş ortaklarımıza, fedakâr çalışanlarımıza, vazifeşinas sendika, bayi ve servislerimize, her zaman yanımızda olan müşterilerimize ve siz değerli hissedarlarımıza şükranlarımı sunuyorum.

Sizleri sevgi ve saygıyla selamlıyorum,

Rahmi M. Koç
Yönetim Kurulu Başkanı

Genel Müdür'ün Mesajı



“Pandeminin ekonomilerde yol açtığı kapanmalar ve tedarik zincirleri üzerinde yarattığı baskıya rağmen Arçelik olarak küresel pazarlarımızda kuvvetli bir performans gösterdik.”

Sayın Hissedarlarımız, İş Ortaklarımız ve Çalışanlarımız,

Küresel ekonominin COVID-19 salgını ve jeopolitik belirsizliklerin yarattığı baskı ile en zor sınavlarından birini verdiği 2020 yılını tamamladık.

Yılın ilk aylarında Çin'de başlayan ve kısa bir süre içerisinde küresel bir salgın haline gelen COVID, sadece tedarik zincirleri ve üretim kapasitelerini değil, ekonomik hayatın tüm paydaşlarını zoraki bir dönüşüm sürecine soktu. Hükümetler ve merkez bankaları alışılmış tüm sistemleri alt üst eden COVID-19 tehdidine karşı likidite araçlarını kullanarak, birbiri ardına teşvik paketleri açıkladı.

Tüm bu önlemlere rağmen salgının ekonomiler üzerindeki yıkıcı etkisinden kaçınılamadı. Uluslararası Para Fonu (IMF), dünya ekonomisinin 2020 yılında koronavirüs baskısı ile %3,5 daraldığını tahmin ediyor. Vaka sayılarının diğer bölgelere oranla daha yüksek seyrettiği Avrupa ekonomilerinde bu daralma daha da sert kaydedildi. Euro Bölgesi'nin %7,2 daralma kaydettiği tahmin ediliyor ve bu rakamlar İtalya ve İspanya gibi salgının ilk yayıldığı ülkelerde daha karamsar bir tablo çiziyor. Salgın üzerine bir de Brexit süreci ile mücadele eden İngiltere'de ise daralmanın %10'a ulaştığı tahmin ediliyor.

Küresel ekonomide COVID salgınının yanı sıra jeopolitik belirsizliklerin de etkisi hissedildi. Demokrat aday Joe Biden'in seçilmesi ile sonuçlanan ABD seçimleri ve Çin ile devam eden gerginlikler ekonominin gündemini oluşturmaya devam etti.

Uzun bir süredir en büyük yurtdışı pazarımız olan İngiltere'yi yakından etkileyen Brexit süreci 2020'nin son günlerinde sonuçlanmış oldu. Takiben Türkiye ile imzalanan Serbest Ticaret Anlaşması ile en önemli pazarlarımızdan biri olan Birleşik Krallık ile yeni bir ticaret dönemi başladı.

Uygulanmaya başlayan aşı programları ile ekonomik toparlanma beklentileri artarken, pandemi öncesi seviyelere ne zaman dönüleceği henüz belirsiz. OECD 2021'de küresel büyümenin %4,2'ye, IMF ise %5,5'e ulaşmasını bekliyor. Büyümenin bizim için çok önemli pazarlar olan Asya ülkelerinde ivme kazanacak olması bu ülkelerdeki yüksek hedeflerimiz için önem taşıyor.

DÜNYA BEYAZ EŞYA SEKTÖRÜ COVID ETKİSİNE RAĞMEN BÜYÜDÜ

Global tedarik zincirleri için tehdit oluşturan COVID-19 salgınına rağmen dünya beyaz eşya sektörü büyümeye devam etti. Üretim kapasiteleri ve tedarik zincirlerini kapsayan hızlı bir adaptasyon sürecine giren sektör 2020'de ciro bazında %4 büyüyerek 215 milyar dolar ciroya ulaştı.

Salgın rakamlarının hızla artış göstermesine rağmen Avrupa pazarı 2020 yılında bir önceki yıla göre adet bazında %8,2 büyüme kaydetti. İngiltere ve Almanya gibi pazarlar güçlü yapılarını korudu; İngiltere, Brexit sürecinin etkilerine rağmen yılı %10'a yakın büyüme oranıyla kapatırken, bölgenin en büyük pazarı olan Almanya'da %9 büyüme gerçekleşti.

Batı Avrupa'dan daha güçlü bir şekilde büyüyen Doğu Avrupa pazarı çift haneli büyümeye ulaşarak yılı %13,4 oranında büyüme ile kapattı. Bölgenin en büyük pazarı Rusya'da yaklaşık %20 büyüme yaşanırken, ikinci büyük pazar olan Polonya'da ise %12,6 büyüme kaydetti.

Türkiye pazarı da COVID'in ilk aydaki zorlayıcı etkilerini atlatmayı başardı. 2020 yılında sektörde üretim olarak %3 büyüdü, ihracat rakamları ise paralel seyretti. İç satışlar geçtiğimiz seneye oranla %16 artış gösterdi. İç satışlarda görülen artışta evde gıda güvenliği ve hijyen ihtiyaçlarının artması ve yeni konut satışlarının beyaz eşya talebini desteklemesi etkili oldu.

KÜRESEL ZİNCİRLERDE COVID BASKISI HİSSEDİLDİ

Pandeminin ekonomilerde yol açtığı kapanmalar ve tedarik zincirleri üzerinde yarattığı baskıya rağmen Arçelik olarak küresel

pazarlarımızda kuvvetli bir performans gösterdik. Lider olduğumuz pazarlardaki pozisyonumuzu korumanın yanı sıra, yurtiçi ve yurtdışında markalarımıza olan güçlü talebi yönetmek için yoğun bir gayret gösterdik.

Vaka sayılarındaki hızlı artış sebebiyle salgının ekonomik etkilerinin en sert hissedildiği pazarlardan biri Avrupa ülkeleri oldu. Pazarların Mart'tan itibaren hızlı kapanması sonrası satışların online kanallara kaymasıyla yeni rekabet koşullarına hızla uyum sağladık. Özellikle ikinci çeyreğin başında yürürlüğe giren kısıtlamalara rağmen hem Doğu hem Batı Avrupa pazarlarında yılı büyüme ile kapattık. İtalya ve Birleşik Krallık'ta son çeyrekte çift haneli büyüme kaydederken, toparlanmanın geride kaldığı tek ülke Fransa oldu.

Yılın son çeyreğinde büyüme ivmesi yakaladığımız Afrika pazarında ciromuzu korumayı başardık. Bölgede gerçekleştirdiğimiz maliyet kontrolü, fiyat ayarlamaları ve düşen kredi maliyetleri yıllık kâr marjlarında ilerleme kaydetmemize olanak sağladı.

2020, Pakistan ve Bangladeş pazarlarında COVID kaynaklı zor koşulların hâkim olduğu bir yıl oldu. Hızlı uyum kapasitemiz ve doğru risk yönetimimiz ile bu pazarlardaki kayıpları minimize etmeyi, Bangladeş'te ciromuzu korumayı başardık.

SAĞLIKLI MALİ YAPIMIZI KORUDUK

Bilançomuzda sağladığımız sürdürülebilir ve sağlıklı yapı COVID döneminde de devam etti. Ana pazarlarımızda güçlü talebe yanıt vermek için çalışırken, finansal rasyolarımızın da sağlıklı bir şekilde iyileşme kaydetmesini sağladık. Konsolide ciromuz 2020 yılında %28 artışla 40,9 milyar TL'ye ulaştı. Satış gelirlerimizin %65,5'i yurt dışı pazarlarımızdan geldi. Net kârımızı 2019 rakamlarına göre yaklaşık üç katına çıkararak 2,85 milyar TL'ye ulaştırdık. FAVÖK (Faiz Amortisman ve Vergi Öncesi Kâr) marjımız %13,7olarak gerçekleşti.

Küresel pazarlardaki güçlü talep, ciro artışımızı destekleyen en büyük faktör oldu. Yüksek talep ile tam kapasite çalışan fabrikalarımız ve Euro karşısında zayıf seyir gösteren Dolar performansımızı olumlu etkiledi. Özellikle yılın son çeyreğinde artış görülen hammadde fiyatlarından, uzun vadeli kontratlarımız sayesinde minimum ölçüde etkilendik.

YATIRIMLARDA HIZ KESMEDİK

COVID-19'un yarattığı zorluklarla mücadele ettiğimiz bu dönemde sağlıklı bir büyüme hikayemizin en önemli adımı olan yatırımlarımıza ara vermedik.

Sektör için kritik önem taşıyan ve COVID sonrası toparlanmanın itici güçlerinden olan Asya-Pasifik ülkelerindeki kuvvetli pozisyonumuzu korumak için yatırımlarımızı sürdürdük. Hindistan'ın Gujarat eyaletinde 2018'de temellerini attığımız buzdolabı fabrikamız üretime başladı. Voltbek fabrikamız Hindistan için önemli bir üretim merkezi konumunda. İlk etapta buzdolabı üretilecek fabrikanın üretim kapasitesinin 5 yılda 2,5 milyon adede ulaşmasını planlıyor, 10 yıl içinde yapılacak yatırım miktarının ise 180 milyon dolara ulaşmasını hedefliyoruz.

Büyüme stratejilerimiz doğrultusunda odak noktası haline gelen Asya-Pasifik kapsamında önemli bir satın alma anlaşması gerçekleştirdik. Dayanıklı tüketim alanında bölgenin önemli oyuncusu Hitachi Global Life Solutions ile Japonya dışında faaliyet gösterecek; üretim, pazarlama, satış, dağıtım ve satış sonrası hizmet sunacak bir ortak şirket kurma konusunda anlaşma sağladık. Arçelik'in global yetkinliği, Hitachi'nin bölgesel ve marka gücünü bir araya getirecek olan yeni şirket, Hitachi GLS'nin Çin ve Tayland'da bulunan iki üretim tesisi ve çoğu Asya'da olan 10 satış şirketi ile 3.800 çalışanını devralacak. Hitachi markasıyla üretim yapacak olan yeni şirketin, Arçelik ve Hitachi GLS'nin küresel büyümesine güç katması ve Asya Pasifik bölgesinin öncü oyuncularından olmasını hedefliyoruz.

SALGINA KARŞI MÜCADELEDE YER ALDIK

Ülkemizin yüksek vaka sayıları ile mücadele ettiği günlerde Arçelik olarak, COVID-19 hastalığının tedavisinde hayat kurtaran mekanik ventilatörlerin seri üretimini üstlendik. Sağlık Bakanlığı ile Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'nın himayesinde, Biosys tarafından geliştirilen cihazın ilk prototipini Aselsan ve Baykar iş birliği ile tasarladık ve herhangi bir kâr amacı gütmeksizin, seri üretimini gerçekleştirdiğimiz cihazın, tüm "tasarım iyileştirme", "endüstrileştirme" ve "yerleştirme" know-how'ını Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'na hibe ettik. Üç ay içinde tamamladığımız 5.000 adet cihaz, ülkemizde ve dünyada ihtiyaç duyan bölgelere ulaştı.

Güney Afrika'daki Defy ve İngiltere'deki Beko Plo şirketlerimizle Cambridge Üniversitesi'nin liderliğinde yürütülen Open Ventilator System Initiative oluşumuna destek olarak maliyet açısından avantajlı bir ventilatörün geliştirilmesini sağladık.

COVID-19 ile mücadelede ön saflarda yer alan sağlık çalışanlarına destek olmak amacıyla İngiltere, İtalya, Fransa, Almanya, Romanya, Pakistan ve Bangladeş'in aralarında olduğu 20'den fazla ülkede ihtiyaç listeleri oluşturarak, 600'den fazla hastaneye beyaz eşya ve küçük ev aletleri bağışladık.

Pandemi sürecinde değişen tüketici alışkanlıklarına kuvvetli Ar-Ge yetkinliklerimiz sayesinde hızla tepki vererek yeni doğan ihtiyaçlara uygun inovatif ürünler tasarladık. Her hane halkının en önemli başlığı haline gelen hijyen konusuna öncelik vererek yeni bir hijyen ürün gamını pazara sunduk.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ODAĞIMIZI KORUDUK

Sürdürülebilirlik faaliyetlerimizi hızlandırmaya devam ederken, küresel üretimimizde 2019 ve 2020 yılları kapsayacak şekilde karbon nötr olmayı başardık.

Dow Jones Sürdürülebilir Endeksi'nde ikinci kez Dayanıklı Ev Aletleri Kategorisinde "Endüstri Lideri" ünvanını kazandık. Ayrıca Dow Jones Sürdürülebilirlik Endeksi'nde dört yıl üst üste yer almayı başaran ilk ve tek Türk sanayi şirketi olduk.

Bilim Temelli Hedefler Girişimi (SBTi) tarafından onaylanan 2030 emisyon azaltım hedeflerimiz kapsamındaki çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Bu kapsamda 2030 yılına dek Kapsam 1 ve Kapsam 2 olarak adlandırılan sera gazı emisyonlarımızı 2018 baz yılına göre %30 azaltmak ve ürünlerimizin kullanımından kaynaklanan kapsam 3 emisyonlarımızı yine aynı dönem için %15 azaltma yolundaki stratejik adımlarımız sürüyor. Yenilenebilir enerji ve enerji verimliliği alanında 50 milyon dolarlık ek yatırım yapmayı planladığımızı kamuoyu ile paylaştık.

Sürdürülebilirlik konusundaki kararlılığımız ve yenilikçi stratejilerimiz küresel platformda da dikkat çekti. Arçelik olarak çıktığımız sürdürülebilirlik yolculuğumuz ile uluslararası kuruluşlardan ödüller kazandık. Corporate Knights'ın dünyanın en sürdürülebilir 100 şirketini derecelendirdiği listeye 34. sıradan giriş yaparak "dünyanın en sürdürülebilir beyaz eşya ve ev aletleri şirketi" olma ünvanını almaya hak kazandık.

Değerli hissedarlarımız,

Beklenmedik koşullarla sınıandığımız bu yılı da başarı ile tamamladık. Aşı dağıtımlarının hızlanması ile paralel olarak ekonomik toparlanmanın hız kazanmasını beklediğimiz 2021 yılında da kuvvetli performansımızı korumayı ve küresel pazarlardaki pozisyonumuzu güçlendirmeyi hedefliyoruz.

Sağlıklı bilanço yapımızı korumak öncelikli hedeflerimizden. Faaliyet giderlerimizi düşük seviyelerde tutarak kârlılığımızı güçlendirmeye devam edeceğiz. Arçelik olarak her zaman öncelik verdiğimiz sürdürülebilir büyümeyi destekleyecek fırsatları değerlendirmeyi sürdüreceğiz. Özellikle Asya-Pasifik'te doğru yatırımlarla yakaladığımız ivmeyi daha da kuvvetlendirip, bu pazarlarda payımızı daha da artırmayı hedefleyeceğiz.

Bu yıl Türkiye satışlarımızda %15-20, konsolide satışlarımızda %20 büyüme hedefliyoruz. FAVÖK marjımızın %11 civarında olmasını hedeflediğimiz bu dönemde yaklaşık 220 milyon Euro'luk yatırım planımız bulunuyor.

2021 yılında da araştırma ve teknolojinin yanında yer almaya devam edeceğiz. Yarını hayal etmekte zorlandığımız bu günlerde hızla değişen tüm tüketici ihtiyaçlarına hızlı ve dinamik Ar-Ge gücümüzle cevap vermeye devam edeceğiz.

Tabii ki sürdürülebilirlik... 2021 yılında da tüm operasyonlarımızda çevre dostu, yeşil politikalar takip etmeye devam edeceğiz. Avrupa Birliği'nde yeni enerji etiketi uygulaması başlarken, yeni ürün platformlarımız ve tasarımlarımızla pazardaki konumumuzu sağlamlaştırmaya odaklanacağız.

Zor günlerde ve tünelin ucundaki ışığı görmeyi umduğumuz bu dönemde bizlere her zaman destek olan hissedarlarımıza, pandeminin yarattığı baskıya rağmen özveriyle çalışan 35.000 arkadaşımıza, bu zor dönemde güç birliği yaptığımız iş ortaklarımıza ve markalarımızı tercih eden müşterilerimize en içten teşekkürlerimi ve saygılarımı sunuyorum.

Hakan Bulgurlu
CEO

DEĞİŞEN
DÜNYADA
ARÇELİK
HEP SENİN
YANINDA



Mert için
en büyük yenilik

ekmek
yapmak

BÖLÜM 1
SÜRDÜRÜLEBİLİR
BÜYÜME

SİZİN
İÇİN
ARÇELİK

Küresel üretimde karbon nötr hale geldi.

Arcelik, 2019 ve 2020 yıllarında küresel üretimden kaynaklı tüm emisyonları, kendi projesiyle elde ettiği karbon kredisiyle dengeleyerek karbon nötr hale geldi.

Avrupa'da “Yeşil Mutabakat” hayata geçiyor.

Küresel Yenilenebilir Enerji Görünümü: Enerji Dönüşümü 2050 raporuna göre, istihdam 2050'ye kadar yenilenebilir enerji teknolojilerine odaklanacak. Bu alanda artması öngörülen istihdam, 2050'de 42 milyona ulaşacak.

HEPİMİZ
İÇİN
DÜNYA

Sayılarla Arçelik

2020 yılında konsolide net satış cirosu **40.872 milyon TL**'ye ulaşmıştır.

2019 yılına göre toplam konsolide satışlarda **%28** artış gerçekleşmiştir.

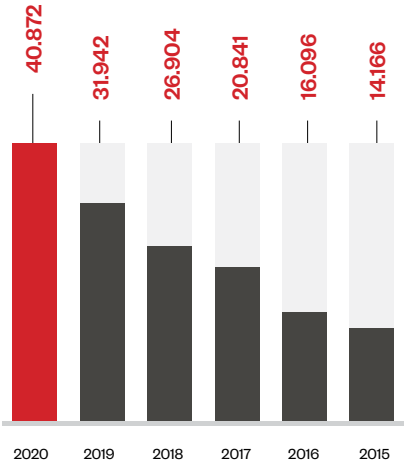
2020 yılı konsolide faaliyet kârı **4.362 milyon TL**, net kâr ise **2.879 milyon TL** olarak gerçekleşmiştir.

2020 yılında konsolide satışların **%65**'lik kısmı uluslararası satışlardan oluşmuştur.

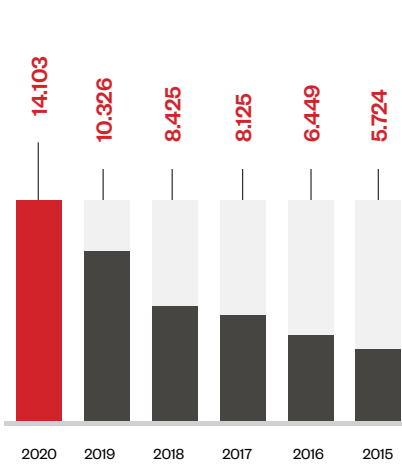
2020 yılı konsolide kapasite kullanım oranı **%68,7**'dir.

Net Satışlar

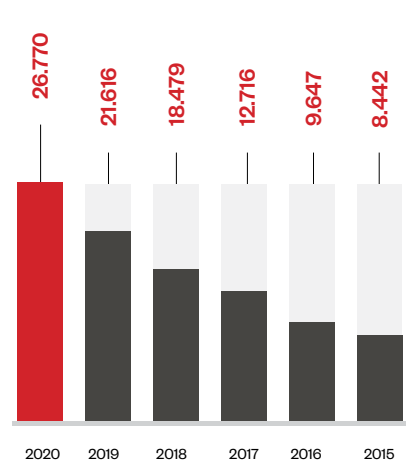
Milyon TL



Türkiye

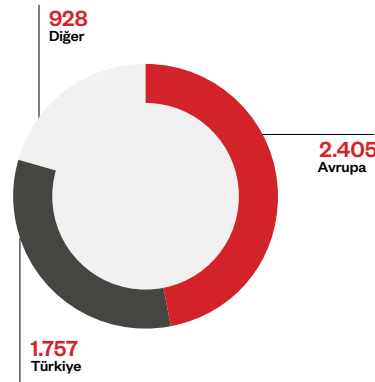


Uluslararası



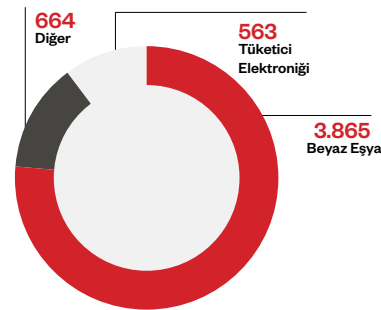
Net Satışların Bölgesel Dağılımı

Milyon Euro

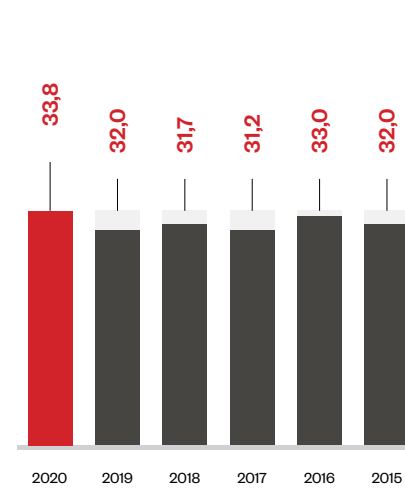


Net Satışların Ürün Grubu Bazında Dağılımı

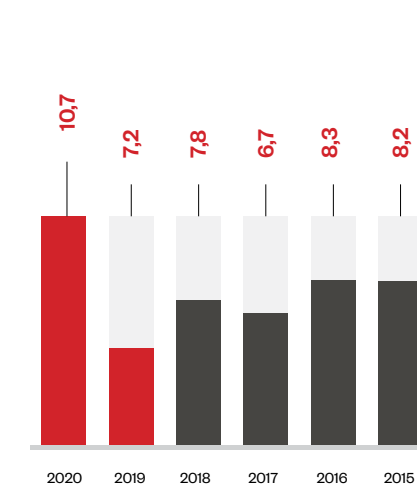
Milyon Euro



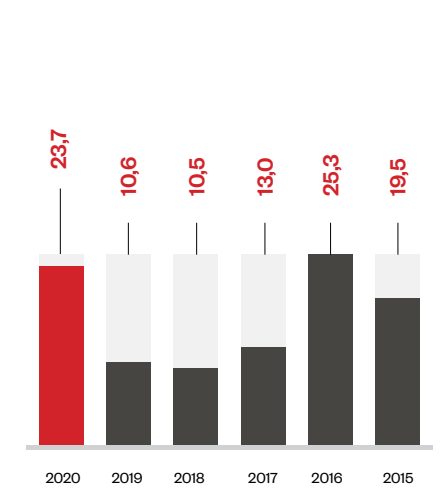
Brüt Kâr Marjı (%)



Faaliyet Kâr Marjı* (%)

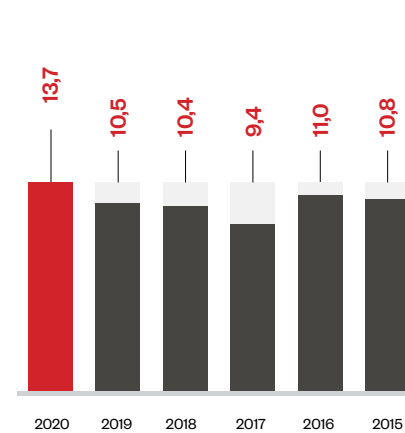


Özsermaye Kârlılığı (%)

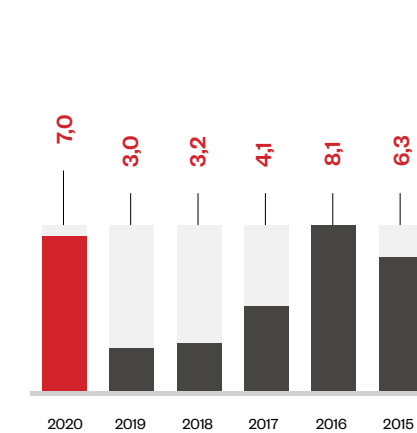


Faiz, Amortisman ve Vergi

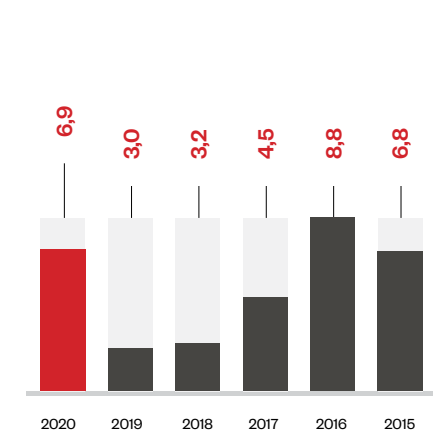
Öncesi Kâr Marjı* (%)



Net Kâr Marjı (%)



Aktiflerin Kârlılığı (%)



*Faaliyet kârı, geçmiş dönemlerdeki sunumla uyumlu olması açısından, ticari alacak ve ticari borçlardan kaynaklanan kur farkı gelir ve giderleri, vade farkı gelir ve giderleri ve peşinat iskontosu etkisi düşülerek, sabit kıymet ve finansal varlık satışlarından gelir ve giderler eklenerek ve sabit kıymet değer düşüklükleri etkisi düşülerek hesaplanmıştır.

Beş Yıllık Konsolide Finansal Değerlendirme

Milyon EURO	2020	2019	2018	2017	2016
GELİR TABLOSU					
Net Satışlar	5.091	5.032	4.757	5.063	4.819
Brüt kâr	1.720	1.609	1.505	1.577	1.592
Faaliyet kârı*	543	362	373	341	398
Vergi öncesi kâr	436	176	168	199	360
Net kâr	359	150	151	205	390
Efektif vergi oranı**	%17,7	%14,5	%9,9	%-3,0	%-8,5
Amortisman ve itfa payı	152	166	122	133	131
BİLANÇO					
Dönem sonu nakit ve nakit benzerleri	1.332	1.043	886	572	658
Stoklar	788	847	844	837	744
Dönen varlıklar	3.670	3.486	3.184	2.990	2.961
Maddi duran varlıklar	810	908	752	723	741
Toplam varlıklar	5.168	5.222	4.706	4.526	4.558
Toplam kısa vadeli yükümlülükler	2.645	2.213	2.073	1.861	1.781
Toplam yükümlülükler	3.611	3.746	3.343	2.994	2.939
Azınlık payları	23	24	6	8	7
Özkaynaklar	1.557	1.476	1.363	1.531	1.619
NAKİT AKIŞI					
İşletme faaliyetlerine ilişkin net nakit akışı	800	500	297	143	619
Yatırım faaliyetlerine ilişkin net nakit akışı	-165	-301	-315	-260	-299
Finansman faaliyetleri öncesi net nakit akışı	635	199	-18	-117	320
Ödenen temettüler	3	0	77	103	78
Yatırım harcamaları	219	220	320	242	251
HİSSE BAZLI VERİLER					
Temettü (Euro)	0,276	0	0	0,156	0,188
Yıl sonu hisse fiyatı (Euro)	3,37	3,13	2,62	4,77	5,71
Fiyat kazanç oranı	7,21	15,22	12,52	17,26	11,02
Temettü/net kâr (%)	52,1	0	0	51,6	32,7
Yıl sonu piyasa değeri (Euro)	2.280	2.117	1.770	3.220	3.861
PERSONEL BİLGİLERİ					
Çalışan sayısı	37.413	31.534	29.530	28.103	29.551
Mavi Yaka	29.382	23.530	22.658	21.447	24.048
Beyaz Yaka	8.031	8.004	6.872	6.656	5.503

*Faaliyet karı, geçmiş dönemlerdeki sunumla uyumlu olması açısından, ticari alacak ve ticari borçlardan kaynaklanan kur farkı gelir ve giderleri, vade farkı gelir ve giderleri ve peşinat iskontosu etkisi düşülerek, sabit kıymet satışından gelir ve giderler eklenerek hesaplanmıştır

**Şirket'in konsolidasyona dahil edilen iştirakleri faaliyet gösterdikleri ülkelerde geçerli olan vergi oranları ile vergilendirilmektedir. Şirket'in efektif vergi oranı, vergi öncesi karın coğrafî dağılımına göre değişiklik göstermektedir.

Ortaklar

01.01.2019 – 31.12.2019 hesap dönemine ait finansal tablolarımıza göre, 25.03.2020 tarihinde toplanan Ortaklar Olağan Genel Kurulu'nda; Yönetim Kurulu'nun 2019 yılı kârının dağıtımına ilişkin teklifi okunmuştur. Tüm dünyayı etkisi altına alan koronavirüs salgını kaynaklı, şirketlerin finansman yapılarını ihtiyatlılıkla takip etmeleri ve daha çok likiditeye sahip olmaları gereken bir dönemde bulunulması nedeniyle, Yönetim Kurulu tarafından bir aydan daha uzun süre önce henüz söz konusu salgının ülke ve dünya ekonomisine yansımaları daha az öngörülebilir seviyedeysen oluşturduğu kâr dağıtılmasına ilişkin teklifi, içinde bulunulan güncel koşullar nedeniyle kabul edilmeyerek, kâr dağıtımı yapılmaması; Türk Ticaret Kanunu'nun 519. maddesi uyarınca ayrılması gereken %5 oranındaki genel kanuni yedek akçenin, 31.12.2019 itibarıyla VUK kayıtlarında mevcut genel kanuni yedek akçe tutarı sermayenin %20'lik sınırına

ulaştığı için 2019 yılı için ayrılmaksızın 2019 yılı kârının tamamının Olağanüstü Yedek olarak ayrılması teklif edilmiştir. Her iki teklif ayrı ayrı oylamaya sunulmuştur. Yönetim Kurulu'nun kâr dağıtım teklifi reddedilmiştir. Kârın dağıtılmayarak Olağanüstü Yedeklere aktarılması teklifi kabul edilmiştir.

2020 yılında Şirket'in çıkarılmış sermayesi tamamen ödenmiş 675.728.205 TL olup, çıkarılmış sermaye her biri 1 Kr. itibari değerinde 67.572.820.500 adet nama yazılı paya bölünmüştür. Şirketin kayıtlı sermayesi 1.500.000.000 TL'dir.

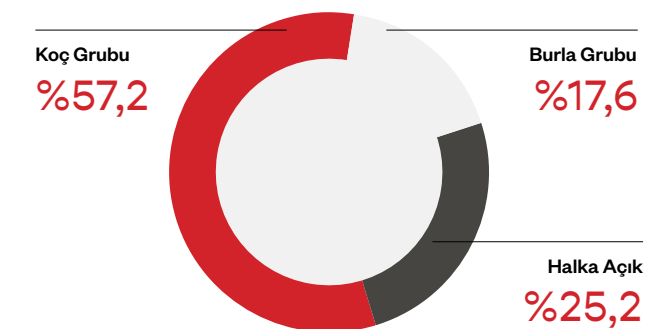
İmtiyazlı hisse senedi bulunmamaktadır. Genel Kurul toplantılarında her 1 Kr. nominal değerdeki hissenin bir oy hakkı vardır.

Ortaklar	Hisse tutarı (TL)	Hisse oranı (%)
Koç Holding A.Ş.	274.069.625	40,6
Koç Grubu Diğer	112.698.529	16,6
Koç Grubu Toplamı	386.768.154	57,2
Teknosan Büro Makina ve Levazımı Tic. ve San. A.Ş.	81.428.337	12,0
Burla Ticaret ve Yatırım A.Ş.	37.571.663	5,6
Burla Grubu Toplamı	119.000.000	17,6
Diğer Ortaklar	169.960.051	25,2
TOPLAM	675.728.205	100,0

2020 yılında halka açık olmayan hisseler üzerinde pay sahipleri tarafından yapılan işlemler;

21.09.2020 tarihinde, Koç Holding A.Ş. tarafından, Vehbi Koç Vakfı'nın sahibi olduğu 327.598,01 TL nominal değerli Arçelik A.Ş. payı 7.416.819 TL bedel karşılığında satın alınmıştır.

Şirketimizin pay sahiplerinden Mustafa Vehbi Koç'un vefatı nedeni ile 6.177.178,50 TL nominal değerdeki payının kanuni varislerine intikali 11.02.2020 tarihinde gerçekleşmiştir.



Dağıtılan Kâr Payları

2015 yılından 2019 yılına kadar olan sürede kazançlar üzerinden dağıtılan kâr payı tutarları ile bunların ilgili olduğu yıllardaki dağıtılabilir kâra ve sermayeye oranları aşağıdaki gibidir.

Kâr Payının İlgili Olduğu Yıl	Çıkarılmış Sermaye (Bin TL)	Dağıtılan Kâr Payı (Bin TL)	1 TL Nominal Hissenin Brüt Temettüsü (TL)	Kâr Payı Oranı (%)	1 TL Nominal Hisse Başına Kazanç (TL)
2015	675.728	262.000	0,38773	38,8	1,319
2016	675.728	425.000	0,62895	62,9	16,6
2017	675.728	435.000	0,64375	64,4	1,247
2018	675.728	0	0	0	1,261
2019	675.728	0	0	0	1,369

YILLAR İTİBARIYLA KÂR PAYININ SERMAYEYE ORANI

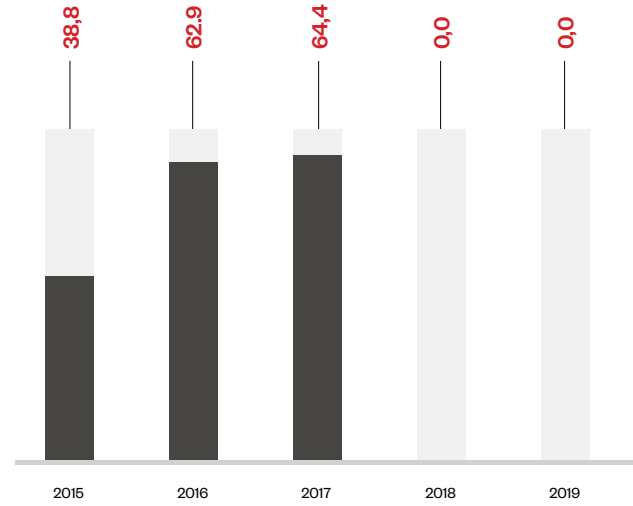
2013 ve izleyen yıllara ilişkin Kâr Dağıtım Politikamız, Şirketimiz Türk Ticaret Kanunu hükümleri, Sermaye Piyasası Düzenlemeleri, Vergi Düzenlemeleri ve diğer ilgili düzenlemeler ile Esas Sözleşmemizin kâr dağıtımı ile ilgili maddesi çerçevesinde şekillenmektedir ve bu çerçevede kâr dağıtımı yapılmaktadır. Kâr dağıtımında, Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uygun olarak pay sahipleri ve Şirket menfaatleri arasında dengeli ve tutarlı bir politika izlenmektedir.

İlgili düzenlemeler ve finansal imkanlar 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 kârının asgari %50'si nakit ve/veya bedelsiz hisse şeklinde dağıtılması Şirket ilkesi olarak uygulanmaktadır.

Kâr dağıtımının Genel Kurul toplantısını takiben en geç bir ay içinde yapılması amaçlanmaktadır. Kâr dağıtım tarihine Genel Kurul karar vermektedir. Genel Kurul veya yetki verilmesi halinde Yönetim Kurulu, Sermaye Piyasası Düzenlemelerine uygun olarak kâr payının taksitli dağıtımına da karar verebilmektedir.

Şirket Esas Sözleşmesi'ne göre, "Yönetim Kurulu, Genel Kurul tarafından yetkilendirilmiş olmak ve Sermaye Piyasası Düzenlemelerine uymak kaydı ile kâr payı avansı dağıtabilir" şeklinde belirlenmiştir.

Yıllar İtibarıyla Kâr Payının Sermayeye Oranı (%)



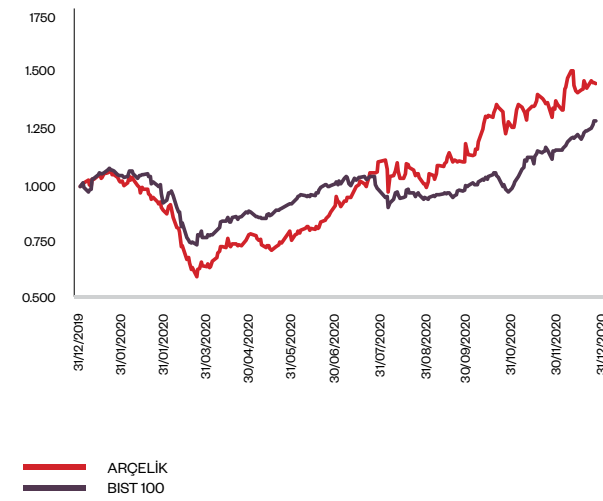
Hisse Senedi Performansı

Şirket'in hisse senetleri, Ocak 1986'dan bu yana İMKB ve Borsa İstanbul'da işlem görmektedir. Hisse senetlerinin borsadaki son 5 yıllık performansı aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

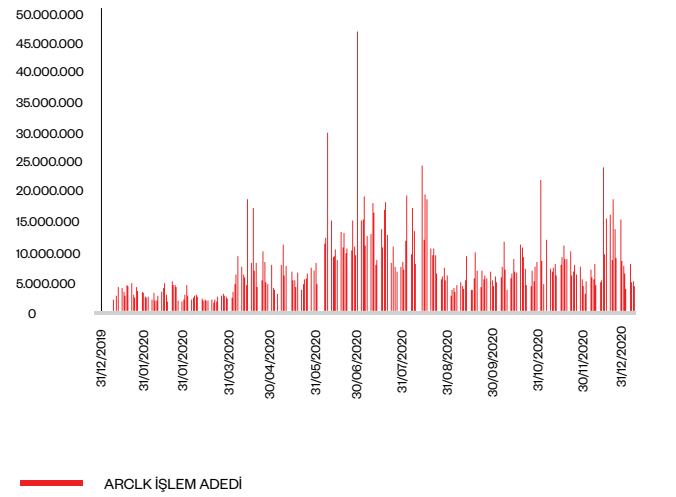
Hisse Bilgisi	2020	2019	2018	2017	2016
En düşük fiyat (TL) (*)	12,42	14,49	11,83	18,61	12,60
En yüksek fiyat (TL) (*)	31,60	21,18	21,04	26,27	20,89
Yıl sonu fiyatı (TL) (*)	30,40	20,84	15,79	20,77	19,89
Yıl sonu fiyatı (TL)	30,40	20,84	15,79	21,52	21,20
Çıkarılmış sermaye (Bin TL)	675.728	675.728	675.728	675.728	675.728
Piyasa Değeri (Bin TL)	20.542.137	14.082.176	10.669.748	14.541.671	14.325.438
Piyasa Değeri (Bin USD)	2.798.466	2.370.657	2.028.122	3.855.264	4.070.652

(*) Sermayeye göre düzeltilmiştir

ARCLK / BIST 100 Göreceli Performans (Başlangıç=1)



ARCLK 2020 Yılı Günlük İşlem Adetleri (Lot)



2020 yılında Şirket hisselerinin günlük işlem hacmi ortalaması 8.144 bin lot seviyesinde oluşmuştur. 2020 yılı sonunda Şirket hisselerinin Borsa İstanbul'da işlem gören paylarının yaklaşık %59'u yabancı yatırımcılar tarafından saklamada bulunmaktadır.

Şirket'in 2020 yılı sonu itibarıyla Borsa İstanbul'da yer aldığı endeksler aşağıda sıralanmıştır. Endeks hesaplamalarında kullanılan saklama oranı %25, BIST 100 içindeki hisse ağırlığı ise %1.4184'dür.

Arçelik A.Ş., BIST Yıldız, BIST 30, BIST 50, BIST 100, BIST Tüm, BIST Kurumsal Yönetim, BIST Sürdürülebilirlik, BIST Sınai, BIST Metal Eşya, Makina, BIST İstanbul, BIST 30 Ağırlık Sınırlamalı 10, BIST 30 Ağırlık Sınırlamalı 25, BIST 30 Eşit Ağırlıklı Getiri, BIST 100 Ağırlık Sınırlamalı 10, BIST 100 Ağırlık Sınırlamalı 25, Endekslerinde yer almaktadır.

30.07.2009 tarihli özel durum açıklamamızla kamuya açıklanan Şirketimizin ilk kurumsal yönetim derecelendirme notu; Saha Kurumsal Yönetim ve Kredi Derecelendirme Hizmetleri A.Ş. tarafından yapılan revizyon sonucunda

- 30.07.2009 tarihinde 10 üzerinden 8,21'den (%82,09),
- 30.07.2010 tarihinde 10 üzerinden 8,55'e (%85,53),
- 01.08.2011 tarihinde 10 üzerinden 8,59'a (%85,91),
- 30.07.2012 tarihinde 10 üzerinden 9,11'e (%91,07),
- 29.07.2013 tarihinde 10 üzerinden 9,28'e (%92,80),
- 23.07.2014 tarihinde 10 üzerinden 9,41'e (%94,11),
- 22.07.2015 tarihinde 10 üzerinden 9,48'e (%94,80),
- 22.07.2016 tarihinde 10 üzerinden 9,52'ye (%95,23),
- 21.07.2017 tarihinde 10 üzerinden 9,52'ye (%95,23),
- 20.07.2018 tarihinde 10 üzerinden 9,53'e (%95,35),
- 19.07.2019 tarihinde 10 üzerinden 9,58'e (%95,80) ve
- 17.07.2020 tarihinde 10 üzerinden 9,60'a (%96,02)

yükseltilmiştir.

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

Borsa İstanbul'da işlem gören ve kurumsal sürdürülebilirlik performansları üst seviyede olan şirketlerin yer aldığı BIST Sürdürülebilirlik Endeksi ise 04.11.2014 tarihinden itibaren hesaplanmaya başlamış ve Şirketimiz bu endekse girmiştir.

Risk Yönetimi

RİSK YÖNETİMİ VE RİSK YÖNETİM KOMİTESİ ÇALIŞMALARI

Yönetim Kurulu, başta pay sahipleri olmak üzere Şirket'in menfaat sahiplerini etkileyebilecek olan risklerin belirlenmesi ve etki ile olasılıklarının en aza indirilmesine ilişkin risk yönetimi ve iç kontrol sistemlerini oluşturarak belli periyotlarla etkinliğini gözden geçirmektedir.

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

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 önlemlerin alınması ve bu doğrultuda etkin iç kontrol sistemlerinin oluşturulması konularında Yönetim Kurulu'na tavsiye ve önerilerde bulunmaktadır. Bu kapsamda Risk Yönetim Komitesi, 2020 yılı içinde 6 adet toplantı gerçekleştirmiştir. 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. Kurumsal Risk Yönetimi Direktörlüğü Risk Yönetim Komitesi'ne raporlama yaparken İç Denetim Yöneticiliği Denetimden Sorumlu Komite'ye bilgi aktarmakta olup her iki birim de fonksiyonel olarak birbirinden bağımsızdır.

İÇ KONTROL SİSTEMİ VE İÇ DENETİM

İç kontrol mekanizmasının sağlıklı bir şekilde yürütülmesi için Finansman ve Mali İşler Genel Müdür Yardımcılığı bünyesinde oluşturulmuş olan İç Denetim Yöneticiliği, yıl içinde gerçekleştirdiği toplantılarda Denetimden Sorumlu Komite'ye bilgi aktarmaktadır. Sistemin işleyiş ve etkinliğini sürekli olarak kontrol eden komite, gerektiğinde risk yönetimi ve iç kontrol mekanizması ile sorunları ve bu sorunlara ilişkin çözüm önerilerini Yönetim Kurulu'na aktarmaktadır.

KURUMSAL RİSK YÖNETİMİ

Şirket risklerinin, kurumsal hedefler ve stratejiler ile uyumlu olmasını kendisine ana çerçeve olarak belirleyen Arçelik A.Ş. Kurumsal Risk Yönetimi; strateji ve hedefleri risklerle eşleştirmektedir. Bu süreçte ISO 31000 Risk Yönetimi Standardı ve COSO Kurumsal Risk Yönetimi Çerçevesi başta olmak üzere global seviyedeki en iyi uygulamalar dikkate alınmaktadır. Belirlenen tüm riskler risk skoru, finansal etki vb. metrikler dikkate alınarak önceliklendirilmektedir. Bu sayede hangi risklere odaklanılması gerektiği belirlenerek risk yönetimi, fonksiyon ve operasyonların her kademesine taşınmakta; Üst Yönetimin karar alma mekanizmaları ile iç içe olması sağlanmaktadır. Risk yönetimi faaliyetleri kapsamında tüm çalışanların risk farkındalıkları artırılarak risk doğuracak hususların risk öneri sistemi ile gündeme taşınması teşvik edilmektedir.

Kurumsal Risk Yönetimi; çevresel, sosyal ve yönetim risklerini göz önünde bulundurarak iklim değişikliği, iş sağlığı ve güvenliği, şirket kültürünün tüm çalışanlara yaygınlaştırılması hususlarını gözetmekte ve söz konusu risklerin takibinde Şirket'in ilgili birimleri ile düzenli olarak bilgi alışverişinde bulunarak yürütülen projelere dahil olmaktadır. Kurumsal Risk Yönetimi; Şirket ve paydaşlar için yeni değerlerin yaratıldığı, risklerin yanı sıra fırsatların da dikkate alındığı, fark analizi çalışmalarının yapıldığı, Yönetim Kurulu ve Üst Yönetim'in risk iştahını dikkate alan uygulamaları geliştirmektedir. Kurumsal Risk Yönetimi süreci; Şirket'in tüm işletmelerinde, merkezi birimlerinde ve yurt dışı iştiraklerinde bütün iş süreçleriyle entegre bir biçimde ve risk sorumlularının performans değerlendirme süreçlerine etki eden bir yapı çerçevesinde yürütülmektedir.

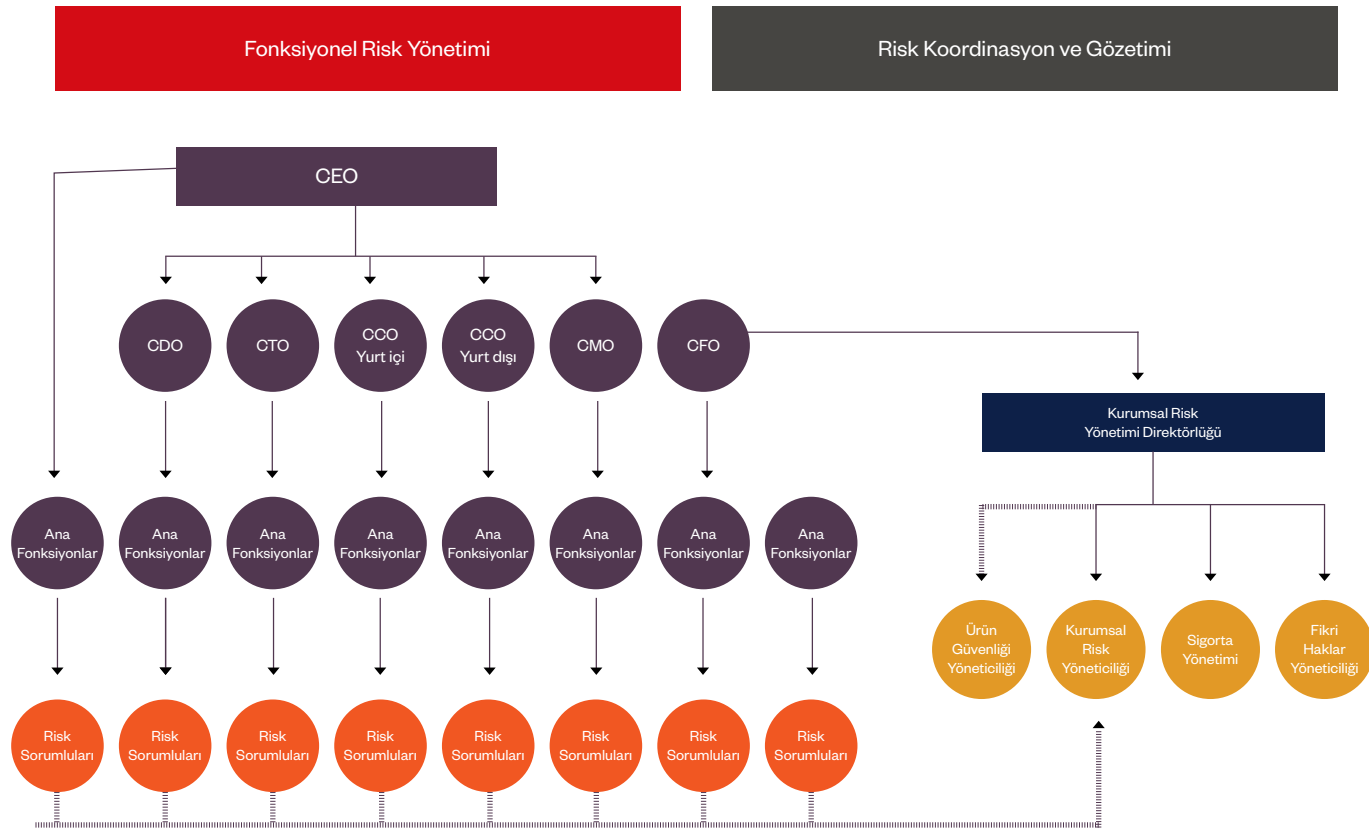
RİSK KOORDİNASYONU VE GÖZETİMİ

Arçelik A.Ş. merkez ve grup şirketlerinin global risk koordinasyonu ve gözetimi, Finansman ve Mali İşler Genel Müdür Yardımcılığı'na bağlı Kurumsal Risk Yönetimi Direktörlüğü tarafından sağlanmaktadır.

Arçelik A.Ş.'nin risk yönetim organizasyonu aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

ARÇELİK A.Ş. YÖNETİM KURULU RİSK KOMİTESİ

Başkan: Bağımsız Kurul Üyesi **Üye:** Kurul Üyesi



Fonksiyonel Risk Yönetimi

Üst yönetim ekibinde yer alan direktörler ve ülke müdürleri, kendi organizasyonlarına ait risklerin yönetiminden ve farklı organizasyonlara ait risklerin azaltılması kapsamında kendi organizasyonlarına atfedilen riskin etki ve olasılığını azaltıcı aksiyonların tamamlanmasından sorumludur.

Eğitim

Risk kültürünü ve bilincini kurum çapında artırmak amacıyla Üst Yönetim organizasyonunda yer alan direktörlere, grup şirketlerinde çalışan ülke müdürlerine ve organizasyonlarda görev alan risk sorumlularına, kurumsal risk yönetimi eğitimleri verilmektedir.

Kurumsal Risk Yönetimi Sistemleri

Riskler; Arçelik A.Ş. bünyesinde finansal, stratejik, operasyonel, uyum ve dış kaynaklı olmak üzere 5 ana kategoride tanımlanarak önceliklendirilmiştir. Risk yönetimi yazılımı aracılığıyla Şirket strateji ve hedefleriyle eşleştirilen risklerin kök sebepleri ortaya konarak etki ve olasılık analizleri yapılmakta; bu analizler doğrultusunda riskin etki ve olasılığını azaltıcı aksiyonlar tanımlanarak gözden geçirilmektedir. Risk yönetimine ve risklere ilişkin tüm faaliyetler, Risk Yönetim Komitesi'ne periyodik olarak raporlanmaktadır. Öncelikli risklere ilişkin değerlendirmeler ve alınan önemli aksiyonlar Üst Yönetim tarafından takip edilmektedir. Kurumsal Risk Yönetimi Programı çerçevesinde özel olarak takip edilen riskler ve 2020 yılında ele alınan uygulamalar aşağıda özetlenmiştir.

Dünyada Öne Çıkan Riskler

Yeni gelişen riskler proaktif olarak takip edilmekte, uzun vadede Şirket'e olası etkileri değerlendirilmekte, Üst Yönetim ve Risk Yönetim Komitesi de konu ile ilgili olarak bilgilendirilmektedir. Bu çerçevede iklim değişikliği riskleri hem etki hem de olasılık bakımından öne çıkmaktadır. Ayrıca itibar kaybı/marka zararı, iş kesintisi, inovasyon hızına ayak uyduramama, siber saldırılar ile bilgi güvenliği riskleri global seviyede yükselen riskler olarak öne çıkmaktadır.

Biyoçeşitliliğin yok olması ve iklim değişikliğinin önüne geçilmemesi durumunda daha da yıkıcı ve ölümcül pandemilerle karşılaşabileceğimiz bilinciyle bu risklerin etkilerini azaltmak adına üretimde enerji verimliliği, nano teknoloji ve emisyon plan uygulamaları geliştirilmektedir. Bunun yanı sıra iklim değişikliğine yönelik uluslararası organizasyon ve çalışmalara aktif katılım sağlanmaktadır. Siber saldırılar ile bilgi güvenliği riskinin yaratabileceği itibar, gelir, pazar payı ve marka değeri kaybının ortaya çıkmamasına yönelik bilgi teknolojileri ve operasyonel süreçlerin tüm seviyelerinde önlemler alınmakta, projeler yürütülmekte, stratejik siber güvenlik iş birlikleri geliştirilmekte, bilgi güvenliği farkındalık eğitimleri yapılmakta ve bu kapsamda periyodik testler/kontroller gerçekleştirilmektedir.

İtibar kaybı, iş kesintisi ve inovasyon hızına ayak uyduramama risklerini etkin bir şekilde yönetebilmek adına Arçelik'in global coğrafyası ile merkezi yönetimin tüm süreçlerinin entegre olarak ele alınmasına ilişkin projeler yürütülmekte ve risklerin etki ile olasılığını azaltıcı aksiyonların tüm coğrafyayı kapsayacak şekilde ele alınması sağlanmaktadır.

Pandemi Riski

Arçelik olarak, COVID-19 salgınındaki gelişmeleri ulusal ve uluslararası ölçekte yakından takip ederek bununla bağlantılı oluşan ve oluşabilecek risklerin toplumun temel ihtiyaçlarına yönelik üretim ve hizmetlerimizi aksatmadan, tüm çalışma arkadaşlarımızın, paydaşlarımızın, iş ortaklarımızın ve tüketicilerimizin sağlığı konularına etki ile olasılığını azaltıcı aksiyonlar tüm coğrafyalarımızı kapsayacak şekilde ele alınmıştır.

Faaliyetlerimiz, tedarik, üretim ve satış süreçlerinde tüm dünyayı etkisi altına alan pandemi sebebiyle zaman zaman aksamalar yaşansa da, İş Sürekliliği Planı ve çalışanlarımızın sağlığına yönelik aldığımız geniş önlemler altında kesintisiz olarak sürdürülmektedir. Merkez ofislerimiz evden çalışma düzenine geçerken, üretim tesislerimiz, mağazalarımız, yetkili servislerimiz ve tedarik zinciri operasyonlarımız üst düzey hijyen kuralları çerçevesinde faaliyetlerine devam etmiştir.

Türk Standartları Enstitüsü (TSE) uzmanları tarafından sanayi işletmelerinin COVID-19 ile mücadelesinde rehber olacak olan COVID-19 Hijyen, Enfeksiyon Önleme ve Kontrol Kılavuzu hazırlandı. Türkiye'deki tüm işletmelerimiz için TSE COVID-19 Güvenli Üretim Sertifikası almaya hak kazanarak almış olduğumuz önlemleri belgelendirmiş olduk.

Pakistan, Bangladeş, Güney Afrika ve Rusya'da resmi otoritelerin salgın ile mücadele kapsamında sokağa çıkma yasağı ilan etmesi dolayısıyla bu ülkelerdeki üretim ve satış faaliyetlerimizi geçici olarak durdurmak zorunda kaldık. Geçici süre için durdurulmuş olan bu faaliyetler kendi coğrafyalarını etkilemiş olup, konsolide üretim ve ciromuz üzerindeki etkisi sınırlı seviyede olmuştur. Bu sınırlandırmaların diğer ülkelerde oluşması tedarik zincirini olumsuz etkileyebileceği ve satışlar için de ilave riskler doğurabileceği bilinciyle tedarikçilerimizle yakın teması sürdürerek riskin etki ve olasılığını azaltıcı aksiyonların tüm coğrafyayı kapsayacak şekilde ele alınması sağlanmıştır.

Daha fazla bilgi için www.arcelikglobal.com'u ziyaret edebilirsiniz.

İhtiyaca göre şekillendirebildiğimiz esnek üretim kabiliyetimiz sayesinde ise Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'nın öncülüğünde, Sağlık Bakanlığı'nın liderliğinde, Biosys tarafından geliştirilen COVID-19 pandemisinin tedavisinde hayat kurtaran mekanik ventilatörlerin seri üretimi gerçekleştirilmiştir.

Pandemi sürecinde değişen tüketici alışkanlıklarından yola çıkarak Ultra Hijyen Serisi tasarlanmıştır. Ultra Hijyen Serisi'nde buzdolabı, çamaşır makinesi, kurutma makinesi, bulaşık makinesi, fırın ve mini UV temizleme cihazı bulunmaktadır. Tüketicilerimizin online satış kanallarımızı kullanması kapsamında çalışmalar yürütülmektedir.

Pandeminin küresel olarak tasarlanan tedarik zincirleri üzerinde yıkıcı etkisi olduğunun bilinciyle tek merkezli üretime olan bağımlılığın farkında olarak farklı coğrafyalardan kaynak çeşitliliklerinin ve yerileştirme çalışmaların değerlendirilmesi gibi konuların ele alınmasına ilişkin projeler yürütülmekte ve risklerin etki ve olasılığını azaltıcı aksiyonların ele alınması sağlanmaktadır.

Siber Risk Yönetimi

Arçelik A.Ş.'nin risk kontrol stratejileri ve siber risk profili belirlenerek siber riskin transferi/azaltılmasına yönelik yürütülen proje kapsamında çalışmalar devam etmektedir. Bilgi Teknolojileri Direktörlüğü de dahil ilgili tüm birimlerin katılımıyla riskin etki ve olasılığını azaltmak amacıyla siber risk sigorta poliçesi başta olmak üzere çeşitli araçlar devreye alınmıştır.

İş Sürekliliği Yönetimi

ISO 22301 Standardı'na uygun olarak Genel Müdürlük ve ilk etapta belirlenen fabrika ve iştirak lokasyonlarının ürün ve hizmetlerini kesinti sonrasında kabul edilebilir seviyede sürdürebilmesi amacıyla yürütülen İş Sürekliliği Yönetimi Projesi'nin yaygınlaştırılması çalışmaları devam etmektedir. Proje çerçevesinde beklenmedik iş kesintisi ile krizlerin acil durum, krizi yönetimi ve iş kurtarma yönetimi planları kapsamında hızlı ve etkin bir şekilde yönetilebilmesi, gerçekleşen vakalarda Şirket'in tesisleri, operasyonları, finansalları, itibarı ve paydaşları üzerinde yaratacağı etkilerin giderilerek iş sürekliliğinin sağlanması hedeflenmektedir. Bu çerçevede kriz ortamında etkili iç ve dış paydaş iletişiminin yanı sıra kaynakların etkin ve zamanında kullanımının sağlanması da amaçlanmaktadır.

Sigorta Yönetimi

Sigorta yönetimi, maruz kalınan ve kalınabilecek olası operasyonel risklerin değerlendirilerek yönetilmesinden sorumludur. Sigorta yönetimi süreci, temel olarak operasyonel risklerin tespit edilmesi,

ölçülmesi, değerlendirilmesi, izlenmesi, kontrol edilerek azaltılması, hasar yönetim süreçleri de dahil olmak üzere raporlama ve yönetim süreçlerini kapsamaktadır. Grubun tüm sigorta ve operasyonel faaliyetleri önceden belirlenen kurallar çerçevesinde takip edilmekte olup, transfer edilebilir tüm riskler, yerel ve uluslararası sigortacılarla transfer edilmek üzere gerekli çalışmalar yapılmaktadır.

Risklerin gerçekleşmesi durumunda doğabilecek zararları karşılamak amacıyla çeşitli branşlarda sigorta poliçeleri bulunmaktadır. Yerel ve uluslararası hukuk kuralları çerçevesinde uygulanabilecek en iyi risk transfer metodlarının seçilmesi ve poliçelerde operasyonel riskleri en iyi karşılayan teminat kapsamının belirlenmesi amacıyla modelleme çalışmaları yapılmakta, Arçelik A.Ş.'nin değişen ve gelişen şartlarına göre teminatlar revize edilmekte ve Arçelik A.Ş. kaynaklarının daha etkin kullanımı sağlanmaktadır.

Operasyonel risk yönetiminin bir parçasını teşkil etmek üzere, Grubun tarafı olduğu ticari sözleşmeler (örneğin, satış & temsilcilik ve satın alma) sorumluluk ve tazminat koşulları çerçevesinde gözden geçirilmekte ve gerekli sigorta teminatının alınması sağlanmaktadır.

Grubun acil durum, krizi yönetimi ve iş kurtarma yönetimi kapsamındaki ihtiyaçlarına yönelik risk transferini içerecek gerekli modelleme çalışmaları yapılmakta ve ilgili tüm birimlerle iş birliği içerisinde süreçler yönetilmektedir.

Operasyonel risklerin dijital dönüşüm projesi kapsamında verimli bir şekilde izlenmesi ve raporlanması amaçlanmaktadır. Ayrıca Grubun operasyonel risklerini minimize etmek adına ilgili tüm birimlerle koordinasyon içerisinde çalışmakta olup ihtiyaçlar doğrultusunda çeşitli eğitimler düzenlenmektedir.

ALACAK RİSKLERİ

Uluslararası Alacak Riski

Arçelik A.Ş.'nin direkt ihracatları ile Grup Şirketlerinin lokal satışları ve/veya ihracatlarından kaynaklı konsolide alacak riskleri Uluslararası Alacak Risk Yönetimi tarafından yönetilmektedir. Geniş coğrafyaya yaygın büyümeye paralel ihtiyaçlar ve riskler tespit edilerek, oluşabilecek hasarları önlemek amacıyla, tüm koşullara uygun şartları sağlayabilecek nitelikte anlaşmalar yapılarak bu risklerin Global Kredi Sigorta Kurumları'na transferi sağlanmaktadır. Global ve Yerel Kredi Sigorta Poliçelerine ek olarak akreditif, teminat mektubu, vb. diğer teminat araçlarından da yararlanılmakta ve bu

teminatlara ait karşı taraf banka riskleri de Global Risk Yönetimi Politikaları çerçevesinde transfer edilmektedir.

Oluşturulan Global Risk Yönetim Politikaları çerçevesinde aylık konsolide alacak riskleri Şirket üst yönetiminden oluşan komitelere raporlanmakta ve belirlenen metodoloji çerçevesinde izlenen riskler değerlendirilerek ilgili komiteler tarafından onaylanmaktadır. Alacak Risklerinin kapsamlı analizine destek olmak amacıyla, müşteri bazında risk skorları hesaplanmakta ve bütün süreç ERP ortamında konsolide olarak izlenebilmektedir.

Yurt içi Alacak Riski

Yurt içinde yapılan satışlar sonucu oluşan alacak riskinin takibi için, bayi/müşterilerin sağladığı teminatların yeterliliği izlenmekte, alacak riskleri aylık periyotlarla raporlanmakta ve yılın her çeyreğinde üst yönetimin katılımıyla değerlendirilmektedir.

Ürün Güvenliği Riski

Ürünlerin yaşam döngüsü boyunca ortaya çıkabilecek risklerinin, ürünler henüz satışa çıkmadan bertaraf edilmesi amacıyla Ürün Güvenliği Bölümü tarafından düzenli olarak gözden geçirmeler yapılmaktadır. Tasarım, kalite, üretim ve tedarik süreçleri ürün güvenliği açısından değerlendirilmekte ve denetlenmektedir. Bu yolla ürünlerdeki ve süreçlerdeki iyileştirmenin tetiklenmesi amaçlanmaktadır.

Finansal Riskler Likidite Riski, Faiz Riski ve Döviz Kuru Riski olmak üzere üç kategoride ele alınan finansal riskler aşağıdaki uygulama prensipleri ile yönetilmektedir.

Likidite Riski

Arçelik A.Ş.'de likidite yönetimi, bilanço ve nakit akışın uyumu üzerine kurgulanmaktadır. Alacak ve borç vadelerinin uyumlandırılması ve etkin stok yönetimi ile kısa vadeli likidite yönetimi yapılmakta

ve bilançoda herhangi bir risk unsurunu bertaraf etmek üzere hesaplanmış bir nakit seviyesinin korunması sağlanmaktadır. Orta ve uzun vadeli likidite için ise piyasa ve sektör dinamikleri baz alınarak, farklı finansal kaynaklar aracılığıyla ortalama borcun belli bir vadenin üzerinde tutulması gözetilmektedir. Likidite yönetimi merkezi olarak yapılmakta olup, oluşturulan yurt dışı nakit havuzu sayesinde Grubun nakdinin en uygun şekilde değerlendirilmesi sağlanmaktadır. Bu havuz aynı zamanda iştiraklerin kısa vadeli nakit ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri için hazır kaynak görevi de görmektedir.

Faiz Riski

Şirket bilançosunda yer alan faize duyarlı varlık ve yükümlülükler dolayısıyla faiz oranlarında meydana gelebilecek dalgalanmalar mali sonuçlar açısından önemli bir risk oluşturmaktadır. Bu risk, bilançoda sabit-değişken dengesi kurularak, faize duyarlı kalemlerin miktar ve vadelerini dengeleyerek bilanço içi yöntemlerle veya gerekli durumlarda türev finansal araçlar kullanılarak yönetilmektedir. Bu kapsamda, alacak ve borçların sadece vadelerinin değil, faiz değişim dönemlerinin de uyumlu olmasına önem verilmektedir.

Döviz Kuru Riski

Arçelik A.Ş., gerek üretim gerekse satış faaliyetlerini çok sayıda ülkede farklı para birimleri ile yürütmesi dolayısıyla önemli bir kur riskine maruz kalmaktadır. Ticari operasyonlarda Aralık 2020 itibarıyla toplam 33 adet para birimi kullanılmaktadır. Kur riskini en aza indirmek ve merkezde toplamak amacıyla Grup içi ticari ilişkiler, iştiraklerin fonksiyonel para birimi bazında gerçekleştirilir. Kur riskinin yönetimi merkezi olarak yapılmaktadır. Kur riskinin yönetiminde ana prensip, kur dalgalanmalarından en az etkilenecek şekilde, sıfıra yakın bir döviz pozisyonu seviyesinin korunmasıdır. Aylık bazda her şirketten, gelecek dönem döviz pozisyon tahminleri toplanmakta ve bilançoda oluşması beklenen risk, merkezi Hazine Yönetimi tarafından bilanço içi yöntemler ve türev araçlar kullanılarak minimize edilmektedir.

KREDİ DERECELENDİRME NOTU

Arçelik A.Ş., 2006 yılından bu yana Fitch Ratings ve 2013 yılından bu yana S&P Global Ratings tarafından derecelendirilmektedir. 2020 yılında, iki kuruluş da Şirket kredi notunu birer kademe indirmiştir. Bu haliyle Arçelik A.Ş. kredi notu (S&P BB; Fitch BB), Türkiye ülke notunun S&P'ye göre 2 ve Fitch'e göre 1 kademe üzerindedir.

DEĞİŞEN
DÜNYADA
ARÇELİK
HEP SENİN
YANINDA



David için en
en pratik yöntem

online
alışveriş

BÖLÜM 2
HEDEF PAZARIMIZ DÜNYA

SİZİN
İÇİN
ARÇELİK

VoltBek fabrikası üretime başladı

Arçelik, Türkiye ve Asya Pasifik arasında bir 'Beko Yolu' oluşturma hedefi kapsamında, Tata Grubu'nun Voltas şirketi ortaklığı ile Hindistan'ın sanayileşmiş Gujarat eyaletinde VoltBek beyaz eşya fabrikasını açtı.

Dünya genelinde etkili
yenilenebilir enerji
politikalarıyla 2050
yılına kadar istihdamın
42 milyona ulaşması
öngörülüyor.

"Küresel Yenilenebilir Enerji Görünümü: Enerji Dönüşümü 2050" raporuna göre, temiz enerjinin teknoloji alanında artması nedeniyle bu alandaki istihdamın 2050'de 42 milyona ulaşacağı öngörülüyor.

HEPİMİZ
İÇİN
DÜNYA

Markalar

arçelik

Ev teknolojilerinin lider markası Arçelik, müşterilerinin ihtiyaçlarına yönelik yenilikçi ürün ve hizmetleri en son teknolojiyi en iyi tasarımlarla buluşturarak sunmaktadır. Türkiye'nin en yaygın servis ve satış ağına sahip Arçelik, tüketiciler tarafından en çok tercih edilen marka olmanın yanı sıra 12 yıl üst üste Lovemark seçilen tek markadır.

ALTUS

Altus, dayanıklı tüketim ihtiyaçlarını ekonomik şekilde karşılamak isteyenlerin markasıdır.

LEISURE

İngiltere solo pişiriciler pazarının geleneksel markası Leisure, gazlı ve/veya elektrikli kuzineler ile ankastre ürünler sunmaktadır.

elektrabregenz

Elektrabregenz, 127 yıllık geçmişe sahip köklü bir Avusturya markasıdır.

beko

Beko, insan odaklı teknolojileri ve akıllı çözümleriyle 1955 yılından bu yana tüketicilerin hayatlarını kolaylaştırmaya devam etmektedir. Milyonlarca insanın tercihi olan öncü marka, Avrupa'da solo beyaz eşya pazarının, İngiltere ve Polonya'da beyaz eşya pazarının lideridir. Türkiye'de de beyaz eşyadan ankastre, küçük ev aletlerinden klimate, televizyondan elektronik ürünlere geniş ürün yelpazesiyle Beko, pazarın en güçlü oyuncularından biridir.

Blomberg
seit 1883

138 yıllık köklü Alman markası, solo ve ankastre beyaz eşya ürün gamına sahiptir. Ürünlerini "Sizinle Uyum İçinde" sloganıyla tüketicilerine sunan Blomberg, teknoloji, kullanım kolaylığı ve çevre dostu özelliklerini estetik tasarım ile bir araya getirerek farklılaşmıştır.

arctic

Romanya beyaz eşya pazarının lideri Arctic, ülkenin en köklü markalarından biridir. Arctic kurulduğu günden bu yana farklı nesillerin tercihi olmuştur.

GRUNDIG

1945 yılından bu yana geniş ürün gamı ile tüketicilerine kusursuz ürün ve hizmet deneyimi sunan Grundig, 2018 yılında yenilediği marka vizyonu ile sürdürülebilir ev elektroniği markası konumunu güçlendirmektedir. Grundig, beyaz eşyadan tüketici elektroniğine, küçük ev aletlerinden kişisel bakım ve ses sistemlerine kadar geniş yelpazedeki ürün gamında yüksek kaliteli, estetik açıdan uyumlu ve sürdürülebilirlik felsefesini benimseyen ürünlerinden ödün vermeden daha iyi bir dünya yaratmaya odaklanmaktadır.

VOLTAS · beko

Voltas Beko; Hindistan pazarında buzdolabından çamaşır makinesine, mikrodalga fırından bulaşık makinesine uzanan geniş bir yelpazede ev aletleri sunmaktadır.

DEFY

Defy, Güney Afrika ev aletleri pazarının lider markasıdır.

FLAVEL

İngiltere ve İrlanda beyaz eşya pazarının en önemli markalarından olan Flavel, tüketicilerin solo ve ankastre beyaz eşya ihtiyaçlarını ekonomik şekilde karşılayacak ürün gamına sahiptir.

Dawlance

Pakistan ev aletleri pazarının lider markası Dawlance, kurulduğu günden beri tüketiciler için "güvenilir" çözümler sunmaya odaklanmaktadır.

AR-GE MERKEZLERİ VE OFİSLERİ

Istanbul, Türkiye	Ar-Ge Direktörlüğü
Eskişehir, Türkiye	Buzdolabı ve Kompresör İşletmesi Ar-Ge Merkezi
Istanbul, Türkiye	Çamaşır Makinesi İşletmesi Ar-Ge Merkezi
Tekirdağ, Türkiye	Kurutma Makinesi İşletmesi Ar-Ge Merkezi
Bolu, Türkiye	Piçirici Oğazlar İşletmesi Ar-Ge Merkezi
Ankara, Türkiye	Bulaşık Makinesi İşletmesi Ar-Ge Merkezi
Tekirdağ, Türkiye	Elektronik İşletmesi Ar-Ge Merkezi
Ankara, Türkiye	ODTÜ Teknokent Ar-Ge Merkezi
Istanbul, Türkiye	İTÜ An Teknokent Ar-Ge Merkezi
Istanbul, Türkiye	Arçelik Tasarım Merkezi
Istanbul, Türkiye	Revliközü Ar-Ge Merkezi

Legend:

- Bağılı Ortaklık ve Şubeler
- Üretim Tesisleri
- İş Ortaklıkları
- Ar-Ge Merkezleri ve Ofisleri
- Birden Fazla Faaliyet Gösterir

* iş ortaklığına bağlı işletmedir.

35

Uluslararası Pazarlar

Avrupa'nın adet bazında pazar payı sıralamasına göre

2'nci en büyük
beyaz eşya şirketi

Global küçük ev aletleri pazarında TL bazında

%38,4 büyüme

Romanya'da Arctic, Güney Afrika'da Defy, Pakistan'da Dawlance markalarıyla

pazar lideri

Defy markasıyla 34 Afrika ülkesinde yıllık

2 milyon adet beyaz eşya satışı

Beko markasıyla;
Avrupa'da solo
beyaz eşya
pazarında

Doğu Avrupa,
İngiltere ve
Polonya'da beyaz
eşya pazarında

lider

lider

Fransa'da solo beyaz eşya pazarında

1'inci

BEYAZ EŞYA

2020 yılında büyümesini sürdüren global beyaz eşya pazarı, ciro bazında %4 büyüyerek 215 milyar dolar ciroya ulaşmıştır. Avrupa'da* beyaz eşya sektörü 2020 yılında bir önceki yıla göre adet bazında %8,2 büyüme kaydetmiştir. Özellikle Almanya, ve İngiltere pazarlarındaki artışın etkisiyle, 2020 yılında Batı Avrupa beyaz eşya pazarı %6,2 büyümüştür. İngiltere, Brexit sürecinin etkilerine rağmen, yılı %10'a yakın büyüme oranıyla kapatırken, bölgenin en büyük pazarı olan Almanya'da %9 büyüme gerçekleşmiştir.

Batı Avrupa'dan daha güçlü bir şekilde büyüyen Doğu Avrupa pazarı ise büyüme oranında çift haneli rakamlara ulaşmış ve yıl toplamında %13,4 oranında büyüme kaydetmiştir. 2020 yılında bölgenin en büyük pazarı Rusya'da yaklaşık %20 büyüme yaşanırken, ikinci büyük pazar olan Polonya'da ise %12,6 büyüme kaydedilmiştir. Romanya %8,3 oranında büyürken, Ukrayna'daki büyüme oranı %12,6 olarak gerçekleşmiştir.

Güney Afrika beyaz eşya pazarı ise Nisan ve Mayıs aylarındaki ciddi düşüşün ardından 2020 toplamında %3,4 oranında daralmıştır.

COVID-19 salgınıyla birlikte gelişen beklenmedik kriz koşullarına rağmen Arçelik, uluslararası pazarların pek çoğundaki faaliyetlerini büyük ölçüde bir önceki yıl seviyesinde korumayı başarmış ya da büyütülmüştür. Avrupa toplamında elde ettiği satış geliri geçen yıla göre %0,4 büyürken, Kuzey Amerika'da ise %18 büyüme oranına ulaşmıştır. Bu dönemde Avrupada özellikle Almanya'daki %22 seviyesindeki kuvvetli büyüme oranı dikkat çekicidir. Zorlayıcı koşulların etkisinin devam etmekte olduğu Orta Doğu ve Kuzey Afrika bölgesinde ise satış gelirinde %18 seviyesinde gerileme gerçekleşmiştir.

Arçelik'in Asya-Pasifik bölgesindeki cirosu bir önceki yıla göre Euro bazında %14,2 azalmış olmasına rağmen bölgedeki büyüme hedefi devam etmektedir. Pakistan'da Dawlance markası ile yerel para pirimi bazında COVID-19 salgını ve ülkenin ekonomik durumu nedeniyle ciro %18,7 düşüş göstermiştir. Büyük bir potansiyel taşıyan Hindistan pazarında ise Voltas Beko markalı ürünlerle tüketiciye ulaşılmış ve satışa başlanmıştır. Defy markası, Arçelik'in Sahra Altı Afrika pazarlarında önemli bir konuma ulaşmasını sağlarken, 34 Afrika ülkesinde yıllık 1,9 milyon adet beyaz eşya satışıyla başarılı performansını sürdürmüştür. Arçelik, bölgede yaygın

* Türkiye dahil.

olarak faaliyet gösteren global beyaz eşya üreticisi ve dayanıklı ev aletleri sektöründeki en büyük Türk yatırımı olarak, bölgeye ayrılan kaynaklarını sürekli olarak artırmaktadır.

Tüketicilerine kalite, estetik ve sürdürülebilirlikten ödün vermeyen ürünler sunmayı hedefleyen Grundig, pandemi sürecinde de tüketicilerinin yanında olmaya devam etmiş, 2020 yılında beyaz eşya pazarında TL bazında %30 büyüme sağlamıştır.

TÜKETİCİ ELEKTRONİĞİ

Televizyon

2020 yılında dünyayı etkisi altına alan pandemi nedeniyle pek çok alanda olduğu gibi tüketici davranışlarında da belirgin değişimler görülmüştür. Bu dönemde zorunlu ihtiyaçlar en büyük harcama kalemi olurken geri kalan harcamaların, temel ev ihtiyaçları ve evde eğlenceyi karşılamak için yapıldığı gözlenmiştir. Bu süreçte, TV pazarında %1'lik daralma meydana gelmiştir.

Evde geçirilen zamanın artmasıyla tüketiciler, sinematik görüntü ve ses kalitesi sunan üstün teknolojileri ve büyük ekranları tercih etmeye başlamıştır. Gelişmiş pazarlarda yaygın olan Ultra HD ve gerçeğe daha yakın görüntüler sunan OLED TV teknolojileri, 2020 yılında gelişmekte olan pazarların da ilgisini çekmiş, kullanıcıların hayatını kolaylaştıran, sesli kontrol teknolojisi ise %50 büyüme oranı ile pozitif yönde ivme kazanmıştır.

Arçelik pazar ihtiyaçlarını yakından takip ederek ürün gamını ve satış kanallarını güncelleyip güçlendirmeye devam etmektedir. Şirket, uluslararası pazarlarda 24 inç'ten 75 inç ekran boyutuna kadar geniş yelpazedeki ürünleri ile varlık göstermektedir. Avrupa pazarında Ultra HD satış cirosunu, ürün yelpazesinin %65'ine çıkaran Arçelik, uzman Alman markası ELAC ile geliştirdiği 9 serisi TV'ler ile ses alanında en iyi deneyimi sunan ürün yelpazesini 2020 yılında pazara sunmuştur. Ayrıca yıl içinde Amazon ile olan iş birliğini sürdürerek, Almanya pazarındaki tüketicilere akıllı TV alanındaki en güncel deneyimi sağlayan Grundig Fire TV Edition serisini sunmuştur. Alexa sesli kontrol sistemine sahip Grundig Fire TV Edition, kullanıcının tüm TV kontrollerini sesi ile yapmasına olanak sağlarken akıllı ev cihazlarının yönetimi, müzik çalma, alışveriş yapma, haber, hava durumu ve günlük planları öğrenme dahil binlerce komutu yerine getirebilmektedir.



Ses Sistemleri

Tüketici elektroniği pazarında ses sistemleri kategorisi, özellikle 2020 yılı ilk çeyrek verilerinde artan pandemi önlemleri kapsamında uygulanan kısıtlamalardan önemli ölçüde etkilenmiştir. Bununla birlikte yılın devamında 2019 yılı performansına paralel seyir izlemiştir.

Mobil teknolojilerin tüketicilerin hayatında giderek daha önemli hale gelmesiyle beraber, 2010 yılından itibaren devam eden dönüşüm, 2020 yılında da hız kesmeden devam etmiştir. Bu dönüşüm, geleneksel ürünlere olan talebi azaltırken teknolojik değişime ayak uyduran ve mobiliteyi destekleyen ürünlere yönelik talebi artırmıştır.

Avrupa'da Grundig markasıyla güçlü konumunu sürdüren Arçelik, 2020 yılında da müşterilerin değişen ve çeşitlenen beklentilerini odağına alan yaklaşımıyla yeni ürünlerini pazara sunmuştur.

Elektronik sektörde lansman ayı olarak bilinen Ekim ayı da dahil olmak üzere özellikle ev sinema deneyimini zenginleştirecek "Soundbar" ürün yelpazesine ek olarak, Grundig Kablosuz Hoparlör kategorisinin lansmanını 2020 yılında online olarak düzenlenen IFA Tüketici Elektroniği Fuarı'nda gerçekleştirmiştir.

Yeni ürünlere ek olarak, Grundig markasının 75. yılı kapsamında, markaya hayat veren ve 1945 yılında pazara sunulan Heinzelmann Radyosu'nun özel serisi IFA Tüketici Elektroniği Fuarı'nda tanıtılmıştır. 75. yıla özel olarak limitli sayıda üretilen ürün, geçmişten gelen tasarım çizgisinin bugünün teknolojisi ile kusursuz birleşimini yansıtırken ahşap yüzey üzerine, 3,2 inç TFT ekran ile tam bir uyum içerisinde yer alan geleneksel üç adet kontrol düğmesi Heinzelmann'ın orijinal dokusuna sadık kalınarak yenilenmiştir.

Arçelik, 8 ülkede 22 üretim tesisi, 43 ülkede satış ve pazarlama organizasyonu ve globalde 12 markası ile milyonlarca tüketiciye ürün ve hizmetleriyle ulaşmaktadır.

Küçük Ev Aletleri

Küçük ev aletleri pazarı 2020 yılında hacimsel olarak %1,9 oranında küçülmüştür. Arçelik, global küçük ev aletleri kategorisindeki performansı ile küçülmenin yaşandığı bu yılda Euro bazında bir önceki yıla göre %8,2 Türk Lirası bazında ise %38,4 oranında büyümeye sağlamıştır.

Arçelik 2020 yılında ana pazarlarda agresif büyümeye stratejisini devam ettirmiştir. Bölgesel ürün ve hizmet ihtiyaçlarına daha iyi karşılık vermek amacıyla Türkiye, Almanya, Polonya, Fransa, İngiltere ve Romanya pazarlarına odaklanarak, ilgili coğrafyalarda bu ülkeleri lokomotif ülkeler olarak konumlamıştır.

2020 yılının küçük ev aletlerinde ana odak alt kategorileri, dik şarjlı süpürgeler, çekirdekten öğüten espresso makineleri, kahvaltı setleri, yeni nesil saç bakım ürünleri ve buhar jeneratörlü ütüler olmuştur. Yıl içinde ürünlere verilen prestijli ödüller ve iş sonuçları yürütülen stratejinin doğruluğunu kanıtlamıştır. Dik şarjlı süpürgeler başta olmak üzere espresso makineleri ve erkek bakım ürünleri geçtiğimiz yıla göre bu kategoride büyümeyi destekleyen ana oyuncular olmuştur.

Salgın nedeniyle evlerde geçirilen sürenin ve yaşam yoğunluğunun artması, beraberinde robot süpürgelere ve dik şarjlı süpürgelere olan ilgiyi artırmıştır. Benzer şekilde mutfaklarda geçirilen sürenin fazlaşması ve sağlıklı beslenme trendi, yemek makinelerinin ve az yağlı kızartma makinelerinin daha çok tercih edilmesini sağlamıştır. Çekirdekten öğüten tam otomatik espresso makine satışları da evde profesyonel kahve deneyimi yaşama beklentisi ile artış göstermiştir. Tüm bu gelişmeler ışığında ilgili ürünler, 2020 yılında dünya pazarına yön veren kategoriler haline gelmiştir.

İngiltere ve Polonya pazarlarının önemli kanalları ile kurulan stratejik iş birlikleri 2020 yılında da devam ettirilmiştir. Bu kapsamda yıl içinde özel ürün gamları genişletilerek Arçelik'in bu kanallarda yayılımı sağlanmıştır. Önümüzdeki dönemde de stratejik kanal iş birliklerinin sürdürülebilir şekilde büyütülmesi hedeflenmektedir. Uluslararası pazarlar içinde en yüksek ciroya sahip Almanya pazarı, 2020 yılında küçük ev aletleri kategorisinin lokomotifi olmuş ve tarihinin en yüksek seviyesine ulaşarak hem hacimsel büyümede hem yüzdesel olarak bir önceki yıla göre %27,8 artış göstermiştir.

Grundig'in marka elçisi dünyaca ünlü şef Massimo Bottura ile birlikte geliştirdiği özel mutfak aletleri serisi "Grundig Massimo Bottura Collection", IFA dahil birçok kanalda güçlü bir etki yaratmış ve 2019 yılından itibaren Almanya, İtalya, Polonya, Romanya gibi birçok Avrupa ülkesinde satışa sunulmuştur. Bu özel koleksiyon, COVID-19 döneminde yapılan iletişimlerde öne çıkarılmış ve kampanya



içeriklerinde yer almıştır. Bu iş birliğinin Türkiye pazarındaki bir yansıması olarak, Mutfak Sanatları Akademisi (MSA) ile yapılan ortak projelerle yenilikçi ürünlerin mutfak profesyonelleri ile tasarlanmasına devam edilmiştir. Ayrıca tarif ve yiyecek hazırlama konularında yeni projeler gerçekleştirilmiştir.

İKLİMLENDİRME

2020 yılında ev tipi klima pazarı, dünyada bir önceki yıla göre dolar bazında %9 küçülürken, Şirket'in ana pazarı olan Avrupa'da -özellikle İtalya, Fransa ve Romanya başta olmak üzere- Euro bazında %28,5 büyümeye oranına ulaşmıştır. Google Asistan - Alexa sesli kontrol özelliği destekli mobil klima modelleri, 2020 yılı büyümeye oranlarına önemli katkı sağlamıştır. Yenilenen yarı ticari klima alt kategorisinde de büyümeye devam etmiştir.

Ev tipi klima kategorisinde ise Güneydoğu Asya Ülkeleri Birliği (ASEAN) pazarında da %8 ile büyümeye ivmesi sürmüştür.

ARÇELİK - HITACHI ORTAKLIĞI

Arçelik, gelişmekte olan pazarlarda büyümeye stratejisine uygun olarak, Japonya pazarı hariç olmak üzere dünya çapında Hitachi markası ile küresel ev aletleri pazarında faaliyet göstermek amacıyla, Hitachi Global Life Solutions, Inc. ("Hitachi GLS") ile 16 Aralık 2020 tarihinde Hisse Satın Alma Sözleşmesi imzalamıştır. Söz konusu sözleşmede düzenlenen kapanış şartlarının gerçekleşmesi durumunda, kurulacak yeni şirkette Arçelik'in %60, Hitachi GLS'in %40 payı olacaktır. İzinlerin tamamlanması ve kapanış şartlarının gerçekleşmesi ile işlemin Nisan 2021'de tamamlanması beklenmektedir. Arçelik'in global yetkinliği ile Hitachi GLS'nin bölgesel ve marka gücünü bir araya getirecek olan yeni şirket, Hitachi markalı ürünleri Japonya hariç, dünyanın tüm ülkelerinde tüketicilerle buluşturacaktır. Çin ve Tayland'da bulunan 2 üretim tesisi ve 10 ülkedeki satış şirketi ile Hitachi markasıyla üretim ve pazarlama faaliyeti yapacak olan yeni şirketin, Arçelik'in küresel büyümesine güç katması ve Asya Pasifik bölgesinin lider oyuncusu olması hedeflenmektedir.

BEKO

Avrupa'nın bir numaralı solo beyaz eşya markası unvanıyla faaliyetlerini sürdüren Beko, 1955'ten bu yana müşterilerinin hayatlarını kolaylaştıran çözümler sunmaya devam etmektedir. Beko operasyonlarının odak noktasında inovasyon ve müşteri memnuniyeti bulunmaktadır.

2020 yılında "Şampiyonlar Gibi Yaşa" sloganı eşliğinde Beko, yeni nesilleri daha bir sağlıklı yaşama teşvik etmeye ve bunun için gereken araçları sağlamaya çalışmıştır. Bu kapsamda sorumlu şirket kimliğiyle "Şampiyonlar Gibi Beslen" farkındalık kampanyası; FC Barcelona, Fenerbahçe Erkek Basketbol Takımı ve League of Legends Avrupa Şampiyonası iş birlikleri devam etmiştir.

UNICEF iş birliği ile yürütülen ve Latin Amerika'da çocuklarda aşırı kilo ve obeziteyi engelleme kampanyasına verilen destek, 2019'da yapılan 1 milyon Euro bağışın ardından 2020 yılında da devam etmiştir. Pandemi nedeniyle okulların kapanması ve uzaktan eğitime geçilmesinin ardından da konuyla ilgili farkındalık yaratma çalışmaları devam etmiştir. Özellikle televizyon, radyo ve sosyal medya aracılığıyla sağlıklı beslenme ve fiziksel egzersizin önemini içeren içerikler paylaşılmıştır.

Beko, pandemi sürecinde 20'den fazla ülkede 420 hastaneye beyaz eşya ve küçük ev aletleri bağışlayarak sağlık çalışanlarına destek olmuştur. Ayrıca sosyal medya kanallarında yapılan farklı kampanyalarla pandemi ile ilgili farkındalığı artırmak ve sağlıklı yaşamı teşvik etmek hedeflenmiştir.

Tüm dünyayı etkileyen COVID-19 bulaşına karşı artan hijyen ihtiyacını karşılamak için bakteri ve virüslerden %99,9 oranında arınma imkanı veren Beko Aktif Hijyen Serisi pazara sunulmuştur. Bu yeni ürün grubu doğanın her zaman kendini yenileyebilmesinden ve inanılmaz temizleme gücünden ilham almıştır. Yüksek dezenfeksiyon gücü ile Beko Aktif Hijyen Serisi insanların hayatlarını kolaylaştırmayı ve evde rahat etmelerini sağlamayı hedeflemektedir.

GRUNDIG

Grundig 1945'ten bu yana insan yaşamının farklı alanlarına dokunmaya ve kalıcı izler bırakmaya devam etmektedir. Radyoyla başlayan televizyon ile devam eden bu yolculuk dış dünyaya bir pencere açmıştır. Kısa süre sonra farklı yaşam alanlarına yayılmış, beyaz eşyadan tüketici elektroniğine, küçük ev aletlerinden kişisel bakım ürünlerine ve ses sistemlerine kadar ürün ve teknolojilerini geliştirmiştir.

Grundig akıllı ve yenilikçi teknoloji geliştirme hedefi ile tüketicilerin değişen ihtiyaç ve beklentilerini karşılamaya odaklanmış ve her zaman temel değerlerine sadık kalmıştır. Teknoloji hızla ilerlerken temel değerler korunmuş ve bugün her zamankinden daha önemli hale gelmiştir.

Grundig'in hedefi, büyümesine temel dayanak olan sürdürülebilirlik, kalite ve estetikten ödün vermeden, insanların hayatlarını daha kolay ve daha değerli hale getirmeye katkıda bulunmaktır. Sadece çevreye saygılı, yüksek kaliteli teknolojilerin nasıl üretilceğini tasarlamakla kalmayıp, aynı zamanda daha iyi ve daha sürdürülebilir bir gelecek yolunda günlük eylemlerde bulunmaları için tüketicilere ilham vermek istemektedir. Grundig, evlerin içerisinde atılan her bir adımın, dış dünyada çok daha büyük etkisi olduğuna inanmaktadır. Daha iyi bir geleceğin evlerde atılan bu adımlarla mümkün olabileceğine inanan Grundig, miras aldığı değerleri ileri teknolojilerle harmanlayarak, adımlarını daha iyi bir geleceğe doğru atmaya hedeflemektedir.

2020 yılında COVID-19 gerçeğinin getirdiği yeni normal ile evlerde daha fazla vakit geçirilmeye başlanmış ve daha iyi bir geleceğin mümkün olduğuna inanmak daha da önemli hale gelmiştir. Kaliteli bir deneyim sağlamanın oldukça kritik hale geldiği bu yeni düzende, Avrupa'nın en büyük tam kapsamlı ev aletleri üreticilerinden biri olan Grundig, sürdürülebilirlik odağındaki çalışmalarına devam etmiştir. Bu kapsamda çamaşır yıkama ve kurutma kategorisindeki Grundig PET Kazan teknolojisi, markanın vizyonunu evlere nasıl taşıdığını gösteren önemli bir adımdır. Bu büyük ve önemli yenilikleri etkili iletişimlerle birleştiren Grundig, PET Kazan iletişim kampanyasıyla Kantar tarafından "2019'un en yaratıcı ve etkili 9. dijital reklamı" ödülünü kazanmıştır. Bu ödül Grundig'i, PET Kazan teknolojisi gamındaki diğer önemli çamaşır yıkama ve kurutma ürünlerine genişletme ve bu paralelde ana iletişim varlıklarını oluşturma konusunda motive etmiştir. Bu başarılı lansmanı, MikroFiber Teknolojileri gibi diğer sürdürülebilir yeniliklerin de takip etmesi planlanmaktadır.

Sürdürülebilir materyallerin kullanıldığı üstün teknoloji inovasyonları ile Grundig, portföyünü güçlendirmeye 2020 yılında da devam etmiştir. Tüm kategorilerinde Premium deneyim sunma hedefini, altyapısında gerçekleştirdiği iyileştirme ve değişim ile yeni serisi Grundig Prologue ile hayata geçirmektedir. Pişirme kategorisiyle ilk adımını atan Grundig Prologue lansmanı, 2020 yılında HotAero Pro teknolojisini duyurmuştur. Tamamen yeniden tasarlanan ve materyalinde hayalet balık ağları kullanılarak üretilen HotAero Pro teknolojisine sahip fırınlar, sıcak hava sirkülasyonuna hükmederek mükemmel pişirme sonuçları sunarken okyanuslardaki plastik kirliliğini de azaltmaktadır.



ARCTIC

Romanya beyaz eşya pazarının lideri Arotic, köklü marka algısını kalite, uzmanlık ve güven kavramlarıyla birleştirerek tüketicilerine katma değerli ürünler sunmaya devam etmektedir.

Arctic 2020 yılında kalite algısını yükseltmek ve en yeni teknolojilerle ilişkilendirilmek amacıyla “Nasıl Yapılır?” projesini Discovery ile birlikte Ulmi çamaşır makinesi fabrikasında hayata geçirmiştir. Proje kapsamında hedeflenen, marka algısına pozitif etki sağlamanın yanı sıra Romanya’da LEED Platinum sertifikasına sahip tek tesis olan yeşil fabrikaya ve Endüstri 4.0 teknolojisine dikkat çekmektir.

Şirket, Eylül ayında, Unlock Araştırma Şirketi’nin 600 katılımcı ile yürüttüğü araştırma sonucunda, Romanya’daki en önemli yayınlardan biri olan ve her yıl Romanya’nın en güçlü markalarını araştıran Biz Magazine listesinde “Romanya’nın en güçlü ve en sevilen markası” olarak yer almıştır. Bu başarı sosyal medya iletişimi ile duyurulmuştur.

Arctic Ekim 2020’de Romanya Reklam ve Markalar Müzesi iş birliğiyle hazırlanan “Made in RO” etkinliği kapsamında iki farklı lokasyonda düzenlenen sergilerde, geçmişten bugüne Arctic buzdolaplarının geçirdiği değişimi sunma fırsatı bulmuştur.

2020 yılı sonlarında ürünlerinin kalitesini ve dayanıklılığını vurgulamak amacıyla “Aileniz İşinizdir” kampanyası başlatılmıştır. Kampanya iletişiminde sosyal medya kanalları, basın kampanyası ve fenomenler aracılığıyla yapılan duyurular kullanılmıştır.

Arctic, sosyal sorumluluk kampanyalarında toplum odaklı yaklaşım sergilemiştir. Sosyal sorumluluk kampanyalarında da toplum odaklı yaklaşım sergilenmiştir. #RespectPentruLiniaIntai (COVID-19’a ilk müdahale edenlere saygı) kampanyası ve Beko’nun global inisiyatifi temel alınarak oluşturulan #WearAMask (Maske Takın) çağrısı sosyal medya kanallarından duyurulmuştur. Şirket’in diğer çalışmaları da yıl içinde Arctic.ro bloğu ve sosyal medya kanalları aracılığıyla tanıtılmıştır.



ELEKTRABREGENZ

Kuruluşu 1893 yılına tarihlenen Avusturya’nın köklü beyaz eşya markası elektrabregenz, 2002 yılında Arçelik A.Ş. tarafından satın alınmıştır. Yerel pazarın en önemli oyuncularından biri olan elektrabregenz; soğutma, dondurma, bulaşık yıkama, çamaşır yıkama, kurutma ve pişirme kategorilerinde 300’ün üzerinde ürün ile tüketicilere kaliteli ürün ve hizmet deneyimi yaşatmaya devam etmektedir.

Çevre korumayı merkezine alan yenilikçi teknolojileri ile Avusturya’da “Yeşil Marka” ödülünü alan tek ev aletleri markası olan elektrabregenz, 2018 ve 2019 yıllarında bağımsız bir kurul tarafından verilen “Yılın Süper Markası” ödülünü de almıştır. Kalite odaklı inovatif yaklaşımla hazırlanan ürünleriyle “Kırmızı Nokta Tasarım Ödülü” ve “Plus X Ödülü” gibi uluslararası ödülleri birçok kez kazanmış olan elektrabregenz, 2020 yılında da ürün ve hizmetlerini aralıksız sürdürmüştür.

BLOMBERG

1883 yılında Almanya’da kurulan Blomberg, 138 yıllık deneyimiyle akıllı çözümler, enerji verimliliği ve en yüksek kaliteli malzemelerle üretime odaklanmıştır. Marka, çağdaş Avrupa tasarımını üstün performansla buluşturmak için çalışmalarını sürdürmektedir.

Blomberg’in üretim stratejisi teknoloji, kullanım rahatlığı ve çevre dostu özellikleri estetik tasarımla birleştiren ürünler geliştirmek etrafında şekillenmektedir. Bu sayede tüketicilerin kaliteli bir yaşam sürmeleri için ihtiyaçlarının karşılanması hedeflenmektedir.

Blomberg markası, çevresel sorumluluğunu temel değerlerinden biri olarak kabul etmektedir. Bu anlayışla portföyündeki en önemli cihazlarının %95 oranında geri dönüştürülebilir bileşenlere sahip olmasını sağlamaktadır. Ayrıca tüketicilerin beyaz eşyalarını geri dönüştürmesini kolaylaştıran ENERGY STAR® ve kamu hizmeti programlarını aktif olarak teşvik etmekte ve bu programlara katılmaktadır.

DEFY

Güney Afrika'nın bir numaralı ev aletleri üreticisi Defy, dört üretim tesisine sahiptir:

- Pişirme aletleri ve kurutma makinesi fabrikası
- Jacobs'daki üstten yüklemeli çamaşır makinesi fabrikası
- Ezakheni'deki buzdolabı fabrikası (Ladysmith)
- East London'daki buzdolabı fabrikası

Defy markası 2011 yılından bu yana Arçelik çatısı altında çalışmalarını sürdürmektedir. Defy'n tüm fabrikaları ISO 14001 akreditasyonuna sahiptir. Gerçekleştirilen verimlilik çalışmalarıyla Ezakheni (Ladysmith) Buzdolabı Fabrikası'nın üretim kapasitesi %50 artırılmıştır. Kapasite artışıyla üretilen ünite sayısı da artmıştır. Önümüzdeki dönemde fabrikanın genişletilmesi ve maliyet optimizasyonuna yönelik planlar hazırlanmıştır.

Piştirme cihazları Defy'n ürün yelpazesinde önemli bir yer tutmaktadır. Defy Gemini Koleksiyonu, şık ve sofistike tasarımının yanı sıra Feast Master özelliği ile tek seferde birden fazla yemek pişirmeyi mümkün kılmaktadır.

Thermofan+ Teknolojisi'ne sahip Slimline Ürün Grubu ile birden fazla yemek, koku ve aromaları birbirine karışmadan aynı anda pişirilebilmektedir.

Defy ürünleri arasındaki Naturelight Teknolojisi'ne sahip soğutucu ürün ve no-frost buzdolapları, gıdaların daha uzun süre taze kalmalarını ve besin değerlerini korumalarını sağlamaktadır. Enerji verimliliği yüksek olan bu ürünler aynı zamanda nem ve koku kontrolü de sağlamaktadır.

Yaklaşık bir metre genişliğe sahip Defy buzdolapları, tüketicilere piyasadaki en geniş saklama kapasitesini sunmaktadır. Defy çamaşır makineleri ise geliştirilen son teknolojileri kullanarak maksimum verimlilik ve optimum deterjan kullanımı sağlamaktadır. Defy Aquawave Tambur Teknolojisi, önden ve üstten yükleme seçenekleriyle kolay ve verimli bir yıkama deneyimini mümkün kılmaktadır.

Buhar uygulamasıyla farklılaşan Steam Cure Önden Yüklemeli Ürün Grubu, çamaşırları yumuşatma ve kırılganlıkları azaltma yeteneğiyle tüketicilere farklı bir deneyim sunar. Bu dönemde yeni bir bulaşık makinesi, kurutma makinesi ve klima grubu pazara sunulmuştur.

Mikser, meyve sıkacağı ve kahve makineleri de Defy'n portföyüne eklenen yeni ürünler arasındadır. Defy, farklı bölgelerde açtığı 14 Yetkili Servis Merkezi ve kalifiye teknisyenleriyle güçlü bir satış sonrası servis ağına sahiptir.

Kadınların ekonomik anlamda güçlendirilmesini kurumsal stratejisi çerçevesinde destekleyen Defy, 2020'de %30 seviyesinde olan kadın çalışan oranını 2021'de daha da artıracaktır.

Defy, Arçelik'in global stratejisi kapsamında gelecek nesillere daha iyi bir dünya bırakmayı hedefleyen projeler geliştirmekteye devam etmektedir. Marka, yakın zamanda British Standards Institution'dan (BSI) ISO 14001 sertifikası almıştır.

DAWLANCE

Global bir marka olma vizyonuyla 1980 yılında kurulan, 2016 yılında da Arçelik tarafından satın alınan Dawlance, Pakistan'ın lider ev aletleri markasıdır.

Dawlance müşterilerine ve paydaşlarına her anlamda güvenilirlik taahhüt etmektedir. Sektörü ve tüketici ihtiyaçlarını yakından takip ederek, farklılaşan taleplere hızla yanıt vermekte, yenilikçi ürünlerle tüketici ihtiyaçlarına uygun çözümler sunmaktadır.

Şirket, buzdolapları, dondurucular, mikrodalga fırınlar, su sebilleri, küçük mutfak aletleri, davlumbazlar, çamaşır makineleri, bulaşık makineleri ve klimalardan oluşan geniş ürün yelpazesıyla müşterilerine hizmet vermeye devam etmektedir.



VOLTAS BEKO

Hindistan'ın lider klima markası Voltas Limited ile Arçelik'in 2018 yılında eşit ortaklıkla kurdukları Voltbek Home Appliances Private Limited (Voltbek) tarafından pazara sunulan ürün ve hizmetlerle ilgili kısa sürede olumlu geri bildirimler alınmıştır.

Tüketiciler, Hindistan'daki ihtiyaçlara çözüm getiren özelliklerle donatılmış ürünlere yoğun talep göstermiştir. Özellikle "Active Fresh Blue Light" ve "StoreFresh+" programları ile yiyecekleri 30 güne kadar taze tutan buzdolapları ve 26 zorlu lekenin çıkarılmasında etkili çözümler sunan Leke Uzmanı Yıkama Programı'na sahip çamaşır makineleri yoğun talep görmüştür.

Ülke çapında 2.500 perakende noktasına ulaşan Voltas Beko, özellikle Tier-II ve Tier-III şehirlerde daha fazla satış noktasına ulaşma hedefiyle çalışmalarına devam etmektedir.

Yıl içinde ürün yelpazesini 52 yeni modelle genişleten Voltas Beko'nun yerel kaynaklarla Gujarat'ın Sanand şehrindeki fabrikasında üretilen buzdolabı ürün grubu, "ActiveFresh Blue Light" ve "Rapid Cooling" gibi önemli özelliklere sahiptir. Ayrıca Önden Yükleme, Üstten Yükleme ve Yarı Otomatik Çamaşır Makineleri için "Hydro-Cleanse" ve "Auto-Dose" gibi yeni SKU'ların lansmanı yapılmıştır. 2019-2020 döneminde toplam 24 model piyasaya sunulmuştur. Buzlanma yapmayan buzdolaplarının yerel üretimine 2021 yılı içinde başlanması ve 21 modelin bu kategoride lansmanı planlanmaktadır.

Marka ayrıca bulaşık makinesi kategorisinde liderlik için agresif bir strateji planlamaktadır. Bunun için "Corner Intense", "Aqua Intense" ve "AquaFlex" gibi üç yeni SKU kurulmuş ve rekabetçi fiyatlarla tüketiciye sunulmuştur.

SINGER BANGLADESH

Bangladeş beyaz eşya pazarında büyük ürün gruplarında ikinci sırada yer alan Singer Bangladesh, 423 mağazası ve 900'den fazla bayisi ile ülkenin en geniş perakende dağıtım ağına sahiptir.

1.700'ün üzerinde çalışanı bulunan Singer Bangladesh'in 2019 yılında yaklaşık 182 milyon dolar olan cirosu, 2020 yılında tüm dünyayı etkisi altına alan pandemiye ve ülkede buna bağlı yaşanan 2 ay süreli ülke genelindeki kapanmaya rağmen sınırlı bir düşüş ile aynı seviyede tutulmuş ve yaklaşık 182 milyon dolar olarak gerçekleşmiştir.

Arçelik, satın alım sonrası marka entegrasyon süreçlerinde kalite, üretim verimliliği, satış sonrası servis ve tedarik zinciri alanlarında yoğun çalışmalarına devam etmektedir. Uzman işe alımları, üretim süreçlerinin iyileştirmesi ve gider kontrolündeki hassas yönetim ile cirodaki artış beklentiler doğrusunda gelire yansımıştır.

Müşteri odaklı yaklaşım prensibiyle 2020 yılında ülkede ilk Singer müşteri hizmetleri merkezi açılmıştır. Marka stratejik planlamasını, üretim ve satış paylarının artmasıyla hızla büyüyen Bangladeş pazarının üzerinde bir büyüme yakalaması hedefi ile devam ettirmektedir.



Hedef Pazarımız Türkiye

Beyaz eşya, klima, TV ve küçük ev aletleri pazarında

lider

Yeni ihtiyaçlara hızla cevap vererek

Hijyen serisi

ürünler devreye alınmıştır.

30 bin adet klimada

300 bin adet pet şişe

geri dönüşümü sağlanmıştır.

BEYAZ EŞYA

2020 yılında yaşanan pandeminin etkileri tüm sektörlerde olduğu gibi beyaz eşya sektöründe de görülmüştür. Bununla birlikte Türkiye, 2020 yılında beyaz eşya sektöründe Avrupa'nın en büyük üretim merkezi olma kabiliyetini korumuştur. Beyaz Eşya Sanayicileri Derneği (BESD) verilerine göre, 2020 yılında Türkiye beyaz eşya pazarında iç satışlar yaklaşık %16 büyüyerek 7,75 milyon adet seviyesinde gerçekleşmiştir. Bu artışta, pandemi döneminde evde geçirilen sürenin fazlaşmasıyla artan ev ihtiyaçları ve değişen müşteri alışkanlıklarının yanında uygulanan tüketiciyi destekleyici kampanyalar da önemli rol oynamıştır. Türkiye beyaz eşya sektöründe, ihracatta adetler bazında geçen senenin az da olsa üzerine çıkarak 22 milyon seviyelerinde gerçekleşmiştir. İhracat adetlerinin korunmasına rağmen iç pazar etkisi ile toplam üretim 2019 yılının %3 üzerinde 29 milyon adet seviyesine ulaşmıştır.

Perakende panel verilerine göre, TV pazarı adetsel olarak %18,6 klima pazarı ise %10'nun üzerinde büyümüştür.

Arçelik, 2020 yılında dijital dönüşümünü geliştirerek sürdürmüş ve yeni nesil satış-mağazacılık uygulamalarını da etkin kullanarak tüm kategorilerde yurt içinde liderliğini devam ettirmiştir.

TÜKETİCİ ELEKTRONİĞİ

Televizyon

Pandemi döneminde evde geçirilen zamanın artmasıyla televizyon keyifli vakit geçirme aracı olarak ön plana çıkmıştır. Tüketici ihtiyaç ve yönelimlerini yakından izleyen Arçelik, ürün çeşitliliği, hizmet kalitesi, online ve offline satış kanalları ile TV pazarındaki yerini güçlendirmeye odaklanmıştır.

Türkiye'de TV pazarı, 2020 yılında adet bazında %12,8 ve ciro bazında %29,9 büyümüştür. Arçelik bu pazarda, adet bazında %27,1 pazar payı ile liderliğini sürdürmektedir. Ciro bazındaki pazar payı ise %22,9'dur.

2020 yılında, yenilikçi ve kullanıcı dostu TV ürünlerinin tüketiciyi destekleyici kampanyalar ile piyasaya sunulmasıyla rekor satışlara ulaşmıştır. Arçelik, haziran ayında en yakın rakibiyle arasında 12 puanlık fark açarak adetsel bazda %35 pazar payına ulaşmıştır.

Beraberinde bu alanda cirosal pazar payını %29,5'e çıkararak cirosal liderliği de elde etmiştir. Arçelik, UHD TV satışlarını %33, büyük ekran satışlarını da %28 artırmıştır. Şirket'in satış başarısının altında, müşteri odaklılık, tüketicilerden alınan geri bildirimlerin dikkate alınarak ürünlere yansıtılması ve ürün gamının son teknoloji odağında sürekli güncellenmesi yatmaktadır.

Arçelik, teknoloji trend ve tüketici eğilimleri ile paralel olarak, büyük ekran TV'ler ve Smart televizyonlara yatırım yapmaktadır. 49 inç'ten 75 inç'e uzanan UHD TV televizyonlar ile büyük ekranda 4K görüntü kalitesini evlere taşıırken, Smart TV deneyimi için yaptığı Ar-Ge ve içerik iş birlikleri ile kolay ve zengin bir TV deneyimi sunmaktadır. Yeni Smart TV kumandası ile ergonomik ve şık tasarımın yanı sıra kumandada yer alan Netflix, Youtube, TV+, Beinconnect tuşları ile tek tuşla dilediğin zaman izle platformlarına erişim sağlanabilmektedir. Kumandadan tek tuşla TV+ ve Beinconnect'e erişim sağlayan ilk marka olan Arçelik, dönemsel hediye üyeliklerini de ürünler ile birlikte tüketicilere sunmaktadır.

Arçelik, pandemi döneminde ücretsiz olarak erişilebilen 'Evde Yaşam' uygulamasını devreye alarak eğitim, spor, sağlık gibi konularda güvenilir kaynaklardan oluşan bilgilendirme platformunu Smart TV kullanıcılarının hizmetine sunmuştur. Böylece Vehbi Koç Vakfı Sağlık Kuruluşları ve Koç Topluluğu Spor Kulübü başta olmak üzere Koç Grubu iş birliklerinden sağlanan geniş yelpazedeki birbirinden nitelikli içerikler tek bir platformda toplanmıştır. Şirket bu uygulamayla kullanıcıların evde geçirdikleri zamanda bilgilenmeleri, eğlenmeleri ve iyi vakit geçirmelerine katkı sağlamayı amaçlamıştır.

Kurumsal Ekranlar

Profesyonel görüntüleme ekranları, yazılımları ve içerik yönetim sistemleri dijitalleşmenin her geçen gün kendini daha fazla hissettirdiği günümüz dünyasında, işletmelerin tüm kampanya ve iletişim çalışmaları için vazgeçilmez unsurlar haline gelmiştir.

Arçelik proaktif yaklaşımlarıyla bu alanda farklı geliştirmeler yapmış; yürütülen projelerle dijital ekran deneyimini kullanıcılar için üst seviyeye çıkarmayı başarmıştır. Şirket, 22 inç'ten 98 inç'e kadar genişlettiği Profesyonel Bilgilendirme Ekranları (Videowall, PID, Smart Monitör) ürün gamı için yatırımlara devam etmektedir. Bu kategoride LED Ekran çözümleri de ürün gamına eklenmiştir.

Farklı sektörlerdeki işletmeler için tek bir çatı altında kurumsal çözümler sunmaya devam eden Arçelik, otel TV çözümleri (IPTV/ RF TV) ve Profesyonel Bilgilendirme Ekranı çözümlerinde iddiasını korumaktadır. Bu konuda sektöre Arsigna™ içerik yönetim yazılımı ile mükemmel bir deneyim ve uçtan uca çözüm sağlamaktadır.

Akıllı teknoloji ve yazılımlar üzerinden eğitim yapmaya olanak tanıyan akıllı tahtalar eğitim süreçlerinde daha sık kullanılmaya başlanmıştır. Arçelik bu alandaki değişimi ve ihtiyacı yakından izleyerek fonksiyonel çözümler geliştirmiştir. Akıllı Tahta ürünü ve Arsense™ akıllı tahta yazılımı, öğrenci ve öğretmenler için verimli bir öğrenme deneyimi sunmaktadır.

Eğitimlerin daha kapsamlı içerik, daha renkli görseller ve farklı örneklerle zenginleştirilmesine katkı sağlayan Arçelik 65 inç, 75 inç ve 86 inç Akıllı Tahta ürünleri, aynı anda 10 farklı noktayı algılayan dokunmatik ekrana sahiptir. Öğrenci ve öğretmenler arasında interaktif bir bağ kurmaya yardımcı yazılım sayesinde Akıllı Tahta'da birden fazla sayfa oluşturulabilir, şekil çizilebilir ve farklı formattaki dosyalar kullanılabilir. Akıllı Tahta ürünü sadece eğitim sektörüyle sınırlı kalmayıp toplantı odaları, akademiler, kurslar gibi farklı alanlarda da kullanılmaktadır.

Eğitim sektörü için okul ve atölyelerdeki ihtiyaçlar dikkate alınarak geliştirilen Arçelik 3 Boyutlu Yazıcı ürünü ve yazılımı, 3 boyutlu modellenmiş dijital tasarımları 3 boyutlu nesnelere dönüştürmekte ve istenilen baskıların güvenle alınmasını sağlamaktadır. Ürün, kolay kullanım sağlayan ara yüzü sayesinde müfredatı destekleyen hazır ders içerikleri, içerik kütüphanesi ve sınıf yönetimi uygulaması ile çocuklarımızın hızla ilerleyen teknoloji ve dijital dünyaya adapte olmasına katkı sağlamakta ayrıca yaratıcılıklarını geliştirmelerine fırsat vermektedir. Çocuklar çevreye duyarlı PLA filament malzemesi ile daha sağlıklı çıktı alabilmekte ve bulut üzerinde hazırlanmış yönetim yazılımı sayesinde eğitim paketleri ve tasarım çalışmaları kolaylıkla yapılabilmektedir.

Özel okullarla birlikte Milli Eğitim Bakanlığı ile yapılan sözleşme dahilinde devlet okullarına Akıllı Tahta ve 3 Boyutlu Yazıcı ürünleri verilerek eğitimin dijitalleşmesi süreçlerine önemli katkı yapılmıştır.

Ödeme Sistemleri

2020 yılında pandemi koşulları ile birlikte temassız ödeme yöntemi tüketiciler tarafından öncelikli olarak tercih edilmiştir. Temassız özellikli cihaza sahip olmayan işletmelerin hem ürün değişimlerinde hem yeni ürün taleplerinde Beko markasının ürünleriyle sisteme kazandırılması öncelik olarak belirlenmiştir.

Geliştirilen CRM uygulamaları ile mevcut müşterilere özel teklifler yapılmıştır. Genel Paro kampanyaları ve özel iletişimlerle platform yayılımının sağlanması amaçlanmış, rekabetçi koşullarda uygun fiyatlı ürünler piyasaya sunulmuştur. Yine pandemi döneminde internet üzerinden yazar kasa satışı devreye alınmıştır. Bu kanalda toplam satışın %3,5 seviyelerine kadar gelinmiştir. İçinde bulunulan şartlar

nedeniyle yoğun şekilde paket servis yapan market ve restoranlara yönelik iletişim ve değişim kampanyaları düzenlenmiştir. Ayrıca eczacılara özel teklifler hazırlanmıştır.

Ödeme sistemlerine yeni bir soluk getirmesi amaçlanan Android pos cihazının Arçelik bayilerinde kullanımı başlamıştır. Son kullanıcıya satışı konusunda GİB onayı beklenmektedir.

Küçük Ev Aletleri

2020 yılında Türkiye küçük ev aletleri sektörünün hacmi, 5,4 milyar TL'den yaklaşık 6,4 milyar TL'ye çıkmıştır. Yıl içinde bu sektörde en

yatık süpürgelerden dik şarjlı süpürgelere doğru kaymıştır. Şirket bu ürün kategorisinde sergilediği proaktif yaklaşım ve iddialı ürün lansmanları sonucunda %18,9 'luk oranla adetsel pazar payı liderliğini sürdürmüştür. 2021 yılında robot süpürge lansman planları ile kârlı büyümesini devam ettirecektir.

2020 yılının gurur veren bir başka başarısı da pişirici kategorisinde gerçekleşmiştir. Bu kategorideki yüksek artış hızı özellikle ızgara ve tost makinelerinde görülmektedir. Arçelik, geçtiğimiz yıla oranla adetsel olarak %8,3, cirosal olarak %6,2 puan pay artışlarıyla pazar liderliğine yükselmiştir. Diğer taraftan Türk kahve ve çay



hızlı büyüyen kategoriler, diş bakım ürünleri, erkek bakım ürünleri, saç şekillendirme ürünleri ve ekmek yapma makineleri olmuştur.

2020 yılının en başarılı sonuçlarından biri, küçük ev aletleri pazarında ulaşılan rakamlardır.

Pazar liderliğini adetsel olarak elinde tutan Arçelik, pazar payını %1,7 puan artırmıştır. Cirosal sıralamada ise 2020 yılında %1,3 puan pazar payı kazanmıştır. Arçelik, bu kategoride TL bazında %22 büyüme yakalamıştır. Arçelik ve Beko markalarının yıl boyu devam eden başarılı kampanyalarıyla agresif büyümesi, dik şarjlı süpürge ve çok amaçlı pişirici lansmanlarıyla desteklenmiştir.

Alternatif kanallarda ise discount kanalları ve özellikle online kanallarda yapılan etkili kampanyaların da etkisiyle Grundig markasıyla değersel olarak %37, Altus markası ile de %58 büyüme gerçekleşmiştir.

2020 yılında çay makinesi ve dik şarjlı süpürge kategorileri ana odak kategoriler olmuştur. Bu kategorilerde yürütülen başarılı strateji, hem iş sonuçlarına yansımış hem de prestijli kurumlar tarafından verilen ödüllerde kendini göstermiştir. Pazar trendleri 2020 yılında

makinelerinde pazar liderliği hem adetsel hem cirosal olarak devam etmektedir.

2021 yılında da bu kategoride yenilikçi ürünlerle sürdürülebilir kârlı büyümenin devam ettirilmesi amaçlanmaktadır.

Klima

Türkiye ev tipi klima pazarı 2020 yılında %10'un üzerinde büyüyerek yıllık 800 bin adet üzerine çıkmıştır. Bu kategoride Arçelik, pazar liderliğini sürdürmüştür.

2020 yılında yapılan yoğun Ar-Ge çalışmaları ile toplu satış kanalları ve zincir marketler için geliştirilen 9.000 ve 12.000 BTU/h kapasiteli maliyet odaklı inverter ürünler devreye alınmıştır. Isıtma fonksiyonuna ihtiyaç duymayan müşteriler için sadece soğutma özelliğine sahip 12.000 BTU/h kapasiteli inverter ürün pazara sunulmuştur.

"Türkiye'nin En Sessiz Kliması" projesi kapsamında da uyku modunda 15dB ses seviyesine sahip 7.000, 9.000 ve 12.000 BTU/h kapasiteli ürünler geliştirilmiştir.

ARÇELİK



Tüm dünya için zor geçen 2020 yılında, Türkiye'nin en çok tercih edilen ve akla ilk gelen markası olan Arçelik, her koşulda ülkesinin yanında olduğunu bir kez daha göstermiştir. Pandeminin ortaya çıktığı yılın ilk ayları itibarıyla "amade" konsepti altında yaptığı iletişim çalışmalarıyla değişim ve belirsizlik yüzünden yaşanan karamsarlığa karşı umut edecek pek çok şeyimiz olduğunu ve yalnız olmadığımızı hatırlatmıştır.

Marka, alışverişin büyük oranda online kanallardan yapıldığı pandemi döneminde güçlü bir strateji kurgulamıştır. "48 saatte hijyenik teslim" gibi rakiplerinden ayrışan güçlü söylemler ile online satış dinamiklerini güçlendirmiş ve web sitesi iletişimlerini yıl boyunca sürdürmüştür.

2020 yılının en önemli lansmanlarından biri olan Ultra Hijyen Serisi ile pandemi döneminde tüketicilerin en çok ihtiyacı olan ürünler çok hızlı şekilde devreye alınmıştır. Marka imajına ve satış rakamlarına

büyük katkı sağlayan Ultra Hijyen Serisi'nde, virüs ve bakterileri %99,9 oranında öldüren bu özel teknoloji için güçlü bir iletişim stratejisi uygulamıştır.

Arçelik, 2020 yaz aylarında buzdolabı kategorisindeki öncülüğünü bir kez daha kanıtlamıştır. "Güneşi içinde saklayan buzdolabı" söylemiyle Vitaminzone teknolojisini tüketiciyle buluşturmuştur. Vitaminzone teknolojisi ile gün döngüsü simüle edilerek meyve ve sebzelerin vitamin değerlerini korunmaktadır.

Yenilikçi ürün ve kampanyalarına farklı kategorilerde devam Arçelik, evlerde geçen sürenin artmasıyla daha çok ihtiyaç hissedilen küçük ev aletleri kategorisine yatırımlarını artırarak sürdürmüştür. Yılın son çeyreğinde lansmanı yapılan Arçelik Imperium Go dik süpürge iletişimi ile süpürge pazarını yatık süpürgelerden dik süpürgelere dönüştürmek hedeflemiş, aynı zamanda yüksek pazar payı artışı sağlanmıştır.

BEKO

Sektördeki uzmanlığıyla sağlıklı ve iyi yaşamı destekleyen Beko, yenilikçi ürünleriyle tüketicilerin hayatını kolaylaştıran akıllı çözümler sunmaya 2020 yılında da devam etmiştir. Geniş ürün yelpazesi, hizmet kalitesi ve etkili iletişimleriyle marka değerine yatırım yapmayı sürdürerek pazardaki konumunu güçlendirmeyi başarmıştır.

Beko, 2020 yılının en önemli gündemi olan COVID-19 döneminde “sağlık” kavramını merkeze alan bir strateji benimsemiştir. “Evimize Sağlık” marka konumlandırması ile sloganını ve logosunu yenileyen Beko, bu zor dönemde sağlık, hijyen ve temizlik ihtiyaçlarına çözüm sunmaya devam etmiştir. Evde geçirilen zamanı daha keyifli hale getiren ürün ve hizmetleri ile tüketicilerin her anını paylaşmaya ve kolaylaştırmaya odaklanmıştır. Pandemi hastanelerine yapılan ürün bağışlarıyla COVID-19 döneminin kahramanları sağlık çalışanlarının yanında yer alıp onlara destek olmuştur.

Beko, 2020 yılında önemli lansmanlara imza atmıştır. Doğadan alınan ilhamla geliştirilen teknolojiler sayesinde virüs ve bakterileri %99,9 öldüren Beko Aktif Hijyen Serisi, 720 L Türkiye'nin en geniş brüt hacimli buzdolabı Beko Ultra ve kınılmaya karşı 4 kata kadar daha dayanıklı cam demlikli çay makinesi Beko Dem®, 2020 yılında tüketici ihtiyaçlarına cevap veren yenilikçi ürünler olarak hayata geçirilmiştir.

Beko, hijyen kurallarını eksiksiz uygulayarak, Türkiye'nin en yaygın servis ve satış ağı ile müşterilerine hızlı, güvenilir ve kesintisiz hizmet sunmaya devam etmiştir. 2020 yılında tüketici eğilimlerini yakından takip etmiş; artan talebe paralel e-ticareti önceliğine alarak online faaliyetlerini güçlendirmiştir. Beko, ürün çeşitliği, servis hizmeti, hızlı teslimat ve avantajlı fiyatlarıyla beko.com.tr web sitesi üzerinden güvenilir bir alışveriş deneyimi yaşatmıştır.

Sürdürülebilirlik Stratejisi doğrultusunda 2019 yılında başlatılan ve girişimci ekosisteminde kadın temsilinin artırılmasını hedefleyen “Beko Yeni 100 Kadın Bayi” projesi, 2020 yılında da sürdürülmüştür.

Sağlık kavramı Beko'nun yalnız ürün ve iletişimlerinde değil toplumsal çalışmalarında da öne çıkmaktadır. Marka, sağlıklı nesillerin yetişmesine katkıda bulunmak amacıyla yaklaşık 30 yıldır sporu desteklemeye devam etmektedir. Beko, Beşiktaş Jimnastik Kulübü'nün sponsorluğunu üstlenmektedir; 2020 yılında da kulübün göğüs sponsoru olarak BJK ile efsane sponsorluk bağını güçlendirmiştir. 2018 yılında Fenerbahçe Erkek Basketbol takımı ile gerçekleştirdiği iş birliğini 2020 yılında da devam ettirmiştir.



GRUNDIG

Grundig, 2020 yılında geleneksel kanal, organize perakende kanalı ve online kanalda, TV & Ses Sistemleri, Beyaz Eşya ve Ankastre, Küçük Ev Aletleri, Süpürge ve Kişisel Bakım kategorilerinde tüketicilerle buluşmaya devam etmiştir.

2020 yılında Grundig'in ciroosu, yeni tüketici iç görüşleri ve satın alma davranışlarının doğru analizi, verimli kanal yatırımları, iş birlikleri, farklılaşan ürün gamı ve rakiplerinden ayrılan iletişim çalışmaları sayesinde %60'tan fazla büyümüştür.

Yıl içinde stoklama, evde hijyen, evde keyifli ve bilinçli vakit geçirme gibi pandemi nedeniyle çeşitlenen tüketici iç görüşlerini karşılayacak ürün grupları ön plana çıkarılmış; bu gruplardaki satış ve iletişim kampanyalarına ağırlık verilmiştir. Grundig bu süreçte ağırlıklı dijital olmak üzere yeni nesil iletişim yöntemleri ile hedef kitesine ulaşmıştır. Aynı şekilde tüketicilerin online alışveriş ihtiyaçlarındaki artışa yönelik Türkiye'nin önde gelen satış kanalları ile iş birliğini güçlendirerek hem satışlarını hem marka bilinirliğini artırmıştır.

Grundig “amacı olan marka” konumlandırmasını merkeze alarak başladığı yolculukta gıdaya saygı denildiğinde akla ilk gelen markalardan biri olmayı sürdürmüştür. Dijital odaklı yatırım ve verimliliği hedefleyerek, içerik ve pazarlama stratejisi ile uygulanan Ruhun Doysun farkındalık hareketine 2020 yılında da devam etmiştir.

Bilinçli tüketimi mutfaktan hayata yaymayı amaçlayan, gıdaya saygı duyan ve sade bir yaşama ilham veren Ruhun Doysun projesi, tüm dijital mecralarda aktif şekilde varlık göstermiştir. Proje, 3 yılın sonunda toplamda 100 milyondan fazla kez izlenmiş, Instagram'da 543 bin, Youtube'da 161 bin ve tüm online platformlarda yaklaşık 800 bin takipçiye ulaşarak başlı başına markalı bir kanaat önderi haline gelmiştir. 1 ve 2. sezonu NTV, TLC ve Puhu TV'de yayınlanmış ve ardından TV'de gördüğü ilgi ve yakaladığı başarı sayesinde 3. sezonu Keşfet, NTV ve Puhu TV'ye ek olarak Star TV'de Nisan 2020 döneminde Pazar sabahları saat 10.00 kuşağında yayınlanmıştır.

2020 öncesi Kristal Elma, Felis Ödülleri ve Mixx Awards Türkiye gibi önemli pazarlama ödüllerini almaya hak kazanan Grundig Ruhun Doysun projesi, 2020 yılında ilk kez katıldığı gerçek verileri ve yapılan iletişimin marka bağlantısının değerlendirildiği, dünya çapında en prestijli pazarlama ödüllerinden olan Effie Awards Türkiye'de markalı içerik ve dayanıklı eşya & küçük ev aletleri kategorilerinde altın ödüle layık görülmüştür.

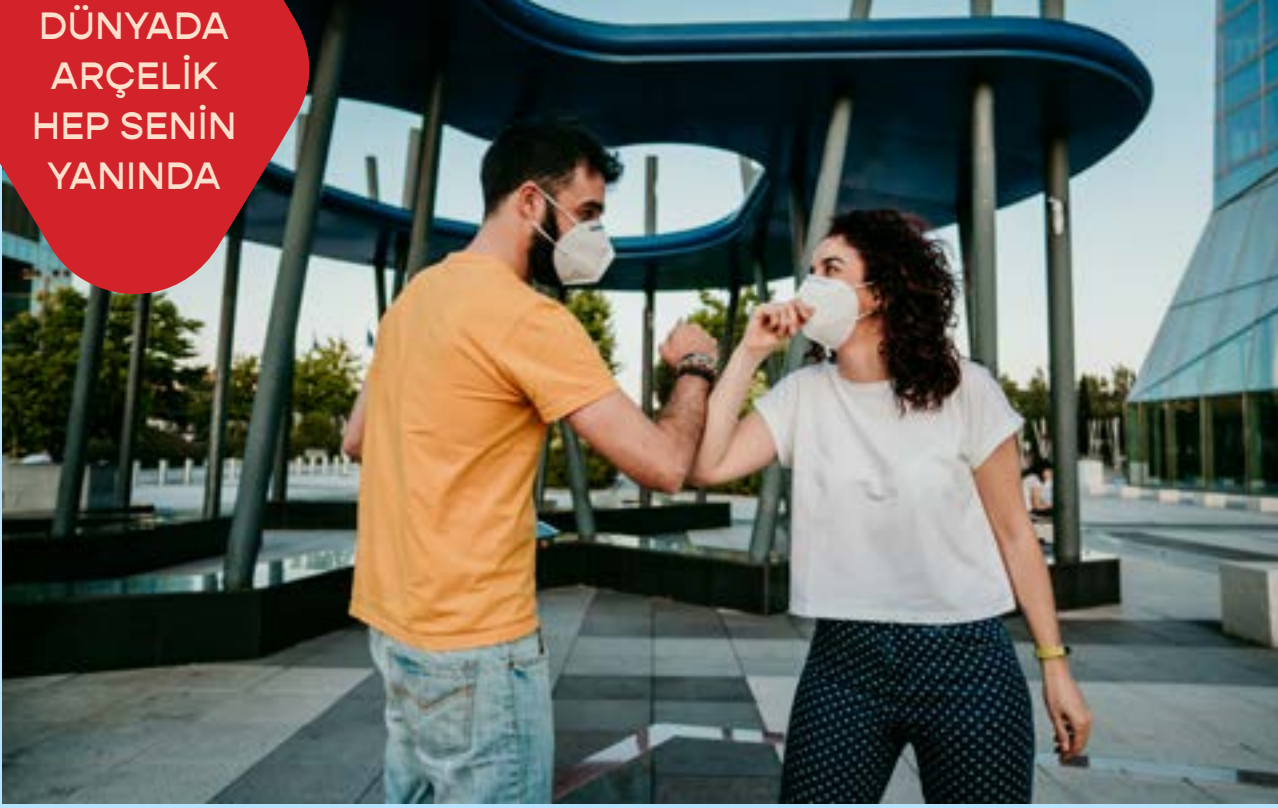
Grundig, Mutfak Sanatları Akademisi (MSA) ile gerçekleştirdiği iş birliğini 2020 yılında güçlendirerek devam ettirmiştir. Bu iş birliği

kapsamında hayata geçirilen projelerde gurur veren sonuçlar elde edilmiştir. Eylül 2019-Ekim 2020 tarihleri arasında 923 workshop ve 159 özel etkinlikte toplam 22 bin 264 potansiyel hedef kitle toplam 3 bin 704 saat ve 3 bin 766 reçetede Grundig ürünlerini deneyimlemiştir. Yine aynı dönem içerisinde MSA çalışanları, şef adayı öğrencileri ve workshop katılımcılarına Grundig ürünlerinde özel kampanyalar düzenlenmiş ve satışa yönlendirilmiştir. İş birliği iletişimi MSA içinde sınırlı tutulmamış, ana imaj kampanyası “MSA ve Grundig Aynı Mutfakta İyi Oldu” iletişimi MSA ve Grundig organik kanallarının yanı sıra medya yatırımı ile desteklenmiştir. Ayrıca “MSA, Grundig Mutfak Aletlerini Tercih ediyor” iletişimi gerçekleşmiş, organik kanallara ek olarak tüm e-ticaret siteleri ve offline satış kanallarında imaj iletişimine taşınarak bu mecralarda belli oranlarda Grundig ürünü alan tüketicilere MSA workshopları hediye edilip satış kampanyaları yapılmıştır. MSA şefleri ile “Mutfakta Profesyonellik Evde Başlar” iletişimi altında şeflerin Grundig mutfak ürünlerinin performanslarını test ettikleri ve bu ürünlere özel tarif verdikleri videolar satış kanallarına kadar taşınmıştır. Tüm bu iletişimlerin sonucunda imaj ve satış iletişimlerinde toplamda 2 milyondan fazla erişim sağlanmıştır.

Grundig, 2021 yılında da farkındalık yaratan katma değerli çalışmalarını her alanda sürdürecektir.



DEĞİŞEN
DÜNYADA
ARÇELİK
HEP SENİN
YANINDA



Leyla için en
ilginç değişiklik

selamlaşma
yöntemleri

BÖLÜM 3
YENİLİKÇİLİK

SİZİN
İÇİN
ARÇELİK

Fonksiyonel ve yenilikçi: Hijyen ürün gamı

Arçelik, pandemi sürecinde değişen tüketici alışkanlıklarından yola çıkarak geliştirdiği, virüs-bakterileri %99,9 oranında yok eden hijyen ürün gamını Türkiye'de ve globalde piyasaya sundu.

Tüketiciler evlerine yatırım yapıyor

COVID-19 pandemisi ve uzayacağı öngörülen aşılama süreci, tüketici alışkanlıklarını ve alışveriş eğilimlerini etkiledi. Sosyal hayatın kısıtlanması nedeniyle gerileyen turizm, kozmetik, giyim ve aksesuar harcamaları yerini ev içine yapılan yatırımlara bıraktı.

HEPİMİZ
İÇİN
DÜNYA

Yenilikçilik

İngiltere, Çin, Tayland, Romanya ve Tayvan'da

5 Ar-Ge Ofisi

1.700 'den fazla

Ar-Ge çalışanı

Türkiye'de

15 Ar-Ge ve Tasarım Merkezi

Dünya Patent Ligi'nde ilk 100'deki

tek Türk şirketi

Dünyada En Fazla Ar-Ge Harcaması Yapan İlk 2 bin 500 Firma listesindeki

6 Türk firmasından

biri

Arçelik için yenilikçilik, iş yapış kültürünün ayrılmaz bir parçasıdır. Şirket, "Dünyaya Saygılı Dünyada Saygın" vizyonu ile yenilikçi bakış açısını, sürdürülebilir ürün ve hizmet portföyünü genişletmekte temel esas olarak almaktadır. Geliştirdiği patentli teknolojileri ile doğayı koruyan Arçelik, rekabetçi ve yenilikçi ürünleriyle kullanıcılarının hayatlarına değer, fonksiyon ve konfor katmaktadır.

DİJİTAL DÖNÜŞÜM

Arçelik'te dijital dönüşüm alanında yapılan çalışmalar ve projeler "Müşteri", "Ürün ve Hizmetler", "Süreçler ve Sistemler" ile "İnsan" odaklarından en az birine hizmet edecek şekilde seçilmekte ve kurgulanmaktadır. Şirket'in dijital dönüşüm vizyonu ve bu vizyon çerçevesinde 2016 yılından bu yana yürütülen Dijital Dönüşüm projeleri sayesinde, 2020 yılında tüm yaşam dinamiklerini etkileyen pandemi dönemindeki kaos ve karmaşada Arçelik'te iş sürekliliğinin sorunsuz yürütülmesi sağlanmıştır. Müşterilere ve çalışanlara memnuniyet yaratan hizmetler sunulması yine bu öngörülü dijital dönüşüm projeleri sayesinde mümkün olmuştur.

Bu alandaki kritik hizmetlerden biri, pandemi ile ortaya çıkan uzaktan çalışma modeli için çalışanlara gerekli tüm koşulların sağlanması olmuştur. Tayland'dan Amerika'ya kadar tüm küresel organizasyonda çalışanların birkaç gün içerisinde verimli şekilde uzaktan çalışma modeline geçmesi sağlanmıştır. Bu geçiş, pandemi öncesinde tamamlanmış ölçeklenebilir altyapı ve sanallaştırma projeleri sayesinde, hiçbir donanım ve benzeri ihtiyaç olmadan gerçekleşmiştir. Bununla birlikte özel donanımlı bilgisayarlarda çalışan Ar-Ge personelinin sanal masaüstü erişimleri ve ek sanal VPN kapasitesi gibi yapılar kısa sürede devreye alınmıştır. Bundan sonraki süreçte de global ve sürdürülebilir iş modelleri için tümüyle esnek bilişim teknolojileri mimari altyapıları Şirket'in öncelikleri arasında olmaya devam edecek ve geliştirme projeleri üzerinde yoğunlaşılacaktır.

Bütünleşik iletişim vizyonu çerçevesinde 2019 yılı içinde Şirket içinde kullanılan tüm video, mesajlaşma, konferans uygulamalarının tekilleştirilmesi sayesinde, tüm çalışanlar hiçbir sorun yaşamadan video görüşmelerini, toplantılarını, doküman paylaşımlarını, ortak çalışma alanlarını rahatça kullanabilmişlerdir. Bu platform üzerinden son dönemde hayata geçirilen telefon sistemleri entegrasyonu ile de masa üstü telefonların kaldırılması sağlanmıştır. Şirket'in önümüzdeki dönem gündemlerinden biri de değer katan bütünleşik iletişim uygulamalarının geliştirilmesidir. Bu çerçevede destek birimleri



hizmetlerinin chatbot ve diğer birçok uygulama ile entegrasyon projelerinin de hayata geçirilmesi için çalışmalar devam edecektir.

Sadece uzaktan çalışan ekipler için değil, üretim tesisleri ve depolardaki çalışanların sağlığı için de pandemi başından beri gerekli aksiyonlar hızla planlanmış ve uygulanmıştır. Maksimum düzeyde alınan fiziksel önlemlere ek olarak hijyen ve sosyal mesafe kurallarına yönelik birçok yeni dijital uygulama da devreye alınmıştır. Bu kapsamda kameralar üzerinden yapay zeka ile sosyal mesafe ölçümü, QR kodlu ve/veya düşük enerji tüketimli bluetooth teknolojisi ile takip ve filyasyon uygulamaları çok hızlı şekilde kullanılmaya başlanmıştır. Tüm çalışanlara mesafe takibi yapacak bir cihaz üzerinde çalışmaya başlanmıştır. Geliştirilen mobil uygulamayla sağlık birimlerinin tüm çalışanların sağlık durumlarını takip edebilmeleri sağlanmıştır. Önümüzdeki dönemde de İSG alanında çalışmalar ve projeler, yeni dijital gelişmelere dayalı çözümler oluşturulmaya devam edilecektir.

Pandemiyle birlikte tüketiciler tarafında alışveriş merkezlerinin kapanması, sokağa çıkma kısıtlamaları, kişilerin birbiriyle yakın temastan kaçınması gibi nedenlerle geleneksel kanaldaki taleplerde

dalgalanmalar yaşanmıştır. Diğer taraftan satın alma tercihlerinin e-ticaret kanallarına yönelmesi müşteri davranışlarında ve alışkanlıklarında önemli bir değişim olarak görülmüştür.

3 bin bayii ve 600'dan fazla servis noktası bulunan Arçelik, tüm bu aşdaki süreçlerin OmniChannel vizyonu çerçevesinde yeniden yapılandırılması yatırımını pandemi süreciyle daha da hızlandırmıştır. Eş zamanlı olarak, sokağa çıkamayan ya da internet üzerinden alışveriş yapamayan belirli bir yaş üstündeki tüketiciler için de Çağrı Merkezi'nden satış gibi çözümler devreye alınmıştır.

Şirket, dünyada örneği olmayan OSAS altyapısı sayesinde, yine bir ilke imza atmış ve pandemi sürecinde yaklaşık 10 katına çıkan internet satışlarını en yakın bayisine yönlendirerek kapalı bayilerin de iş sürekliliğini sağlamıştır. Bu şekilde ürün teslimatları yarım saat gibi kısa bir sürede gerçekleştirilmiş, hem müşteriler için güzel sürprizler yaratılmış hem Arçelik'in teknolojik ve yenilikçi algısına olumlu katkı sağlanmıştır.

Bu süreçte alınan ek bir kararla da Şirket'in tüm e-ticaret altyapısının kısa bir süre içerisinde uçtan uca yenilenerek

daha da mükemmelleştirilmiş bir müşteri deneyimi sunulması hedeflenmektedir.

Dijital dönüşüm pandemiyle beraber tüm dünyada ve hemen hemen her alanda büyük bir hız kazanmıştır. Teknoloji ve dijitalleşmedeki gelişmelerle birlikte iş süreçleri, ürünler, hizmetler, çalışma tarzları yeniden şekillenmiş beraberinde de bilgi güvenliği ihtiyaçlarının çoğalmasıyla siber güvenlik önlemlerini artırıcı yeni teknolojiler kısa sürede hayata geçirilmiştir. En önemlisi de rekabette öne geçmek ve değişen müşteri taleplerine hızla cevap verebilmek için yeni fırsatlar oluşmuştur. Tüm bu ihtiyaçlar ve beraberinde oluşan fırsatlar, Dijital Dönüşüm ekiplerinden hız ve çıktıların oluşmasındaki beklentileri de artırmış ve daha yenilikçi, yüksek katma değerli ve çevik çalışma prensiplerinin kullanılmasını hızlandırmıştır. Bu nedenle özellikle pandemi sürecinde, yürütülen iç dönüşüm projeleri hız kazanarak büyük ölçekte tamamlanmıştır. 2020 yılı Temmuz ayında Dijital Dönüşüm ekipleri Ar-Ge statüsü almıştır. Bununla birlikte, yapay zeka, veri analitiği ve özellikle ürünleşecek yazılım projelerini destekleyecek bir yapıya geçilmiştir. Çevik ve uzmanlık bazlı bu yeni yapı ile yüksek lisans ve doktora seviyesinde uzman kadro genişletilecek, üniversitelerle iş birlikleri geliştirilerek Horizon Europe projeleri gibi destekli Ar-Ge projelerinin hayata geçirilmesi sağlanacaktır.

Tamamıyla yeniden yapılandırılan dijital kariyer yol haritaları ve Dijital Akademi sayesinde kendini sürekli geliştiren bir ekip ruhu yaratılmıştır.

Şirket, değişen dünyada “temassız” yapılabilecek her türlü iş süreci ve deneyimi dijitalleştirmeye öncelik vermeyi önümüzdeki dönemde de sürdürecektir. Bu amaçla üretimde etkileşimi azaltıcı akıllı sistemler, robotlar, AGV gibi teknolojilerle üretim süreçlerinin dijitalleştirilmesi sağlanmaya devam edilmektedir. Üretimde çığır açacak gelişmeleri düşünerek 5G teknolojisi ile ilk uygulamaların planlanmasına başlanmıştır. Arçelik, müşterilerinin mağazalara gelmeden bir satış temsilcisine bağlanıp ürünleri inceleyebilecekleri sistemleri devreye almaya başlamıştır. Bu aşamada önemli bir nokta olarak satın alınan ürünlerin müşterilerin evlerinde nasıl görüneceğinin deneyimlenebileceği artırılmış gerçeklik uygulaması da devreye alınmıştır.

Üzerinde çalışmaların devam ettiği bir diğer önemli konu ise e-ticaretteki en önemli öğelerden tedarik zinciri ve satış sonrası servis süreçlerinin daha detaylı izlenebilmesidir. Bu çalışmalara örnek olarak servis teknisyenlerinin kullandığı sistemlerin Google ve Facebook gibi teknoloji firmalarının kullandığı mobil yazılım teknolojileri ile yenilendiği verilebilir. Böylece müşterilere 2 saatlik



montaj randevusu verilebilmekte, montaja giden teknisyenler mobil cihazları üzerinden rotalama yapabilmekte ve arıza kaydındaki notları makine öğrenmesi ile inceleyerek arıza nedenini yüksek oranla tespit edip doğru yedek parça ile müşteri ziyaretine gidilmektedir. Yapay zeka algoritmaları uygulanan tüm bu teknolojiler, müşterilerin ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılayabilmek için geliştirilmeye devam edilecektir.

Dijital uygulamaların ne kadar önemli bir araç olduğu ve bu aracın iyi kullanılması halinde dönüşümün ne kadar hızlı gerçekleştiği pandemi döneminde net şekilde görülmüştür. Bu noktada değişenin ve dönüşenin aslen insan yani çalışan ve müşteri ihtiyaçları olduğu da unutulmadan, geleceğe dönük planların bu yeni çerçevede yapılmasının gerekliliği de ortaya çıkmıştır. Dijital dönüşüm yolculuğunda kurumsal süreçler ve Şirket içi kullanılan uygulamaların yanı sıra çalışanların ve hatta iş birliği yapılan tüm ekosistemin dijitalleşmesi için aksiyonlar alınmaya devam edilecektir.

Veri ve Yapay Zeka

2019 yılının Ekim ayında, Strateji ve Dijital Genel Müdür Yardımcılığı'na bağlı olarak kurulan Veri ve Yapay Zeka Grubu, 2020 yılı boyunca çalışmalarına devam etmiştir. Arçelik, yapay zeka ve analitik çalışmalar partneri olarak AWS'i seçmiş; veri bilimcilerinin konforlu çalışmalarını sağlamak, sürdürülebilir ve Şirket sistemleriyle

entegre yapay zeka modelleri geliştirebilmek için yapay zeka platformunu AWS üzerinde kurmuştur. Babylon ismi verilen bu yeni platformda veri ekipleri 2020 yılı içinde 8 farklı yapay zeka projesi geliştirmişlerdir.

Bu projeler arasında yer alan Çevik; servis teknisyenlerine müşterilere arıza ziyaretlerine gitmeden önce yanlarına almaları gereken yedek parçaları tavsiye ederek ortalama ziyaret sayısında düşüşü hedeflemektedir. Servis teknisyenlerinin kullandığı tablet uygulaması Artemis ile entegre çalışan bir doğal dil işleme projesi olan Çevik'in Türkiye'de kazandığı başarının ardından İngiltere için de Çevik UK projesi geliştirilmiştir. 2020 yılı içinde canlıya alınan bir diğer önemli doğal dil işleme projesi ise Akıllı Kalite'dir. Proje, ürünlerdeki kalite problemlerinin kök nedenlerini aylar öncesinden görünür kılmaktadır. Bu sayede ürünlerdeki sorunların fark edilip düzeltilmesindeki süre 3,5 kat azaltılmakta ve 8 ürün grubu için günlük olarak hazırlanan doğal dil işleme sonuçlarıyla yıllık 20 milyon TL tasarruf elde edilmektedir. Denetim için Akıllı Örnekleme ve Parçaları Akıllı Eşleştirme projeleri ise Arctic Diamond işletmesinde 2020 yılında devreye alınan iki yeni yapay zeka uygulaması olmuştur.

Veri ve Yapay Zeka Grubu'nun yıl içinde devam eden önemli çalışmalarından biri de veriyi demokratikleştirme hareketi kapsamında gerçekleşmiştir. 2017'den itibaren Arçelik'teki pek çok birim tarafından kullanılan self-servis analitik platformu Atlas'ın kullanıcılarını bir araya getiren Atlas Günleri bu yıl ilk kez online olarak düzenlenmiştir. Atlas Günleri içinde düzenlenen Datathon'a farklı bölümlerden 22 Şirket çalışanı, dört ekip olarak katılmış ve 2020 yılı içinde 75 Arçelik çalışanı Atlas eğitimi almıştır. Bu yıl, Atlas üzerinde geliştirilen diğer önemli projeler arasında, 34 ülkenin müşteri hizmetleri yolculuğunun analiz edildiği Global Customer Care 360; stokların optimum seviyesinde tutulmasının takibini sağlayan Stok Analizi Projesi ve Türkiye Müşteri Hizmetleri'nin tüm anahtar performans göstergelerinin takip edilmesini sağlayan Türkiye Müşteri Hizmetleri Gösterge Panosu örnek gösterilebilir. Ayrıca, 2011 yılından beri Arçelik'in iş zekası çözümü olan ARTI'nın ARTIHUB olarak Atlas üzerine taşınması da 2020 yılında tamamlanmıştır.

Conversational AI ise Veri ve Yapay Zeka Grubu'nun 2020 yılı içinde başlattığı ve 2021'de devam edecek bir diğer önemli harekettir. Bu kapsamda başlayan Project Yoda projesi ile müşteri hizmetleri ve pazarlama alanlarında hizmet verecek bir Conversational AI motorunun tasarlanması ve geliştirilmesi yapılacaktır. Şirket içinde yapay zeka kültürünün gelişmesi ve yaygınlaştırılması için de farklı çalışmalar yapılmaktadır. Bu kapsamda düzenlenen "Liderler için Yapay Zeka" programıyla veri ve yapay zeka ile ilgili

anahtar tanımların tüm yönetim kadrosu tarafından benzer şekilde anlaşılması hedeflenmiştir. Program kapsamında farklı seminerler ve çalışmalar düzenlenecektir.

Yıl içinde başlatılan Olgunluk Değerlendirme projesinin amacı, tüm organizasyonda veri yönetimi ile ilgili sorunlu noktaları ortaya çıkarmaktır. Bu projenin çıktıları, Veri Yönetimi Modeli ve Veri Yönetimi projesinin yol haritasını oluşturacaktır.

2020 yılı içinde veri ve yapay zeka alanında kaydedilen büyük ilerleme, 2021 yılında da farklı alanlarda geliştirilecek projelerle devam edilecektir.

YENİLİKÇİ VE ÜSTÜN TEKNOLOJİ

Arçelik, Ar-Ge stratejisi beş ana temel üzerine kurulmuştur. Bunlar:

- Çevreye ve doğaya saygılı, bağlanabilir, sensör kullanımı ile tüketicilere değer yaratan ürünlerin geliştirilmesi;
- Üründen yaşam döngüsü boyunca toplanan verilerin ileri veri analitiği yöntemleri ile anlamlandırılarak yeni değerler sunulması;
- Mevcut iş alanlarından farklı yenilikçi ürünlerin yaratılması;
- Global ölçekte kurulan iş birliği ağları ile bilgi birikiminin artırılması;
- Teknik altyapının geliştirilmesidir.

Pandemiyle birlikte başlayan yeni normalde pazarda öne çıkmak ve değişen tüketici taleplerine göre hızlı ve doğru aksiyon alabilmek için dijitalleşmenin önemi daha çok öne çıkmıştır. Arçelik, COVID-19 pandemisi boyunca çalışanlarının ve ailelerinin sağlığını korumak ile tüm faaliyetlerin sürdürülebilirliğini sağlamayı iki ana önceliği olarak belirlemiştir. Geçmiş yıllarda başlayan dijitalleşme süreçlerinin de etkisi ile Ar-Ge çalışmalarında mevcut tasarım ve geliştirme süreçlerinin büyük bir kısmı dijital platformlar üzerinden hızla uzaktan erişime açık hale getirilmiştir. Yine bu süreçte toplantılar ve teknik eğitimler çevrimiçi platformlara taşınmıştır.

Arçelik, 5746 sayılı Ar-Ge Kanunu ile Türkiye'nin tescil edilmiş en fazla Ar-Ge ve Tasarım Merkezi'ne sahip firmasıdır. Son olarak Dijital Dönüşüm Büyük Veri ve Yapay Zeka Ar-Ge Merkezi, 2020 yılı Ağustos ayında Ar-Ge Merkezi sertifikası almıştır. Böylece Arçelik'in 2020 yılı sonunda Ar-Ge ve Tasarım Merkezi sayısı 15'i bulmuştur.

Arçelik, uluslararası alanda yaklaşık 3 bin 500 tescilli patent sahipliğiyle, geliştirdiği teknolojilerin fikri haklarını korumaya verdiği önemin ve bu konudaki başarısının altını çizmektedir. Patent



başvurularında Türkiye'de lider konumdaki Şirket, Dünya Fikri Haklar Örgütü'nün (World Intellectual Property Organisation–WIPO) 2019 yılında gerçekleşen uluslararası patent başvurularına göre dünya sıralamasında ilk 100 listesinde yer almıştır.¹

Ayrıca Arçelik, Avrupa Komisyonu'nun derlediği ve dünyada Ar-Ge'ye en fazla kaynak ayıran ilk 2 bin 500 şirketin bulunduğu "The 2020 EU Industrial R&D Investment Scoreboard²" çalışmasında Türkiye'den listeye giren 6 firma arasındadır.

Arçelik, dayanışma ruhuna her zamankinden daha fazla ihtiyaç duyulan COVID-19 salgının ilk aylarında çok önemli bir rol üstlenmiştir. T.C. Sağlık Bakanlığı ile T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı liderliği ve koordinasyonunda, Biosys isimli girişim tarafından prototipi geliştirilen yoğun bakım vantilatörünün tasarım geliştirme ve seri üretime hazırlama aşamalarında rol almıştır. İlk çalışır prototip Arçelik Garage'da oluşturulmuştur. Yerli Solunum Cihazı projesinde

Arçelik'in yanında Biosys, Aselsan ve Baykar iş birliğinde farklı disiplinlerden 120 mühendisin ortak çalışmasıyla, 1 ay gibi kısa bir sürede seri üretime geçilmiştir. Çerkezköy'deki Arçelik Elektronik İşletmesi içerisinde oluşturulan özel üretim hattı ile solunum cihazları üretilmiş ve sağlık alanında kullanıma sunulmuştur.

İnovasyona yönelik çalışmalar başlığında Arçelik Garage'da yürütülen Next Big Story programları ve günlük çalıştaylar ile yıl içinde 447 yeni fikir geliştirilmiş ve 90 adet prototip hayata geçirilmiştir. Yaratılan 11 ürün konseptinden 2 tanesi ürün haline getirilmiştir.

AR-GE'DE ÇEVİK DÖNÜŞÜM

Arçelik global yönetim ve iş yapış trendlerini yakından takip etmektedir. Değişen müşteri ihtiyaçlarına daha hızlı ve etkili cevap verebilmek, hiyerarşik yapılardan uzaklaşarak paydaşlarla verimli çalışma fırsatı yaratmak ve çalışan bağlılığını yükseltmek amacı ile 2020 yılı başında çevik dönüşüm süreçleri başlatılmıştır.

Çevik proje yönetimi ile Ar-Ge, üretim, satın alma, pazarlama, ürün yönetimi, endüstriyel tasarım ve ürün temin ekipleri gibi farklı birimlerden üyeler 14 pilot projede birlikte çalışmışlardır. Yıl içinde 250'den fazla çalışana çevik proje yönetimi eğitimi verilmiştir. Önümüzdeki süreçte çevik dönüşümün daha fazla yaygınlaştırılması amaçlanmaktadır.

KATMA DEĞERLİ ÜRÜN ÇALIŞMALARI

Ar-Ge faaliyet alanları arasında, 2020 yılında öne çıkan başlıklar; doğaya saygılı geri dönüştürülebilir malzemelerin geliştirilmesi, gıda, hijyen, filtrasyon, sensör, ileri veri analitiği, siber güvenlik algoritmaları, uzaktan erişim protokolleri, motor ve motor sürüş sistemleri, sistem ve bileşen bazlı modelleme ile ileri analiz yöntemlerine ilişkin çalışmalar olmuştur.

Arçelik, 2030 Sürdürülebilirlik Hedefleri'nde %40 geri dönüştürülmüş plastik kullanımını amaçlamıştır. Ürünlerde kullanılan plastiklerdeki büyük dönüşüm projesi de bu amaçla hayata geçirilmiştir. Arçelik, Sürdürülebilirlik Akademisi tarafından her yıl verilen Sürdürülebilir İş Ödülleri'nde "Atık Plastiklerin Katma Değerli Bir Şekilde Geri Dönüştürülerek Uzun Ömürlü Süpürge Parçalarında Kullanımı" projesi atık yönetimi kategorisinde finale kalmıştır. Aynı ödüllerde "Beyaz Eşya Uygulamaları için Atık Balık Ağlarından Elde Edilen Yüksek Performanslı İnovatif Mühendislik Plastikleri" projesi de Sürdürülebilir İnovasyon kategorisinde ödüle layık görülmüştür.

Ar-Ge çalışmaları sonucu 2020 yılında geliştirilen ürünler içinden ön plana çıkanlar:

Pandemi sürecinde artan tüketici talepleri ve değişen tüketici alışkanlıklarından yola çıkarak Ultra Hijyen Serisi geliştirilmiş ve pazara sunulmuştur:

- **UV Bölmeli** Buzdolabı, ultra hijyen bölmesindeki ultraviyole ışınları ile ambalajlı gıdaların yüzeylerinin dezenfekte edilmesini sağlamaktadır.
- **UV Hijyenik Havalandırma Programlı** Kurutma Makinesi, özel programla ultraviyole ışınları sayesinde kıyafetleri hijyenik hale getirmektedir.
- **Dezenfeksiyon Programlı** Ankastre Buharlı Fırın, 70°C dezenfeksiyon programı ile satın alınan ambalajlı gıdaların yüzeyindeki bakteri ve virüsleri 15 dakika içerisinde %99,9 oranında yok etmektedir.³
- **Oksi Hijyen Programlı** Çamaşır Makinesi, deterjan çekmecesi içine takılı özel bir kap sayesinde oksijen bazlı çamaşır suyu kullanımı ile daha hijyenik yıkama performansı sağlamaktadır. Güncel Homewhiz teknolojisi ile mevcut çamaşır makinelerine oksi hijyen yıkama programı güncellemesi de yapılabilir.⁴
- Çamaşır makinesinde sunulan **Hijyenik Havalandırma Sistemi** teknolojisi sayesinde çamaşırlar kısa sürede ve kolayca havalandırılmaktadır.⁵
- **Ultra Hijyen Fonksiyonlu Bulaşık Makinesi'nde** yüksek sıcaklık ve ekstra durulamaya ek olarak tasarlanan çamaşır suyu uygulaması ile doğru zaman ve miktarda çamaşır suyu kullanılarak hijyenik bir yıkama yapılmaktadır.⁶
- **HygienelIntense** özelliğine sahip bulaşık makinesi, yüksek sıcaklıkla oluşan buharın temizleme gücü ve ekstra durulama adımı sayesinde bakteri ve virüsleri %99,9'a kadar yok etmektedir.⁷
- Arçelik **UV Temizleme Cihazı**'ndaki Ultraviyole ve Isı Destekli Hijyen programı, kişisel eşyalar, paketli gıdalar, bebek ve mutfak malzemeleri için hijyen sağlamaktadır.

Hijyen çözümlerinin yanı sıra pandemi sürecinde kullanıcılarının hayatlarına değer katacak farklı ürün ve teknolojiler de hayata geçirilmiştir. [Çevreye değer katan sürdürülebilir ürün ve teknolojilere ise raporun Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Sorumluluk bölümünden ulaşılabilirsiniz.](#)

- Beko **Üçü Bir Arada Ankastre Ocak**, dokuz seviyeli ısı ayarı özelliği ile yemeklerin en doğru oranda pişirilmesine ve nano kaplama teknolojisi ile zorlu lekelerin kolayca temizlenmesine imkan vermektedir. Geniş ocak yüzeyi kolay pişirme alanı da sunmaktadır.
- Konvansiyonel pişirme fonksiyonları ile çalışabilmesinin yanı sıra **Inverter Teknolojisi** sayesinde ayarlanan güçte doğrusal olarak çalışan mikrodalga pişirme özelliği olan ankastre fırın geliştirilmiştir.
- Amerika pazarına özel olarak 30" genişliğinde, yüksek güçlü yanıcılara ve **Re-ignition teknolojisine** sahip tezgah üstü gazlı ocak tasarlanmıştır.
- Dünyada ilk olma özelliği taşıyan, üst bölümü soğutucu veya dondurucu, alt bölümü ise sadece dondurucu olarak ayarlanabilen özel soğutma sistemli, tek kapılı buzdolabı tasarlanmıştır.
- Dondurucu ürün için şebeke beslemeli 850 gr/24 h kapasiteli **Upright Freezer** buz makineli dondurucu geliştirilmiştir.
- **Mini Inverter** kompresör, kompakt tasarımı ile kendi ürün gamında "dünyanın en küçük boyutlarına sahip ilk kompresör" olarak hayata geçirilmiştir.
- Hijyenik havalandırma programı ile %99,9 bakteri giderimini sağlayan yüksek kapasitede yıkama ve kurutma özelliği bulunan ve kurutma için su kullanmayan çevre dostu hava soğutmalı Terma+ kurutmalı çamaşır makinesi tasarlanmıştır.

¹ https://www.wipo.int/ipstats/en/statistics/pct/xls/y_top_applicants.xlsx

² <https://irjrc.ec.europa.eu/scoreboard/2020-eu-industrial-rd-investment-scoreboard>

³ Buhar destekli fırın üzerinde bulunan 70°C 15 dakika dezenfeksiyon programı ve 120°C 20 dakika yoğun dezenfeksiyon programı Escherichia coli, Staphylococcus aureus, Candida albicans, Aspergillus niger bakteri ve küflerinin ve Poliovirüs type 1, Adenovirüs type 5, Murine Norovirüs, Bovine Coronavirus virüslerinin %99,9'unu öldürmektedir.

⁴ Çamaşır Makinesi üzerindeki 1 saat 10 dakika süreli, 4 kg yük kapasiteli ve 40°C'de çalışan Oksi Hijyen Programı Escherichia coli ve Staphylococcus aureus bakterilerinin ve Poliovirüs type 1 ve Adenovirüs type 5, Murine Norovirüs ve Bovine Coronavirus %99,9'unu öldürmektedir. Çamaşır makinesi için oksijen bazlı çamaşır suyu kullanılmalıdır.

⁵ Çamaşır Makinesi üzerindeki 58 dakika süreli ve 2 kg kapasiteli Hijyenik Havalandırma programı 60°C'nin üzerinde minimum 20 dakika kalarak Escherichia coli ve Staphylococcus aureus bakterilerinin ve Poliovirüs type 1, Murine Norovirüs ve Bovine Coronavirus virüslerinin %99,9'unu öldürmektedir.

⁶ Bulaşık Makinesi üzerindeki 164 dakika süreli Yoğun 70°C / Süper 70°C programının UltraHIJYEN / Aktif Hijyen fonksiyonu ile çalıştırılması koşullarında Escherichia coli, Staphylococcus aureus ve Candida albicans bakterilerinin ve Poliovirüs type 1, Adenovirüs type 5, Murine Norovirüs ve Bovine Coronavirus virüslerinin %99,9'unu öldürmektedir.

⁷ Enterococcus Faecium, Bovine Coronavirus, Murine Norovirüs'a karşı etkilidir. Rhein-Waal Üniversitesi tarafından test edilmiştir.

- “Dünyanın en hızlı su soğutmalı” **Tornado (Ultrafast)** kurutmalı çamaşır makinesi, tasarlanan yeni Yıka & Kurut programı ile çamaşırın 3 saatten kısa sürede daha yüksek performansta yıkama/kurutma yapabilmekte ve homojen kurutmaya da olanak tanımaktadır.

- **SuperDry** teknolojisine sahip bulaşık makinesine ek ısıtıcı yerleştirilmiştir. SuperDry, aktive edildiğinde parlatici kullanılmadığı durumlarda bile mükemmel kurutma performansı sunulmaktadır.

- **InterACT** bulaşık makinesi, tek dokunuşla kir seviyesi, su sertliği ve deterjan tipini analiz ederek optimum yıkama ve kurutma performansı sunmaktadır. Geniş dokunmatik ekran kullanımı ve mod seçenekleri ile kullanıcı deneyimi mükemmelleştirilmiştir.

- Şişe, sūrahi ve kavanoz gibi derin bulaşıkların en iyi şekilde temizlenmesi için üç su jeti ve özel sepet aksesuarlarıyla **DeepWash teknolojisi** geliştirilmiştir. Bu teknoloji ile aynı zamanda yoğun kirli bulaşıklar için özel bir alan oluşturulmakta ve 5 kata kadar daha iyi temizlik sağlanmaktadır.

- **Perfection Kurutucu** tasarımı ile alanı ve enerji seviyesini koruyarak daha yüksek kapasiteye ulaşılmıştır.

- Uzman Alman markası ELAC ile iş birliği sayesinde izlenilen tüm içeriklerde akustik ses tasarımına sahip ve sinemadaki gibi zengin, çok boyutlu bir ses deneyimi sunan 49"-55"-65" UHD ürün ailesi devreye alınmıştır.

- **Smart Remote** uygulaması ile mobil telefonlara indirilen bir program sayesinde mevcut fiziki kumanda ihtiyacı ortadan kaldırılmıştır.

- Dijital eğitimde önemli role sahip olan akıllı tahta ekran gamı, 86" touch akıllı tahta ile genişletilmiştir.

- 3D Printer ekosistemi ile okullara ve öğrencilere yönelik kullanımı kolay 3D Printer, endüstride ilklerden olan bulut tabanlı dilimleme yazılımı, eğitim içerikleri ve kendine özel güvenilir PLA filamenti geliştirilmiştir.

- Digital Signage sektörü için bulut ve lokal server teknolojisine sahip ürünlerin uzaktan içerik yönetimini sağlayan **Arsigna Digital Signage Platformu** geliştirilmiştir.

- Kettle, çay demleme, ileri zamana ayarlama gibi farklı modları olan ve Bluetooth özelliğine, dokunmatik ara yüze ve kompakt tasarıma sahip çayı posasından ayırabilen Filtersense teknolojisi ile çayın bir saate kadar taze kalmasını sağlayan otomatik çay makinesi üretilmiştir.

- Optimum ısı ve buhar oranıyla 30 saniyede virüs ve bakterilerin %99,9'unu öldüren **Phoenix SteamXtra-Pro Generator**, T.C. Sağlık Bakanlığı kayıtlı ilk buhar kazanlı ütü olmuştur.

- 63 g/dk sürekli buhar debisi ile Avrupa ve Türkiye'nin en yüksek buhar gücü ve en iyi kırışıklık açma performansına sahip **Eİ Ütüsü** geliştirilmiştir.

- 360 derece anlık lokalizasyon ile evin haritasını çıkarabilen, yasaklı alan, sanal duvarlar gibi haritanın kullanıcı tarafından şekillendirilebildiği, seçili alanları temizleyebilen ve mop yapabilen Lidar Slam Navigasyon teknolojisi ile tasarlanmış Arçelik'in ilk akıllı connected Robot Süpürgesi **Beko Robot** tasarlanmıştır.

- Filtrasyon sistemi sayesinde 30-40 çalışma sonucu ortamdaki Influenza A (H1N1) virüslerinin %99,9'unu tutabilen **Air Purifier** (Hava Temizleyici) serisi, T.C. Sağlık Bakanlığı kayıtlı ilk Hava Temizleyici ürünü olmuştur.

- Mobil uygulamanın yanı sıra Google Asistan ve Amazon Alexa ile sesli kontrol özelliğine sahip Arçelik'in ilk akıllı **Portatif Kliması** geliştirilmiştir.

- Yeni geliştirilen LED ekranlı Arçelik'in ilk **Çok Amaçlı Pişiricisi**, ayarlanabilen basınç seviyelerinde sensör kontrolü ile güvenli pişirme imkanı vermekte, kişiselleştirilebilen programların yanında tanımlanmış 10 farklı otomatik programı ile lezzetli yemekler sunmaktadır. Ayrıca özel tandır programı ve aksesuarı ile uzun sürede pişen etleri çok kısa sürede pişirebilmektedir.

- **Grundig Heinzelmann Radyo**, ilk ürün tasarımından esinlenerek, 75.yıla özel olarak yenilenmiş olup internet, analog, dijital yayınlara ek olarak Spotify, Bluetooth gibi bağlantı seçenekleri ile üretilmiştir.

- Sahip olduğu modül sayesinde Soundbar kategorisini TV ile bağlı kalmaksızın ev içi eğlence merkezine dönüştürebilen, FM, DAB+ ve internet radyo özelliklerine ek olarak Bluetooth, Podcast ve Spotify bağlantısı sunabilen **Multimedia Soundbar** geliştirilmiştir.

- 20 saat kullanım süresi, 30 metre kapsama alanı, 20 W güce sahip hoparlör sürücüsü ve mobil ürünleri şarj etme özelliği ile rekabetten ayrılan **Grundig Club Bluetooth Speaker** tasarlanmıştır.

SEKTÖR TRENDLERİNİ BELİRLEYEN ÜRETİM ANLAYIŞI

Arçelik, katma değerli, tüketici beklentilerini karşılayan ve sürdürülebilir bir üretim modeli yaratmak amacıyla dijital teknolojilerin sunduğu tüm yenilikleri kullanmaktadır. 2020 yılında Şirket, Üretim Teknolojileri Ar-Ge Merkezi tarafından fabrikalardaki insan-makine-ürün ve çevresel verilerin gerçek zamanlı toplanmasını hedefleyen projeleri hayata geçirmiştir. Bu verilerin ışığında veri analitiği, makine öğrenmesi algoritmaları ile proseslerin optimizasyonu, otonom hale getirilmesi ile tüm süreçlerde verimlilik artışı amaçlanmaktadır.

Bu kapsamda Atölye 4.0 yetkinlik ve altyapısının da kullanımı ile; Kapı Hattı Dijitalizasyonu Projesi ile buzdolabı kapı üretim hatlarına yönelik geliştirilen yazılım sayesinde bu hattın performansı ve verimliliği, dijital olarak manuel veri girişine gerek olmadan görüntülenebilmektedir. Hattın durması halinde nedenleri otomatik olarak tespit edilebilmektedir. Arçelik işletmelerinin makine parkurundaki tüm üretim hatları, bu teknolojinin kullanımına uyarlanabilecek standart bir yapıya dönüştürülmektedir.

Dünya Ekonomik Forumu (WEF) tarafından Global Lighthouse Network'te yer alan Arctic Ulmi Çamaşır Makinesi fabrikasında, 'Non-touch' kalite kontrol çalışmasıyla, ilk kez nokta bulutu tabanlı ölçüm sistemi ile çamaşır makinesi tamburlarının 3 boyutlu ölçümünü gerçekleştiren otomasyon sistemleri geliştirilmiştir. Arçelik buzdolabı üretiminde, termoform prosesi dijital ikiz

çalışması ile, 'gövde termoform' prosesinin girdi ve çıktı ilişkileri 'sonlu elemanlar yöntemi' ile fiziksel verilerle anlık beslenerek modellenmiştir.

AGV (Automated Guided Vehicle-Otomatik Yönlendirmeli Araç) tasarım projesi kapsamında, malzeme taşıma süreçlerinin standartlaşması hedeflenmiştir. Endüstriyel Tasarım Direktörlüğü ile birlikte tasarım çalışmalarına başlanmıştır.

Horizon 2020 Programı'nın Excellent Science teması altında 2020 yılı Marie Skłodowska-Curie Research and Innovation Staff Exchange (MSCA-RISE) çağrısında Arçelik'in de ortak olarak yer aldığı AI4LABOUR isimli proje fonlanmaya hak kazanmıştır. Yapay zeka kullanımı ile iş gücü katılımının yeniden şekillendirilmesi üzerine çalışmaların yapıldığı projenin koordinatörlüğünü Kadir Has Üniversitesi üstlenmiştir.

Arçelik, COVID-19 pandemisinin başladığı ilk günden itibaren çalışanlarının, müşterilerinin ve iş ortaklarının sağlıklarını korumak için farklı önlemler almıştır. Bu amaçla sürekli güncellenen COVID-19 protokolü oluşturulmuştur. Bu protokol, tüm Türkiye'ye rol model olacak şekilde çalışılabileceğini göstermek, üretimin devamlılığını sağlamak, çalışanlar için en az evleri kadar güvenli bir çalışma ortamı yaratmak, bilgi ve öğrenimlerini kamuoyu ile paylaşarak Türkiye'ye katkı sağlamak vizyonu ile belirlenmiştir. Dünya Ekonomik Forumu'nun (WEF) 23 Mart 2020 tarihli yazısında⁹ Arçelik ve Koç Holding'in bu konudaki uygulamalarına değinilmiştir.

Üretim Teknolojileri Direktörlüğü tarafından, global operasyonlardaki iş süreçlerinde direkt etki yaratan pandeminin ilk döneminde, COVID-19 mücadelesi kapsamında uyulması gereken kuralları tanımlayan protokol tüm işletmelere ulaştırılmıştır. Bu protokol, süreç içinde ihtiyaç olan yeni kural setleri ve dijital uygulamalar göz önüne alınarak güncellenmiş ve yaşayan bir doküman oluşturulmuştur. Belirtilen uygulamaların etkinliğini ölçmek ve iyileştirilmesini sağlamak amacıyla ölçme değerlendirme sistematiği de geliştirilmiştir. Birçok farklı lokasyonda faaliyet gösterilmesi nedeniyle değerlendirmeler ve denetimler, salgında bulaş riski gözetilerek oluşturulan kontrol listesi ile dijital altyapı üzerinden uzaktan yapılmıştır. Tüm işletmeler, depolar, seçilen tedarikçiler ve kritik öneme sahip yurt dışı ofisleri bu yöntemle denetlenmiştir. Ulaşılan denetim sonuçları dijital ortamda tüm paydaşlara periyodik olarak raporlanmıştır.

⁹ <https://www.weforum.org/agenda/2020/03/how-are-companies-responding-to-the-coronavirus-crisis-d15bed6137/>

Türk Standartları Enstitüsü'nün (TSE) belirlediği enfeksiyon önleme ve kontrol prosedürlerini eksiksiz yerine getiren Arçelik'in 9 işletmesi, denetimleri hiçbir uygunsuzluk ve ek süre almadan tam başarı ile tamamlamıştır. TSE denetçilerinin birçok farklı kriter ve konuda detaylı kontrolünden geçen işletme kampüsleri, TSE COVID-19 Güvenli Üretim Belgesi almaya hak kazanmıştır.

İŞ BİRLİKLERİ

Arçelik 2020 yılında etkin iş birlikleriyle hem yurt içinde hem yurt dışında çalışmalar gerçekleştirmiştir. Farklı alanlarda fonlanan 23 projede, 20'den fazla ülkeden 500'ün üzerinde üniversite, araştırma enstitüsü ve firma ile iş birlikleri yapılmıştır. Avrupa Birliği Ufuk 2020 Programı kapsamında bağlanabilir ürünler, siber güvenlik, sensör, robotik, siber fiziksel sistemler, yapay zeka, enerji verimliliği, döngüsel ekonomi, yenilikçi malzeme teknolojileri ve gıda saklama teknolojileri alanlarında önemli iş birliklerine gidilmiştir. Eureka ve Eurostars platformlarında da çok sayıda projeye devam edilmektedir.

Arçelik, Koç Üniversitesi, İTÜ, ODTÜ, Sabancı Üniversitesi, Özyeğin Üniversitesi ve Marmara Üniversitesi ile kabul olan 16 adet TÜBİTAK2244 Sanayide Doktora Programı projesi ile programın en büyük yararlanıcısı olmuştur.

Nanoteknolojik sensörlerin geliştirilmesi alt başlığında, TÜBİTAK 1004 Mükemmeliyet Merkezleri Programı kapsamında SUNUM (Sabancı Üniversitesi Nanoteknoloji Araştırma ve Uygulama Merkezi) liderliğinde ikinci faza geçmeye hak kazanan "Nanomalzemesler, Nanoyapılar ve Sistemler" projesinde, yürütücülük görevi üstlenilmiştir.

Aynı şekilde Arçelik, Akıllı Ev Projesi ile TÜBİTAK SAYEM Programı'nda konsorsiyum liderliği görevini üstlenmiştir.

Şirket, teknik ve sektörel bilgi ile prototipleme desteği sunan, donanım odaklı kurumsal hızlandırma programı BiGG projesi kapsamında TÜBİTAK destekli yeni girişimler için uygulayıcı kuruluş olarak çalışma yapmaktadır. Bu projede 2020 yılı Ocak-Haziran döneminde 156 iş fikri başvurusu alınmıştır. 91 tekno-girişimci eğitim programına kabul edilmiş ve iş fikirlerinin iş planlarına dönüştürülmesi sağlanmıştır. 25 başarılı girişimcinin iş planı da sunum yapmak üzere TÜBİTAK'a iletilmiştir. Proje kapsamında 8 girişimci her biri 200 bin TL'lik toplam 1,6 milyon TL hibe desteği almaya hak kazanmıştır. Eylül 2020'de yapılan Koç Üniversitesi ve ODTÜ Teknokent iş birliği ile BiGG projesi faaliyetleri artık BiGG3 konsorsiyumu altında gerçekleştirilecektir.



2020 yılının önemli iş birliklerinden biri de Koç Üniversitesi ve Koç Topluluğu'nun girişimci hızlandırma programlarının yönetildiği KWorks kuluçka ekibi ile Koç Grubu şirketleri ve inovatif start-up firmaları arasında hayata geçirilmiştir. Bu kapsamda Temin Ürün Direktörlüğü ile İltema firması arasında imzalanan anlaşma ile küçük ev aletlerinde alternatif ısıtma sistemleri çözümleri üzerinde çalışmalara başlanmıştır. Ayrıca, İltema firmasının akademik danışmanlık aldığı Dokuz Eylül Üniversitesi ile de iş birliğine gidilmiştir.

2020'NİN ÖNE ÇIKAN ETKİNLİKLERİ:

- Mühendislik ve Temel Bilimler alanlarında eğitim gören kadın öğrencilerin teknoloji ve inovasyon alanlarında daha fazla yer almasını sağlamak amacıyla, Arçelik'te çalışan 47 rol model ve mentor ile 60 öğrenci, "Sen Mühendissin Bizimlesin" programı kapsamında eşleştirilerek mentorluk çalışması başlatılmıştır. Program sonunda seçilen öğrencilere Fresh Start yaz staj programı ile Arçelik bünyesinde çalışma imkanı verilmiştir.
- Şubat ayında** ikincisi düzenlenen Applied Reliability and Durability Conference (ARDC) 2020 etkinliğinde Arçelik yapmış olduğu 4 sunum ile güvenilirlik alanında bilgi paylaşımını artırmıştır.

- Konya Teknik Üniversitesi Endüstri Mühendisliği Topluluğu'nun organizasyonu ile **4 Mart** tarihinde gerçekleştirilen söyleşide genç mühendis adayları ile dijitalleşme, Ar-Ge ve inovasyon üzerine bilgi ve tecrübe paylaşımında bulunulmuştur.
- COVID-19'un etkileriyle şekillenen yeni normal yaşam stili üzerine, **Mayıs 2020**'de "Hack the Normal" temalı inovatif çözümlerin üretildiği bir "Hackathon'da Arçelik ev sahipliğini üstlenmiştir. Atölye firmasının organizasyonunda yapılan uluslararası katılımın olduğu inovasyon etkinliğine Temin Ürün Direktörlüğü'nü temsilen katılan ekip "Welcome Home Sanitizer" konsepti ile birinciliğe layık görülmüştür. Birincilik alan ürünün prototiplenerek hayata geçirmesi için çalışmalara başlanmıştır.
- 27 Mayıs'ta** TÜSİAD'ın düzenlediği etkinlikte COVID-19 pandemi dönemi boyunca Arçelik Ar-Ge'nin dijital ortama taşıdığı süreçler, etkinlikler ve tasarım faaliyetleri konusunda sunum gerçekleştirilmiştir.
- 9 Haziran'da** TUSİAD'ın düzenlediği Ufuk Avrupa Programı konulu etkinlikte Türk sanayi sektörünün bu programda daha etkin yer almasına yönelik görüş ve önerileri içeren bilgilendirme sunumu yapılmıştır.
- 25 Ağustos 2020'de** TOBB'un koordinasyonundaki etkinlikte, Ufuk 2020 ve Ufuk Avrupa konulu bilgilendirme çalıştay gerçekleştirilmiştir.
- 18 Eylül'de** TÜBİTAK uzmanları ve Koç Grubu şirketlerinin çevre ve Ar-Ge uzmanlarından oluşan geniş katımlı bir ekip ile Avrupa Komisyonu'nun Yeşil Mutabakat konusunda açılmış çağrısına yönelik bir çalıştay yapılmıştır.
- 22-24 Eylül** tarihlerinde online olarak düzenlenen Avrupa Araştırma ve İnovasyon Günleri'nde Avrupa Komisyonu'nun politika belirleyicileri, araştırmacıları, girişimcileri ile bir araya gelinmiştir. Etkinlik çerçevesinde araştırma ve yeniliğin geleceğinin tartışıldığı pek çok farklı konu ile ilgili çalıştay ve konferanslara katılım sağlanmıştır.
- 23 Ekim'de TÜBİTAK** tarafından çevrimiçi düzenlenen "Horizon 2020 Green Deal Call International Networking Event" etkinliğinde, Ufuk 2020 programının son çağrısı olan Green Deal ile ilgili bilgilendirici çalıştaylar yapılmış, etkinlik kapsamında ikili iş birliği görüşmeleri gerçekleştirilmiştir.

- 5 Kasım'da** Ufuk Avrupa konulu farkındalık eğitimine, Arçelik tedarik ekosistemindeki yardımcı sanayi firmalarının temsilcileri katılmıştır.
- 9-12 Kasım'da** Otomotiv Sanayicileri Derneği tarafından düzenlenen Uluslararası Otomotiv Mühendisliği Konferansında (IAEC), Arçelik "Education and R&D" panelinde yer almıştır.
- 11 Kasım'da** düzenlenen HIMSS Eurasia-Sağlık Bilişimi ve Teknolojileri Konferansı ve Fuarı'nda, Arçelik İnovasyon Ekibi tarafından geliştirilen yeni nesil tele-sağlık çözümü "Corensis® Sağlık Kiosku", sağlık sektörünün önemli temsilcileriyle buluşmuştur.
- 21 Aralık'ta** online olarak düzenlenen "Reliability Day"de Arçelik'in ürün kalitesi ve güvenlik konularındaki çalışmaları paylaşılmış ve başarılı çalışmalar ödüllendirilmiştir.
- Ayrıca...
- Tüketici malları sektöründe verilen en prestijli ödüllerden TOG (Technical Consumer Goods) Ödülleri'nde Endüstriyel Firmalar alanında, çevre dostu teknoloji geliştirme çalışmaları ile Arçelik, Sürdürülebilirlik kategorisinde finale kalmayı başarmıştır.
- Arçelik, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na ulaşmak için farklı paydaş grupları arasındaki ortaklık projelerinin yarıştığı, Birleşmiş Milletler Global Compact Network Ukrayna-Sürdürülebilirlik Ödül Ortaklığı'na başvurusunu yapmıştır.
- İstanbul Sanayi Odası (İSO) Enerji Verimliliği Ödülleri'nde, Arçelik Kompresör İşletmesi tarafından geliştirilen KİK COP+ teknolojisi, Büyük Ölçekli İşletme Enerji Verimli Ürün Kategorisi'nde Birincilik Ödülü'nü almıştır.
- Türkiye'nin İnovasyon Lideri firmalarının yarıştığı ve uluslararası standartlarda IMP3rove Academy tarafından değerlendirmelerin yapıldığı İnovalig Programı'nda, Arçelik, "İnovasyon Stratejisi" kategorisinde birincilik ödülüne layık görülmüştür.

Yeni Ürünler



90 cm Ankastre Fırın

Aralık ayında piyasaya sunulan 90 cm Ankastre Fırın, MENA bölgesinde artan ankastre trendine yanıt olarak kalabalık ailelere hitap etmektedir. Ayrıca bu ürün, Avusturalya ve Yeni Zelanda bölgesindeki talep düşünülerek de üretilmiştir. 90 cm Ankastre Fırın, Beyond tasarımı, +100 lt büyük hacmi ve çift fan opsiyonu ile rekabette öne çıkmaktadır. Bolu Pişirici Cihazlar Fabrikası Ar-Ge Yöneticiliği tarafından üretilen bu ürün ile MENA, Avusturalya ve Yeni Zelanda bölgelerinde Arçelik'in pazar payının artırılması hedeflenmektedir.



90 cm Yeni Kavite Rangecook

90 cm Yeni Kavite Rangecook, +100 lt hacim ile büyük hacimli fırınlardan biri olarak öne çıkmaktadır. Yenilenen modern dış görünüşü ile rekabete karşı öne çıkan ürün, Aralık ayı sonunda seri üretime alınmıştır. Kalabalık ailelere hitap eden 90 cm büyüklüğündeki Rangecook fırınları ile başta MENA olmak üzere tüm mevcut pazarlarda Arçelik'in pazar gücünün artırılması amaçlanmaktadır.

Dezenfeksiyon Özellikli Ankastre Fırın

Kasım ayında piyasaya sunulan Dezenfeksiyon Özellikli Ankastre Fırın, COVID-19 salgını ile sık kullanılan eşyaların ve paketli gıdaların dezenfekte edilme ihtiyacının pratik şekilde çözüme ulaştırılması amacı ile yaratılmıştır. Ürünün ankastre fırınlarda buhar ve ısı kullanılarak kısa sürede dezenfeksiyon sağlayan fonksiyonu, sadece nesnelerin konulması için özel olarak tasarlanmış dezenfeksiyon sepeti özellikleri bulunmaktadır. Biberon, emzik gibi bebek malzemelerinin, paketli gıdaların, cam ve konserve kutularının, pastane gıdalarının dezenfekte edilebilmesini sağlayan 70°C ve 120°C olarak 2 farklı sıcaklıkta dezenfeksiyon programı ile çalışmaktadır. Dezenfeksiyon Özellikli Ankastre Fırın, pandemi ile oluşan tüketici ihtiyacına hızla yanıt vermiş ve Arçelik markalarına güvenin artmasını sağlamıştır. Yeni ürün ile dezenfeksiyon ailesi ürünlerinin satışlarının artırılması planlanmaktadır.



Etna Fırın

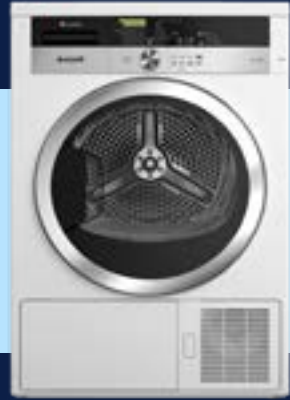
ETNA, kendi mutfağının şefleri olan tüketicilerin homojen pişirme ve her seferinde aynı lezzeti yakalama isteğinden doğmuştur. 2020 yılı Haziran ayında tüketiciye sunulan ETNA, fan sistemi ve ısıtıcı tasarımı ile iyileştirilmiş ızgara alanı performansı sayesinde fırın içerisinde homojen sıcak hava dağılımı sağlayan, mükemmel pişirme sonuçları sunan yeni iç kavite tasarımına sahiptir. ETNA ile Türkiye ve Avrupa pazarlarında Arçelik markalarının kalite algısını yükseltmek ve pazar payını artırmak hedeflenmektedir.





Hijyenik Havalandırma Programı Teknolojisi

Pandemiyle birlikte kullanıcıların hijyen kaygısının artması sonucu Eylül 2020'de çamaşır makinesi ve yıkayıcı kurutucu ürünlerde hijyenik havalandırma programı teknolojisi geliştirilmiştir. Bu teknoloji kıyafetleri ıslatmadan, optimum süre ve 60°C sıcaklıkta havalandırmakta ve hijyenik hale getirmektedir. Rekabette öncü bu program ile çamaşırlar su ve deterjan kullanılmadan bakteri ve virüslerden %99,9 oranında arındırılmaktadır. Programda, bir sıcak hava kanalı aracılığıyla tambur içine sıcak hava gönderilmekte ve özel tasarlanmış yıkama algoritmasıyla virüs ve bakterilerden arınma sağlanmaktadır. Bu inovatif teknoloji Türkiye, Doğu-Batı Avrupa, MENA ve APAC bölgeleri hedef pazarlar olarak belirlenmiştir.



UV Hijyen Teknolojisi

Artan hijyen kaygısı ile tüketicilerin kıyafetlerinde bakteri ve virüs eliminasyonu için çözüm arayışına gitmesi sonucu, Eylül ayında UV Hijyen Teknolojisi geliştirilmiştir. Bu inovasyon sayesinde tamburun içine yerleştirilmiş UV lamba ile çalışan özel tasarlanmış havalandırma algoritmaları ile virüs ve bakteriler %99,9 oranında giderilmektedir. UV hijyenik havalandırma fonksiyonu, kıyafetleri ıslatmadan hijyen sağlaması bakımından pazarda bir ilktir. Ek olarak sunulan UV Hijyenik Kurutma Programı ile de yüksek sıcaklıkta yıkanamayan kıyafetlerin hijyenik şekilde kurutulmasına imkan sunmaktadır. Su harcanmadan hijyen yaratması ile doğal kaynakların korunmasına ve sürdürülebilir çevreye de katkı verilmektedir. Bu teknolojinin, Türkiye, Doğu ve Batı Avrupa, MENA ve APAC pazarlarında kullanılması planlanmaktadır.

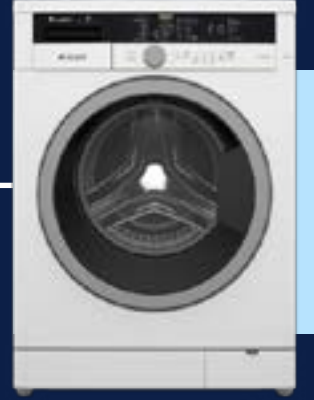


Özel Hijyen Programları Eklenmesi

Pandemi nedeni ile artan hijyen hassasiyeti düşünülerek Türkiye pazarındaki mevcut kullanıcıların kendi çamaşır ve bulaşık makinelerine uzaktan yazılım güncellemeleriyle özel hijyen programları eklenmesi sağlanmıştır. Ekim ayında hayata geçirilen bu yenilik ile pazarda akıllı beyaz eşyalar için farklı bir yaklaşım sunulmuş ve mevcut ürünlerin sürüm yükseltmeye benzer şekilde ek yeteneklere kavuşmasına imkan verilmiştir. Kullanıcıların bu dönemdeki en önemli ihtiyaçlarından biri, daha hijyenik programlarla daha iyi temizlik ile çözüme kavuşturulmuştur. Bu inovasyon, müşteri memnuniyeti yaratmanın yanında akıllı ürünlerin internete bağlı kullanımlarının artmasına ve uzaktan yazılım güncelleme yeteneğinin geliştirilmesine de katkı verecektir.

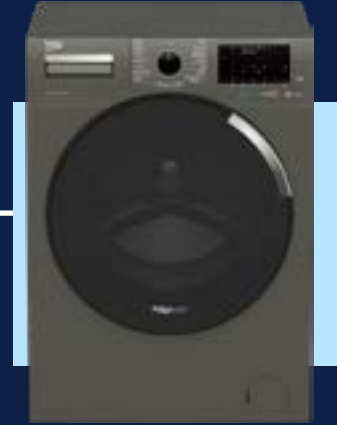
Çamaşır Makinesine Eklenen Özel Bölme ve Program

Çamaşır makinesine eklenen özel bölme ve program sayesinde yıkama esnasında oksijen bazlı çamaşır suyu kullanımı sağlayarak çamaşırları bakteri ve virüslerden %99,9 arındıran yeni teknoloji, Türkiye iç pazarını hedeflemektedir. Pandemi sürecinde 'hijyen sağlayan' temizlik ihtiyacına cevaben üretilen bu yeni teknoloji, çamaşır makinesinin deterjan gözündeki bulunan özel bölme sayesinde, yıkamalarda doğru zamanda ve miktarda çamaşır suyunun kullanılabilmesini sağlayan Oksi Hijyen Programı, çamaşırları yıpratmadan, en uygun koşullarda temizlemekte ve ultra hijyen sunmaktadır. Uygulama sonrası etkin durulama yaparak herhangi bir çamaşır suyu kalıntısı bırakmayan teknoloji, bakteri ve virüslerden %99,9 arınma imkanı vermektedir. Tüm bu özellikleri ile pazarda tektir. Ayrıca yıkamada doğru zamanda ve miktarda çamaşır suyu kullanımı ile ihtiyaçtan fazla kimyasal tüketilmesinin önüne geçilmesine destek olmaktadır.



A Enerji Seviyesi

Avrupa'da 1 Mart 2021'de devreye girecek Yeni Avrupa Enerji Regülasyonu'na uyumlu ve A enerji seviyesine sahip ürünler üretilmektedir. Böylece rekabette ayrışma sağlanacak ve sürdürülebilirliğe katkıda bulunulacaktır. Yapılan Ar-Ge çalışmaları ile yeni enerji düzenlemesinin sonrasında da daha düşük enerji tüketimi yapan ürünlerin üretimine hız kazandırmak istenmektedir. Böylece düşük enerji sarfıyatı yapan ürünler ile doğal kaynakların tüketilmesinin de önüne geçilecektir. Bu ürünlerin Yeni Avrupa Enerji Regülasyonu'nun geçerli olacağı tüm ülkelerde piyasa sunulması planlanmaktadır.



InterACT

2021 ilk çeyreğinde tüketiciye sunulacak yeni InterACT bulaşık makinesi, kir seviyesi, su sertliği ve deterjan tipini analiz ederek tek dokunuşla optimum yıkama ve kurutma performansı sağlamaktadır. İdeal yıkama ve kurutma performansına sahip yeni ürün, geniş dokunmatik ekran kullanımı ve mod seçenekleri en iyi kullanıcı deneyimini sağlamak üzere tasarlanmıştır.



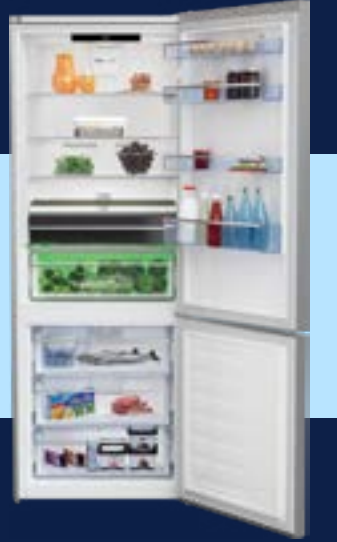


SuperDry

SuperDry, bulaşık makinesi içine yerleştirilen ek ısıtıcı sayesinde mükemmel kurutma performansı sunmaktadır. 2020 yılı Kasım ayında lanse edilen ürün, aktive edildiğinde parlattıcı kullanılmadığı durumlarda da en iyi kurutma sonuçlarını vermektedir. SuperDry sürdürülebilirliği altını çizen bu özelliği ile pazarda bu ürün grubunda öne çıkmaktadır.

Harvestfresh (Beko)/Vitaminzone (Arçelik)

Dünyada giderek yükselen sağlıklı yaşam trendi ile yaratılan Harvestfresh/Vitaminzone teknolojisi, buzdolabında saklanan meyve sebzelerin tazeliğinin yanında vitamin değerlerini de korumaktadır. Böylece kullanıldığı cihazlarda zengin içerikli besinlerle sağlıklı beslenmeyi desteklemektedir. Tayland fabrikasında 2019 yılı sonunda kullanımına geçilen Harvestfresh/Vitaminzone teknolojisi düşük maliyetli yapısı ve ürün gamına çok hızlı yayılabilme özelliği ile her segmente çözüm getirebilmektedir. Tüm üretim tesislerinde uygulanabilen bu teknolojinin hedef pazarlardaki satışa pozitif etki yapması amaçlanmaktadır.

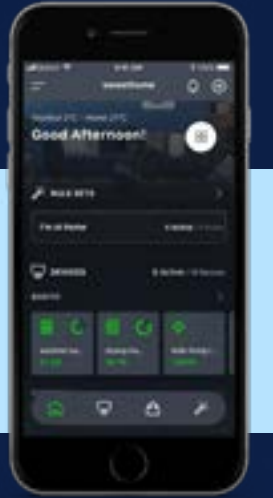


Deepwash Teknolojisi

Ekim ayında seri üretime alınan DeepWash teknolojisi, tüketicilerin daha önce elde yıkadığı şişe, sūrahi ve kavanoz gibi derin bulaşıkların en iyi şekilde temizlenmesini sağlamaktadır. Üç su jeti ve özel sepet aksesuarları ile tasarlanan DeepWash teknolojisi, aynı zamanda katlanabilen teller sayesinde tencere ve tava gibi yoğun kirli bulaşıklar için de özel bir alan oluşturmakta ve 5 kata kadar daha iyi temizlik sonuçları sunmaktadır. Tüketicilerin mükemmel temizlik beklentisine bir çözüm olarak sunulan DeepWash ile markanın pazardaki inovasyon algısının daha da yükseltilmesi amaçlanmaktadır.

Homewhiz Platformu ve Yenilenen Mobil Uygulaması

Akıllı ürün grubunda 2020 yılı satışların sıçrama yaptığı bir dönem olmuştur. Büyük şehirlerin yükselen trendi akıllı evler ve pandemi ile hızlanan dijitalleşme, bütünsel akıllı ev deneyimi sunan HomeWhiz platformu ve yenilenen mobil uygulamasının yaratılmasını sağlamıştır. Haziran ayında hayata geçirilen HomeWhiz platformu ve yenilenen mobil uygulaması, beyaz eşya, iklimlendirme, küçük ev aletleri, ev güvenlik ve otomasyon ürünlerinde bütünsel olarak kullanıma imkan vermektedir. Bu yenilikle kullanıcı sayısının artması ve müşteri deneyiminde mükemmelleşme amaçlanmaktadır.



HygieneIntense

Pandemi süresince tüketicilerin bakteri ve virüsleri yok etme ihtiyacına HygieneIntense teknolojisi ile çözüm bulunmuştur. Yüksek sıcaklıkla oluşan buharın temizleme gücü ve ekstra durulama adımı sayesinde HygieneIntense özelliği, Enterococcus Faecium, Bovine Coronavirus, Murine Norovirus gibi bakteri ve virüsleri %99,9'a kadar yok etmektedir. Rhein-Waal Üniversitesi tarafından da test edilen HygieneIntense özelliği, fonksiyon olarak her programla aktive edilebilmektedir. Ekim ayında pazarlarda yerini alan HygieneIntense teknolojisi ile hedef pazarlardaki satışa pozitif etki yansması amaçlanmaktadır.

Homewhiz Sesle Kontrol Entegrasyonları

Mayıs ayında geliştirilen HomeWhiz sesle kontrol entegrasyonları ile akıllı ürünlerin kullanıcı sesi ile yönetilmesi mümkün kılınmıştır. Sektörde az örneği olan bu yeni teknoloji, dünyanın önde gelen sesli asistanları Google Home Asistan ve Amazon Alexa ile entegre çalışabilme özelliği sayesinde, Wi-Fi bağlantılı HomeWhiz ürünlerin sesle kontrolünü yapabilmektedir. Bu inovasyon ile kullanıcı deneyiminde iyileşmenin yanında akıllı ürünlerin internete bağlı kullanım oranlarının artırılması ve ürünlerin pazar talebinin daha da yukarı çekilmesi hedeflenmektedir.





50 cm Derinlikli 9 kg Çamaşır Makinesi

Şehir hayatının getirdiği daralan yaşam alanları ve yaşamda sadeleşme trendleri ile özellikle Doğu Avrupa pazarındaki kullanıcılar daha dar derinliğe sahip ürünleri tercih etmektedir. Arçelik, Eylül 2020'de %17 hacim avantajı sağlayarak 50 cm derinlikte 9 kg çamaşır makinesini üretmiş ve tüketiciye sunmuştur. Bu yeni ürün, piyasadaki en az 54 cm derinliğe sahip rakiplerinden 50 cm gibi 'dar' sayılabilecek derinliğiyle öne çıkmaktadır. Bu yeni çamaşır makinesi ile kullanıcılar %17 alan avantajı ile daha fazla alan ayırmadan 'daha fazla' çamaşırı 'tek seferde' yıkama imkanına kavuşmaktadır. Bu sayede enerji ve su tasarrufu da sağlanacaktır. Çayırova Çamaşır Makinesi İşletmesi, Romanya Çamaşır Makinesi İşletmesi ve Ar-Ge ve Ürün Yönetimi'nin iş birliği ile hayat bulan bu ürün, Yeni Avrupa Enerji Regülasyonu'na uyumlu; A ve B enerji sınıfına sahiptir. Doğu-Batı Avrupa başta olmak üzere Avrupa Yeni Enerji Regülasyonu'na uyum gösteren tüm ülkeler ürünün hedef pazarları olarak belirlenmiştir.



11 kg Kapasiteli Kurutma Makinesi

Avrupa pazarında kurutma makinelerinin kapasitelerindeki artış ihtiyacı üzerine 11 kg kapasiteli kurutma makinesi geliştirilmiştir. Eylül ayında pazara sunulan bu ürün, ısı pompası teknolojisine sahiptir. Kullanıcılarının 11 kg gibi büyük bir yükü tek seferde kurutmalarına imkan sunan ürün, enerji ve zaman tasarrufu sağlamaktadır. 11 kg kapasiteli kurutma makinesi, özellikle Batı Avrupa pazarında markanın tercih edilmesinde büyük rol oynamaktadır.



Perfection Platformu ile 54 cm Derinlikte 9 kg ve 10 kg Kurutma Makinesi

Evlerdeki küçülme trendleri ile daha az yer kaplayarak maksimum kurutma kapasitesi sunan makine arayışı, Perfection platformu ile 54 cm derinlikte 9 kg ve 10 kg kurutma makinesinin yaratılmasını sağlamıştır. 2020 yılı Eylül ayında pazara buluşan bu ürün, en az 60 cm derinliğe sahip muadillerinin önüne geçmektedir. Perfection platformu ile tambur hacmi artırılmış ve hava akış kanalları optimize edilmiştir. Bu sayede 9 kg ve 10 kg kurutma makinasını 54 cm derinlikte yapmak mümkün olmuştur. Kullanıcılar hem evlerinde daha fazla alan ayırmadan 'daha fazla' çamaşırın 'tek seferde' kurutabilmekte hem de enerji tasarrufu yapabilmektedir. Ürünün hedef pazarları, Doğu ve Batı Avrupa, CIS ve Türkiye'dir.

Optimus UHD Pro Smart TV

Pandemi sürecinde evde geçirilen zamanda Netflix, Youtube gibi uygulamaları büyük ekranda izleme ve VoD platformlarına talebin artması ile Mart ayında Optimus UHD Pro Smart TV serisi, pazara sunulmuştur. Sinema kalitesinde zengin ve çok boyutlu ses deneyimi sunmayı amaçlayan Optimus UHD Pro Smart TV, uzman Alman markası ELAC'ın geliştirdiği akustik ses tasarımına sahip olmasıyla dikkat çekmektedir. Aynı zamanda Renk Geliştirme teknolojisi sayesinde zengin bir renk paleti sunmakta ve Akıcı Görüntü Performans teknolojisi ile hareket halindeki tüm sahneleri optimize ederek görüntü kaybını engellemektedir. Bu teknolojiler ile film, oyun ve maç deneyimini daha akıcı ve net olarak yaşatan yeni ürün, Best UHD kategorisinde ödüllere layık görülmüştür. Markanın fiyat endeksinde de %5 artış yaratmıştır. Yüksek görüntü ve ses kalitesini zarif tasarım ile sunan Optimus UHD Pro serisi ile tüketicinin marka algısını artırmak.



Arçelik Ultrahijyen Buzdolabı

Pandemi nedeni ile tüketicilerin yüzeylerden virüs ve bakteri bulaş hassasiyetinin artması sonucu Arçelik UltraHijyen Buzdolabını geliştirmiştir. Ekim ayında tüketiciyle buluşan ürün, buzdolabında gıda kalitesini etkilemeden paketlenmiş gıda yüzeyinde %99,9 oranında dezenfeksiyon yapabilmektedir. Böylece kullanıcıların aldıkları ürünleri dezenfekte etmelerine gerek kalmadan paketlenmiş gıdaları güvenle buzdolabında saklayabilmelerine ve zamandan tasarruf etmelerine imkan vermektedir. Ayrıca dezenfeksiyon fonksiyonu aktif değilken buzdolabı, sıfır derece bölmesi olarak kullanılabilen esnek bir saklama alanı da kazanmaktadır. Yeni inovasyon ile Arçelik, sağlıklı yaşamı destekleme amacına önemli katkı vermektedir.



Gordion Gazlı Ocak

Gordion Gazlı Ocak, kategorisinde geniş pişirme alanları, kolay temizlenebilirlik ve modern görünüş özellikleriyle bir adım öne çıkmaktadır. Temmuz'da piyasaya sunulan ocak, 60 cm genişliği, metal bek tablası ve yenilenen yandan kontrollü gazlı ocak platformu ile rekabette fark yaratmaktadır. Özellikle metal bek tablalı gazlı ocaklarda 65 cm cam ocaklarla aynı pişirme alanı vermektedir ve yeni ızgara tasarımları ve Beyond&Prologue düğmelerinin kullanımı ile daha modern bir görünüme sahiptir. Bu yeni ürün ile gazlı ocak pazarında payın artırılması planlanmaktadır.





mIND Indüksiyon Ocak

2020 yılında indüksiyon ocaklarında yapılan iyileştirme ile mIND platform projesi başlatılmıştır. Flexible pişirme alanları sunan mIND Indüksiyon Ocak, etkin pişirme performansı ve power management özelliğine sahiptir. Yeni ürün ile Şirket tarafında saha arızalarının azaltılmasıyla satış sonrası maliyetlerin düşürülmesi ve kullanıcılar için de pişirme deneyiminin iyileştirilmesi amaçlanmaktadır. mIND Indüksiyon Ocak, Which Magazine UK'de "Best Buy" ile derecelendirmiş, aynı şekilde SLG test kuruluşu tarafından "Good" derecesi almıştır. Bu başarıları ile kullanıcıların ve potansiyel müşterilerin Arçelik markalarına güvenini artırmada önemli rol üstlenmiştir. Yeni ürün ile özellikle EMENA bölgesinde satışların yükselmesi amaçlanmaktadır.



Plug&Play Indüksiyon Ocak

2021 yılı başında piyasaya sunulacak olan Plug&Play Indüksiyon Ocak, 16A'lık şebekeye sahip evlerde de ocaktaki fişin prize doğrudan takılarak kolayca kullanılmasına izin vermektedir. Kolay montaj ve esnek pişirme alanları gibi avantajlar sunan Plug&Play Indüksiyon Ocak, pazarda bir ilk olma özelliğine sahiptir. Bu yeni ürün ile özellikle EMENA bölgesinde pazar payı artışı, Türkiye pazarında indüksiyon ocak trendinin yükselişi hedeflenmektedir. Ayrıca Avrupa pazarında rekabette kullanıcı ihtiyaçlarına daha etkin yanıt veren yeni fişli ürünün devreye alınması da planlanmaktadır.



SolarHybrid

Aralık ayı başında hayata geçirilen SolarHybrid, elektrik kesintilerinin sıkça yaşandığı kırsal kesimler ve planlı kesintilerin yaşandığı bazı Afrika ülkelerinde güneş enerjisi kullanımı ile buzdolabının sürekli çalışmasını sağlamaktadır. Ayrıca diğer solar teknolojiler batarya ve inverter gereksinimi duyarken sahip olduğu hibrit teknoloji sayesinde ürüne gelecek maliyet unsurlarını da ortadan kaldırmaktadır. Topray şirketi iş birliği ile yaratılan SolarHybrid, hibrit çözümü ile yenilenebilir enerji kaynağı kullanarak şebeke elektriği ihtiyacını azaltmayı ve sürdürülebilirlik anlamında çevreye katkı sağlamayı da hedeflemiştir. Özellikle lokal pazarda başarı yakalan solar hibrit teknolojisinin global pazarlara da açılması planlanmaktadır.

New White Line-Air Purifier

Pandemi döneminde önemi ve ihtiyacı daha da artan hijyen konusunda öncü olan yeni hava temizleyici ürün grubu, özel filtrasyon sistemi sayesinde ortamdaki bakteri ve virüslerin %99,9'unu tutma özelliğine sahiptir. Bu özellik, Airmid Health Group tarafından da test edilmiştir. Avrupa ve Vietnam pazarında lansmanı 2020 yılı Ekim ayında yapılan ürün grubu, 3 farklı ebat alternatifi ile tüketicilere farklı hava temizleme kapasiteleri sunmaktadır. Ürün grubu, 360 derece hava sirkülasyonu, cihaz üzerindeki renkli gösterge ile gerçek zamanlı hava kalitesinin takip edilebilmesi, akıllı oto temizleme modu sayesinde ortam hava kalitesini otomatik iyileştirmesi ve zamanlayıcı fonksiyonu gibi farklı özellikleriyle öne çıkmaktadır. 3 ayrı fan kademesi ile yıkanabilir ön filtresi bulunan hava temizleyici ürünlerin Türkiye lansmanı, T.C. Sağlık Bakanlığı'nın onayının tamamlanmasıyla gerçekleştirilecektir.



Jam ve Club Bluetooth Hoparlör

2020 yılı Haziran-Ekim döneminde piyasaya sunulan Jam ve Club Bluetooth Hoparlörler, uzun kullanım süresi, geniş kapsama alanı ve güçlü ses karakteri özelliklerini tek bir üründe farklı 2 formla buluşturmaları ile dikkat çekmektedir. Her iki ürünün de 20 saat üzerinde kullanım süresi bulunmaktadır. Ayrıca 30M BT kapsama alanı, USB ile mobil cihaz şarj edebilen "powerbank"i, güçlü ses karakteristiği, tek tuşla 2 cihazın bağlanarak Stereo çalışabilmesi gibi özellikleri de bu alana kattığı yeniliklerdir. Grundig markasını Bluetooth pazarında önemli oyuncular arasına sokması amaçlanan bu iki ürünün Almanya, Fransa, İspanya ve Türkiye pazarlarında büyümesi hedeflenmektedir.



Multimedia Soundbar

Kullanıcıların başka bir ürüne gerek kalmadan, medya oynatabilme ihtiyacını tümüyle karşılayan Multimedia Soundbar, 2020 yılı Ekim ayında pazara sunulmuştur. Ürün, Soundbar ürünlerini sadece televizyon kaynağından aldığı sesi aktaran bir cihaz olmaktan çıkarmak hedefiyle tasarlanmıştır. Ev için eğlence merkezi olmasını sağlamak amacıyla farklı kaynakları da oynatabilen bu ürün, Spotify Connect bağlantısına, FM ve Dijital Radyo yayın bağlantısına, HDMI ile televizyon bağlantısına ve internet radyo ile dünyanın her yerinde yayın yapan binlerce istasyona erişime sahiptir. Yenilikçi yapısı ile Grundig'in bu alanda pazar payını yukarı çekme amacını taşıyan Multimedia Soundbar için hedef pazarlar olarak Almanya ve Fransa belirlenmiştir.



Arçelik Aria™ Expert & Beko Actipress® Expert Buharlı El Ütüsü

Arçelik Aria™ Expert ve Beko Actipress® Expert Buharlı El Ütöleri, 2020 yılı Kasım ayında yapılan lansman sonrası Türkiye pazarında satışa sunulmuştur. Ütöleme işinin zahmetsiz ve hızlı şekilde en iyi performans ile yapılmasını amaçlayan bu ürün grubunda, el ütülerinde bir ilk olarak otomatik kireç temizleme özelliğiyle kolay ve etkin temizleme sağlanmaktadır. Harekete duyarlı buhar sensörü, homojen sıcaklık dağılımı ve maksimum kayganlık sağlayan seramik taban yüksek konforlu ütöleme deneyimi sunmaktadır. Ürün grubundaki her kumaş türü için uygun olan akıllı mod ise güvenle ütöleme imkanı vermektedir. Ürünlerin Türkiye'nin yanı sıra Avrupa, Malezya, Körfez Arap ülkeleri ve Güney Afrika bölgelerinde satışa planlanmaktadır.



İç Hava Kalitesi Sensörü

Aralık ayında piyasaya sunulan İç Hava Kalitesi Sensörü kullanıcıları, iç ortamdaki CO2 seviyesi, sıcaklık ve nem konusunda bilgilendirerek gerekli durumda önlem almaya (bulunduğu ortamı havalandırma gibi) teşvik etmektedir. Kullanıcıların bulundukları ortamın hava kalitesi konusunda farkındalık artırmayı hedefleyen Sensör, WiFi bağlantısı sayesinde HomeWhiz mobil uygulama üzerinden hava kalitesinin gözlemlenmesine ve uyarılar alınabilmesine imkan tanımaktadır. Hava kalitesini iyileştirmeye yönelik önlemler alınmasıyla kullanıcılarda baş ağrısı, dikkat dağınıklığı, halsizlik, uyku bozuklukları ve çeşitli solunum yolu rahatsızlıklarının önüne geçilmesine yardımcı olmaktadır.



Gurme/Dem Pro Çay Makinesi

2021 yılı Şubat ayında satışa başlayacak olan Gurme/Dem Pro Çay Makinesi, bitki çayları da dahil her türlü çayı demleme özelliğiyle öne çıkmaktadır. Salgın nedeniyle evlerde geçirilen sürelerin artmasıyla evde içecek hazırlama alışkanlıklarının da arttığı bu dönemde, başında beklemeden çay demleyen Gurme/Dem Pro Çay Makinesi, Bluetooth özelliği ile çayın cep telefonu uygulaması üzerinden demlenmesine ve kontrol edilmesine imkan tanımaktadır. Ana hedef pazarı Türkiye olan multifonksiyonel Gurme/Dem Pro Çay Makinesi'nin 2021 yılında toplam 30 bin satış adetine ulaşması hedeflenmektedir. Ayrıca ürünün Avrupa ve MENA bölgesinde de satışa sunulması için çalışmalar yapılmaktadır.



Çok Amaçlı Pişirici

Çok Amaçlı Pişirici, tek bir üründe her türlü yemeği pişirmeye olanak sağlamakta ve ayrıca mutfaklardaki yer ve zaman sorununa çözüm sunmaktadır. Aynı üründe basınçlı pişirme, tandır, sote, reçel ve yoğurt yapma gibi birçok fonksiyonu bir arada barındırması ile tüketicilerin ilgisini çekmektedir. Özel aksesuarı ve tandır fonksiyonu ile evde mükemmel lezzette et pişirmeye olanak tanımaktadır. Türkiye pazarında aktif satışı devam eden Çok Amaçlı Pişirici'nin, Defy markası ile Güney Afrika pazarında ve Dawlance markasıyla Pakistan pazarlarında da devreye alınması için çalışmalar devam etmektedir.



NaturaShine Saç Bakım Ailesi

Türkiye, Almanya, Romanya ve Balkanlar'da piyasada bulunan NaturaShine Saç Bakım Ailesi, sahip olduğu yenilikçi teknolojiler sayesinde, saçları çabuk ve etkili şekillendirmektedir. Saç bakım sürecini kaliteli ve zahmetsiz hale getiren bu ürün grubu; sağlıklı kurutma, tek bir üründe düzleştirme ve bukle yapma gibi fonksiyonları birlikte sunma özelliği ile rekabette öne çıkmaktadır.

Saç düzleştirici için doğal Makadamya ve Hindistan cevizi yağları ile zenginleştirilmiş seramik kaplama plakalar sıcaklığı eşit dağıtarak saçın doğal nemini korumaya yardımcı olmaktadır.

Bu ürünler esansiyel yağların kişisel bakım ürünlerimizde seramik kaplamayla birlikte kullandığı ilk ürün ailesi olarak da fark yaratmaktadır. Yıllık 170 bin adet satış hedefi bulunan ürün platformunu globale yaymak için görüşmeler devam etmektedir. İlk aşamada Polonya, Fransa, İspanya, Pakistan ve Bangladeş pazarlarında ürünlerin devreye alınması amaçlanmaktadır.



Akıllı Robot Süpürge

2021 yılı Ocak ayında lansmanı yapılacak olan Akıllı Robot Süpürge, pandemi ile evlerde geçen sürenin artması nedeniyle daha çok ve çabuk kirlenen yüzeylere çözüm olma iddiasını taşımaktadır. Akıllı robot süpürge, 360° Lazer (LDS-Lidar Navigasyon) sensör ile eş zamanlı lokalizasyon ve haritalama algoritması, mobil uygulama ile Wi-Fi bağlantısı, microfiber bez ile sulu temizlik (Mop özelliği) ve otomatik su damlatma sistemine sahip pompalı su haznesi ve 17 adet sensörü ile anlık olarak bulunduğu ortamı algılama ve çalışma durumunu analiz etme özellikleri ile otomatik olarak evi temizlemektedir. Cihaz tüm evi süpürmeden sadece istenen alanların otomatik süpürülmesini de yapılabilmekte ve böylece enerjiden tasarruf sağlamaktadır. 2021 yılı içinde Arçelik ve Beko markaları ile bu üründe Türkiye pazarında 8 bin adet satış hedeflenmektedir.



Ürün ve Üretim Dışı Yenilikçi Uygulamalar

TSE COVID-19

Güvenli Hizmet Belgesi

81 ilde toplam 619 noktada

11 bin 850 Yetkili Servis çalışanı,
5 bin 950 servis teknisyeni,
5 bin 218 servis araç filosu

Servis Akademi tarafından

9 bin 100 Yetkili Servis çalışanına
toplam **160 bin** saat eğitim

TEDARİK ZİNCİRİ

Tedarik Zinciri Direktörlüğü, Şirket'in yenilikçilik vizyonu çerçevesinde gerçekleştirilen her projede en iyi uygulamaları hayata geçirme rolünü üstlenmektedir.

İntermodal Taşımacılık

Uluslararası ihracat taşımalarında Orta ve Güney Avrupa'da aktif kullanılan "Trieste 40HC intermodal servisi", Almanya ve Polonya'da da yaygınlaştırılmıştır. Bu proje ile transit sürede 45 HC (Tren/ Intermodal) ve tıra alternatif yaratılmıştır. Ayrıca 40 HC ekipman bulunabilirliği ve serbest süre avantajı da yakalanmıştır.

STORM

(SupplyChainTraceability & OrderManagement)

STORM projesinin amacı; tahminleme, sipariş takibi, imkan teyitlerinin konfirmasyonu, lojistik organizasyon planlaması ve nakliye yönetimi adımları gibi excel dosyaları üzerinde yapılan ve her ülke özelinde farklılaşan süreçlerin yalınlaştırılması ve dijitalleşmesidir.

Süreçlerin uçtan uca izlenebilmesi, müşteriye hızlı geri dönüş, söz verilen dönem kapsamının genişletilmesi ve verilen sözlerin korunması yönünde hedefler tespit edilmiştir. STORM projesi 2020 yılı Ekim ayında pilot olarak seçilen 3 iştirak ile başlatılmıştır. 2021 yılında da projenin diğer iştirak/direkt satış bölgelerine yaygınlaştırılması planlanmaktadır.

RPA (Robotic Process Automation)

Tedarik Zinciri sipariş yönetimi ve lojistik süreçlerinde, yapılan workshop ve analizler sonucu robotik süreç otomasyonu kullanımına başlanmıştır. Süreç içinde iş birimlerinin ihtiyaçlarına ve analizlere göre fırsat görülen alan ve iş süreçlerinde RPA uygulamaları yaygınlaştırılmaktadır.

Bu kapsamda 2020 yılında Romanya Arctic Buzdolabı fabrikasından karayolu ile getirilen derin dondurucuların, lojistik ve ithalat süreçlerinin RPA prosesine uygun olduğuna karar verilmiştir. Eylül ayı itibarıyla da "Robith projesi"ne başlanmıştır. Robith projesi ile süreç Arctic'in ilettiği otomatik bir excel'deki verilere göre SAP ERP ve SAP TM sistemlerinde fatura girişi, satın alma siparişi yaratma, TM siparişi yaratma, teslimat yaratma adımları tanımlanabilmekte ve kullanıcıya rapor şeklinde tüm bu adımların sonuçları sunulmaktadır. Aynı sistem muhasebe departmanına ödeme yapılması için otomatik mail atmaya da imkan vermektedir. Böylece bu yeni proje ile yıllık 1.500'den fazla yükleme için operasyonel iş yükü azaltılmış durumdadır.

MULTI-MODAL UZAKDOĞU TAŞIMASI

2020 yılında pandemi nedeni ile Uzak Doğu'dan malzemelerin Türkiye'ye taşınmasında azalan uçak seferleri, gemilerin yükselen doluluk oranı ve konteyner ekipman tedariği gibi zorluklar yaşanmıştır. Bu şartlar altında pandemi sürecinde oluşan ekstra talebi karşılamak ve belirsiz uçak maliyetlerini azaltabilmek adına

alternatif olarak Uzak Doğu'dan "Tren+Uçak" şeklinde multimodal taşıma modeli devreye alınmıştır. Bu modelde Çin'den başlayıp Kazakistan Korgoz'da duraklayan tren yolu ve ardından Alma Ata'dan İstanbul Havalimanı'na direkt gerçekleşen hava yolu ile taşıma gerçekleştirilmiştir.

Bu yeni modelin kullanımının, hem maliyet açısından normal havayolu taşımaya göre avantaj hem transit süre olarak denizyolu taşımaya bir alternatif oluşturmasıyla yaygınlaştırılmasına çalışılmaktadır.

İTHALAT UÇTAN UCA SİPARİŞ TAKİBİ

2020 yılında, daha önce ayrı ekipler tarafından yönetilen lojistik ve ithalat süreçleri birleştirilmiş hedeflendiği şekliyle uçtan uca takip sistemi hayata geçirilmiştir. Bu değişiklik ile tüm ekiplerin, bütünsel olarak ithalat ve lojistik süreçlerine hakim olması, yükün her aşamasının aynı sorumlu tarafından takip edilmesi, muhatap sayısının yalınlaştırılması, zaman kayıplarının önlenmesi ve ardiye masraflarının azaltılması gibi önemli noktalarda verimlilik yakalanmıştır.

Bu operasyon ile ithalat ve lojistik yurt dışı ve yurt içi ekipleri birleştirilerek, mevcut bilgi ve tecrübeleri ile Uzak Doğu ve Avrupa olarak bölgesel bazlı bir dağılım oluşturulmuş ve gruplandırılmıştır.

PANEL DEMİRYOLU TAŞIMALARI

Arçelik, iklim krizini önlemek ve paralelinde karbon salınım oranını düşürmek amacı ile mevcut iş süreçlerini sürekli olarak gözden geçirmekte ve iyileştirmeler yapmaktadır. Bu amaçla 2020 yılında Slovakya'dan tedarik edilen televizyon panellerinin taşımacılığında ulaşım yöntemi karayolundan demiryoluna çevrilmiştir. Bu taşımalar, Şirket'in toplam demiryolu taşımalarının %11'ini oluşturmaktadır. İlgili süreç değişikliği ile birim panel maliyeti %15 oranında azaltılmıştır.

VARİŞ ÖNCESİ İTHALAT

Serbest dolaşıma giriş ve dahilde işleme rejimi kapsamında denizyolu konteyner taşımacılığı ile gelen ve gümrük tebliğine uygun olan eşyalar için konteynerlerin liman varışından önce gemi üzerinde ithalat süreci başlatılmıştır.

Bu sayede gümrük beyannamesi verme sürecinin öne çekilmesi, gümrük idaresinden kaynaklı beklemlerin önüne geçilmesi sağlanmıştır. Gümrük işlem süreçleri hızlandırılarak, işletmelerin hammadde ve malzeme ithalatındaki sürelerin kısaltılması ve

doğabilecek ilave maliyetlerin (ardiye, demuraj giderleri vb.) azaltılması da sürecin diğer avantajları olmuştur. Ocak – Ekim 2020 döneminde bin 252 konteyner üretim eşyası, varış öncesi ithalat işlemi ile işletmelere daha hızlı ve sorunsuz şekilde ulaştırılmıştır.

DEFY-DANSKRAL PROJESİ

Güney Afrika bölgesi beyaz eşya sektöründe pazar karşılaştırma çalışmaları incelenerek bu bölgeye özel detaylı iş analizi tamamlanmıştır. Birincil ve ikincil dağıtım ağları ağırlık merkezi çalışmalarıyla, mevcut yatırım lokasyonu onaylanmış ve alternatif dağıtım ağı modelleri oluşturulmuştur. Ladysmith kentinde uluslararası ve ulusal dağıtım merkezi olarak bir kampüs kurulmasına karar verilmiştir. Bu proje, toplamda 100 bin metrekairelik kampüs alanına ve 80 bin metrekairelik depolama alanına sahip olacaktır. Mevcut yapıda ayrı noktalardaki 21 stok alanının tek bir merkezde toplanması hedeflenmiştir. Bu sayede, ekipman ve elleçleme personelinin verimlilik sağlanacaktır. Eski lokasyonlarda yükleme rampası bile bulunmazken, yeni depo alanında 16 adet arkadan yükleme, 12 adet yandan yükleme rampa kapasitesi bulunmaktadır.

2019 yılında tüm maliyet elementleri gözden geçirilerek inşaat projesi için çalışılacak şirkete karar verilmiş ve projeye başlanmıştır. İnşaat spesifikasyonları denetlenmiş, mevcut satış/stok yapısının analiz sonuçlarına göre yerleşim alternatifleri çalışılmıştır. Bu kampüs, 2021 yılı ilk çeyreğinde operasyonel olarak devreye alınacaktır.

Tedarikçi Geliştirme Faaliyet Planı kapsamında:

35 tedarikçi proses denetimi,
2 bin 126 ürün denetimi

70 kalite iyileştirme,
70 bin 143 tasarım değişikliği ve
84 maliyet iyileştirme projesi

KÜRESEL SATIN ALMA

Global ihtiyaçlar ve üretim ağıımızın genişlemesine paralel olarak yapılanmış, 8 farklı ülkede satınalma ofisi ve 200 personeli olan dinamik bir organizasyon yapısına sahibiz. 55 ülkeden bulunan 1800 (Direkt) kaynaktan malzeme tedarik edebildiğimiz 2020 yılında toplam satınalma hacmi, endirekt ve yatırım alımları ile birlikte 3,0 Milyar Euro'ya ulaşmıştır.

Arçelik'te genişleyen üretim hatlarına paralel olarak ölçek ekonomisinden faydalanmak amacıyla kategori bazlı satın alma organizasyonu oluşturulmuştur. Uygulanan bu organizasyonla kategori sorumluları hem yönettikleri kategoride uzmanlaşmaktadır hem de maliyet iyileştirme ve değer yaratan farklı iş birliklerini kolaylıkla göreyerek hayata geçirebilmektedirler. Satın alma organizasyonu, çevre ile ilgili yönetmelikler, emtia fiyatlarındaki dalgalanmalar, yerel ve küresel ekonomik değişimler, tedarikçi sürdürülebilirlik riskleri ve gümrük mevzuatı gibi maliyetleri etkileyebilecek kriterleri de yakından takip etmektedir.

Tedarik edilen malzemelerin satın alma operasyonunda malzeme fiyat analizi ve ihale yöntemi geçerlidir. Fiyatlandırma sürecinde insan gücü, hammadde trendi, elektrik, yakıt ve enflasyon gibi ekonomik parametreler dikkate alınmaktadır. Her iki yöntemde de tedarikçiler ile adil fiyatlandırılma prensibiyle çalışılmaktadır.

HAMMADDE

2019 yılının son aylarında yükselişe geçen hammadde piyasa fiyatları, 2020 yılı içinde dalgalı bir seyir izlemiştir. 2020 yılında anlaşma tarihlerindeki değişimle önden bağlantı veya öteleme hareketleri uygulanarak fiyatlar 2019'un %8,3 altında gerçekleşmiş ve önemli kazançlar sağlanmıştır. Ayrıca tüm tedarikçilerde stratejik

kotalamalar ile alternatifler devreye alınarak avantaj yaratılmıştır. Konsinye anlaşmaları sayesinde hammadde stokları düşük seviyede tutulmuştur. COVID-19 sebebi ile düşen taleplerin yılın son 4 ayında çok hızlı şekilde artması ve malzeme temini sorunları nedeniyle, hammadde fiyatları yükseliş trendine girmiştir. Bağlantı tarihlerinin öne çekilmesiyle 2020 yılı içinde bu durumdan olumsuz etkilenilmemesi sağlanmıştır. Özellikle 2020 yılının ikinci yarısında gerçekleştirilen bağlantılar sayesinde malzeme tedarığı garanti altına alınmıştır.

SORUMLU SATIN ALMA

Arçelik, sadece kendi organizasyonunda değil tedarikçi tedarikçi firmaların çalışanlarına da, görevlerini yerine getirirken karar ve davranışlarında yol gösterici olması amacıyla "Sorumlu Satın Alma Politikası"nı benimsemiştir.

Sorumlu Satın Alma Politikası'nın detaylarına tedarikçiler Arçelik Tedarikçi Portalı (supplier.arcelik.com) ve Arçelik Global kurumsal web sayfasından ulaşabilmektedir.

(https://www.arcelikglobal.com/media/5554/sorumlu-satinalma-politikasi_tr.pdf)

TEDARİKÇİ SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK EĞİTİMLERİ

Arçelik, hayata geçirdiği Tedarikçi Eğitim Platformu ile tedarikçilerini hem global trend ve gelişmeler hakkında bilgilendirmekte hem sürdürülebilirliğe ilişkin yönetmelikleri bu platformdan paylaşmaktadır. Bu kapsamda 2020 yılı içinde Arçelik tedarikçilerine Sürdürülebilirlik Stratejileri, İş Etiği İlkeleri Politika ve Uygulama Prensipleri, AB Ufuk 2020 ve Ufuk Avrupa Destek Programları Bilgilendirme başlıklarında eğitimler verilmiştir. Ayrıca

ISO 500012018 Enerji Yönetim Sistemi ve Uygulama Prensipleri, Sanayide Enerji Verimliliği ve Yenilenebilir Enerji Uygulamaları, Kimyasalların Yönetimi, ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi, ISO 14064:-1:2019 Sera Gazı Envanteri Raporlama, Çevre Mevzuatına Uyum ve İş Güvenliği alanlarında da eğitimler platformda yer almıştır.

SATIN ALMA AKADEMİ

Arçelik, Satın Alma Akademi Programı ile bu alanda çalışanların farkındalık düzeyini artırma, bilgi ve becerilerini geliştirmeyi amaçlamaktadır. Satın alma konusunda uzman akredite kuruluşlardan CIPS (Chartered Institute of Procurement and Supply) iş birliğiyle gerçekleşen programda, eğitimler online olarak sürdürülmektedir. 2020 yılı boyunca Türkiye satın alma organizasyonundan 37 kişi eğitim almıştır. Bu kişilerin 2021 yılında programdan mezun olmaları planlanmaktadır.

Şirket'in yurt dışı organizasyonlarında ise Romanya, Rusya ve Çin'de satın alma organizasyonunda bulunan çalışanlar eğitim sürecine katılmıştır. Yurt dışı eğitimler 2021 yılı başında online olarak gerçekleştirilecektir.

TEDARİKÇİ GELİŞTİRME ÇALIŞMALARI

Yardımcı Sanayi Dönüşüm ve Geliştirme Bölümü, tedarikçilerin rekabetçi yönlerini korumaları ve sürdürülebilir üretim anlayışını oluşturmaları için kalite ve verimliliğe odaklı faaliyet göstermelerini hedefleyerek çalışmaktadır. Bu kapsamda, tedarikçilerin ihtiyaçları analiz edilerek gerekli noktalarda gelişimlerini destekleyen kaynaklar yaratılmakta ve bu kaynaklara ulaşmaları kolaylaştırılmaktadır.

2020 yılında da tedarikçilerin altyapıları ve teknik yeterliliklerini iyileştirme adımları ile endüstride oluşan yeni üretim teknolojilerini tedarikçilerde yaygınlaştırma çalışmalarına aralıksız devam edilmiştir. Bu doğrultuda Dijital Dönüşüm ve Proses Teknolojileri başlıkları altında 10 farklı konuda 230 kişinin katılımı ile 2 farklı Teknoloji Günü düzenlenmiştir.

Dijital Dönüşüm başlığı altında

- Makine Öğrenme Modeli ile Üretimde Maliyet Avantajı
- Görüntü İşleme ile Kalite Kontrol Uygulamaları
- Görüntü İşleme ile İş Güvenliği (Yetkisiz Alanlarda Bulunan Çalışanların Tespiti)
- Makine Öğrenme Modeli ile Hatalı Sac Tespit Edilmesi
- Telegram – Üretim Alanında Robotik Proses Otomasyonları konuları işlenmiştir.

Proses Teknolojileri başlığında

- Kalıp İçi Sıcaklık ve Basınç Ölçümü
- Kalite Kontrol Uygulamalarında Dijital Çözümler
- Fabrika ve Üretim Sistemleri Modellenmesi
- Malzeme Dağıtım Sistemleri ve Uygulamaları
- Yapıştırma Teknolojileri konuları ele alınmıştır.

Arçelik, 2020 yılı içerisinde 59 tedarikçisi ile gerçekleştirdiği 108 proje ile kalite iyileştirmesi, verimlilik artışı ve dijital dönüşüm başlıklarına odaklanıp bu konularda önemli destek sağlamıştır. Tedarikçiler, uçtan uca dijital dönüşüm amaçlanarak oluşturulan programa belirlenen plan paralelinde dahil edilmeye başlanmıştır. Tüm tedarikçi ilişkilerinde paydaşlık anlayışı ve iş ortağı yaklaşımını benimseyen Arçelik, bu anlayışla iş ortaklarının pazardaki rekabetçi yönlerini geliştirme amacıyla çalıştaylar düzenlemiştir. 2020 yılı içinde gerçekleştirilen 20 çalıştayda, proses iyileştirmeleri ve alternatif proses uygulamaları ön plana çıkartılmıştır. Belirlenen 55 potansiyel proje üzerinde çalışmalara başlanmıştır.

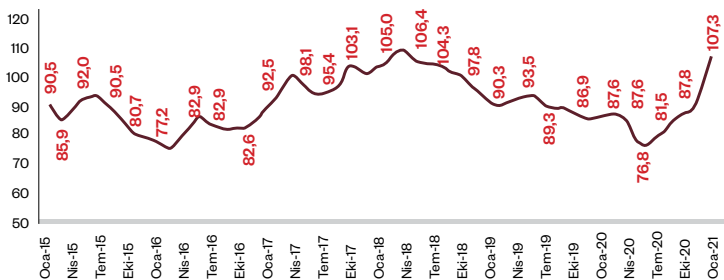
Arçelik, satın almada yurt dışı bağımlılığını azaltılması, tedarik riskinin düşürülmesi ve Türkiye'de üretim teknolojisi bilgisinin artırılması hedefi ile yerli üretime destek vermektedir. Bu destek kapsamında tedarikçileri ile iş birliği yaparak ithal edilen 29 malzemenin yurt içinde üretilmesi için farklı projeler üzerinde de çalışılmaktadır.

2020 yılı boyunca Temin Ürün Direktörlüğü Tedarikçi Geliştirme Faaliyet Planı kapsamında 35 tedarikçi proses denetimi ve 2 bin 126 adet ürün denetimi yapılmıştır. Ayrıca bu süreçte 70 kalite iyileştirme, 143 tasarım değişikliği ve 84 maliyet iyileştirme projesi gerçekleştirilmiştir. Pandemi döneminde uzaktan erişim ile üretim prosesleri denetlenmeleri yapılmış, online ürün denetimleri ile ürün kalitesi güvence altına alınmıştır. Tedarikçiler ile online kalite workshopları düzenlenmiştir.

İş ortaklığı yapılan mevcut firmalar ile sürdürülebilir bir ortaklık kurabilmek için tedarikçi geliştirme faaliyetlerine devam edilmiş ve 2020 yılında gıda hazırlama ve kişisel bakım ürün gruplarında yeni tedarikçiler kazanılmıştır. Böylece ürün gamına maliyet avantajlı ürünler eklenmiştir.

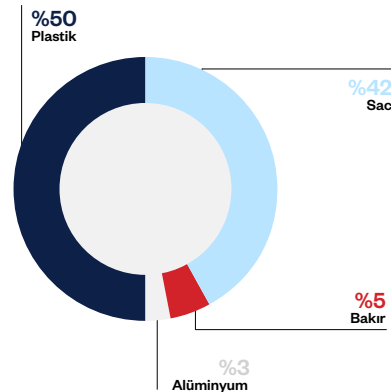
Yetkinliklerine göre iş ortaklarına, iş hacimlerini artırma, sürdürülebilir, kaliteli ve uygun maliyetli üretim yapmaları için mevcut üretim alanları dışında farklı ürün gruplarında üretim yetkinlikleri edinmeleri konusunda destek olunmuştur. Bu kapsamda süpürge, üt ve içecek hazırlama ürün gruplarında yerli üretime geçme çalışmaları 2020 yılında da devam etmiştir.

Hammadde Piyasa Endeks Grafiği*



*2011 Piyasa endeksi 100 kabul edilerek referans alınmıştır.

Hammade Alımlarının Dağılımı 2020





MÜŞTERİ HİZMETLERİ

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

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

İş süreçlerinin ve faaliyetlerinin merkezine müşteri memnuniyetini alan Arçelik Müşteri İletişim Merkezi, müşterilerin istek ve önerilerini kolayca iletebildiği, gelen bilgilerin şeffaf ve güvenli şekilde izlenebilir, raporlanabilir tek bir merkezde toplandığı bir sistemle çalışmalarını sürdürmektedir. Yasal düzenlemelere uygun olarak alınan kayıtlar, objektif olarak ve gizlilik korunarak adil değerlendirmeyle işlenmekte, süreçler sürekli kontrol edilerek gerekli iyileştirilmeler yapılmaktadır. Müşteri İletişim Merkezi süreçleri yönetim sistemi

ile entegre edilmiş ve birbirini kontrol eden bir yapı geliştirilmiştir. Şirket'in yönetim hedefleri de bu sistem üzerinden beslenmektedir.

2020 yılında Asist Destek, Koç Finans ve Arçelik BT Help Desk aracılığıyla hem iç hem dış müşterilere hizmet verilmesi sürdürülmüştür. BT Help Desk ekibi yurt içinde 12 lokasyonda, yurt dışında 17 farklı ülkede 7 gün/24 saat müşterilere Türkçe ve İngilizce dil alternatifleri ile hizmet sunmaktadır. Arçelik'in Almanya ve Avusturya'daki markalarının Çağrı Merkezi hizmetleri de Türkiye üzerinden verilmektedir. 2020 yılında kişiye özel ve aktif kampanya bilgilendirmeleri yapılarak dış arama ile yönetilen CRM aktiviteleriyle Şirket cirosuna önemli katkı sağlanmıştır.

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

Telefonla gelen taleplerde müşterilere her çağrıda aynı kalite standardı sunmak adına Çağrıların Merkezileşmesi Projesi gerçekleştirilmiştir. Bu proje ile Yetkili Servislere gelen müşteri aramaları da otomatik olarak Çağrı Merkezi'ne yönlendirilmektedir. Pandemi tedbirleri kapsamında 2020 Mart ayından itibaren Çağrı Merkezi'ndeki tüm çalışanlar uzaktan çalışma yöntemiyle hizmet vermeye devam etmişlerdir.

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

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

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

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

Ürün değişim sürecinde müşteri ile iletişimin artırılması amacıyla 2020 yılı içinde Ürün Değişimi Süreci, Müşteri İletişim Merkezi bünyesine eklenmiştir. Çağrı karşılama sürecinde dış kaynak iş ortağı bünyesinde eğitimler verilerek ekip oluşturulmuştur. Böylece ürün değişim süreci devam eden müşteriler Çağrı Merkezi'ne ulaştıklarında uzman personel tarafından karşılanmaları ve taleplerine anında çözüm üretilmesi hedeflenmektedir. 2020 yılı pandemi nedeniyle daha az stokla iş yapılması gereken, yedek parça ve mamul temin problemlerinin yoğun yaşandığı bir dönem olmuştur. Müşteri taleplerinin en üst seviyede karşılanması için operasyonel konularda dinamik ve çevik karar mekanizması oluşturmak bu süreçte kritik önem kazanmıştır. Günlük operasyon adetlerinin pandemi öncesi dönem ile aynı seviyede gerçekleşmesinde, salgının getirdiği tüm engellere rağmen tüm ekiplerin gösterdiği azami fedakarlık, Şirket için en önemli kaynak olmuştur. Ayrıca optimize edilmesi üzerinde çalışılan ürün değişim sürecinde kritik projeler sürdürülmektedir.

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

Pandemi sürecinin en başından itibaren Yetkili Servis teşkilatının güvenilir ve hijyenik standartlara uygunluğu, Türk Standartları Enstitüsü (TSE) tarafından süreçlerin denetlenerek «TSE COVID-19 Güvenli Hizmet Belgesi» ile belgelendirilmesini amaçlanmıştır. Yetkili

Arcelik Müşteri Hizmetleri Direktörlüğü, Türkiye'nin 81 ilinde toplam 619 noktada 11 bin 850 Yetkili Servis çalışanı, 5 bin 950 servis teknisyeni ve 5 bin 218 servis araç filosu ile hizmet vermektedir.

Servisler COVID-19 risk değerlendirmeleri, enfeksiyon önleme ve kontrol eylem planları, iç ve dış iletişim planları, acil durum ekibinin oluşturulması, vaka yönetim talimatının hazırlanması, COVID-19 işe dönüş prosedürü, ateş ölçümü sistematiğinin oluşturulması, düzenli eğitim metodunun uygulanması, enfeksiyon yayılmasını önlemenin yollarını açıklayan poster/afiş, tabela ve uyarı işaretlerinin servislere yerleştirilmesi, temizlik ve dezenfeksiyon planlarının oluşturulması gibi önemli çalışmalar gerçekleştirmiştir. Bu kapsamda Türkiye'de hizmet veren tüm servisler, denetimlerden başarıyla geçerek "TSE COVID-19 Güvenli Hizmet Belgesi" almaya hak kazanmıştır.

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

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

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

Yetkili Servislerin hizmet verdiği yerleşim alanı dışında gidilen bölgelerin kilometre hesaplaması otomatik yol ödeme sistemi ile yapılmaktadır. Randevu sistemine entegre çalışan bu otomasyon sistemi, günlük en verimli rota üzerinden uygun fiş adımlarını belirlemektedir.

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

Marka algısı ve hizmet kalitesinin artırılmasını amaçlayan konsept servis çalışmaları yıl boyunca devam etmiştir. Müşteri karşılamadan

ürün satış ve hizmet alanı tasarımına kadar yenilikçi ve güçlü bir imaj oluşturmıştır. Ürün deneyimleme ve uzman teknisyenlerden doğrudan ürün kullanım eğitimi alabilme fırsatı sunulması amacıyla konsept servislerde tam donanımlı ürünlerin yer aldığı mutfaklar da bulunmaktadır.

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

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

Arçelik'in "Söz verdiğimiz zamanda, tek seferde ve uzman çalışanla" şeklinde özetlenen hizmet vizyonunu destekleyen "Teknisyenim Nerede?" uygulaması, Aralık 2019 itibarıyla tüm Türkiye'de hayata geçirilmiştir. Servis randevusu alan Arçelik müşterilerinin bu uygulama üzerinden irtibat kurulabilecek telefon numaraları ve randevu ile ilgili temel bilgilere ulaşmaları sağlanmıştır. Uygulama sayesinde müşterilere iletilen link üzerindeki haritadan, yönlendirilen teknisyenin konumu ve tahmini varış süresi gibi bilgilere hızla ve kolayca ulaşılabilir. Hizmet verecek teknisyenin fotoğrafı müşterilere önceden iletilerek gelen teknisyeni tanıma fırsatı verilmektedir. Müşterilere gönderilen SMS, randevu saatini unutan müşteriler için hatırlatıcı görevi görmektedir.

Teknisyen Yardımcısı Sistemi projesi ile müşterilerin ürünlerdeki problemler, servis teknisyenleri tarafından online arıza çözümüne yönlendirilmektedir. Müşterinin arıza işlemleri sürerken bir yandan

2020 yılında Teknik Eğitim Birimi (Servis Akademisi) tarafından 9 bin 100 Yetkili Servis çalışanına toplam 160 bin saat eğitim verilmiştir.

SMS ile ürün ve malzeme hareketlerinin takibiyle ilgili bilgiler paylaşılmaktadır. Bu sistemle müşteriye kısa zamanda süreçle ilgili doğru bilgiler iletilip artı değer yaratmak amaçlanmaktadır.

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

Mevcut durumda yurt içinde toplam 27 bin 500 model ürüne teknik destek hizmeti verilmektedir. ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetimi Sistemi Belgesi ile satış sonrası hizmet süreçleri belgelendirilmektedir. Ayrıca verilen hizmetin kalitesi Net Promoter

Score (NPS) yöntemi ile düzenli olarak ölçülmektedir. NPS sonuçlarına göre satış sonrası hizmet süreçlerinde sürekli olarak düzeltici ve önleyici çalışmalar yapılmaktadır.

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

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

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

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

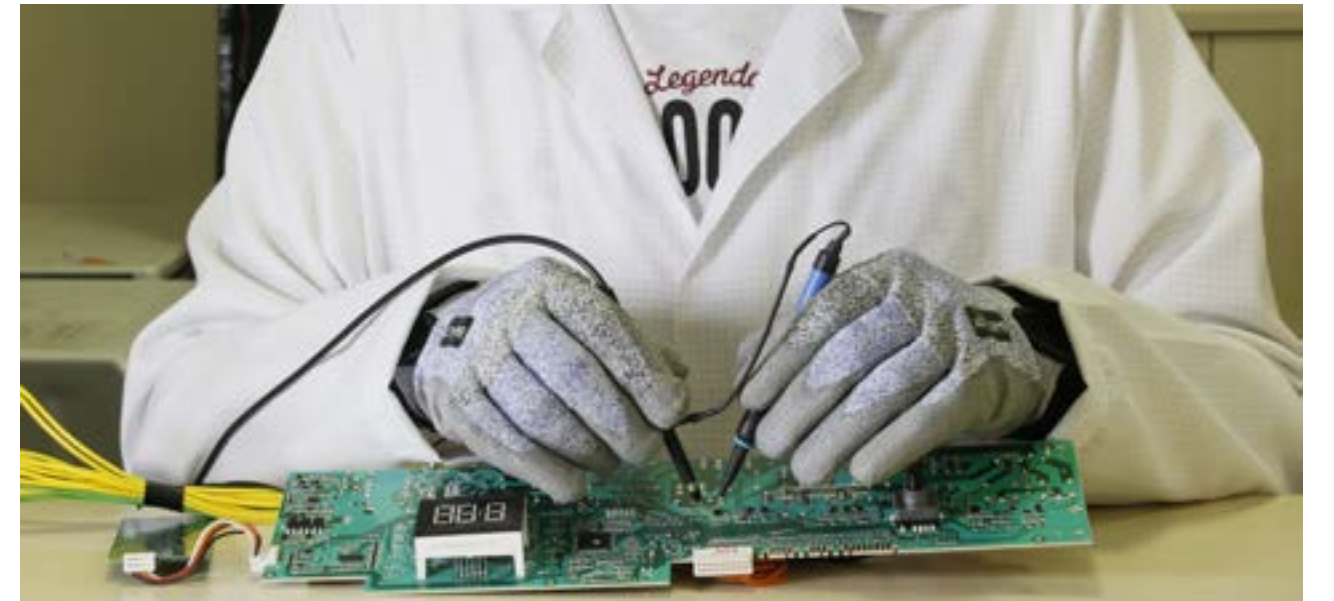
Yedek parça planlama süreçlerinin merkezileştirilmesindeki önemli adımlardan biri de bölge depolarının planlarının merkezden yapılması olmuştur. 2020 sonu itibarıyla tüm bölgelerin planları merkezden yapılı hale gelecektir. Bu çalışma sonucunda planlama standardizasyonu sağlanarak daha verimli stok yönetimine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

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

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

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

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





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

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

Yakın geçmişe kadar sadece Yetkili Servislerden yapılan malzeme satışı, sistemsel geliştirmeler sonrası artık B2B olarak çalışan firmalardan (KMEM, Demirdöküm, BİM, vb.) yapılabilir hale gelmiştir. Yedek Parça Yöneticiliği olarak firmalar ile anlaşılan tutarlarda stoklu fatura kesilebilmesi sağlanmıştır. Burada da Dinamik Fiyatlandırma modeliyle kârlılığa olumlu etki yaratılmıştır. Periyodik aralıklarla

data kontrolü ile malzeme maliyetleri ve güncel piyasa koşulları değerlendirilmektedir. Gerekli görülen durumlarda satış fiyatları güncellenmektedir. Muadil malzemeler için fiyat güncellemesi yapılmış ve sınıflandırma kategorileri ile dengeli fiyat çalışmalarına başlanmıştır.

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

Ayrıca 2020 yılında tüm depolarda Güvenli Rampa adını verilen bir projeye start verilmiştir. Depolarda bulunan rampalarda olası

her durumda aktif olan Sensör Uyarı Sistemi iş güvenliği disiplinini çalışanlara aşılamaı hedeflemektedir. Bu uyarı sistemini reflektörlü sensör ile rampa körüğü olmayan depolarda bile kullanmak mümkün olmuştur. Rampa önündeki alanı tarama görevi gören sensör ile olası bir yaya geçişinde alarm ve rampa uyarı ışığı devreye girmektedir; böylece iş kazaların önüne geçilmesi amaçlanmaktadır.

Yapay zeka çalışması olarak kurgulanan Quality Intelligence (QI) projesiyle servis hizmetleri hata bazında sınıflandırılmıştır. Bu çalışma ile ürün problemlerinin daha detaylı ve hızlı analiz edilmesi sağlanmıştır. QI için hazırlanmış gösterge tabloları, ürün problemlerinin tüm detaylarda analiz edilmesini, kalite iyileştirmeleri için doğru ve detaylı bilgi akışını, kalite projeleri için doğru kaynak kullanımını ve kalite iyileştirme sonuçlarının sürekli olarak takibinin yapılmasını sağlayacaktır.

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

ARTEMİS ile;

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

ARTEMİS ile teknisyenler yanlarında ikinci bir mobil cihaz taşıma ihtiyacı duymadan günlük hayatta kullandıkları mobil cihazlar üzerinden tüm işlemlerini yapabilmektedir. ARTEMİS iş takibinin yanı sıra müşteriler ile interaktif iletişim kurabilmeye de olanak sağlamaktadır. Bu sayede hem sahada teknisyenlerin verimliliği artacak hem hizmet kalitesinde yaşanan önemli iyileşmelerle müşteri memnuniyetinde pozitif yansımalar görülecektir.

DEĞİŞEN
DÜNYADA
ARÇELİK
HEP SENİN
YANINDA



Deniz için en
hızlı dönüşüm

evden
çalışmak

BÖLÜM 4

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VE KURUMSAL SORUMLULUK

SİZİN
İÇİN
ARÇELİK

Mekanik ventilatör üretimi ve hastanelere ürün bağışı

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

Birleşmiş Milletler'den Yardım Çağrısı

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

HEPİMİZ
İÇİN
DÜNYA

Arçelik ve Sürdürülebilirlik



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

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

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

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

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ÖNCELİKLERİMİZ

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

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

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

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

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

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

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

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

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

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

PAYDAŞ KATILIMI

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

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

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

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORLAMASI

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

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

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

Dow Jones Sürdürülebilirlik Endeksi'nde Dayanıklı Ev Aletleri

2020
Endüstri
Lideri

Real Leaders 2021 Top 150 Impact Companies listesinde

13'üncü

210

enerji verimliliği projesiyle,

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

34'üncü

ve listeye Türkiye'den girmeyi başaran

ilk ve tek
şirket

625

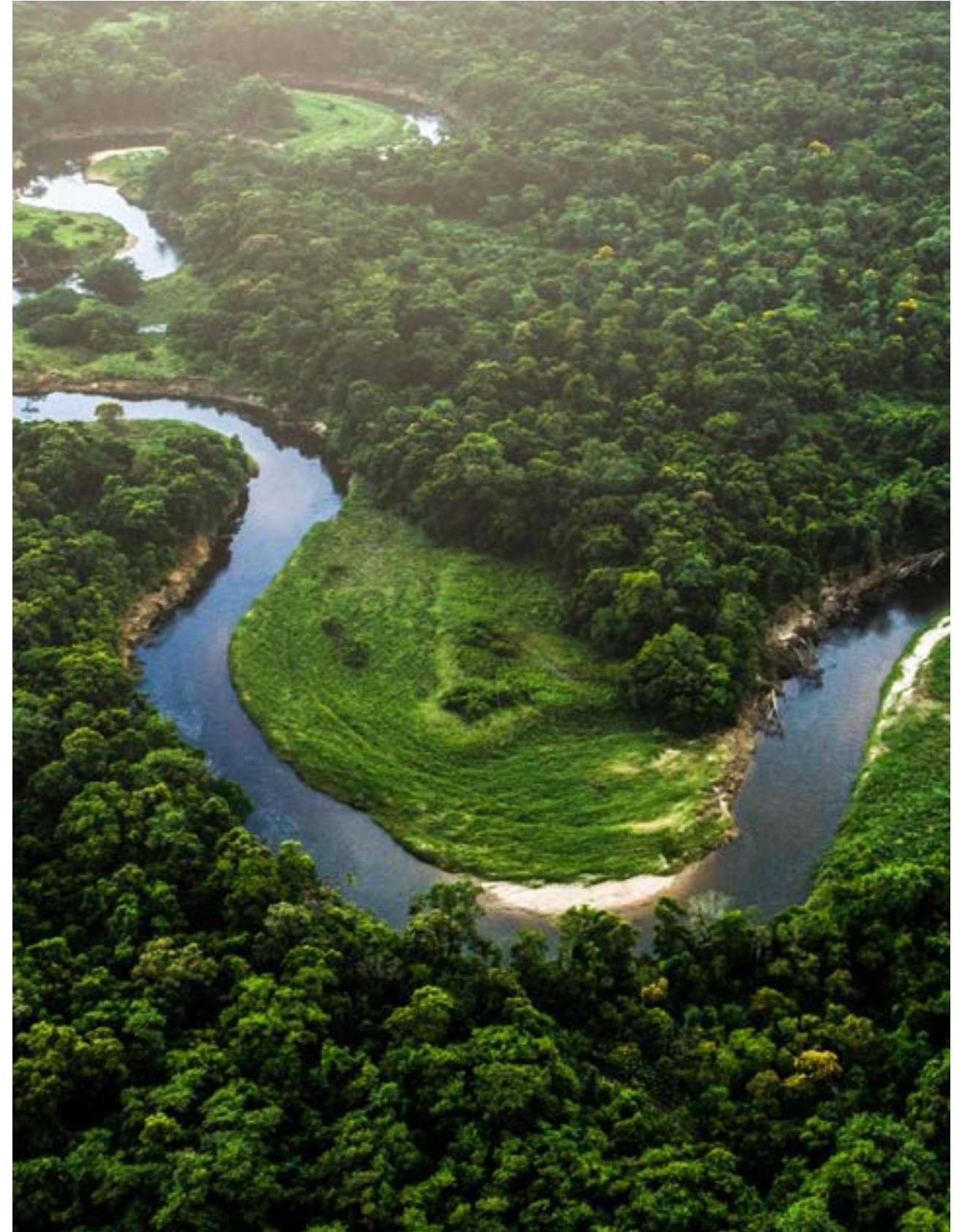
Bin Euro Tasarruf

TSE COVID-19

Güvenli
Üretim
Belgesi

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

karbon nötr
şirket



İşimizi İyileştiren Teknoloji

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

İNSAN VE ÇALIŞAN HAKLARI

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

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

Arçelik, çalışanlarının sendikaya üye olma ve toplu iş sözleşmesi yapma özgürlüğüne saygılıdır, Türkiye operasyonu kapsamındaki işyerlerinde, Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası (MESS) üyesidir. Türkiye'deki saat ücretli çalışanların tamamı toplu iş sözleşmesi kapsamındadır. Arçelik, yurt dışı operasyonlarında da sendikal hakları gözeter. Arçelik, kendi operasyonlarında ve tedarikçi operasyonlarında, çocuk işçi çalıştırma, zorla ve zorunlu çalıştırma uygulamalarına hiçbir tolerans göstermez. İş Yeri Sosyal Uyumluluk Girişimi'nin (Business Social Compliance Initiative- BSCI) ve Tedarikçi Etik Veri Paylaşımı'nın (Suppliers Ethical Data Exchange-Sedex) üyesi olarak farklı ilkeler kapsamında denetimlere tabidir.

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

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

FIRSAT EŞİTLİĞİ VE KAPSAYICILIK

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

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

YETENEK YÖNETİMİ

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Kritik Uzmanlık Projesi, uzmanlaşma yolunda ilerlemek isteyen Arçelik çalışanların potansiyellerini açığa çıkarmayı hedefler.

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

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



Kurumsal Gönüllülük: Bize de Bu Yakışır!

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

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

Arçelik Çalışanları Spor Kulüpleri

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

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

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

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

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

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

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

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

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

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

SÜRDÜRÜLEBİLİR TEDARİK ZİNCİRİ

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

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

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

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

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

ETİK VE UYUM

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

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

Hukuk ve Uyum Direktörlüğü, insan hakları ilkelerini düzenlemek, periyodik olarak gözden geçirmek ve gerektiğinde revize etmekten, İnsan Kaynakları Direktörlüğü de bu ilkelerin uygulanmasından sorumludur. Global İş Etiği İlkeleri ile Arçelik, BM Küresel İlkeler Sözleşmesi, Ekonomik Kalkınma ve İş Birliği Örgütü (OECD), Çokuluslu İşletmeler Genel İlkeleri ve İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi'nde belirlenmiş ilkelere uyumlu olarak, faaliyet gösterdiği ülkelerde bu ilkelerin kabul edilip edilmemesinden bağımsız şekilde hareket etmeyi taahhüt etmektedir. Stajyerler de dahil olmak üzere tüm Arçelik çalışanları ve iş ortakları Global İş Etiği İlkeleri ve İlgili Politikalarına uymakla yükümlü olup bu kuralları benimsemelerini ve bunlara uygun davranmaları beklenir. Bu konudaki bilinç eğitim programları ile yaygınlaştırılmaktadır. Aynı zamanda Global İş Etiği İlkeleri ve İlgili Politikalarının tüm çalışanlara bildirilmesi, çalışanların

bu kurallara gerekli önemi vermelerinin sağlanması ve bu kurallara uyulması konusunda gerekli çaba ve liderliğin gösterilmesi tüm yöneticilerin sorumluluğundadır.

Global İş Etiği İlkeleri ve İlgili Politikaları işe girişleri itibarıyla çalışanlara imza karşılığı teslim edilmektedir. Bununla birlikte, Global İş Etiği İlkeleri ve ilgili Politikaları eğitim olarak işe yeni giren tüm çalışanlarımıza verilmekte ve eğitimlerin tamamlanma durumları düzenli bir şekilde kontrol edilmektedir.

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

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

Arçelik A.Ş., APPLiA tarafından oluşturulan kurumsal sosyal sorumluluk Etik Sözleşmesi'ni (Code of Conduct) imzalayan şirketler arasında yer almaktadır. Etik Sözleşmesi, geçerli ulusal kanunlar ve ilgili uluslararası anlaşmaların öngördüğü çalışma koşulları, çevresel yasa ve standartlar ile ilgili sürdürülebilir bir performansa sahip olmayı güvence altına almaktadır.

Aynı zamanda üretim tesislerinin Avrupa Birliği'nde yaygın olarak kabul gören BSCI ve Sedex (Suppliers Ethical Data Exchange) sosyal sorumluluk organizasyonlarının kriterlerine göre, bağımsız denetim kuruluşları tarafından denetlenmesi sağlanmakta ve düzenli denetimler sonucunda uygunluk raporları elde edilmektedir.

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

RÜŞVET VE YOLSUZLUKLA MÜCADELE

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

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

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

KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI

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

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

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

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

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

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

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

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

Yaşamı İyileştiren Teknoloji

Arçelik laboratuvarlarından mezun

1.376 öğrenci

Yetkili Servislerde

181 öğrencinin istihdamı

A Ticket For Your Future Programı'na

46 katılımcı,
7'sinin Arçelik'te istihdamı

Ülkem için Geleceği Tasarlıyorum Semineri'ne

1.142 katılımcı

Geleceği Yakal@ Atölye Çalışmasına toplam

133 katılımcı

Kızcode Programı'na

358 katılımcı

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

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

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

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

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

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

EĞİTİM - GELİŞİM

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

Elektrikli Ev Aletleri Teknik Öğretim Programı - Arçelik Laboratuvarları

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A Ticket For Your Future

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

Arçelik Perakende Akademi

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

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

Dijital Kanatlar

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

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

Ülkem için Geleceği Tasarlıyorum

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

Ülkem İçin Engelliliğe Doğru Yaklaşım Semineri

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

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

Geleceği Yakal@ Atölye Çalışması

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

FIT4FoF Projesi

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

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

Arçelik Türkiye - Peepee TV

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

Toplumsal Cinsiyet Eşitliği ve Kadınların Güçlendirilmesi

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

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



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

Kadın İş Gücüne Destek

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

500 Kadın Teknisyen Projesi

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

Beko 100 Kadın Bayi Projesi

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

Sen Mühendissin, Bizimlesin

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

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

Gelişim Programları: Women in Leadership & Bütünsel Liderlik

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

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

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

SheMate Mentorluk Eğitimi

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

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

Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Semineri

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

Eşit Sözlük

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

Kızcode

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

Baba Destek Programı

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

Eşitlikçi Ebeveyn Yaklaşımları & Korona Günlerinde Ebeveyn Olmak

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

Toplumsal Sağlığa ve Yerel Topluluklara Destek

Dawlance – Pakistan

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

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



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

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

Arctic - Romanya

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

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

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

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

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

Beko - İngiltere

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

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

Grundig - İngiltere

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

Elektrabregenz - Avusturya

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

Sorumlu Tüketim**Respect Food - Gıdaya Saygı**

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

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

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

Food for Soul

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



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

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

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

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

Grundig Türkiye - Ruhun Doysun

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

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

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

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



Sağlıklı Yaşam

Şampiyonlar Gibi Beslen

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

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

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

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

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

Sağlıklı Hareket

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

Ödüller ve Başarılar 2020

- Arçelik, Türkiye'den bir ilki başararak **Dow Jones Sürdürülebilirlik Endeksi'nde** 2020 yılında *ikinci kez Dayanıklı Ev Aletleri Sektör Lideri* seçilmiştir. Şirket *üst üste 4. kez* Endeks'e giren *ilk ve tek Türk sanayi şirketi* olmuştur.
- Arçelik, Borsa İstanbul'da işlem gören ve kurumsal sürdürülebilirlik alanında en iyi performans gösteren şirketlerin yer aldığı **BİST Sürdürülebilirlik Endeksi'ne 7'nci kez girmeyi başarmıştır.**
- Arçelik, görünürlük ve şeffaflığa dayalı raporlama becerilerini geliştirmeye ve iklim kriziyle mücadelede somut önlemlerin uygulanmasında çok önemli bir araç görevi gören, **İklimle ilgili Finansal Bildirimler Görev Gücü'nün** (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) destekçilerinden biri olarak, ileriye dönük *çevresel, sosyal ve yönetim (ESG) performans yönetimine katkıda bulunma* konularında kararlı bir duruş sergilemeye devam etmektedir.
- Corporate Knights Global 100 Most Sustainable Corporations in the World 2021** listesinde *34'üncü* sırada yer almış ve listeye Türkiye'den girmeyi başaran *ilk ve tek şirket* olmuştur. Aynı zamanda, **Corporate Knights Clean200** listesine girme başarısını göstermiştir.
- Arçelik, dünyanın ilk sürdürülebilir iş ve liderlik dergisi **Real Leaders**'in çevreye ve topluma en fazla katkı yapan şirketleri listelediği **2021 Top 150 Impact Companies** listesine *13'üncü* sırada girmeyi başarmıştır.
- Arçelik, **Karbon Saydamlık Projesi (CDP) 2020 İklim Değişikliği ve Su Güvenliği Programları'nda A- derecesi** almıştır.
- Arçelik, **S&P Global** tarafından yayınlanan **Sustainability Yearbook 2020**'ye dahil olarak *"Gold Medal"* almaya hak kazanmıştır. **2020SAMYearbook**; kendi sektörleri içinde, çevresel, sosyal ve yönetsimsel (ESG) metriklere göre *en iyi performans sergileyen şirketleri* listelemektedir. **Yearbook, S&P Global** kapsamında lanse edilmektedir. <https://yearbook.robecosam.com/>

- Arçelik, **Sürdürülebilirlik Akademisi** tarafından düzenlenen **2020 Sürdürülebilir İş Ödülleri'nde 2019 Sürdürülebilirlik Raporu** ile *"Sürdürülebilirlik Raporlaması"* kategorisinde, Beyaz Eşya Uygulamaları için Atık Balık Ağlarından İnovatif Mühendislik Plastikleri projesiyle "Sürdürülebilir İnovasyon" kategorisinde, Beko 100 Kadın Bayi projesiyle "Kadının Güçlendirilmesi" kategorisinde, Grundig Ruhun Doysun 3. Sezon projesiyle "Sürdürülebilir İletişim" kategorisinde *dört ödüle* layık görülmüştür.
- Arçelik, **Londra Borsası** bünyesindeki küresel endeks ve veri sağlayıcısı **FTSE Russell** tarafından güçlü çevresel, sosyal ve yönetim performansı gösteren şirketlerin ölçümlendiği **FTSE4Good Gelişmekte Olan Piyasalar Endeksi'nde 5'inci** kez yer almaya hak kazanmıştır.
- Global markalar Beko ve Grundig'in yıl boyunca düzenlediği kampanyalar *dünyanın en yaratıcı ve etkili ilk 10 reklamı arasında* yer almıştır. **Global Kantar Creative Effectiveness Ödülleri'nde** Grundig, "It Starts At Home – Pet Tub" kampanyası *En Yaratıcı ve Etkili 10 Dijital Reklam* arasında yer alırken Beko'nun, "Wash Your Excuses Away – Aquatech" kampanyası ise *En Yaratıcı ve Etkili 10 Televizyon Reklamı* arasında yer alarak ödüle layık görülmüştür.
- Dawlance, **PDA-2020 Pakistan Digi-Award Dijital Ödülleri'nde** "Dawlance SYNC" kampanyası ile *En İyi Dijital Pazarlama İletişimi Ödülü'nü* kazanarak rekabet ve yenilikçilikteki üstünlüğünü kanıtlamıştır.
- Beko İspanya, **AutoDose DW** ve **AquaTech WM** için ürün inovasyonu dalında *"2020 Product of the Year" (Yılın Ürünü) Ödülü'ne* layık görülmüştür. *"Product of the Year"* kapsamında her yıl pazardaki en yenilikçi ürünler ödüllendirilmektedir; Beko ürünleri tüm kategorilerde *ilk 10'da* yer almıştır.
- Arçelik ve Beko markalarının her ikisi de yıl boyunca itibarını en çok artıran markalara verilen ilk ve tek entegre pazarlama ödülü olan **"The ONE Awards"** ile ödüllendirilmiştir. 50'den fazla kategorinin değerlendirildiği yarışmada *beyaz eşya kategorisinde* ödülü Arçelik alırken, *SDA kategorisinde* ise Beko ödüle layık görülmüştür.

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

Gezegeni İyileştiren Teknoloji

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

400.000 Euro

2020 yılında ise

1.593.000 Euro

finansal tasarruf sağlanmıştır.

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

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

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

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

İKLİM KRİZİYLE MÜCADELE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Su Risklerinin Yönetimi

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

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

Atık Yönetimi

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

Arçelik Ürünlerinde Kullanılan Hammade ve Malzemelerin Geri Dönüştürülebilme Oranları

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

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

Arçelik Ürünlerinin Geri Dönüştürülebilme Oranları

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

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

GERİ DÖNÜŞÜM TESİSLERİ

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

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

Çevre ve Enerji ile İlgili Ulusal ve Uluslararası Mevzuatlara Uyum

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Davlumbaz kategorisinde ambalaj için kullanılan strafor malzemesi yerine karton kullanılması projesi ile yıllık 37 ton strafor kullanımının önüne geçilerek 110 ton CO₂ salımı engellenmiştir.

- Arçelik'in sekiz farklı tedarikçisine ait 16 adet küçük ev aletleri ürün modelinde %80 oranında geri dönüştürülmüş malzeme içeren Ecolabel sertifikalı kullanma kılavuzuna geçişleri planlanmıştır.

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

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

*10.000 ABD Doları ve üstü cezalar önemli olarak nitelenmektedir.



ÇEVRECİ ÜRÜNLER

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

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

Bio Buzdolabı

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

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

Organik malzeme kompozitlerden üretilen küçük ev aletleri

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

PET Kazan

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

FiberCatcher: Mikrofiber filtreleme sistemi

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



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

Yüksek performanslı geri dönüştürülmüş plastik malzemelerle üretilen küçük ev aletleri

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

SÜRDÜRÜLEBİLİR TEDARİK ZİNCİRİ

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

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

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

Müşteri Hizmetleri

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



İklim ile İlgili Riskler ve Fırsatlar Tablosu

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

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

DEĞİŞEN
DÜNYADA
ARÇELİK
HEP SENİN
YANINDA



Melissa için en
eğlenceli zaman

farklı
platformlarda
buluşmak

BÖLÜM 5
KURUMSAL YÖNETİM

SİZİN
İÇİN
ARÇELİK

2020-2021 "Kalite Yılları"

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

Kalite yönetimi etki analizi

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

HEPİMİZ
İÇİN
DÜNYA

Kurumsal Sorumluluk

KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK ANLAYIŞI

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

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

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

KURUMSAL YÖNETİM ANLAYIŞI

Şirketin kurumsal değerleri ve kültürü, etik anlayışı, iyi yönetim felsefesi ve iş ahlaki ilkeleri, sorumluluklarını yerine getirmesinde çalışanlara yol göstermektedir.

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

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

Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu

BÖLÜM I: KURUMSAL YÖNETİM İLKELERİNE UYUM BEYANI

Sermaye Piyasası Kurulu (SPK)'nın 04.07.2003 tarih ve 35/835 sayılı kararı ile kabul edilen ve Temmuz 2003'te kamuya açıklanmış olan Kurumsal Yönetim İlkelerinin uygulanması ve hayata geçirilmesi; özellikle halka açık şirketlerin kredibilitesi ve finansman olanakları açısından önem arz etmektedir. Kurumsal yönetim kalitesini ortaya çıkaran söz konusu ilkeler Şirket tarafından benimsenmiştir. SPK'nın 10.12.2004 tarih ve 48/1588 sayılı toplantı kararı gereğince, İMKB'de işlem gören şirketlerin 2004 yılına ilişkin faaliyet raporlarından başlamak üzere, faaliyet raporlarında ve varsa internet sitelerinde söz konusu Kurumsal Yönetim İlkelerine uyumuyla ilgili beyanlarına yer vermeleri uygun görülmüştür. Bu karara uygun olarak Arçelik A.Ş. içerisinde söz konusu ilkeler ile uyum konusunu incelemek üzere bir ekip oluşturulmuş ve yapılan çalışma sonucunda, 2004 yılından itibaren Faaliyet Raporu'na ve internet sitesine Kurumsal Yönetim İlkelerine uyum konusunda yeni bilgiler eklenmiştir. En son olarak 03.01.2014 tarihinde Resmî Gazete'de yayınlanan Sermaye Piyasası Kurulu'nun II-17.1 sayılı Kurumsal Yönetim Tebliği ile Kurumsal Yönetim İlkeleri yeniden düzenlenmiştir.

2020 yılında yürürlükte bulunan II-17.1 sayılı Kurumsal Yönetim Tebliği kapsamında zorunlu olan ilkelere tam olarak uyulurken, zorunlu olmayan ilkelerin de büyük çoğunluğuna uyum sağlanmıştır. Zorunlu olmayan Kurumsal Yönetim İlkelerine de tam uyum amaçlanmakla birlikte, ilkelerin bir kısmında uygulamada yaşanan zorluklar, bazı ilkelere uyum konusunda gerek ülkemizde gerekse uluslararası platformda devam eden tartışmalar, bazı ilkelerin ise piyasanın ve Şirketin mevcut yapısı ile tam örtüşmemesi gibi nedenlerle tam uyum henüz sağlanamamıştır. Henüz uygulamaya konulmamış olan ilkeler üzerinde çalışılmakta olup; Şirketimizin etkin yönetimine katkı sağlayacak şekilde idari, hukuki ve teknik alt yapı çalışmalarının tamamlanması sonrasında uygulamaya geçilmesi planlanmaktadır. Aşağıda şirketimiz bünyesinde kurumsal yönetim ilkeleri çerçevesinde yürütülen kapsamlı çalışmalar ve ilgili bölümlerde henüz uyum sağlanamayan ilkeler ve varsa bundan kaynaklanan çıkar çatışmaları açıklanmıştır.

2020 yılı içinde Kurumsal Yönetim alanındaki çalışmalar, SPK'nın kurumsal yönetim ilkeleri ile ilgili düzenlemelerini içeren Sermaye Piyasası Kanunu ve bu Kanuna dayanarak hazırlanan tebliğlere uygun biçimde yürütülmüştür. Yeni Türk Ticaret Kanunu'na

ve Sermaye Piyasası Kanunu'na uyum amacıyla gerekli esas sözleşme değişiklikleri 28.03.2013 tarihinde toplanan Olağan Genel Kurulumuzda kabul edilmiştir. 2020 yılında yapılan Olağan Genel Kurulumuzda yönetim kurulumuz ve yönetim kurulu komitelerimiz Kurumsal Yönetim Tebliği'ndeki düzenlemelere uygun olarak oluşturulmuştur. Genel kurul öncesinde bağımsız üye adaylarının belirlenmesi ve kamuya duyurulmasına ilişkin süreç gerçekleştirilmiş, düzenlemelere uygun şekilde seçim tamamlanmıştır. Kurulan Yönetim Kurulu Komiteleri etkin olarak faaliyetlerini sürdürmektedir. Yönetim Kurulu Üyeleri ve Üst Düzey Yöneticilere ilişkin Ücret Politikası yeniden belirlenerek Olağan Genel Kurul'da ortakların onayı alınmıştır. Hazırlanan genel kurul bilgilendirme dokümanı ile ilkelere açıklanması zorunlu olan imtiyazlı paylar, oy hakları, organizasyonel değişiklikler gibi genel kurul bilgileri, Yönetim Kurulu üye adaylarının özgeçmişleri, yönetim kurulu ve üst düzey yönetici ücret politikası, ilişkili taraf işlemleri raporu ve açıklanması gereken diğer bilgiler en son 25.03.2020 tarihli Olağan Genel Kurul'dan 3 hafta önce yatırımcılarımızın bilgisine sunulmuştur. Tüm ilişkili taraf işlemlerimiz Yönetim Kurulu'nun bilgisine sunulurken, bağımsız yönetim kurulu üyelerimizin onayı ile söz konusu işlemlerin devamına karar verilmiştir. Ayrıca Şirketimiz kurumsal internet sitesi ve faaliyet raporu gözden geçirilerek, ilkelere tam uyum açısından gerekli revizyonlar gerçekleştirilmiştir.

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

19.07.2019 tarihli özel durum açıklamamızla kamuya açıklanan SAHA Kurumsal Yönetim ve Kredi Derecelendirme Hizmetleri A.Ş. (SAHA) tarafından verilen Şirketimizin kurumsal yönetim derecelendirme notu 10 üzerinden 9,58 (%95,80) iken; 17.07.2020 tarihinde SAHA tarafından yapılan revizyon sonucunda 10 üzerinden 9,60 (%96,02) olarak güncellenmiştir.

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

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

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

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

olarak belirtmiştir.

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

Henüz Uygulanamayan Kurumsal Yönetim İlkeleri

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

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

- 1.3.10 numaralı ilkeye ilişkin olarak, yapılan bağışlar için genel kurul gündeminde ayrı bir gündem maddesine yer verilmekte, bağış yapılan başlıca kurumlar hakkında genel kurula bilgi verilmektedir.

- 1.5.2 numaralı ilkeye ilişkin olarak; azlık hakları, esas sözleşme ile sermayenin yirmide birinden daha düşük bir orana sahip olanlara tanınmamış olup, genel uygulamalara paralel olarak azınlığa düzenlemelerdeki genel hükümler çerçevesinde haklar sağlanmıştır. Yatırımcılardan da bu konuda herhangi bir talep gelmemiş olup, genel en iyi uygulama örnekleri takip edilmekte, yakın zamanda bu konuda bir değişikliğe gidilmesi ise öngörülmemektedir.

- 4.3.9 numaralı ilkeye ilişkin olarak, Yönetim Kurulumuz nezdinde bilgi birikimi, tecrübe ve görüş açısı bakımından çeşitliliğin sağlanmasının Şirket'in faaliyetlerine ve Yönetim Kurulu'nun etkin çalışmasına olumlu katkı sağlayacağı düşünülmekte olup, mevcut yönetim kurulu yapısı bu bakış açısını yansıtır niteliktedir. Yönetim kurulunda asgari kadın üye oranı için hedef çalışmaları başlamış olup, önümüzdeki dönemde konuya ilişkin politikanın hazırlanarak kamuya açıklanması hedeflenmektedir. Mevcut kadın yönetim kurulu üyesi oranı %17'dir. Detaylı bilgi aşağıda 5.1 numaralı bölümde yer almaktadır.

- 4.4.1 numaralı ilkeye ilişkin olarak, 2020 yılında COVID-19 salgını nedeniyle Yönetim Kurulu 1 kez fiili toplantı gerçekleştirmiş ve katılım oranı %91,66 olmuştur, söz konusu toplantıda alınanlar hariç diğer kararların tamamı elden dolaştırma usulüyle alınmıştır. Bununla birlikte, yönetim kurulu üyeleri şirketin performansı ve gelişmelerle ilgili düzenli olarak bilgilendirilmişlerdir.

- 4.4.5 numaralı ilkeye ilişkin olarak, yönetim kurulu toplantılarının ne şekilde yapılacağı konusunda Şirketimizde uzun yıllardır tutarlı bir biçimde sürdürülen süreçler bulunmakla birlikte, bu konuya özgü yazılı bir şirket içi düzenleme bulunmamaktadır. Yönetim kurulunun etkin çalışmaları da dikkate alınarak bu konuda bir tanımlama yapılması yönünde acil bir ihtiyaç görülmemektedir.

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

- 4.5.5 numaralı ilkeye ilişkin olarak, komitelerde görevlendirme yönetim kurulu üyelerimizin bilgi birikimi ve tecrübeleri dikkate alınarak, ilgili düzenlemeler doğrultusunda yapılmaktadır. Sadece bir bağımsız yönetim kurulu üyemiz iki komitede görevlendirilmiştir. Birden fazla komitede görev alan üyeler, ilişkili konularda görev yapan komiteler arası iletişimi sağlamakta ve iş birliği imkânlarını artırmaktadır. Yönetim kurulu üyelerinin bilgi birikimi ve tecrübelerinin de katkısıyla verimli çalışmaları dikkate alınarak, mevcut komite yapısı etkin değerlendirilmekte; yakın zamanda bir değişiklik ihtiyacı öngörülmemektedir.

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

- 4.6.5 numaralı ilkeye ilişkin olarak, Olağan Genel Kurulda ve finansal tablo dipnotlarımızda yönetim kurulu üyelerine ve idari sorumluluğu bulunan yöneticilere yapılan ödemeler genel uygulamalara paralel şekilde toplu olarak kamuya açıklanmaktadır. Kişisel bilgilerin gizliliği açısından önemli görülen konu hakkında piyasa uygulamaları yakından izlenmekte olup, yaygın uygulamaya paralel hareket edilmesi öngörülmektedir.

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

SPK'nın 10.01.2019 tarih ve 2/49 sayılı Kararı uyarınca hazırlanan ve Şirketimiz Yönetim Kurulu tarafından onaylanan 2020 yılı Kurumsal Yönetim Uyum Raporu (URF) ve Kurumsal Yönetim Bilgi Formu (KYBF) bu raporun devamında yer almakta olup, ilgili dokümanlara Kamuyu Aydınlatma Platformu'ndaki Şirketimiz kurumsal yönetim sayfasından da ulaşılabilir. (<https://www.kap.org.tr/cgif/4028e4a240e95dc90140ed55b43900cf>).

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

BÖLÜM II: PAY SAHİPLERİ

2.1 Yatırımcı İlişkiler Bölümü

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

2020 yılında Yatırımcı İlişkileri Bölümü'nde yer alan kişilerin lisansları aşağıda verilmektedir:

Adı Soyadı	Görevi	Lisans Belgesi Türü	Lisans Belge No.
Polat Şen	Genel Müdür Yardımcısı - Finansman, Mali İşler ve Sahra Altı Afrika	-	-
Özkan Çimen	Finansman & Kurumsal Risk Direktörü	-	-
Faik Bülent Alagöz	Sermaye Piyasası Mevzuatı Uyum Yöneticisi	Sermaye Piyasası Faaliyetleri İleri Düzey / Kurumsal Yönetim Derecelendirme Uzmanlığı	203781/700495
Orkun İnanbil	Yatırımcı İlişkileri Yöneticisi	-	-

2020 yılında Yatırımcı İlişkileri Bölümü sorumlularının iletişim bilgileri aşağıdadır:

Polat Şen

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

Özkan Çimen

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

Faks : 0212 314 34 90

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

Faik Bülent Alagöz

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

Orkun İnanbil

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

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

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

Yatırımcı İlişkileri Bölümü'nde yürütülen başlıca faaliyetler şunlardır:

- Pay sahiplerine ilişkin kayıtların sağlıklı, güvenli ve güncel olarak tutulmasını sağlamak,
- Kamuya açıklanmamış, gizli ve ticari sır niteliğindeki bilgiler hariç olmak üzere, pay sahiplerinin Şirket ile ilgili sözlü ve yazılı bilgi taleplerini karşılamak,
- Genel Kurul Toplantısı'nın yürürlükteki mevzuata, Esas Sözleşme'ye ve diğer Şirket içi düzenlemelere uygun olarak yapılmasını sağlamak,
- Genel Kurul Toplantısı'nda, pay sahiplerinin yararlanabileceği dokümanları hazırlamak,
- Oylama sonuçlarının kaydının tutulmasını ve sonuçlarla ilgili raporların talep eden pay sahiplerine yollanmasını sağlamak,
- Mevzuat ve Şirketin bilgilendirme politikası dahil, kamuyu aydınlatmayla ilgili her türlü hususu gözetmek ve izlemek,
- Şirket merkezinde düzenlenen toplantılar ile yurtiçi ve yurtdışında çeşitli kurumlar tarafından düzenlenen konferans ve toplantılara katılarak yatırımcıları bilgilendirmek,
- Şirket hakkında değerlendirme yapan analistleri bilgilendirmek,
- Şirket ve sektör hakkında araştırma yapan akademisyenlerin bilgi taleplerini karşılamak,
- Şirketin kurumsal internet sitesi (www.arcelikas.com) içerisinde yer alan yatırımcı ilişkileri bölümünün içeriğini Türkçe ve İngilizce olarak hazırlamak, mümkün olan en sık aralıklarla güncellemek ve pay sahiplerinin Şirket ile ilgili bilgilere internet vasıtasıyla hızlı ve kolay bir biçimde ulaşmasını sağlamak,
- Pay sahipliği haklarının kullanımını etkileyebilecek nitelikteki bilgi ve açıklamaları güncel olarak şirketin internet sitesinde pay sahiplerinin kullanımına sunmak,

- Sermaye Piyasası Kurulu (SPK)'nın II-15.1 sayılı Tebliği dikkate alınarak gerekli Özel Durum Açıklamalarını KAP (Kamuyu Aydınlatma Platformu) aracılığıyla yaparak kamuyu aydınlatmak,
- Sermaye Piyasası Kanunu ile ilgili mevzuatta meydana gelen değişiklikleri takip etmek ve Şirket içinde ilgili birimlerin dikkatine sunmak,
- Sermaye Piyasası Kurulu, Borsa İstanbul ve Merkezi Kayıt Kuruluşu nezdinde Şirketi temsil etmektir.

Yatırımcı İlişkileri Bölümü'nün 2020 yılı içinde yürütülen faaliyetlerine ilişkin hazırlanan rapor 22.02.2021 tarihinde Kurumsal Yönetim Komitesi tarafından uygun bulunarak Yönetim Kurulu'na sunuldu.

2.2. Pay Sahiplerinin Bilgi Edinme Haklarının Kullanımı

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

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

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

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

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

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

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,
- Şirketin ve bağlı ortaklıklarının geçmiş hesap döneminde gerçekleşen veya gelecek hesap döneminde planladığı şirket faaliyetlerini önemli ölçüde etkileyecek yönetim ve faaliyetlerindeki değişiklikler,
- Genel kurul toplantı gündeminde yönetim kurulu üyelerinin azli, değiştirilmesi veya seçimi varsa, azil ve değiştirme gerekçeleri, yönetim kurulu üyeliğine aday gösterilecek kişiler hakkında bilgi;

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

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

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

Şirketin sermayesini oluşturan payların tamamı nama yazılıdır. Genel Kurul öncesinde gündem maddeleri ile ilgili olarak bilgilendirme dokümanı hazırlanmakta, KAP ve kurumsal internet sitesi aracılığıyla kamuya duyurulmaktadır. Esas Sözleşme gereğince Genel Kurul toplantıları, söz hakkı olmaksızın menfaat sahipleri ve medya dahil kamuya açık olarak yapılmaktadır.

Şirket 2020 yılı içerisinde 1 adet Olağan Genel Kurul Toplantısı düzenlemiştir.

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

- Esas Sözleşme gereği olarak Genel Kurul Toplantı ilanı, mevzuat ile öngörülen usullerin yanı sıra mümkün olan en fazla sayıda pay sahibine ulaşmayı sağlayacak şekilde KAP'da, Türkiye Ticaret Sicili Gazetesi'nde, kurumsal internet sitesinde, Elektronik Genel Kurul Sisteminde, e-Şirket'te Genel Kurul tarihinden asgari üç hafta öncesinden duyuruldu.

- Tüm bildirimlerde Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uyulmaktadır.
- Yıllık Faaliyet Raporu dahil, mali tablo ve raporlar, kâr dağıtım önerisi, Genel Kurul gündem maddeleri ile ilgili olarak hazırlanan bilgilendirme dokümanı ve gündem maddelerine dayanak teşkil eden diğer belgeler ile Esas Sözleşme'nin son hali ve Esas Sözleşme'de değişiklik yapılacak ise tadil metni ve gerekçesi; Genel Kurul Toplantısı'na davet için yapılan ilan tarihinden itibaren, Şirket merkezinde ve kurumsal internet sitesinde, pay sahiplerinin en rahat şekilde ulaşabileceği yerlerde incelemeye açık tutulmaktadır.
- Şirketin Genel Kurul gündem başlıkları, açık ve farklı yorumlara yol açmayacak şekilde ifade edilmektedir. Genel kurul toplantısından önce verilecek bilgiler, ilgili oldukları gündem maddelerine 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.
- 25 Mart 2020 tarihinde yapılan Genel Kurul'da pay sahipleri tarafından gündeme madde eklenmesi hakkında herhangi bir talep Şirkete ulaşmadı.

Genel Kurul Toplantıları, pay sahipleri arasında eşitsizliğe yol açmayacak şekilde, pay sahipleri için mümkün olan en az maliyetle ve en az karmaşık usulde yapılmaktadır. Yurtiçinde veya yurtdışında yerleşik pay sahiplerinin toplantıya katılmaları kolaylaştırılarak Genel Kurul'a katılmaları sağlanmaktadır.

Ayrıca yabancı pay sahiplerinin Genel Kurul ve gündem metinleri hakkında bilgilendirilmesi amacıyla gerek duyacakları tüm dokümanlar İngilizceye çevrilmekte ve ülkemiz içinde bu pay sahiplerinin takas ve saklama işlemlerini yapan bankalar aracılığıyla gönderimi yapılmakta ve Şirketin internet sitesine yerleştirilmektedir.

Genel Kurul'a katılımı fazlaştırmak ve kolaylaştırmak için toplantının şehrin merkezi bir yerinde yapılmasına özen gösterilmektedir. Katılımcı sayısı yıllar itibarıyla takip edilmekte ve toplantı yeri katılımcı sayısına göre belirlenmektedir. 25.03.2020 tarihinde yapılan Olağan Genel Kurul Toplantısı "Divan İstanbul Elmadağ, Asker Ocağı Caddesi No: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. 2020 yılı sonuna ait mali tablolar da 4. haftada açıklandı. Sonuçların açıklanmasını takiben, Genel Kurul çalışmaları başlamakta, gerekli yasal prosedürlerin tamamlanmasının ardından Genel Kurul toplanmaktadır. Bu seneki Genel Kurul hesap döneminden sonraki üç ay içinde toplanacaktır. Genel Kurul Toplantısı süresince gündemde yer alan konular tarafsız ve ayrıntılı bir şekilde açık ve anlaşılabilir bir yöntemle pay sahiplerine aktarılır; pay sahiplerine eşit şartlar altında düşüncelerini açıklama ve soru sorma olanağı verilerek sağlıklı bir tartışma ortamı oluşturulur. Gündemde özellik arz eden konularla ilgili yönetim kurulu üyeleri, ilgili diğer kişiler, finansal tabloların hazırlanmasında sorumluluğu bulunan yetkililer ve bağımsız denetçi gerekli bilgilendirmeleri yapabilmek ve soruları cevaplandırmak üzere genel kurul toplantısında hazır bulunurlar.

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

Yönetim kontrolünü elinde bulunduran pay sahiplerinin, Yönetim Kurulu üyelerinin, idari sorumluluğu bulunan yöneticilerin ve bunların eş ve ikinci dereceye kadar kan ve sıhrî yakınlarının Genel Kurul'da Türk Ticaret Kanunu'nun 395 ve 396. maddeleri kapsamında Şirket faaliyet konusuna giren işleri yapabilmeleri için aldıkları izne istinaden varsa gerçekleşen işlemler hakkında Genel Kurul'a bilgi verilir. 2020 yılı içerisinde, Kurumsal Yönetim Tebliği'nin 13.6 numaralı ilkesi kapsamında, söz konusu kişiler ile halka açık şirket veya bağlı ortaklıkları arasında çıkar çatışmasına neden olabilecek önemde bir işlem söz konusu olmamıştır.

6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun 415'inci maddesinin 4'üncü fıkrası ve 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu'nun 30 uncu maddesinin 1 inci fıkrası uyarınca, genel kurula katılma ve oy kullanma hakkı, paylarının depo edilmesi şartına bağlanmamaktadır. Bu çerçevede, ortaklarımızın Genel Kurul Toplantısı'na katılmak istemeleri durumunda, Merkezi Kayıt Kuruluşu nezdinde paylarını bloke ettirmelerine gerek bulunmamaktadır.

Pay sahiplerinin Genel Kurul Toplantısı'nda gündem maddeleri hakkındaki oy kullanımları tutanağa geçirilmektedir. Toplantıda her

gündem maddesi ayrı ayrı oylanmaktadır. Genel Kurulumuz Ticaret Bakanlığı Temsilcisi gözetiminde yapılmaktadır.

Şirketin sosyal yardım amacıyla vakıf ve derneklere yaptığı bağış ve yardımlar hakkında ayrı bir gündem maddesi ile Genel Kurul'a bilgi verilmektedir. 2020 yılında yapılan olağan genel kurul toplantısında, 2019 yılı içinde yapılan bağış ve yardımlar hakkında genel kurulda ayrı bir gündem maddesi ile bilgi verilmiş olup, 2020 yılı içerisinde yapılabilecek bağış üst sınırının önceki yıl hasılatının %0,2'si (binde iki) olarak belirlenmiş olup, bağış politikasında herhangi bir değişiklik söz konusu olmamıştır.

Genel Kurul Toplantı Tutanakları kurumsal internet sitesinde yer almakta ve ayrıca Şirket merkezinde bu tutanaklar pay sahiplerinin incelemesine açık olup talep edenlere kopyası verilmektedir.

2.4. Oy Hakları ve Azlık Hakları

Genel Kurul Toplantıları'nda oy kullanma prosedürü, toplantı başlangıcında pay sahiplerine duyurulmaktadır. Şirkette oy hakkını zorlaştıracı uygulamalardan kaçınılmakta ve sınır ötesi de dahil olmak üzere her pay sahibine oy hakkını en kolay ve uygun şekilde fiziken veya elektronik ortamda kullanma fırsatı sağlanmaktadır.

Şirkette oy haklarının kullanımına yönelik Esas Sözleşmede bir imtiyaz bulunmamaktadır. Her payın bir oy hakkı bulunmaktadır. Şirket ortakları arasında Şirket iştiraki olan tüzel kişi yer almamaktadır. Pay sahibi olmayan kişinin temsilci olarak vekaleten oy kullanmasını engelleyen bir hüküm Esas Sözleşmede yoktur.

Azlık paylarını temsil eden hissedarlar, Genel Kurul'da sağladıkları katılımlarıyla, Yönetimi çoğunluk hissedarlarla birlikte oluşturmaktadır. 2020 yılında Şirketimize bu konuda ulaşan eleştiri ya da şikâyet olmamıştır. Azlık hakları Esas Sözleşme ile sermayenin yirmide birinden daha düşük bir şekilde belirlenmemiştir.

2.5. Kâr Payı Hakkı

27.03.2014 tarihinde düzenlenen Olağan Genel Kurul'da 6. Gündem maddesi olarak pay sahiplerinin onayladığı kâr dağıtım politikamız aşağıdaki şekilde belirlenmiştir:

“Şirketimiz Türk Ticaret Kanunu hükümleri, Sermaye Piyasası Düzenlemeleri, Vergi Düzenlemeleri ve diğer ilgili düzenlemeler ile Esas Sözleşmemizin kar dağıtımı ile ilgili maddesi çerçevesinde kar dağıtımı yapmaktadır. Kar dağıtımında, Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uygun olarak pay sahipleri ve Şirket menfaatleri arasında dengeli ve tutarlı bir politika izlenmektedir. İlke olarak, ilgili düzenlemeler

ve finansal imkânlar elverdiği sürece, piyasa beklentileri, uzun vadeli şirket stratejimiz, yatırım ve finansman politikaları, karlılık ve nakit durumu dikkate alınarak yasal kayıtlarımızda mevcut kaynaklardan karşılanabildiği sürece Sermaye Piyasası Düzenlemeleri çerçevesinde hesaplanan dağıtılabilir dönem karının asgari %50'si nakit ve/veya bedelsiz hisse şeklinde dağıtılır. Kar dağıtımının Genel Kurul toplantısını takiben en geç bir ay içinde yapılması amaçlanmakta olup, kar dağıtım tarihine Genel Kurul karar vermektedir. Genel Kurul veya yetki verilmesi halinde Yönetim Kurulu, Sermaye Piyasası Düzenlemelerine uygun olarak kar payının taksitli dağıtımına karar verebilir. Şirket Esas Sözleşmesi'ne göre; Yönetim Kurulu, Genel Kurul tarafından yetkilendirilmiş olmak ve Sermaye Piyasası Düzenlemelerine uymak kaydı ile kar payı avansı dağıtabilir.”

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

Şirketin kâr dağıtımı, TTK'ya ve SPK'ya uygun şekilde ve yasal süreler içinde gerçekleştirilmektedir. 01.01.2019 – 31.12.2019 hesap dönemine ait finansal tablolarımıza göre, 25.03.2020 tarihinde toplanan Ortaklar Olağan Genel Kurulu'nda Arçelik A.Ş. Yönetimi tarafından Türkiye Finansal Raporlama Standartları (TFRS) esas alınarak hazırlanan ve PwC Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş. tarafından denetlenen, 01.01.2019 - 31.12.2019 hesap dönemine ilişkin finansal tablolara göre 924.833.309,85 TL ana ortaklığa ait net dönem karı, VUK kayıtlarına göre ise 457.588.624,50 TL cari yıl karı bulunduğu görüldükçe; Yönetim Kurulu'nun pay sahiplerine nakden ödenmek üzere toplam 500.000.000,00 TL kar payı dağıtılmasına ve kar payı ödeme tarihinin 01.04.2020 olarak belirlenmesine yönelik teklifi okunmuştur. Madde hakkında Pay Sahibi Koç Holding Emekli ve Yardım Sandığı Vakfı'nın vekili Kerem Kaşitoğlu söz almış ve kar dağıtımı ile ilgili önerisini okumuştur.

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

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

2.6. Payların Devri

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

BÖLÜM III: KAMUYU AYDINLATMA VE ŞEFFAFLIK

3.1. Kurumsal İnternet Sitesi ve İçeriği

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

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

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

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

3.2. Faaliyet Raporu

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

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

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

BÖLÜM IV - MENFAAT 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 gerektiğinde toplantılara davet edilerek veya telekomünikasyon araçları kullanılarak bilgilendirilmektedir. Şirket, menfaat sahipleri ile iş birliği içerisinde olmanın uzun dönemde Şirket menfaatine olacağını dikkate alarak, menfaat sahiplerinin mevzuat, karşılıklı anlaşma ve sözleşmelerle elde ettikleri haklarına saygı duymakta ve bunları korumaktadır. Şirket kurumsal yönetim yapısı, çalışanlar ve temsilciler dahil tüm menfaat sahiplerinin yasal ve etik açıdan uygun olmayan işlemlere ilişkin kaygılarını, yönetime iletmesine olanak tanımaktadır. Denetimden Sorumlu Komite'nin görevleri arasında Şirkete ulaşan şikayetlerin incelenmesi bulunmaktadır. Ayrıca, İç Denetim Yöneticiliği de şikayetleri değerlendirmekte ve Denetimden Sorumlu Komite'ye iletmektedir.

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

Şirketin çalışanları ve Türkiye genelinde bayilik teşkilatını oluşturan yaklaşık 3000 bayi, Şirket ile doğrudan ilişki içerisinde bulunan önemli bir menfaat grubunu oluşturmaktadır. Şirket çalışanlarını, uygulamalar, tebliğler, tamimler, yönetmelikler ve yazılı

bilgilendirmeler ile düzenli olarak bilgilendirmekte, aynı zamanda kendi içinde sirküler ile bayilerini, uygulama ve kampanyalar, Şirket politikaları, hedefleri ve ekonomik gelişmeler hakkında bilgilendirerek ve bayilerinin sorunlarını dinleyerek sistemi daha etkin hale getirebilmek amacıyla, yıl içerisinde düzenli olarak “Bayi Toplantıları” düzenlemektedir.

Ayrıca, tedarik zincirimizin önemli halkası ve bir paydaş olarak gördüğümüz, direk ve endirekt yaklaşık 5800 tedarikçimizle, her adımda iş birliğini artırmaya yönelik uygulamalarımız mevcuttur. Bunlar başlıca, Teknoloji ve İnovasyon iş birliği günleri, tedarikçi günleri, tedarikçi eğitimleri, denetimler, ziyaretler, Arçelik kurumsal web sayfası ve tedarikçi portalımızdır. Bu uygulamalarımızla Arçelik’in vizyonu, stratejisi, iş hedefleri ve gelecekteki aksiyonları hakkında genel bilgilendirme yapılarak, sürdürülebilirlik adına tedarikçilerimizden beklentilerimiz paylaşılmaktadır.

Toplu Sözleşme kapsamındaki çalışanlarla ilişkiler sendika temsilcileri vasıtası ile yürütülmektedir. Şirket işveren sendikası olarak MESS (Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası) üyesi, Şirket mavi yakalı çalışanları ise Türk Metal Sendikası üyesidir. 1 Eylül 2019 - 31 Ağustos 2021 tarihleri arasında geçerli, tüm Arçelik işletmelerinde çalışmakta olan sendikalı çalışanlarımızı kapsayan Toplu İş Sözleşmesi 29 Ocak 2020 tarihinde imzalanmıştır.

4.2. Menfaat Sahiplerinin Yönetime Katılımı

Hem iç müşteri olarak çalışanlar hem de dış müşteri olan bayiler, öneri sistemi, çağrı merkezi, web sitesi, bire bir düzenli toplantılarda görüşmeler olmak üzere, başta Şirket çalışanları ve bayiler olmak üzere menfaat sahiplerinin Şirket yönetimine katılımını destekleyici mekanizma ve modeller eklenerek Şirket faaliyetlerini aksatmayacak şekilde geliştirilir.

Menfaat sahiplerinin yönetime katılımı için “öneri, anket” gibi araçlarla belirlenen istekleri Şirket faaliyetlerine yansıtılmaktadır. Çalışma koşulları, ortamı ve çalışanlara sağlanan haklar konusunda yapılacak uygulama değişiklikleri için İşçi Sendikası’nın görüşü ve mutabakatı alınmakta, kararlar birlikte oluşturulmaktadır. Ayrıca “Bayi Toplantıları” vasıtasıyla Şirket ile doğrudan iş ilişkisi içerisinde bulunan bayilerin, Şirket yönetimine katılmaları desteklenmektedir. Sürdürülebilirlik alanındaki tedbirler ve stratejilerin belirlenmesinde de menfaat sahiplerinin görüşlerine daha geniş ölçüde başvurulmasını sağlayacak süreçler sürekli geliştirilmektedir.

Müşteri ve tedarikçilerin memnuniyeti, Şirketin öncelikli ve vazgeçilmez hedefidir. Müşteri memnuniyeti düzenli olarak raporlanıp takip edilmektedir. Ticari sır kapsamında, müşteri ve tedarikçilerle ilgili bilgilerin gizliliğine Şirkette son derece önem

verilmektedir. Şirketin aşağıda bahsedilen müşteri memnuniyeti politikası yazılı olarak da paydaşlar ile paylaşılmış, iş ve tüm yönetim süreçleri bu politika çerçevesinde şekillenmektedir. Arçelik çatısı altında faaliyet gösteren tüm markalara Müşteri Hizmetleri Direktörlüğü hizmet vermektedir. Bu yapıda müşterilerden gelen her türlü istek ve öneri; Çağrı Merkezi, e-posta, www.arcelik.com.tr, www.beko.com.tr, www.grundig.com.tr, www.altus.com.tr, canlı chat, WhatsApp, sosyal medya, faks, mektup, servis ve bayi kanalları aracılığı ile yanıtlanmaktadır.

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

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

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

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

Maksimum verimlilik hedefiyle yapılan süreç optimizasyonlarıyla Müşteri İletişim Merkezi’nde pek çok süreç merkezileştirilmiştir.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Yetkili Servislerin hizmet verdiği yerleşim alanı dışında gidilen

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ARTEMİS ile;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Eğitim – Gelişim

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

Elektrikli Ev Aletleri Teknik Öğretim Programı - Arçelik Laboratuvarları

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.3. İnsan Kaynakları Politikası

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

Şirket stratejileri ile uyumlu, ortak değerleri ve iş ahlakı ilkeleri ışığında belirlenen Arçelik A.Ş. İnsan Kaynakları Politikaları, dokümanite edilerek, Türkiye ve yurt dışı iştiraklerindeki çalışanları ile paylaşılmıştır. Şirket'in insan kaynakları politikasının esaslarını belirlemek, yönetmek, çalışanlar ile ilişkileri yürütmek, üzere İnsan Kaynakları Direktörü görev yapmaktadır. Bunun yanında İnsan Kaynakları Direktörlüğü, Hukuk ve Uyum Direktörlüğü tarafından düzenlenen, periyodik olarak gözden geçirilen ve gerektiğinde revize edilen insan hakları ilkelerinin uygulanmasından sorumludur. Arçelik A.Ş. işe alımlarında çeşitli ölçütler kullanmaktadır ve bu kapsamda kullanılan Arçelik Liderlik Profili, İş Büyütürüz, Saygı Duyarız ve Liderlik Ederiz yetkinlikleri altında aşağıdaki şekilde sıralanmıştır:



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

- İnsan Kaynakları sistemlerinde ve uygulamalarında global/ yerel bir denge bulunmaktadır. Uluslararası platformda faaliyet gösteren bir Şirket olarak; yerel mevzuatlara, uygulamalara ve gereksinimlere saygı duyarız. İnsan Kaynakları politikaları ve uygulamalarının yerel mevzuatlarla geliştiği durumlarda, ilgili ülke yasal mevzuatları dikkate alınmaktadır.
- İnsan Kaynakları politikaları, Arçelik A.Ş. iş stratejileri ile aynı doğrultuda olup, güncel organizasyon ihtiyaçlarının yanı sıra gelecekteki ihtiyaçları da içermektedir.
- Tüm İnsan Kaynakları süreç ve uygulamaları, insan haklarına uyumlu ve bunları destekler nitelikte olup, bu ilkeler; ayrımcılık yapmamayı ve Şirket içinde eşit fırsatlar sağlamayı gerektirmektedir. Arçelik A.Ş., hiçbir şekilde etnik köken, ırk, dil, din, yaş, cinsiyet, cinsel tercih, uyruk, maluliyet, kültürel farklılık veya politik görüş ayrımı yapmamaktadır. Bu ilke, şirket genelinde kabul görmektedir ve bugüne kadar çalışanlardan ayrımcılık yaşadıklarına dair resmi bir şikâyet alınmamıştır. Çalışanlar arasında yaşanması muhtemel her türlü ayrımcılık ve şirket içi fiziksel, ruhsal ve duygusal kötü muamelelerin kalıcı şekilde önlenebilmesi için Arçelik A.Ş. Global İş Etiği İlkeleri ve ilgili Politikaları, Arçelik A.Ş. Personel Yönetmeliği ve tüm ilgili politikaları bağlayıcı kurallar koyar ve bu kuralların uygulanmasını sağlar.
- Tüm İnsan Kaynakları uygulamalarında; adalet, tutarlılık ve güvenilirlik temel alınmaktadır. Bu ilke doğrultusunda şirket çalışanlarının görev tanımları, ücret, performans ve ödüllendirme sistemlerinin kriterleri çalışanlara belirlenen takvim doğrultusunda duyurulmakta ve tüm çalışanlar tarafından eşit düzeyde bilinmesi sağlanmaktadır. Arçelik A.Ş. organizasyonel yetkinlik ihtiyaçları doğrultusunda aylık ücretli ve saat ücretli tüm çalışanların gelişim ihtiyaçlarına hitap edecek çeşitlilikte eğitim programları geliştirilmekte ve işe girişlerinden başlayarak sunulmaktadır. Oryantasyonla başlayan eğitim süreci kapsamında akademiler ve teknik eğitimler ile fonksiyonel yetkinlikler, yetkinlik eğitimleri ile de sosyal beceriler güçlendirilmekte / desteklenmektedir. Online eğitim platformları ile sunulan çözümlerin globale yayılımı artırılmaktadır.

- Bilgi, beceri ve yetkinlikler doğrultusunda, çalışanların kariyer planlamaları yapılmaktadır. Her yıl yapılan insan kaynakları planlama toplantılarında kritik pozisyonlar ve şirketi geleceğe taşıyacak olan potansiyel çalışanlar belirlenmekte, potansiyel çalışanların performansları takip edilerek, gelişimleri desteklenmekte, böylece gelecekteki olası rollerine hazırlanmaktadır. Tüm yönetim pozisyonlarının yedekleme planları oluşturulmakta ve potansiyel çalışanlar bu planlara yerleştirilmektedir. Böylelikle hem yönetim pozisyonlarına aday olan kişiler yetiştirilmekte hem de olası yönetim değişikliklerinde şirket yönetimini aksatacak durumların önüne geçilmektedir. 2020 yılında çalışanlarımızın yüzde 7,9'u atama, terfi ve rotasyon süreçlerinden geçmiştir.
- İnsan Kaynakları standartlarını sürekli iyileştirmek amacıyla; İnsan Kaynakları uygulamaları sistematik ve düzenli olarak gözden geçirilmekte, gelen geri bildirimler ve en son gelişmeler doğrultusunda İnsan Kaynakları süreçleri yeniden yapılandırılmaktadır.
- Arçelik A.Ş.'de sendikali çalışanları ilgilendiren insan kaynakları politika değişiklikleri ve sistem revizyonlarına dair alınacak kararlar öncesinde ilgili sendikadan görüş alınmakta ve mutabakat sağlanmaktadır. Sendikali tüm çalışanlar yapılan değişikliklere dair bilgilendirilmektedirler.
- Yasal mevzuatlar çerçevesinde çalışanlarımızın kişisel bilgileri korunarak gizliliği sağlanmaktadır. Arçelik A.Ş., işe alma ve yerleştirme sürecinde mevcut ve gelecekteki iş ihtiyaçlarını karşılamayı amaçlarken, etik ilkeler doğrultusunda uygun eğitim, bilgi, beceri, yetkinlik ve deneyime sahip tüm adaylara eşit fırsatlar sağlamaktadır.

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

Şirket'in eğitim ve gelişim sürecindeki yaklaşımı, Şirket'in vizyonu ve iş hedeflerine paralel, sürekli gelişim prensibi ile çalışarak Şirket performansının geliştirilmesidir. İş gereksinimleri doğrultusunda çalışanların mevcut ve gelecekteki gelişim ihtiyaçları planlanırken şirket içi kaynakların etkin ve verimli bir şekilde kullanılması hedeflenmektedir.

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

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

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

Arçelik, çalışma organizasyonuna bağlılığın iş yaşamında mutluluğun belirleyici etkenlerinden biri olduğu bilinciyle, Türkiye'de her yıl, yurtdışı ülkelerinde ise iki yılda bir online anket yapmaya devam etmektedir.

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

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

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

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

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

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

Arçelik, kadın çalışanlara Women Impact programı ile destek vermektedir. Arçelik, kadın çalışanların iş hayatındaki rolünü güçlendirerek onları kariyerleri boyunca desteklemek, istihdam oranlarını artırmak, Arçelik'teki kadın çalışanlar arası bağı ve destek sistemini güçlendirmek amacıyla pek çok çalışmaya imza atmaktadır. Bu kapsamda doğum iznine ayrılan kadın çalışanların iş hayatına dönüşü ve adaptasyonu için "She Mate" mentorluk programı uygulanmaktadır. Ayrıca Arçelik, kadın çalışanların liderlik gelişimini desteklemek amacıyla Women in Leadership ve Bütünsel Liderlik özel gelişim programlarını devreye almış, 2020 yılında Covid'19 etkisiyle bu çalışmaların online tasarımı ile ilgili çalışmalar devam etmiştir.

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

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

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

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

Endüstriyel İlişkiler

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

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

Toplu İş Sözleşmesi'nin ilgili hükümleri doğrultusunda iş barışını ve devamlılığını sağlamak amacıyla, Arçelik A.Ş. Türkiye'de sendikalı olan/sendikalı olmayan ayrımı yapılmadan, tüm çalışanlara uygulanan sosyal haklar aşağıda belirtilmiştir:

- Yılda toplam 4 maaş ikramiye,
- Yakacak yardımı,
- Yıllık izin öncesi "izin parası",
- Dini bayramlar öncesi "bayram parası",
- Çocuk parası adı altında aylık ödeme,
- Vaka başına yapılan ödemeler; doğum yardımı, evlenme yardımı, ölüm yardımı, askerlik yardımı ve öğrenim yardımıdır.
- Vaka başına hak edilen sosyal izinler; Evlilik İzni, Ölüm İzni, Doğum İzni, Doğal Afet İzni
- Aynı olarak vasıta ve yemek yardımı,
- Tamamlayıcı Sağlık Sigortası,

- Çalışanlara uygulanan yıllık izin günleri Toplu İş Sözleşmesi'nde belirtilmiştir. Yasal sürelerin üzerinde verilen izin hakkı sendikalı, sendikasız tüm çalışanlara uygulanmaktadır.
- Sendikalı çalışanların başlayacakları işe göre, işe giriş kademe ve ücretleri toplu sözleşmede belirlendiği şekilde uygulanmaktadır.

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

İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG)

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

Arçelik İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.4. Etik Kurallar ve Sosyal Sorumluluk

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

Koç Topluluğunun kurucusu Vehbi Koç'un;

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

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

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

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

Global İş Etiği İlkeleri ve ilgili Politikalarının 2020 yılında tüm iştiraklerimize yayılımı tamamlanmıştır. Yenilenen Global İş Etiği İlkelerimiz ve ilgili Politikaları ile uyumlu olmayan eylemler hakkında Hukuk ve Uyum Direktörlüğü'nü bilgilendirmek üzere üretim ülkelerimiz için Etik Telefon Hattı, ve diğer tüm ülkelerimiz için de e posta ve web sitesi tabanlı Etik Hat üzerinden bildirim yapılabilecek mekanizmalar hayata geçirilmiştir. Arçelik A.Ş. olarak tüm bildirimleri

gizlilik içinde ele almayı ve bildirim sahiplerini korumayı taahhüt ediyoruz.

Global İş Etiği İlkeleri çerçevesi ile tam uyum sağlamak için Arçelik Hukuk ve Uyum Direktörlüğü olarak tüm çalışanlarımızı kapsayacak şekilde yüz yüze ve online olmak üzere kapsamlı eğitim programları oluşturduk. Eğitimler, rüşvet ve yolsuzlukla mücadeleyi de kapsayacak şekilde Global İş Etiği İlkeleri ve ilgili Politikalarını, bunun yanında ayrımcılık ve insan hakları ihlallerinin önlenmesini de içerir. 2020'de global olarak toplam çalışan sayımızın %28,3'üne denk gelen 8500'den fazla çalışanımıza uzaktan erişimle canlı yayın formatında eğitim verdik. Bununla birlikte üst yönetimimiz için eğitimlerimizi birebir seanslarla gerçekleştirdik.

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

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

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

Tüm değer zincirinde eşit haklar sunmak ve ayrımcılık yapmamak konusunda tüm kanun ve kurallara uyacağımızı taahhüt eder, iş ortamında ayrımcılıktan uzak tutacak şekilde çalışılmasını sağlar ve “Çocuk İşçi ve Zorla ve Zorunlu Tutarak Çalıştırmamayı” iş

mevzuatı ve bu çerçevede oluşturulmuş politikalar ile güvence altına alırız. Şirketimizde uygulanmakta olan bu politikaların tüm paydaşlarımız ile çalışanlarımızın ilişkilerinde de yaşatılması konusunda hassasiyet gösteririz. Tüm çalışanlarımızdan, şirketimizin kültür bütünlüğünü sağlayacak tavır ve davranışlar sergilemeleri, Şirketimizin saygınlığını ve kurumsal yapısının güvenilirliğini koruma ve geliştirmeleri beklenmektedir. Geçici çalışanlarımız da dahil olmak üzere, tüm çalışanlarımız ve iş ortaklarımız Global İş Etiği İlkeleri ve ilgili Politikalarına uymakla yükümlüdürler. Global İş Etiği İlkeleri ve ilgili Politikalar, Şirketimizin internet sitesinde detaylı olarak kamuya açıklanmaktadır. <https://www.arcelikglobal.com/tr/sirket/hakkimizda/global-is-etigi-ilkeleri/>

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

Oluşturduğumuz bu sistemin sürekliliğini sağlamak amacıyla Koç Topluluğu'nun kurucusu Vehbi Koç'un belirlediği temel ilkeleri esas alan global iş etiği ilkelerimiz büyük önem taşımaktadır. 09.01.2020 tarihli ve 1010 sayılı Arçelik A.Ş. Yönetim Kurulu kararı uyarınca Şirketimiz Genel Müdürü, Finansman ve Mali İşler Genel Müdür Yardımcısı, Hukuk ve Uyum Direktörü, İnsan Kaynakları Direktörü'nün daimi üyesi olacağı “Global Etik Komite”nin oluşturulmasına, bu komitenin şirketimiz iştiraklerinde Yerel Etik Komite'ler oluşturmaya karar verilmiştir.

Global İş Etiği İlkeleri ve ilgili Politikalarının işleyişi ve sağlıklı bir şekilde uygulanması Arçelik A.Ş. bünyesinde oluşturulmuş Global Etik Komite aracılığıyla gerçekleşmektedir. Global Etik Komite'ye üst yönetimin yaklaşımının etik kültür ile doğrudan ilişkili olduğunu yansıtan şekilde CEO'muz liderlik etmektedir. Hukuk ve Uyum Direktörlüğü, insan hakları ilkelerini düzenlemek, periyodik olarak gözden geçirmek ve gerektiğinde revize etmekten, İnsan Kaynakları Direktörlüğü de bu ilkelerin uygulanmasından sorumludur.

Aynı zamanda Global İş Etiği İlkeleri ve ilgili Politikalarının tüm çalışanlara bildirilmesi, çalışanların bu kurallara gerekli önemi vermelerinin sağlanması ve bu kurallara uyulması konusunda gerekli çaba ve liderliğin gösterilmesi yönetim rolünde olan çalışanların asli görev ve sorumlulukları arasındadır.

İş Etiği İlkeleri global olarak Arçelik faaliyetlerini şekillendirmektedir. Bu nedenle, İş Etiği İlkelerinin ve ilgili Politikalarının günlük iş yapış şekillerimizden doğan sorumluluğu her bir coğrafi operasyonun ülke müdürüne aittir ve bu coğrafyadaki tüm ticari ve fonksiyonel

faaliyetleri kapsar ve nihai olarak bu sorumluluk CEO'muza emanet edilmiştir. “CEO Sorumluluğu”, Global İş Etiği İlkeleri ve ilgili Politikaların tümü için geçerlidir. Tüm grup şirketleri, fonksiyonlar ve tüm bölüm yöneticileri bu kurallara uymak zorundadır.

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

Arçelik A.Ş., Avrupa Ev Oihazları Üreticileri Birliği (APPLiA) tarafından oluşturulan kurumsal sosyal sorumluluk Etik Sözleşmesi'ni (Code of Conduct) imzalayan şirketler arasında yer almaktadır. Etik Sözleşmesi, geçerli ulusal kanunlar ve ilgili uluslararası anlaşmaların öngördüğü çalışma koşulları, çevresel yasa ve standartlar ile ilgili sürdürülebilir bir performansa sahip olmayı güvence altına almaktadır. Aynı zamanda üretim tesislerinin Avrupa Birliği'nde yaygın olarak kabul gören BSCI (Business Social Compliance Initiative) ve Sedex (Suppliers Ethical Data Exchange) sosyal sorumluluk organizasyonlarının kriterlerine göre, bağımsız denetim kuruluşları tarafından denetlenmesi sağlanmakta ve düzenli denetimler sonucunda uygunluk raporları elde edilmektedir.

Şirket, üretim ve üretim dışı süreçlerde tüm paydaşlarıyla birlikte, çevreyi ve doğal kaynakları korumaya odaklı yenilikçi ürün geliştirme ve üretim yaklaşımıyla çalışmaktadır. Faaliyetleri çerçevesinde, çevrenin ve insan sağlığının korunmasına yönelik ulusal ve uluslararası yasal yükümlülöklere uyumun minimum standart olduğunu Global İş Etiği İlkeleri çerçevesinde taahhüt etmektedir. Çevrenin ve doğal kaynakların korunması, iklim değişikliği ile mücadele konularında hassasiyetin yaygınlaştırılması amacıyla çalışanlarına düzenli olarak eğitimler vermekte ve kamuoyunu bilinçlendirmek üzere Türkiye'de ve uluslararası platformda Kamu ve Sivil Toplum Kuruluşları ile projeler yürütmekte, yürütülen projelere ve girişimlere desteğini sürdürmektedir.

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

Arçelik'teki kurumsal vatandaşlık aşağıdaki konulara odaklanır:

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

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

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

Şirketin sürdürülebilirlik yaklaşımı; faaliyetlerinin sosyal, ekonomik, çevresel ve etik boyutlarını gözeterek hareket etmek, bu boyutları kurumsal iş hedeflerine entegre ederek takip etmek, oluşturduğu kurumsal politika ve stratejiler çerçevesinde faaliyetlerini sürdürülebilirlik prensipleri ile yönetmektir. Şirket, sürdürülebilirlik ile ilgili risk ve fırsatlar ile iç ve dış paydaş beklentilerini faaliyetlerinde önemli girdiler olarak değerlendirmektedir.

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

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

Sürdürülebilirlik alanındaki önceliklerini, uygulamalarını ve iş sonuçlarını paydaşlarına etkin ve şeffaf bir şekilde sunan Arçelik, 2008 yılından bu yana Küresel Raporlama Girişimi (GRI) standartlarına uygun olarak her yıl Sürdürülebilirlik Raporu yayımlamaktadır. GRI Standartları Temel (Core) seçeneğine göre hazırlanan Arçelik 2019 Sürdürülebilirlik Raporu, şirketin etik ve uyum sistemi, paydaş yönetimi, yetenek yönetimi, sorumlu üretim ve tüketim, Ar-Ge ve inovasyon, değer zincirinde sürdürülebilirlik yönetimi, toplumsal cinsiyet eşitliği, eğitim ve diğer toplumsal gelişim konularındaki çalışmalarını içermektedir. Şirketin iklim krizi kapsamında yürüttüğü çalışmalar Faaliyet Raporu'nun "Ürün ve Üretimde Çevreci Yaklaşım" bölümünde yer almaktadır.

Faaliyet ve Sürdürülebilirlik raporlarına www.arcelikas.com ve www.arcelikglobal.com web sitelerinden ulaşılmaktadır.

BÖLÜM V: YÖNETİM KURULU

5.1. Yönetim Kurulunun Yapısı ve Oluşumu

Yönetim Kurulu Üyeleri (YKÜ)

YKÜ Adı Soyadı	Görevi	Bağımsızlık Durumu	Seçilme Tarihi	Görev Süresi	Yönetim Kurulu ve Komitelerdeki Görevleri	Şirket Dışındaki Görevleri
Mustafa Rahmi Koç	Başkan	Bağımsız Üye değil	25.03.2020	1 yıl	Yönetim Kurulu Başkanı, Yürütme Komitesi Başkanı	Grup içi ve Grup dışı şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Mehmet Ömer Koç	Başkan Vekili	Bağımsız Üye değil	25.03.2020	1 yıl	Yönetim Kurulu Başkan Vekili, Yürütme Komitesi Üyesi	Grup içi şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Semahat Sevim Arsel	Üye	Bağımsız Üye değil	25.03.2020	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi, Yürütme Komitesi Üyesi	Grup içi şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Yıldırım Ali Koç	Üye	Bağımsız Üye değil	25.03.2020	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi, Yürütme Komitesi Üyesi	Grup içi şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Levent Çakıroğlu	Üye	Bağımsız Üye değil	25.03.2020	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi Kurumsal Yönetim Komitesi Üyesi	Grup içi şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Robert Sonman	Üye	Bağımsız Üye değil	25.03.2020	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi	Grup dışı şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Fatih Kemal Ebiçlioğlu	Üye	Bağımsız Üye değil	25.03.2020	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi, Risk Yönetim Komitesi Üyesi	Grup içi şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Hakan Hamdi Bulgurlu	Üye, Genel Müdür	Bağımsız Üye Değil	25.03.2020	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi	Grup içi şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Kâmil Ömer Bozer	Üye	Bağımsız Üye	25.03.2020	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi, Denetimden Sorumlu Komite Başkanı	Grup içi ve dışı şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Müzeyyen Münire Gülay Barbarosoğlu	Üye	Bağımsız Üye	25.03.2020	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi, Risk Yönetim Komitesi Başkanı	
Ahmet Turul	Üye	Bağımsız Üye	25.03.2020	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi Kurumsal Yönetim Komitesi Başkanı Denetimden Sorumlu Komite Üyesi	Grup dışı şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği
Tuğrul Fadılloğlu	Üye	Bağımsız Üye	25.03.2020	1 yıl	Yönetim Kurulu Üyesi	Grup dışı şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği

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

Esas Sözleşmeye göre Şirketin işleri, Türk Ticaret Kanunu ve Sermaye Piyasası Kurulu düzenlemeleri çerçevesinde Genel Kurul kararıyla seçilecek en az beş üyeden oluşan bir Yönetim Kurulu tarafından yürütülür. Şirketin 25.03.2020 tarihli Genel Kurulu, Yönetim Kurulunun 4 adet bağımsız üye ile birlikte toplam 12 üyeden oluşmasına karar verdi

Sermaye Piyasası Kurulu Kurumsal Yönetim İlkeleri madde 4.3'deki Yönetim Kurulunun Yapısı düzenlemesine uygun olarak, Yönetim Kurulu'nda bağımsız üyelerin yer alması amacıyla yapılması gerekli olan düzenlemeler, 29.03.2012 tarihinde toplanan Olağan Genel Kurul'da Ana Sözleşme değişikliği yapılmak suretiyle kabul edildi.

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

Yönetim Kurulu Üyelerinin, Şirket konusuna giren işleri bizzat veya başkaları adına yapmaları ve bu tür işleri yapan şirketlere ortak olabilmeleri hususunda Türk Ticaret Kanunu 395. ve 396. maddeleri kapsamında 25.03.2020 tarihli Genel Kurul'dan izin alındı.

Yönetim Kurulu Başkanı ve Genel Müdür görevleri ayrı kişiler tarafından yerine getirilmektedir. Yönetim Kurulu üyelerinin şirket işleri için gereken zamanı ayırmalarına özen gösterilmekte olup, şirket dışında başka görev veya görevler almasına ilişkin bir sınırlandırma bulunmamaktadır. Özellikle bağımsız üyelerin iş deneyimleri ve sektörel tecrübelerinin Yönetim Kurulu'na önemli katkısı dolayısıyla böyle bir sınırlandırmaya ihtiyaç duyulmamaktadır. Genel Kurul öncesinde üyenin özgeçmişi ile birlikte, şirket dışında yürüttüğü görevler de pay sahiplerinin bilgisine sunulur. Faaliyet Raporu'nda Yönetim Kurulu Üyelerinin, Genel Müdür ve Genel Müdür Yardımcılarının özgeçmişlerine yer verilmiştir.

Şirketimizde Aday Gösterme Komitesi ve Ücret Komitesi'nin görevleri Kurumsal Yönetim Komitesi tarafından yerine getirilmektedir. Kurumsal Yönetim Komitesi'ne 25.03.2020 tarihindeki Genel Kurul için sunulan bağımsız üye adayı sayısı 4 olup, bu kişilerin bağımsızlık beyanları ve özgeçmişleri Kurumsal Yönetim Komitesi'nin 07.01.2020 ve 23.01.2020 tarihli, Yönetim Kurulu'nun 08.01.2020 ve 24.01.2020 tarihli kararlarında değerlendirilerek tamamının bağımsız üye adayı olarak belirlenmelerine karar

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

Yönetim Kurulu Üyeleri'nin seçildiği 25.03.2020 tarihli Genel Kurul Toplantısını müteakip, görev taksimine ilişkin karar almak suretiyle, Yönetim Kurulu Başkan ve Vekili tespit edilmiştir.

Yönetim Kurulu Üyelerimiz uzun yıllar profesyonel olarak görev yapmış, tecrübe sahibi kişilerdir. Şirket, Yönetim Kurulu Üyelerinin bilgi birikimi ve tecrübelerinden en üst düzeyde faydalanmaktadır. Yönetim Kurulu Üyeleri her türlü etkiden uzak olarak görüşlerini özgürce aktarabilmekte ve ifade edebilmektedir.

Yönetim Kurulumuz nezdinde bilgi birikimi, tecrübe ve görüş açısı bakımından çeşitliliğin sağlanmasının Şirket'in faaliyetlerine ve Yönetim Kurulu'nun etkin çalışmasına olumlu katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Yönetim Kurulu'nda farklı görüşlerin temsil edilmesinin sağlanmasının da bir aracı olan kadın yönetim kurulu üyeleri için 5 yıl içinde asgari %25'e ulaşılması hedefiyle çalışmalara başlanmış olup, önümüzdeki dönemde konuya ilişkin politikanın hazırlanarak kamuya açıklanması hedeflenmektedir. Halihazırda Yönetim Kurulu'muzda 2 kadın üye olarak Sayın Semahat Sevim Arsel ve Sayın Müzeyyen Münire Gülay Barbarosoğlu bulunmakta olup kadın üye oranımız %17 seviyesindedir.

5.2. Yönetim Kurulunun Faaliyet Esasları

Yönetim Kurulu, Şirket işleri gerektirdiği sürece toplanır. 2020 yılında Covid pandemisi nedeniyle Yönetim Kurulu 1 kez fiili toplantı gerçekleştirmiş ve katılım oranı %91,66 olmuştur, yılın tümünde 40 adet Yönetim Kurulu kararı almıştır. Alınan kararların tamamına bağımsız yönetim kurulu üyeleri katılmıştır. Yönetim Kurulu toplantılarında açıklanan farklı görüş ve karşı oy gerekçeleri varsa karar zaptına geçirilir. Bu durumda karşı oy kullanan üyelerin ayrıntılı gerekçeleri kamuya açıklanır. Yönetim kurulunda her üyenin bir oy hakkı bulunur. Ancak 2020 yılında gerçekleştirilen Yönetim Kurulu toplantılarında bu türden bir muhalefet veya farklı görüş beyan edilmediğinden kamuya açıklama yapılmamıştır.

Yönetim Kurulu Toplantıları'nın gündemi; ilgili yasal mevzuatın Yönetim Kurulu kararına bağlanmasını emrettiği hususların, ilgili birimlerce Şirket Üst Yönetimi ve Yönetim Kurulu Üyeleri'ne bildirilmesiyle belirlenmektedir. Bunun dışında, Yönetim Kurulu

Üyeleri'nden herhangi birisinin önem arz eden bir konuya ilişkin karar alınması hususunu, Şirket üst yönetimine bildirmesiyle de toplantı gündemi belirlenmektedir. Şirket Yönetim Kurulu'nda görüşülmesi istenen konular, Finansman ve Mali İşler Genel Müdür Yardımcılığı'nda toplanmakta ve konsolide edilerek gündem oluşturulmaktadır.

Arçelik A.Ş. Yönetim Kurulu Toplantıları'nın gündeminin belirlenmesi, Yönetim Kurulu kararlarının hazırlanması, Yönetim Kurulu Üyeleri'nin bilgilendirilmesi ve iletişimin sağlanması amacıyla Arçelik A.Ş. Finansman ve Mali İşler Genel Müdür Yardımcısı görevlendirilmiştir.

Yönetim Kurulu Toplantıları Şirket merkezinde veya merkezin bulunduğu şehrin elverişli bir yerinde yapılmaktadır. Önemli nitelikteki Yönetim Kurulu Kararları KAP ile kamuya duyurulmakta, Türkçe ve İngilizce olarak internet sitesine konulmaktadır.

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

Şirket Yönetim Kuruluna ilişkin düzenlemeler Esas Sözleşme'de açıkça belirlenmiştir. İmza yetkisi Şirketin imza sirkülerinde detaylı olarak yer almaktadır.

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

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

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

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

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

25.03.2020 tarihli Olağan Genel Kurul'dan sonra oluşturulan komitelerdeki üyelerin seçiminde SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri madde 4.5'te belirtilen hükümler uygulanmıştır.

Şirkette, Yönetim Kurulu'nun görev ve sorumluluklarını sağlıklı olarak yerine getirmesi amacıyla "Denetimden Sorumlu Komite" oluşturulmuştur. Denetimden Sorumlu Komite, faaliyetlerini Sermaye Piyasası Mevzuatı ve SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri'nde öngörüldüğü üzere düzenli bir şekilde yürütmektedir. Denetimden Sorumlu Komite'nin üyelerinin tamamı bağımsız yönetim kurulu üyeleri arasından seçilmiştir. Bu komite 2 üyeden oluşturulmuş, Başkanlığına Kâmil Ömer Bozer ve üyeliğe Ahmet Turul getirilmiştir. Şirketimizde muhasebe ve raporlama sistemlerinin ilgili kanun ve düzenlemeler çerçevesinde işleyişinin, finansal bilgilerin kamuya açıklanması, bağımsız denetim ve iç kontrol sisteminin işleyişinin ve etkinliğinin gözetimini yapmak amacıyla Şirket bünyesinde kurulan Denetimden Sorumlu Komite 2020 yılı içinde 4 adet toplantı yapmıştır.

Denetimden Sorumlu Komite Görev, Sorumluluk ve Çalışma esasları;

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

- Şirketin muhasebe, raporlama ve iç kontrol sistemleri ile, bağımsız denetim süreçleri ile ilgili olarak Şirkete ulaşan şikayetlerin incelenmesi, sonuca bağlanması; Şirket çalışanlarının, muhasebe, raporlama, iç kontrol ve bağımsız denetim konularındaki bildirimlerinin gizlilik ilkesi çerçevesinde değerlendirilmesi konularında uygulanacak yöntem ve kriterleri belirlemek,
- Kamuya açıklanacak yıllık ve ara dönem finansal tabloların, Şirketin izlediği muhasebe ilkelerine, gerçeğe uygunluğuna ve doğruluğuna ilişkin olarak Şirketin sorumlu yöneticileri ve bağımsız denetçilerinin görüşlerini alarak, kendi değerlendirmeleriyle birlikte Yönetim Kurulu'na yazılı olarak bildirmek,
- SPK düzenlemeleri ve Türk Ticaret Kanunu ile Komiteye verilen/verilecek diğer görevleri yerine getirmek Komitenin görevleridir.

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

Sermaye Piyasası Kurulu tarafından yayımlanan Kurumsal Yönetim İlkelerine uygun olarak, Şirketin uyumunu izlemek, bu konuda iyileştirme çalışmalarında bulunmak ve Yönetim Kurulu'na öneriler sunmak üzere Şirket bünyesinde Kurumsal Yönetim Komitesi kurulmuştur. Aday Gösterme Komitesi ve Ücret Komitesi görevleri de Kurumsal Yönetim Komitesi tarafından yerine getirilmektedir. 10 Nisan 2020 tarihinde Kurumsal Yönetim Komitesi'nin Başkanlığına bağımsız yönetim kurulu üyesi Ahmet Turul ve üyeliklere yönetim kurulu üyesi Levent Çakıroğlu ile Yatırımcı İlişkileri Bölümünü yöneten Polat Şen getirilmiştir. Kurumsal Yönetim Komitesi 2020 yılı içinde 7 adet toplantı yapmıştır.

Kurumsal Yönetim Komitesi Görev, Sorumluluk ve Çalışma Esasları;

- Kurumsal yönetim ilkelerinin uygulanıp uygulanmadığını, uygulanmıyor ise gerekçesini ve bu prensiplere tam olarak uymama dolayısıyla meydana gelen çıkar çatışmalarını tespit ederek, Yönetim Kurulu'na kurumsal yönetim uygulamalarını iyileştirici tavsiyelerde bulunmak,
- Yatırımcı ilişkileri biriminin çalışmalarını gözetmek.
- Kamuya açıklanacak "Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu"nu gözden geçirerek, burada yer alan bilgilerin Komitenin sahip olduğu bilgilere göre doğru ve tutarlı olup olmadığını kontrol etmek,

- Kurumsal Yönetim İlkelerinin Şirket içerisinde geliştirilmesini, benimsenmesini ve uygulanmasını sağlamak, uygulanmadığı konularda çalışma yaparak, Yönetim Kurulu'na uyum derecesini iyileştirici önerilerde bulunmak,
- Dünyada Kurumsal Yönetim İlkelerini takip ederek, gerekli unsurların Şirket bünyesinde uygulanması amacıyla Yönetim Kurulu'na öneride bulunmak,
- Yönetim Kurulu'na ve idari sorumluluğu bulunan yöneticilik pozisyonlarına uygun adayların saptanması, değerlendirilmesi ve eğitilmesi konularında şeffaf bir sistem oluşturmak ve bu hususta politika ve stratejiler belirlenmesi konularında çalışmalar yapmak.
- Yönetimin ve yatırımcıların da dahil olmak üzere bağımsız üyelik için aday tekliflerini, adayın bağımsızlık ölçütlerini taşıyıp taşınamaması hususunu dikkate alarak değerlendirmek ve buna ilişkin değerlendirmesini yönetim kurulu onayına sunmak.
- Bağımsız yönetim kurulu üyeliklerinde boşalma olması durumunda, asgari bağımsız üye sayısının yeniden sağlanmasını teminen, yapılacak ilk genel kurul toplantısına kadar görev yapmak üzere boşalan üyeliklere bağımsız üye seçimi için değerlendirme yaparak sonucunu yönetim kuruluna yazılı olarak iletmek.
- Yönetim Kurulu'nun yapısı ve verimliliği hakkında düzenli değerlendirmeler yapmak ve bu konularda yapılabilecek değişikliklere ilişkin tavsiyelerini Yönetim Kurulu'na sunmak.
- Yönetim Kurulu üyelerinin ve üst düzey yöneticilerin performans değerlendirme ve kariyer planlaması konusundaki yaklaşım, ilke ve uygulamalarını belirlemek ve bunların gözetimini yapmak.
- Yönetim Kurulu üyelerinin ve üst düzey yöneticilerin ücretlendirme esaslarına ilişkin önerilerini, şirketin uzun vadeli hedeflerini dikkate alarak belirlemek ve bunların gözetimini yapmak.
- Şirketin ve üyenin performansı ile bağlantılı olacak şekilde ücretlendirmede kullanılabilecek ölçütleri belirlemek.
- Kriterlere ulaşma derecesi dikkate alınarak, Yönetim Kurulu üyelerine ve üst düzey yöneticilere verilecek ücretlere ilişkin önerilerini Yönetim Kurulu'na sunmak, Komitenin görevleridir.

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

Şirketimizi etkileyebilecek finansal stratejik, operasyonel, uyum ve dış kaynaklı her türlü riskin erken tespiti, değerlendirilmesi, etki ve olasılıklarının hesaplanması, bu risklerin Şirketin kurumsal risk iştahına uygun olarak yönetilmesi, risklerin düzenli olarak raporlanarak karar mekanizmalarında dikkate alınması ve bu doğrultuda etkin iç kontrol sistemlerinin oluşturulması ve entegrasyonu konularında Yönetim Kurulumuza tavsiye ve önerilerde bulunmak amacıyla kurulan Risk Yönetim Komitesi'nin Başkanlığına bağımsız yönetim kurulu üyesi Müzeyyen Münire Gülay Barbarosoğlu seçilmiş ve üyeliğe yönetim kurulu üyesi Fatih Kemal Ebiçlioğlu getirilmiştir. Risk Yönetim Komitesi 2020 yılı içinde 6 adet toplantı yapmıştır.

Risk Yönetim Komitesi Görev, Sorumluluk ve Çalışma Esasları;

- Şirket hedeflerine ulaşmayı etkileyebilecek mevcut ve olası risk unsurlarının Kurumsal Risk Yönetimi (ERM) 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, paylaşılabilecek veya tamamen ortadan kaldırılacak risklerin tespiti,
- Risk yönetimi ve iç kontrol sistemlerinin Şirketin kurumsal yapısına entegrasyonunun sağlanması,
- Risk yönetim sistemlerinin gözden geçirilmesi ve risklerin yönetim sorumluluğunu üstlenen ilgili bölümlerdeki uygulamaların, komite kararlarına uygun gerçekleştirilmesinin gözetimi,
- Teknik iflasın erken teşhisi ve Yönetim Kurulu'nun bu konuda uyarılması, önlemlere ilişkin öneri geliştirilmesi,
- SPK düzenlemeleri ve Türk Ticaret Kanunu ile komiteye verilen/verilecek diğer görevleri yerine getirmek Komitenin görevleridir.

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

Yönetim Kurulu ile idari yapı arasında etkin koordinasyonun sağlanması suretiyle Yönetim Kurulu'nun etkinliğinin artırılması, stratejik hedeflerine uygun alanlarda yatırım ve iş geliştirme konularında etkinliğin sağlanması amaçlarıyla Yönetim Kurulu'na tavsiye ve önerilerde bulunmak üzere Yürütme Komitesi kurulmuştur. Bu komitenin amacı Yönetim Kurulu'nun istenen sıklıkta ve zamanda toplanamaması nedeniyle, Şirket ve içinde

bulunduğu sektördeki gelişmelerin daha yakından takip edilerek gerektiğinde Yönetim Kurulu'nu bilgilendirmek; Şirket idari yapısı ile Yönetim Kurulu arasında koordinasyonu sağlamak; Şirket için uygun stratejilerin geliştirilmesi ve faaliyetlerin etkinliği için öneriler sunmaktır. Yürütme Komitesinin Başkanlığına yönetim kurulu başkanı Mustafa Rahmi Koç ve üyeliklerine yönetim kurulu üyeleri Semahat Sevim Arsel, Mehmet Ömer Koç ve Yıldırım Ali Koç ve Caroline N. Koç getirilmiştir.

Yürütme Komitesi Görev, Sorumluluk ve Çalışma Esasları;

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

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

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

5.4. Risk Yönetimi ve İç Kontrol Mekanizması

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

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

Risk Yönetim Komitesi, 2020 yılı içinde 6 adet toplantı gerçekleştirmiştir. Risk Yönetim Komitesi, şirketi etkileyebilecek risklerin erken tespiti, değerlendirilmesi, etki ve olasılıklarının hesaplanması, bu risklerin şirketin kurumsal risk iştahına uygun olarak yönetilmesi, raporlanması, tespit edilen risklerin etki ve olasılıklarının azaltılmasına yönelik gerekli aksiyonların alınması ve bu doğrultuda etkin iç kontrol sistemlerinin oluşturulması konularında Yönetim Kurulu'na tavsiye ve önerilerde bulunmaktadır.

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

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

5.5. Şirketin Stratejik Hedefleri

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

Yönetim Kurulu şirketin stratejik hedeflerini tanımlamakta, şirketin ihtiyaç duyacağı insan ve finansal kaynaklarını belirleyerek, yönetimin performansını denetlemektedir.

Yönetim Kurulu, Şirket faaliyetlerinin mevzuata, Esas Sözleşmeye, iç düzenlemelere ve oluşturulan politikalara uygunluğunu gözetir.

Şirketin Misyon ve Vizyonu ile Ana İş Hedefleri aşağıda belirtilmektedir:

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

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

Şirket ana iş hedefleri aşağıdadır:

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

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

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

5.6. Mali Haklar

Yönetim Kurulu üyelerine ve üst düzey yöneticilere sağlanan her türlü hak, menfaat ve ücret ile bunların belirlenmesinde kullanılan kriterler ve ücretlendirme esaslarını içeren Şirketimizin "Yönetim Kurulu Üyeleri ve Üst Düzey Yöneticiler için Ücret Politikası" ilk olarak 29.03.2012 tarihli Olağan Genel Kurulumuzdan üç hafta önce yayınlanan "Bilgilendirme Dokümanı" aracılığı ile internet sitemizde ortaklarımızın incelemesine sunulmuş ve söz konusu Genel Kurulu takiben uygulamaya alınmıştır. 2019 yılı faaliyetlerinin görüşüldüğü Olağan Genel Kurul gündeminde de yer alan ve Şirketimiz internet sitesi ile kamuya açıklanan söz konusu politika, 2020 yılı faaliyetlerinin görüşüleceği Olağan Genel Kurul toplantısı gündemine de alınarak pay sahiplerinin görüşüne sunulacaktır. Yönetim Kurulu Üyeleri ve Üst Düzey Yöneticiler için Ücret Politikası çerçevesinde yapılan ödemeler toplamı her yıl Kurumsal Yönetim Komitesi ve Yönetim Kurulu tarafından değerlendirilmektedir. Finansal tablo dipnotlarımızda Yönetim Kurulu Üyeleri ve üst düzey yöneticilere yapılan ödemeler genel uygulamalara paralel olarak toplu olarak kamuya açıklanmaktadır. Yönetim Kurulu üyelerimize veya yöneticilerimize Şirket tarafından borç verilmesi, kredi kullanılması, lehlerine teminat verilmesi gibi çıkar çatışmasına yol açacak işlemler söz konusu değildir.

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

Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Beyanı

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Kurumsal Yönetim
Uyum Raporu

		Uyum Durumu				
	Evet	Kısmen	Hayır	Muaf	İlgisiz	Açıklama
1.1. PAY SAHİPLİĞİ HAKLARININ KULLANIMININ KOLAYLAŞTIRILMASI						
1.1.2 - Pay sahipliği haklarının kullanımını etkileyebilecek nitelikteki bilgi ve açıklamalar güncel olarak ortaklığın kurumsal internet sitesinde yatırımcıların kullanımına sunulmaktadır.	X					
1.2. BİLGİ ALMA VE İNCELEME HAKKI						
1.2.1 - Şirket yönetimi özel denetim yapılmasını zorlaştırıcı işlem yapmaktan kaçınmıştır.	X					
1.3. GENEL KURUL						
1.3.2 - Şirket, Genel Kurul gündeminin açık şekilde ifade edilmesini ve her teklifin ayrı bir başlık altında verilmiş olmasını temin etmiştir.	X					
1.3.7 - İmtiyazlı bir şekilde ortaklık bilgilerine ulaşma imkânı olan kimseler, kendileri adına ortaklığın faaliyet konusu kapsamında yaptıkları işlemler hakkında genel kurulda bilgi verilmesini teminen gündeme eklenmek üzere yönetim kurulunu bilgilendirmiştir.					X	Bu şekilde bir işlem bildirimi söz konusu olmamıştır.
1.3.8 - Gündemde özellik arz eden konularla ilgili yönetim kurulu üyeleri, ilgili diğer kişiler, finansal tabloların hazırlanmasında sorumluluğu bulunan yetkililer ve denetçiler, genel kurul toplantısında hazır bulunmuştur.	X					
1.3.10 - Genel kurul gündeminde, tüm bağışların ve yardımların tutarları ve bunlardan yararlananlara ayrı bir maddede yer verilmiştir.		X				Genel kurul gündeminde bağış ve yardımlar toplu olarak ayrı bir madde ile yer almıştır, önemli tutardaki bağışlar hakkında bilgi verilmiştir.
1.3.11 - Genel Kurul toplantısı söz hakkı olmaksızın menfaat sahipleri ve medya dahil kamuya açık olarak yapılmıştır.	X					

	Uyum Durumu					
	Evet	Kısmen	Hayır	Muaf	İlgisiz	Açıklama
1.4. OY HAKKI						
1.4.1 - Pay sahiplerinin oy haklarını kullanmalarını zorlaştıran herhangi bir kısıtlama ve uygulama bulunmamaktadır.	X					
1.4.2 - Şirketin imtiyazlı oy hakkına sahip payı bulunmamaktadır.	X					
1.4.3 - Şirket, beraberinde hakimiyet ilişkisini de getiren karşılıklı iştirak ilişkisi içerisinde bulunduğu herhangi bir ortaklığın Genel Kurulu'nda oy haklarını kullanmamıştır.					X	Arçelik A.Ş.'nin beraberinde hâkimiyet ilişkisini de getiren karşılıklı iştirak ilişkisi bulunmamaktadır.
1.5. AZLIK HAKLARI						
1.5.1 - Şirket azlık haklarının kullanılmasına azami özen göstermiştir.	X					
1.5.2 - Azlık hakları esas sözleşme ile sermayenin yirmide birinden daha düşük bir orana sahip olanlara da tanınmış ve azlık haklarının kapsamı esas sözleşmede düzenlenerek genişletilmiştir.			X			Azlık hakları, esas sözleşme ile sermayenin yirmide birinden daha düşük bir orana sahip olanlara tanınmamış olup, genel uygulamalara paralel olarak azınlığa düzenlemelerdeki genel hükümler çerçevesinde haklar sağlanmıştır. Yatırımcılardan da bu konuda herhangi bir talep gelmemiş olup, genel en iyi uygulama örnekleri takip edilmekte, yakın zamanda bu konuda bir değişikliğe gidilmesi ise öngörülmemektedir.
1.6. KÂR PAYI HAKKI						
1.6.1 - Genel kurul tarafından onaylanan kâr dağıtım politikası ortaklığın kurumsal internet sitesinde kamuya açıklanmıştır.	X					
1.6.2 - Kâr dağıtım politikası, pay sahiplerinin ortaklığın gelecek dönemlerde elde edeceği kârın dağıtım usul ve esaslarını öngörebilmesine imkan verecek açıklıkta asgari bilgileri içermektedir.	X					
1.6.3 - Kâr dağıtmama nedenleri ve dağıtılmayan kârın kullanım şekli ilgili gündem maddesinde belirtilmiştir.	X					
1.6.4 - Yönetim kurulu, kâr dağıtım politikasında pay sahiplerinin menfaatleri ile ortaklık menfaati arasında denge sağlanıp sağlanmadığını gözden geçirmiştir.	X					

	Uyum Durumu						
	Evet	Kısmen	Hayır	Muaf	İlgisiz		Açıklama
1.7. PAYLARIN DEVRİ							
1.7.1 - Payların devredilmesini zorlaştıran herhangi bir kısıtlama bulunmamaktadır.	X						
2.1. KURUMSAL İNTERNET SİTESİ							
2.1.1 - Şirketin kurumsal internet sitesi, 2.1.1 numaralı kurumsal yönetim ilkesinde yer alan tüm öğeleri içermektedir.	X						
2.1.2 - Pay sahipliği yapısı (çıkarılmış sermayenin %5'inden fazlasına sahip gerçek kişi pay sahiplerinin adları, imtiyazları, pay adedi ve oranı) kurumsal internet sitesinde en az 6 ayda bir güncellenmektedir.	X						
2.1.4 - Şirketin kurumsal internet sitesindeki bilgiler Türkçe ile tamamen aynı içerikte olacak şekilde ihtiyaca göre seçilen yabancı dillerde de hazırlanmıştır.	X						
2.2. FAALİYET RAPORU							
2.2.1 - Yönetim kurulu, yıllık faaliyet raporunun şirket faaliyetlerini tam ve doğru şekilde yansıtmasını temin etmektedir.	X						
2.2.2 - Yıllık faaliyet raporu, 2.2.2 numaralı ilkede yer alan tüm unsurları içermektedir.	X						Şirket faaliyetlerini önemli ölçüde etkileyebilecek mevzuat değişikliği olmadığından ve derecelendirme gibi konularda hizmet alınan kurumlarla çıkar çatışması yaşanmadığından faaliyet raporunda bu konularda açıklama yapılmamıştır.

	Uyum Durumu						
	Evet	Kısmen	Hayır	Muaf	İlgisiz		Açıklama
3.1. MENFAAT SAHİPLERİNE İLİŞKİN ŞİRKET POLİTİKASI							
3.1.1 - Menfaat sahiplerinin hakları ilgili düzenlemeler, sözleşmeler ve iyi niyet kuralları çerçevesinde korunmaktadır.	X						
3.1.3 - Menfaat sahiplerinin haklarıyla ilgili politika ve prosedürler şirketin kurumsal internet sitesinde yayımlanmaktadır.	X						
3.1.4 - Menfaat sahiplerinin, mevzuata aykırı ve etik açıdan uygun olmayan işlemleri bildirmesi için gerekli mekanizmalar oluşturulmuştur.	X						
3.1.5 - Şirket, menfaat sahipleri arasındaki çıkar çatışmalarını dengeli bir şekilde ele almaktadır.	X						
3.2. MENFAAT SAHİPLERİNİN ŞİRKET YÖNETİMİNE KATILIMININ DESTEKLENMESİ							
3.2.1 - Çalışanların yönetime katılımı, esas sözleşme veya şirket içi yönetmeliklerle düzenlenmiştir.	X						
3.2.2 - Menfaat sahipleri bakımından sonuç doğuran önemli kararlarda menfaat sahiplerinin görüşlerini almak üzere anket / konsültasyon gibi yöntemler uygulanmıştır.	X						
3.3. ŞİRKETİN İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKASI							
3.3.1 - Şirket fırsat eşitliği sağlayan bir istihdam politikası ve tüm kilit yönetici pozisyonları için bir halefiyet planlaması benimsemiştir.	X						
3.3.2 - Personel alımına ilişkin ölçütler yazılı olarak belirlenmiştir.	X						
3.3.3 - Şirketin bir İnsan Kaynakları Gelişim Politikası bulunmaktadır ve bu kapsamda çalışanlar için eğitimler düzenlenmektedir.	X						
3.3.4 - Şirketin finansal durumu, ücretlendirme, kariyer planlaması, eğitim ve sağlık gibi konularda çalışanların bilgilendirilmesine yönelik toplantılar düzenlenmiştir.	X						
3.3.5 - Çalışanları etkileyebilecek kararlar kendilerine ve çalışan temsilcilerine bildirilmiştir. Bu konularda ilgili sendikaların da görüşü alınmıştır.	X						
3.3.6 - Görev tanımları ve performans kriterleri tüm çalışanlar için ayrıntılı olarak hazırlanarak çalışanlara duyurulmuş ve ücretlendirme kararlarında kullanılmıştır.	X						
3.3.7 - Çalışanlar arasında ayrımcılık yapılmasını önlemek ve çalışanları şirket içi fiziksel, ruhsal ve duygusal açıdan kötü muamelelere karşı korumaya yönelik prosedürler, eğitimler, farkındalık artırma, hedefler, izleme, şikâyet mekanizmaları gibi önlemler alınmıştır.	X						
3.3.8 - Şirket, dernek kurma özgürlüğünü ve toplu iş sözleşmesi hakkının etkin bir biçimde tanınmasını desteklemektedir.	X						
3.3.9 - Çalışanlar için güvenli bir çalışma ortamı sağlanmaktadır.	X						

	Uyum Durumu						
	Evet	Kısmen	Hayır	Muaf	İlgisiz		Açıklama
3.4. MÜŞTERİLER VE TEDARİKÇİLERLE İLİŞKİLER							
3.4.1 - Şirket, müşteri memnuniyetini ölçmüştür ve koşulsuz müşteri memnuniyeti anlayışıyla faaliyet göstermiştir.	X						
3.4.2 - Müşterinin satın aldığı mal ve hizmete ilişkin taleplerinin işleme konulmasında gecikme olduğunda bu durum müşterilere bildirilmektedir.	X						
3.4.3 - Şirket mal ve hizmetlerle ilgili kalite standartlarına bağlıdır.	X						
3.4.4 - Şirket, müşteri ve tedarikçilerin ticari sır kapsamındaki hassas bilgilerinin gizliliğini korumaya yönelik kontrollere sahiptir.	X						
3.5. ETİK KURALLAR VE SOSYAL SORUMLULUK							
3.5.1 - Yönetim kurulu Etik Davranış Kuralları'nı belirleyerek şirketin kurumsal internet sitesinde yayımlamıştır.	X						
3.5.2 - Ortaklık, sosyal sorumluluk konusunda duyarlıdır. Yolsuzluk ve rüşvetin önlenmesine yönelik tedbirler almıştır.	X						
4.1. YÖNETİM KURULUNUN İŞLEVİ							
4.1.1 - Yönetim kurulu, strateji ve risklerin şirketin uzun vadeli çıkarlarını tehdit etmemesini ve etkin bir risk yönetimi uygulanmasını sağlamaktadır.	X						
4.1.2 - Toplantı gündem ve tutanakları, yönetim kurulunun şirketin stratejik hedeflerini tartışarak onayladığını, ihtiyaç duyulan kaynakları belirlediğini ve yönetimin performansının denetlendiğini ortaya koymaktadır.	X						
4.2. YÖNETİM KURULUNUN FAALİYET ESASLARI							
4.2.1 - Yönetim kurulu faaliyetlerini belgelendirmiş ve pay sahiplerinin bilgisine sunmuştur.	X						
4.2.2 - Yönetim kurulu üyelerinin görev ve yetkileri yıllık faaliyet raporunda açıklanmıştır.	X						
4.2.3 - Yönetim kurulu, şirketin ölçeğine ve faaliyetlerinin karmaşıklığına uygun bir iç kontrol sistemi oluşturmuştur.	X						
4.2.4 - İç kontrol sisteminin işleyişi ve etkinliğine dair bilgiler yıllık faaliyet raporunda verilmiştir.	X						

	Uyum Durumu						
	Evet	Kısmen	Hayır	Muaf	İlgisiz		Açıklama
4.2.5 - Yönetim kurulu başkanı ve iora başkanı (genel müdür) görevleri birbirinden ayrılmış ve tanımlanmıştır.	X						
4.2.7 - Yönetim kurulu, yatırımcı ilişkileri bölümü ve kurumsal yönetim komitesinin etkili bir şekilde çalışmasını sağlamak ve şirket ile pay sahipleri arasındaki anlaşmazlıkların giderilmesinde ve pay sahipleriyle iletişimde yatırımcı ilişkileri bölümü ve kurumsal yönetim komitesiyle yakın işbirliği içinde çalışmıştır.	X						
4.2.8 - Yönetim kurulu üyelerinin görevleri esnasındaki kusurları ile şirkette sebep olabilecek zarara ilişkin olarak Şirket, sermayenin %25'ini aşan bir bedelle yönetici sorumluluk sigortası yaptırmıştır.	X						
4.3. YÖNETİM KURULUNUN YAPISI							
4.3.9 - Şirket yönetim kurulunda, kadın üye oranı için asgari %25'lik bir hedef belirleyerek bu amaca ulaşmak için politika oluşturmuştur. Yönetim kurulu yapısı yıllık olarak gözden geçirilmekte ve aday belirleme süreci bu politikaya uygun şekilde gerçekleştirilmektedir.		X					Yönetim Kurulu'nda farklı görüşlerin temsil edilmesinin sağlanmasının da bir aracı olan kadın yönetim kurulu üyeleri için 5 yıl içinde asgari %25'e ulaşılması hedefiyle çalışmalara başlanmış olup, önümüzdeki dönemde konuya ilişkin politikanın hazırlanarak kamuya açıklanması hedeflenmektedir. Halihazırda Yönetim Kurulu'muzda Sayın Semahat S. Arsel ve Sayın M.M. Gülay Barbarosoğlu 2 kadın üyemiz olarak bulunmakta olup, kadın üye oranımız %17 seviyesindedir.
4.3.10 - Denetimden sorumlu komitenin üyelerinden en az birinin denetim/muhasebe ve finans konusunda 5 yıllık tecrübesi vardır.	X						
4.4. YÖNETİM KURULU TOPLANTILARININ ŞEKLİ							
4.4.1 - Bütün yönetim kurulu üyeleri, yönetim kurulu toplantılarının çoğuna fiziksel katılım sağlamıştır.	X						2020 yılında COVID-19 salgını nedeniyle Yönetim Kurulu 1 kez fiili toplantı gerçekleştirmiş ve katılım oranı %91,66 olmuştur, söz konusu toplantıda alınanlar hariç diğer kararların tamamı elden dolaştırma usulüyle alınmıştır. Bununla birlikte, yönetim kurulu üyeleri şirketin performansı ve gelişmelerle ilgili düzenli olarak bilgilendirilmişlerdir.
4.4.2 - Yönetim kurulu, gündemde yer alan konularla ilgili bilgi ve belgelerin toplantıdan önce tüm üyelere gönderilmesi için asgari bir süre tanımlamıştır.	X						
4.4.3 - Toplantıya katılmayan ancak görüşlerini yazılı olarak yönetim kuruluna bildiren üyenin görüşleri diğer üyelerin bilgisine sunulmuştur.					X		Görüş bildirim imkanı bulunmakla birlikte toplantıya katılmayan yönetim kurulu üyelerimizden bu yönde bir bildirim yapılmamıştır.
4.4.4 - Yönetim kurulunda her üyenin bir oy hakkı vardır.	X						

	Uyum Durumu					Açıklama
	Evet	Kısmen	Hayır	Muaf	İlgisiz	
4.4.5 - Yönetim kurulu toplantılarının ne şekilde yapılacağı şirket içi düzenlemeler ile yazılı hale getirilmiştir.			X			Yönetim kurulu toplantılarının ne şekilde yapılacağı konusunda Şirketimizde uzun yıllardır tutarlı bir biçimde sürdürülen süreçler bulunmakla birlikte, bu konuya özgü yazılı bir şirket içi düzenleme bulunmamaktadır. Yönetim kurulunun etkin çalışmaları da dikkate alınarak bu konuda bir tanımlama yapılması yönünde acil bir ihtiyaç görülmemektedir
4.4.6 - Yönetim kurulu toplantı zaptı gündemdeki tüm maddelerin görüşüldüğünü ortaya koymakta ve karar zaptı muhalif görüşleri de içerecek şekilde hazırlanmaktadır.	X					
4.4.7 - Yönetim kurulu üyelerinin şirket dışında başka görevler alması sınırlandırılmıştır. Yönetim kurulu üyelerinin şirket dışında aldığı görevler genel kurul toplantısında pay sahiplerinin bilgisine sunulmuştur.		X				Yönetim kurulu üyelerinin iş deneyimleri ve sektörel tecrübelerinin Yönetim Kurulu'na önemli katkısı dolayısıyla şirket dışında başka görevler alması sınırlandırılmamıştır. Faaliyet raporumuzda yönetim kurulu üyelerimizin özgeçmişlerine yer verilmiştir. Yönetim kurulunun etkin çalışmaları da dikkate alınarak, kurumsal yönetim açısından herhangi bir olumsuz durum oluşturmadığı değerlendirilen mevcut uygulamada kısa vadede bir değişiklik öngörülmemektedir.
4.5. YÖNETİM KURULU BÜNYESİNDE OLUŞTURULAN KOMİTELER						
4.5.5 - Her bir yönetim kurulu üyesi sadece bir komitede görev almaktadır.		X				Komitelerde görevlendirme yönetim kurulu üyelerimizin bilgi birikimi ve tecrübeleri dikkate alınarak, ilgili düzenlemeler doğrultusunda yapılmaktadır. Sadece bir bağımsız yönetim kurulu üyemiz iki komitede birden görevlendirilmiştir. Birden fazla komitede görev alan üyeler, ilişkili konularda görev yapan komiteler arası iletişimi sağlamakta ve iş birliği imkânlarını artırmaktadır. Yönetim kurulu üyelerinin bilgi birikimi ve tecrübelerinin de katkısıyla verimli çalışmaları dikkate alınarak, mevcut komite yapısı etkin değerlendirilmekte; yakın zamanda bir değişiklik ihtiyacı öngörülmemektedir.
4.5.6 - Komiteler, görüşlerini almak için gerekli gördüğü kişileri toplantılara davet etmiştir ve görüşlerini almıştır.	X					
4.5.7 - Komitenin danışmanlık hizmeti aldığı kişi/ kuruluşun bağımsızlığı hakkında bilgiye yıllık faaliyet raporunda yer verilmiştir.					X	Bu yönde alınmış bir danışmanlık hizmeti bulunmamaktadır.
4.5.8 - Komite toplantılarının sonuçları hakkında rapor düzenlenerek yönetim kurulu üyelerine sunulmuştur.	X					

		Uyum Durumu					
	Evet	Kısmen	Hayır	Muaf	İlgisiz	Açıklama	
4.6. YÖNETİM KURULU ÜYELERİNE VE İDARİ SORUMLULUĞU BULUNAN YÖNETİCİLERE SAĞLANAN MALİ HAKLAR							
4.6.1 - Yönetim kurulu, sorumluluklarını etkili bir şekilde yerine getirip getirmediğini değerlendirmek üzere yönetim kurulu performans değerlendirmesi gerçekleştirmiştir.			X			İdari sorumluluğu bulunanların performans değerlendirmesi ve ödüllendirme yapılmakla birlikte yönetim kurulu seviyesinde bu konuda özel bir çalışma yürütülmemiştir. Konuyla ilgili en iyi uygulamalar araştırılmakta olup, orta vadede uygulamaya alınması değerlendirilebilecektir.	
4.6.4 - Şirket, yönetim kurulu üyelerinden herhangi birisine veya idari sorumluluğu bulunan yöneticilerine kredi kullandırmamış, borç vermemiş veya ödünç verilen borcun süresini uzatmamış, şartları iyileştirmemiş, üçüncü şahıslar aracılığıyla kişisel bir kredi başlığı altında kredi kullandırmamış veya bunlar lehine kefalet gibi teminatlar vermemiştir.	X						
4.6.5 - Yönetim kurulu üyeleri ve idari sorumluluğu bulunan yöneticilere verilen ücretler yıllık faaliyet raporunda kişi bazında açıklanmıştır.			X			Olağan Genel Kurul'da ve finansal tablo dipnotlarımızda Yönetim kurulu üyeleri ve üst düzey yöneticilere yapılan ödemeler genel uygulamalara paralel şekilde toplu olarak kamuya açıklanmaktadır. Kişisel bilgilerin gizliliği açısından önemli görülen konu hakkında piyasa uygulamaları yakından izlenmekte olup, yaygın uygulamaya paralel hareket edilmesi öngörülmektedir.	

Kurumsal Yönetim Bilgi Formu

1. PAY SAHİPLERİ	
1.1. Pay Sahipliği Haklarının Kullanımının Kolaylaştırılması	
Yıl boyunca şirketin düzenlediği yatırımcı konferans ve toplantılarının sayısı	11 konferansa katılım sağlandı ve toplantılarda 415 yatırımcı ve analist ile görüşüldü.
1.2. Bilgi Alma ve İnceleme Hakkı	
Özel denetçi talebi sayısı	-
Genel kurul toplantısında kabul edilen özel denetçi talebi sayısı	-
1.3. Genel Kurul	
İlke 1.3.1 (a-d) kapsamında talep edilen bilgilerin duyurulduğu KAP duyurusunun bağlantısı	https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/823071
Genel kurul toplantısıyla ilgili belgelerin Türkçe ile eş anlı olarak İngilizce olarak da sunulup sunulmadığı	Sunulmuştur.
İlke 1.3.9 kapsamında, bağımsız üyelerin çoğunluğunun onayı veya katılanların oybirliği bulunmayan işlemlerle ilgili KAP duyurularının bağlantıları	Bu nitelikte bir işlem bulunmamaktadır.
Kurumsal Yönetim Tebliği (II-17.1) madde 9 kapsamında gerçekleştirilen ilişkili taraf işlemleriyle ilgili KAP duyurularının bağlantıları	Bu nitelikte bir işlem bulunmamaktadır.
Kurumsal Yönetim Tebliği (II-17.1) madde 10 kapsamında gerçekleştirilen yaygın ve süreklilik arz eden işlemlerle ilgili KAP duyurularının bağlantıları	https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/821530
Şirketin kurumsal internet sitesinde, bağlıs ve yardımlara ilişkin politikanın yer aldığı bölümün adı	Yatırımcı İlişkileri /Politikalar /Bağıs Politikası
Bağıs ve yardımlara ilişkin politikanın kabul edildiği genel kurul tutanağının yer aldığı KAP duyurusunun bağlantısı	https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/269764
Esas sözleşmede menfaat sahiplerinin genel kurula katılımını düzenleyen madde numarası	14-a
Genel kurula katılan menfaat sahipleri hakkında bilgi	Genel Kurul söz hakkı olmaksızın menfaat sahipleri ve medya dahil kamuya açık yapmıştır.
1.4. Oy Hakları	
Oy hakkında imtiyaz bulunup bulunmadığı	Hayır
Oyda imtiyaz bulunuyorsa, imtiyazlı pay sahipleri ve oy oranları	-
En büyük pay sahibinin ortaklık oranı	%40,56

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

2. KAMUYU AYDINLATMA VE ŞEFFAFLIK	
2.1. Kurumsal İnternet Sitesi	
Kurumsal internet sitesinde 2.1.1. numaralı kurumsal yönetim ilkesinde talep edilen bilgilerin yer aldığı bölümlerin adları	Yatırımcı İlişkileri / Şirket Özet Bilgileri, Finansal Rapor ve Sunumlar, Hisse Senedi, Son Gelişmeler, Yatırımcı Takvimi, Kurumsal Yönetim, Politikalar & Birleşme, Bölünme ve Borçlanma Aracı İhracı
Kurumsal internet sitesinde doğrudan veya dolaylı bir şekilde payların %5'inden fazlasına sahip olan gerçek kişi pay sahiplerinin listesinin yer aldığı bölüm	Yatırımcı İlişkileri / Şirket Özet Bilgileri / Ortaklık Yapısı / Sermayeye dolaylı yoldan sahip %5'ten yüksek pay sahibi gerçek ve tüzel kişiler
Kurumsal internet sitesinin hazırlandığı diller	Türkçe ve İngilizce
2.2. Faaliyet Raporu	
2.2.2. numaralı kurumsal yönetim ilkesinde belirtilen bilgilerin faaliyet raporunda yer aldığı sayfa numaraları veya bölüm adları	
a) Yönetim kurulu üyeleri ve yöneticilerin şirket dışında yürüttükleri görevler ve üyelerin bağımsızlık beyanlarının yer aldığı sayfa numarası veya bölüm adı	Yönetim Kurulu 2020 /Yönetim 2020 / Bağımsız Yönetim Kurulu Üye Adaylarının Bağımsızlık Beyanları
b) Yönetim Kurulu bünyesinde oluşturulan komitelere ilişkin bilginin sayfa numarası veya bölüm adı	Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu / Bölüm V: Yönetim Kurulu / 5.3. Yönetim Kurulu Bünyesinde Oluşturulan Komitelerin Sayı, Yapı ve Bağımsızlığı
c) Yönetim kurulunun yıl içerisindeki toplantı sayısı ve üyelerin toplantılara katılım durumu bilgisinin sayfa numarası veya bölüm adı	Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu / Bölüm V: Yönetim Kurulu / 5.2. Yönetim Kurulunun Faaliyet Esasları
ç) Şirket faaliyetlerini önemli derecede etkileyebilecek mevzuat değişiklikleri hakkında bilginin sayfa numarası veya bölüm adı	-
d) Şirket aleyhine açılan önemli davalar ve olası sonuçları hakkında bilginin sayfa numarası veya bölüm adı	-
e) Şirketin yatırım danışmanlığı ve derecelendirme gibi hizmet aldığı kurumlarla arasındaki çıkar çatışmaları ve bunları önlemek için alınan tedbirlere ilişkin bilginin sayfa numarası veya bölüm adı	Böyle bir durum bulunmamaktadır.
e) Şirketin yatırım danışmanlığı ve derecelendirme gibi hizmet aldığı kurumlarla arasındaki çıkar çatışmaları ve bunları önlemek için alınan tedbirlere ilişkin bilginin sayfa numarası veya bölüm adı	Böyle bir durum bulunmamaktadır.
f) Sermayeye doğrudan katılım oranının %5'i aştığı karşılıklı iştiraklere ilişkin bilginin sayfa numarası veya bölüm adı	Böyle bir durum bulunmamaktadır.
g) Çalışanların sosyal hakları, mesleki eğitimi ile diğer toplumsal ve çevresel sonuç doğuran şirket faaliyetlerine ilişkin kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetleri hakkında bilginin sayfa numarası veya bölüm adı	Küresel Organizasyon & Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu / Bölüm IV - Menfaat Sahipleri / 4.3. İnsan Kaynakları Politikası

3. MENFAAT SAHİPLERİ	
3.1. Menfaat Sahiplerine İlişkin Şirket Politikası	
Kurumsal internet sitesinde tazminat politikasının yer aldığı bölümün adı	Yatırımcı İlişkileri / Politikalar / Tazminat Politikası
Çalışan haklarının ihlali nedeniyle şirket aleyhine kesinleşen yargı kararlarının sayısı	-
İhbar mekanizmasıyla ilgili yetkilinin unvanı	İç Denetim Yöneticisi
Şirketin ihbar mekanizmasına erişim bilgileri	http://www.arcelikas.com/
3.2. Menfaat Sahiplerinin Şirket Yönetimine Katılımının Desteklenmesi	
Kurumsal internet sitesinde, çalışanların yönetim organlarına katılımına ilişkin olan iç düzenlemelerin yer aldığı bölümün adı	Yatırımcı İlişkileri /Kurumsal Yönetim / Kurumsal Yönetim Raporları / Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporları
Çalışanların temsil edildiği yönetim organları	Şirketimizde gerek sendikalı gerekse sendikasız çalışma arkadaşlarımız çeşitli yöntemlerle yönetime katılmakta, görüşlerini paylaşmaktadır. Her yıl uygulanan Çalışan Bağlılığı Araştırması ile her çalışma arkadaşımızın görüşü anket, açık uçlu yanıtlar şeklinde anonim olarak alınmaktadır. Muhtelif iletişim toplantıları ile hem şirket ile ilgili bilgiler çalışanlar, bayiler ve diğer paydaşlarla paylaşmakta, hem de bu paydaşların soru ve yorumları alınmaktadır.
3.3. Şirketin İnsan Kaynakları Politikası	
Kilit yönetici pozisyonları için halefiyet planı geliştirilmesinde yönetim kurulunun rolü	Tüm kilit yönetici pozisyonları için bir halefiyet planı oluşturulur. Bu Halefiyet Planı, CEO onayının ardından Yönetim Kurulu Başkanının onayına sunularak nihai haline getirilir.
Kurumsal internet sitesinde fırsat eşitliği ve personel alımı ölçütlerini içeren insan kaynakları politikasının yer aldığı bölümün adı veya politikanın ilgili maddelerinin özeti	Global Organizasyon & Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu / Bölüm IV - Menfaat Sahipleri / 4.3. İnsan Kaynakları Politikası
Pay edindirme planı bulunup bulunmadığı	Pay edindirme planı bulunmuyor
Kurumsal internet sitesinde ayrımcılık ve kötü muameleyi önlemeye yönelik önlemleri içeren insan kaynakları politikasının yer aldığı bölümün adı veya politikanın ilgili madde-lerinin özeti	Global Organizasyon & Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu / Bölüm IV - Menfaat Sahipleri / 4.3. İnsan Kaynakları Politikası
İş kazalarıyla ilgili sorumluluk sebebiyle şirket aleyhine kesinleşen yargı kararı sayısı	-
3.5. Etik Kurallar ve Sosyal Sorumluluk	
Kurumsal internet sitesinde etik kurallar politikasının yer aldığı bölümün adı	Yatırımcı İlişkileri / Politikalar / Etik Değerler
Kurumsal internet sitesinde kurumsal sosyal sorumluluk raporunun yer aldığı bölümün adı. Kurumsal sosyal sorumluluk raporu yoksa, çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim konularında alınan önlemler	Yatırımcı İlişkileri /Finansal Rapor ve Sunumlar / Yıllık Faaliyet Raporları / Kurumsal Sorumluluk & Sürdürülebilirlik / Sürdürülebilirlik Raporu / Toplumsal Gelişim
İrtikap ve rüşvet de dahil olmak üzere her türlü yolsuzlukla mücadele için alınan önlemler	Etik davranış kurallarında yer almaktadır.

4. YÖNETİM KURULU-I	
Yönetim Kurulunun Faaliyet Esasları	
En son yönetim kurulu performans değerlendirmesinin tarihi	-
Yönetim kurulu performans değerlendirmesinde bağımsız uzmanlardan yararlanılıp yararlanılmadığı	Hayır
Bütün yönetim kurulu üyelerinin ibra edilip edilmediği	Evet
Görev dağılımı ile kendisine yetki devredilen yönetim kurulu üyelerinin adları ve söz konusu yetkilerin içeriği	Yönetim kurulu üyeleri arasında yetki devri yapılmamıştır.
İç kontrol birimi tarafından denetim kuruluna veya diğer ilgili komitelere sunulan rapor sayısı	4
Faaliyet raporunda iç kontrol sisteminin etkinliğine ilişkin değerlendirmenin yer aldığı bölümün adı veya sayfa numarası	Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu / Bölüm V: Yönetim Kurulu / 5.4 Risk Yönetimi ve İç Kontrol Mekanizması
Yönetim kurulu başkanının adı	Rahmi M. Koç
İcra başkanı / genel müdürün adı	Hakan H. Bulgurlu
Yönetim kurulu başkanı ve icra başkanı/genel müdürün aynı kişi olmasına ilişkin gerekçenin belirtildiği KAP duyurusunun bağlantısı	-
Yönetim kurulu üyelerinin görevleri esnasındaki kusurları ile şirkette sebep olacakları zararın, şirket sermayesinin %25'ini aşan bir bedelle sigorta edildiğine ilişkin KAP duyurusunun bağlantısı	-
Kurumsal internet sitesinde kadın yönetim kurulu üyelerinin oranını artırmaya yönelik çeşitlilik politikası hakkında bilgi verilen bölümün adı	Bulunmamaktadır.
Kadın üyelerin sayısı ve oranı	2 (%17)

Yönetim Kurulunun Yapısı							
Yönetim Kurulu Üyesinin Adı/Soyadı	İcrada Görevli Olup Olmadığı	Bağımsız Üye Olup Olmadığı	Yönetim Kuruluna İlk Seçilme Tarihi	Bağımsızlık Beyanının Yer Aldığı KAP Duyurusunun Bağlantısı	Bağımsız Üyenin Aday Gösterme Komitesi Tarafından Değerlendirilip Değerlendirilmediği	Bağımsızlığını Kaybeden Üye Olup Olmadığı	Denetim, Muhasebe ve/veya Finans Alanında En Az 5 Yıllık Deneyime Sahip Olup Olmadığı
Mustafa Rahmi Koç	İcrada Görevli değil	Bağımsız Üye değil	16/03/1967		İlgisiz	Hayır	Evet
Mehmet Ömer Koç	İcrada Görevli değil	Bağımsız Üye değil	12/04/2005		İlgisiz	Hayır	Evet
Semahat Sevim Arsel	İcrada Görevli değil	Bağımsız Üye değil	05/04/2006		İlgisiz	Hayır	Evet
Yıldırım Ali Koç	İcrada Görevli değil	Bağımsız Üye değil	25/03/2009		İlgisiz	Hayır	Evet
Levent Çakıroğlu	İcrada Görevli değil	Bağımsız Üye değil	25/03/2009		İlgisiz	Hayır	Evet
Robert Sonman	İcrada Görevli değil	Bağımsız Üye değil	15/04/1994		İlgisiz	Hayır	Evet
Fatih Kemal Ebiçlioğlu	İcrada Görevli değil	Bağımsız Üye değil	23/03/2015		İlgisiz	Hayır	Evet
Hakan Hamdi Bulgurlu	İcrada Görevli	Bağımsız Üye değil	25/03/2016		İlgisiz	Hayır	Evet
Kamil Ömer Bozer	İcrada Görevli değil	Bağımsız Üye	19/03/2018	https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/823071	Değerlendirildi	Hayır	Evet
Müzeyyen Münire Gülay Barbarosoğlu	İcrada Görevli değil	Bağımsız Üye	19/03/2018	https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/823071	Değerlendirildi	Hayır	Hayır
Ahmet Turul	İcrada Görevli değil	Bağımsız Üye	19/03/2019	https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/823071	Değerlendirildi	Hayır	Evet
Tuğrul Fadilloğlu	İcrada Görevli değil	Bağımsız Üye	25/02/2020	https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/823071	Değerlendirildi	Hayır	Evet

4. YÖNETİM KURULU – II

4.4. Yönetim Kurulu Toplantılarının Şekli

Raporlama döneminde fiziki olarak toplanmak suretiyle yapılan yönetim kurulu toplantılarının sayısı	1
Yönetim kurulu toplantılarına ortalama katılım oranı	%91,66
Yönetim kurulunun çalışmalarını kolaylaştırmak için elektronik bir portal kullanılıp kullanılmadığı	Hayır
Yönetim kurulu çalışma esasları uyarınca, bilgi ve belgelerin toplantıdan kaç gün önce üyelere sunulduğu	7
Kurumsal internet sitesinde yönetim kurulu toplantılarının ne şekilde yapılacağını belirlendiği şirket içi düzenlemeler hakkında bilginin yer aldığı bölümün adı	Bu yönde bir belirleme bulunmamaktadır.
Üyelerin şirket dışında başka görevler almasını sınırlandıran politikada belirlenen üst sınır	Bu yönde bir belirleme bulunmamaktadır.

4.5. Yönetim Kurulu Bünyesinde Oluşturulan Komiteler

Faaliyet raporunda yönetim kurulu komitelerine ilişkin bilgilerin yer aldığı sayfa numarası veya ilgili bölümün adı	Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu/ Bölüm V: Yönetim Kurulu 5.3. Yönetim Kurulu Bünyesinde Oluşturulan Komitelerin Sayı, Yapı ve Bağımsızlığı
Komite çalışma esaslarının duyurulduğu KAP duyurusunun bağlantısı	https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/837307

Yönetim Kurulu Komiteleri - I

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

4. YÖNETİM KURULU- III

4.5. Yönetim Kurulu Bünyesinde Oluşturulan Komiteler II

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

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

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

Yönetim Kurulu Komiteleri - II

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

DEĞİŞEN
DÜNYADA
ARÇELİK
HEP SENİN
YANINDA



Selin için en
büyük gelişim

online
eğitimler

BÖLÜM 6
KÜRESEL ORGANİZASYON

SİZİN
İÇİN
ARÇELİK

Çalışan bağlılığı arttı

2020 Çalışan Bağlılığı Araştırması sonuçlarına göre Arçelik, çalışan bağlılığını Türkiye'de 8.6, yurt dışında ise 11.3 puan artırarak araştırmanın başından beri ulaşılan en iyi seviyeye taşıdı.

Mesleklerin geleceği

Dünya Ekonomik Forumu'nun yayınladığı "Mesleklerin Geleceği 2020" raporuna göre, COVID-19 süreci ile birlikte tüm dünyada şirketlerin %89'u yeni duruma uyum sağlamak için çalışma biçimlerini ve uygulamalarını değiştirdi.

HEPİMİZ
İÇİN
DÜNYA

Küresel Organizasyon

30 bin 'den fazla
çalışan

417.144 saat

çalışanların gelişimine yönelik eğitim

Fresh Start Türkiye Staj Programı'na

16.332 başvuru

2.029
online staj kabulü,

202
stajyer

Fresh Start Dawlance Staj Programı'na

4.281
başvuru

21
stajyer

Fresh Start Arctic Staj Programı'na

127 başvuru

5 stajyer

Değişen dünya dinamiklerini yakından izleyerek gelişmelere hızlı uyum gösteren nitelikli çalışanları, Arçelik'in global arenadaki rekabet gücünün en önemli unsurudur. Şirket'in insan kaynakları stratejisinin odağında, yaratıcılığı ve üretkenliği yaşam felsefesi olarak benimseyen, kurum kültürünü içselleştirmiş, yaptığı işi sürekli daha iyiye taşımayı hedefleyen girişimci çalışanları istihdam etmek bulunmaktadır. Arçelik, çalışanlarının kendisini geliştirmesine olanak sağlayan, sürdürülebilir eğitim faaliyetleriyle sektöründe insan kaynağı noktasında farklılaşmaktadır.

En etkin işe alım kanallarını kullanarak nitelikli insan kaynağına ulaşabilmek için çalışan Arçelik, yetenek savaşlarının şekillendirdiği yeni dünya düzeninde insan kaynaklarını sürekli güncellemektedir.

İş başvurusunda bulunan adaylar Arçelik için sadece potansiyel çalışanlar değil, aynı zamanda Şirket'in birer müşterisidir. Bu yaklaşımla Arçelik, müşteri odaklı iş stratejisini, insan kaynakları süreçlerinde de benimsemektedir.

Arçelik, işe alım sürecini yeniden tasarlayarak tüm süreci dijitalleştirmiş, yarattığı aday çalışan deneyim süreciyle de sektöründe rakiplerinden ayırmıştır. Türkiye HR Shared Services yapılanmasıyla işe alım süreçleri merkezileşmiş ve yetenek kazanım stratejisine geçiş yapılmıştır. İşe alım süreçleri dijital platformlarda işe alım uzmanlığı koordinasyonu ile yürütülmektedir. Arçelik yetkinliklerine özel olarak kurgulanmış online vaka uygulaması Arçelik Cubby ile Değerlendirme Merkezi uygulamaları tamamen dijital bir deneyime dönüştürülürken adayların diledikleri yerden uygulamaya katılımları sağlanmıştır. Bu uygulama ile değerlendirmelerin etkinliği daha da artırılmıştır.

2020 yılı itibarıyla saat ücretli adayların işe alım süreci de deneyimlerini iyileştirmek amaçlı dijital başvuru ortamına taşınmıştır. Bu yöntemle başvuruların sürekli açık ve ulaşılabilir olmasının yanı sıra ilgili lokasyona gitme zorunluluğu olmadan başvuru yapılabilmesi ile aday deneyimi iyileştirilmiştir. Değerlendirme süreçleri ve yeni envanterlerle Arçelik stratejilerine uygun yetenekli adayların seçimine katkı sağlanmıştır.

Üniversite öğrencilerine yönelik Fresh Start Staj programı ise öğrencilerin iş dünyasına hazırlanmasına katkı sağlamasının yanında yüksek potansiyele sahip öğrencilerin kariyer deneyimi kazanmasına da imkan vermektedir.

2019 yılından beri kampüslerde stant açmak yerine deneyim odaklı aktiviteler yapmayı tercih eden Arçelik, 2020 yılında staj sürecine bir yenilik eklemiştir. Arçelik'in yeni mezunlara ulaşmasını sağlayan Fresh Start Staj Programı, ilk defa online olarak yapılmıştır. 16 bini aşkın başvuru alan bu yılki programa, 202 stajyer seçilmiştir. 20 gün süren staj programında, öğrenciler 27 etkinlikte buluşturulmuştur. Online staj programında 202 proje sunulmuş, 190'ı aşkın staj danışmanı stajyerlere rehberlik için programa eşlik etmiştir. Fresh Start Staj Programı Şirket'in farklı ülkelerdeki fabrika ve ofislerinde de öğrencilere eşsiz deneyimler sunmaktadır. Fresh Start Dawlance Staj Programı'na 4 bin 281 başvuru ve 21 stajyer; Fresh Start Arctic Staj Programı'na ise 127 başvuru ve 5 stajyer kabul edilmiştir.

Arçelik'in organizasyon yapısı, farklılıkları ortak bir hedef etrafında buluşturmaya odaklanmaktadır. Dinamik ve yenilikçi uygulamalarla birlikte nitelikli gençler ve tecrübeli profesyonelleri organizasyon yapısına dahil ederek geleceğe emin adımlarla ilerleyen Arçelik, bireysel başarıları teşvik eden bir anlayışa sahiptir. Sürdürülebilir başarının içinde iyi bireylerle mümkün olduğuna inanan Şirket, çalışan değerlendirmelerinde en doğru sonucu almak için farklı yetenek yönetimi uygulamaları kullanmaktadır.

KÜRESEL ORGANİZASYON VE YETENEK YÖNETİMİ

Global ölçekte yatırımlarına devam eden Arçelik; çağdaş, insan haklarına saygılı ve katılımcı çalışma kültürü ve yetenekli çalışanlarıyla büyümeye devam etmektedir. Şirket çalışanlarının yeteneklerini geliştirecek farklı küresel süreçler hayata geçirilmiştir. Arçelik, 43 ülkede satış ve pazarlama ofisi, 22 üretim tesisi, 15 Ar-Ge ve tasarım merkezi, 5 Ar-Ge ofisi ve 30 binden fazla çalışanı ile rakiplerinden farklılaşan güçlü bir küresel organizasyona sahiptir. Şirket, 2020 yıl sonu itibarıyla 150'ye yakın ülkede ürün ve hizmetlerini tüketicilerine sunmuştur.

SÜRDÜRÜLEBİLİR ÇALIŞAN BAĞLILIĞI VE EN İYİ ÇALIŞAN DENEYİMİNİ YARATMAK

Arçelik, çalışılan organizasyona bağlılığın iş yaşamındaki mutluluğu etkilediği anlayışından hareketle her yıl bağımsız araştırma şirketlerine çalışanlarının bağlılığıyla ilgili araştırma yaptırmaktadır. 2020 yılında Ide Consulting şirketi tarafından yapılan Çalışan Bağlılığı Araştırması'na katılım oranı en yüksek seviyeye çıkarak %94'ü bulmuştur.

Araştırma sonuçlarına göre, Şirket genelinde çalışan bağlılığı bu zamana kadarki en yüksek skora ulaşmıştır. Türkiye'de çalışan bağlılığı skoru, geçen yıla oranla 8,6 puan yükselmiştir. Aylık ücretli bağlılık oranında geçen yıla kıyasla 4,7 puan artış olurken, saat ücretli bağlılık oranı da geçen yıla oranla 9,9 puan artış göstermiştir. Yurt

dışı iştiraklerinde gerçekleştirilen araştırmada ise bağlılık endeksi 11,3 puanlık artışla 64 değerini almıştır. Saat ücretli çalışanların bağlılık endeksi 11,6 puanlık artışla 59,8, aylık ücretli çalışanların bağlılık endeksi ise 9,7 puanlık artışla 67,4 puan olarak gerçekleşmiştir.

Anket sonuçlarına göre farklı uygulamalar devreye alınmıştır. Bu paralelde gelişim ve geri bildirim kültürünü destekleyecek çalışmalar yapılmış, çalışanlar ile yöneticilerin yıl boyunca bire bir görüşerek karşılıklı geri bildirim alınmasını sağlayan Geri Bildirim ve Gelişim Diyalogları Programı hayata geçirilmiştir. Bu kapsamda Türkiye'de ekip yönetim sorumluluğu üstlenen 676 yöneticiye yönelik iletişim faaliyetleri yapılmıştır. 66 seans eğitim, 3 webinar, geri bildirim diyaloglarına yönelik 6 mikro görev ödevlendirmelerinden ve dijital akademi eğitim video içeriklerinden oluşan program yolculuğuna 580 yönetici dahil olmuştur. Avrupa bölgesinde de bu eğitimlere başlanmış olup 157 yönetici aynı eğitimlere katılmıştır. Yine bu çalışmaya paralel olarak Şirket içinde yönetim ve çalışan seviyesinde gelişim odağını güçlendirmek ve geri bildirim, gelişim araç ve süreçlerini tanıtmak amacıyla GroWeek Online Gelişim Haftası düzenlenmiştir. 2 hafta boyunca 14 oturum ve gelişim koçluğu çalıştayları ile desteklenen GroWeek Online Gelişim Haftası'nda Türkiye'den 2 bin 543 katılımcı yer almıştır.

Çalışanlardan alınan geri bildirimlere göre yeni projeler hayata geçirilerek, çalışan memnuniyetini artırmak hedeflenmektedir. Anket sonuçlarına istinaden, önceki yıllarda devreye alınan ve çalışanlar arasında memnuniyet yaratan iyi uygulamalar devam ettirilecek, iyileştirmeye açık alanlara yönelik projeler geliştirilecektir.

Güçlü çalışan deneyimini odağına alan Arçelik, hayata geçirilecek aksiyonları belirlerken sürece çalışanın sesini dinlemekle başlamaktadır. Birebir görüşmeler, odak grup çalışmaları, geribildirim anketleri gibi farklı yöntemlerle yıl boyunca çalışanların görüşleri alınmakta ve aksiyonlar önceliklendirilmektedir. Mart ayından bu yana Türkiye'de 4 kez, globalde ise 3 kez kaygı anketleri yapılmış ve çalışanların kaygı oranları takip edilerek ihtiyaç duydukları konular tespit edilmiştir. Bu dönemin dinamiklerine özel takip ve planlama gerektiren personalarla bire bir görüşmeler yapılmış, odak grup çalışmaları ile kaygıları dinlenilmiş ve beraber aksiyon önerileri çıkarılmıştır. Dinleme çalışmalarının yanında tüm çalışanları kapsayan iletişim çalışmaları da devam etmiştir. 20'den fazla canlı yayınla gündeme dair güncel bilgilendirmeler yapılmış ve tüm çalışanların soruları yanıtlanmıştır. Tüm bu çalışmalara ek olarak, İş Yerinden Güvenli Çalışma Rehberi, Evden Çevik Çalışma Rehberi, İş ve Özel Yaşam Rehberi, Güvenli ve Sağlıklı Tatil Rehberi, İyileşen Çalışanlarımızdan Mesaj Videosu gibi, çalışanların sağlıklarını ve motivasyonlarını korumayı hedefleyen içerikler hazırlanmış ve tüm çalışanlarla paylaşılmıştır.

Mühendis ve uzmanlar için hayata geçirilen özel, ileri ve derin gelişim programları içeren Tech Pro Akademî'ye paralel olarak teknisyen ve operatörleri Endüstri 4.0 dönüşümünde geleceğe hazırlayan Teknik Akademî 4.0, hayata geçirilmiştir. 2020 Mart ayından sonra pandemi nedeniyle ara verilen bu akademilere 2021 yılında devam edilecektir.

ÖNCE SAĞLIK

Arçelik, COVID-19'un ilk kez görüldüğü Çin de dahil olmak üzere geniş bir coğrafyada faaliyet gösteren küresel bir organizasyondur. Türkiye'de sektör lideri olarak aldığı her karar; çalışanlardan bayilere, tedarikçilerden müşterilere geniş bir paydaş ekosistemini etkilemektedir. Bu sorumluluk bilinciyle Şirket, Aralık 2019'dan itibaren kriz yönetim ekibi oluşturarak gelişmeleri anlık takip etmiş ve olası senaryoları çalışmaya başlamıştır. Çalışmalarının temelinde, gelişmelerin anlık takibi, şeffaf iletişim ile farkındalık yaratma, çalışma ortamında yayılımı engelleyecek tedbirleri alma, finansal ve operasyonel tedbirler ve yeni çalışma sistemine hızla uyum yer almıştır. Bu kapsamda yapılan çalışmalar aşağıda özetlenmiştir.

İlk Bulaşı Ortadan Kaldıracak Önlemler

Arçelik, işletmelerinde, ofislerinde, depolarında ve mağazalarında mekânsal düzenlemeler yapmış; ulaşım, tedarik zinciri ve paydaşları için de farklı önlemleri hızla devreye almıştır. Sosyal mesafe ve temiz havayı sağlayacak şekilde tüm alanlarda klima sistemlerini yenilemiştir. Mesafeyi koruyacak şekilde yemekhane ve ofislerinde pleksiglas ve separatörle düzenlemeler yapılmıştır. Ortak kullanılan ofis araçlarında hijyeni artırılmış, temas yoğun alanlarda dokunmatik yapıya geçilmiştir. Termal kameralarla ölçüm yapılarak kontrollü giriş sağlanmıştır. Servislerde yüzde 50 kapasite düşüşüne gidilmiş, yemekhanelerde 4 kişilik masaya 2 kişi oturma düzeni ile mesafe oluşturulmuştur. Dışarıdan ziyaretçi, kargo kabul edilmemiş; işletmeler ve ofisler arası ziyaret durdurulmuştur. Şirket önlemleri dışında tedarikçiler için de hijyen önlemleri sürekli denetlenmiştir.

Takip Sistemi ve Filiasyon Süreci

Bulaş olmaması adına çalışanlar düzenli olarak geliştirilen PCR taramalarından geçirilmiştir. Ofise gelişler öncesi sağlık anketleri yapılarak çalışanların sağlık durumlarını gözlemlenmiştir.

Çalışanların hasta olması durumunda kolay takip edilebilmesi için numaralandırma sistemi kurulmuştur. Serviste oturan koltuktan, yemekhanedeki masaya kadar herkes özel bir numara ile kendine ayrılan alanda oturmuştur. Hasta vaka tespit edildiği anda, sağlık personeli yaratılan izole odaya vakayı alırken, temaslı çalışanlarla da takip sistemi sayesinde hızla iletişime geçilmiş ve filiasyon uygulanmıştır. Karantina sürecine alınan çalışanlar ile iletişim devam

ettirilmiş, telefonla günlük ve haftalık sağlık personeli görüşmeleri gerçekleştirilerek iletişime ve hastalığın seyri gözlemlenmeye devam edilmiştir.

Hibrit Çalışma Modeli

Mart 2020'den itibaren ofislerden çalışma oranı merkezi birim ekiplerinde %20-25'i geçmeyecek şekilde düzenlenmiştir. Bu dönem boyunca T.C. Sanayi Bakanlığı'nın Ar-Ge teşvik uygulamaları takip edilerek, pandeminin değişen koşullarına göre çalışan sayısı oranları güncellenmiş, minimum %25 maksimum %60 seviyesinde olacak şekilde çalışma koşulları uyarlanmıştır.

Görevi gereği uzaktan çalışabilecek tüm çalışanlara kurumsal dijital altyapı ile evden çalışma imkanı kesintisiz olarak sağlanmıştır. Saat ücretli olup ofis ortamında dönüşümlü veya uzaktan çalışanlar ile tüm aylık ücretli çalışanlara (yaklaşık 4.000 kişi) yıl sonu itibarıyla modem ve 12 ay boyunca internet paketi desteği verilmiştir.

Pandemi öncesi günlük online toplantı sayısı ortalama 70 iken, pandemiden sonra bu sayı günlük ortalama 3.300'lere çıkmıştır. 2020 yılında toplam 530.514 online toplantı yapılırken, bu toplantıların 522.683'ü 18 Mart'tan sonra geçilen uzaktan çalışma döneminde gerçekleştirilmiştir. Uzaktan çalışmaya yönelik tüm yeni teknolojiler ve güvenlik teknolojileri yakından takip edilerek, dijital çalışma ortamının geliştirilmesine devam edilmektedir.

Üretim tesislerinin ve ofis ortamlarının tüm önlemleri sürekli ve eksiksiz uygulamasına yönelik eğitimler, işaretlemeler ve bilgilendirme seminerleri düzenli olarak uygulanmaktadır. Şirket, tedarikçilerinin de iş sürekliliğine odaklanması amacıyla, eğitim ve bilgilendirme desteği vererek, tedarikçi denetimleri uygulamaktadır. Temmuz 2020'den yıl sonuna kadar yurt içi ve yurt dışında 130'dan fazla tedarikçiye toplam 325 denetim gerçekleştirilmiştir.

Hazırlanan uygulama planları, eğitimler, işaretlemeler, iş yerlerindeki fiziksel değişiklikler hayata geçirilerek, Haziran 2020'de Türkiye'deki tüm Arçelik üretim tesisleri denetimleri başarıyla tamamlamış ve TSE COVID-19 Güvenli Üretim Sertifikası almaya hak kazanmıştır. Temmuz 2020'de ise tüm yurt dışı işletmeleri denetimleri tamamlayarak GC-Mark sertifikasını almıştır.

Arçelik'te sadece çalışanlar değil çalışanların aileleri de büyük küresel organizasyonun bir bireyi olarak kabul edilmektedir. Tüm dünyayı etkisi altına alan pandemi sebebiyle bu yıl pek çok fiziki etkinlik online platformlara taşınmıştır. Çalışanlar ve ailelerinin katılımlarıyla gerçekleştirilen aile odaklı faaliyetler, çalışanların çocuklarına kariyer seçimlerine destek olmak amacıyla yapılan Arçelik Kariyer Günleri

de online platformlarda gerçekleştirilmiştir. Yıl boyunca ebeveyn odaklı uzman seminerlerine yine online olarak devam edilmiştir. COVID-19'un getirdiği belirsizlik ortamında çalışanların moral motivasyonunu yüksek ve psikolojik sağlıklarını güçlü tutmak amaçlı birçok yeni çalışma hayata geçirilmiştir. Bu kapsamda gönüllü çalışanlardan oluşan Motivasyon Elçileri ekibi ve Good Idea platformu kurulmuştur. Çalışanların ihtiyaçları sık sık dinlenerek, kısa anketlerle ortaya çıkan konu başlıklarında hayata, kişisel gelişime ve iş konularına özel düzenli içerik ve kaynaklar yaratılmış ve çalışanlarla paylaşılmıştır. Yine bu süreçte çalışanların beklentilerine yönelik online eğitimler kurgulanmış, alanında uzman konuşmacılar ile farklı oturumlar gerçekleştirilmiştir. Çalışanların ruhsal, bedensel ve zihinsel sağlıklarını güçlü tutmak için düzenlenen Well-Being haftası kapsamında, bütün hafta boyunca gerçekleşen 11 seanslık oturumlara bin 857 kişi katılmıştır.

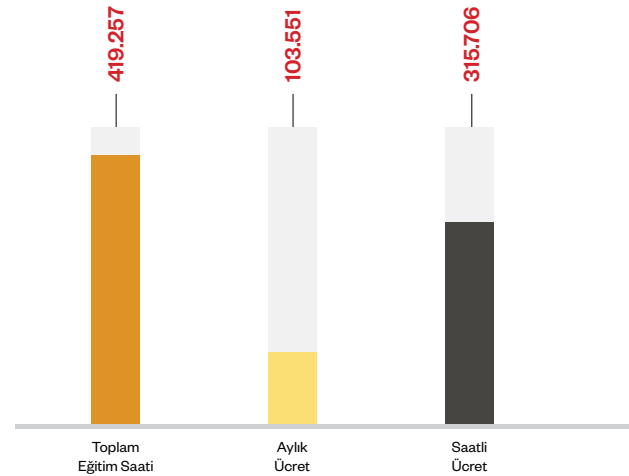
Psikolojik, fizyolojik ve tıbbi destek almak isteyen çalışanlar için de online ortamda bire bir danışmanlık görüşmeleri gerçekleştirilmiştir.

GLOBAL ORGANİZASYONU YENİDEN YAPILANDIRMAK VE SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK

Son yıllarda bölgesel ve global alanda yaşanan hızlı büyüme sonucu Arçelik organizasyonu da güçlü bir ivmeye kavuşmuştur. Dijitalleşme, yalınlık, çeviklik ve verimlilik prensiplerine odaklanan Arçelik, bu kapsamda organizasyonel tasarım prensipleri oluşturmuştur. Global organizasyondaki tüm değişiklikler bu prensipler ışığında düzenli olarak gözden geçirilerek uygulamaya alınmaktadır. Sürekli analizlerle yalın ve çevik organizasyon yapısını

2020 Yılı Toplam Eğitim Saati

Aylık Ücretli ve Saat Ücretli



*Türkiye operasyonundaki eğitim saatlerini içerir

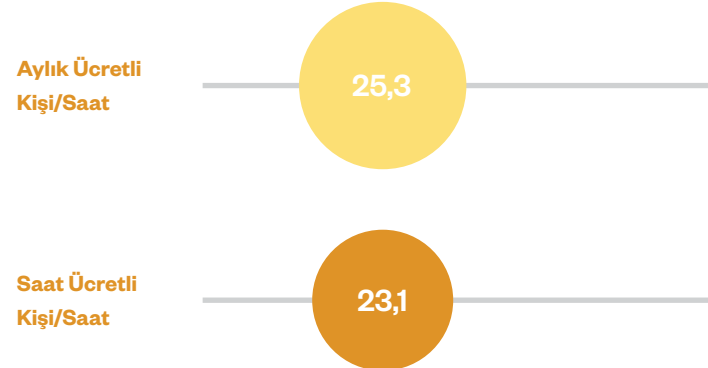
tasarlamak, operasyon modellerini günümüz trendlerine ve pazar dinamiklerine uygun şekilde iş birimleri ve fonksiyonel yöneticiler ile oluşturmak iş stratejilerinin hayata geçirilmesindeki en önemli etkenlerden biri olarak görülmektedir. Yapılan bütün geliştirmelerde amaç daha yalın, çevik bir organizasyon yapısına geçmektir. Böylece hızlı karar alabilen, rekabette fark yaratacak çıktıları pazardan önce üretebilen, otonom mikro takımlar ile işlerin devamlılığını sağlayan bir organizasyona geçiş hedeflenmektedir. 2020 yılı içerisinde gerçekleştirilen organizasyonel değişimlerde, kalite ve müşteri odağı, inovasyon, gelir güvence odağı yansıtılmıştır ve yeni coğrafyalardaki etkinliği artıran yapılar ortaya çıkartılmıştır.

Arçelik, doğru iş yapış şekilleri ve organizasyon yapısıyla doğru yeteneği şirkete çekmeyi, elindeki yeteneği en iyi şekilde kullanmayı ve çalışanlarının potansiyellerine hızlı şekilde ulaşmasını da hedeflemektedir.

Değişim yönetimi yaklaşımıyla yapılan yenilikler, faaliyet gösterilen tüm ülkelerdeki çalışanlar ile bilgilendirme mailleri, canlı iletişim toplantıları ile periyodik olarak paylaşılmakta ve sürdürülebilir hale getirilmektedir.

YÜKSEK PERFORMANS VE SÜREKLİ ÖĞRENME KÜLTÜRÜ YARATMAK

Üç ana kategoride yönetilen eğitim çözümleriyle çalışanların uzmanlık ve/veya liderlik gelişimlerinin desteklenmesi amaçlanmaktadır. 2020 yılında bu kapsamda toplam 417.144 saat eğitim verilmiştir.



LEADER IN YOU

Sektörünün lider markaları arasında yer alan Arçelik, yine kendisi gibi sektöre lider çalışan ve yöneticiler kazandırma amacıyla özel programlar tasarlamaktadır. Arçelik'in önceliklerinde üst sıralarda gelen liderlik hattını güçlendirmede Leader In You programı kurgulanmış ve Şirket bünyesinde her seviyedeki yöneticiye ulaşılması hedeflenmiştir..

Arçelik Global kapsamında ilk kez yöneticilik koltuğuna oturan 13 farklı ülkeden 138 yönetici, Leader In You çatısı altında oluşturulan Leadership Journey programı ile yöneticilik yolculuğuna başlamıştır. Pandemi etkisiyle hızla online sürece taşınan programda katılımcılar için toplamda 365 saat koçluk görüşmesi ve 13 bin 248 saat eğitim planlanmıştır. 2020 yılında toplam 6 bin 912 saat eğitim ve 183 saat koçluk verilmiştir. İlk defa yönetici rolü üstlenen liderlerin gelişimine destek olmak amacıyla uygulanan mentorluk programı da yine online platforma taşınarak, 28 gönüllü mentee için çözüm desteği sunmuş ve mentorlardan destek sağlanmıştır.

Pandemi sürecinde sınıf içi eğitimlerin online tasarıma dönüştürülmesine hızla başlanılarak, 2020 yılı son çeyrekte planlanan yönetici yetkinlik eğitimlerine 8 seansta 127 yönetici katılmıştır. Yetkinlik eğitimlerinde ağırlıklı olarak şirket stratejileri, günümüz koşullarına uygun olarak uzaktan çalışma, koçluk becerileri, stratejileri hayata geçirme, farklılıkları yönetme ve iş birliği konuları ele alınmıştır.

Üst yönetimin liderlik kültürünü yaratmadaki rollerini desteklemek üzere hayata geçirilen Leadership Impact programının kapsamı genişletilmiştir. 2020 yılında online deneyime dönüştürülmek üzere tasarım çalışmaları ve 2021 planlamaları yapılmıştır.

Dünyaca ünlü birçok üniversitenin online programları, orta ve üst düzey yöneticilerin gelişiminde destekleyici olmuştur. Bu kapsamda 80 yönetici, kişisel gelişim ihtiyaçları doğrultusunda Harvard Business School'un farklı programlarına, 32 orta düzey yönetici ise Emeritus'un çeşitli eğitim programlarına katılmıştır.

FUTURE IN YOU

Arçelik, farklı rollerde görev yapan yönetici ve liderlerinin yanı sıra gelecekte yönetici kademesinde rol alması öngörülen çalışanlarına yönelik programlar geliştirmektedir. Günümüz koşul ve yetkinliklerine uygun dijital deneyim yaşatmak amacıyla 2020 yılında mevcut programların online tasarımları gözden geçirilerek 2021 için hazır hale getirilmiştir. Ayrıca 2019 yılında Leadership Insight Programı'na dahil olan 43 potansiyel yönetici, program kapsamında 2020 yılında 65 saat koçluk desteği almıştır.

Farklı kademelerde bulunan çalışan ve yöneticiler, bir üst role hazırlanmak, güçlü yönleri ve gelişim alanlarını tespit etmek ve liderlik potansiyellerini ölçümleyerek gelişim planlarını oluşturmak amacıyla Gelişim Merkezi uygulamalarına dahil edilmektedir. Bu kapsamda toplamda 104 kişi Gelişim Merkezi sürecine dahil edilmiştir.

TALENT IN YOU

2020 yılında Arçelik küresel organizasyonunun etkinlikleri arasında yetkinliklerine göre istihdamın eğitilmesini amaçlayan birçok program yer almıştır. Talent In You başlığı altında çalışanların teknik, fonksiyonel ve mesleki bilgi ve becerilerinin gelişimine yönelik eğitimler, işe yeni başlayan çalışanlar için Şirket'e uyumu sağlayan oryantasyon programları, teknik ve mesleki eğitimlerden oluşan gelişim programları, ortak yetkinlik eğitimleri, yabancı dil gelişimi çözümleri, online eğitimler, sosyal sorumluluğa yönelik özel temalı programlar Mart ayı sonuna kadar sınıf eğitimleri olarak yapılmış, sonrasında online eğitimler ile gerçekleştirilmiştir.

Bu çalışmalara ilave olarak, 2020 yılının öncelikli konu ve programlarına aşağıda yer verilmiştir:

- Teknik yetkinliklerin dünya ile rekabet edecek seviyeye taşınması
- Dijital ve yeni nesil yetkinlikleri güçlendirmek
- Kritik uzmanlık hatlarını güçlendirmek
- Teknisyen ve operatörlerin üretim teknolojilerinde Endüstri 4.0 ile uyumlu yetkinliklerini geliştirmek

Pandemi döneminde online eğitim içerikleri, saha çalışanları için Türkçe versiyonları, global çalışanlar için ise İngilizce versiyonları ile zenginleştirilmiştir.

İNSAN KAYNAKLARI UYGULAMALARINDA DİJİTALLEŞME

Arçelik İnsan Kaynakları, çalışanların organizasyondaki diğer bireylerle, Şirket ve iş süreçleri ile olan bağına daha şeffaf ve sürdürülebilir hale getirmeyi amaçlamaktadır. Bu kapsamda uygulanan Dijital Dönüşüm Programı çalışan yaşam döngüsünün tamamına yönelik olarak bütüncül bakış açısıyla ele alınmaktadır. Program işveren marka iletişimi, potansiyel yeteneklerin kazanılması ve işten ayrılma sürecine kadar tüm döngüyü kapsamaktadır.

İnsan Kaynakları süreçlerinde dijitalleşme çalışmaları kapsamında, Arçelik çalışanlarına sunulan katalog gelişim çözümleri online platformda yürütülmeye devam etmektedir. LMS sistemine entegre edilen bu platformda, çalışanlara kolay ve her zaman ulaşabilecekleri bir ortam sağlanmıştır.

Sürekli gelişim ve geri bildirim odaklı performans yönetimi yayılım süreci 2020 yılında da devam etmiş ve 13 farklı ülkede kullanılmaya başlanmıştır. Sürece 1212 çalışan dahil edilmiştir. Performans yönetimi süreci ile birlikte yürütülen gelişim planlama süreci ve bu süreçleri destekleyici araç olarak çalışanlara sunulan 360 değerlendirme de boyunca çalışanlar tarafından etkin bir şekilde kullanılmıştır. Gelişim planlama ve 360 süreçleri kapsamında yayılım yapılan toplam 3.139 çalışandan 1611'i gelişim planlarını yaparak yıl boyunca aksiyonlarını takip etmiş, 668 çalışmamız için 360 değerlendirme aracını kullanmış ve toplamda 5.565 değerlendirici süreçte geri bildirimleri ile bu çalışanlarımıza ışık tutmuştur.

Gelişim planlama ve 360 değerlendirme sistemlerinin bu ülkelerde devreye alınması ile, gelişim planlamada global oranımız %43, 360 değerlendirme kullanım oranımız %15 oranına erişmiştir.

Mobil Ortamda İnsan Kaynakları Çözümleri

Tüm dünyada iş yapış şekillerini ve süreçlerini değiştiren pandemi döneminde Şirket tarafından uzun süredir yatırım yapılan dijital süreçlerin etkileri ve faydaları çok daha hızlı ve net görülmeye başlanmıştır. Çalışanların sıkça sordukları sorulara hızlı şekilde cevap alabilmeleri için 150 içerikte konuşma dilini anlayan ve cevap veren bir Arçelik Chatbot geliştirilmiştir.

Dijital ve yalın süreçlere yapılan yatırımın ve değişim yönetiminin sonucu olarak Arçelik Connecta uygulaması ile ofis çalışanlarında %99, saha çalışanlarında %97 oranında kullanım oranı yakalanarak 20 bin 100 çalışanın süreçlerini dijital olarak yönetmesi sağlanmıştır. 2020 yılında Arçelik Connecta uygulamasında 15 yeni süreç yalınlaştırılarak devreye alınmıştır. Mobil uygulama ile desteklenen Arçelik Connecta'da yeni süreçler gözden geçirilip iyileştirilerek

dijital deneyime taşınmaya devam edilmektedir. HR Shared Services yapılanması ile İnsan Kaynakları süreçlerinin kalitesinin artırılması, verimliliğinin izlenmesi, çalışan deneyiminin iyileştirilmesi ve standartlaşması vizyonunu desteklemek hedeflenmektedir. 2021 yılında çalışanların, başta tüm özlük ve zaman yönetimi süreçleri olmak üzere idari işler talepleri konusunda sorularını yöneltecekleri, taleplerini mobil kanallarla da iletecekleri HR OneDesk uygulaması hayata geçirilecektir.

Dijital deneyimin zenginleşmesi, verimlilik, kalite ve çalışan deneyiminin iyileştirilmesi konusunda dijital platformlara yatırım yapılmaya devam edilmektedir.

Dijital Programlar

Şirket'in dijital dönüşüm politikası ve yol haritasına uygun yetkinliklerin kazandırılması amacıyla 2020 yılında da çalışan eğitimleri devam etmiştir. Şirket oryantasyonu, katalog eğitimleri, Leadership Journey, Growweek, fonksiyonel akademiler gibi yüz yüze gerçekleştirilen gelişim programları online olarak verilmiştir. COVID-19 iletişimleri kapsamında oluşturulan Good Idea platformunda yaşam, iş ve gelişim konularında toplam 20 tane webinar organize edilmiş, toplam 5 bin 944 kişiye ulaşılmıştır. Çalışanların kritik yetkinlikleri kazandırmaya yönelik online eğitim



programlarından faydalanmaları sağlamıştır. Bu kapsamda Udacity, Coursera, Online Data Science, MIT, London School of Economics, Koç Üniversitesi gibi farklı platform ve üniversitelerin dijitalleşme üzerine programlarına 776 çalışan katılmıştır.

Teknik Akademi 4.0

Teknisyen ve operatörlerin Endüstri 4.0 uygulamalarına uyumda, eğitilmesi ihtiyacıyla Teknik Akademi 4.0 hayata geçirilmiştir. Teknik Akademi 4.0 ile söz konusu hedef kitlenin Endüstri 4.0 ile uyumlu yetkinlikleri kazanmaları hedeflenmektedir. Çalışan bağlılıklarının ve memnuniyetlerinin artırılması, iş süreçleri ile ilgili farkındalıklarının ve güven duygularının sağlanması Teknik Akademi 4.0'ın öncelikleri arasındadır.

Akademide, ana başlıklar olarak yalın ve çevik üretim, otomasyon, programlama, üretimde dijital dönüşüm, veri analitiği ve güvenlik kavramları öne çıkmaktadır. Gelecekte bu pozisyonlarda çalışmak isteyen gönüllü, saat ücretli çalışanların teknik yetkinliklerinin geliştirilmesi de amaçlanmaktadır. Otomasyon, bakım, proses teknisyen ve operatörlerine yönelik 2019 yılında 10 bin saatin üzerinde sınıf içi düzende gerçekleşen eğitimlere 2020 yılında pandemi nedeni ile ara verilmiştir. 2020'de uzaktan sınıf çözümlerine uygun olan dersler tespit edilerek, tasarım çalışmaları önceliklendirilmiş ve 2021 yılında devam etmek üzere gereken planlar hazırlanmıştır.

İç Eğitim Programı

2020 yılında tasarımı tamamlanan İç Eğitim Programı ile teknik uzmanlığa sahip, deneyimli çalışanların uzmanlıkları doğrultusunda, çeşitli eğitimler ile desteklenerek, iç eğitim olarak yetiştirilmesi hedeflenmiştir. Program 2021 yılı başında devreye alınacaktır.

TECH PRO AKADEMİ

Üretim ve teknoloji alanında çalışan tüm mühendis, uzman ve kıdemli uzmanlara yönelik geliştirilmiş olan Tech Pro Akademî, multidisipliner çalışma ortamını desteklemektedir. Akademide amaç, odaklanılan hedef kitlenin yetkinliklerini geliştirmek, beraberinde Şirket'in küresel rekabet gücünü artırmaktır.

İŞ MÜKEMMELLİĞİ

Arçelik, İş Mükemmelliği Yaklaşımını sürdürülebilirlik temelinde ve mevcut vizyon doğrultusunda, iş süreçlerinin ve sonuçlarının

yönetildiği bir sistemler bütünü olarak ele almaktadır. Arçelik'te tüm iş süreçlerinin etkinliği, verimliliği ve sürekliliği mükemmele ulaşma hedefi çerçevesinde bütünlük bir yaklaşımla değerlendirilmektedir.

Arçelik'in benimsediği toplam yönetim yaklaşımında esas aldığı yönetim sistemleri ve metodolojiler şöyle sıralanmaktadır:

- ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi
- ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi
- ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi
- ISO 14064-1 Sera Gazı Raporlama Sistemi
- ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi
- ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi
- ISO 17025 Laboratuvar Yönetim Sistemi
- ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi
- BSCI (Business Social Compliance Initiative) Sosyal Sorumluluk Sistemi
- SEDEX (Suppliers Ethical Data Exchange) Sosyal Sorumluluk Sistemi
- PCI-DSS Kartlı Ödeme Endüstrisi Veri Güvenlik Sistemi
- TQM/GEN/T02 Terminal Kalite Yönetim Sistemi
- AA1000 Güvence Sistemi
- TSE/DQS COVID-19 Güvenli Üretim/Trusted Workplace Belgesi
- EFQM (European Foundation for Quality Management) Mükemmellik Modeli
- Altı Sigma ve İleri Veri Analitiği Teknikleri (Süreç İyileştirme)
- Toplam Üretken Bakım (TPM)

1980'li yılların başından bugüne yürütülen kalite çalışmaları, Şirket'in mükemmele ulaşma hedefine yönelik olarak geliştirilerek devam etmektedir. İlk etapta Kalite Çemberleri uygulamalarıyla başlayan çalışmalar, 1990'lı yılların başında Arçelik bünyesinde Toplam Kalite çatısı altında toplanmıştır. Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı (EFQM) Kalite Başarı ve TÜSİAD - KalDer (Türkiye Kalite Derneği) Kalite Büyük Ödülleri, Şirket'in mükemmellik (Toplam Kalite Yönetimi) anlayışının başarısını taçlandırmıştır.

Arçelik'te uluslararası standartlarla tanımlanan yönetim sistemlerinin tümü bağımsız denetim kuruluşları tarafından belgelendirilmiştir. Uluslararası standartlara uygunluk periyodik denetimler yapılarak sürekli olarak geliştirilmektedir.

Altı Sigma Metodolojisi ve İleri Veri Analitiği Teknikleri, Arçelik'in tüm iş süreçlerinde verimliliği en üst düzeye taşıyarak küresel rekabet gücünü artırmak ve mükemmelliğe ulaşmak için kullandığı yöntemlerin başında gelmektedir.

Arçelik'te Altı Sigma uygulamalarıyla;

- Süreçleri iyileştirmek,
- Süreçleri şeffaf ve yönetilebilir kılmak,
- Verilere dayalı bir karar mekanizması oluşturmak,
- Kârlılığı sürekli artıran bir platform yaratmak,
- Organizasyon ve süreç hedeflerini uyumlu hale getirmek,
- Müşteri odaklılığı sağlamak,
- Ortak bir dil oluşturarak yaratıcılığı artırmak amaçlanmaktadır.

İleri Veri Analitiği Teknikleri uygulamalarıyla;

- Veri analizi tekniklerine ilişkin eğitim programı geliştirmek ve yönetmek,
- Her iş biriminde Veri Analizi Projesi yürütecek çalışanları yetiştirmek,
- Büyük verinin olduğu durumlarda iyileştirme çalışmalarına liderlik etmelerini sağlamak hedeflenmektedir.

1996 yılından bugüne Arçelik, takım çalışmasına dayalı üretken bakım yönetimini benimsemiştir. Bu yönetim şekli, organizasyonundaki her kademeyi, birimi ve fonksiyonu kapsamaktadır. Toplam Üretken Bakım (TPM) ile kaynakların etkin kullanılması ve verimliliği etkileyen tüm faktörlerin ortadan kaldırılması amaçlanmaktadır.



* Hindistan'da bulunan VoltasBeko tesisini kapsamaktadır.

Arçelik, yurt içi ve yurt dışındaki 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 denetlenmesini sağlayarak uygunluk raporlarını almaktadır.

Ayrıca COVID-19 enfeksiyon önleme ve kontrol prosedürlerini eksiksiz şekilde yerine getiren Arçelik'in yurt içi ve yurt dışındaki üretim tesisleri her yıl yenilenen Güvenli Üretim / Trusted Workplace belgelerine sahiptir. (*)

COVID-19 iletişimleri kapsamında oluşturulan Good Idea platformunda yaşam, iş ve gelişim konularında düzenlenen etkinliklerle toplam 5 bin 944 kişiye ulaşılmıştır.

DEĞİŞEN
DÜNYADA
ARÇELİK
HEP SENİN
YANINDA



Joey için en
zorlayıcı aktivite

evde spor
yapmak

SİZİN
İÇİN
ARÇELİK

Dow Jones Sürdürülebilirlik Endeksi'nde 2. kez Endüstri Lideri

Dow Jones Sürdürülebilirlik Endeksi'nde Türkiye'den dört yıl üst üste yer alan tek sanayi şirketi olan Arçelik, 2020 yılında Dayanıklı Ev Aletleri kategorisinde ikinci kez "Endüstri Lideri" oldu.

BÖLÜM 8
KONSOLİDE MALİ TABLOLAR VE
BAĞIMSIZ DENETİM RAPORU

Sürdürülebilir yatırımlar ana akıma dönüşüyor

Global Sustainable Investment Alliance (GSIA) verilerine göre, kurumsal yatırımcılar, yatırım kararlarında çevresel, sosyal ve yönetim kriterlerini temel almaya başladılar.

2012 yılında küresel boyutta 13.3 trilyon dolar olan sürdürülebilir yatırımlar; 2018'de 30.7 trilyon dolara, 2019 başında ise 31 trilyon dolara ulaştı. Sürdürülebilir yatırımlar açısından ilk sırada %52 ile AB geliyor.

HEPİMİZ
İÇİN
DÜNYA

Yönetim Kurulu 2020



Rahmi M. Koç
Yönetim Kurulu Başkanı

Yükseköğrenimini Johns Hopkins Üniversitesi (ABD) İşletme Bölümü'nde yapmıştır. Çalışma hayatına Koç Topluluğu'nda 1958 yılında Ankara Otokoç şirketinde başlamıştır. 1980 yılında İcra Komitesi Başkanı olduktan sonra, 1984 yılında Koç Holding Yönetim Kurulu Başkanı olmuştur. 2003 yılından itibaren de Koç Holding Şeref Başkanı unvanıyla çalışmalarını sürdürmektedir. Koç Holding'in yanı sıra, diğer Koç Topluluğu şirketlerinde de Yönetim Kurulu Başkanlığı ve Üyeliği görevlerini sürdüren Rahmi M. Koç'un, birçok sosyal ve mesleki kuruluşlarda üstlendiği görevler de bulunmaktadır:

- Metropolitan Sanat Müzesi, New York, Onursal Mütevelli Heyeti Üyesi
- Güneydoğu Avrupa İşbirliği Girişimi, İş Danışma Kurulu Eş Başkanı
- Vehbi Koç Vakfı Mütevelli Heyeti Başkan Vekili
- Koç Üniversitesi Mütevelli Heyeti Onursal Başkanı
- Rahmi M. Koç Müzecilik ve Kültür Vakfı Kurucusu ve Yönetim Kurulu Başkanı
- Vehbi Koç Vakfı Amerikan Hastanesi Yönetim Kurulu Başkanı
- TURMEPA/Deniz Temiz Derneği Kurucu Üyesi ve Onursal Başkanı
- TÜSİAD Yüksek İstişare Konseyi Onursal Başkanı
- Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu Danışma Kurulu Üyesi
- Global İlişkiler Forumu Kurucu Başkanı
- Uluslararası Ticaret Odası Eski Başkanı (1.1.1995-31.12.1996 arası)
- Türk Yunan İş Konseyi Eski Başkanı (1992-1999 arası)
- Allianz Aktiengesellschaft Uluslararası Danışma Kurulu Eski Üyesi
- J.P. Morgan Uluslararası Konseyi Eski Üyesi
- ABD Dış İlişkiler Konseyi Uluslararası Danışma Kurulu Eski Üyesi

Sayın Rahmi M. Koç'un layık görüldüğü unvanlar ve ödüller ise şunlardır:

- Johns Hopkins Üniversitesi (Baltimore-Maryland), Eskişehir Anadolu Üniversitesi, İzmir Ege Üniversitesi, Ankara Bilkent Üniversitesi, Köstence Ovidius Üniversitesi ve Aydın Adnan Menderes Üniversitesi'nden "Fahri Doktora" unvanları
- Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı'ndan "Devlet Üstün Hizmet Madalyası"
- Alman Hükümeti'nden "Grosses Verdienst Kreuz" (Almanya Büyük Hizmet Nişanı)
- İtalya Cumhuriyeti'nden "Yüksek Liyakat Nişanı"
- Avusturya Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı'ndan "Büyük Hizmet Nişanı"
- CBE-Britanya İmparatorluğu'ndan "Mükemmel Önderlik (Onursal) Nişanı"
- Fransız devletinin en prestijli devlet nişanı olan "Officier dans l'Ordre National de la Légion d'Honneur"
- Dünyaca ünlü uluslararası ilişkiler organizasyonu FIRST'ün "Yaşam Boyu Sorumlu İş İnsanı Ödülü"
- 100 yıllık tarihiyle dünyanın saygın düşünce kuruluşları arasında yer alan ABD merkezli Dış Politika Derneği'nin (FPA) madalyası
- Koç Ailesi'ne Dünya Anıtlar Vakfı (World Monuments Fund) tarafından "Hadrian Ödülü"
- Koç Ailesi'ne "Carnegie Hayırseverlik Madalyası" (New York)
- Koç Ailesi'ne "BNP Paribas Hayırseverlik Ödülü" (Paris)
- Koç Ailesi'ne 16'ncı "Iris Foundation Ödülleri"nde "Dekoratif Sanatlarda Üstün Hizmet Ödülü"

SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri uyarınca icrada görevli olmayan Rahmi M. Koç bağımsız üye niteliğini haiz değildir.



Ömer M. Koç
Yönetim Kurulu Başkan Vekili

Columbia College'dan (ABD) 1985 yılında BA derecesiyle mezun olmuştur. Bir sene Kofisa Trading'de çalışmıştır. 1989 yılında Columbia Business School'dan MBA derecesi almıştır. Ramerica Intl. Inc.'de çalıştıktan sonra, 1990 yılında Koç Topluluğu'na katılmıştır. Koç Holding'de Finansman Koordinatörlüğü, Enerji Grubu Başkan Yardımcılığı ve Başkanlığı gibi üst düzey görevlerde bulunmuştur. 2004 yılında Koç Holding Yönetim Kurulu Üyesi olmuş, Mayıs 2008'de Yönetim Kurulu Başkan Vekilliği görevini üstlenmiştir. Şubat 2016'dan bu yana Koç Holding Yönetim Kurulu Başkanı olarak görev yapmaktadır. Ömer M. Koç; TÜSİAD Yüksek İstişare Konseyi Başkan Yardımcısı, Türk Eğitim Vakfı Mütevelli Heyeti Başkanlığı, Geyre Vakfı Yönetim Kurulu Başkanlığı, Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık Yönetim Kurulu Başkanlığı, Tüpraş Yönetim Kurulu Başkanlığı, Tofaş Yönetim Kurulu Başkanlığı ve diğer bazı Koç Topluluğu şirketlerinde Yönetim Kurulu Üyeliği görevlerini de yürütmektedir. SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri uyarınca icrada görevli olmayan Mehmet Ömer Koç bağımsız üye niteliğini haiz değildir.



Semahat S. Arsel
Yönetim Kurulu Üyesi

1964 yılında Koç Holding Yönetim Kurulu Üyeliği ile iş hayatına başlayan Semahat Arsel, halen bu görevini yürütmektedir. Bu görevine ek olarak Vehbi Koç Vakfı ve Divan Grubu Yönetim Kurulu Başkanı, Semahat Arsel Hemşirelik Eğitim ve Araştırma Merkezi Başkanı ve Koç Üniversitesi Sağlık Yüksek Okulu'nun Kurucusu'dur. Diğer Koç Topluluğu şirketlerinde de Yönetim Kurulu Üyelikleri bulunmaktadır. Öte yandan, Türk Eğitim Gönüllüleri Vakfı'nda (TEGV) Mütevelli Heyeti Üyesidir. Semahat Arsel, İstanbul Üniversitesi'nden "Fahri Doktora" unvanına layık görülmüştür. SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri uyarınca icrada görevli olmayan Semahat S. Arsel bağımsız üye niteliğini haiz değildir.



Ali Y. Koç
Yönetim Kurulu Üyesi

Yükseköğrenimini Rice Üniversitesi (ABD) İşletme Fakültesi'nin ardından Harvard Üniversitesi (ABD) yüksek lisans programıyla sürdürmüştür. İş hayatına 1990'da American Express Bank'ta Yönetici Yetiştirme Programı ile başlamış, 1992-1994 yılları arasında Morgan Stanley Yatırım Bankası'nda Analist olarak çalışmıştır. 1997 yılında Koç Holding Stratejik Planlama Grubu bünyesinde Yeni İş Geliştirme Koordinatörü olarak göreve başlamış, 2010 yılına kadar Koç Holding Bilgi Grubu Başkanı, Kurumsal İletişim ve Bilgi Grubu Başkanlığı gibi üst düzey görevlerde bulunmuştur. 8 yılı aşkın bir süredir Koç Holding Yönetim Kurulu Üyesi olan Ali Y. Koç, Şubat 2016'dan bu yana Koç Holding Yönetim Kurulu Başkan Vekili olarak görevini sürdürmektedir. Nisan 2016 itibarıyla Koç Finansal Hizmetler ve Yapı Kredi Bankası Yönetim Kurulu Başkanı görevlerini üstlenmiştir. Sayın Ali Y. Koç'un aynı zamanda, Ford Otosan ve Otokar dâhil diğer Koç Topluluğu şirketlerinde Yönetim Kurulu Başkanlığı görevi bulunmaktadır. Bu görevlerine ek olarak, ülkemizin ekonomik ve sosyal kalkınmasına katkıda bulunmak için, Fenerbahçe Spor Kulübü'nde Başkan, URAK - Ulusal Rekabet Araştırmaları Derneği'nde Yönetim Kurulu Üyesi ve Endeavor Derneği'nde Yönetim Kurulu Üyesidir. Ayrıca Harvard Üniversitesi, Bank of America ve Council on Foreign Relations'da Global Danışma Kurulu Üyesi olan Ali Y. Koç, Chatham House'un Kıdemli Danışmanlar Paneli Üyesi olarak görev almakta olup, CBI - İngiliz Sanayi Konfederasyonu'nda ise Türkiye'yi temsil etmektedir. SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri uyarınca icrada görevli olmayan Ali Y. Koç bağımsız üye niteliğini haiz değildir.



Levent Çakıroğlu
Yönetim Kurulu Üyesi

Levent Çakıroğlu, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi İşletme Bölümü'nde lisans eğitimini tamamlamış, University of Illinois'den yüksek lisans derecesini almıştır. İş yaşamına 1988'de Maliye Bakanlığı'nda Hesap Uzmanı Yardımcısı olarak başlamış ve 1991-1997 yılları arasında aynı Bakanlık'ta Hesap Uzmanı olarak görev yapmıştır. 1997-1998 yılları arasında Maliye Bakanlığı Mali Suçları Araştırma Kurulu Başkan Yardımcılığına atanmış ve aynı dönemde Bilkent Üniversitesi'nde yarı zamanlı Öğretim Görevlisi olarak görev almıştır. Çakıroğlu Koç Topluluğu'na 1998 yılında Mali Grup Koordinatörü olarak katılmıştır. 2002-2007 yılları arasında Koçtaş CEO'su, 2007-2008 yıllarında Migros CEO'su görevlerini üstlenmiştir. 2008 yılında Arçelik CEO'su olarak atanmış ve aynı zamanda 2010 yılından itibaren Koç Holding Dayanıklı Tüketim Grubu Başkanı olarak görev yapmıştır. Çakıroğlu Nisan 2015'te Koç Holding CEO'su olarak atanmış ve halen Koç Holding CEO'su olarak görev yapmaktadır. Nisan 2016'dan bu yana Koç Holding Yönetim Kurulu Üyesi olan Levent Çakıroğlu, Arçelik-LG ve TürkTraktör'de Yönetim Kurulu Başkanı, Otokar'da Yönetim Kurulu Başkan Vekili ve muhtelif Koç Topluluğu şirketlerinde Yönetim Kurulu Üyesidir. Yönetim Kurulu Üyesidir. SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri uyarınca icrada görevli olmayan Levent Çakıroğlu bağımsız üye niteliğini haiz değildir.



Robert Sonman
Yönetim Kurulu Üyesi

Kanada McGill Üniversitesi'nden Mimarlık Lisans ve Yüksek Lisans derecesi ile mezun olmuştur. Arçelik A.Ş.'de pay sahibi olan Burla Grubu Şirketlerinde Yönetim Kurulu Başkanı olarak görev yapmaktadır. Nisan 1994'den itibaren Arçelik A.Ş. Yönetim Kurulu Üyesi'dir. İngilizce ve Fransızca bilmektedir. SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri uyarınca icrada görevli olmayan Robert Sonman bağımsız üye niteliğini haiz değildir.



Dr. Fatih Kemal Ebiçlioğlu
Yönetim Kurulu Üyesi

Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Uluslararası İlişkiler Bölümü'nde lisans ve Virginia Commonwealth Üniversitesi'nde Finans alanında yüksek lisans eğitimlerinin ardından Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi'nde Finans-Muhasebe alanında doktora derecesini elde etmiştir. Maliye Bakanlığı'nda 1989-2002 yıllarında Hesap Uzman Yardımcısı, Hesap Uzmanı ve Baş Hesap Uzmanı olarak görev yapmıştır. Bu görevlerine ek olarak 1998-2002 yıllarında Hacettepe, Bilkent ve Atılım üniversitelerinde yarı zamanlı Öğretim Görevlisi olarak çalışmıştır. Koç Holding'e 2002 yılında Mali Grup Koordinatörü olarak katılmış, 2004-2005 yıllarında Koç Holding Denetim Grubu Koordinatörü görevini yürütmüştür. 2005-2015 yıllarında Arçelik Finansman ve Mali İşler'den Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı görevini üstlenerek bu görev süresince aynı zamanda kendisine doğrudan bağlı bulunan Bilgi Teknolojileri fonksiyonu kapsamında siber güvenlik ve bu alandaki diğer ilgili şirket stratejilerinin yönetimini gerçekleştirmiştir. SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri uyarınca icrada görevli olmayan Fatih Kemal Ebiçlioğlu bağımsız üye niteliğini haiz değildir. Şubat 2015'ten bu yana Koç Holding Dayanıklı Tüketim Grubu Başkanı olarak görev yapmaktadır. Son on yılda üstlendiği görevler esas itibarıyla yukarıda sıralanmış olup, halen Koç Topluluğu bünyesinde yer alan bazı şirketlerin yönetim kurulunda görev almaktadır. Fatih Ebiçlioğlu, TÜSİAD ve TİM Yönetim Kurulu üyesidir.



Hakan Hamdi Bulgurlu
Yönetim Kurulu Üyesi

Lisans eğitimini Texas Üniversitesi Ekonomi ve Makine Mühendisliği bölümlerinde tamamlayan Hakan Bulgurlu, yüksek lisans derecesini Northwestern University, Kellogg School of Management ve Hong Kong University of Science and Technology'den almıştır. Çalışma hayatına 1995 yılında Koç Holding'de başlayan Bulgurlu, Asya-Pasifik'te farklı pozisyonlarda çalışmış, Hong Kong'da 13 yıl boyunca Holding'in AsyaPasifik dış ticaret ve tedarik operasyonlarına liderlik etmiştir. 2007-2010 yılları arasında Avrupa ve Orta Doğu bölgelerinin en büyük klima üretim tesisine sahip Arçelik-LG'nin Genel Müdürlüğü'nü yürüten Bulgurlu, 2010 yılında Arçelik bünyesine katılmıştır ve 2015'ten bu yana Arçelik CEO'luğu görevini üstlenmektedir. Bulgurlu, Avrupa Ev Cihazları Üreticileri Birliği (APPLiA) Yürütme Komitesi Üyeliği görevinin yanı sıra Avrupa'daki inovasyon sürecini hızlandırma hedefiyle kurulan Amstel Dialogue'un kurucu üyeleri arasında yer almaktadır. Türkiye Dış Ticaret Derneği (TURKTRADE) Yönetim Kurulu Üyesi olan Bulgurlu, Dış Ekonomik İlişkiler Kurulu (DEİK) Türkiye - Çin İş Konseyi Başkan Yardımcılığı görevini üstlenmekte ve Dünya Bankası bünyesinde faaliyet gösteren High-Level Commission on Carbon Pricing and Competitiveness'da delegelik yapmaktadır. SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne göre icrada görevli olan Hakan Hamdi Bulgurlu, bağımsız üye niteliğini haiz değildir.



Kâmil Ömer Bozer
Yönetim Kurulu Üyesi

Kamil Ömer Bozer, yüksek öğrenimini Orta Doğu Teknik Üniversitesi İşletme Bölümü'nün ardından Georgia State Üniversitesi'nde (ABD) tamamladığı yüksek lisans programıyla sürdürmüştür. İş hayatına 1985 yılında Koç Holding A.Ş.'de Yetiştirme Elemanı olarak başlamış, 1990 yılında Maret A.Ş.'de Genel Müdür Yardımcısı ve 1995 yılında Düzey A.Ş.'de Genel Müdürlük görevlerinin ardından 2002 yılında Migros Türk T.A.Ş. Genel Müdürü olmuştur. 2005 yılında Koç Holding A.Ş. Gıda Perakendecilik ve Turizm Grubu Başkanlığı'na atanmıştır. 2006-2008 yılları arasında Koç Holding A.Ş. Gıda ve Perakende Grubu Başkanlığı yapmıştır. Nisan 2011 tarihine kadar Koç Holding A.Ş. Turizm, Gıda ve Perakende Grubu Başkanı olarak görev yapmıştır. Kamil Ömer Bozer, Coca-Cola İçecek A.Ş., Adel Kalemcilik Ticaret ve Sanayi A.Ş., Anadolu Etap A.Ş. Yönetim Kurulu Danışmanı., Kamil Yazıcı Yönetim A.Ş.'de Yönetim Kurulu Üyesidir. Söktaş Tekstil A.Ş., TÜPRAŞ A.Ş.'de Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesidir. Kamil Ömer Bozer 19 Mart 2018 tarihinden bu yana Arçelik A.Ş. Yönetim Kurulu'nda bağımsız üye olarak görev yapmaktadır. Kamil Ömer Bozer Sermaye Piyasası Kurulu Kurumsal Yönetim İlkelerinde tariflenen bağımsızlık kriterlerine sahiptir.



M. M. Gülay Barbarosoğlu
Yönetim Kurulu Üyesi

Profesör Dr. M. M. Gülay Barbarosoğlu, 1974 yılında Robert Kolej'den mezun olduktan sonra 1978 yılında lisans, 1985 yılında doktora derecelerini Boğaziçi Üniversitesi Endüstri Mühendisliği Bölümünde tamamlamış, 2000 yılında endüstri mühendisliği dalında profesör unvanını kazanmıştır. Kendisi matematiksel programlama ve optimizasyon, lojistik, operasyon ve üretim planlaması, karar verme teorileri alanlarında dersler tasarlamış ve vermiştir. Prof. Dr. M. M. Gülay Barbarosoğlu, 2012-2016 yılları arasında Boğaziçi Üniversitesi rektörlüğü, 2008-2012 yılları arasında Boğaziçi Üniversitesi'nde araştırmadan sorumlu Rektör Yardımcılığı görevini yürütmüştür. Boğaziçi Üniversitesi içinde çeşitli idari görevleri üstlenmiş, 2002-2006 yılları arasında Kandilli Rasathanesi ile Deprem Araştırma Enstitüsü (KRDAE) müdürlüğünün yanı sıra, Afet Yönetim Merkezi (CENDIM) müdürlüğü, Endüstri Mühendisliği Bölümü ile Finans Mühendisliği Programı Başkanlığı yapmıştır. Uluslararası önemli görevler üstlenmiş olan Prof. Dr. M. M. Gülay Barbarosoğlu, 2013-2017 yılları arasında Avrupa Üniversiteler Birliği Yönetim Kurulu üyeliği görevini yürütmüştür. Ayrıca 2003-2007 yılları arasında Avrupa Yöneylem Araştırma Dernekleri (EURO) Başkan Yardımcısı ve 2002-2010 yılları arasında NATO Araştırma ve Teknoloji Teşkilatı ulusal temsilcisi olarak hizmetleri sırasında, çeşitli Avrupa üniversiteleri, devlet ve sivil toplum kuruluşları ile yakından iş birliği yapmıştır. Prof. Dr. Barbarosoğlu EURO Örgütsel Planlama Avrupa Çalışma Grubu Kurucu üyesi ve Yönetim Bilimleri Enstitüsü (INFORMS), Amerikan Üretim ve Envanter Denetimi Derneği (APICS), Uluslararası Endüstri Mühendisliği ve Üretim Yönetimi (IEPM) üyesidir. Sivil toplum faaliyetlerine önem veren Prof. Dr. Barbarosoğlu Mahalle Afet Gönüllüleri (MAG) Vakfı'nın kurulması için etkin olarak çalışmış, Yönetim Kurulu üyesi ve başkanlığında bulunmuştur. Prof. Dr. M. M. Gülay Barbarosoğlu 2016 Aralık ayında Boğaziçi Üniversitesi'nden emekli olmuştur. Müzeyyen Münire Gülay Barbarosoğlu 19 Mart 2018 tarihinden bu yana Arçelik A.Ş. Yönetim Kurulu'nda bağımsız üye olarak görev yapmaktadır. Müzeyyen Münire Gülay Barbarosoğlu Sermaye Piyasası Kurulu Kurumsal Yönetim İlkelerinde tariflenen bağımsızlık kriterlerine sahiptir.



Ahmet Turul
Yönetim Kurulu Üyesi

Ahmet Turul, 1980'de Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi'nden mezun olmuştur. 1980-1988 yılları arasında Maliye Bakanlığı'nda Hesap Uzman Yardımcısı ve Hesap Uzmanı olarak görev yaptıktan sonra, 1988-1999 yılları arasında Koç Holding A.Ş.'de Mali İşler Koordinatör Yardımcısı ve Mali İşler Koordinatörü olarak, 1999-2002 yılları arasında Koç Tüketici Finansmanı A.Ş.'de Mali İşler Genel Müdür Yardımcısı olarak, 2002-2010 yılları arasında ise Allianz Sigorta A.Ş. ve Allianz Hayat ve Emeklilik A.Ş.'de Mali İşler Genel Müdür Yardımcısı olarak görev yapmıştır. Ahmet Turul, 2010 yılından itibaren Allianz Sigorta A.Ş. ve Allianz Hayat ve Emeklilik A.Ş., 2013 yılından itibaren ise Allianz Yaşam ve Emeklilik A.Ş. Yönetim Kurulu Üyesi olarak görev yapmaktadır. Ahmet Turul, 2014-2019 yılları arasında Tüpraş-Türkiye Petrol Rafinerileri A.Ş. Yönetim Kurulu Bağımsız Üyeliği görevini yürütmüştür. Ahmet Turul 19 Mart 2019 tarihinden bu yana Arçelik A.Ş. Yönetim Kurulu'nda bağımsız üye olarak görev yapmaktadır. Ahmet Turul Sermaye Piyasası Kurulu Kurumsal Yönetim İlkelerinde tariflenen bağımsızlık kriterlerine sahiptir.



Tuğrul Fadilloğlu
Yönetim Kurulu Üyesi

Tuğrul Fadilloğlu, 1982'de Boğaziçi Üniversitesi Makine Mühendisliği Bölümü'nden mezun olmuştur. 1982-2002 yılları arasında sırasıyla Arçelik A.Ş.'de Ürün Geliştirme Mühendisi, Üretim Mühendisi, Kalıp Atölyesi Şefi, Çamaşır Makinesi İşletmesi Teknik Müdürü, Çamaşır Makinesi İşletmesi Kalite Güvence Müdürü, İzmir Elektrikli Süpürge İşletme Müdürü, Küçük Ev Aletlerinden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı, Çerkezköy Elektrikli Süpürge ve Motor İşletmesi Kurucu Direktörü olarak görev yaptıktan sonra 2002-2004 yılları arasında Tanı Pazarlama Hizmetleri A.Ş.'de Operasyon ve Teknolojiden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı daha sonra aynı şirkette 2004-2009 yılları arasında Genel Müdür olarak görev yapmıştır. 2009 yılında Zer A.Ş.'ye Genel Müdür olarak atanan Fadilloğlu bu görevini 2014 yılında emeklilikle ayrılana dek sürdürmüş bu dönemde Tanı Pazarlama Hizmetleri A.Ş.'de Yönetim Kurulu üyeliği görevinde de bulunmuştur. Tuğrul Fadilloğlu İzmir'de bulunduğu 1995-2000 yılları arasında Türkiye Kalite Derneği / KalDer İzmir Şubesi Kurucu Başkanlığı son yılı olan 2000 yılında da Ege Bölgesi Sanayi Odası Meclis Üyeliği görevlerini üstlenmiştir. Emekliliği sonrası çeşitli kuruluşlarda üst düzey yöneticilik, yönetim kurulu üyelikleri ve Türkiye Kalite Derneği / KalDer Genel Koordinatörlüğü görevlerinde bulunmuş olan Fadilloğlu halihazırda kurucu ortağı olduğu CCA Kurumsal Değişim Akademisi Danışmanlık ve Eğitim Hizmetleri A.Ş.'nin Yönetim Kurulu Başkan Yardımcılığı görevini sürdürmektedir. Tuğrul Fadilloğlu, Arçelik A.Ş. veya bağlı ortaklıklarında son beş yılda başka bir görev almamıştır. Arçelik A.Ş. üst düzey yöneticileri ile herhangi bir ilişkisi bulunmamaktadır. Arçelik A.Ş. sermayesinde doğrudan veya dolaylı olarak %5'in üzerinde pay sahibi değildir; çalışan temsiliyeti yoktur ve Arçelik A.Ş. ile ticari herhangi bir ilişkisi mevcut değildir. Tuğrul Fadilloğlu 25 Mart 2020 tarihinden bu yana Arçelik A.Ş. Yönetim Kurulu'nda bağımsız üye olarak görev yapmaktadır. Tuğrul Fadilloğlu, Sermaye Piyasası Kurulu Kurumsal Yönetim İlkelerinde tariflenen bağımsızlık kriterlerine sahiptir.



Hakan H. Bulgurlu
Genel Müdür

Lisans eğitimini Texas Üniversitesi Ekonomi ve Makine Mühendisliği bölümlerinde tamamlayan Hakan Bulgurlu, yüksek lisans derecesini Northwestern University, Kellogg School of Management ve Hong Kong University of Science and Technology'den almıştır. Çalışma hayatına 1995 yılında Koç Holding'de başlayan Bulgurlu, Asya-Pasifik'te farklı pozisyonlarda çalışmış, Hong Kong'da 13 yıl boyunca Holding'in AsyaPasifik dış ticaret ve tedarik operasyonlarına liderlik etmiştir. 2007-2010 yılları arasında Avrupa ve Orta Doğu bölgelerinin en büyük klima üretim tesisine sahip Arçelik-LG'nin Genel Müdürlüğü'nü yürüten Bulgurlu, 2010 yılında Arçelik bünyesine katılmıştır ve 2015'ten bu yana Arçelik CEO'luğu görevini üstlenmektedir. Bulgurlu, Avrupa Ev Cihazları Üreticileri Birliği (APPLiA) Yürütme Komitesi Üyeliği görevinin yanı sıra Avrupadaki inovasyon sürecini hızlandırma hedefiyle kurulan Amstel Dialogue'un kurucu üyeleri arasında yer almaktadır. Türkiye Dış Ticaret Derneği (TURKTRADE) Yönetim Kurulu Üyesi olan Bulgurlu, Dış Ekonomik İlişkiler Kurulu (DEİK) Türkiye - Çin İş Konseyi Başkan Yardımcılığı görevini üstlenmekte ve Dünya Bankası bünyesinde faaliyet gösteren High-Level Commission on Carbon Pricing and Competitiveness'da delegelik yapmaktadır.



C. Can Dinçer
Genel Müdür Yardımcısı - Ticari - Türkiye, Pakistan, Bangladeş, Hindistan

Can Dinçer, lisans eğitimini İstanbul Teknik Üniversitesi Makine Mühendisliği Bölümü'nde 1989 yılında, Yüksek Lisans eğitimini ABD Stevens Teknoloji Enstitüsü İşletme Bölümü'nde 1993 yılında tamamlamıştır. 2017 yılında da Harvard Business School Advanced Management Programını tamamlamıştır. İş yaşamına 1993 yılında Arçelik A.Ş. Finansman Bölümü'nde Yetiştirme Elemanı olarak başlayan Dinçer, 1995 yılında İhracat Bölümü'nde Bölge Satış Sorumlusu olarak görev yapmıştır. 2000-2005 yılları arasında Uluslararası Satış Yöneticisi - BDT ve Diğer Ülkeler, 2005-2009 yılları arasında Uluslararası Satış Direktörü - Avrupa Dışı Pazarlar ve 2009- 2012 yılları arasında Satış Direktörü - Avrupa, Amerika, Asya-Pasifik ve 2012 – 2015 yılları arasında Satış Direktörü - İştirakler, Amerika, Asya – Pasifik, 2015-2017 yılları arasında Ticari Türkiye Genel Müdür Yardımcısı görevlerini yürütmüştür. Can Dinçer, Ocak 2018'den itibaren Ticari - Türkiye, Pakistan, Bangladeş, Hindistan Genel Müdür Yardımcısı olarak görev yapmaktadır. Bu rolüne ek olarak 30 Aralık 2016 tarihi itibarıyla Arçelik Pazarlama A.Ş. Genel Müdürü olarak atanmıştır.



C. Ş. Oğuzhan Öztürk
Genel Müdür Yardımcısı Üretim ve Teknoloji

Lisans eğitimini İTÜ Uçak Mühendisliği Bölümünde, Yüksek Lisans eğitimini İTÜ Makine Mühendisliği Bölümü'nde tamamlamıştır. İş yaşamına 1982 yılında İTÜ Malzeme Bilimleri Enstitüsü'nde Araştırma Görevlisi olarak başlamıştır. 1987 yılında Arçelik Eskişehir Kompresör İşletmesi'nde Kalite Kontrol Mühendisi olarak çalışmaya başlamıştır. Arçelik Kompresör ve Buzdolabı İşletmelerinde kalite, üretim ve ürün geliştirme süreçlerinde çeşitli yöneticilik görevlerini takiben sırasıyla, Arçelik Buzdolabı Ürün Direktörü, S.C. Arctic S.A. Genel Müdürü, Arçelik A.Ş. Çamaşır Makinesi Ürün Direktörü, Grundig Elektronik Genel Müdürü ve Arçelik Tedarik Zinciri Direktörü görevlerine atanmıştır. 2010 – 2015 yılları arasında Arçelik Genel Müdür Yardımcısı-Satınalma ve Tedarik Zinciri görevini yapmıştır. Ekim 2015'den Aralık 2020 tarihine kadar Genel Müdür Yardımcısı – Üretim ve Teknoloji görevini üstlenen Öztürk, aynı zamanda Arçelik'in endüstriyel motor ve beyaz eşya motoru üreten bağlı ortaklığı WAT Motor'un Genel Müdürü rolünü üstlenmeye devam etmektedir.* Kendisi Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK) Yönetim Kurulu Üyesi olarak da görev yapmaktadır.

* C. Ş. Oğuzhan Öztürk 31.12.2020 itibarı ile Arçelik Genel Müdür Yardımcılığı görevinden emeklilik nedeniyle ayrılmış ve görevini Nihat Bayız'a devretmiştir.

**M. Ragıp Balcıoğlu**

Genel Müdür Yardımcısı -
Ticari - Avrupa, Ortadoğu, Kuzey Afrika&Amerika

Ragıp Balcıoğlu, lisans eğitimini İstanbul Teknik Üniversitesi Endüstri Mühendisliği Bölümü'nde 1989 yılında tamamladıktan sonra, 1996 yılında Koç Üniversitesi'nde Executive MBA Programını, 2019 yılında da Harvard Business School Advanced Management Programını tamamlamıştır. Ragıp Balcıoğlu, iş yaşamına 1990 yılında Data Hidrolik Makine Sanayi A.Ş' de Pazarlama Yöneticisi olarak başlamıştır. Arçelik A.Ş.'de 1992-1996 yılları arasında İthal Malzeme Planlama ve Satınalma Uzmanı olarak görev yapan Balcıoğlu, 1996 yılında Beko İngiltere'ye Ticari Yönetici olarak atanmıştır. 2003 yılında Ürün Pazarlama Yöneticiliği görevine atanan Balcıoğlu, sonrasında sırasıyla 2004 yılında Ürün Pazarlama Birim Direktörü, 2006 yılında Ürün Yönetimi ve Temin Direktörü görevlerine atanmıştır. 2008 -2010 yılları arasında Satış Direktörü, 2011 – 2015 yılları arasında Arçelik A.Ş. İngiltere&İrlanda Ülke Müdürü ve Beko PLC Genel Müdürü, 2015-2017 yılları arasında Ticari Uluslararası Genel Müdür Yardımcısı olarak görev yapan Balcıoğlu, Ocak 2018'den bu yana Ticari - Avrupa, Ortadoğu, Kuzey Afrika&Amerika Genel Müdür Yardımcısı olarak görev yapmaktadır.

**Polat Şen**

Genel Müdür Yardımcısı -
Finansman, Mali İşler ve Sahra Altı Afrika

Polat Şen, lisans eğitimini 1998 yılında Marmara Üniversitesi İngilizce İktisat Bölümü'nde, Yüksek Lisans eğitimini 1999 yılında Bradford Üniversitesi Uluslararası Finans Bölümünde tamamlamıştır. 2016 yılında da Harvard Business School Advanced Management Programını tamamlamıştır. İş yaşamına 2000 yılında Koç Holding A.Ş. Denetim Grubu Başkanlığı'nda Denetim Asistanı olarak başlayan Şen, 2002-2004 yılları arasında Koç Holding A.Ş. Denetim Uzmanı olarak çalışmıştır. 2004 yılında Arçelik A.Ş. İç Denetim Yöneticisi, 2008 yılında Grundig Elektronik / Grundig Multimedia B.V. Finans ve Mali İşler Grup Direktörü olarak atanan Şen, 2009 -2010 yılları arasında Grundig Multimedia B.V. Finans ve Mali İşler Direktörü olarak görev yapmıştır. 2010 – 2015 yılları arasında Satınalma Direktörü görevini sürdüren Polat Şen, Şubat 2015'den bu yana Genel Müdür Yardımcısı – Finansman, Mali İşler ve Sahra Altı Afrika olarak görev yapmaktadır.

**Zeynep Yalım Uzun**

Genel Müdür Yardımcısı Pazarlama

Zeynep Yalım Uzun lisans eğitimini ABD'de Agnes Scott College'de Ekonomi ve Psikoloji alanlarında tamamladı. İş yaşamına 1990 yılında Şark Sigorta'da Yetiştirme Elemanı olarak başlayan Uzun, 1992 yılında Komili Marka Yöneticisi olarak Unilever'de göreve başladı. 1998 yılında Unilever Polonya'ya atanarak, 22 ülkeden oluşan bir coğrafyada Rama markasının Orta ve Doğu Avrupa Pazarlama Müdürlüğü görevini yerine getirdi. 2001 yılında Türkiye'ye dönen Uzun, Knorr ve Calve Pazarlama Müdürlüğü, Ev Bakım Kategorisi Pazarlama Müdürlüğü ve Unilever Afrika, Orta Doğu ve Türkiye Ev Bakım Kategorisi Direktörlüğü görevlerinde bulundu. 2007 -2012 yılları arasında Unilever Türkiye Ev ve Kişisel Bakım Grubu Başkan Yardımcılığı ve Unilever Türkiye Yönetim Kurulu Üyesi olarak görev yaptı. 2012-2017 yılları arasında Unilever'in en büyük markalarından olan Omo'nun Global Başkan Yardımcılığı görevini Londra merkezli olarak yürüttü. Zeynep Yalım Uzun Ekim 2017 itibarıyla Arçelik A.Ş. Pazarlama Genel Müdür Yardımcısı olarak atanmıştır. 2020'de pazarlama dünyasının en saygın yayınlarından Advertising Age tarafından "Women to Watch Europe" listesinde Avrupa'da pazarlama dünyasında fark yaratan 20 kadından biri olarak seçilen Uzun, aynı zamanda Turkishwin Kurucu Üyesi ve Bin Yaprak'ta Danışma Kurulu Üyesidir. "Yönetim Kurulunda Kadın" menti'lerinden olmasının yanı sıra, Koruncuk Korunmaya Muhtaç Çocuklar Vakfı mütevelli heyetinde de yer almaktadır.

**Utku Barış Pazar**

Genel Müdür Yardımcısı Strateji
ve Dijital

İş yaşamına Nokia Networks şirketinde başlayan Utku Barış Pazar, Nokia (Siemens) Networks - Kuzey Amerika ve McKinsey&Company şirketlerinde çeşitli görevler üstlenmiş, ardından Doğu Medya Grubu bünyesinde Teknoloji Yönetimi ve Teknik Hizmetler Genel Müdür Yardımcısı olarak görev yapmıştır. Utku Barış Pazar, Koç Topluluğu'na 2015 yılında Arçelik A.Ş. Stratejik Planlama Direktörü olarak katılmış, 2016 yılında Koç Holding A.Ş. Strateji ve İş Geliştirme Direktörü olarak atanmıştır. 2018'den bu yana Arçelik'te Strateji ve Dijital'den Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak görev yapmaktadır. 2000 yılında Orta Doğu Teknik Üniversitesi Elektrik ve Elektronik Mühendisliği lisans programından mezun olan Utku Barış Pazar, Yüksek Lisans eğitimini 2010 yılında, Emory University Goizueta Business School'da tamamlamıştır. Ayrıca TÜSİAD Yazılım Çalışma Grubu Başkanlığını yürütmektedir.

İsim Soyisim	Unvan	İsim Soyisim	Unvan
Abdi Ayhan Önder	Ürün Direktörü - Buzdolabı	John Brown	Ülke Müdürü – Avusturalya, Genel Müdür – Beko A and NZ Pty Ltd.
Abdurahman Şahin	Ürün Direktörü – Bulaşık Makinesi	Maciej Mienik	Bölge Direktörü – Doğu Avrupa, Genel Müdür – Beko S.A.
Akın Garzanlı	Global Satış Sonrası Hizmetler Direktörü	Marian Serban	Fabrika Direktörü - Tayland - Beko Thai Co., Ltd.
Alp Arbatlı	Ülke Müdürü – Ukrayna, Genel Müdür – Beko LLO Ukraine	Mario Vogl	Bölge Direktörü -Kuzey Avrupa
Alp Karahasanoğlu	Ürün Direktörü – Pişirici Cihazlar	Mehmet Tüfekçi	Pazarlama Direktörü – Arçelik Pazarlama A.Ş.
Arel Fatih Atakol	Beko Satış Direktörü – Arçelik Pazarlama A.Ş.	Murat Kahrıman	Mali İşler Direktörü
Arif Emre Keleş	Stratejik Planlama Direktörü	Mustafa Soylu	Tedarik Zinciri Direktörü
Atilla Uz	Ürün Direktörü – Çamaşır Makinesi	Naci Yekta Caymaz	Bilişim Teknolojileri Direktörü
Benay Bakışkan	Tedarik Zinciri Dönüşüm Direktörü – Arçelik Pazarlama A.Ş.	Nihat Bayız	Ar-Ge Direktörü
Brigitte Petit	Ülke Müdürü – Fransa, Genel Müdür – Beko France S.A.S.	Oguz Sülek	Finansal Planlama ve Kurumsal Performans Direktörü
Buket Çelebioven	İnsan Kaynakları Direktörü	Onur Dostel	Ülke Müdürü – Mısır, Genel Müdür – Beko LLC Egypt
Burak Kiroğlu	Ülke Müdürü – Sırbistan, Genel Müdür – Beko Balkans	Orhan Sayman	Ülke Müdürü – Rusya, Genel Müdür - Beko LLO
Cann Song	Ülke Müdürü – Çin, Genel Müdür – Beko Electrical Appliances Co. Ltd.	Özkan Çimen	Finansman ve Kurumsal Risk Direktörü
Cem Kural	Temin Ürün Direktörü	Per Kristian Ervik	Ülke Müdürü – Nordic, Genel Müdür – Grundig Nordic No AS
Cemil İnan	Ürün Yönetimi Direktörü	R.C Oğuzkan Şatiroğlu	Arçelik Satış Direktörü – Arçelik Pazarlama A.Ş.
Chan Lock	Ülke Müdürü – Malezya, Genel Müdür - Beko Appliances Malaysia	Roman Kantor	Ülke Müdürü – Çek Cumhuriyeti, Genel Müdür – BEKO SA Czech Branch
Christian Schimkowsch	Ülke Müdürü – Avusturya, Genel Müdür – Elektra Bregenz A.G.	Serdal Korkut Avcı	Endüstriyel Tasarım Direktörü
E. C. Murat Büyükerk	Ülke Müdürü-Romanya / Genel Müdür - Arotic S.A.	Teresa Arbuckle	Ülke Müdürü – İngiltere, Genel Müdür – Beko PLC
Erhan Akdoğan	Alternatif Kanallar Satış Direktörü– Arçelik Pazarlama A.Ş.	Umar Ahsan Khan	Ülke Müdürü – Pakistan, Genel Müdür – Dawlance
Evren Albaş	Bölge Direktörü - Sub-Sahara / Genel Müdür - Defy Appliances	Umut Nazif Çelik	Hukuk ve Uyum Direktörü
Fatih Özkadı	Kalite, Sürdürülebilirlik ve Resmi İlişkiler Direktörü	Veli Ağ	Ürün Direktörü - Elektronik
Fikri Özdemir	Operasyon Direktörü - Voltbek	Yüksel Atilla	Ürün Direktörü - Kurutma Makinası
Florian Marius Stoica	Ülke Müdürü – Almanya, Genel Müdür – Grundig Multimedia, Beko Deutschland Gmbh	Zafer Üstüner	Bölge Direktörü – Asya Pasifik
Francoesco Nicola Misurelli	Ülke Müdürü – İtalya, Genel Müdür – Beko Italy S.R.L.	Zeynep Özbil	Global İletişim Direktörü
Hakan Kozan	Satınalma Direktörü	Zach F. Elkin	Ülke Müdürü – Amerika, Genel Müdür – Beko -US Inc.
Haldun Dingaç	Üretim Teknolojileri Direktörü	Mohamed Haniffa Mohamed Fairoz	Genel Müdür – Singer Bangladesh
Hasan Ali Yardımcı	Ülke Müdürü – Amerika, Genel Müdür – Beko -US Inc.	Oral Bozkurt	Bölge Yöneticisi - Körfez / Genel Müdür - Beko Gulf FZE
Hilmi Cem Akant	Ülke Müdürü – İspanya, Genel Müdür – Beko Electronics Espana S.L.	Serkan Biber	Ülke Müdürü - Fas / Genel Müdür - Beko Morocco Household Appliances Sarl
Ho Xuan Loo	Ülke Müdürü – Vietnam, Genel Müdür – VietBeko	Saffet Ferruh Girgin	Ülke Müdürü - Orta Asya / Genel Müdür - Beko Central Asia
Hüseyin Şerif Beyaztaş	Tüketici Hizmetleri Direktörü – Arçelik Pazarlama A.Ş.	Hasan Murat Şapçı	Pazarlama ve Ürün Yönetimi Direktörü - Avrupa, Ortadoğu, Kuzey Afrika, Amerika
İsmail Kürşat Coşkun	Bölge Direktörü -Ortadoğu ve Kuzey Afrika		

Gündem

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ'NİN 23/03/2021 TARİHLİ OLAĞAN GENEL KURUL TOPLANTISI GÜNDEMİ

1. Açılış ve Toplantı Başkanı'nın seçilmesi,

2. Şirket Yönetim Kurulu'nca hazırlanan 2020 Yılı Faaliyet Raporunun okunması, müzakeresi ve onaylanması,

3. 2020 Yılı hesap dönemine ilişkin Bağımsız Denetim Rapor Özeti'nin okunması,

4. 2020 Yılı hesap dönemine ilişkin Finansal Tabloların okunması, müzakeresi ve onaylanması,

5. Yönetim Kurulu üyelerinin Şirketin 2020 yılı faaliyetlerinden dolayı ayrı ayrı ibra edilmesi,

6. Şirket'in kâr dağıtım politikası çerçevesinde hazırlanan, 2020 yılı kârının dağıtılması ve kâr dağıtım tarihi konusundaki Yönetim Kurulu'nun önerisinin kabulü, değiştirilerek kabulü veya reddedilmesi,

7. Yönetim Kurulu'nun Şirket Esas Sözleşmesi'nin "Sermaye" başlıklı 6. maddesinin değişikliği hakkındaki önerisinin kabulü, değiştirilerek kabulü veya reddedilmesi,

8. Sermaye Piyasası Kanunu ve ilgili düzenlemelere uygun olarak, bağlı ortaklığımız Arçelik Pazarlama A.Ş.'nin bayilerinden olan alacaklarına karşılık bayilerin mülkiyetinde olan Arçelik A.Ş. paylarının, teminat amaçlı olarak rehin alınmasına dair pay rehni programının kabulü, değiştirilerek kabulü veya reddedilmesi,

9. Yönetim Kurulu Üye sayısının ve görev sürelerinin belirlenmesi, belirlenen üye sayısına göre seçim yapılması, Bağımsız Yönetim Kurulu Üyelerinin seçilmesi,

10. Kurumsal Yönetim İlkeleri gereğince Yönetim Kurulu Üyeleri ve Üst Düzey Yöneticiler için "Ücret Politikası" ve politika kapsamında yapılan ödemeler hakkında Pay Sahiplerine bilgi verilmesi ve onaylanması,

11. Yönetim Kurulu üyelerinin yıllık brüt ücretlerinin belirlenmesi,

12. Türk Ticaret Kanunu ve Sermaye Piyasası Kurulu düzenlemeleri gereğince Yönetim Kurulu tarafından yapılan Bağımsız Denetim Kuruluşu seçiminin onaylanması,

13. Bağış ve Sponsorluk Politikası'nın onaylanması, Şirket'in 2020 yılı içerisinde yaptığı bağışlar hakkında pay sahiplerine bilgi verilmesi ve 2021 yılında yapılacak bağışlar için üst sınır belirlenmesi,

14. Sermaye Piyasası Kurulu düzenlemeleri gereğince Şirketin ve bağlı ortaklıklarının 2020 yılında üçüncü kişiler lehine verdiği teminat, rehin, ipotek ve kefaletler ile elde edilen gelir veya menfaatler hakkında Pay Sahiplerine bilgi verilmesi,

15. Yönetim kontrolünü elinde bulunduran pay sahiplerine, Yönetim Kurulu Üyelerine, üst düzey yöneticilere ve bunların eş ve ikinci dereceye kadar kan ve sıhrî yakınlarına; Türk Ticaret Kanunu'nun 395. ve 396. maddeleri çerçevesinde izin verilmesi ve Sermaye Piyasası Kurulu Kurumsal Yönetim Tebliği doğrultusunda 2020 yılı içerisinde bu kapsamda gerçekleştirilen işlemler hakkında pay sahiplerine bilgi verilmesi,

16. Dilek ve görüşler.

Toplantı Yeri ve Saati: Divan İstanbul Oteli, Asker Ocağı Caddesi, No:1, 34367, Elmadağ – Şişli, İstanbul
23 Mart 2021, Saat 14:00

Kâr Dağıtım Önerisi

Sayın Ortaklarımız,

Şirketimiz tarafından, Türkiye Finansal Raporlama Standartları (TFRS) esas alınarak hazırlanan ve PwC Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş. tarafından denetlenen, 01.01.2020 - 31.12.2020 hesap dönemine ilişkin finansal tablolar faaliyet raporunda sunulmuştur.

Söz konusu finansal tablolar ile Arçelik A.Ş.'nin Vergi Usul Kanunu (VUK) hükümlerine uygun olarak tutulan kayıtlara göre oluşan mali tablolarının incelenmesi sonucunda;

TFRS'ye uygun olarak hazırlanan finansal tablolara göre 2.847.839.197,08 TL ana ortaklığa ait net dönem kârı, VUK kayıtlarına göre ise 2.942.427.867,89 TL cari yıl dönem kârı bulunduğu,

a) Türk Ticaret Kanunu'nun 519. maddesi uyarınca ayrılması gereken %5 oranındaki genel kanuni yedek akçenin, 31.12.2020 itibariyle VUK kayıtlarında mevcut genel kanuni yedek akçe tutarı sermayenin %20 'lik sınırına ulaştığı için, 2020 yılı için ayrılmaması gerektiği,

TFRS'ye uygun olarak hazırlanan finansal tablolara göre elde edilen 2.847.839.197,08 TL net dönem kârına; 29.627.641,04 TL tutarındaki bağışların eklenmesi sonucu ulaşılan kâr payı matrahının 2.877.466.838,12 TL olduğu;

VUK kayıtlarına göre hazırlanan mali tablolara göre; 2.903.650.142,91 TL tutarında dağıtılabılır net dönem kârının olduğu;

Görölmüş olup, buna göre;

b) Sermaye Piyasası mevzuatı ile Şirket Esas Sözleşmesinin kâr dağıtım ile ilgili maddesine ve 27.03.2014 tarihli Genel Kurul'da pay sahipleri tarafından onaylanan Şirketimiz Kâr Dağıtım Politikası'na uygun olarak; piyasa beklentileri, Şirketimizin uzun vadeli stratejileri, yatırım ve finansman politikaları, kârlılık ve nakit durumu da dikkate alınarak kâr payı dağıtımının;

1.438.733.419,06 TL pay sahiplerine birinci kâr payı,
61.266.580,94 TL pay sahiplerine ikinci kâr payı,
146.621.358,98 TL genel kanuni yedek akçe ayrılması

Şeklinde gerçekleştirilmesi,

c) Pay sahiplerine ödenecek birinci temettü toplamı olan 1.500.000.000,00 TL'nin tamamının nakden ödenmesi;

d) Yukarıdaki kâr dağıtım teklifinin Genel Kurulca kabulü halinde VUK'na göre hazırlanan kayıtlarımız esas alınarak, ortaklara ödenecek toplam 1.500.000.000,00 TL kâr payının tamamının cari yıl diğer kazançlardan karşılanarak ödenmesinin ve II.Tertip genel kanuni yedek akçe tutarı olan 146.621.358,98 TL'nin cari yıl diğer kazançlardan karşılanması;

e) VUK kayıtlarına göre oluşan cari yıl kârından pay sahiplerine ödenen kâr payı ve ayrılan genel kanuni yedek akçe sonrası kalan 1.257.028.783,93 TL'nin olağanüstü yedek akçe olarak ayrılmasının; TFRS kayıtlarına göre ise 1.500.000.000,00 TL kâr payının ve 146.621.358,98 TL genel kanuni yedek akçe tutarının net dönem kârından karşılanması sonrası net dönem kârından kalan bakiye 1.201.217.838,10 TL'nin geçmiş yıl kârlarına aktarılmasının;

f) Tam mükellef kurumlar ile Türkiye'de bir işyeri veya daimi temsilci aracılığı ile kâr payı elde eden dar mükellef kurum ortaklarımıza; 1,00 TL nominal değerli pay için %221,98274 oranında ve 2,2198274 TL brüt=net nakit kâr payı; diğer hissedarlarımıza ise 1,00 TL nominal değerli hisse için %221,98274 oranında ve 2,2198274 TL brüt; %188,68532 oranında ve 1,8868532 TL net nakit kâr payı ödenmesi;

g) Kâr payı ödeme tarihinin 29.03.2021 olarak belirlenmesi;

hususları Genel Kurul'un onayına sunulmaktadır.

2021 yılının ölkemize ve şirketimize hayırlı olması dileğiyle,

Saygılar sunarız.

Rahmi M. Koç
Yönetim Kurulu Başkanı

Bağımsızlık Beyanı

BAĞIMSIZ YÖNETİM KURULU ÜYE ADAYLARININ BAĞIMSIZLIK BEYANLARI

4 OCAK 2021

Arçelik A.Ş. (Şirket) Yönetim Kurulu'nda, mevzuat, esas sözleşme ve Sermaye Piyasası Kurulu'nun Kurumsal Yönetim Tebliği'nde belirlenen kriterler kapsamında "bağımsız üye" olarak görev yapmaya aday olduğumu, bu kapsamda;

a) Şirket, şirketin yönetim kontrolü ya da önemli derecede etki sahibi olduğu ortaklıklar ile şirketin yönetim kontrolünü elinde bulunduran veya şirkette önemli derecede etki sahibi olan ortaklar ve bu ortakların yönetim kontrolüne sahip olduğu tüzel kişiler ile kendim, eşim ve ikinci dereceye kadar kan ve sıhrı hısımlarım arasında; son beş yıl içinde önemli görev ve sorumluluklar üstlenecek yönetici pozisyonunda istihdam ilişkisinin bulunmadığını, sermaye veya oy haklarının veya imtiyazlı payların %5 inden fazlasına birlikte veya tek başına sahip olunmadığını ya da önemli nitelikte ticari ilişki kurulmadığını,

b) Son beş yıl içerisinde, başta şirketin denetimi (vergi denetimi, kanuni denetim, iç denetim de dahil), derecelendirilmesi ve danışmanlığı olmak üzere, yapılan anlaşmalar çerçevesinde şirketin önemli ölçüde hizmet veya ürün satın aldığı veya sattığı şirketlerde, hizmet veya ürün satın alındığı veya satıldığı dönemlerde, ortak (%5 ve üzeri), önemli görev ve sorumluluklar üstlenecek yönetici pozisyonunda çalışmadığımı veya yönetim kurulu üyesi olmadığımı,

c) Bağımsız yönetim kurulu üyesi olmam sebebiyle üstleneceğim görevleri gereği gibi yerine getirecek mesleki eğitim, bilgi ve tecrübeye sahip olduğumu,

ç) Mevzuata uygun olarak üniversite öğretim üyeliği hariç, üye olarak seçildikten sonra kamu kurum ve kuruluşlarında tam zamanlı çalışmayacağımı,

d) 31/12/1960 tarihli ve 193 sayılı Gelir Vergisi Kanunu (G.V.K.)'na göre Türkiye'de yerleşik sayıldığımı,

e) Şirket faaliyetlerine olumlu katkılarda bulunabilecek, şirket ile pay sahipleri arasındaki çıkar çatışmalarında tarafsızlığımı

koruyabilecek, menfaat sahiplerinin haklarını dikkate alarak özgürce karar verebilecek güçlü etik standartlara, mesleki itibara ve tecrübeye sahip olduğumu,

f) Şirket faaliyetlerinin işleyişini takip edebilecek ve üstlendiğim görevlerin gereklerini tam olarak yerine getirebilecek ölçüde şirket işlerine zaman ayırabileceğimi,

g) Şirketin yönetim kurulunda son on yıl içerisinde altı yıldan fazla yönetim kurulu üyeliği yapmadığımı,

ğ) Şirketin veya şirketin yönetim kontrolünü elinde bulunduran ortakların yönetim kontrolüne sahip olduğu şirketlerin üçten fazlasında ve toplamda borsada işlem gören şirketlerin beşten fazlasında bağımsız yönetim kurulu üyesi olarak görev almıyor olduğumu,

h) Yönetim kurulu üyesi olarak seçilen tüzel kişi adına tescil ve ilan edilmemiş olduğumu,

beyan ederim.

ADI-SOYADI:
İMZASI:

Kamil Ömer Zorlu

4 OCAK 2021

Arçelik A.Ş. (Şirket) Yönetim Kurulu'nda, mevzuat, esas sözleşme ve Sermaye Piyasası Kurulu'nun Kurumsal Yönetim Tebliği'nde belirlenen kriterler kapsamında "bağımsız üye" olarak görev yapmaya aday olduğumu, bu kapsamda;

a) Şirket, şirketin yönetim kontrolü ya da önemli derecede etki sahibi olduğu ortaklıklar ile şirketin yönetim kontrolünü elinde bulunduran veya şirkette önemli derecede etki sahibi olan ortaklar ve bu ortakların yönetim kontrolüne sahip olduğu tüzel kişiler ile kendim, eşim ve ikinci dereceye kadar kan ve sıhrı hısımlarım arasında; son beş yıl içinde önemli görev ve sorumluluklar üstlenecek yönetici pozisyonunda istihdam ilişkisinin bulunmadığını, sermaye veya oy haklarının veya imtiyazlı payların %5 inden fazlasına birlikte veya tek başına sahip olunmadığını ya da önemli nitelikte ticari ilişki kurulmadığını,

b) Son beş yıl içerisinde, başta şirketin denetimi (vergi denetimi, kanuni denetim, iç denetim de dahil), derecelendirilmesi ve danışmanlığı olmak üzere, yapılan anlaşmalar çerçevesinde şirketin önemli ölçüde hizmet veya ürün satın aldığı veya sattığı şirketlerde, hizmet veya ürün satın alındığı veya satıldığı dönemlerde, ortak (%5 ve üzeri), önemli görev ve sorumluluklar üstlenecek yönetici pozisyonunda çalışmadığımı veya yönetim kurulu üyesi olmadığımı,

c) Bağımsız yönetim kurulu üyesi olmam sebebiyle üstleneceğim görevleri gereği gibi yerine getirecek mesleki eğitim, bilgi ve tecrübeye sahip olduğumu,

ç) Mevzuata uygun olarak üniversite öğretim üyeliği hariç, üye olarak seçildikten sonra kamu kurum ve kuruluşlarında tam zamanlı çalışmayacağımı,

d) 31/12/1960 tarihli ve 193 sayılı Gelir Vergisi Kanunu (G.V.K.)'na göre Türkiye'de yerleşik sayıldığımı,

e) Şirket faaliyetlerine olumlu katkılarda bulunabilecek, şirket ile pay sahipleri arasındaki çıkar çatışmalarında tarafsızlığımı

koruyabilecek, menfaat sahiplerinin haklarını dikkate alarak özgürce karar verebilecek güçlü etik standartlara, mesleki itibara ve tecrübeye sahip olduğumu,

f) Şirket faaliyetlerinin işleyişini takip edebilecek ve üstlendiğim görevlerin gereklerini tam olarak yerine getirebilecek ölçüde şirket işlerine zaman ayırabileceğimi,

g) Şirketin yönetim kurulunda son on yıl içerisinde altı yıldan fazla yönetim kurulu üyeliği yapmadığımı,

ğ) Şirketin veya şirketin yönetim kontrolünü elinde bulunduran ortakların yönetim kontrolüne sahip olduğu şirketlerin üçten fazlasında ve toplamda borsada işlem gören şirketlerin beşten fazlasında bağımsız yönetim kurulu üyesi olarak görev almıyor olduğumu,

h) Yönetim kurulu üyesi olarak seçilen tüzel kişi adına tescil ve ilan edilmemiş olduğumu,

beyan ederim.

ADI-SOYADI:
İMZASI:

Müzeyyen Münire Güly Barbarosoglu

4 OCAK 2021

Arçelik A.Ş. (Şirket) Yönetim Kurulu'nda, mevzuat, esas sözleşme ve Sermaye Piyasası Kurulu'nun Kurumsal Yönetim Tebliği'nde belirlenen kriterler kapsamında "bağımsız üye" olarak görev yapmaya aday olduğumu, bu kapsamda;

a) Şirket, şirketin yönetim kontrolü ya da önemli derecede etki sahibi olduğu ortaklıklar ile şirketin yönetim kontrolünü elinde bulunduran veya şirkette önemli derecede etki sahibi olan ortaklar ve bu ortakların yönetim kontrolüne sahip olduğu tüzel kişiler ile kendim, eşim ve ikinci dereceye kadar kan ve sıhri hısımlarım arasında; son beş yıl içinde önemli görev ve sorumluluklar üstlenecek yönetici pozisyonunda istihdam ilişkisinin bulunmadığını, sermaye veya oy haklarının veya imtiyazlı payların %5 inden fazlasına birlikte veya tek başına sahip olunmadığını ya da önemli nitelikte ticari ilişki kurulmadığını,

b) Son beş yıl içerisinde, başta şirketin denetimi (vergi denetimi, kanuni denetim, iç denetim de dahil), derecelendirilmesi ve danışmanlığı olmak üzere, yapılan anlaşmalar çerçevesinde şirketin önemli ölçüde hizmet veya ürün satın aldığı veya sattığı şirketlerde, hizmet veya ürün satın alındığı veya satıldığı dönemlerde, ortak (%5 ve üzeri), önemli görev ve sorumluluklar üstlenecek yönetici pozisyonunda çalışmadığımı veya yönetim kurulu üyesi olmadığımı,

c) Bağımsız yönetim kurulu üyesi olmam sebebiyle üstleneceğim görevleri gereği gibi yerine getirecek mesleki eğitim, bilgi ve tecrübeye sahip olduğumu,

ç) Mevzuata uygun olarak üniversite öğretim üyeliği hariç, üye olarak seçildikten sonra kamu kurum ve kuruluşlarında tam zamanlı çalışmayacağımı,

d) 31/12/1960 tarihli ve 193 sayılı Gelir Vergisi Kanunu (G.V.K.)'na göre Türkiye'de yerleşik sayıldığımı,

e) Şirket faaliyetlerine olumlu katkılarda bulunabilecek, şirket ile pay sahipleri arasındaki çıkar çatışmalarında tarafsızlığımı koruyabilecek, menfaat sahiplerinin haklarını dikkate alarak özgürce karar verebilecek güçlü etik standartlara, mesleki itibara ve tecrübeye sahip olduğumu,

f) Şirket faaliyetlerinin işleyişini takip edebilecek ve üstlendiğim görevlerin gereklerini tam olarak yerine getirebilecek ölçüde şirket işlerine zaman ayırabileceğimi,

g) Şirketin yönetim kurulunda son on yıl içerisinde altı yıldan fazla yönetim kurulu üyeliği yapmadığımı,

ğ) Şirketin veya şirketin yönetim kontrolünü elinde bulunduran ortakların yönetim kontrolüne sahip olduğu şirketlerin üçten fazlasında ve toplamda borsada işlem gören şirketlerin beşten fazlasında bağımsız yönetim kurulu üyesi olarak görev almıyor olduğumu,

h) Yönetim kurulu üyesi olarak seçilen tüzel kişi adına tescil ve ilan edilmemiş olduğumu,

beyan ederim.

ADI-SOYADI:

İMZASI:

Ali Kemal Tuncel

4 OCAK 2021

Arçelik A.Ş. (Şirket) Yönetim Kurulu'nda, mevzuat, esas sözleşme ve Sermaye Piyasası Kurulu'nun Kurumsal Yönetim Tebliği'nde belirlenen kriterler kapsamında "bağımsız üye" olarak görev yapmaya aday olduğumu, bu kapsamda;

a) Şirket, şirketin yönetim kontrolü ya da önemli derecede etki sahibi olduğu ortaklıklar ile şirketin yönetim kontrolünü elinde bulunduran veya şirkette önemli derecede etki sahibi olan ortaklar ve bu ortakların yönetim kontrolüne sahip olduğu tüzel kişiler ile kendim, eşim ve ikinci dereceye kadar kan ve sıhri hısımlarım arasında; son beş yıl içinde önemli görev ve sorumluluklar üstlenecek yönetici pozisyonunda istihdam ilişkisinin bulunmadığını, sermaye veya oy haklarının veya imtiyazlı payların %5 inden fazlasına birlikte veya tek başına sahip olunmadığını ya da önemli nitelikte ticari ilişki kurulmadığını,

b) Son beş yıl içerisinde, başta şirketin denetimi (vergi denetimi, kanuni denetim, iç denetim de dahil), derecelendirilmesi ve danışmanlığı olmak üzere, yapılan anlaşmalar çerçevesinde şirketin önemli ölçüde hizmet veya ürün satın aldığı veya sattığı şirketlerde, hizmet veya ürün satın alındığı veya satıldığı dönemlerde, ortak (%5 ve üzeri), önemli görev ve sorumluluklar üstlenecek yönetici pozisyonunda çalışmadığımı veya yönetim kurulu üyesi olmadığımı,

c) Bağımsız yönetim kurulu üyesi olmam sebebiyle üstleneceğim görevleri gereği gibi yerine getirecek mesleki eğitim, bilgi ve tecrübeye sahip olduğumu,

ç) Mevzuata uygun olarak üniversite öğretim üyeliği hariç, üye olarak seçildikten sonra kamu kurum ve kuruluşlarında tam zamanlı çalışmayacağımı,

d) 31/12/1960 tarihli ve 193 sayılı Gelir Vergisi Kanunu (G.V.K.)'na göre Türkiye'de yerleşik sayıldığımı,

e) Şirket faaliyetlerine olumlu katkılarda bulunabilecek, şirket ile pay sahipleri arasındaki çıkar çatışmalarında tarafsızlığımı koruyabilecek, menfaat sahiplerinin haklarını dikkate alarak özgürce karar verebilecek güçlü etik standartlara, mesleki itibara ve tecrübeye sahip olduğumu,

f) Şirket faaliyetlerinin işleyişini takip edebilecek ve üstlendiğim görevlerin gereklerini tam olarak yerine getirebilecek ölçüde şirket işlerine zaman ayırabileceğimi,

g) Şirketin yönetim kurulunda son on yıl içerisinde altı yıldan fazla yönetim kurulu üyeliği yapmadığımı,

ğ) Şirketin veya şirketin yönetim kontrolünü elinde bulunduran ortakların yönetim kontrolüne sahip olduğu şirketlerin üçten fazlasında ve toplamda borsada işlem gören şirketlerin beşten fazlasında bağımsız yönetim kurulu üyesi olarak görev almıyor olduğumu,

h) Yönetim kurulu üyesi olarak seçilen tüzel kişi adına tescil ve ilan edilmemiş olduğumu,

beyan ederim.

ADI-SOYADI:

İMZASI:

Tiğrel Tuncel

Bağlı Şirket Raporu

TÜRK TİCARET KANUNU'NUN 199'UNCU MADDESİ KAPSAMINDA HAZIRLANAN BAĞLI ŞİRKET RAPORU

11 Temmuz 2012 tarihinde yürürlüğe giren 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun 199'uncu maddesi uyarınca, Arçelik A.Ş. Yönetim Kurulu, faaliyet yılının ilk üç ayı içinde, geçmiş faaliyet yılında şirketin hakim ortağı ve hakim ortağına bağlı şirketlerle ilişkileri hakkında bir rapor düzenlemek ve bu raporun sonuç kısmına faaliyet raporunda yer vermekle yükümlüdür. Arçelik A.Ş.'nin ilişkili taraflarla yapmış olduğu işlemler hakkında gerekli açıklamalar 32 no'lu finansal rapor dipnotunda yer almaktadır. Arçelik A.Ş. Yönetim Kurulu tarafından hazırlanan 22 Şubat 2021 tarihli raporda, "Arçelik A.Ş.'nin hakim ortağı ve hakim ortağın bağlı ortaklıkları ile 2020 yılı içinde yapmış olduğu tüm işlemlerde, işlemin yapıldığı veya önlemin alındığı veya alınmasından kaçınıldığı anda tarafımızca bilinen hal ve şartlara göre, her bir işlemde uygun bir karşı edim sağlandığı ve şirketi zarara uğratabilecek alınan veya alınmasından kaçınılan herhangi bir önlem bulunmadığı ve bu çerçevede denkleştirmeyi gerektirecek herhangi bir işlem veya önlemin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır." denilmektedir.

Finansal Tablolar Sorumluluk Beyanı

SERMAYE PİYASASI KURULUNUN II-14.1. SAYILI SERMAYE PİYASASINDA FİNANSAL RAPORLAMAYA İLİŞKİN ESASLAR TEBLİĞİ'NİN 9. MADDESİ GEREĞİNCE HAZIRLANAN SORUMLULUK BEYANI

FİNANSAL TABLOLARIN KABULÜNE İLİŞKİN YÖNETİM KURULU'NUN KARAR TARİHİ: 25/01/2021 KARAR SAYISI: 1049

Şirketimizce hazırlanan ve PwC Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş. tarafından bağımsız denetime tabi tutulan 01.01.2020 - 31.12.2020 hesap dönemine ait, Sermaye Piyasası Kurulu'nun (SPK) II-14.1. sayılı Sermaye Piyasasında Finansal Raporlamaya İlişkin Esaslar Tebliği (Tebliğ) uyarınca Türkiye Finansal Raporlama Standartları (TFRS) ve SPK tarafından belirlenen formatlarla uyumlu olarak hazırlanan dipnotları ile birlikte Konsolide finansal durum tablosu, gelir tablosu, kapsamlı gelir tablosu, nakit akış tablosu ve özkaynak değişim tablosunun ("Finansal Tablolar"), SPK düzenlemeleri doğrultusunda;

- Tarafımızca incelendiğini,
- Şirketimizdeki görev ve sorumluluk alanımızda sahip olduğumuz bilgiler çerçevesinde, önemli konularda gerçeğe aykırı bir açıklama veya açıklamanın yapıldığı tarih itibarıyla yanıltıcı olması sonucunu doğurabilecek herhangi bir eksiklik içermediğini,
- Şirketimizdeki görev ve sorumluluk alanımızda sahip olduğumuz bilgiler çerçevesinde, Tebliğ uyarınca hazırlanmış finansal tabloların [konsolidasyon kapsamındakilerle birlikte], işletmenin aktifleri, pasifleri, finansal durumu ve kar ve zararı ile ilgili gerçeği dürüst bir biçimde yansıttığını

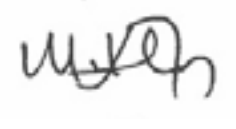
bilgilerinize sunar, yapılan açıklamadan dolayı sorumlu olduğumuzu beyan ederiz.

Saygılarımızla,
26 Şubat 2021


K. Ömer BOZER
Denetim Komitesi Başkanı


Ahmet TURUL
Denetim Komitesi Üyesi


Polat ŞEN
Genel Müdür Yardımcısı
Finansman, Mali İşler ve Sahra Altı Afrika


Murat KAHRİMAN
Mali İşler Direktörü

Faaliyet Raporu

Sorumluluk Beyanı

SERMA YE PİYASASI KURULUNUN II-14.1. SAYILI SERMA YE PİYASASINDA FİNANSAL RAPORLAMAYA İLİŞKİN ESASLAR TEBLİĞİ’NİN 9. MADDESİ GEREĞİNCE HAZIRLANAN SORUMLULUK BEYANI

FAALİYET RAPORUNUN KABULÜNE İLİŞKİN YÖNETİM KURULU’NUN KARAR TARİHİ: 26.02.2021 KARAR SAYISI : 1061

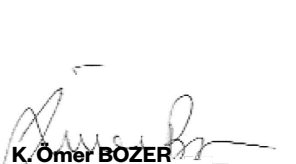
Şirketimizce hazırlanan ve PwC Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş. tarafından bağımsız denetime tabi tutulan 2020 yılına ait, Türk Ticaret Kanunu ve Sermaye Piyasası Kurulu’nun (SPK) Seri II.14.1. sayılı “Sermaye Piyasasında Finansal Raporlamaya İlişkin Esaslar Tebliği”ne (“Tebliğ”) uyumlu olarak hazırlanan faaliyet raporumuz ekte sunulmuştur.

Şirketimizdeki görev ve sorumluluk alanımızda sahip olduğumuz bilgiler çerçevesinde; Şirketimizce hazırlanan ve Kurumsal Yönetim Uyum Raporu ile Kurumsal Yönetim Bilgi Formu’nu ve SPK’nın Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Çerçevesi kapsamındaki açıklamaları da içeren yıllık Faaliyet Raporu’nun, SPK düzenlemeleri doğrultusunda;

- Tarafımızca incelendiğini,
- Şirketimizdeki görev ve sorumluluk alanımızda sahip olduğumuz bilgiler çerçevesinde, önemli konularda gerçeğe aykırı bir açıklama veya açıklamanın yapıldığı tarih itibarıyla yanıltıcı olması sonucunu doğurabilecek herhangi bir eksiklik içermediğini,
- Şirketimizdeki görev ve sorumluluk alanımızda sahip olduğumuz bilgiler çerçevesinde, Tebliğ uyarınca hazırlanmış Faaliyet Raporu’nun işin gelişimi ve performansını ve konsolidasyon kapsamındakilerle birlikte işletmenin finansal durumunu, karşı karşıya olunan önemli risk ve belirsizliklerle birlikte, dürüstçe yansıttığını

bilgilerinize sunar, yapılan açıklamalardan dolayı sorumlu olduğumuzu beyan ederiz.

Saygılarımızla,
26 Şubat 2021


K. Ömer BOZER
Denetim Komitesi Başkanı


Ahmet TURUL
Denetim Komitesi Üyesi


Polat ŞEN
Genel Müdür Yardımcısı
Finansman, Mali İşler ve
Sahra Altı Afrika



BAĞIMSIZ DENETÇİ RAPORU

Arçelik A.Ş. Genel Kurulu’na

A. Konsolide Finansal Tabloların Bağımsız Denetimi

1. Görüş

Arçelik A.Ş.’nin (“Şirket”) ve bağlı ortaklıklarının (hep birlikte “Grup” olarak anılacaktır) 31 Aralık 2020 tarihli konsolide finansal durum tablosu ile aynı tarihte sona eren hesap dönemine ait; konsolide kâr veya zarar ve konsolide diğer kapsamlı gelir tablosu, konsolide özkaynaklar değişim tablosu ve konsolide nakit akış tablosu ile önemli muhasebe politikalarının özeti de dâhil olmak üzere konsolide finansal tablo dipnotlarından oluşan konsolide finansal tablolarını denetlemiş bulunuyoruz.

Görüşümüze göre, ilişikteki konsolide finansal tablolar, Grup’un 31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla konsolide finansal durumunu ve aynı tarihte sona eren hesap dönemine ait konsolide finansal performansını ve konsolide nakit akışlarını Türkiye Finansal Raporlama Standartları’na (“TFRS’lere”) uygun olarak, tüm önemli yönleriyle, gerçeğe uygun bir biçimde sunmaktadır.

2. Görüşün Dayanağı

Yaptığımız bağımsız denetim, Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu (“KGK”) tarafından yayımlanan Türkiye Denetim Standartları’nın bir parçası olan Bağımsız Denetim Standartları’na (“BDS’lere”) uygun olarak yürütülmüştür. Bu standartlar kapsamındaki sorumluluklarımız, raporumuzun “Bağımsız Denetçinin Konsolide Finansal Tabloların Bağımsız Denetimine İlişkin Sorumlulukları” bölümünde ayrıntılı bir şekilde açıklanmıştır. KGK tarafından yayımlanan Bağımsız Denetçiler için Etik Kurallar (“Etik Kurallar”) ile konsolide finansal tabloların bağımsız denetimiyle ilgili mevzuatta yer alan etik hükümlere uygun olarak Grup’tan bağımsız olduğumuzu beyan ederiz. Etik Kurallar ve mevzuat kapsamındaki etiğe ilişkin diğer sorumluluklar da tarafımızca yerine getirilmiştir. Bağımsız denetim sırasında elde ettiğimiz bağımsız denetim kanıtlarının, görüşümüzün oluşturulması için yeterli ve uygun bir dayanak oluşturduğuna inanıyoruz.

3. Kilit Denetim Konuları

Kilit denetim konuları, mesleki muhakememize göre cari döneme ait konsolide finansal tabloların bağımsız denetiminde en çok önem arz eden konulardır. Kilit denetim konuları, bir bütün olarak konsolide finansal tabloların bağımsız denetimi çerçevesinde ve konsolide finansal tablolara ilişkin görüşümüzün oluşturulmasında ele alınmış olup, bu konular hakkında ayrı bir görüş bildirmiyoruz.

PwC Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.
BJK Plaza, Süleyman Seba Caddesi No:48 B Blok Kat:9 Akaretler Beşiktaş 34357 İstanbul-Türkiye
T: +90 212 326 6060, F: +90 212 326 6050, www.pwc.com.tr Mersis Numaramız: 0-1460-0224-0500015



3. Kilit Denetim Konuları (Devamı)

Kilit denetim konuları	Konunun denetimde nasıl ele alındığı
Ticari alacakların geri kazanılabilirliği 31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla 12.114.517 bin TL tutarındaki ilişkili olmayan taraflardan ticari alacaklar toplam konsolide varlıkların önemli bir bölümünü oluşturmaktadır. Bununla birlikte, ticari alacaklar için hesaplanan değer düşüklüğü karşılıkları, müşterilerden alınan teminatlar, müşterilerin geçmiş ödeme performansları ve kredibilite bilgileri ile alacak bakiyelerinin vade analizleri göz önünde bulundurularak yapılan tahminler sonucu muhasebeleştirilmektedir. Kullanılan bu tahminler gelecekte beklenen piyasa koşullarına oldukça duyarlıdır. Bu sebeplerle söz konusu alacakların geri kazanılabilirliği denetimimiz bakımından önemli bir konudur. Grup'un ticari alacaklar ile ilgili muhasebe politikalarına ve tutarlarına ilişkin açıklamalar Not 2.3, 8 ve 33'te yer almaktadır.	Denetimimiz sırasında, ilişkili olmayan taraflardan ticari alacakların geri kazanılabilirliği ile ilgili aşağıdaki denetim prosedürleri uygulanmıştır: - Grup'un ilişkili olmayan taraflardan ticari alacaklarının tahsilat takibine ilişkin sürecinin anlaşılması, sürecin içerisinde yer alan iç kontrollerin operasyonel etkinliğinin değerlendirilmesi ve bu sürece ilişkin tespit ettiğimiz önemli kontrollerin test edilmesi, - Finansman Departmanı tarafından yönetilen müşteri ve bayi alacak takip sürecinin anlaşılması ve Covid 19 salgınının yarattığı piyasa şartlarını da dikkate alarak değerlendirilmesi, - Tahsilat devir hızının önceki yıl ile karşılaştırılması, - Tahsilata ilişkin herhangi bir anlaşmazlık veya dava sürecinin başlayıp başlamadığının yönetim ile yapılan görüşmeler ile soruşturulması ve hukuk müşavirlerinden devam eden alacak takip davalarıyla ilgili bilgi alınması, - İlişkili olmayan taraflardan ticari alacak bakiyelerinin örneklem yoluyla teyit mektupları gönderilerek test edilmesi, - Mütekip dönemde yapılan tahsilatların örneklem yoluyla test edilmesi, - Müşteri ve bayilerden alınan teminatların örneklem yoluyla test edilmesi ve kalitesinin değerlendirilmesi, - İlişkili olmayan taraflardan ticari alacakların geri kazanılabilirliğine yönelik konsolide finansal tablo notlarında yer alan açıklamaların yeterliliğinin değerlendirilmesi. İlişkili taraflardan olmayan ticari alacakların geri kazanılabilirliğine ilişkin gerçekleştirdiğimiz bu çalışmalar neticesinde önemli bir bulgumuz olmamıştır.



3. Kilit Denetim Konuları (Devamı)

Kilit denetim konuları	Konunun denetimde nasıl ele alındığı
Stok değer düşüklüğü karşılığı 31 Aralık 2020 tarihli konsolide finansal tablolarda yer alan 7.095.622 bin TL tutarındaki stokların, hızlı değişen teknolojiler ve makroekonomik faktörler sebebiyle değer düşüklüğüne uğrama riski bulunmaktadır. Bununla birlikte, stok değer düşüklüğü karşılığının hesaplaması yönetim tahmin ve varsayımları da içermektedir. Bu tahmin ve varsayımlar, teknolojik değişimler ve değişen müşteri talepleri gibi sebeplerle yavaş satılan stokların değerlendirilmesi ile belirli bir süre hareket görmemiş ve zarar görmüş stoklara ilişkin ayrılan karşılığın değerlendirilmesini içermektedir. Bu sebeplerle stok değer düşüklüğü karşılığı denetimimiz bakımından önemli bir konudur. Grup'un stok değer düşüklüğü ile ilgili muhasebe politikalarına ve tutarlarına ilişkin açıklamalar Not 2.3 ve 10'da yer almaktadır.	Denetimimiz sırasında, stok değer düşüklüğü karşılığı ile ilgili aşağıdaki denetim prosedürleri uygulanmıştır: - Stok değer düşüklüğü karşılığı ile ilgili muhasebe politikasının anlaşılması önceki dönemlerle tutarlı olup olmadığının ve uygunluğunun değerlendirilmesi, - Grup yönetimi ile değişen teknolojiler sebebiyle stokların değer düşüklüğüne uğrama riski ile ilgili görüşülmesi, - Stok devir hızının önceki yıl ile karşılaştırılması ve ürün bazında uzun süredir hareket görmeyen stokların olup olmadığının tespit edilmesi, - Cari dönemde ayrılan stok değer düşüklüğü karşılığının yeterliliğinin, geçmiş dönemde gerçekleşen değer düşüklüğü ile karşılaştırılması, ilgili karşılığın matematiksel doğruluğunun kontrol edilmesi ve konsolide finansal tablolar ile mutabakatının yapılması, - Yılsonu stok sayımlarında uzun süredir hareket etmeyen veya zarar görmüş stokların olup olmadığının gözlemlenmesi, - Net gerçekleştirilebilir değer hesaplamasında kullanılan iskontolar düşülmüş satış fiyatlarının örneklem yoluyla test edilmesi. Stok değer düşüklüğü karşılığına ilişkin gerçekleştirdiğimiz bu çalışmalar neticesinde önemli bir bulgumuz olmamıştır.



3. Kilit Denetim Konuları (Devamı)

Kilit denetim konuları	Konunun denetimde nasıl ele alındığı
Sınırsız ömürlü maddi olmayan duran varlıklar değer düşüklüğü testleri 31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla konsolide finansal tablolarda sınırsız ömürlü maddi olmayan duran varlıklar olarak muhasebeleştirilen sırasıyla 1.746.059 bin TL ve 989.060 bin TL tutarlarında marka ve şerefiye bedelleri yer almaktadır. TFRS gereği, söz konusu sınırsız ömürlü maddi olmayan duran varlıkların yıllık olarak değer düşüklüğü testlerine tabi tutulması gerekmektedir. Marka ve şerefiye bedelleri konsolide finansal tablolar açısından önemli tutarlardır. Bununla birlikte, yönetim tarafından gerçekleştirilen değer düşüklüğü testleri sırasında önemli tahmin ve varsayımlar kullanılmıştır. Bu varsayımlar şerefiye değer düşüklüğü testi için faiz vergi amortisman öncesi kar ("FVAÖK") büyüme beklentisi, uzun vadeli büyüme oranları, nakit akışlarının bugüne indirgeme oranları; marka değer düşüklüğü testleri için ise bunlara ilave olarak isim hakkından kurtulma yönteminde kullanılan royalti oranlarıdır. Kullanılan bu tahmin ve varsayımlar gelecekte beklenen piyasa koşullarına oldukça duyarlıdır. Bu sebepler dikkate alındığında sınırsız ömürlü maddi olmayan duran varlıklar değer düşüklüğü testleri denetimimiz bakımından önemli bir konudur. Sınırsız ömürlü maddi olmayan duran varlıkların ölçülmesine ilişkin muhasebe politikaları ve duyarlılık analizlerini de içeren ilgili açıklamalar Not 2.3, 13 ve 14'te yer almaktadır.	Denetimimiz sırasında, söz konusu şerefiye ve markaların değer düşüklüğü testleri ile ilgili aşağıdaki denetim prosedürleri uygulanmıştır: - İlgili nakit yaratan birimlerin yönetim tarafından doğru belirlendiğinden emin olunması, - Grup yönetimi ile görüşmeler yapılarak, Covid 19 salgınının etkilerini de dikkate alarak Grup'un faaliyet gösterdiği sektördeki performansı ile geleceğe yönelik planların anlaşılması ve yapılan açıklamaların makroekonomik veriler çerçevesinde değerlendirilmesi, - Her bir nakit yaratan birim için hazırlanmış nakit akış tahminlerinin, geçmiş finansal performans sonuçları ile karşılaştırılarak makul olup olmadığının değerlendirilmesi, - Değerleme uzmanlarımızı da dahil ederek, hesaplamalarda kullanılan uzun vadeli büyüme oranları, nakit akışlarının bugüne indirgeme oranları ve royalti oranları gibi önemli varsayımların uygunluğunun dayanaklı tüketim ve tüketici elektroniği sektöründe kullanılan oranlar ile karşılaştırılarak değerlendirilmesi, - İndirgenmiş nakit akışları hesaplama modelinin kurgusu ve matematiksel doğruluğunun kontrol edilmesi, - Kullanılan varsayımların piyasa şartlarına duyarlılığına ilişkin yönetim analizlerinin kontrol edilmesi, - Sınırsız ömürlü maddi olmayan duran varlıklar değer düşüklüğü testleri ve sonuçlarına ilişkin konsolide finansal tablo notlarında yer alan açıklamaların incelenmesi ve bu notlarda yer verilen bilgilerin yeterliliğinin TFRS'ler açısından değerlendirilmesi. Çalışmalarımızın neticesinde, sınırsız ömürlü maddi olmayan duran varlıkların değer düşüklüğü testlerinin denetiminde önemli bir bulgumuz olmamıştır.



4. Yönetimin ve Üst Yönetimden Sorumlu Olanların Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Sorumlulukları

Grup yönetimi; konsolide finansal tabloların TFRS'lere uygun olarak hazırlanmasından, gerçeğe uygun bir biçimde sunumundan ve hata veya hile kaynaklı önemli yanlışlık içermeyecek şekilde hazırlanması için gerekli gördüğü iç kontrolden sorumludur.

Konsolide finansal tabloları hazırlarken yönetim; Grup'un sürekliliğini devam ettirme kabiliyetinin değerlendirilmesinden, gerektiğinde süreklilikte ilgili hususları açıklamaktan ve Grup'u tasfiye etme ya da ticari faaliyeti sona erdirmeye niyeti ya da mecburiyeti bulunmadığı sürece işletmenin sürekliliği esasını kullanmaktan sorumludur.

Üst yönetimden sorumlu olanlar, Grup'un finansal raporlama sürecinin gözetiminden sorumludur.

5. Bağımsız Denetçinin Konsolide Finansal Tabloların Bağımsız Denetimine İlişkin Sorumlulukları

Bir bağımsız denetimde, biz bağımsız denetçilerin sorumlulukları şunlardır:

Amacımız, bir bütün olarak finansal tabloların hata veya hile kaynaklı önemli yanlışlık içerip içermediğine ilişkin makul güvence elde etmek ve görüşümüzü içeren bir bağımsız denetçi raporu düzenlemektir. BDS'lere uygun olarak yürütülen bir bağımsız denetim sonucunda verilen makul güvence; yüksek bir güvence seviyesidir ancak, var olan önemli bir yanlışlığın her zaman tespit edileceğini garanti etmez. Yanlışlıklar hata veya hile kaynaklı olabilir. Yanlışlıkların, tek başına veya toplu olarak, finansal tablo kullanıcılarının bu konsolide tablolara istinaden alacakları ekonomik kararları etkilemesi makul ölçüde bekleniyorsa bu yanlışlıklar önemli olarak kabul edilir.

BDS'lere uygun olarak yürütülen bağımsız denetimin gereği olarak, bağımsız denetim boyunca mesleki muhakememizi kullanmakta ve mesleki şüpheciliğimizi sürdürmekteyiz. Tarafımızca ayrıca:

- Konsolide finansal tablolardaki hata veya hile kaynaklı "önemli yanlışlık" riskleri belirlenmekte ve değerlendirilmekte; bu risklere karşılık veren denetim prosedürleri tasarlanmakta ve uygulanmakta ve görüşümüze dayanak teşkil edecek yeterli ve uygun denetim kanıtı elde edilmektedir. Hile; muvazaa, sahtekârlık, kasıtlı ihmâl, gerçeğe aykırı beyan veya iç kontrol ihlali fiillerini içerebildiğinden, hile kaynaklı önemli bir yanlışlığı tespit edememe riski, hata kaynaklı önemli bir yanlışlığı tespit edememe riskinden yüksektir.
- Grup'un iç kontrolünün etkinliğine ilişkin bir görüş bildirmek amacıyla değil ama duruma uygun denetim prosedürlerini tasarlamak amacıyla denetimle ilgili iç kontrol değerlendirilmektedir.



5. Bağımsız Denetçinin Konsolide Finansal Tabloların Bağımsız Denetimine İlişkin Sorumlulukları (Devamı)

- Yönetim tarafından kullanılan muhasebe politikalarının uygunluğu ile yapılan muhasebe tahminleri ile ilgili açıklamaların makul olup olmadığı değerlendirilmektedir.
- Elde edilen denetim kanıtlarına dayanarak Grup'un sürekliliğini devam ettirme kabiliyetine ilişkin ciddi şüphe oluşturabilecek olay veya şartlarla ilgili önemli bir belirsizliğin mevcut olup olmadığı hakkında ve yönetimin işletmenin sürekliliği esasının kullanılmasının uygunluğu hakkında sonuca varılmaktadır. Önemli bir belirsizliğin mevcut olduğu sonucuna varmamız hâlinde, raporumuzda, finansal tablolardaki ilgili açıklamalara dikkat çekmemiz ya da bu açıklamaların yetersiz olması durumunda olumlu görüş dışında bir görüş vermemiz gerekmektedir. Vardığımız sonuçlar, bağımsız denetçi raporu tarihine kadar elde edilen denetim kanıtlarına dayanmaktadır. Bununla birlikte, gelecekteki olay veya şartlar Grup'un sürekliliğini sona erdirebilir.
- Konsolide finansal tabloların açıklamaları dâhil olmak üzere, genel sunumu, yapısı ve içeriği ile bu tabloların, temelini oluşturan işlem ve olayları gerçeğe uygun sunumu sağlayacak şekilde yansıtmayı yansıtmadığı değerlendirilmektedir.
- Konsolide finansal tablolar hakkında görüş vermek amacıyla, Grup içcrisindeki işletmelere veya faaliyet bölümlerine ilişkin finansal bilgiler hakkında yeterli ve uygun denetim kanıtı elde edilmektedir. Grup denetiminin yönlendirilmesinden, gözetiminden ve yürütülmesinden sorumluyuz. Verdiğimiz denetim görüşünden de tek başımıza sorumluyuz.

Diğer hususların yanı sıra, denetim sırasında tespit ettiğimiz önemli iç kontrol eksiklikleri dâhil olmak üzere, bağımsız denetimin planlanan kapsamı ve zamanlaması ile önemli denetim bulgularını üst yönetimden sorumlu olanlara bildirmekteyiz.

Bağımsızlığa ilişkin etik hükümlere uygunluk sağladığımızı üst yönetimden sorumlu olanlara bildirmiş bulunmaktayız. Ayrıca bağımsızlık üzerinde etkisi olduğu düşünülebilecek tüm ilişkiler ve diğer hususlar ile varsa, ilgili önlemleri üst yönetimden sorumlu olanlara iletmış bulunmaktayız.

Üst yönetimden sorumlu olanlara bildirilen konular arasından, cari döneme ait konsolide finansal tabloların bağımsız denetiminde en çok önem arz eden konuları yani kilit denetim konularını belirlemekteyiz. Mevzuatın konunun kamuya açıklanmasına izin vermediği durumlarda veya konuyu kamuya açıklamanın doğuracağı olumsuz sonuçların, kamuya açıklamanın doğuracağı kamu yararını aşacağına makul şekilde beklendiği oldukça istisnai durumlarda, ilgili hususun bağımsız denetçi raporumuzda bildirilmemesine karar verebiliriz.



B. Mevzuattan Kaynaklanan Diğer Yükümlülükler

1. 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun ("TTK") 402. Maddesi'nin dördüncü fıkrası uyarınca, Şirket'in 1 Ocak - 31 Aralık 2020 hesap döneminde defter tutma düzeninin, kanun ile şirket esas sözleşmesinin finansal raporlamaya ilişkin hükümlerine uygun olmadığına dair önemli bir hususa rastlanmamıştır.
2. TTK'nın 402. Maddesi'nin dördüncü fıkrası uyarınca, Yönetim Kurulu tarafımıza denetim kapsamında istenen açıklamaları yapmış ve istenen belgeleri vermiştir.
3. TTK'nın 398. Maddesi'nin dördüncü fıkrası uyarınca düzenlenen Riskin Erken Saptanması Sistemi ve Komitesi Hakkında Denetçi Raporu 25 Ocak 2021 tarihinde Şirket'in Yönetim Kurulu'na sunulmuştur.

PwC Bağımsız Denetim ve
Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.


Cihan Harman, SMMM
Sorumlu Denetçi

İstanbul, 25 Ocak 2021

İçindekiler

Konsolide Finansal Durum Tablosu	219
Konsolide Kâr Veya Zarar Tablosu	222
Konsolide Diğer Kapsamlı Gelir Tablosu	223
Konsolide Özkaynaklar Değişim Tablosu	224
Konsolide Nakit Akış Tablosu	225
Konsolide Finansal Tablolara Ait Notlar	226
NOT 1 Grup’un Organizasyonu ve Faaliyet Konusu	226
NOT 2 Konsolide Finansal Tabloların Sunumuna İlişkin Esaslar	228
NOT 3 Bölümlere Göre Raporlama	247
NOT 4 Nakit ve Nakit Benzerleri	248
NOT 5 Finansal Yatırımlar	249
NOT 6 Kısa ve Uzun Vadeli Borçlanmalar	249
NOT 7 Türev Araçlar	253
NOT 8 Ticari Alacaklar ve Borçlar	254
NOT 9 Diğer Borçlar	255
NOT 10 Stoklar	255
NOT 11 Özkaynak Yöntemiyle Değerlenen Yatırımlar	256
NOT 12 Maddi Duran Varlıklar	257
NOT 13 Diğer Maddi Olmayan Duran Varlıklar.	259
NOT 14 Şerefiye	260
NOT 15 Devlet Teşvik ve Yardımları	262
NOT 16 Taahhütler, Koşullu Varlık ve Yükümlülükler	263
NOT 17 Diğer Kısa ve Uzun Vadeli Karşılıklar	264
NOT 18 Çalışanlara Sağlanan Faydalara İlişkin Uzun Vadeli Karşılıklar	265
NOT 19 Peşin Ödenmiş Giderler	266
NOT 20 Cari Dönem Vergisiyle İlgili Varlıklar	266
NOT 21 Çalışanlara Sağlanan Faydalar Kapsamında Borçlar	267
NOT 22 Diğer Varlıklar ve Yükümlülükler	267
NOT 23 Özkaynaklar	267
NOT 24 Satışlar	269
NOT 25 Niteliklerine Göre Giderler	270
NOT 26 Esas Faaliyetlerden Diğer Gelir ve Giderler	271
NOT 27 Yatırım Faaliyetlerinden Gelir ve Giderler	271
NOT 28 Finansman Gelirleri	272
NOT 29 Finansman Giderleri	272
NOT 30 Vergi Varlık ve Yükümlülükleri	273
NOT 31 Pay Başına Kazanç	276
NOT 32 İlişkili Taraf Açıklamaları	277
NOT 33 Finansal Araçlardan Kaynaklanan Risklerin Niteliği ve Düzeyi	280
NOT 34 Finansal Araçlar	292
NOT 35 Nakit Akış Tablosuna İlişkin Ek Bilgiler	294
NOT 36 Bilanço Sonrası Olaylar	294

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ
31 ARALIK 2020 TARİHİ İTİBARIYLA
KONSOLİDE FİNANSAL DURUM TABLOSU

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

		Bağımsız denetimden geçmiş	
	Notlar	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
VARLIKLAR			
Dönen varlıklar:			
Nakit ve nakit benzerleri	4	12.002.246	6.937.060
Ticari alacaklar			
-İlişkili taraflardan ticari alacaklar	32	103.153	29.716
-İlişkili olmayan taraflardan ticari alacaklar	8	12.046.292	9.486.129
Türev araçlar	7	27.354	2.008
Stoklar	10	7.095.622	5.630.251
Peşin ödenmiş giderler	19	496.783	209.835
Cari dönem vergisiyle ilgili varlıklar	20	143.032	141.244
Diğer dönen varlıklar	22	1.146.367	746.403
Toplam dönen varlıklar		33.060.849	23.182.646
Duran varlıklar:			
Finansal yatırımlar	5	5.614	3.009
Ticari alacaklar			
-İlişkili olmayan taraflardan ticari alacaklar	8	68.225	51.543
Özkaynak yöntemiyle değerlendirilen yatırımlar	11	648.016	526.499
Maddi duran varlıklar	12	7.296.568	6.041.402
Maddi olmayan duran varlıklar			
-Şerefiye	14	989.060	808.786
-Diğer maddi olmayan duran varlıklar	13	3.563.944	2.977.935
Peşin ödenmiş giderler	19	83.484	125.390
Ertelenmiş vergi varlıkları	30	833.284	1.012.290
Toplam duran varlıklar		13.488.195	11.546.854
Toplam varlıklar		46.549.044	34.729.500

Takip eden notlar, konsolide finansal tabloların ayrılmaz parçasını oluştururlar.

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ
31 ARALIK 2020 TARİHİ İTİBARIYLA
KONSOLİDE FİNANSAL DURUM TABLOSU
(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

		Bağımsız denetimden geçmiş	
	Notlar	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
KAYNAKLAR			
Kısa vadeli yükümlülükler:			
Kısa vadeli borçlanmalar	6	4.840.622	4.032.534
Uzun vadeli borçlanmaların kısa vadeli kısımları	6	5.390.255	2.119.221
Ticari borçlar			
-İlişkili taraflara ticari borçlar	32	995.829	605.967
-İlişkili olmayan taraflara ticari borçlar	8	8.649.373	4.958.172
Türev araçlar	7	8.266	13.509
Çalışanlara sağlanan faydalar kapsamında borçlar	21	492.554	468.255
Diğer borçlar			
-İlişkili taraflara diğer borçlar	32	-	31.655
-İlişkili olmayan taraflara diğer borçlar	9	726.074	400.570
Dönem kân vergi yükümlülüğü	30	7.736	8.740
Kısa vadeli karşılıklar			
-Diğer kısa vadeli karşılıklar	17	977.478	713.522
Diğer kısa vadeli yükümlülükler	22	1.738.729	1.362.780
Toplam kısa vadeli yükümlülükler		23.826.916	14.714.925
Uzun vadeli yükümlülükler:			
Uzun vadeli borçlanmalar	6	6.844.348	8.803.381
Türev araçlar	7	-	69.097
Uzun vadeli karşılıklar			
-Çalışanlara sağlanan faydalara ilişkin uzun vadeli karşılıklar	18	419.517	344.486
-Diğer uzun vadeli karşılıklar	17	289.640	139.281
Ertelenmiş vergi yükümlülüğü	30	563.071	575.898
Diğer uzun vadeli yükümlülükler	22	581.706	266.463
Toplam uzun vadeli yükümlülükler		8.698.282	10.198.606
Toplam yükümlülükler			
		32.525.198	24.913.531

Takip eden notlar, konsolide finansal tabloların ayrılmaz parçasını oluştururlar.

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ
31 ARALIK 2020 TARİHİ İTİBARIYLA
KONSOLİDE FİNANSAL DURUM TABLOSU
(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

		Bağımsız denetimden geçmiş	
	Notlar	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
ÖZKAYNAKLAR			
Ödenmiş sermaye	23	675.728	675.728
Sermaye düzeltme farkları	23	468.811	468.811
Paylara ilişkin primler/ iskontolar		889	889
Kâr veya zararda yeniden sınıflandırılmayacak birikmiş diğer kapsamlı gelirler ve giderler			
Yeniden değerlendirme ve ölçüm kazanç/ kayıpları			
-Tanımlanmış fayda planları yeniden ölçüm kazanç/ kayıpları		(298.280)	(228.111)
-Diğer yeniden değerlendirme ve ölçüm kazançları/ kayıpları		4.918	2.443
Kâr veya zararda yeniden sınıflandırılacak birikmiş diğer kapsamlı gelirler ve giderler			
Yabancı para çevirim farkları		5.225.745	3.611.032
Riskten korunma kazanç/ kayıpları			
-Yurt dışındaki işletmeye ilişkin yatırım riskinden korunma kazanç/ kayıpları		(966.053)	(675.927)
-Nakit akış riskinden korunma kazanç/ kayıpları		(3.072)	(60.101)
Birleşme denkleştirme hesabı		14.507	14.507
Kârdan ayrılan kısıtlanmış yedekler	23	409.115	409.115
Geçmiş yıllar kârları		5.439.898	4.515.065
Net dönem kâr ı		2.847.839	924.833
Ana ortaklığa ait özkaynaklar		13.820.045	9.658.284
Kontrol gücü olmayan paylar		203.801	157.685
Toplam özkaynaklar		14.023.846	9.815.969
Toplam kaynaklar		46.549.044	34.729.500
Taahhütler, koşullu varlık ve yükümlölükler		15	

Takip eden notlar, konsolide finansal tabloların ayrılmaz parçasını oluştururlar.

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHİNDE SONA EREN YILA AİT

KONSOLİDE KÂR VEYA ZARAR TABLOSU

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

	Notlar	Bağımsız denetimden geçmiş	
		2020	2019
Hasılat	3,24	40.872.483	31.941.773
Satışların maliyeti	25	(27.066.110)	(21.726.871)
Brüt kâr		13.806.373	10.214.902
Genel yönetim giderleri	25	(2.175.948)	(1.594.398)
Pazarlama giderleri	25	(7.469.259)	(6.124.521)
Araştırma ve geliştirme giderleri	25	(318.211)	(256.751)
Esas faaliyetlerden diğer gelirler	26	1.769.360	918.735
Esas faaliyetlerden diğer giderler	26	(760.019)	(504.209)
Esas faaliyet kârı		4.852.296	2.653.758
Yatırım faaliyetlerinden gelirler	27	240.668	6.816
Yatırım faaliyetlerinden giderler	27	(64.485)	(8.556)
Özkaynak yöntemiyle değerlendirilen yatırımların kâr/zararlarından paylar (net)	11	41.226	21.041
Finansman gelir/(gideri) öncesi faaliyet kârı		5.069.705	2.673.059
Finansman gelirleri	28	3.852.496	3.114.323
Finansman giderleri	29	(5.424.296)	(4.673.202)
Sürdürülen faaliyetler vergi öncesi kâr		3.497.905	1.114.180
Sürdürülen faaliyetler vergi gelir/(gideri)			
- Dönem vergi gideri	30	(481.032)	(244.526)
- Ertelenmiş vergi (gideri) /geliri	30	(137.884)	83.372
Dönem kârı		2.878.989	953.026
Dönem kârının dağılımı			
Kontrol gücü olmayan paylar		31.150	28.193
Ana ortaklık payları		2.847.839	924.833
Pay başına kazanç (kuruş)	31	4,214	1,369
Sulandırılmış pay başına kazanç (kuruş)	31	4,214	1,369

Takip eden notlar, konsolide finansal tabloların ayrılmaz parçasını oluştururlar.

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHİNDE SONA EREN YILA AİT

KONSOLİDE DİĞER KAPSAMLI GELİR TABLOSU

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

	Bağımsız denetimden geçmiş	
	2020	2019
Dönem kârı	2.878.989	953.026
Diğer kapsamlı gelir:		
Kâr veya zararda yeniden sınıflandırılmayacaklar	(85.090)	(60.847)
Tanımlanmış fayda planları yeniden ölçüm kazanç/(kayıpları)	(87.480)	(59.288)
Özkaynak yöntemi ile değerlendirilen yatırımların diğer kapsamlı gelirlerinden kâr veya zararda sınıflandırılmayacak paylar	(215)	(2.712)
Diğer kâr veya zarar olarak yeniden sınıflandırılmayacak diğer kapsamlı gelir unsurları	2.605	1.153
Kâr veya zararda yeniden sınıflandırılmayacak diğer kapsamlı gelire ilişkin vergiler	17.396	11.812
Tanımlanmış fayda planları yeniden ölçüm kazanç/(kayıpları), vergi etkisi	17.526	11.870
Diğer kâr veya zarar olarak yeniden sınıflandırılmayacak diğer kapsamlı gelir unsurları, vergi etkisi	(130)	(58)
Kar veya zararda yeniden sınıflandırılacaklar	1.365.694	573.540
Yabancı para çevrim farkları	1.618.076	739.136
Yurt dışındaki işletmeye ilişkin yatırım riskinden korunma ile ilgili diğer kapsamlı gider	(362.658)	(95.785)
Nakit akış riskinden korunmaya ilişkin diğer kapsamlı gelir/gider	66.180	(69.097)
Özkaynak yöntemi ile değerlendirilen yatırımların diğer kapsamlı gelirlerinden kâr veya zararda sınıflandırılacak paylar	44.096	(714)
- Özkaynak yöntemiyle değerlendirilen yatırımların yabancı para çevrim farkları	38.689	10.896
- Özkaynak yöntemiyle değerlendirilen yatırımların nakit akış riskinden korunma kazanç / (kayıpları)	5.407	(11.610)
Kâr veya zararda yeniden sınıflandırılacak diğer kapsamlı gelire ilişkin vergiler	57.974	36.274
Yurt dışındaki işletmeye ilişkin yatırım riskinden korunma ile ilgili diğer kapsamlı gelir, vergi etkisi	72.532	21.073
Nakit akış riskinden korunmaya ilişkin diğer kapsamlı gelir, vergi etkisi	(14.558)	15.201
Diğer kapsamlı gelir/(gider) (vergi sonrası)	1.355.974	560.779
Toplam kapsamlı gelir	4.234.963	1.513.805
Toplam kapsamlı gelirin dağılımı:		
Kontrol gücü olmayan paylar	73.202	38.868
Ana ortaklık payları	4.161.761	1.474.937

Takip eden notlar, konsolide finansal tabloların ayrılmaz parçasını oluştururlar.

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ
31 ARALIK 2020 TARİHİNDE SONA EREN YILA AİT
KONSOLİDE ÖZKAYNAKLAR DEĞİŞİM TABLOSU

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

		Kâr veya zararda yeniden sınıflandırılmayacak birikmiş diğer kapsamlı gelirler ve giderler		Kâr veya zararda yeniden sınıflandırılacak birikmiş diğer kapsamlı gelirler ve giderler		Birikmiş kârlar								
Ödenniş Sermaye	Sermaye düzeltme farkları	Pay ihraç primleri/ iskontoları	Birleşme denkleştirme hesabı	Gerçeğe uygun değer farkı diğer		Rieskten korunma kazanç/ (kayıpları)	Yabancı para çevrim farkları	Kârdan ayrılan kısıtlanmış yedekler	Geçmiş yıllar kârları	Net dönem kârı	Ana ortaklığa ait özkaynaklar	Kontrol gücü olmayan paylar	Toplam özkaynaklar	
				Tanımlanmış fayda planları yansıtılan finansal varlıklardan kazanç/ (kayıplan)	değer farkı diğer kapsamlı gelire yansıtılan finansal kazançlar/ (kayıplar)									
1 Ocak 2019 itibarıyla bakiyeler	675.728	468.811	889	14.507	(177.981)	1.348	(595.810)	2.871.675	409.115	3.663.309	851.756	8.183.347	35.815	8.219.162
Transferler	-	-	-	-	-	-	-	-	-	851.756	(851.756)	-	-	-
Toplam kapsamlı gelir	-	-	-	-	(50.130)	1.095	(140.218)	739.357	-	-	924.833	1.474.937	38.868	1.513.805
Net dönem kârı	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	924.833	924.833	28.193	953.026
Diğer kapsamlı gelir	-	-	-	-	(50.130)	1.095	(140.218)	739.357	-	-	-	550.104	10.675	560.779
Bağlı ortaklık edinimi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	83.002	83.002
31 Aralık 2019 itibarıyla bakiyeler	675.728	468.811	889	14.507	(228.111)	2.443	(736.028)	3.611.032	409.115	4.515.065	924.833	9.658.284	157.685	9.815.969
1 Ocak 2020 itibarıyla bakiyeler	675.728	468.811	889	14.507	(228.111)	2.443	(736.028)	3.611.032	409.115	4.515.065	924.833	9.658.284	157.685	9.815.969
Transferler	-	-	-	-	-	-	-	-	-	924.833	(924.833)	-	-	-
Toplam kapsamlı gelir	-	-	-	-	(70.169)	2.475	(233.097)	1.614.713	-	-	2.847.839	4.161.761	73.202	4.234.963
Net dönem kârı	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.847.839	2.847.839	31.150	2.878.989
Diğer kapsamlı gelir	-	-	-	-	(70.169)	2.475	(233.097)	1.614.713	-	-	-	1.313.922	42.052	1.355.974
Kâr payları	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(27.086)	(27.086)
31 Aralık 2020 itibarıyla bakiyeler	675.728	468.811	889	14.507	(298.280)	4.918	(969.125)	5.225.745	409.115	5.439.898	2.847.839	13.820.045	203.801	14.023.846

Takip eden notlar, konsolide finansal tabloların ayrılmaz parçasını oluştururlar.

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ
31 ARALIK 2020 TARİHİNDE SONA EREN YILA AİT
KONSOLİDE NAKİT AKIŞ TABLOSU

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

Notlar	Bağımsız denetimden geçmiş	
	1 Ocak - 31 Aralık 2020	1 Ocak - 31 Aralık 2019
İşletme faaliyetlerinden nakit akışları:		
Dönem kârı	2.878.989	953.026
<i>İşletme faaliyetlerinden sağlanan net nakdin vergi sonrası net dönem kârı ile mutabakatına yönelik düzeltmeler:</i>		
Amortisman ve itfa gideri ile ilgili düzeltmeler	1.221.994	1.054.934
Değer düşüklüğü ile ilgili düzeltmeler	182.697	88.801
Karşılıklar ile ilgili düzeltmeler	856.376	383.637
Faiz gelirleri ile ilgili düzeltmeler	(231.593)	(167.339)
Faiz giderleri ile ilgili düzeltmeler	1.341.916	1.567.957
Devlet teşviklerinden elde edilen gelirler ile ilgili düzeltmeler	(109.988)	(72.940)
Gerçekleşmemiş yabancı para çevrim farkı ile ilgili düzeltmeler	89.246	145.042
Türev finansal araçların gerçeğe uygun değer kayıpları (kazançları) ile ilgili düzeltmeler	364.222	(14.769)
Özkaynak yöntemiyle değerlendirilen yatırımların dağıtılmamış kârları ile ilgili düzeltmeler	(41.226)	(21.041)
Vergi (geliri) gideri ile ilgili düzeltmeler	618.916	161.154
Duran varlıkların elden çıkarılmasından kaynaklanan kayıplar (kazançlar) ile ilgili düzeltmeler	1.705	(2.580)
Bağlı ortaklıkların veya müşterek faaliyetlerin elden çıkarılmasından kaynaklanan kayıplar (kazançlar) ile ilgili düzeltmeler	(226.498)	4.320
Kâr (zarar) mutabakatı ile ilgili diğer düzeltmeler	8.009	17.988
İşletme varlık ve yükümlülüklerindeki değişiklik öncesi işletme faaliyetlerinden sağlanan net nakit	6.954.765	4.108.190
İşletme sermayesinde gerçekleşen değişimler:		
Ticari alacaklardaki azalış (artış) ile ilgili düzeltmeler	(2.781.751)	(1.548.013)
Stoklardaki azalışlar (artışlar) ile ilgili düzeltmeler	(1.550.665)	(287.696)
Peyin ödenmiş giderlerdeki azalış (artış)	(286.948)	(42.848)
Ticari borçlardaki artış (azalış) ile ilgili düzeltmeler	4.427.202	916.705
Çalışanlara sağlanan faydalar kapsamında borçlardaki artış (azalış)	(75.730)	69.978
Faaliyetler ile ilgili diğer borçlardaki artış (azalış) ile ilgili düzeltmeler	(37.894)	(30.402)
Devlet teşvik ve yardımlarındaki artış (azalış)	53.400	34.676
İşletme sermayesinde gerçekleşen diğer artış (azalış) ile ilgili düzeltmeler	(113.935)	104.601
Vergi iadeleri (ödemeleri)	(167.446)	(150.311)
İşletme faaliyetlerinden nakit akışları	6.420.998	3.174.880
Yatırım faaliyetlerinden nakit akışları:		
Bağlı ortaklıkların kontrolünün elde edilmesine yönelik alışlara ilişkin nakit çıkışları	-	(406.321)
Bağlı ortaklıkların kontrolünün kaybı sonucunu doğuracak satışlara ilişkin nakit girişleri	275.778	-
İştirakler ve/veya iş ortaklıkları pay alımı veya sermaye artırımını sebebiyle oluşan nakit çıkışları	(35.228)	(167.686)
Maddi ve maddi olmayan duran varlıkların alımından kaynaklanan nakit çıkışları	(1.735.316)	(1.379.604)
Maddi ve maddi olmayan duran varlıkların satışından kaynaklanan nakit girişleri	172.913	41.483
Yatırım faaliyetlerinden kaynaklanan nakit akışları	(1.321.853)	(1.912.128)
Finansman faaliyetlerinden nakit akışları:		
Borçlanmadan kaynaklanan nakit girişleri	4.212.527	4.265.420
Borç ödemelerine ilişkin nakit çıkışları	(3.614.211)	(3.811.499)
İhraç edilen tahviller	-	1.000.000
Kira sözleşmelerinden kaynaklanan borç ödemelerine ilişkin nakit çıkışları	(303.233)	(281.525)
Ödenen temettüleri	(27.086)	-
Türev araçlardan nakit girişleri (net)	(399.379)	(27.880)
Ödenen faiz	(1.399.666)	(1.434.642)
Alınan faiz	231.696	147.463
Diğer nakit girişleri (çıkışları)	(8.009)	(17.988)
Finansman faaliyetlerinden nakit akışları	(1.307.361)	(160.651)
Yabancı para çevirim farklarının etkisinden önce nakit ve nakit benzerlerindeki net artış/(azalış)	3.791.784	1.102.101
Yabancı para çevirim farklarının nakit ve nakit benzerleri üzerindeki etkisi	1.273.505	483.559
Nakit ve nakit benzerlerindeki net artış/(azalış)	5.065.289	1.585.660
1 Ocak itibarıyla nakit ve nakit benzeri değerler	4	5.337.278
31 Aralık itibarıyla nakit ve nakit benzeri değerler	4	6.922.938

Takip eden notlar, konsolide finansal tabloların ayrılmaz parçasını oluştururlar.

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası (“TL”) olarak ifade edilmiştir.)

NOT 1 - GRUP'UN ORGANİZASYONU VE FAALİYET KONUSU

Arçelik Anonim Şirketi (“Arçelik” veya “Şirket”) ve bağlı ortaklıkları (hepsi birlikte “Grup” olarak adlandırılmaktadır), dayanıklı tüketim ve tüketici elektroniği alanlarında üretim, pazarlama, satış ve satış sonrası müşteri hizmetleri, ihracat ve ithalat ile ilgili tüm ticari ve endüstriyel faaliyetleri yürütmektedir. Grup, Türkiye, Romanya, Rusya, Çin, Güney Afrika Cumhuriyeti, Tayland, Pakistan ve Bangladeş'te toplam yirmi iki fabrikada üretim faaliyetlerini gerçekleştirmektedir. Şirket ana ortağı Koç Holding A.Ş. ve Koç Ailesi tarafından sahip olunan şirketler tarafından kontrol edilmektedir (Not 23).

Şirket merkezi, Karaağaç Caddesi No: 2-6 Sütlüce 34445 Beyoğlu-İstanbul / Türkiye'dir.

Şirket, Sermaye Piyasası Kurulu'na (“SPK”) kayıtlıdır ve hisseleri 1986 yılından beri Borsa İstanbul'da (“BİST”) işlem görmektedir. 31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla, Şirket'in halka açıklık oranı %25,15'tir (31 Aralık 2019: %25,15).

Grup'un bünyesinde dönem içinde istihdam edilen ortalama personel sayısı kategorileri itibarıyla 7.979 aylık ücretli (1 Ocak - 31 Aralık 2019: 7.568) ve 25.848 saat ücretli (1 Ocak - 31 Aralık 2019: 24.603) olmak üzere toplam 33.827'dir (1 Ocak - 31 Aralık 2019: 32.171).

Bağlı Ortaklıklar ve şubeleri	Ülke	Ana faaliyeti	Faaliyet konusu
Bilanço tarihi itibarıyla faaliyetleri devam edenler:			
Arçelik Pazarlama A.Ş. (“Pazarlama A.Ş.”)	Türkiye	Hizmet/Satış/Pazarlama	Dayanıklı tüketim/Elektronik
Wat Motor San. ve Tic. A.Ş. (“Wat Motor”)	Türkiye	Üretim/Satış	Genel maksat motor
Arch R&D Co. Ltd. (“Arch R&D”)	Çin	Ar-Ge	Teknoloji üretimi ve tasarım
Ardutch B.V. (“Ardutch”)	Hollanda	Yatırım	Holding
Ardutch B.V. Taiwan (“Ardutch Taiwan”) (*)	Tayvan	Satın alma	Dayanıklı tüketim/Elektronik
Beko A and NZ Pty Ltd. (“Beko Australia”) (*)	Avustralya, Yeni Zelanda	Satış	Dayanıklı tüketim
Beko Appliances Indonesia, PT (“Beko Indonesia”)	Endonezya	Satış	Dayanıklı tüketim
Beko Appliances Malaysia Sdn. Bhd. (“Beko Malaysia”)	Malezya	Satış	Dayanıklı tüketim
Beko APAC IBC Co. (“Beko APAC”)	Tayland	Hizmet	Hizmet
Beko Balkans D.O.O (“Beko Balkans”)	Sırbistan	Satış	Dayanıklı tüketim/Elektronik
Beko Egypt Trading LLO (“Beko Egypt”)	Mısır	Satış	Dayanıklı tüketim
Beko Electronics España S.L. (“Beko Espana”)	İspanya	Satış	Dayanıklı tüketim/Elektronik
Beko France S.A.S. (“Beko France”)	Fransa	Satış	Dayanıklı tüketim/Elektronik
Beko Grundig Deutschland GmbH (“Beko Deutschland”) (**)	Almanya	Satış	Dayanıklı tüketim/Elektronik
Beko Grundig Schweiz GmbH (Switzerland) (***)	İsviçre	Satış	Dayanıklı tüketim/Elektronik
Beko Gulf FZE (“Beko Gulf”)	Birleşik Arap Emirlikleri	Satış	Dayanıklı tüketim/Elektronik
Beko Home Appliances Portugal (***)	Portekiz	Satış	Dayanıklı tüketim/Elektronik
Beko Hong Kong Ltd. (“Beko Hong Kong”)	Hong Kong, Çin	Satın alma	Dayanıklı tüketim/Elektronik
Beko Israel Household Appliances Ltd. (“Beko Israel”)	İsrail	Pazarlama	Dayanıklı tüketim/Elektronik
Beko Italy SRL (“Beko Italy”)	İtalya	Satış	Dayanıklı tüketim/Elektronik
Beko LLC. (“Beko Russia”)	Rusya	Üretim/Satış	Dayanıklı tüketim/Elektronik
Beko Morocco Household Appliances SARL (“Beko Morocco”)	Fas	Satış	Dayanıklı tüketim/Elektronik
Beko Plc. (“Beko UK”) (*)	İngiltere, İrlanda Cumhuriyeti	Satış	Dayanıklı tüketim/Elektronik
Beko Pilipinas Corporation. (“Beko Philippines”)	Filipinler Cumhuriyeti	Satış	Dayanıklı tüketim
Beko S.A. (“Beko Polska”) (*)	Polonya, Çekya	Satış	Dayanıklı tüketim/Elektronik
Beko Shanghai Trading Company Ltd. (“Beko Shanghai”)	Çin	Satış	Dayanıklı tüketim/Elektronik
Beko Slovakia S.R.O. (“Beko Slovakia”)	Slovakya	Satış	Dayanıklı tüketim/Elektronik
Beko Thai Co. (“Beko Thailand”)	Tayland	Üretim/Satış	Dayanıklı tüketim
Beko Ukraine LLC. (“Beko Ukraine”)	Ukrayna	Satış	Dayanıklı tüketim
Beko US INC. (“Beko US”)	Amerika Birleşik Devletleri	Satış	Dayanıklı tüketim

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası (“TL”) olarak ifade edilmiştir.)

NOT 1 - GRUP'UN ORGANİZASYONU VE FAALİYET KONUSU (DEVAMI)

Bilanço tarihi itibarıyla faaliyetleri devam edenler: (Devamı)

Changzhou Beko Electrical Appliances Co. Ltd.(“Beko China”)	Çin	Üretim/Satış	Dayanıklı tüketim
Dawlance (Private) Ltd. (“DPL”)	Pakistan	Üretim/Satış	Dayanıklı tüketim
Defy (Botswana) (Proprietary) Ltd. (“Defy Botswana”)	Botsvana	Satış	Dayanıklı tüketim
Defy (Namibia) (Proprietary) Ltd. (“Defy Namibia”)	Namibya	Satış	Dayanıklı tüketim
Defy (Swaziland) (Proprietary) Ltd. (“Defy Swaziland”)	Svaziland	Satış	Dayanıklı tüketim
Defy Appliances (Proprietary) Ltd. (“Defy”)	Güney Afrika Cumhuriyeti	Üretim/Satış	Dayanıklı tüketim
DEL Electronics (Pvt.) Ltd. (DEL)	Pakistan	Satış	Dayanıklı tüketim
Elektra Bregenz AG (“Elektra Bregenz”)	Avusturya	Satış	Dayanıklı tüketim/Elektronik
Grundig Multimedia A.G. (“Grundig Switzerland”)	İsviçre	Satış	Elektronik
Grundig Multimedia B.V. (“Grundig Multimedia”)	Hollanda	Yatırım	Holding
Grundig Nordic AB. (“Grundig Sweden”)	İsveç	Satış	Dayanıklı tüketim/Elektronik
Grundig Nordic No AS (“Grundig Norway”)	Norveç	Satış	Dayanıklı tüketim/Elektronik
International Appliances Limited (“International Appliances”)	Bangladeş	Üretim/Satış	Dayanıklı tüketim
Pan Asia Private Equity Ltd. (“Pan Asia”)	Britanya Virjin Adaları	Yatırım	Holding
PT Home Appliances Indonesia (***)	Endonezya	Satış	Dayanıklı tüketim
Retail Holdings Bhold B.V (“Retail Holdings”)	Hollanda	Yatırım	Holding
SO Arctic SA (“Arctic”)	Romanya	Üretim/Satış	Dayanıklı tüketim/Elektronik
Singer Bangladesh Limited (“Singer Bangladesh”)	Bangladeş	Üretim/Satış	Dayanıklı tüketim/Elektronik
United Refrigeration Industries Ltd. (“URIL”)	Pakistan	Üretim/Satış	Dayanıklı tüketim
Vietbeko Limited Liability Company (“Vietbeko”)	Vietnam	Satış	Dayanıklı tüketim

(*) *Bağlı ortaklığın, farklı ülkede faaliyet gösteren şubesi ayrıca belirtilmiştir.*
(**) *30 Eylül 2020 tarihi itibarıyla, Beko Deutschland GmbH ve Grundig Intermedia GmbH şirketleri "Beko Grundig Deutschland GmbH" adı altında birleşmiştir.*
(***) *2020 yılında Endonezya'da PT Home Appliances Indonesia, Beko Home Appliances Portugal, Beko Grundig Schweiz GmbH (Switzerland) şirketleri kurulmuştur.*

<i>Bilanço tarihi itibarıyla faaliyetleri bulunmayanlar</i>	Ülke	Ana faaliyeti	Faaliyet konusu
Beko Cesko (“Beko Cesko”)	Çekya	-	-
Grundig Intermedia Ges.m.b.H (“Grundig Austria”)	Avusturya	-	-
Grundig Portuguesa, Lda (“Grundig Portugal”)	Portekiz	-	-

Özkaynak yöntemiyle değerlendirilen yatırımlar

İştirakler

Koç Finansman A.Ş. (“Koç Finansman”)	Türkiye	Finans	Tüketici finansmanı
Ram Dış Ticaret A.Ş. (“Ram Dış Ticaret”)	Türkiye	Satış	Dış ticaret
Tanı Pazarlama İletişim Hizmetleri A.Ş. (“Tanı Pazarlama”)	Türkiye	Danışmanlık	Pazarlama ve iletişim

İş Ortaklıkları

Arçelik-LG Klima Sanayi ve Ticaret A.Ş. (“Arçelik-LG”)	Türkiye	Üretim/Satış	Dayanıklı tüketim
VoltBek Home Appliances Private Limited (“VoltBek”)	Hindistan	Üretim/Satış	Dayanıklı tüketim

Konsolide Finansal Tabloların Onaylanması

1 Ocak - 31 Aralık 2020 hesap dönemine ait konsolide finansal tablolar, 25 Ocak 2021 tarihli Yönetim Kurulu toplantısında onaylanmıştır. Konsolide finansal tablolar, Genel Kurul’da onaylanması sonucu kesinleşecektir.

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 2 - KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR

2.1 Sunuma İlişkin Temel Esaslar

Uygulanan Finansal Raporlama Standartları

Grup'un konsolide finansal tabloları, SPK'nın 13 Haziran 2013 tarih ve 28676 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Seri II, 14.1 nolu "Sermaye Piyasasında Finansal Raporlamaya İlişkin Esaslar Tebliği" ("Tebliğ") hükümlerine uygun olarak, Kamu Gözetimi Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu ("KGK") tarafından yayımlanan uluslararası standartlarla uyumlu olacak şekilde Türkiye Finansal Raporlama Standartları ("TFRS") ile bunlara ilişkin ek ve yorumlar esas alınarak hazırlanmıştır. TFRS, Uluslararası Finansal Raporlama Standartları'nda ("UFRS") meydana gelen değişikliklere paralellik sağlanması amacıyla tebliğler aracılığıyla güncellenmektedir.

Konsolide finansal tablolar, KGK tarafından 15 Nisan 2019 tarihinde yayımlanan "TMS Taksonomisi Hakkında Duyuru" ile SPK tarafından yayımlanan Finansal Tablo Örnekleri ve Kullanım Rehberi'nde belirlenmiş olan formatlara uygun olarak sunulmuştur.

Yabancı ülkelerde faaliyet gösteren İştirakler kanuni finansal tablolarını faaliyet gösterdikleri ülkelerde geçerli olan kanun ve yönetmeliklere uygun olarak hazırlamışlardır. Konsolide finansal tablolar, gerçeğe uygun değeri ile gösterilen türev araçlar ve finansal yatırımlar ve işletme birleşmeleri sırasında ortaya çıkan maddi ve maddi olmayan duran varlıklardaki, kayıtlı değer ile gerçeğe uygun değer arasındaki farklardan kaynaklanan yeniden değerlemeler haricinde tarihi maliyet esası baz alınarak hazırlanmıştır.

Yeni ve Düzeltilmiş Standartlar ve Yorumlar

31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla sona eren hesap dönemine ait konsolide finansal tabloların hazırlanmasında esas alınan muhasebe politikaları aşağıda özetlenen 1 Ocak 2020 tarihi itibarıyla geçerli yeni ve değiştirilmiş Türkiye Muhasebe Standartları ("TMS")/TFRS ve TMS/TFRS yorumları dışında önceki yılda kullanılanlar ile tutarlı olarak uygulanmıştır. Bu standartların ve yorumların Grup'un mali durumu ve performansı üzerindeki etkileri ilgili paragraflarda açıklanmıştır.

31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla yürürlükte olan yeni standartlar ile mevcut önceki standartlara getirilen değişiklikler ve yorumlar:

TMS 1 ve TMS 8 önemlilik tanımındaki değişiklikler; 1 Ocak 2020 tarihinde veya bu tarihten sonra başlayan yıllık raporlama dönemlerinde geçerlidir. TMS 1 "Finansal Tabloların Sunuluşu" ve TMS 8 "Muhasebe Politikaları, Muhasebe Politikalarındaki Değişiklikler ve Hatalar" daki değişiklikler ile bu değişikliklere bağlı olarak diğer TFRS'lerdeki değişiklikler aşağıdaki gibidir:

- i) TFRS ve finansal raporlama çerçevesi ile tutarlı önemlilik tanımı kullanımı,
- ii) Önemlilik tanımının açıklamasının netleştirilmesi ve
- iii) Önemli olmayan bilgilerle ilgili olarak TMS 1'deki bazı rehberliklerin dahil edilmesi.

Bu değişikliğin Grup'un finansal durumu ve performansı üzerinde etkisi bulunmamaktadır.

TFRS 3'teki değişiklikler – işletme tanımı; 1 Ocak 2020 tarihinde veya bu tarihten sonra başlayan yıllık raporlama dönemlerinde geçerlidir. Bu değişiklikte birlikte işletme tanımı revize edilmiştir. UMSK tarafından alınan geri bildirimlere göre, genellikle mevcut uygulama rehberliğinin çok karmaşık olduğu düşünülmektedir ve bu işletme birleşmeleri tanımının karşılanması için çok fazla işlemle sonuçlanmaktadır. Bu değişikliğin Grup'un finansal durumu ve performansı üzerinde etkisi bulunmamaktadır.

TFRS 9, TMS 39 ve TFRS 7'deki değişiklikler- Gösterge faiz oranı reformu; 1 Ocak 2020 tarihinde veya bu tarihten sonra başlayan yıllık raporlama dönemlerinde geçerlidir. Bu değişiklikler gösterge faiz oranı reformu ile ilgili olarak belirli kolaylaştırıcı uygulamalar sağlar. Bu uygulamalar korunma muhasebesi ile ilgilidir ve IBOR reformunun etkisi genellikle riskten korunma muhasebesinin sona ermesine neden olmamalıdır. Bununla birlikte herhangi bir riskten korunma etkinsizliğinin gelir tablosunda kaydedilmeye devam etmesi gerekir. IBOR bazı sözleşmelerde korunma muhasebesinin yaygın olması göz önüne alındığında bu kolaylaştırıcı uygulamalar sektördeki tüm şirketleri etkileyecektir. Bu değişikliğin Grup'un finansal durumu ve performansı üzerinde etkisi değerlendirilmektedir.

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 2 - KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

Yeni ve Düzeltilmiş Standartlar ve Yorumlar (Devamı)

31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla yürürlükte olan yeni standartlar ile mevcut önceki standartlara getirilen değişiklikler ve yorumlar (devamı):

TFRS 16 'Kiralamalar - COVID 19 Kira imtiyazlarına ilişkin' değişiklikler; 1 Haziran 2020 tarihinde veya bu tarihten sonra başlayan yıllık raporlama dönemlerinde geçerlidir. COVID-19 salgını sebebiyle kiracılara kira ödemelerinde bazı imtiyazlar sağlanmıştır. Bu imtiyazlar, kira ödemelerine ara verilmesi veya ertelenmesi dahil olmak üzere çeşitli şekillerde olabilir. 28 Mayıs 2020 tarihinde, UMSK UFRS 16 Kiralamalar standardında yayımladığı değişiklik ile kiracıların kira ödemelerinde COVID-19 sebebiyle tanınan imtiyazların, kiralamada yapılan bir değişiklik olup olmadığını değerlendirmemeleri konusunda isteğe bağlı kolaylaştırıcı bir uygulama getirmiştir. Kiracılar, bu tür kira imtiyazlarını kiralamada yapılan bir değişiklik olmaması durumunda geçerli olan hükümler uyarınca muhasebeleştirmeyi seçebilirler. Bu uygulama kolaylığı çoğu zaman kira ödemelerinde azalmayı tetikleyen olay veya koşulun ortaya çıktığı dönemlerde kira imtiyazının değişken kira ödemesi olarak muhasebeleştirilmesine neden olur. Bu değişikliğin Grup'un finansal durumu ve performansı üzerinde etkisi bulunmamaktadır.

31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla yayımlanmış ancak henüz yürürlüğe girmemiş olan standartlar ve değişiklikler:

TMS 1, "Finansal tabloların sunumu" standardının yükümlülüklerin sınıflandırılmasına ilişkin değişikliği; - 1 Ocak 2022 tarihinde veya bu tarihten sonra başlayan yıllık raporlama dönemlerinde geçerlidir. TMS 1, "Finansal tabloların sunumu" standardında yapılan bu dar kapsamlı değişiklikler, raporlama dönemi sonunda mevcut olan haklara bağlı olarak yükümlülüklerin cari veya cari olmayan olarak sınıflandırıldığını açıklamaktadır. Sınıflandırma, raporlama tarihinden sonraki olaylar veya işletmenin beklentilerinden etkilenmemektedir (örneğin, bir imtiyazın alınması veya sözleşmenin ihlali). Değişiklik ayrıca, TMS 1'in bir yükümlülüğün "ödenmesi"nin ne anlama geldiğini açıklığa kavuşturmaktadır.

TFRS 3, TMS 16, TMS 37'de yapılan dar kapsamlı değişiklikler ve TFRS 1, TFRS 9, TMS 41 ve TFRS 16'da yapılan bazı yıllık iyileştirmeler;

1 Ocak 2022 tarihinde veya bu tarihten sonra başlayan yıllık raporlama dönemlerinde geçerlidir.

- TFRS 3 'İşletme birleşmeleri'nde yapılan değişiklikler; bu değişiklik işletme birleşmeleri için muhasebe gerekliliklerini değiştirmeden TFRS 3'te Finansal Raporlama için Kavramsal Çerçeveye yapılan bir referansı güncellemektedir.
- TMS 16 'Maddi duran varlıklar' da yapılan değişiklikler; bir şirketin, varlık kullanıma hazır hale gelene kadar üretilen ürünlerin satışından elde edilen gelirin maddi duran varlığın tutarından düşülmesini yasaklamaktadır. Bunun yerine, şirket bu tür satış gelirlerini ve ilgili maliyeti kâr veya zarara yansıtabilir.
- TMS 37, 'Karşılıklar, Koşullu Borçlar ve Koşullu Varlıklar' da yapılan değişiklikler' bu değişiklik bir sözleşmeden zarar edilip edilmeyeceğine karar verirken bir şirketin hangi maliyetleri içerdiğini belirtir.

TFRS 9, TMS 39, TFRS 7, TFRS 4 ve TFRS 16'daki değişiklikler - Gösterge faiz oranı reformu Faz 2; 1 Ocak 2021 tarihinde veya bu tarihten sonra başlayan yıllık raporlama dönemlerinde geçerlidir. Bu Faz 2 değişikliği, bir gösterge faiz oranının alternatifleriyle değiştirilmesi de dahil olmak üzere reformların uygulanmasından kaynaklanan sorunları ele almaktadır.

Söz konusu değişikliklerin Grup'un finansal durumu ve performansı üzerindeki etkileri değerlendirilmektedir.

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 2 - KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

2.1 Sunuma İlişkin Temel Esaslar (Devamı)

Geçerli Para Birimi ve Finansal Tablo Sunum Para Birimi

Grup bünyesinde yer alan şirketlerin finansal tablolarındaki her bir kalem, şirketlerin operasyonlarını sürdürdükleri temel ekonomik ortamda fonksiyonel olan para birimi kullanılarak muhasebeleştirilmiştir ('geçerli para birimi'). Konsolide finansal tablolar, Arçelik'in geçerli, Grup'un finansal tablo sunum para birimi olan Türk Lirası kullanılarak sunulmuştur.

Yabancı Ülkelerde Faaliyet Gösteren Bağlı Ortaklıkların Finansal Tabloları

Yabancı ülkelerde faaliyet gösteren Bağlı Ortaklıklar'ın finansal tabloları, KGK tarafından yayımlanmış TMS/TFRS'ler uyarınca doğru sunumun yapılması amacıyla gerekli düzeltme ve sınıflandırmalar yansıtılarak düzenlenmiştir. İlgili yabancı ortaklıkların varlık ve yükümlülükleri bilanço tarihindeki döviz kuru, gelir ve giderler ortalama döviz kuru kullanılarak Türk Lirası'na çevrilmiştir. Kapanış ve ortalama kur kullanımı sonucu ortaya çıkan kur farkları özkaynaklar içerisindeki yabancı para çevrim farkları kalemi altında muhasebeleştirilmektedir.

Konsolidasyon Esasları

(a) Konsolide finansal tablolar ana ortaklık Arçelik ile Bağlı Ortaklıklar ve İştirakler'inin aşağıdaki (b)'den (f)'ye kadar maddelerde belirtilen esaslara göre hazırlanan hesaplarını kapsamaktadır. Konsolidasyona dahil edilen şirketlerin finansal tablolarının hazırlanması sırasında, kanuni kayıtlarına Seri II, 14.1 No'lu Tebliğ hükümleri uyarınca KGK tarafından yürürlüğe konulmuş olan TMS/TFRS'ye uygunluk ve Grup tarafından uygulanan muhasebe politikalarına ve sunum biçimlerine uyumluluk açısından gerekli düzeltmeler ve sınıflandırmalar yapılmıştır.

(b) Bağlı Ortaklıklar, Arçelik'in yatırım yaptığı işletmeyle olan ilişkisinden dolayı değişken getirilere maruz kaldığı veya bu getirilerde hak sahibi olduğu, aynı zamanda bu getirileri yatırım yaptığı işletme üzerindeki gücüyle etkileme imkânına sahip olmasından ötürü kontrol yetkisine sahip olduğu şirketleri ifade eder.

(c) Bağlı Ortaklıklar, faaliyetleri üzerindeki kontrolün Grup'a transfer olduğu tarihten itibaren konsolidasyon kapsamına alınmış ve kontrolün ortadan kalktığı tarihte de konsolidasyon kapsamından çıkartılmıştır.

Bağlı Ortaklıklar'ın, finansal durum tabloları ve kâr veya zarar tabloları tam konsolidasyon yöntemi kullanılarak konsolide edilmiş ve Arçelik'in sahip olduğu Bağlı Ortaklıklar'ın kayıtlı değerleri ile özkaynakları karşılıklı olarak netleştirilmiştir. Şirket ile Bağlı Ortaklıklar arasındaki grup içi işlemler ve bakiyeler konsolidasyon sırasında mahsup edilmiştir. Şirket'in sahip olduğu hisselerin kayıtlı değerleri ve bunlardan kaynaklanan temettüler, ilgili özkaynakları ve kâr veya zarar tablosu hesaplarından netleştirilmiştir.

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 2 - KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

2.1 Sunuma İlişkin Temel Esaslar (Devamı)

Konsolidasyon Esasları

31 Aralık 2020 ve 2019 tarihleri itibarıyla konsolidasyon kapsamında yer alan Bağlı Ortaklıklar'daki Arçelik'in doğrudan ve dolaylı oy hakları ile etkin ortaklık oranları (%) ve faaliyet gösterilen ülkelere göre geçerli para birimleri aşağıda gösterilmiştir:

31 Aralık 2020				31 Aralık 2019	
Bilanço tarihi itibarıyla faaliyetleri devam edenler:	Geçerli para birimi	Oy Hakkı	Etkin Ortaklık Oranı	Oy Hakkı	Etkin Ortaklık Oranı
Arch R&D	Çin Yuanı	100,00	100,00	100,00	100,00
Arotic	Rumen Leyi	96,72	96,72	96,72	96,72
Ardutch	Avro	100,00	100,00	100,00	100,00
Ardutch Taiwan	Tayvan Doları	100,00	100,00	100,00	100,00
Beko APAC	Tayland Bahtı	100,00	100,00	-	-
Beko Australia	Avustralya Doları, Y.Zelanda Doları	100,00	100,00	100,00	100,00
Beko Balkans	Sırp Dinarı	100,00	100,00	100,00	100,00
Beko China	Çin Yuanı	100,00	100,00	100,00	100,00
Beko Deutschland (*)	Avro	100,00	100,00	100,00	100,00
Beko Egypt	Mısır Lirası	100,00	100,00	100,00	100,00
Beko Espana	Avro	100,00	100,00	100,00	100,00
Beko France	Avro	100,00	100,00	100,00	100,00
Beko Gulf	Dirhem	100,00	100,00	100,00	100,00
Beko Portugal (***)	Avro	100,00	100,00	-	-
Beko Hong Kong	ABD Doları	100,00	100,00	100,00	100,00
Beko Indonesia	Endonezya Rupiahı	100,00	100,00	100,00	100,00
Beko Israel	Yeni İsrail Şekeli	100,00	100,00	100,00	100,00
Beko Italy	Avro	100,00	100,00	100,00	100,00
Beko Malaysia	Malezya Ringiti	100,00	100,00	100,00	100,00
Beko Morocco	Fas Dirhemi	100,00	100,00	100,00	100,00
Beko Polska	Polonya Zlotisi, Çek Korunası	100,00	100,00	100,00	100,00
Beko Philippines	Filipinler Pesosu	100,00	100,00	100,00	100,00
Beko Russia	Rus Rublesi	100,00	100,00	100,00	100,00
Beko Shanghai	Çin Yuanı	100,00	100,00	100,00	100,00
Beko Slovakia	Avro	100,00	100,00	100,00	100,00
Beko Grundig Schweiz (***)	İsviçre Frangı	100,00	100,00	-	-
Beko Thailand	Tayland Bahtı	100,00	100,00	100,00	100,00
Beko UK	İngiliz Sterlini, Avro	100,00	100,00	100,00	100,00
Beko Ukraine	Ukrayna Hryvnası	100,00	100,00	100,00	100,00
Beko US	ABD Doları	100,00	100,00	100,00	100,00
Dawlance (Private)	Pakistan Rupisi	100,00	100,00	100,00	100,00
Defy	Güney Afrika Randı	100,00	100,00	100,00	100,00
Defy Botswana	Botsvana Pulası	100,00	100,00	100,00	100,00
Defy Namibia	Namibya Doları	100,00	100,00	100,00	100,00
Defy Swaziland	Svazi Lilangeni	100,00	100,00	100,00	100,00
DEL Electronics	Pakistan Rupisi	100,00	100,00	100,00	100,00
Elektra Bregenz	Avro	100,00	100,00	100,00	100,00
Grundig Intermedia (*)	Avro, Hırvatistan Kunası	-	-	100,00	100,00
Grundig Multimedia	Avro	100,00	100,00	100,00	100,00
Grundig Norway	Norveç Kronu	100,00	100,00	100,00	100,00
Grundig Sweden	İsveç Kronu	100,00	100,00	100,00	100,00
Grundig Switzerland	İsviçre Frangı	100,00	100,00	100,00	100,00
International Appliances	Bangladeş Takası	56,99	56,99	56,99	56,99
Pan Asia	ABD Doları	100,00	100,00	100,00	100,00
Pazarlama A.Ş.	Türk Lirası	100,00	100,00	100,00	100,00
PT Home Appliances Indonesia (***)	Endonezya Rupiahı	67,00	67,00	-	-
Retail Holdings	Avro	100,00	100,00	100,00	100,00
Singer Bangladesh	Bangladeş Takası	56,99	56,99	56,99	56,99
Token (**)	Türk Lirası	-	-	100,00	100,00
United Refrigeration Industries	Pakistan Rupisi	100,00	100,00	100,00	100,00
Vietbeko	Vietnam Dongu	100,00	100,00	100,00	100,00
Wat Motor	Türk Lirası	100,00	100,00	100,00	100,00
Bilanço tarihi itibarıyla faaliyetleri bulunmayanlar:					
Beko Cesko	-	100,00	100,00	100,00	100,00
Grundig Austria	-	100,00	100,00	100,00	100,00
Grundig Portugal	-	100,00	100,00	100,00	100,00

(*) 30 Eylül 2020 tarihi itibarıyla, Beko Deutschland GmbH ve Grundig Intermedia GmbH şirketleri "Beko Grundig Deutschland GmbH (Beko Deutschland) " adı altında birleşmiştir.

(**) Şirket, Token Finansal Teknolojiler A.Ş.'deki paylarının tamamını 30 Nisan 2020 tarihi itibarıyla satmıştır (Not 22).

(***) 2020 yılında Endonezya'da PT Home Appliances Indonesia, Beko Home Appliances Portugal, Beko Grundig Schweiz GmbH (Switzerland) şirketleri kurulmuştur.

NOT 2 - KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

2.1 Sunuma İlişkin Temel Esaslar (Devamı)

Konsolidasyon Esasları (Devamı)

(d) İştirakler ve iş ortaklıklarındaki yatırımlar özkaynak yöntemi ile muhasebeleştirilmiştir. Bunlar, Grup'un genel olarak oy hakkının %20 ile %50'sine sahip olduğu veya Grup'un, şirket faaliyetleri üzerinde kontrol yetkisine sahip bulunmamakla birlikte önemli etkiye sahip olduğu kuruluşlardır.

Grup ile İştirak arasındaki işlemlerden doğan gerçekleşmemiş kârlar ve zararlar Grup'un İştirakteki payı ölçüsünde düzeltilmiştir. Grup, İştirak ile ilgili olarak söz konusu doğrultuda bir yükümlülük altına girmemiş veya bir taahhütte bulunmamış olduğu sürece İştirakteki yatırımın kayıtlı değerinin sıfır olması veya Grup'un önemli etkisinin sona ermesi durumunda özkaynak yöntemine devam edilmemiştir. Önemli etkinin sona erdiği tarihteki yatırımın kayıtlı değeri, o tarihten sonra gerçeğe uygun değeri güvenilir olarak ölçülebildiğinde gerçeğe uygun değerinden gösterilir.

31 Aralık 2020 ve 2019 tarihleri itibarıyla iştirakler ve iş ortaklıklarındaki Arçelik'in doğrudan ve dolaylı oy hakları aşağıda gösterilmiştir (%):

	2020	2019
Arçelik - LG	45,00	45,00
Koç Finansman	47,00	47,00
Ram Dış Ticaret	33,50	33,50
Tanı Pazarlama	32,00	32,00
VoltBek	49,00	49,00

(e) Grup'un, toplam oy haklarının %20'nin altında olduğu veya Grup'un önemli bir etkiye sahip olmadığı ve aktif piyasalarda kote pazar fiyatları olan ve gerçeğe uygun değerleri güvenilir bir şekilde hesaplanabilen gerçeğe uygun değer farkı diğer kapsamlı gelire yansıtılan finansal varlıklar, gerçeğe uygun değerleriyle konsolide finansal tablolara yansıtılmıştır.

(f) Bağlı Ortaklıklar'ın net varlıklarında ve faaliyet sonuçlarında ana ortaklık dışı paya sahip hissedarların payları, konsolide finansal durum tablosu ve kâr veya zarar tablosunda "kontrol gücü olmayan paylar" olarak gösterilmektedir.

İşletmenin Sürekliliği

Grup konsolide finansal tablolarını işletmenin sürekliliği ilkesine göre hazırlamıştır.

Netleştirme/Mahsup

Finansal varlık ve yükümlülükler, gerekli kanuni hakkın halihazırda mevcut olması, söz konusu varlık ve yükümlülükleri net esasa göre ödeme niyetinin olması veya varlıkların elde edilmesi ile yükümlülüklerin yerine getirilmesinin eş zamanlı gerçekleştirme niyetinin olması durumunda net olarak gösterilirler.

NOT 2 - KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

2.1 Sunuma İlişkin Temel Esaslar (Devamı)

Karşılaştırmalı Bilgiler ve Önceki Dönem Tarihli Finansal Tablolarının Düzeltilmesi

Mali durum ve performans trendlerinin tespitine imkan vermek üzere, Grup'un konsolide finansal tabloları önceki dönemle karşılaştırmalı olarak hazırlanmaktadır. Cari dönem konsolide finansal tabloların sunumu ile uygunluk sağlanması açısından karşılaştırmalı bilgiler gerekli görüldüğünde yeniden sınıflandırılır ve önemli farklılıklar açıklanır.

Aşağıdaki paragrafta belirtilen değişiklik dışında, Grup sunulan dönemlere ilişkin konsolide finansal tablolarında birbiriyle tutarlı muhasebe politikaları uygulamış olup cari dönem içerisinde muhasebe politika ve tahminlerinde gerçekleşen önemli değişiklikleri bulunmamaktadır.

1 Ocak – 31 Aralık 2019 tarihinde sona eren döneme ilişkin konsolide kâr veya zarar tablosunda "Esas faaliyetlerden diğer giderler" hesabında sınıflandırılan 44.205 TL tutarındaki stok değer düşüklüğü karşılık giderleri, "Satışların maliyeti" hesabına sınıflandırılmıştır. Şirket, 31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla 12.042 TL tutarındaki "İlişkili olmayan taraflardan ticari alacaklar" hesabından "İlişkili taraflardan ticari alacaklar" hesabına sınıflandırmıştır.

2.2 Muhasebe Politikaları ve Tahminlerindeki Değişiklikler ve Hatalar

Yeni bir standardın ilk kez uygulanmasından kaynaklanan muhasebe politikası değişiklikleri, şayet varsa, geçiş hükümlerine uygun olarak geriye veya ileriye dönük olarak uygulanmaktadır. Herhangi bir geçiş hükmünün yer almadığı değişiklikler, muhasebe politikasında isteğe bağlı yapılan önemli değişiklikler veya tespit edilen muhasebe hataları geriye dönük olarak uygulanmakta ve önceki dönem finansal tabloları yeniden düzenlenmektedir. Muhasebe tahminlerindeki değişiklikler, yalnızca bir döneme ilişkin ise, değişikliğin yapıldığı cari dönemde, gelecek dönemlere ilişkin ise, hem değişikliğin yapıldığı dönemde, hem de ileriye yönelik olarak uygulanır.

2.3 Önemli Muhasebe Politikalarının Özeti

Konsolide finansal tabloların hazırlanmasında izlenen önemli muhasebe politikaları aşağıda özetlenmiştir:

İlişkili taraflar

Konsolide finansal tabloların amacı doğrultusunda, ortaklar, üst düzey yönetici ve Yönetim Kurulu üyeleri, aileleri ve onlar tarafından kontrol edilen veya onlara bağlı şirketler, iştirak ve ortaklıklar ile Koç Holding ve Koç Holding tarafından kontrol edilen şirketler, ilişkili taraflar olarak kabul ve ifade edilmişlerdir (Not 32).

Grup'un, Ram Dış Ticaret kanalıyla Bağlı Ortaklıklar'ına gerçekleştirmiş olduğu satışları ve bu satışlara ilişkin alışları grup içi işlemler olarak değerlendirilmesi sebebiyle, söz konusu işlemler, konsolide finansal tablolarda karşılıklı olarak netleştirilmiştir.

Ticari alacaklar

Grup tarafından bir alıcıya ürün veya hizmet sağlanması sonucunda oluşan ticari alacaklar ertelenen finansman gelirinden netleştirilmiş olarak gösterilirler. Belirlenmiş faiz oranı olmayan kısa vadeli alacaklar, faiz tahakkuk etkisinin çok büyük olmaması durumunda, orijinal fatura değerleri üzerinden gösterilmiştir (Not 8).

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 2 - KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

2.3 Önemli Muhasebe Politikalarının Özeti (Devamı)

Ticari alacaklar (Devamı)

Grup, konsolide finansal tablolarda yer alan itfa edilmiş maliyet bedelinden muhasebeleştirilen ticari alacakları önemli bir finansman bileşeni içermediği için değer düşüklüğü hesaplamaları için kolaylaştırılmış uygulamayı seçerek karşılık matrisi kullanmaktadır. Bu uygulama ile Grup, beklenen kredi zarar karşılığını ömür boyu beklenen kredi zararlarına eşit bir tutardan ölçmektedir. Beklenen kredi zararlarının hesaplamasında, geçmiş kredi zararı deneyimleri ile birlikte, Grup'un geleceğe yönelik tahminleri de dikkate alınmaktadır.

Şüpheli alacak tutarına karşılık ayrılmasını takiben, şüpheli alacak tutarının tamamının veya bir kısmının tahsil edilmesi durumunda, tahsil edilen tutar ayrılan şüpheli alacak karşılığından düşülerek kâr veya zarar tablosuna gelir olarak kaydedilir (Not 26).

Grup fatura alacaklarının bir kısmını faktoring yoluyla tahsil etmektedir. Faktoring işlemine konu olan alacaklardan, Faktoring şirketinin tahsilat riskini üstlendiği tutarlar ilgili alacak hesaplarından düşülmektedir. Grup'un tahsilat riskinin devam ettiği tutarlar ise konsolide finansal tablolarda taşınmaya devam etmekte, bu alacaklar karşılığında faktoring şirketinden alınan avans, konsolide finansal tablolarda "Borçlanmalar" hesabı altında faktoring işlemlerinden borçlar olarak gösterilmektedir. Faktoring işlemleri sık yapılmadığından Grup'un tahsil etme iş modelini değiştirmemektedir.

Stoklar

Stoklar, net gerçekleşebilir değer ya da maliyet bedelinden düşük olanı ile değerlendirilir. Maliyet, ağırlıklı ortalama maliyet metodu ile hesaplanmaktadır. Stoklara dahil edilen maliyeti oluşturan unsurlar malzeme, direkt işçilik ve genel üretim giderleridir. Kredi maliyetleri stok maliyetlerine dahil edilmemektedir. Net gerçekleşebilir değer, olağan ticari faaliyet içerisinde oluşan tahmini satış fiyatından, tamamlanma maliyeti ve satışı gerçekleştirmek için gerekli satış maliyetlerinin indirilmesiyle elde edilen tutardır (Not 10).

Finansal varlıklar

Sınıflandırma ve ölçüm

Grup, finansal varlıklarını itfa edilmiş maliyet bedelinden muhasebeleştirilen, gerçeğe uygun değeri kâr veya zarara yansıtılan ve gerçeğe uygun değeri diğer kapsamlı gelir tablosuna yansıtılan finansal varlıklar olarak üç sınıfta muhasebleştirmektedir. Sınıflandırma, finansal varlıklardan faydalanma amaçlarına göre belirlenen iş modeli ve beklenen nakit akışları esas alınarak yapılmaktadır. Yönetim, finansal varlıklarının sınıflandırmasını satın alındıkları tarihte yapar.

(a) İtfa edilmiş maliyet bedelinden muhasebeleştirilen finansal varlıklar

Yönetimin sözleşmeye dayalı nakit akışlarını tahsil etme iş modelini benimsediği ve sözleşme şartlarının belirli tarihlerde sadece anapara ve anapara bakiyesinden kaynaklanan faiz ödemelerini içerdiği, sabit veya belirli ödemeleri olan, aktif bir piyasada işlem görmeyen ve türev araç olmayan finansal varlıkları itfa edilmiş maliyet bedelinden muhasebeleştirilen varlıklar olarak sınıflandırılır. Vadeleri bilanço tarihinden itibaren 12 aydan kısa ise dönen varlıklar, 12 aydan uzun ise duran varlıklar olarak sınıflandırılırlar. İtfa edilmiş maliyet bedelinden muhasebeleştirilen varlıklar, finansal durum tablosunda "ticari alacaklar" ve "nakit ve nakit benzerleri" kalemlerini içermektedir. Bunlarla birlikte ticari alacaklar içerisinde yer alan, kabili rücu faktoring işlemleri kapsamında faktoring şirketlerinden tahsil edilen ticari alacaklar, söz konusu alacaklara ilişkin tahsilat riski devredilmediğinden itfa edilmiş maliyet bedelinden muhasebeleştirilen varlıklar olarak sınıflandırılmıştır.

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 2 - KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

2.3 Önemli Muhasebe Politikalarının Özeti (Devamı)

(a) İtfa edilmiş maliyet bedelinden muhasebeleştirilen finansal varlıklar (devamı)

Değer düşüklüğü

Grup, konsolide finansal tablolarda yer alan itfa edilmiş maliyet bedelinden muhasebeleştirilen ticari alacakları önemli bir finansman bileşeni içermediği için değer düşüklüğü hesaplamaları için kolaylaştırılmış uygulamayı seçerek karşılık matrisi kullanmaktadır. Bu uygulama ile Grup, beklenen kredi zarar karşılığını ömür boyu beklenen kredi zararlarına eşit bir tutardan ölçmektedir. Beklenen kredi zararlarının hesaplamasında, geçmiş kredi zararı deneyimleri ile birlikte, Grup'un geleceğe yönelik tahminleri de dikkate alınmaktadır.

(b) Gerçeğe uygun değeri üzerinden muhasebeleştirilen finansal varlıklar

Yönetimin sözleşmeye dayalı nakit akışlarını tahsil etme ve/veya satış yapma iş modelini benimsediği varlıklar gerçeğe uygun değerinden muhasebeleştirilen varlıklar olarak sınıflandırılır. Yönetim, ilgili varlıkları bilanço tarihinden itibaren 12 ay içinde elden çıkarmaya niyetli değilse söz konusu varlıklar duran varlıklar olarak sınıflandırılırlar. Grup özkaynağa dayalı finansal varlıklara yapılan yatırımlar için ilk muhasebeleştirme sırasında yatırımın gerçeğe uygun değer farkının diğer kapsamlı gelire veya kâr veya zarar tablosuna yansıtılan özkaynak yatırımı olarak değişmez bir seçim yapar:

i) Gerçeğe uygun değeri kâr veya zarara yansıtılan finansal varlıklar

Gerçeğe uygun değeri kâr veya zarara yansıtılan finansal varlıklar, finansal durum tablosunda "türev araçlar" kalemlerini içermektedir. Türev araçlar, gerçeğe uygun değer pozitif olması durumunda varlık, negatif olması durumunda ise yükümlülük olarak muhasebeleştirilmektedir. Grup'un türev araçlarını vadeli yabancı para işlemleri, yabancı para swap işlemleri ve çapraz kur sabit faiz swap işlemleri oluşturmaktadır.

ii) Gerçeğe uygun değeri diğer kapsamlı gelire yansıtılan finansal varlıklar

Gerçeğe uygun değeri diğer kapsamlı gelire yansıtılan finansal varlıklar, finansal durum tablosunda "finansal yatırımlar" kalemlerini içermektedir. Grup, söz konusu varlıklarını gerçeğe uygun bedelinden ölçer. İlgili finansal varlıklardan kaynaklanan kazanç veya kayıplardan, değer düşüklüğü ile kur farkı gelir veya giderleri dışında kalanlar diğer kapsamlı gelire yansıtılır. Gerçeğe uygun değer farkı diğer kapsamlı gelire kaydedilen varlıkların satılması durumunda diğer kapsamlı gelire sınıflandırılan değerleme farkı geçmiş yıl kârlarına sınıflandırılır.

Finansal borçlar

Finansal borçlar, alındıkları tarihlerde, alınan finansal borç tutarından işlem giderleri çıkartıldıktan sonraki değerleriyle kaydedilir. Finansal borçlar, takip eden tarihlerde, etkin faiz oranı ile hesaplanmış iskonto edilmiş değerleri ile konsolide finansal tablolarda takip edilirler. Alınan finansal borç tutarı (işlem giderleri hariç) ile geri ödeme değeri arasındaki fark, konsolide kâr veya zarar tablosunda finansal borç süresince tahakkuk esasına göre muhasebeleştirilir (Not 6). Grup'un bilanço tarihinden itibaren 12 ay için yükümlülüğü geri ödemeyi erteleme gibi koşulsuz hakkı bulunmuyorsa finansal borçlar, kısa vadeli yükümlülükler olarak sınıflandırılır.

Ticari borçlar

Ticari borçlar, gerçeğe uygun değerleriyle deftere alınır ve müteakip dönemlerde etkin faiz oranı kullanılarak iskonto edilmiş değerleri ile muhasebeleştirilir.

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 2 - KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

2.3 Önemli Muhasebe Politikalarının Özeti (Devamı)

Finansal varlık ve yükümlülüklerin kayda alınması ve çıkarılması

Bütün finansal varlık alım ve satımları işlem tarihinde, yani Grup'un varlığı almayı veya satmayı taahhüt ettiği tarihte kayıtlara yansıtılır. Söz konusu alım ve satımlar genellikle piyasada oluşan genel teamül ve düzenlemelerle belirlenen zaman dilimi içerisinde finansal varlığın teslimini gerektiren alım satımlardır.

Bir finansal varlık (ya da finansal varlığın veya benzer finansal varlıklardan oluşan grubun bir kısmı);

- Varlıktan nakit akımı elde etme hakkına ilişkin sürenin bitmiş olması durumunda;
- Grup'un varlıktan nakit akımı elde etme hakkı olmakla birlikte, üçüncü kişilere direkt devretme zorunluluğu olan bir anlaşma kapsamında çok fazla zaman geçirmeden tamamını ödeme yükümlülüğü olması durumunda;
- Grup'un finansal varlıktan nakit akımlarını elde etme hakkını devretmesi ve (a) varlık ile ilgili tüm risk veya ödüllerin devredilmiş veya (b) tüm hak ya da ödüllerin transfer edilmemiş olmasına rağmen, varlık üzerindeki tüm kontrolleri transfer etmiş olması durumunda kayıtlardan çıkarılır.

Grup'un varlıktan nakit akımı elde etmesi hakkını devretmesi bununla birlikte tüm risk ya da menfaatlerin transfer edilmemesi veya üzerindeki kontrolü devretmemesi durumunda, varlık, Grup'un varlık ile devam eden ilişkisine bağlı olarak konsolide finansal tablolarda taşınır.

Finansal yükümlülükler, bu yükümlülüklerden doğan borçların ortadan kalkması, iptal edilmesi ve süresinin dolması durumlarında kayıtlardan çıkartılır.

Yurt dışındaki işletmelerde bulunan net yatırımların finansal riskten korunması

Grup, yabancı ülkelerde faaliyet gösteren bağlı ortaklıklarında bulunan net yatırımlara ilişkin finansal riskten korunma aracından kaynaklanan kazanç veya kaybın etkin olduğu tespit edilen kısmı doğrudan özkaynaklarda, etkin olmayan kısmı ise kâr veya zarar tablosunda muhasebeleştirilmektedir. Yurt dışındaki bağlı ortaklığın elden çıkarılması durumunda finansal riskten korunma aracına ilişkin özkaynaklarda muhasebeleştirilmiş bulunan tutar kâr veya zarar olarak muhasebeleştirilir (Not 33).

Nakit ve nakit benzerleri

Nakit ve nakit benzeri değerler, kasada tutulan nakit, bankalarda tutulan mevduatlar, vadeleri 3 ay veya daha kısa olan diğer likit yatırımları içerir (Not 4). Konsolide nakit akış raporlamasında kullanılan nakit ve nakit benzerleri, tahakkuk eden faiz geliri hariç 3 aydan kısa vadeli nakit ve nakit benzerlerini içermektedir. Grup, nakit ve nakit benzerleri belirli sebeple değer düşüklüğüne uğramadığı durumlarda beklenen kredi zararı modelini kullanarak değer düşüklüğü hesaplaması yapmaktadır. Beklenen kredi zararı hesaplamasında geçmiş kredi zararı deneyimleri ile birlikte Grup'un geleceğe yönelik tahminleri de dikkate alınmaktadır.

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 2 - KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

2.3 Önemli Muhasebe Politikalarının Özeti (Devamı)

Maddi duran varlıklar ve ilgili amortismanlar

Maddi duran varlıklar, elde etme maliyetinden birikmiş amortismanın düşülmesi ile gösterilmektedir. Arazi ve arsalar için sınırsız ömürleri olması sebebi ile amortisman ayrılmamaktadır. Amortisman, maddi varlıkların faydalı ömürleri esas alınarak doğrusal amortisman veya üretim birimi yöntemi kullanılarak ayrılmaktadır. Maddi duran varlıkların amortisman dönemleri, tahmin edilen faydalı ömürleri esas alınarak, aşağıda belirtilmiştir:

Yeraltı ve yerüstü düzenleri	10-50 yıl
Binalar	30-50 yıl
Makine, tesis, cihazlar ve kalıplar	2-25 yıl
Taşıt araçları ve demirbaşlar	4-10 yıl
Özel maliyetler	3-10 yıl

Maddi varlıklarda değer düşüklüğü olduğuna işaret eden koşulların mevcut olması halinde, olası bir değer düşüklüğünün tespiti amacıyla inceleme yapılır ve bu inceleme sonunda maddi varlığın kayıtlı değeri, geri kazanılabilir değerinden fazla ise, karşılık ayrılmak suretiyle kayıtlı değeri geri kazanılabilir değerine indirilir. Geri kazanılabilir değer, ilgili maddi varlığın mevcut kullanımından gelecek net nakit akışları ile net satış fiyatından yüksek olanı olarak kabul edilir.

Maddi varlıkların elden çıkartılması dolayısıyla oluşan kâr ve zararlar, yatırım faaliyetlerinden gelirler/ giderler kalemleri altında muhasebeleştirilir.

Maddi duran varlıkların herhangi bir parçasını değiştirmekten doğan giderler bakım onarım maliyetleri ile birlikte varlığın gelecekteki ekonomik faydasını arttırıcı nitelikte ise aktifleştirilebilirler (Not 12). Tüm diğer giderler oluştukça kâr veya zarar tablosunda gider kalemleri içinde muhasebeleştirilir.

Diğer maddi olmayan duran varlıklar

Diğer maddi olmayan duran varlıklar marka, ticari marka lisansları, patentler, geliştirme maliyetleri, bilgisayar yazılımlarını ve müşteri ilişkilerini içermektedir (Not 13).

a) Markalar

Ayrı olarak elde edilen markalar maliyet değerleriyle, işletme birleşmelerinin bir parçası olarak elde edilen markalar şirket birleşmesi tarihindeki gerçeğe uygun değerleri ile konsolide finansal tablolara yansıtılır.

Markaların Grup'a net nakit girişi sağlaması beklenen süre için öngörülebilir bir sınır olmaması nedeniyle, Grup, markaları sınırsız faydalı ömre sahip olarak değerlendirmiştir. Markalar, her yıl ya da değer düşüklüğünün varlığını işaret eden şartların olduğu durumlarda daha sık aralıklarla değer düşüklüğü testine tabi tutulur. Değer düşüklüğünün olması durumunda markaların kayıtlı değeri, geri kazanılabilir değerine getirilir.

b) Geliştirme maliyetleri

Yeni ürünlerin geliştirilmesi veya geliştirilen ürünlerin testi ve dizaynı ile ilgili proje maliyetleri, projenin ticari ve teknolojik bakımdan başarılı bir şekilde uygulanabilir olması ve maliyetlerin güvenilir olarak tespit edilebilmesi halinde maddi olmayan duran varlık olarak değerlendirilir. Diğer geliştirme giderleri ve araştırma giderleri gerçekleştiğinde gider olarak kaydedilmektedir. Önceki dönemde gider kaydedilen geliştirme gideri sonraki dönemde aktifleştirilemez. Aktifleştirilen geliştirme giderleri, ürünün ticari üretiminin başlaması ile 2-10 yıl içerisinde doğrusal amortisman yöntemi uygulanarak itfa edilmektedir.

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 2 - KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

2.3 Önemli Muhasebe Politikalarının Özeti (Devamı)

c) Bilgisayar yazılımları ve haklar

Bilgisayar yazılımları ve haklar, elde etme maliyeti üzerinden kaydedilir, tahmini sınırlı faydalı ömürleri üzerinden doğrusal yöntem ile itfaya tabi tutulur ve elde etme maliyetinden birikmiş itfa payının düşülmesi ile bulunan değer üzerinden taşınırlar. Tahmin edilen faydalı ömürleri 4 ile 15 yıl arasındadır.

d) Marka lisansları, patentler ve marka kullanım hakkı

Ayrı olarak elde edilen ticari marka lisansları ve patentler maliyet değerleriyle gösterilmektedir. İşletme birleşmelerinin bir parçası olarak elde edilen ticari marka lisansları ve patentler, iktisap tarihindeki gerçeğe uygun değerleri ile finansal tablolara yansıtılır. Ticari marka lisansları ve patentlerin sınırlı faydalı ömürleri vardır ve maliyetten birikmiş itfa payları düşüldükten sonraki değerleri ile takip edilirler. Ticari marka lisansları ve patentlerin itfa payları, tahmini faydalı ömürleri boyunca (5 ile 10 yıl) maliyet değerleri üzerinden doğrusal amortisman yöntemi kullanılarak hesaplanır.

e) Müşteri ilişkileri

İşletme birleşmelerinin bir parçası olarak elde edilen müşteri ilişkileri iktisap tarihindeki gerçeğe uygun değerleri ile finansal tablolara yansıtılır. Müşteri ilişkilerinin sınırlı faydalı ömürleri vardır ve maliyetten birikmiş itfa payları düşüldükten sonraki değerleri ile takip edilirler. Müşteri ilişkilerinin itfa payları, tahmini faydalı ömürleri boyunca (8, 22 ve 50 yıl olarak) doğrusal amortisman yöntemi kullanılarak hesaplanır.

Kiralamalar

Grup - kiracı olarak

Grup, bir sözleşmenin başlangıcında, sözleşmenin kiralama niteliği taşıyıp taşımadığını ya da kiralama işlemi içerip içermediğini değerlendirir. Sözleşmenin, bir bedel karşılığında tanımlanan varlığın kullanımını kontrol etme hakkını belirli bir süre için devretmesi durumunda, bu sözleşme kiralama niteliği taşımaktadır ya da bir kiralama işlemi içermektedir. Grup, bir sözleşmenin tanımlanan bir varlığın kullanımını kontrol etme hakkını belirli bir süre için devredip devretmediğini değerlendirirken aşağıdaki koşulları göz önünde bulundurur:

- Sözleşmenin tanımlanan varlık içermesi; bir varlık genellikle sözleşmede açık veya zımni bir şekilde belirtilerek tanımlanır.
- Varlığın işlevsel bir bölümünün fiziksel olarak ayrı olması veya varlığın kapasitesinin tamamına yakınına temsili etmesi. Tedarikçinin varlığı ikame etme yönünde aslı bir hakka sahip olması ve bundan ekonomik fayda sağlaması durumunda varlık tanımlanmış değildir.
- Tanımlanan varlığın kullanımından sağlanacak ekonomik yararların tamamına yakınına elde etme hakkının olması,
- Tanımlanan varlığın kullanımını yönetme hakkının olması. Grup, varlığın nasıl ve ne amaçla kullanılacağına ilişkin kararların önceden belirlenmiş olması durumunda varlığın kullanım hakkına sahip olduğunu değerlendirmektedir. Grup varlığın kullanımını yönetme hakkına aşağıdaki durumlarda sahip olmaktadır:

- Grup'un, kullanım süresi boyunca varlığı işletme hakkına sahip olması (veya varlığı kendi belirlediği şekilde işletmeleri için başkalarını yönlendirmesi) ve tedarikçinin bu işletme talimatlarını değiştirme hakkının bulunmaması veya
- Grup'un, kullanım süresi boyunca varlığın nasıl ve ne amaçla kullanılacağını önceden belirleyecek şekilde varlığı (ya da varlığın belirli özelliklerini) tasarlamış olması.

Grup, kiralamanın fiilen başladığı tarihte finansal tablolarına bir kullanım hakkı varlığı ve bir kira yükümlülüğü yansıtır.

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 2 - KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

2.3 Önemli Muhasebe Politikalarının Özeti (Devamı)

Kiralamalar (Devamı)

Kullanım hakkı varlığı

Kullanım hakkı varlığı ilk olarak maliyet yöntemiyle muhasebeleştirilir ve aşağıdakileri içerir:

- Kira yükümlülüğünün ilk ölçüm tutarı,
- Kiralamanın fiilen başladığı tarihte veya öncesinde yapılan tüm kira ödemelerinden alınan tüm kiralama teşviklerinin düşülmesiyle elde edilen tutar,
- Grup tarafından katlanılan tüm başlangıçtaki doğrudan maliyetler ve
- Dayanak varlığın, kiralamanın hüküm ve koşullarının gerektirdiği duruma getirilmesi için restore edilmesiyle ilgili olarak Grup tarafından katlanılan maliyetler (stok üretimi için katlanılan maliyetler hariç).

Grup maliyet yöntemini uygularken, kullanım hakkı varlığını:

- Birikmiş amortisman ve birikmiş değer düşüklüğü zararları düşülmüş ve
- Kira yükümlülüğünün yeniden ölçümüne göre düzeltilmiş maliyeti üzerinden ölçer.

Grup, kullanım hakkı varlığını amortismanına tabi tutarken TMS 16, "Maddi Duran Varlıklar" standardında yer alan amortisman hükümlerini uygular.

Kullanım hakkı varlığının değer düşüklüğüne uğramış olup olmadığını belirlemek ve belirlenen herhangi bir değer düşüklüğü zararını muhasebeleştirmek için TMS 36, "Varlıklarda Değer Düşüklüğü" standardını uygular.

Kira yükümlülüğü

Kiralamanın fiilen başladığı tarihte, Grup kira yükümlülüğünü o tarihte gerçekleşmemiş olan kira ödemelerinin bugünkü değeri üzerinden ölçer. Kira ödemeleri, kiralamadaki zımni faiz oranının kolaylıkla belirlenebilmesi durumunda, bu oran kullanılarak; zımni faiz oranının kolaylıkla belirlenememesi durumunda ise kiracının alternatif borçlanma faiz oranı kullanılarak iskonto edilir. Alternatif borçlanma oranı, Grup şirketlerinin kontrat tarihlerindeki borçlanma oranları dikkate alınarak belirlenmiştir.

Grup'un kira yükümlülüğünün ölçümüne dâhil olan ve kiralamanın fiilen başladığı tarihte gerçekleşmemiş olan kira ödemeleri aşağıdakilerden oluşur:

- Sabit ödemelerden her türlü kiralama teşvik alacaklarının düşülmesiyle elde edilen tutar,
- Bir endeks ya da orana bağlı olan, ilk ölçümü kiralamanın fiilen başladığı tarihte bir endeks veya oran kullanılarak yapılan kira ödemeleri,
- Kiralama süresinin kiracının kiralamayı sonlandırmak için bir opsiyon kullanacağını göstermesi durumunda, kiralamanın sonlandırılmasına ilişkin ceza ödemeleri.

Kiralamanın fiilen başladığı tarihten sonra Grup, kira yükümlülüğünü aşağıdaki şekilde ölçer:

- Defter değerini, kira yükümlülüğündeki faizi yansıtacak şekilde artırır,
- Defter değerini, yapılmış olan kira ödemelerini yansıtacak şekilde azaltır ve
- Defter değerini, varsa yeniden değerlendirmeleri ve yeniden yapılandırmaları yansıtacak şekilde yeniden ölçer. Grup, kira yükümlülüğünün yeniden ölçüm tutarını, kullanım hakkı varlığında düzeltme olarak finansal tablolarına yansıtır.

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 2 - KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

2.3 Önemli Muhasebe Politikalarının Özeti (Devamı)

Kira yükümlülüğü (Devamı)

Grup - kiracı olarak (devamı)

Grup'un kira yükümlülüğünü oluşturan kontratların süresi 1 ile 5 yıl arasında değişmektedir.

Uzatma ve erken sonlandırma opsiyonları

Kiralama yükümlülüğü, sözleşmelerdeki uzatma ve erken sonlandırma opsiyonları dikkate alınarak belirlenmektedir. Sözleşmelerde yer alan uzatma ve erken sonlandırma opsiyonlarının büyük kısmı Grup ve kiralayan tarafından müştereken uygulanabilir opsiyonlardan oluşmaktadır. Grup kiralama süresini, söz konusu uzatma ve erken sonlandırma opsiyonları ilgili sözleşmeye göre Grup'un inisiyatifindeyse ve opsiyonların kullanımı makul derecede kesinse kiralama süresine dâhil ederek belirlemektedir. Grup'un, makul derecede kesin olmadığı için kiralama yükümlülüğüne dahil edilmeyen uzatma ve erken sonlandırma opsiyonu içeren önemli seviyede kira kontratı bulunmamaktadır. Eğer şartlarda önemli bir değişiklik olursa yapılan değerlendirme yönetim tarafından gözden geçirilmektedir. Cari dönemde yapılan değerlendirmeler sonucunda, uzatma ve erken sonlandırma opsiyonlarının kiralama süresine dahil edilmesi nedeniyle oluşan kiralama yükümlülüğü veya varlık kullanım hakkı bulunmamaktadır.

Değişken kira ödemeleri

Grup'un kiralama sözleşmelerinin bir kısmından kaynaklanan kira ödemeleri değişken kira ödemelerinden oluşmaktadır. TFRS 16 standardı kapsamında yer almayan söz konusu değişken kira ödemeleri, ilgili dönemde gelir tablosuna kira gideri olarak kaydedilmektedir.

Grup - kiralayan olarak

Grup'un kiralayan olarak önemli bir faaliyeti bulunmamaktadır.

İşletme birleşmeleri ve şerefiye

İşletme birleşmeleri, iktisap eden işletmenin, bir veya daha fazla işletmenin kontrolünü eline geçirdiği vaka veya işlemdir.

Grup tarafından gerçekleştirilen işletme birleşmeleri, TFRS 3 "İşletme Birleşmeleri" standardı kapsamında satın alma yöntemi ile muhasebeleştirilmiştir. Bu yöntemde, iktisap maliyeti, alım tarihinde verilen varlıkların gerçeğe uygun değeri, çıkarılan sermaye araçları, değişimin yapıldığı tarihte varsayılan veya katlanılan yükümlülükler ve buna ilave iktisapla ilişkilendirilebilecek maliyetleri içerir. İşletme birleşmesi sözleşmesi, gelecekte ortaya çıkacak olaylara bağlı olarak maliyetin düzeltilebileceğini öngören hükümler içerirse; bu düzeltmenin muhtemel olması ve değerinin tespit edilebilmesi durumunda, birleşme tarihinde birleşme maliyetine bu düzeltme dahil edilmiştir.

Bir işletmenin satın alınması ile ilgili katlanılan satın alma maliyeti ile iktisap edilen işletmenin tanımlanabilir varlık, yükümlülük ve koşullu yükümlülüklerinin gerçeğe uygun değeri arasındaki fark şerefiye olarak konsolide finansal tablolarda muhasebeleştirilmiştir.

İşletme birleşmesi sırasında oluşan şerefiye itfaya tabi tutulmaz, bunun yerine yılda bir kez (31 Aralık tarihi itibarıyla) veya şartların değer düşüklüğünü işaret ettiği durumlarda daha sık aralıklarla değer düşüklüğü testine tabi tutulur (Not 14). Şerefiye üzerinden hesaplanan değer düşüklüğü zararları takip eden dönemlerde söz konusu değer düşüklüğünün ortadan kalkması durumunda dahi kâr veya zarar tablosu ile ilişkilendirilmez. Şerefiye, değer düşüklüğü testi sırasında nakit üreten birimler ile ilişkilendirilir.

İktisap edilen tanımlanabilir varlık, yükümlülük ve koşullu yükümlülüklerin gerçeğe uygun değerindeki iktisap edenin payının işletme birleşmesi maliyetini aşması durumunda ise fark konsolide kâr veya zarar tablosuyla ilişkilendirilmiştir.

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 2 - KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

2.3 Önemli Muhasebe Politikalarının Özeti (Devamı)

Borçlanma maliyetleri

Amaçlanan kullanıma ve satışa hazır hale getirilmesi önemli ölçüde zaman gerektiren özellikli varlıkların edinimi, inşaaı ve üretimi ile ilgili olan genel ve özellikli borçlanma maliyetleri, ilgili varlıkların amaçlanan kullanıma veya satışa hazır olmasına kadar geçen süre boyunca bu varlıkların maliyetlerine eklenir (Not 13). Diğer borçlanma maliyetleri oluştukları dönemde kâr veya zarar tablosuna yansıtılır (Not 28 ve Not 29).

Dönem vergi gideri ve ertelenmiş vergi

Vergi gideri, cari dönem vergi giderini ve ertelenmiş vergi giderini kapsar. Vergi, doğrudan özkaynaklar altında muhasebeleştirilen bir işlemle ilgili olmaması koşuluyla, kâr veya zarar tablosuna dahil edilir. Aksi takdirde vergi de ilgili işlemle birlikte özkaynaklar altında muhasebeleştirilir.

Dönem vergi gideri, bilanço tarihi itibarıyla Grup'un bağlı ortaklıklarının faaliyet gösterdiği ülkelerde yürürlükte olan vergi kanunları dikkate alınarak hesaplanır.

Ertelenmiş vergi, yükümlülük yöntemi kullanılarak, varlık ve yükümlülüklerin finansal tablolarda yer alan kayıtlı değerleri ile vergi değerleri arasındaki geçici farklar üzerinden hesaplanır. Ertelenmiş vergi hesaplanmasında yürürlükteki vergi mevzuatı uyarınca bilanço tarihi itibarıyla geçerli bulunan vergi oranları kullanılır (Not 30).

Başlıca geçici farklar, maddi duran varlık ve gerçeğe uygun değer farkı diğer kapsamlı gelire yansıtılan finansal varlıkların kayıtlı değerleri ile vergi değerleri arasındaki farktan, halihazırda çeşitli gider karşılıklarından ve kullanılmayan vergi indirim ve istisnalarından doğmaktadır.

Ertelenmiş vergi yükümlülüğü, vergilendirilebilir geçici farkların tümü için hesaplanırken, indirilebilir geçici farklardan oluşan ertelenmiş vergi varlıkları, gelecekte vergiye tabi kâr elde etmek suretiyle bu farklardan yararlanmanın kuvvetle muhtemel olması şartıyla hesaplanmaktadır.

Aynı ülkenin vergi mevzuatına tabi olmak şartıyla ve cari vergi varlıklarının cari vergi yükümlülüklerinden mahsup edilmesi konusunda yasal olarak uygulanabilir bir hakkın bulunması durumunda ertelenmiş vergi varlıkları ve yükümlülükleri karşılıklı olarak birbirinden mahsup edilir.

Ertelenmiş vergi, aynı veya farklı bir dönemde doğrudan öz sermaye ile ilişkilendirilen işlemlerle ilgili ise doğrudan öz sermaye hesap grubuyla ilişkilendirilir.

Şirket, bağlı ortaklıklarındaki paylarından kaynaklanan bütün indirilebilir geçici farklar için yalnız ve yalnız aşağıdaki durumlarla sınırlı olarak ve her iki durumun da muhtemel olması halinde ertelenmiş vergi varlığı muhasebeleştirir:

- Geçici farklar öngörülebilir bir gelecekteki süre içinde tersine dönecektir ve
- Geçici farkların kullanılmasına yeter tutarlarda vergilendirilebilir gelir olacaktır.

Şirket, bağlı ortaklıklarındaki payları ile ilgili tüm vergilendirilebilir geçici farklar için, aşağıdaki her iki koşulun da mevout olduğu durumlar hariç, ertelenmiş vergi borcu muhasebeleştirir:

- Ana ortaklık olarak işletme geçici farkların tersine dönme zamanlarını kontrol edebilmektedir ve
- Büyük bir ihtimalle geçici fark öngörülebilir bir gelecekteki süre içinde tersine dönmeyecektir.

İndirimli kurumlar vergisi ödemesine imkan sağlayan devlet teşvikleri TMS 12 Gelir Vergileri standardı kapsamında değerlendirilerek; hak kazanılan vergi avantajı tutarı üzerinden, gelecekte vergiye tabi kâr elde etmek suretiyle bu avantajdan yararlanmanın kuvvetle muhtemel olması şartıyla, ertelenmiş vergi varlığı muhasebeleştirilmektedir.

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 2 - KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

2.3 Önemli Muhasebe Politikalarının Özeti (Devamı)

Kıdem tazminatı karşılığı

Kıdem tazminatı karşılığı, Grup'un, Türk İş Kanunu ve bağlı ortaklıkların faaliyet gösterdikleri ülkelerde geçerli olan kanunlar uyarınca personelin emekliye ayrılmasından doğacak gelecekteki olası yükümlülüklerinin tahmini toplam karşılığının bugünkü değerini ifade eder. Türkiye'de geçerli olan çalışma hayatını düzenleyen yasalar ve Türk İş Kanunu uyarınca, Grup, en az bir yıllık hizmetini tamamlayan, kendi isteği ile işten ayrılması veya uygunsuz davranışlar sonucu iş akdinin feshedilmesi dışında kalan sebepler yüzünden işten çıkarılan, vefat eden veya emekliye ayrılan her personeline toplu olarak kıdem tazminatı ödemekle yükümlüdür. Tanımlanmış sosyal yardım yükümlülüğünün bugünkü değeri ile ilgili ayrılan karşılık öngörülen yükümlülük yöntemi kullanılarak hesaplanır. Tüm aktüeryal kazanç ve kayıplar oluştukları dönem içinde diğer kapsamlı gelir/gider olarak özkaynaklara yansıtılır (Not 18).

Dövizli işlemler

Dönem içinde gerçekleşen dövizli işlemler, işlem tarihlerinde geçerli olan döviz kurları üzerinden çevrilmiştir. Dövizde dayalı parasal varlık ve yükümlülükler, bilanço tarihinde geçerli olan döviz kurları üzerinden çevrilmiştir. Dövizde dayalı parasal varlık ve yükümlülüklerin çevrimlerinden doğan kur farkı gelir ve giderleri, yurt dışındaki işletmede bulunan net yatırım riskinden korunma aracı olarak tanımlanan yükümlülüklerle ilişkin kur farklarının etkin kısmı hariç, konsolide kâr veya zarar tablosunda finansman gelirler/giderleri ve esas faaliyetlerden diğer gelirler/giderler altında muhasebeleştirilir.

Hasılatın kaydedilmesi

Grup, taahhüt edilmiş bir mal veya hizmeti müşterisine devrederek edim yükümlülüğünü yerine getirdiğinde veya getirdikçe hasılatı konsolide finansal tablolarına kaydeder. Bir varlığın kontrolü müşterinin eline geçtiğinde (veya geçtikçe) varlık devredilmiş olur.

Grup aşağıda yer alan temel prensipler doğrultusunda hasılatı finansal tablolarına kaydetmektedir:

- (a) Müşteriler ile sözleşmeleri belirlenmesi,
- (b) Sözleşmedeki performans yükümlülüklerini belirlenmesi,
- (c) Sözleşmedeki işlem fiyatını saptanması,
- (d) İşlem fiyatını sözleşmedeki performans yükümlülüklerine bölüştürülmesi,
- (e) Her performans yükümlülüğü yerine getirildiğinde hasılatın muhasebeleştirilmesi.

Grup aşağıdaki şartların tamamının karşılanması durumunda müşterisi ile yaptığı bir sözleşmeyi hasılat olarak muhasebeleştirir:

- (a) Sözleşmenin tarafları sözleşmeyi (yazılı, sözlü ya da diğer ticari teamüllere uyarınca) onaylamış ve kendi edimlerini ifa etmeyi taahhüt etmektedir,
- (b) Grup her bir tarafın devredeceği mal veya hizmetlerle ilgili hakları tanımlayabilmektedir,
- (c) Grup devredilecek mal veya hizmetlerle ilgili ödeme koşulları tanımlayabilmektedir,
- (d) Sözleşme özü itibarıyla ticari niteliktedir,
- (e) Grup'un müşteriye devredilecek mal veya hizmetler karşılığı bedel tahsil edecek olması muhtemeldir. Bir bedelin tahsil edilebilirliğinin muhtemel olup olmadığını değerlendirirken işletme, sadece müşterinin bu bedeli vadesinde ödeyebilmesini ve buna ilişkin niyetini dikkate alır.

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 2 - KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

2.3 Önemli Muhasebe Politikalarının Özeti (Devamı)

Hasılatın kaydedilmesi (Devamı)

Ürün satışlarından kaynaklanan hasılat

Grup, beyaz eşya, tüketici elektroniği, klima ve küçük ev aletleri ürünleri üreterek ve satarak hasılat elde etmektedir. Hasılat, ürünlerin kontrolü müşteriye devredildiğinde kaydedilir. Ayrıca, ürünler ile birlikte Grup'un müşterilerine verdiği, satılan ürüne ve satış yapılan ülkeye göre süreleri 1-5 yıl arası değişen yasal garanti taahhütleri vardır. Bu yasal garanti taahhütleri kanunlar tarafından zorunlu kılınan, üründen bağımsız olarak bir fiyatı olmayan ve bağımsız olarak satılamayan taahhütler olup ürün satışından ayrı bir ürün veya hizmet olarak değerlendirilmemektedir.

Uzatılmış garanti satışlarından kaynaklanan hasılat

Grup, ürettiği ürünler için kanunlar tarafından zorunlu kılınan yasal sürelerin bitişinden başlayan dönemler için garanti taahhüdü satışı yapmaktadır. Verilen ek garanti taahhütlerinin fiyatı, satılan ürünlerden ayrı olarak belirlenmekte ve sözleşme içerisinde taahhüt edilen farklı bir hizmet olarak değerlendirilmektedir. Bu nedenle Grup, uzatılmış garanti satışları nedeniyle verilecek hizmeti ayrı bir edim yükümlülüğü olarak muhasebeleştirmektedir.

Her bir edim yükümlülüğü için Grup, sözleşme başlangıcında edim yükümlülüğünü zamanla yerine getirip getirmediğini ya da edim yükümlülüğünün zamanın belli bir anında yerine getirip getirmediğini belirler. Grup, uzatılmış garanti satışlarında hizmetin kontrolünü zamanla devreder ve dolayısıyla söz konusu satışlarına ilişkin edim yükümlülüklerini zamanla yerine getirir ve bu edim yükümlülüğünün tamamen yerine getirilmesine yönelik ilerlemeyi ölçerek zamanla hasılatı konsolide finansal tablolara alır (Not 24). Grup, ürün satışlarından kaynaklanan hasılatı kontrolün müşteriye devrini takiben konsolide finansal tablolarına kaydeder.

Grup, başka bir taraf mal veya hizmetin müşteriye sağlanmasına müdahil olduğunda, taahhüdünün niteliğinin belirlenen mal veya hizmetleri bizzat sağlamaya (asil) veya diğer tarafça sağlanan bu mal veya hizmetlere aracılık etmeye (vekil) yönelik bir edim yükümlülüğü olduğunu belirler. Grup, belirlenmiş mal veya hizmetleri, o mal veya hizmetleri müşteriye devretmeden önce kontrol ediyorsa asildir. Söz konusu durumda edim yükümlülüğünü yerine getirdiğinde (veya getirdikçe), devredilen belirlenmiş mal veya hizmetler karşılığında hak etmeyi beklediği bedelin brüt tutarı kadar hasılatı finansal tablolarına kaydeder. Grup, edim yükümlülüğü belirlenmiş mal veya hizmetlerin başka bir tarafça temin edilmesine aracılık etmekse ise vekil durumundadır ve söz konusu edim yükümlülüğü için hasılatı finansal tablolara yansıtmaz.

Grup, müşterilerinden tamamlanan ediminin müşteri açısından değerine doğrudan karşılık gelen bir bedelin tahsiline hak kazanması durumunda (ürünlerin tesliminde), faturalama hakkına sahip olduğu tutar kadar hasılatı finansal tablolara almaktadır. Grup, sözleşmenin başlangıcında, müşteriye taahhüt ettiği mal veya hizmetin devir tarihi ile müşterinin bu mal veya hizmetin bedelini ödediği tarih arasında geçen sürenin bir yıl veya daha az olacağını öngörmesi sebebiyle taahhüt edilen bedelde önemli bir finansman bileşeninin etkisi olmayacağı için düzeltme yapmamaktadır.

İşlem bedeli; indirimler ve müşterilere verilen performans primleri gibi nedenler ile değişkenlik göstermektedir. İşlem bedeli, ürünün satışının belirli bir hedefe ulaşması durumunda belirli bir performans priminin taahhüt edildiği durumlarda en muhtemel tutar yöntemi ile belirlenmektedir.

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 2 - KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

2.3 Önemli Muhasebe Politikalarının Özeti (Devamı)

Hasılatın kaydedilmesi (Devamı)

Grup, yıllık satış performans sonuçları doğrultusunda bayilerine kota ve teşvik prim ödemeleri yapmaktadır. Bu ödemeler için bilanço tarihi itibarıyla hesaplanan tutarlar bilançoda diğer kısa vadeli yükümlülükler hesabına, konsolide kâr veya zarar tablosunda satış indirimleri olarak hasılat hesabına kaydedilmektedir.

Grup'un müşterileri ile yapılan sözleşmelerinden doğan kontrat varlıkları ve söz konusu kontratlara ilişkin aktifleştirilecek kontrat maliyetleri bulunmamaktadır.

Yatırım, araştırma ve geliştirme teşvikleri

Devlet teşvikleri ile birlikte yatırım, araştırma ve geliştirme teşvikleri; Grup'un teşvik talepleri ile ilgili olarak yetkililer tarafından onaylandığı zaman tahakkuk esasına göre gerçeğe uygun değerleriyle muhasebeleştirilir. Grup'un giderlerle ilişkili olarak hak kazanılmış devlet teşvikleri, tahsil edilebilir hale geldiği dönemin kâr veya zarar tablosuna ve yatırım harcamalarına ilişkin devlet teşvikleri, bilançoda ertelenmiş gelir olarak gösterilir ve varlığın tahmini faydalı ömrü boyunca doğrusal olarak konsolide gelir tablosuyla ilişkilendirilir.

Temettü

Temettü alacakları beyan edildiği dönemde gelir olarak kaydedilir. Temettü borçları kâr dağıtımının bir unsuru olarak beyan edildiği dönemde yükümlülük olarak konsolide finansal tablolara yansıtılır.

Ödenmiş sermaye

Adi hisse senetleri özkaynaklarda sınıflandırılırlar. Yeni hisse senedi ve opsiyon ihracıyla ilişkili maliyetler, vergi etkisi indirilmiş olarak tahsil edilen tutardan düşülerek özkaynaklarda gösterilirler.

Hisse senedi ihraç primleri

Hisse senedi ihraç primi Şirket'in elinde bulunan bağlı ortaklık ya da özkaynak yöntemiyle değerlendirilen yatırımların hisselerinin nominal bedelinden daha yüksek bir fiyat üzerinden satılması neticesinde oluşan farkı ya da Şirket'in iktisap ettiği şirketler ile ilgili çıkarmış olduğu hisselerin nominal değer ile gerçeğe uygun değerleri arasındaki farkı temsil eder.

Karşılıklar

Karşılıklar, Grup'un bilanço tarihi itibarıyla mevcut bulunan ve geçmişten kaynaklanan yasal veya yapısal bir yükümlülüğün bulunması, yükümlülüğü yerine getirmek için ekonomik fayda sağlayan kaynakların çıkışının gerçekleşme olasılığının olması ve yükümlülük tutarı konusunda güvenilir bir tahminin yapılabilirdiği durumlarda muhasebeleştirilmektedir. Gelecek dönemlerde oluşması beklenen faaliyet zararları için karşılık ayrılmaz.

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 2 - KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

2.3 Önemli Muhasebe Politikalarının Özeti (Devamı)

Garanti gider karşılıkları

Garanti giderleri, satışı gerçekleştirilen mallar için garanti kapsamında yapılan tamir-bakım masrafları, yetkili servislerin garanti kapsamında müşteriden bedel almaksızın yaptıkları işçilik ve malzeme giderlerini içerir. Cari döneme hasılat olarak kaydedilen ürünlere ilişkin müteakip yıllarda söz konusu olabilecek geri dönüş ve tamir seviyelerinin geçmiş verilerden kaynaklanan tahminleri sonucu, garanti giderleri cari dönemde muhasebeleştirilir (Not 17).

Montaj gider karşılıkları

Montaj giderleri karşılıkları, pazarlama faaliyetleri kapsamında nihai müşterilere sağlanacak montaj masraflarına ilişkin karşılıklardan oluşmaktadır. Bu karşılıklar geçmiş yıllardaki deneyimler ve geleceğe ilişkin beklentilere dayanan tahminler sonucu hesaplanır (Not 17).

Koşullu varlık ve yükümlülükler

Geçmiş olaylardan kaynaklanan ve mevcudiyeti işletmenin tam olarak kontrolünde bulunmayan gelecekteki bir veya daha fazla kesin olmayan olayın gerçekleşip gerçekleşmemesi ile teyit edilebilmesi mümkün yükümlülükler ve varlıklar finansal tablolara alınmamakta ve koşullu yükümlülükler ve varlıklar olarak değerlendirilmektedir (Not 16).

Koşullu yükümlülükler, ekonomik fayda içeren kaynakların işletmeden çıkma ihtimalinin uzak olduğu durumlar hariç, finansal tablo dipnotlarında açıklanır. Kaynak aktarımını gerektiren durumun muhtemel olması halinde ise koşullu yükümlülükler mali tablolara yansıtılır. Şarta bağlı varlıklar ise finansal tablolara yansıtılmayıp ekonomik getiri yaratma ihtimali yüksek olduğu takdirde notlarda açıklanır.

Pay başına kazanç

Konsolide kâr veya zarar tablosunda belirtilen pay başına kazanç, ana ortaklık payına düşen konsolide net kârın ilgili dönem içinde mevout hisselerin ağırlıklı ortalama adedine bölünmesi ile tespit edilir.

Türkiye'deki şirketler mevcut hissedarlara birikmiş kârlardan ve özkaynak enflasyon düzeltmesi farkları hesabından hisseleri oranında hisse dağıtarak ("bedelsiz hisseler") sermayelerini arttırabilir. Pay başına kazanç hesaplanırken, bu bedelsiz hisse ihracı çıkarılmış hisseler olarak sayılır. Dolayısıyla pay başına kazanç hesaplamasında kullanılan ağırlıklı hisse adedi ortalaması, çıkarılan bedelsiz hisselerin geriye dönük olarak dikkate alınması suretiyle elde edilir.

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 2 - KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

2.3 Önemli Muhasebe Politikalarının Özeti (Devamı)

Finansal bilgilerin bölümlere göre raporlaması

Faaliyet bölümleri raporlaması işletmenin faaliyetlere ilişkin karar almaya yetkili merciiine yapılan raporlamayla yeknesaklığı sağlayacak biçimde düzenlenmiştir. İşletmenin faaliyetlere ilişkin karar almaya yetkili mercii bölüme tahsis edilecek kaynaklara ilişkin kararların alınmasından ve bölümün performansının değerlendirilmesinden sorumludur. Yönetim kurulu, işletmenin faaliyetlere ilişkin karar almaya yetkili mercii olarak belirlenmiştir (Not 3).

Nakit akış raporlaması

Nakit akış tablosunda, döneme ilişkin nakit akışları işletme, yatırım ve finansman faaliyetlerine dayalı bir biçimde sınıflandırılarak raporlanır.

2.4 Önemli Muhasebe Değerlendirme, Tahmin ve Varsayımları

Finansal tabloların hazırlanması, bilanço tarihi itibarıyla raporlanan varlıklar ve yükümlülüklerin tutarlarını, koşullu varlıkların ve yükümlülüklerin açıklamasını ve hesap dönemi boyunca raporlanan gelir ve giderlerin tutarlarını etkileyebilecek tahmin ve varsayımların kullanılmasını gerektirmektedir. Grup geleceğe yönelik tahmin ve varsayımlarda bulunmaktadır. Muhasebe tahminleri doğası gereği gerçekleşen sonuçlarla birebir aynı tutarlarda neticelenmeyebilir. Gelecek finansal raporlama döneminde, varlık ve yükümlülüklerin kayıtlı değerinde önemli düzeltmelere neden olabilecek bazı tahmin ve varsayımlar aşağıda belirtilmiştir:

Sınırsız faydalı ömre sahip olan maddi olmayan duran varlıklar ve şerefiye değer düşüklüğü tespit çalışması:

Not 2.3'de belirtilen sınırsız faydalı ömre sahip olan maddi olmayan duran varlıklar ve şerefiye ile ilgili muhasebe politikaları gereğince, söz konusu tutarlar Grup tarafından her yıl ya da değer düşüklüğünün varlığını işaret eden şartların olduğu durumlarda daha sık aralıklarla değer düşüklüğü için gözden geçirilmektedir. Nakit üreten birimlerin geri kazanılabilir değeri, kullanım değeri hesaplamaları temel alınarak belirlenmiştir. Bu hesaplamalar için belirli tahminler yapılmıştır (Not 13 ve 14). Söz konusu çalışmalar neticesinde değer düşüklüğü tespit edilmemiştir.

Kıdem tazminatı karşılığı

Grup, kıdem tazminatı karşılığının hesaplamasında çalışan devir hızı, iskonto oranları ve maaş artışları gibi aktüeryal varsayımlar kullanmaktadır. Hesaplamaya ilişkin detaylar çalışanlara sağlanan faydalar dipnotunda belirtilmiştir (Not 18).

Faydalı ömür

Grup, maddi ve maddi olmayan duran varlıkları için aktifleştirilen varlığın niteliğini TMS 16 ve TMS 38 standartları kapsamında değerlendirmekte ve buna istinaden ilgili varlıklar kullanıma hazır hale geldiğinde aktifleştirilmektedir.

Maddi duran varlıklar ile şerefiye haricindeki maddi olmayan duran varlıklar tahmini faydalı ömürleri boyunca itfaya tabi tutulmuştur. Şirket, bir varlığın faydalı ömrünü o varlığın tahmini faydasını göz önünde bulundurarak belirlemektedir. Yönetim tarafından belirlenen faydalı ömürler Not 2.3'de açıklanmıştır.

Garanti gider karşılıkları

Grup, cari döneme hasılat olarak kaydedilen ürünlere ilişkin müteakip yıllarda söz konusu olabilecek geri dönüşlerini karşılayacak garanti karşılıklarını muhasebeleştirir ve bu karşılıkları hesaplarken, geçmiş verilerden kaynaklanan tahminleri kullanır (Not 17).

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 2 - KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

2.5 Cari döneme ilişkin önemli değişiklikler

Tüm dünyayı etkisi altına alan Covid 19 salgınından dolayı gerek Grup'un içinde bulunduğu sektörde gerekse genel ekonomik aktivitede ağırlıklı olarak yılın ikinci çeyreğinde yaşanan gelişmeler/yavaşlamalar ile paralel olarak Grup'un faaliyet gösterdiği ülkelerde tedarik ve satış süreçlerinde aksamalar yaşanmış, özellikle sokağa çıkma yasaklarının uygulandığı dönemlerde üretim faaliyetleri geçici olarak duraklatılmış. Bu süreçte Covid 19'un Grup'un faaliyetlerine ve finansal durumuna olası etkilerini mümkün olan en az seviyeye indirmek için gerekli aksiyonlar Grup yönetimi tarafından alınmıştır. Bu esnada Grup tarafından, yatırım harcamaları, operasyonel giderler ve stoklardaki artışın minimize edilmesi için aksiyonlar alınmış, likidite pozisyonunu güçlendirmek adına ödeme ve tahsilat vadeleri incelenerek nakit yönetim stratejisi gözden geçirilmiştir.

Covid 19 salgını etkisinin gerek dünyada gerekse Türkiye'de ne kadar süre ile devam edeceği henüz net olarak tahmin edilememekte olup, etkilerin şiddeti ve süresi netleştikçe orta ve uzun vade için daha belirgin ve sağlıklı bir değerlendirme yapma imkanı söz konusu olabilecektir. Grup, 31 Aralık 2020 tarihli konsolide finansal tablolarını hazırlarken Covid 19 salgınının finansal tablolarına olası etkilerini değerlendirmiş ve konsolide finansal tabloların hazırlanmasında kullanılan tahmin ve varsayımlarını gözden geçirmiştir. Bu kapsamda, 31 Aralık 2020 tarihli konsolide finansal tablolarda meydana gelebilecek muhtemel değer düşüklükleri değerlendirilmiş ve önemli bir etki tespit edilmemiştir.

NOT 3 - BÖLÜMLERE GÖRE RAPORLAMA

Grup yönetimi, Arçelik'in raporlanabilir bölümlerini, beyaz eşya ve tüketici elektroniği olarak organize etmiştir. Beyaz eşya grubu, çamaşır makinesi, çamaşır kurutma makinesi, bulaşık makinesi, buzdolabı, fırın, pişirici cihazlar ürünlerini ve bu ürünlerle ilgili hizmetleri içermektedir. Tüketici elektroniği ise, başta yassı ekranlı televizyon olmak üzere televizyon, bilgisayar, yazarkasa ve diğer çeşitli elektronik aletleri ve bu ürünlerle ilgili hizmetleri kapsamaktadır. Diğer bölümü ise beyaz eşya ve tüketici elektroniği dışındaki klima, ev aletleri ve benzeri diğer satışları içermektedir.

Arçelik'in raporlanabilir bölümleri farklı ürün ve hizmetler sunan stratejik iş birimleridir. Her biri farklı teknoloji ve pazarlama stratejileri gerektirdiği için ayrı olarak yönetilmektedir.

Her bir bölüm ile ilgili bilgiler aşağıda yer almaktadır. Bölümlerin performansında brüt kârlılık dikkate alınmaktadır.

a) 1 Ocak - 31 Aralık 2020 tarihinde sona eren hesap dönemi için, raporlanabilir bölümler itibarıyla endüstriyel bölümlere göre gruplanmış bilgiler aşağıdaki gibidir:

	Beyaz Eşya	Tüketici Elektroniği	Diğer	Toplam
Net satışlar (*)	31.027.344	4.516.077	5.329.062	40.872.483
Brüt kâr	11.240.272	1.009.669	1.556.432	13.806.373
Amortisman ve itfa payları	949.701	177.858	113.989	1.241.548
Yatırım harcamaları	1.464.492	227.371	63.007	1.754.870

(*) Grup, 31 Aralık 2020 tarihinde sona eren hesap dönemi için, yerine getirilmesi zamanın belli bir anında gerçekleşen edim yükümlülüklerine ilişkin 40.841.648 TL tutarında net satış muhasebeleştirmiştir (2019: 31.912.505 TL).

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 3 - BÖLÜMLERE GÖRE RAPORLAMA (DEVAMI)

b) 1 Ocak - 31 Aralık 2019 tarihinde sona eren hesap dönemi için, raporlanabilir bölümler itibarıyla endüstriyel bölümlere göre gruplanmış bilgiler aşağıdaki gibidir:

	Beyaz Eşya	Tüketici Elektronik	Diğer	Toplam
Net satışlar	24.475.896	3.250.606	4.215.271	31.941.773
Brüt kâr	8.235.931	760.175	1.218.796	10.214.902
Amortisman ve itfa payları	822.335	148.153	98.687	1.069.175
Yatırım harcamaları	1.164.656	179.577	49.612	1.393.845

NOT 4 - NAKİT VE NAKİT BENZERLERİ

	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
Kasa	843	976
Banka		
- vadesiz mevduat	1.094.544	460.770
- vadeli mevduat	10.710.844	6.355.587
Çek ve senetler	83.672	39.632
Diğer	98.324	65.973
Nakit akış tablosundaki nakit ve nakit benzerleri	11.988.227	6.922.938
Faiz geliri tahakkuku	14.019	14.122
	12.002.246	6.937.060

Nakit ve nakit benzerlerinin vade dağılımı aşağıdaki gibidir:

30 güne kadar	11.543.147	5.880.689
30-90 gün arası	459.099	1.056.371
	12.002.246	6.937.060

NOT 5 - FİNANSAL YATIRIMLAR

Gerçeğe uygun değer farkı diğer kapsamlı gelire kaydedilen varlıklar

	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
Gerçeğe uygun değer farkı diğer kapsamlı gelire kaydedilen varlıklar	5.614	3.009
Toplam	5.614	3.009

	31 Aralık 2020		31 Aralık 2019	
	(%)	TL	(%)	TL
Tat Gıda Sanayi A.Ş. Diğer	0,34	5.535	0,34	2.930
Diğer		79		79
		5.614		3.009

Grup'un borsada işlem gören gerçeğe uygun değer farkı diğer kapsamlı gelire kaydedilen varlıklarından Tat Gıda Sanayi A.Ş., bilanço tarihinde BIST bekleyen en iyi alış fiyatı ile değerlendirilerek gerçeğe uygun değer tespiti yapılmıştır.

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 5 - FİNANSAL YATIRIMLAR (DEVAMI)

Gerçeğe uygun değer farkı diğer kapsamlı gelire kaydedilen varlıklar (devamı)

31 Aralık 2020 tarihinde sona hesap döneminde gerçeğe uygun değer farkı diğer kapsamlı gelire kaydedilen varlıklarından Tat Gıda Sanayi A.Ş.'nin toplam 2.475 TL (31 Aralık 2019: 1.095 TL değer azalışı (net)) tutarındaki gerçeğe uygun değer artışı (net), 130 TL (31 Aralık 2019: 58 TL) ertelenmiş vergi etkisi de dikkate alınarak, konsolide özkaynaklar içinde "Gerçeğe uygun değer farkı diğer kapsamlı gelire yansıtılan finansal varlıklardan kazançlar / kayıplar" hesabı altında muhasebeleştirilmiştir.

31 Aralık tarihinde sona eren hesap dönemleri için gerçeğe uygun değer farkı diğer kapsamlı gelire kaydedilen varlıkların hareketleri aşağıdaki gibidir:

	2020	2019
1 Ocak itibarıyla	3.009	1.856
Gerçeğe uygun değer değişimi	2.605	1.153
31 Aralık itibarıyla	5.614	3.009

NOT 6 - KISA VE UZUN VADELİ BORÇLANMALAR

a) Kısa vadeli borçlanmalar

	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
Kısa vadeli krediler	4.518.863	3.729.284
Kısa vadeli kira yükümlülükleri	201.043	177.283
Factoring işlemlerinden borçlar (*)	120.716	125.967
Toplam kısa vadeli borçlanmalar	4.840.622	4.032.534
Uzun vadeli kredilerin kısa vadeli kısmı ve faiz tahakkukları	1.132.201	2.032.105
Uzun vadeli tahvil ihraçlarının kısa vadeli kısmı ve faiz tahakkukları (**)	4.258.054	87.116
Toplam uzun vadeli borçlanmaların kısa vadeli kısımları	5.390.255	2.119.221

(*) Faktoring işlemlerinden borçların 69.062 TL'si Avro (31 Aralık 2019: 68.934 TL), 51.654 TL'si İngiliz Sterlini (31 Aralık 2019: 57.033 TL) cinsinden olup faiz oranları Avro için %0,6 (31 Aralık 2019: %0,6) ve İngiliz Sterlini için %0,62 (31 Aralık 2019: %1,39)'dir.

(**) İhraç edilen uzun vadeli tahviller:

2019 yılı:
Şirket, 15 Şubat 2019 tarihinde toplam 500 milyon TL tutarında, İstanbul Borsası'na kote, üç ayda bir faiz ödemeli tahvil ihraç etmiştir. Tahvilin vadesi 12 Şubat 2021 olup, kupon faiz oranı 3MTRLIBOR+0,75'tir.

Şirket, 24 Temmuz 2019 tarihinde toplam 500 milyon TL tutarında, İstanbul Borsası'na kote, üç ayda bir faiz ödemeli tahvil ihraç etmiştir. Tahvilin vadesi 16 Temmuz 2021 olup, kupon faiz oranı 3MTRLIBOR+0,50'dir.

2014 yılı:
Şirket, 16 Eylül 2014 tarihinde toplam 350 milyon Avro tutarında, İrlanda Borsası'na kote, %4 yeniden satış getirisi üzerinden fiyatlanmış, yılda bir faiz ödemeli tahvil ihraç etmiştir. Tahvilin vadesi 16 Eylül 2021 olup, kupon faiz oranı %3,875'tir.

2013 yılı:
Şirket, 3 Nisan 2013 tarihinde toplam 500 milyon ABD Doları tutarında, İrlanda Borsası'na kote, %5,125 yeniden satış getirisi üzerinden fiyatlanmış, altı ayda bir faiz ödemeli tahvil ihraç etmiştir. Tahvilin vadesi 3 Nisan 2023 olup, kupon faiz oranı %5'tir.

NOT 6 - KISA VE UZUN VADELİ BORÇLANMALAR (DEVAMI)

a) Kısa vadeli borçlanmalar

31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla kısa vadeli kredilerin detayı aşağıdaki gibidir:

Para birimi	Ortalama etkin yıllık faiz oranı (%)	Orijinal tutar	TL Tutar
TL	9,5	2.247.044.734	2.247.045
Avro	0,4	134.799.769	1.214.263
Pakistan Rupisi	7,9	9.324.255.812	423.880
Güney Afrika Randı	4,6	400.000.000	201.152
Bangladeş Takası	7,0	2.039.294.649	177.637
ABD Doları	2,0	23.092.853	169.513
Avustralya Doları	3,3	13.276.752	74.451
Rus Rublesi	2,0	110.951.436	10.922
			4.518.863

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla kısa vadeli kredilerin detayı aşağıdaki gibidir:

Para birimi	Ortalama etkin yıllık faiz oranı (%)	Orijinal tutar	TL Tutar
TL	19,0	1.426.336.863	1.426.337
Avro	0,5	160.804.071	1.069.442
Pakistan Rupisi	13,7	15.838.747.809	603.934
Rumen Leyi	3,6	200.000.000	276.640
Güney Afrika Randı	8,0	355.070.139	149.989
Bangladeş Takası	9,2	1.962.728.494	137.345
Avustralya Doları	3,3	13.991.317	57.970
ABD Doları	2,4	1.284.012	7.627
			3.729.284

b) Uzun vadeli borçlanmalar

	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
Uzun vadeli krediler	2.461.293	1.954.840
Uzun vadeli tahvil ihraçları	3.667.163	6.290.404
Uzun vadeli kira yükümlülükleri	715.892	558.137
	6.844.348	8.803.381

NOT 6 - KISA VE UZUN VADELİ BORÇLANMALAR (DEVAMI)

b) Uzun vadeli borçlanmalar (devamı)

31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla uzun vadeli kredilerin detayı aşağıdaki gibidir:

Para birimi	Ortalama etkin yıllık faiz oranı (%)	Orijinal tutar	TL Tutar
TL	14,0	2.517.022.069	2.517.022
Avro	1,9	68.042.709	612.922
Güney Afrika Randı	5,5	500.000.000	251.440
Pakistan Rupisi	7,4	4.638.635.971	210.872
Bangladeş Takası	9,5	14.214.569	1.238
			3.593.494
Uzun vadeli kredilerin kısa vadeli kısmı ve faiz tahakkukları			(1.132.201)
			2.461.293

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla uzun vadeli kredilerin detayı aşağıdaki gibidir:

Para birimi	Ortalama etkin yıllık faiz oranı (%)	Orijinal tutar	TL Tutar
TL	18,4	3.281.760.333	3.281.760
Avro	1,9	68.043.822	452.533
Güney Afrika Randı	9,7	500.000.000	211.210
Pakistan Rupisi	13,6	1.018.684.932	38.842
Bangladeş Takası	9,3	37.150.985	2.600
			3.986.945
Uzun vadeli kredilerin kısa vadeli kısmı ve faiz tahakkukları			(2.032.105)
			1.954.840

31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla iskonto edilmiş değer üzerinden uzun ve kısa vadeli tahvil ihraçlarının detayı aşağıdaki gibidir:

Para birimi	Ortalama etkin yıllık faiz oranı (%)	Orijinal tutar	TL Tutar
ABD Doları	5,0	505.690.623	3.712.022
Avro	3,9	353.844.934	3.187.400
TL	19,1	1.025.794.742	1.025.795
			7.925.217
Uzun vadeli kredilerin kısa vadeli kısmı ve faiz tahakkukları			(106.468)
			7.818.749

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla iskonto edilmiş değer üzerinden uzun ve kısa vadeli tahvil ihraçlarının detayı aşağıdaki gibidir:

Para birimi	Ortalama etkin yıllık faiz oranı (%)	Orijinal tutar	TL Tutar
ABD Doları	5,1	505.360.564	3.001.943
Avro	4,0	353.532.537	2.351.204
TL	19,1	1.024.373.412	1.024.373
			6.377.520
Uzun vadeli kredilerin kısa vadeli kısmı ve faiz tahakkukları			(87.116)
			6.290.404

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 6 - KISA VE UZUN VADELİ BORÇLANMALAR (DEVAMI)

b) Uzun vadeli borçlanmalar (devamı)

Uzun vadeli banka kredilerinin ve tahvillerin anaparalarının vadesine göre dağılımı aşağıdaki gibidir:

Para birimi	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
2021	-	4.347.043
2022	1.138.782	184.121
2023 ve 2027 arası	4.992.761	3.721.487
	6.131.543	8.252.651

Kredi ve ihraç edilen tahvillerin yeniden fiyatlandırmaya kalan sürelerine ilişkin faize duyarlılık dağılımı aşağıdaki gibidir:

	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
3 aya kadar	3.296.338	3.865.250
3-12 ay arası	6.840.891	2.621.375
1-5 yıl	4.981.856	6.872.105
5 yıl üzeri	679.320	380.545
	15.798.405	13.739.275

31 Aralık 2020 ve 31 Aralık 2019 tarihleri itibarıyla finansal borç hareket tablosu aşağıdaki gibidir:

2020	Kira yükümlülükleri	Borçlanma ve tahviller 1 yıla kadar	Borçlanma ve tahviller 1 yıldan uzun	Toplam
1 Ocak itibarıyla finansal borç	(735.420)	(5.974.472)	(8.245.244)	(14.955.136)
Nakit akış etkisi	303.233	331.684	(930.000)	(295.083)
Transferler	-	(3.746.938)	3.746.938	-
Faiz tahakkukları değişimi	(60.695)	118.446	-	57.751
Factoring borçlarından değişimler	-	5.251	-	5.251
Kira yükümlülüklerindeki değişimler	(271.119)	-	-	(271.119)
Yabancı para düzeltmeleri	(152.934)	(763.805)	(700.150)	(1.616.889)
31 Aralık itibarıyla finansal borç	(916.935)	(10.029.834)	(6.128.456)	(17.075.225)

2019	Kira yükümlülükleri	Borçlanma ve tahviller 1 yıla kadar	Borçlanma ve tahviller 1 yıldan uzun	Toplam
1 Ocak itibarıyla finansal borç	-	(5.516.726)	(6.431.552)	(11.948.278)
TFRS 16 geçiş etkisi (Not 2)	(743.980)	-	-	(743.980)
Nakit akış etkisi	281.525	(107.909)	(1.346.012)	(1.172.396)
Faiz tahakkukları değişimi	(60.530)	(72.785)	-	(133.315)
Factoring borçlarından değişimler	-	(1.271)	-	(1.271)
Kira yükümlülüklerindeki değişimler	(77.669)	-	-	(77.669)
İktisaplar	(66.007)	(257.298)	(3.510)	(326.815)
Yabancı para düzeltmeleri	(68.759)	(18.483)	(464.170)	(551.412)
31 Aralık itibarıyla finansal borç	(735.420)	(5.974.472)	(8.245.244)	(14.955.136)

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 7 – TÜREV ARAÇLAR

Grup'un kur riskini yönetmek adına yaptığı türev işlemlerin değerlemesi, değerlendirme tarihinde henüz vadesi gelmemiş olan işlemler için piyasa rayıçları baz alınarak yapılmakta ve gerçeğe uygun değerleri finansal durum tablosunda varlık veya yükümlülük olarak gösterilmektedir.

	31 Aralık 2020			31 Aralık 2019		
	Kontrat tutarı	Gerçeğe uygun değer varlık/(yükümlülük)		Kontrat tutarı	Gerçeğe uygun değer varlık/(yükümlülük)	
<i>Kısa vadeli türev araçlar</i>						
<i>Alım satım amaçlı muhasebeleştirilen:</i>						
Vadeli yabancı para işlemleri	1.863.257	9.845	(267)	3.297.171	166	(8.212)
Yabancı para swap işlemleri	8.764.899	17.509	(5.084)	4.293.589	1.842	(5.297)
<i>Nakit akış riskinden korunma amaçlı muhasebeleştirilen:</i>						
Faiz oranı swap işlemleri (*)	1.000.000	-	(2.915)	-	-	-
Kısa vadeli türev araçlar, net		27.354	(8.266)		2.008	(13.509)
<i>Uzun vadeli türev araçlar</i>						
<i>Nakit akış riskinden korunma amaçlı muhasebeleştirilen:</i>						
Faiz oranı swap işlemleri (*)	-	-	-	1.000.000	-	(69.097)
Uzun vadeli türev araçlar, net	-	-	-	-	-	(69.097)

(*) 31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla faiz oranı swap işlemleri, 15 Şubat 2019 ve 24 Temmuz 2019 tarihlerinde ihraç edilen TL cinsinden uzun vadeli tahvillerin değişken faizli taksit ödemelerini nakit akış riskinden korunma amacıyla sabit faizli taksit ödemeleri ile takasından oluşan swap işlemleridir. (31 Aralık 2019: Yoktur).

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 8 - TİCARİ ALACAKLAR VE BORÇLAR

	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
Kısa vadeli ticari alacaklar:		
Ticari alacaklar	10.925.282	7.436.771
Alınan vadeli senetler	1.246.101	1.956.289
Alınan vadeli çekler	384.202	395.263
Kısa vadeli ticari alacaklar (brüt)	12.555.585	9.788.323
Beklenen kredi zararı karşılığı	(300.665)	(232.307)
Ertelenen finansman geliri	(208.628)	(69.887)
Kısa vadeli ticari alacaklar (net)	12.046.292	9.486.129

Grup, 31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla gayri kabili rücu faktoring kapsamında faktoring şirketlerinden tahsil etmiş olduğu 1.238.538 TL'yi (31 Aralık 2019: 1.258.312 TL) ticari alacaklardan düşmüştür.

Pakistan finans piyasası teamüllerine uygun olarak, Dawlance bağlı ortaklığının yerel bankalardan yapmış olduğu borçlanmalar için 124.268 TL tutarında ticari alacak teminatı bulunmaktadır (31 Aralık 2019: 99.281 TL).

31 Aralık tarihlerinde sona eren yıllar için beklenen kredi zararı karşılığının hareketleri aşağıdaki gibidir:

	2020	2019
1 Ocak itibarıyla	232.307	207.121
Dönem içinde ayrılan karşılıklar (Not 26)	58.484	44.596
Konusu kalmayan karşılıklar (Not 26)	(14.188)	(4.419)
İktisaplar	-	3.238
Kayıtlardan düşülenler (*)	(18.385)	(28.136)
Yabancı para çevrim farkı	42.447	9.907
31 Aralık itibarıyla	300.665	232.307

(*) Tahsil kabiliyeti kalmamış ve ilave nakit sağlanması beklenmeyen şüpheli ticari alacaklar, karşılıkları ile beraber kayıtlardan düşülmektedir.

	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
Uzun vadeli ticari alacaklar		
Ticari alacaklar	126.885	60.450
Ertelenen finansman geliri	(58.660)	(8.907)
	68.225	51.543
Kısa vadeli ticari borçlar	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
Ticari borçlar	8.149.453	4.621.038
Borç tahakkukları	679.971	370.918
Ertelenen finansman gideri	(180.051)	(33.784)
	8.649.373	4.958.172

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 9 - DİĞER BORÇLAR

	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
Ödenecek vergi, harç ve diğer kesintiler	600.045	225.030
Pay sahiplerine temettü borçları	31.187	21.543
Alınan depozito ve teminatlar	4.303	4.225
Diğer	90.539	149.772
	726.074	400.570

NOT 10 - STOKLAR

	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
İlk madde ve malzeme	2.873.767	2.071.746
Yarı mamul	202.444	138.955
Mamul	3.244.160	2.832.759
Ticari mal	898.108	678.617
Stoklar (brüt)	7.218.479	5.722.077
Değer düşüklüğü karşılığı	(122.857)	(91.826)
Stoklar (net)	7.095.622	5.630.251

Pakistan finans piyasası teamüllerine uygun olarak, Dawlance bağlı ortaklığının yerel bankalardan yapmış olduğu borçlanmalar için 128.501 TL tutarında stok teminatı bulunmaktadır (31 Aralık 2019: 113.327 TL).

Stok değer düşüklüğü karşılığının stok kalemi bazında dağılımı aşağıdaki gibidir:

	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
İlk madde ve malzeme	28.964	17.720
Mamul	79.800	62.064
Ticari mal	14.093	12.042
	122.857	91.826

31 Aralık tarihlerinde sona eren yıllar için stok değer düşüklüğü karşılığının hareketleri aşağıdaki gibidir:

	2020	2019
1 Ocak itibarıyla	91.826	104.787
Dönem içinde ayrılan karşılıklar (Not 25)	75.510	44.205
Envanterin satışından dolayı gerçekleşen tutar	(51.373)	(72.114)
İktisaplar	-	8.092
Yabancı para çevrim farkı	6.894	6.856
31 Aralık itibarıyla	122.857	91.826

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 11 - ÖZKAYNAK YÖNTEMİYLE DEĞERLENEN YATIRIMLAR

	31 Aralık 2020		31 Aralık 2019	
	(%)	TL	(%)	TL
Koç Finansman	47,0	228.601	47,0	178.525
VoltBek	49,0	202.788	49,0	188.819
Arçelik – LG	45,0	197.317	45,0	148.984
Ram Dış Ticaret	33,5	16.843	33,5	8.756
Tanı Pazarlama	32,0	2.467	32,0	1.415
		648.016		526.499

31 Aralık tarihlerinde sona eren yıllar için özkaynak yöntemiyle değerlendirilen yatırımların hareketleri aşağıdaki gibidir:

	2020	2019
1 Ocak itibarıyla	526.499	346.605
Kâr/zararlarından paylar	41.226	21.041
Diğer kapsamlı gelirlerinden/giderlerinden paylar	5.192	(14.322)
Stoklar üzerindeki brüt kâr eliminasyonu	1.182	(5.407)
İştirak sermaye payı katılımı	35.228	167.686
Yabancı para çevrim farkı	38.689	10.896
31 Aralık itibarıyla	648.016	526.499

Özkaynak yöntemiyle değerlendirilen yatırımların kâr/zararlarından paylar:

	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
Koç Finansman	44.672	41.097
Arçelik – LG	47.823	31.678
Ram Dış Ticaret	8.014	3.157
Tanı Pazarlama	667	(1.115)
VoltBek	(59.950)	(53.776)
	41.226	21.041

Özkaynak yöntemiyle değerlendirilen yatırımların finansal tablo özet bilgileri:

31 Aralık 2020	Koç Finansman	Ram Dış Ticaret	Voltbek	Diğer	Toplam
Varlıklar	3.207.223	1.294.591	1.235.365	742.213	6.479.392
Yükümlülükler	2.720.838	1.244.313	821.505	296.016	5.082.672
Satış gelirleri	450.043	3.745.954	476.996	1.427.499	6.100.492

31 Aralık 2019	Koç Finansman	Ram Dış Ticaret	Voltbek	Diğer	Toplam
Varlıklar	2.659.999	842.487	682.042	569.537	4.754.065
Yükümlülükler	2.280.159	816.350	296.698	234.038	3.627.245
Satış gelirleri	584.288	3.233.407	223.206	896.060	4.936.961

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 12 - MADDİ DURAN VARLIKLAR

	1 Ocak 2020	Bağlı ortaklığın elden çıkartılması (*)	İlaveler	Çıkışlar	Transferler	Değer Düşüklüğü(**)	Yabancı para çevrim farkları	31 Aralık 2020
Maliyet								
Arazi ve arsalar	235.830	-	810	(2.130)	-	-	68.961	303.471
Yeraltı ve yerüstü düzenleri	53.750	-	1.275	-	-	-	2.655	57.680
Binalar	2.365.680	-	267.494	(133.026)	490.809	(7.961)	363.007	3.346.003
Makine, tesis, cihaz ve kalıplar	6.597.877	(5.367)	322.779	(334.867)	297.785	(40.156)	766.301	7.604.352
Taşıtlar ve demirbaşlar	1.186.588	(2.567)	202.868	(54.309)	792	(586)	140.660	1.473.446
Özel maliyetler	129.704	(1.721)	10.249	(5.299)	(34.252)	-	35.155	133.836
Yapılmakta olan yatırımlar	873.202	(1.111)	776.283	(8.238)	(755.134)	-	46.947	931.949
	11.442.631	(10.766)	1.581.758	(537.869)	-	(48.703)	1.423.686	13.850.737

Birikmiş amortisman:								
Yeraltı ve yerüstü düzenleri	(37.308)	-	(5.286)	-	-	-	(135)	(42.729)
Binalar	(614.935)	-	(259.608)	64.114	-	-	(117.357)	(927.786)
Makine, tesis, cihaz ve kalıplar	(3.976.743)	941	(520.704)	221.911	-	-	(211.657)	(4.486.252)
Taşıtlar ve demirbaşlar	(702.438)	1.304	(161.897)	35.405	-	-	(162.318)	(989.944)
Özel maliyetler	(69.805)	928	(9.591)	2.213	-	-	(31.203)	(107.458)
	(5.401.229)	3.173	(957.086)	323.643	-	-	(522.670)	(6.554.169)
Net kayıtlı değer	6.041.402	(7.593)	624.672	(214.226)	-	(48.703)	901.016	7.296.568

(*) Söz konusu çıkışlar Token hisselerinin 30 Nisan 2020 tarihinde satışına ilişkindir (Not 2).

(**) Şirket, Çin Halk Cumhuriyeti'nin Jiangsu Eyaleti Changzhou şehrinde bulunan üretim tesisinin satış işlemini 2020 yılı son çeyreğinde tamamlanmıştır. Söz konusu üretim tesisinin defter değeri olan 154,8 milyon TL ile satış için katlanılacak maliyetler düşülmüş gerçeğe uygun değeri (128,2 milyon TL) arasındaki fark 26,6 milyon TL değer düşüklüğü karşılığı olarak yatırım faaliyetlerinden giderler hesabı içinde muhasebeleştirilmiştir (Not 27).

Buna ek olarak, Şirket, yapmış olduğu değerlendirme sonucunda gelecekte ekonomik fayda sağlamayacağını düşündüğü sabit kıymetlerine 22 milyon TL tutarında değer düşüklüğü karşılığı ayrılmış ve yatırım faaliyetlerinde giderler içerisinde muhasebeleştirilmiştir (Not 27).

31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla maddi duran varlıklar üzerinde ipotek bulunmamaktadır (31 Aralık 2019: Yoktur).

31 Aralık 2020 ve 31 Aralık 2019 tarihleri itibarıyla konsolide finansal tablolarda muhasebeleştirilen kullanım hakkı varlıklarının, varlık grupları bazında detayları aşağıdaki gibidir:

	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
Arazi ve arsalar	2.641	1.952
Binalar	759.186	639.655
Makine, tesis ve cihazlar	30.718	29.830
Taşıtlar	76.036	66.274
Toplam varlık kullanım hakkı	868.581	737.711

31 Aralık 2020 tarihinde sona eren hesap dönemine ait kullanım hakkı varlıklarına ilaveler 288.250 TL (2019: 136.489 TL), amortisman giderleri 272.943 TL'dir (2019: 249.932 TL).

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 12 - MADDİ DURAN VARLIKLAR (DEVAMI)

	1 Ocak 2019	İktisaplar	İlaveler	Çıkışlar	Transferler (*)	Yabancı para çevrim farkları	31 Aralık 2019
Maliyet							
Arazi ve arsalar	175.051	38.414	4.068	(252)	-	18.549	235.830
Yeraltı ve yerüstü düzenleri	46.423	-	3.727	(189)	3.121	668	53.750
Binalar	1.889.884	79.969	176.290	(10.101)	45.783	183.855	2.365.680
Makine, tesis, cihaz ve kalıplar	5.723.707	28.590	253.518	(178.368)	492.985	277.445	6.597.877
Taşıtlar ve demirbaşlar	1.013.190	3.226	133.136	(20.036)	15.131	41.941	1.186.588
Özel maliyetler	97.150	12.342	13.252	(995)	1.928	6.027	129.704
Yapılmakta olan yatırımlar	877.102	-	529.676	(189)	(559.869)	26.482	873.202
	9.822.507	162.541	1.113.667	(210.130)	(921) (*)	554.967	11.442.631
Birikmiş amortisman:							
Yeraltı ve yerüstü düzenleri	(32.064)	-	(5.320)	128	-	(52)	(37.308)
Binalar	(364.849)	-	(222.349)	2.442	-	(30.179)	(614.935)
Makine, tesis, cihaz ve kalıplar	(3.543.096)	-	(448.103)	142.970	52	(128.566)	(3.976.743)
Taşıtlar ve demirbaşlar	(546.575)	-	(142.609)	9.180	(52)	(22.382)	(702.438)
Özel maliyetler	(57.667)	-	(9.553)	835	-	(3.420)	(69.805)
	(4.544.251)	-	(827.934)	155.555	-	(184.599)	(5.401.229)
Net kayıtlı değer	5.278.256	162.541	285.733	(54.575)	(921)	370.368	6.041.402

(*) Maddi duran varlıklardan, diğer maddi olmayan duran varlıklara 921 TL transfer edilmiştir (Not 13).

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 13 - DİĞER MADDİ OLMAYAN DURAN VARLIKLAR

	1 Ocak 2020	Bağlı ortaklığın elden çıkartılması (*)	İlaveler	Çıkışlar	Yabancı para çevrim farkları	31 Aralık 2020
Maliyet						
Marka	1.397.993	-	-	-	348.066	1.746.059
Geliştirme maliyetleri	1.733.352	(42.818)	389.119	-	-	2.079.653
Bilgisayar yazılımları ve haklar	437.030	(195)	69.127	(21.043)	18.620	503.539
Marka lisansları, patentler, marka kullanım hakları	122.224	-	571	(21)	18.871	141.645
Müşteri ilişkileri	549.792	-	-	-	109.979	659.771
	4.240.391	(43.013)	458.817	(21.064)	495.536	5.130.667
Birikmiş itfa payı:						
Geliştirme maliyetleri	(868.999)	2.780	(192.612)	-	-	(1.058.831)
Bilgisayar yazılımları ve haklar	(256.302)	102	(52.779)	7.588	(8.447)	(309.838)
Marka lisansları, patentler, marka kullanım hakları	(54.752)	-	(9.500)	21	(5.065)	(69.296)
Müşteri ilişkileri	(82.403)	-	(29.571)	-	(16.784)	(128.758)
	(1.262.456)	2.882	(284.462)	7.609	(30.296)	(1.566.723)
Net kayıtlı değer	2.977.935	(40.131)	174.355	(13.455)	465.240	3.563.944

(*) Söz konusu çıkışlar Token hisselerinin 30 Nisan 2020 tarihinde satışına ilişkindir (Not 2).

31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla aktifleştirilen borçlanma maliyeti yoktur (31 Aralık 2019: Yoktur).

	1 Ocak 2019	İktisaplar	İlaveler	Çıkışlar	Transferler (*)	Yabancı para çevrim farkları	31 Aralık 2019
Maliyet							
Marka	1.276.325	-	-	-	-	121.668	1.397.993
Geliştirme maliyetleri	1.389.444	-	343.908	-	-	-	1.733.352
Bilgisayar yazılımları ve haklar	360.617	789	69.294	(2.365)	921	7.774	437.030
Marka lisansları, patentler, marka kullanım hakları	49.026	65.882	773	(517)	-	7.060	122.224
Müşteri ilişkileri	539.121	-	-	-	-	10.671	549.792
	3.614.533	66.671	413.975	(2.882)	921	147.173	4.240.391
Birikmiş itfa payı:							
Geliştirme maliyetleri	(703.908)	-	(165.091)	-	-	-	(868.999)
Bilgisayar yazılımları ve haklar	(210.047)	-	(44.182)	2.279	-	(4.352)	(256.302)
Marka lisansları, patentler, marka kullanım hakları	(44.548)	-	(6.162)	517	-	(4.559)	(54.752)
Müşteri ilişkileri	(55.181)	-	(25.808)	-	-	(1.414)	(82.403)
	(1.013.684)	-	(241.243)	2.796	-	(10.325)	(1.262.456)
Net kayıtlı değer	2.600.849	66.671	172.732	(86)	921	136.848	2.977.935

(*) Maddi duran varlıklardan transferlerden oluşmaktadır.

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 13 - DİĞER MADDİ OLMAYAN DURAN VARLIKLAR (DEVAMI)

Grup'un markalarının isim detayında kayıtlı değerleri aşağıdaki gibidir:

	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
Grundig (*)	775.239	572.364
Defy (*)	524.105	440.249
Dawlance (*)	323.933	271.702
Beko	81.040	81.040
Diğer markalar (*)	41.742	32.638
	1.746.059	1.397.993

(*) Markaların orijinal para birimi tutarları eşit olup, yıllar arasındaki değişiklik sadece yabancı para çevrim farkından kaynaklanmaktadır.

Marka değer düşüklüğü testi

31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla markalar, gelir yöntemi kullanılarak değer düşüklüğü testine tabi tutulmuştur. Markaların değeri tespit edilirken, yönetim kurulu tarafından onaylanan, beş yıllık dönemleri kapsayan finansal planları temel alan satış tahminleri esas alınmıştır. Beş yıllık dönemlerden sonraki satış tahminleri %3 ile 5,3% aralığındaki beklenen büyüme oranı kullanılarak hesaplanmıştır. Tahmini royalti gelirleri, satış tahminlerine %2 ile %3 arasında değişen royalti oranları uygulanarak tespit edilmiştir. Söz konusu yöntemle hesaplanan royalti gelirleri vergi sonrası %7,60 ile %14,70 aralığında oranlar kullanılarak iskonto edilmiştir.

Markaların hesaplanan toplam gerçeğe uygun değeri, taşınan değer toplamının 10,6 katı mertebesinde dir. Makul değer hesabında kullanılan vergi sonrası iskonto oranının %1 daha yüksek alınması durumunda da, makul değer taşınan değer in 8,8 kat üzerindedir. Yapılan hassasiyet analizlerinde herhangi bir değer düşüklüğü tespit edilmemiştir.

NOT 14 – ŞEREFİYE

Grup'un markalarının isim detayında kayıtlı değerleri aşağıdaki gibidir:

	2020	2019
1 Ocak itibarıyla	808.786	507.966
İktisaplar	-	251.149
Elden çıkanları iştiraklere ilişkin şerefiye	-	(6.051)
Yabancı para çevirim farkları	180.274	55.722
31 Aralık itibarıyla	989.060	808.786

Şerefiyenin detayı aşağıdaki gibidir:

	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
Defy	408.708	343.316
Singer	330.498	256.563
Dawlance	236.468	198.340
Diğer	13.386	10.567
	989.060	808.786

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 14 – ŞEREFİYE (DEVAMI)

Şerefiye değer düşüklüğü testi

Grup, her yıl şerefiye tutarını değer düşüklüğü testine tabi tutar. Nakit üreten birimlerin geri kazanılabilir tutarları, kullanımdaki değer hesaplamalarına göre belirlenmiştir.

Kullanım değeri, birimin sürekli kullanımından elde edilmesi beklenen nakit akımlarının iskonto edilmesi suretiyle hesaplanmıştır. 31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla kullanım değeri hesaplanırken aşağıdaki varsayımlar kullanılmıştır:

Şerefiye değer düşüklüğü testi, 1 Ocak 2021 ve 31 Aralık 2025 tarihleri aralığındaki yönetim tarafından onaylanmış 5 yıllık projeksiyonlar üzerinden yapılmıştır.

Gelecek dönemlerde oluşacak nakit akımlarını (sonsuz) tahmin edebilmek için sabit büyüme oranı olarak, ülke ekonomisinin tahmini ortalama büyüme oranını geçmeyen %5,0 - %5,3 kullanılmıştır.

Birimin geri kazanılabilir değerini hesaplayabilmek için vergi sonrası iskonto oranı olarak ağırlıklı ortalama sermaye maliyeti oranı %13,90 ile %14,70 aralığında kullanılmıştır.

Vergi sonrası oran, vergi sebebiyle oluşacak nakit çıkışları, gelecekteki diğer vergisel nakit akımları ve varlıkların maliyeti ile vergi matrahları arasındaki farklar göz önünde bulundurularak düzeltilmiştir.

Nakit üreten birim olarak Defy Grubu faaliyetleri üzerindeki şerefiyenin değer düşüklüğü testinde kullanılan varsayımlardaki değişikliklere duyarlılığı

Nakit üreten birimin geri kazanılabilir değeri, şerefiye dahil edilmiş ilgili nakit üreten birimin defter değerinin %22 üzerindedir. Gelecekteki nakit akımlarının net bugünkü değeri hesaplanırken, faiz vergi amortisman öncesi kâr ("FVAÖK")'deki büyüme beklentisi, uzun vadedeki büyüme oranı ve reeskont oranları tahminleri dikkate alınmıştır.

FVAÖK büyüme beklentisi

Orijinal varsayımda, FVAÖK tutarına ait beş yıllık bileşik ortalama büyüme oranı %12,4'tür. Bahse konu FVAÖK tutarına ait beş yıllık bileşik ortalama büyüme oranı %11,4 gerçekleşeceği varsayıldığında, geri kazanılabilir değer, şerefiye dahil edilmiş nakit üreten birimin defter değerinin %8 üzerinde hesaplanmakta, değer düşüklüğü karşılığı gerekmemektedir.

Uzun vadeli büyüme oranı

Orijinal varsayımda, %5,3 olarak alınan uzun vadeli büyüme oranının %4,3 olarak kabul edilmesi durumunda, geri kazanılabilir değer, şerefiye dahil edilmiş nakit üreten birimin defter değerinin %13 üzerinde kalmakta, değer düşüklüğü karşılığı gerekmemektedir.

İndirgeme oranı

Orijinal varsayımda, %13,90 olarak alınan indirgeme oranının %14,90 olarak kabul edilmesi durumunda, geri kazanılabilir değer, şerefiye dahil edilmiş nakit üreten birimin defter değerinin %6 üzerinde kalmakta, değer düşüklüğü karşılığı gerekmemektedir.

Nakit üreten birim olarak Dawlance Grubu faaliyetleri üzerindeki şerefiyenin değer düşüklüğü testi

Nakit üreten birimin geri kazanılabilir değeri, şerefiye dahil edilmiş ilgili nakit üreten birimin defter değerinin %95 üzerindedir. Gelecekteki nakit akımlarının net bugünkü değeri hesaplanırken, faiz vergi amortisman öncesi kâr ("FVAÖK")'deki büyüme beklentisi, uzun vadedeki büyüme oranı ve reeskont oranları tahminleri dikkate alınmıştır.

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 14 – ŞEREFİYE (DEVAMI)

Nakit üreten birim olarak Dawlance Grubu faaliyetleri üzerindeki şerefiyenin değer düşüklüğü testi

FVAÖK büyüme beklentisi

Orijinal varsayımda, FVAÖK tutarına ait beş yıllık bileşik ortalama büyüme oranı %40,7'dir. Bahse konu FVAÖK tutarına ait beş yıllık bileşik ortalama büyüme oranı %39,7 gerçekleşeceği varsayıldığında, geri kazanılabilir değer, şerefiye dahil edilmiş nakit üreten birimin defter değerinin %42 üzerinde hesaplanmakta, değer düşüklüğü karşılığı gerekmemektedir.

Uzun vadeli büyüme oranı

Orijinal varsayımda, %5 olarak alınan uzun vadeli büyüme oranının %4 olarak kabul edilmesi durumunda, geri kazanılabilir değer, şerefiye dahil edilmiş nakit üreten birimin defter değerinin %79 üzerinde kalmakta, değer düşüklüğü karşılığı gerekmemektedir.

İndirgeme oranı

Orijinal varsayımda, %14,70 olarak alınan indirgeme oranının %15,70 olarak kabul edilmesi durumunda, geri kazanılabilir değer, şerefiye dahil edilmiş nakit üreten birimin defter değerinin %70 üzerinde kalmakta, değer düşüklüğü karşılığı gerekmemektedir.

Nakit üreten birim olarak Singer Grubu faaliyetleri üzerindeki şerefiyenin değer düşüklüğü testi

Grup, halka açık iştiraki Singer'in satın alımı sırasında oluşan şerefiyeyi değer düşüklüğü testine tabi tutmak için, 31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla Singer'in Bangladeş Borsasında işlem gören hisse bedeli üzerinden hesaplanan piyasa değerini kullanmıştır. 31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla şirketin piyasa değeri, şerefiye ve defter değeri toplamının %67 üzerinde kalmakta ve değer düşüklüğü karşılığı gerekmemektedir. Söz konusu hisselerin değerinin %20 azalması durumunda şirketin piyasa değeri şerefiye ve defter değeri toplamının %34 üzerinde kalmakta ve değer düşüklüğü karşılığı gerekmemektedir.

NOT 15 - DEVLET TEŞVİK VE YARDIMLARI

Şirket'in yatırım harcamaları ile ilgili Resmi Daireler tarafından verilmesi uygun görülmüş yatırım teşvik belgeleri bulunmaktadır. Bu teşvikler sebebiyle Grup'un sahip olduğu haklar aşağıdaki gibidir:

- İthal edilen makine ve ekipmanlara uygulanan gümrük vergisinden %100 muafiyet,
- Yurt içinden ve yurt dışından tedarik edilecek yatırım malları için KDV muafiyeti,
- Araştırma ve geliştirme kanunu kapsamında yer alan teşvikler (%100 Kurumlar Vergisi istisnası, Sosyal Güvenlik Kurumu teşvikleri v.b.),
- Dahilde işleme izin belgeleri,
- Araştırma ve geliştirme harcamaları karşılığı, Tübitak-Teydeb'den alınan nakit destek,
- Araştırma ve geliştirme kanunu kapsamında yer alan Ar-Ge Merkezlerinde vergi, resim ve harç istisnası,
- İndirimli kurumlar vergisi,
- Sigorta primi işveren hissesi desteği,
- T.C. Ticaret Bakanlığı tarafından verilen marka destek teşviği (Turquality).
- Birleşmiş Milletler Endüstriyel Kalkınma Örgütü'nden (UNIDO), Güney Afrika Cumhuriyeti ve Romanya Ticaret ve Sanayi Bakanlıklarından bazı yatırım mallarının satın alımı ile ilgili teşvikler alınmıştır. 31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla teşvikler ile ilgili tüm şartlar karşılanmıştır.

Şirket'in 31 Aralık 2020 tarihinde sona eren hesap dönemine ait esas faaliyetlerden diğer gelirler altında muhasebeleştirdiği teşvik ve hibeler aşağıdaki şekildedir:

- AR-GE projelerine istinaden alınmış veya alınacağı kesinleşmiş 6.772 TL tutarında (2019: 5.470 TL) araştırma, geliştirme destek primleri,
- T.C. Ticaret Bakanlığı'ndan alınan 19.468 TL tutarında (2019: 13.105 TL) marka destek teşviği (Turquality).

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 16 - TAAHHÜTLER, KOŞULLU VARLIK VE YÜKÜMLÜLÜKLER

31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla, dahilde işleme izin belgeleri kapsamında, Grup'un gerçekleştireceği 321.306.330 ABD Doları ihracat taahhüdü bulunmaktadır (31 Aralık 2019: 916.265.215 ABD Doları). İlgili vergi avantajının kullanılmadığı durumlarda, belge ihracat taahhüdünün müeyyide uygulanmaksızın kapatılması imkan dahilindedir.

	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
Alınan teminatlar	4.852.845	4.078.530

Grup'un 31 Aralık 2020 ve 2019 tarihleri itibarıyla teminat/rehin/ipotek/kefalet ("TRİK") pozisyonu aşağıdaki gibidir:

Grup Tarafından Verilen TRİK'ler	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
A. Kendi tüzel kişiliği adına vermiş olduğu TRİK'lerin toplam tutarı	300.894	190.353
B. Tam konsolidasyon kapsamına dahil edilen ortaklıklar lehine vermiş olduğu TRİK'lerin toplam tutarı	1.625.843	1.602.128
C. Olağan ticari faaliyetlerinin yürütülmesi amacıyla diğer 3. kişilerin borcunu temin amacıyla vermiş olduğu TRİK'lerin toplam tutarı	-	-
D. Diğer verilen TRİK'lerin toplam tutarı	-	-
i) Ana ortak lehine vermiş olduğu TRİK'lerin toplam tutarı	-	-
ii) B ve C maddeleri kapsamına girmeyen diğer grup şirketleri lehine vermiş olduğu TRİK'lerin toplam tutarı	-	-
iii) C maddesi kapsamına girmeyen 3. kişiler lehine vermiş olduğu TRİK'lerin toplam tutarı	-	-
Toplam	1.926.737	1.792.481

31 Aralık 2020 ve 2019 tarihleri itibarıyla verilen TRİK'lerin döviz cinsinden TL karşılıkları aşağıdaki gibidir:

Grup Tarafından Verilen TRİK'ler	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
Türk Lirası cinsinden	101.312	81.836
Avro cinsinden	685.979	491.791
ABD Doları cinsinden	278.730	110.082
Diğer para birimleri cinsinden	860.716	1.108.772
	1.926.737	1.792.481

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 17 - DİĞER KISA VE UZUN VADELİ KARŞILIKLAR

	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
Diğer kısa vadeli karşılıklar		
Garanti gider karşılıkları	572.725	413.306
Montaj gider karşılıkları	135.561	116.356
Nakliye gider karşılıkları	96.459	55.148
Dava karşılıkları	27.600	21.724
İade karşılıkları	2.883	14.678
Diğer	142.250	92.310
	977.478	713.522
Diğer uzun vadeli karşılıklar		
Garanti gider karşılıkları	289.640	139.207
Diğer	-	74
	289.640	139.281

31 Aralık tarihinde sona eren hesap dönemleri için, garanti ve montaj gider karşılıklarının hareket tabloları aşağıdaki gibidir:

Garanti gider karşılıkları	2020	2019
1 Ocak itibarıyla	552.513	489.106
İlaveler	1.288.406	914.897
Çıkışlar	(1.100.443)	(887.484)
İktisaplar	-	4.768
Yabancı para çevrim farkları	121.889	31.226
31 Aralık itibarıyla	862.365	552.513
Montaj gider karşılıkları		
1 Ocak itibarıyla	116.356	108.248
İlaveler	426.408	350.063
Çıkışlar	(407.203)	(341.955)
31 Aralık itibarıyla	135.561	116.356

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 18 - ÇALIŞANLARA SAĞLANAN FAYDALARA İLİŞKİN UZUN VADELİ KARŞILIKLAR

Diğer uzun vadeli karşılıklar	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
Kıdem tazminatı karşılığı	417.673	304.252
İzin karşılığı (*)	1.844	40.234
	419.517	344.486

(*) 31 Aralık 2020 dönemi itibarıyla 29.045 TL tutarındaki izin karşılığı, çalışanlara sağlanan faydalar kapsamında borçları içerisinde gösterilmiştir.

Şirket, Türk İş Kanunu'na göre, en az bir yıllık hizmeti tamamlayarak 25 yıllık çalışma hayatı ardından emekliye ayrılan (kadınlar için 58 erkekler için 60 yaş), iş ilişkisi kesilen, askerlik hizmetleri için çağrılan veya vefat eden her çalışanına kıdem tazminatı ödemek mecburiyetindedir.

Ödenecek tazminat, her hizmet yılı için bir aylık maaş tutarı kadardır ve bu miktar 31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla, tam 7.117,17 TL (31 Aralık 2019: tam 6.379,86 TL) ile sınırlandırılmıştır.

Kıdem tazminatı karşılığı herhangi bir fonlamaya tabi değildir ve herhangi bir fonlama şartı bulunmamaktadır.

Kıdem tazminatı karşılığı, Grup'un, Türk İş Kanunu uyarınca personelin emekliye ayrılmasından doğacak gelecekteki olası yükümlülüklerinin tahmini toplam karşılığının bugünkü değerini ifade eder. Tanımlanmış sosyal yardım yükümlülüğünün bugünkü değeri ile ilgili ayrılan karşılık öngörülen yükümlülük yöntemi kullanılarak hesaplanır. Tüm aktüeryal kârlar ve zararlar diğer kapsamlı gelirler olarak özkaynaklarda muhasebeleştirilir.

TFRS, belirli fayda planları dahilinde muhtemel tazminat yükümlülüğünün tahmin edilebilmesi için aktüeryal değerlendirme öngörülerinin geliştirilmesini gerektirir. Konsolide finansal tablolarda, Grup öngörülen yükümlülük yöntemini uygulayarak ve geçmiş yıllardaki deneyimlerine dayanarak, hizmet süresini sonlandırdığı tarih itibarıyla kıdem tazminatı almaya hak kazananları temel alarak bir yükümlülük hesaplamaktadır. Bu karşılık, gelecekte çalışanların emekliliklerinden doğacak muhtemel yükümlüklerin bugünkü değerinin tahmin edilmesiyle bulunmaktadır.

Buna göre toplam karşılığın hesaplanmasına yönelik aşağıdaki finansal ve demografik aktüeryal varsayımlar yapılmıştır:

	2020	2019
Net iskonto oranı (%)	4,63	4,67
Emekli olma olasılığına ilişkin devir hızı (%)	95,98	96,56

Temel varsayım, her yıllık hizmet için belirlenen tavan karşılığının enflasyon ile orantılı olarak artmasıdır. Böylece uygulanan iskonto oranı, enflasyonun beklenen etkilerinden arındırılmış gerçek oranı gösterir. Şirket'in kıdem tazminatı karşılığı, kıdem tazminatı tavanı her altı ayda bir düzenlendiği için, 1 Ocak 2021 tarihinden itibaren geçerli olan tam 7.638,96 TL tavan tutarı (1 Ocak 2020: tam 6.730,15 TL) üzerinden hesaplanmaktadır.

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 18 – ÇALIŞANLARA SAĞLANAN FAYDALARA İLİŞKİN UZUN VADELİ KARŞILIKLAR (DEVAMI)

Yıl içerisindeki kıdem tazminatı karşılığının hareketleri aşağıdaki gibidir:

	2020	2019
1 Ocak itibarıyla	304.252	254.904
Faiz gideri	16.278	12.219
Aktüeryal zararlar	87.480	59.288
Bağlı ortaklık satışı	(328)	-
Hizmet maliyeti	39.883	20.139
Yıl içerisindeki ödemeler	(33.480)	(43.479)
Yabancı para çevrim farkları	3.588	1.181
31 Aralık itibarıyla	417.673	304.252

Şirket’in yurt dışı bağlı ortaklıklarındaki kıdem tazminatı niteliğinde tanımlanan faydalar bulunmakta olup, kıdem tazminatı karşılığının coğrafi dağılımı aşağıdaki gibidir:

Türkiye	398.813	296.364
Türkiye dışı	18.860	7.888
	417.673	304.252

31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla kıdem tazminatı karşılığı hesaplamasında kullanılan önemli varsayımların duyarlılık analizi aşağıdaki gibidir:

	Net iskonto oranı		Emekli olma olasılığına ilişkin devir hızı	
Duyarlılık seviyesi	%0,5 azalış	%0,5 artış	%0,5 azalış	%0,5 artış
Oran	4,1%	5,1%	95,5%	96,5%
Kıdem tazminatı yükümlülüğü değişimi	19.568	(18.036)	(14.229)	16.916

NOT 19 - PEŞİN ÖDENMİŞ GİDERLER

	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
Gelecek aylara ait giderler	309.640	161.977
Verilen stok sipariş avansları	187.143	47.858
	496.783	209.835

	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
Gelecek yıllara ait giderler	83.484	125.390
	83.484	125.390

NOT 20 - CARİ DÖNEM VERGİSİYLE İLGİLİ VARLIKLAR

	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
Peşin ödenen vergi ve fonlar	143.032	141.244
	143.032	141.244

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 21 - ÇALIŞANLARA SAĞLANAN FAYDALAR KAPSAMINDA BORÇLAR

	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
Personele borçlar	333.481	290.599
Sosyal güvenlik katkıları	91.155	139.266
İkramiye ve prim tahakkuku	67.918	38.390
	492.554	468.255

NOT 22 - DİĞER VARLIKLAR VE YÜKÜMLÜLÜKLER

	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
Diğer dönen varlıklar:		
Devreden ve tecil edilen		
Katma Değer Vergisi - Özel Tüketim Vergisi	455.657	221.139
Mahsup ve iade edilecek vergi ve fonlar	454.966	344.573
Gelir tahakkukları	88.832	98.323
Diğer	146.912	82.368
	1.146.367	746.403

Diğer kısa vadeli yükümlülükler:		
Kota ve teşvik primleri tahakkuku		
	1.336.801	876.990
Alınan avanslar	317.015	262.383
Ertelenmiş gelir	76.891	207.951
Diğer	8.022	15.456
	1.738.729	1.362.780

Diğer uzun vadeli yükümlülükler:		
Ertelenmiş gelir (*)		
	487.712	210.182
Diğer	93.994	56.281
	581.706	266.463

(*) Söz konusu ertelenmiş gelirlerdeki artışın önemli kısmı Şirketin Romanya'daki fabrika yatırımına ilişkin alınan devlet teşvikleriyle ilgilidir.

NOT 23 - ÖZKAYNAKLAR

Sermaye

Şirket, SPK'da kayıtlı olan şirketlere tanınan kayıtlı sermaye sistemini uygulamakta olup, 1 Kr nominal değere sahip kayıtlı hisselerini temsil eden kayıtlı sermayesi için bir tavan belirlemiştir. Şirket'in kayıtlı sermayesi ile çıkarılmış sermayesi aşağıdaki gibidir:

	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
Kayıtlı sermaye tavanı	1.500.000	1.500.000
Onaylanmış ve ödenmiş sermaye	675.728	675.728

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 23 – ÖZKAYNAKLAR (DEVAMI)

Şirket'in ortaklık yapısı aşağıdaki gibidir:

	31 Aralık 2020		31 Aralık 2019	
	Pay (%)	Tutar	Pay (%)	Tutar
Hissedarlar:				
Koç Holding A.Ş.	40,56	274.070	40,51	273.742
Temel Ticaret ve Yatırım A.Ş.	2,75	18.577	2,75	18.577
Koç Ailesi Üyeleri	8,67	58.590	8,67	58.590
Koç Ailesi Üyeleri ve Koç Ailesi Üyeleri tarafından sahip olunan şirketler toplamı	51,98	351.237	51,93	350.909
Teknosan Büro Makine ve Levazımı Ticaret ve Sanayi A.Ş.	12,05	81.428	12,05	81.428
Burla Ticaret ve Yatırım A.Ş.	5,56	37.572	5,56	37.572
Koç Holding Emekli ve Yardım Sandığı Vakfı	5,14	34.722	5,14	34.722
Vehbi Koç Vakfı	0,12	809	0,17	1.137
Diğer	25,15	169.960	25,15	169.960
Ödenmiş sermaye toplamı	100,00	675.728	100,00	675.728
Sermaye düzeltme farkları (*)		468.811		468.811
Toplam sermaye		1.144.539		1.144.539

(*) Sermaye düzeltme farkları, sermayeye yapılan nakit ve nakit benzeri ilavelerin KGK tarafından yayımlanmış TMS/TFRS'lere göre düzeltilmiş toplam tutarları ile düzeltme öncesindeki tutarları arasındaki farkı ifade eder. Sermaye düzeltmesi farklarının sermayeye eklenmek dışında bir kullanımı yoktur.

Şirketini tüm hisse sahipleri aynı eşit haklara sahip olup herhangi bir hisse sahibine bir imtiyaz tanınmamıştır.

Birleşme denkleştirme hesabı

30 Haziran 2009 tarihinde gerçekleşen Grundig Elektronik A.Ş. birleşmesinden kaynaklanmaktadır.

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 23 – ÖZKAYNAKLAR (DEVAMI)

Kârdan ayrılan kısıtlanmış yedekler

Türk Ticaret Kanunu'na göre kanuni yedek akçe, şirketin ödenmiş sermayesinin %20'sine ulaşıncaya kadar, yıllık kârın %5'i olarak ayrılır. Diğer kanuni yedek akçe, pay sahiplerine yüzde beş oranında kâr payı ödendikten sonra, kârdan pay alacak kişilere dağıtılacak toplam tutarın %10'u oranında ayrılır. Türk Ticaret Kanunu'na göre, kanuni yedek akçe sermayenin veya çıkarılmış sermayenin yarısını aşmadığı takdirde, sadece zararların kapatılmasına, işlerin iyi gitmediği zamanlarda işletmeyi devam ettirmeye veya işsizliğin önüne geçmeye ve sonuçlarını hafifletmeye elverişli önlemler alınması için kullanılabilir.

Kârdan ayrılan kısıtlanmış yedeklerin detayı aşağıdaki gibidir:

	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
Kanuni yedek akçe	409.115	409.115

Geçmiş Yıllar Kârları

Net dönem kârı dışındaki birikmiş kârlar bu kalemde gösterilir. Özleri itibarıyla birikmiş kâr niteliğinde olan dolayısıyla kısıtlanmamış olan olağanüstü yedekler de birikmiş kâr sayılır ve bu kalemde gösterilir.

Kâr Payı Dağıtımı

Şirket'in 25 Mart 2020 tarihli Olağan Genel Kurul toplantısı ile 2020 yılında, 2019 yılı hesap dönemine ait kârdan kâr payı dağıtımı yapılmamasına karar verilmiştir.

NOT 24 - SATIŞLAR

31 Aralık tarihlerinde sona eren yıllar için, satışın yapıldığı müşterinin konumu esas alınarak coğrafi gruplanmış satış gelirleri aşağıdaki gibidir:

2020	Türkiye	Avrupa	Afrika	Asya Pasifik	Diğer	Toplam
Net Satışlar	14.102.538	19.309.628	2.267.040	3.531.355	1.661.922	40.872.483

2019	Türkiye	Avrupa	Afrika	Asya Pasifik	Diğer	Toplam
Net Satışlar	10.326.217	15.066.835	2.112.454	3.146.165	1.290.102	31.941.773

Grup, 31 Aralık 2020 tarihinde sona eren hesap dönemi için, yerine getirilmesi zamanın belli bir anında gerçekleşen edim yükümlülüklerine ilişkin 40.841.648 TL tutarında net satış muhasebeleştirmiştir.

Grup'un devam eden sözleşmelerinde kalan edim yükümlülüklerinden gelecekte muhasebeleştirmeye hak kazanacağı tutar 313.735 TL'dir. Şirket bu hasılatın 283.140 TL'lik kısmını altı yıl içerisinde finansal tablolarına hasılat olarak kaydetmeyi öngörmektedir.

Dönem içinde gerçekleşen edim yükümlülüklerindeki önemli değişimler aşağıdaki gibidir:

	2020	2019
1 Ocak itibarıyla	240.910	208.329
Dönem içinde hasılat olarak muhasebeleştirilen tutarlar hariç nakit artışı	(30.835)	(29.268)
İlerleme ölçümlerindeki değişikliklerden kaynaklanan artışlar	103.660	61.849
31 Aralık itibarıyla	313.735	240.910

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 25 - NİTELİKLERİNE GÖRE GİDERLER

Niteliklerine göre giderler satışların maliyeti, pazarlama giderleri, genel yönetim giderleri ve araştırma geliştirme giderlerini içermektedir.

	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
Hammadde, malzeme ve ticari mallar	24.382.231	19.464.561
Mamul, yarı mamul ve ticari mallardaki değişim	(694.380)	(500.633)
Personel giderleri	4.402.219	3.572.033
Nakliye, dağıtım ve depolama giderleri	2.204.375	1.901.478
Garanti ve montaj giderleri	1.714.814	1.264.960
Amortisman ve itfa payları	1.221.994	1.054.934
Reklam, tanıtım ve promosyon giderleri	1.084.326	1.072.420
Dava takip, danışmanlık ve denetim giderleri	227.707	108.902
Sigorta giderleri	133.776	108.714
Stok değer düşülüğü karşılığı	75.510	44.205
Diğer	2.276.956	1.610.967
	37.029.528	29.702.541

Amortisman ve itfa payları ile personel giderlerinin fonksiyonel kırılımı aşağıdaki gibidir:

Amortisman ve itfa payları	2020	2019
Satışların maliyeti	531.234	459.014
Pazarlama giderleri	331.796	310.041
Genel yönetim giderleri	162.830	128.841
Araştırma ve geliştirme giderleri	196.134	157.038
	1.221.994	1.054.934

2020 yılı içerisinde aktifleştirilen amortisman giderleri toplamı 19.554 TL'dir (2019: 14.241 TL).

Personel giderleri	2020	2019
Satışların maliyeti	2.025.671	1.632.065
Pazarlama giderleri	1.291.292	1.089.876
Genel yönetim giderleri	1.000.694	783.427
Araştırma ve geliştirme giderleri	84.562	66.665
	4.402.219	3.572.033

31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla amortisman hariç, gerçekleşen araştırma ve geliştirme harcamalarının toplamı 491.642 TL tutarındadır (2019: 429.380 TL).

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 26 - ESAS FAALİYETLERDEN DİĞER GELİR VE GİDERLER

Amortisman ve itfa payları ile personel giderlerinin fonksiyonel kırılımı aşağıdaki gibidir:

	2020	2019
Esas faaliyetlerden diğer gelirler:		
Ticari işlemlere ilişkin kur farkı gelirleri	1.313.860	709.273
Tazminat ve teşvik gelirleri (*)	394.364	126.162
Ticari işlemlere ilişkin vade farkı gelirleri	41.028	69.602
Konusu kalmayan şüpheli alacak karşılığı (Not 8)	14.188	4.419
Diğer	5.920	9.279
	1.769.360	918.735

Esas faaliyetlerden diğer giderler:		
Ticari işlemlere ilişkin kur farkı giderleri	(503.159)	(301.854)
Peşinat iskontosu	(134.017)	(106.845)
Şüpheli alacak karşılığı gideri (Not 8)	(58.484)	(44.596)
Ticari işlemlere ilişkin vade farkı giderleri	(51.081)	(9.721)
Diğer	(13.278)	(41.193)
	(760.019)	(504.209)

(*) AB Komisyonu'nun, CRT pazarında rekabet ihlali gerekçesi ile bir grup üreticiye ceza uygulaması üzerine, Şirket ve bağlı ortaklıkları uğranan zararın tazmini için bu üreticiler arasında yer alan tedarikçilerine dava açmıştır. Dava sürecinde uzlaşma yoluna gidilerek Şirket, söz konusu CRT tedarikçilerinden cari dönemde 284.376 bin TL tazminat geliri elde etmiş ve bu gelir tazminat ve teşvik gelirleri içerisinde göstermiştir.

NOT 27 – YATIRIM FAALİYETLERİNDEN GELİR VE GİDERLER

Amortisman ve itfa payları ile personel giderlerinin fonksiyonel kırılımı aşağıdaki gibidir:

	2020	2019
Yatırım faaliyetlerinden gelirler:		
Bağlı ortaklık satış kârı (*)	226.498	-
Sabit kıymet satış kârı	14.077	6.816
Finansal yatırımlardan temettü gelirleri	93	-
	240.668	6.816
Yatırım faaliyetlerinden giderler:		
Sabit kıymet değer düşüklüğü (Not 12)	(48.703)	-
Sabit kıymet satış zararı	(15.782)	(4.236)
Finansal varlık satış zararları	-	(4.320)
	(64.485)	(8.556)

(*) Şirket, %100 sahibi olduğu bağlı ortaklıklarından Token Finansal Teknolojiler A.Ş. paylarının tamamını, 312,4 milyon TL bedel üzerinden ana ortakları Koç Holding A.Ş. ve Temel Ticaret ve Yatırım A.Ş.'ye 30 Nisan 2020 tarihinde satmıştır.

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 28 - FİNANSMAN GELİRLERİ

Niteliklerine göre giderler satışların maliyeti, pazarlama giderleri, genel yönetim giderleri ve araştırma geliştirme giderlerini içermektedir.

	2020	2019
Kur farkı gelirleri (*)	2.454.602	1.694.007
Türev araçlardan kârlar	1.145.948	1.255.352
Faiz gelirleri	231.593	157.339
Diğer	20.353	7.625
	3.852.496	3.114.323

(*) Kur farkı gelirleri, nakit ve nakit benzerleri, finansal borçlanmalar ve diğer finansal yükümlülükler ile ilişkilidir.

NOT 29- FİNANSMAN GİDERLERİ

	2020	2019
Kur farkı giderleri (*)	(2.543.848)	(1.839.049)
Türev araçlardan zararlar	(1.510.170)	(1.240.583)
Faiz giderleri (**)	(1.341.916)	(1.567.957)
Diğer	(28.362)	(25.613)
	(5.424.296)	(4.673.202)

(*) Kur farkı gelirleri, nakit ve nakit benzerleri, finansal borçlanmalar ve diğer finansal yükümlülükler ile ilişkilidir.

(**) Faiz giderlerinin 59.922 TL tutarındaki kısmı kiralama yükümlülüğüne ilişkin faiz giderinden oluşmaktadır (2019: 44.935 TL).

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 30 - VERGİ VARLIK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ

	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
Kurumlar ve gelir vergisi	366.674	172.980
Peşin ödenen vergiler	(358.938)	(164.240)
Vergi borçları (net)	7.736	8.740
Ertelenmiş vergi varlıkları	833.284	1.012.290
Ertelenmiş vergi yükümlülüğü	(563.071)	(575.898)
Ertelenmiş vergi varlığı, net	270.213	436.392

Türk vergi mevzuatı, ana ortaklık olan şirketin bağlı ortaklıkları konsolide ettiği finansal tabloları üzerinden vergi beyannamesi vermesine olanak tanımamaktadır. Bu sebeple bu konsolide finansal tablolara yansıtılan vergi yükümlülükleri, konsolidasyon kapsamına alınan tüm şirketler için ayrı ayrı hesaplanmıştır.

Türkiye’de, kurumlar vergisi oranı %22’dir (2019: %22). Kurumlar vergisi oranı kurumların ticari kazancına vergi yasaları gereğince indirimi kabul edilmeyen giderlerin ilave edilmesi, vergi yasalarında yer alan istisna ve indirimlerin indirilmesi sonucu bulunacak safi kurum kazancına uygulanır.

5 Aralık 2017 tarihli Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 7061 sayılı “Bazı Vergi Kanunları İle Diğer Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun” kapsamında 2018, 2019 ve 2020 yılları için kurumlar vergisi oranı %20’den %22’ye çıkarılmıştır. Söz konusu kanun kapsamında ertelenmiş vergi varlık ve yükümlülükleri, geçici farkların 2018, 2019 ve 2020 yıllarında vergi etkisi oluşturacak kısmı için %22 vergi oranı ile, geçici farkların 2021 ve sonraki dönemlerde vergi etkisi oluşturacak kısmı için ise %20 oranı ile hesaplanmıştır.

31 Aralık tarihlerinde sona eren yıllara ait kâr veya zarar tablolarına yansıtılmış vergi tutarları aşağıda özetlenmiştir:

	2020	2019
Vergi (gideri)/geliri		
- Cari dönem kurumlar vergisi	(481.032)	(244.526)
- Ertelenmiş vergi	(137.884)	83.372
Toplam vergi (gideri)/geliri, net	(618.916)	(161.154)

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 30 - VERGİ VARLIK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ (DEVAMI)

	2020	2019
Vergi önoesi dönem kârı	3.497.905	1.114.180
Eksi: İş Ortaklıkları'nın kâr/zararındaki paylar	(41.226)	(21.041)
Vergi öncesi kâr (İş Ortaklıkları'nın kâr/zararındaki paylar hariç)	3.456.679	1.093.139
%22 yerel vergi oranı kullanılarak hesaplanan dönem vergi gideri	(760.469)	(240.491)
İstisnalar	39.341	72.501
Mali zararlar ve diğer vergi avantajları (net etki)	136.989	25.943
Diğer ülkelerdeki farklı vergi oranlarının etkisi	27.339	13.329
Yasal vergi oranı değişikliğinin ertelenmiş vergi tutarı üzerindeki etkisi	(21.008)	-
Kanunen kabul edilmeyen giderler	(38.040)	(30.818)
Diğer	(3.068)	(1.618)
Kâr veya zarar tablosunda muhasebeleştirilen dönem vergi geliri	(618.916)	(161.154)

Grup, ertelenmiş vergi varlıklarını ve yükümlülüklerini, finansal durum tablosu kalemlerinin KGK tarafından yayımlanan TMS/TFRS'ler uyarınca düzenlenmiş ve yasal finansal tabloları arasındaki farklı değerlendirilmeleri sonucunda ortaya çıkan geçici farkların etkilerini dikkate alarak hesaplamaktadır. Söz konusu geçici farklar genellikle gelir ve giderlerin, TMS/TFRS'ler ve Vergi Kanunları'na göre değişik raporlama dönemlerinde muhasebeleşmesinden kaynaklanmaktadır.

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 30 - VERGİ VARLIK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ (DEVAMI)

Grup, ertelenmiş vergi varlıklarını ve yükümlülüklerini, finansal durum tablosu kalemlerinin KGK tarafından yayımlanan TMS/TFRS'ler uyarınca düzenlenmiş ve yasal finansal tabloları arasındaki farklı değerlendirilmeleri sonucunda ortaya çıkan geçici farkların etkilerini dikkate alarak hesaplamaktadır. Söz konusu geçici farklar genellikle gelir ve giderlerin, TMS/TFRS'ler ve Vergi Kanunları'na göre değişik raporlama dönemlerinde muhasebeleşmesinden kaynaklanmaktadır.

	Toplam geçici farklar		Ertelenmiş vergi varlıkları/ (yükümlülükleri)	
	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
Maddi ve maddi olmayan duran varlıklar	4.407.368	3.841.065	(1.043.338)	(914.141)
İndirimli kurumlar vergisi uygulaması(*)	-	-	409.654	649.149
Kullanılabilecek vergi indirimi	(822.908)	(866.128)	269.760	231.692
Garanti, montaj ve nakliye gider karşılığı	(1.036.964)	(742.723)	220.513	169.878
Stoklar	(606.250)	(326.795)	174.480	95.687
Kıdem tazminatı karşılığı	(398.093)	(294.991)	79.832	59.150
Şüpheli alacaklar karşılığı	(125.346)	(66.862)	32.594	18.278
Türev araçlar	9.927	(84.840)	(1.988)	18.672
Diğer	(584.579)	(426.140)	128.706	108.027
Ertelenmiş vergi varlığı, net			270.213	436.392

(*) Şirket'in teşvik belgesine bağlanan yatırımlardan elde ettiği kazançlar, yatırımın kısmen veya tamamen işletilmesine bağlanan hesap döneminden itibaren yatırım katkısı tutarına ulaşınca kadar indirimli oranlar üzerinden kurumlar vergisine tabi tutulur. Bu kapsamda 31 Aralık 2020 tarihi itibarı ile Şirket'in öngörülebilir gelecekte faydalanacağı 409.654 TL (31 Aralık 2019: 649.149 TL) tutarında vergi avantajı ertelenmiş vergi aktifli olarak konsolide finansal tablolara yansıtılmıştır.

31 Aralık tarihlerinde sona eren yıllar için ertelenmiş vergi varlıklarının/ (yükümlülüklerinin) hareketleri aşağıdaki gibidir:

	2020	2019
1 Ocak itibarıyla	436.392	366.861
Kâr veya zarar tablosunda muhasebeleştirilen ertelenmiş vergi geliri / gideri	(137.884)	83.372
Özkaynaklara yansıtılan ertelenmiş vergi geliri	2.838	27.013
İktisaplar	-	(15.486)
Bağlı ortaklık çıkışı ertelenmiş vergi etkisi	1.041	-
Yabancı para çevrim farkları	(32.174)	(25.368)
31 Aralık itibarıyla	270.213	436.392

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 30 - VERGİ VARLIK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ (DEVAMI)

	31 Aralık 2020
2021	74.898
2022	58.773
2023	101.720
2024 ve sonrası	739.661
	975.052

Bağlı ortaklıkların dağıtılmamış birikmiş kârları, yatırımların ve işletme sermayesinin finansmanında kullanılmakta olup, üzerinden temettü dağıtımları, genel kurulunun onayına tabidir. Söz konusu birikmiş kârların, bilanço tarihi itibarıyla tamamen dağıtılması söz konusu değildir, dolayısıyla herhangi bir ertelenmiş vergi yükümlülüğü oluşmamaktadır.

NOT 31 - PAY BAŞINA KAZANÇ

Konsolide kâr zarar tablolarında belirtilen pay başına kazanç, net kârın ilgili dönem içinde mevcut hisse senetlerinin ağırlıklı ortalama adedine bölünmesi ile tespit edilir.

Şirketler mevcut hissedarlara birikmiş kârlardan hisseleri oranında hisse dağıtarak ("Bedelsiz Hisseler") sermayelerini arttırabilir. Pay başına kazanç hesaplanırken, bu bedelsiz hisse ihracı çıkarılmış hisseler olarak sayılır. Dolayısıyla pay başına kazanç hesaplamasında kullanılan ağırlıklı hisse adedi ortalaması, hisselerin bedelsiz olarak çıkarılmasını geriye dönük olarak uygulamak suretiyle elde edilir.

Pay başına kazanç ve pay başına dağıtılan brüt temettü aşağıdaki gibidir:

	1 Ocak- 31 Aralık 2020	1 Ocak- 31 Aralık 2019
Ana ortaklık payına düşen net dönem kârı	2.847.839	924.833
Çıkarılmış adi hisselerin ağırlıklı ortalama adedi (her biri 1 kuruş)	67.572.820.500	67.572.820.500
Pay başına kazanç (kuruş) (*)	4,214	1,369
Sulandırılmış pay başına kazanç (kuruş) (*)	4,214	1,369

(*) Şirketin tüm hisse sahipleri aynı eşit haklara sahip olması ve imtiyazlı hisse bulunmaması nedeniyle adi ve sulandırılmış pay başına kazanç ve pay başına dağıtılan temettü tutarları farklılık göstermemektedir.

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 32 - İLİŞKİLİ TARAF AÇIKLAMALARI

(i) İlişkili tarafların bakiyeleri

	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
(a) Ticari Alacaklar		
Voltbek ⁽²⁾	63.945	12.042
Koçtaş Yapı Marketleri Ticaret A.Ş. ⁽¹⁾	30.117	15.625
Token Finansal Teknolojiler A.Ş. ⁽¹⁾	6.475	-
Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. ⁽¹⁾	1.651	1.612
Diğer	965	437
	103.153	29.716
(b) Borçlar		
Kısa vadeli ticari borçlar		
Zer Merkezi Hizmetler ve Ticaret A.Ş. ⁽¹⁾	463.096	265.601
Arçelik-LG ⁽⁴⁾	198.207	98.455
Ram Dış Ticaret A.Ş. ⁽²⁾	171.657	120.949
Koç Sistem Bilgi ve İletişim Hizmetleri A.Ş. ⁽¹⁾	46.081	23.137
Koç Holding A.Ş. ⁽³⁾	34.665	31.437
Bilkom Bilişim Hizmetleri A.Ş. ⁽¹⁾	16.475	28.989
Diğer	65.648	37.399
	995.829	605.967

(1) Koç Holding grup şirketleri

(2) İştirakler

(3) Ana ortak

(4) İş ortaklıkları

(*) Token Finansal Teknolojiler A.Ş. 30 Nisan 2020 tarihinde satılarak konsolidasyon kapsamından çıkmıştır.

	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
İlişkili taraflara kısa vadeli diğer borçlar		
Zer Merkezi Hizmetler ve Ticaret A.Ş.	-	31.212
Diğer	-	443
	-	31.655

NOT 32 - İLİŞKİLİ TARAF AÇIKLAMALARI (DEVAMI)

(i) İlişkili tarafların bakiyeleri (devamı)

İlişkili taraflara diğer borçların gelecekteki brüt ödemelerinin vadelerine göre analizi aşağıdaki gibidir:

	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
İlişkili taraflara diğer borçlar (brüt)		
1 yıla kadar	-	31.926
1- 5 yıl arası	-	-
	-	31.926
Gelecekte tahakkuk edecek vade farkı	-	(271)
İlişkili taraflara diğer borçlar bugünkü değeri (net)	-	31.655

İlişkili taraflara diğer borçların gelecekteki ödemelerinin bugünkü değerinin vadelerine göre analizi aşağıdaki gibidir:

	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
1 yıla kadar	-	31.655
	-	31.655

(c) Mevduatlar:

Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. ve Bağlı Ortaklıkları ⁽¹⁾	3.251.407	947.607
---	-----------	---------

(1) Koç Holding grup şirketleri

(d) Türev araçlar

31 Aralık 2020	Kontrat tutarı	Gerçeğe uygun değer	
		varlıklar/(yükümlülükler)	
Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. ve Bağlı Ortaklıkları	1.926.271	5.230	(311)

31 Aralık 2019	Kontrat tutarı	Gerçeğe uygun değer	
		varlıklar/(yükümlülükler)	
Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. ve Bağlı Ortaklıkları	647.594	132	(1.491)

NOT 32 - İLİŞKİLİ TARAF AÇIKLAMALARI (DEVAMI)

(ii) İlişkili taraflarla yapılan işlemler

(a) Mal ve hizmet satışları:	2020	2019
Voltbek	134.675	111.357
Token Finansal Teknolojiler A.Ş.	89.150	-
Koçtaş Yapı Marketleri Ticaret A.Ş.	52.204	44.534
Bilkom Bilişim Hizmetleri A.Ş.	38.238	-
Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.	4.006	24.145
Zer Merkezi Hizmetler ve Ticaret A.Ş.	3.401	980
Diğer	13.911	9.774
	335.585	190.790

(b) Mal ve hizmet alımları:	2020	2019
Zer Merkezi Hizmetler ve Ticaret A.Ş.	1.846.735	1.474.587
Arçelik-LG	714.128	463.123
Ram Dış Ticaret	564.526	370.945
Bilkom Bilişim Hizmetleri A.Ş.	278.430	187.376
Koç Sistem Bilgi ve İletişim Hizmetleri A.Ş.	125.417	102.893
Ingage Dijital Pazarlama Hizmetleri(1)	78.915	44.358
Token Finansal Teknolojiler A.Ş.	73.496	-
Ram Sigorta Aracılık Hizmetleri A.Ş. (*) (1)	47.413	52.654
Diğer	181.758	235.929
	3.910.818	2.931.865

Grup, Zer Merkezi Hizmetler A.Ş.'den direkt ve endirekt malzeme ile hizmet satın alımı yapmaktadır. Ödeme vade tarihleri ortalama altmış gündür.

Grup, Arçelik-LG tarafından üretilmekte olan klima cihazlarını satın almaktadır. Alımlardaki koşullar, satışlardaki koşullar ile uyumlu olarak belirlenmektedir.

(*) Sigorta acentesi olarak faaliyet gösteren Ram Sigorta Aracılık Hizmetleri A.Ş. aracılığı ile ilişkili taraf olmayan sigorta şirketleri arasında imzalanan poliçeler kapsamında 31 Aralık 2019 tarihinde sona eren hesap döneminde ödenen ve tahakkuk eden prim tutarını içermektedir.

(1) Koç Holding grup şirketleri

(c) Üst düzey yöneticilere sağlanan faydalar

Şirket'in 31 Aralık 2020 tarihinde sona eren hesap döneminde Yönetim Kurulu Üyeleri, Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcıları ve Genel Müdüre doğrudan bağlı Direktörlere sağladığı faydalar toplamı 111.245 TL'dir. (1 Ocak - 31 Aralık 2019: 75.402 TL). Bu tutarın tamamı, kısa vadeli faydalardan oluşmaktadır.

(a) Mal ve hizmet satışları:	2020	2019
<i>Faiz gelirleri:</i>		
Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. ve Bağlı Ortaklıkları	34.304	46.125
<i>Faiz gelirleri:</i>		
Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. ve Bağlı Ortaklıkları	23	2.778

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 33 - FİNANSAL ARAÇLARDAN KAYNAKLANAN RİSKLERİN NİTELİĞİ VE DÜZEYİ

Grup faaliyetlerinden dolayı maruz kaldığı, borç ve sermaye piyasası fiyatlarındaki, döviz kurları ile faiz oranlarındaki değişimlerin etkileri dahil çeşitli finansal riskleri yönetmeye odaklanmıştır. Grup risk yönetim programı ile piyasalardaki dalgalanmaların getireceği potansiyel olumsuz etkilerin en aza indirgenmesini amaçlamıştır.

Finansal riskten korunma amaçlı faaliyetler ve türev araçlar

Likidite riski

Finansal yükümlülüklerin yerine getirilememesi riski, finansal durum tablosu ve nakit akışının uyumlu bir şekilde yönetilmesi ile bertaraf edilmektedir. Bu kapsamda, alacak ve borç gün vadelerinin uyumlu olmasına özen gösterilmekte, etkin stok yönetimi ile kısa vadeli likidite yönetimi yapılmakta ve konsolide finansal durum tablosunda herhangi bir risk unsurunu bertaraf etmek üzere hesaplanmış bir nakit seviyesinin korunması sağlanmaktadır.

Orta ve uzun vadeli likidite yönetiminde ise Grup'un nakit akış tahminleri finansal piyasalar ve sektör dinamikleri baz alınarak yapılmakta, farklı finansal kaynaklar aracılığıyla ortalama borcun belli bir vadenin üzerinde tutulması gözetilmektedir.

31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla Grup'un finansal yükümlülüklerinin vadelerine göre analizi aşağıdaki gibidir:

Toplam finansal yükümlülükler (Türev olmayan):	Kayıtlı Değeri	Sözleşme uyarınca nakit akışı	3 aydan kısa	3-12 ay arası	1 yıl - 5 yıl arası	5 yıl ve üzeri
Finansal borçlar	16.158.291	17.585.408	3.098.824	7.696.633	5.966.896	823.055
Kiralama yükümlülükleri	916.935	952.186	61.470	163.880	501.200	225.636
Ticari borçlar	9.645.202	9.739.526	8.891.433	848.093	-	-
Diğer borçlar- ilişkili olmayan tarafalara diğer borçlar	726.074	726.074	637.961	88.113	-	-
	27.446.502	29.003.194	12.689.688	8.796.719	6.468.096	1.048.691

Türev araçlar	Kayıtlı Değeri	Sözleşme uyarınca nakit akışı	3 aydan kısa	3-12 ay arası	1 yıl - 5 yıl arası	5 yıl ve üzeri
Türev nakit girişleri	-	5.349.074	5.261.540	56.110	31.424	-
Türev nakit çıkışları		(5.249.719)	(5.193.385)	(56.334)	-	-
Türev araçlar (net)	19.088	99.355	68.155	(224)	31.424	-

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 33 - FİNANSAL ARAÇLARDAN KAYNAKLANAN RİSKLERİN NİTELİĞİ VE DÜZEYİ (DEVAMI)

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla Grup'un finansal yükümlülüklerinin vadelerine göre analizi aşağıdaki gibidir:

Toplam finansal yükümlülükler (Türev olmayan):	Kayıtlı Değeri	Sözleşme uyarınca nakit akışı	3 aydan kısa	3-12 ay arası	1 yıl - 5 yıl arası	5 yıl ve üzeri
Finansal borçlar	14.219.716	16.981.448	3.220.925	3.846.139	9.500.499	413.885
Kiralama yükümlülükleri	735.420	771.427	101.601	151.295	320.477	198.054
Ticari borçlar	5.564.069	5.598.394	5.375.460	222.934	-	-
Diğer borçlar - ilişkili taraflara diğer borçlar	31.655	31.926	8.165	23.761	-	-
Diğer borçlar- ilişkili olmayan taraflara diğer borçlar	400.570	400.567	373.337	27.230	-	-
	20.951.430	23.783.762	9.079.488	4.271.359	9.820.976	611.939

Türev araçlar	Kayıtlı Değeri	Sözleşme uyarınca nakit akışı	3 aydan kısa	3-12 ay arası	1 yıl - 5 yıl arası	5 yıl ve üzeri
Türev nakit girişleri	-	3.804.986	3.723.180	81.806	-	-
Türev nakit çıkışları	-	(3.785.776)	(3.702.657)	(83.119)	-	-
Türev araçlar (net)	(80.598)	19.210	20.523	(1.313)	-	-

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 33 - FİNANSAL ARAÇLARDAN KAYNAKLANAN RİSKLERİN NİTELİĞİ VE DÜZEYİ (DEVAMI)

Faiz oranı riski

Faiz oranlarındaki değişimler, faize duyarlı varlık ve yükümlülükler üzerinde yaptığı etkiyle finansal sonuçlar açısından önemli bir risk oluşturmaktadır. Bu risk, konsolide finansal durum tablosunda sabit-değişken dengesi kurularak, faize duyarlı kalemlerin miktar ve vadelerini dengeleyerek bilanço içi yöntemlerle veya gerekli durumlarda türev araçlar kullanılarak yönetilmektedir.

Bu kapsamda, alacak ve borçların sadece vadelerinin değil, faiz değişim dönemlerinin de uyumlu olmasına önem verilmektedir. Faiz oranı dalgalanmalarından en az şekilde etkilenmek amacıyla, bir yandan finansal borçların ve alacakların faiz değişim dönemleri uyumlaştırılırken, diğer yandan bu borçların kendi içlerinde "sabit faiz/değişken faiz" ve "kısa vade/uzun vade" dengeleri gözetilmektedir.

31 Aralık 2020 %	TL	Avro	ABD Doları	İngiliz Sterlini	Rumen Leyi	Rus Rublesi	Çin Yuanı	Güney Afrika Randı	Çek Korunası	İsveç Kronu	Mısır Lirası	Norveç Kronu	Namibya Doları	İsviçre Frankı	Avustralya Doları	Yeni Zelanda Doları	Tayland Bahtı	Botswana Pulası	Vietnam Dongu	Pakistan Rupisi	Endonezya Rupisi	Hong Kong Doları	Malezya Ringgiti	Bangladeş Takası
Dönen varlıklar																								
Nakit ve nakit benzerleri	17.41	0.24	2.83	0.00	1.52	4.19	1.05	3.51	-	(0.45)	4.35	-	4.40	(0.75)	0.65	1.33	0.15	0.55	0.61	5.50	2.39	0.13	0.80	-
Ticari alacaklar	8.98	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kısa vadeli yükümlülükler																								
Kısa vadeli krediler	9.62	0.44	2.05	-	-	2.00	-	4.64	-	-	-	-	-	-	3.25	-	-	-	-	-	-	-	-	7.02
Ticari borçlar	17.82	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Uzun vadeli yükümlülükler																								
Uzun vadeli krediler	14.00	1.95	-	-	-	-	-	5.50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7.41	-	-	-	9.50
Uzun vadeli tahvil ihraçları	19.07	4.00	5.10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
31 Aralık 2019 (%)																								
Dönen varlıklar																								
Nakit ve nakit benzerleri	10.64	(0.00)	2.14	0.63	0.26	7.47	1.61	-	0.75	(0.75)	5.26	1.19	4.75	(0.75)	0.00	1.35	0.70	0.55	1.00	11.25	-	0.13	-	-
Ticari alacaklar	4.86	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kısa vadeli yükümlülükler																								
Finansal borçlar	19.04	0.45	2.39	-	3.62	-	-	8.03	-	-	-	-	-	-	3.25	-	-	-	-	13.74	-	-	-	-
Ticari borçlar	9.68	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Uzun vadeli yükümlülükler																								
Finansal borçlar	18.41	2.63	-	-	-	-	-	9.66	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Uzun vadeli tahvil ihraçları	19.07	4.00	5.10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 33 - FİNANSAL ARAÇLARDAN KAYNAKLANAN RİSKLERİN NİTELİĞİ VE DÜZEYİ

Şirketin faiz oranına duyarlı finansal araçlarını gösteren tablo aşağıdaki gibidir:

	2020	2019
Sabit faizli finansal araçlar		
Vadeli mevduatlar	7.751.630	5.125.211
Kredi ve tahviller	13.043.245	11.320.264
Factoring işlemlerinden borçlar	120.716	125.967
Değişken faizli finansal araçlar		
Vadeli mevduatlar	2.973.233	1.244.498
Krediler	2.994.329	2.773.485

Değişken faizli finansal araçlar için 31 Aralık 2020 tarihinde mevcut tüm para birimleri cinsinden olan faiz 100 baz puan yüksek/düşük olsaydı ve diğer tüm değişkenler sabit kalsaydı, değişken faizli kredilerden ve vadeli mevduatlardan oluşan yüksek/düşük faiz geliri/gideri sonucu vergi öncesi dönem kârı 211 TL daha yüksek/düşük olacaktı (2019: 15.290 TL daha düşük/yüksek olacaktı).

Fonlama riski

Mevcut ve ilerideki muhtemel borç gereksinimlerinin fonlanabilme riski, yeterli sayıda ve yüksek kalitedeki kredi sağlayıcılarının erişilebilirliğinin sürekli kılınması suretiyle yönetilmektedir.

Kredi riski

Grup, vadeli satışlardan kaynaklanan ticari alacakları ve bankalarda tutulan mevduatları dolayısıyla kredi riskine maruz kalmaktadır.

Ticari alacakların tahsilat riskinin yönetiminde alacakların mümkün olan en yüksek oranda teminat altına alınması prensibi ile hareket edilmektedir. Bu kapsamda kullanılan yöntemler şunlardır:

- Banka teminatları (teminat mektubu, akreditif vb),
- Kredi sigortası (Global sigorta poliçeleri, Eximbank ve factoring sigortaları vb),
- Gayrimenkul ipoteği,
- Ciro edilen çek ve senetler.

Teminatlar ile güvence altına alınmayan müşteriler için risk kontrolü müşterinin finansal pozisyonu, geçmiş tecrübeleri ve diğer faktörleri dikkate alarak müşterinin kredi kalitesinin değerlendirilmesi sonucu bireysel limitler belirlenmekte ve söz konusu kredi limitlerinin kullanımı sürekli olarak izlenmektedir.

Bankalar için bağımsız derecelendirme kuruluşlarının vereceği değerlendirme derecelerine dikkat edilmektedir.

Finansal varlıkların yönetiminde de aynı kredi risk yönetimi prensipleri ile hareket edilmektedir. Yatırımlar likiditesi en yüksek enstrümanlara yapılmakta, işlemin yapıldığı kuruluşun kredi notuna dikkat edilmektedir.

NOT 33 - FİNANSAL ARAÇLARDAN KAYNAKLANAN RİSKLERİN NİTELİĞİ VE DÜZEYİ (DEVAMI)

31 Aralık 2020 ve 31 Aralık 2019 tarihleri itibarıyla kredi ve alacak riski detayları aşağıdaki gibidir:

31 Aralık 2020	Ticari alacaklar		Bankalardaki mevduat	Türev araçlar
	İlişkili taraf	İlişkili taraf		
Raporlama tarihi itibarıyla maruz kalınan azami kredi riski ⁽¹⁾	103.153	12.114.517	11.819.407	27.354
Azami riskin teminat, vs. ile güvence altına alınmış kısmı ⁽²⁾	-	(9.147.345)	-	-
A. Vadesi geçmemiş ya da değer düşüklüğüne uğramamış finansal varlıkların net defter değeri	103.153	11.452.216	11.819.407	27.354
- Teminat vs. ile güvence altına alınmış kısmı	-	(8.616.932)	-	-
B. Vadesi geçmiş ancak değer düşüklüğüne uğramamış varlıkların net defter değeri	-	618.934	-	-
- Teminat vs. ile güvence altına alınmış kısmı	-	(475.930)	-	-
C. Değer düşüklüğüne uğrayan varlıkların net defter değerleri	-	54.483	-	-
- Vadesi geçmiş (Brüt defter değeri)	-	344.032	-	-
- Değer düşüklüğü (-)	-	(289.549)	-	-
- Net değerın teminat, vs. ile güvence altına alınmış kısmı	-	(54.483)	-	-
D. Beklenen kredi zararları (-)	-	(11.116)	-	-

31 Aralık 2019	Ticari alacaklar		Bankalardaki mevduat	Türev araçlar
	İlişkili taraf	Diğer taraf		
Raporlama tarihi itibarıyla maruz kalınan azami kredi riski ⁽¹⁾	17.674	9.549.714	6.830.479	2.008
Azami riskin teminat, vs. ile güvence altına alınmış kısmı ⁽²⁾	-	(7.443.494)	-	-
A. Vadesi geçmemiş ya da değer düşüklüğüne uğramamış finansal varlıkların net defter değeri	17.674	8.869.904	6.830.479	2.008
- Teminat vs. ile güvence altına alınmış kısmı	-	(6.888.335)	-	-
B. Vadesi geçmiş ancak değer düşüklüğüne uğramamış varlıkların net defter değeri	-	627.870	-	-
- Teminat vs. ile güvence altına alınmış kısmı	-	(498.736)	-	-
C. Değer düşüklüğüne uğrayan varlıkların net defter değerleri	-	56.423	-	-
- Vadesi geçmiş (Brüt defter değeri)	-	284.247	-	-
- Değer düşüklüğü (-)	-	(227.824)	-	-
- Net değerın teminat, vs. ile güvence altına alınmış kısmı	-	(56.423)	-	-
D. Beklenen kredi zararları (-)	-	(4.483)	-	-

(1) Elde bulundurulana teminatlar veya kredi güvenilirliğinde artış sağlayan diğer unsurlar dikkate alınmaksızın, bilanço tarihi itibarıyla maruz kalınan azami kredi riskini gösteren tutarlardır.

(2) Teminatların önemli miktarı, gayrimenkul ipotekleri ve ticari alacak sigortalarını içermektedir.

NOT 33 - FİNANSAL ARAÇLARDAN KAYNAKLANAN RİSKLERİN NİTELİĞİ VE DÜZEYİ (DEVAMI)

a) Vadesi geçmemiş ve değer düşüklüğüne uğramamış alacakların kredi kalitesine ilişkin detaylar

	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
Grup 1	396.995	151.125
Grup 2	10.814.135	8.470.945
Grup 3	344.239	265.508
	11.555.369	8.887.578

Grup 1 - Yeni müşteriler (3 aydan kısa süredir müşteri olanlar).

Grup 2 - Önceki dönemlerde tahsilat gecikmesi yaşanmamış mevcut müşteriler (3 aydan uzun süredir müşteri olanlar).

Grup 3 - Önceki dönemlerde tahsilat gecikmesi yaşanmış, ancak gecikmeli olsa da tahsilat yapılmış mevcut müşteriler.

b) Vadesi geçmiş ancak değer düşüklüğüne uğramamış alacakların yaşlandırma tablosu

	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
0-1 ay arası	280.494	301.664
1-3 ay arası	115.120	133.773
3-12 ay arası	86.777	147.167
1-5 yıl arası	136.543	45.266
	618.934	627.870

c) Ticari alacakların coğrafi bölge yoğunlaşması

	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
Türkiye	5.011.328	4.389.145
Avrupa	4.769.736	3.152.228
Diğer	2.436.606	2.026.015
	12.217.670	9.567.388

Grup ticari alacakların beklenen kredi zararı karşılığının hesaplaması için TFRS 9’da belirtilen kolaylaştırılmış yaklaşımı uygulamıştır. Bu yaklaşım tüm ticari alacaklar için ömür boyu beklenen kredi zararı karşılığı uygulamasına izin vermektedir. Beklenen kredi zararını ölçmek için, öncelikle Grup ticari alacaklarını vadeleri ve kredi riski karakterleri dikkate alarak gruplandırmıştır. Geçmiş kredi zarar deneyimleri ve ileriye yönelik makroekonomik göstergeler kullanılarak gruplandırılan her bir ticari alacak sınıfı için beklenen kredi zararı oranı hesaplanmış ve belirlenen oran ile ticari alacak toplamaları çarpılarak beklenen kredi zarar karşılığı hesaplanmıştır.

31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla yapılan hesaplamaya ilişkin açıklamalar aşağıdaki gibidir:

	Vadesi Geçmemiş	Vadesi 0-1 ay geçmiş	Vadesi 1-3 ay geçmiş	Vadesi 3 aydan fazla geçmiş	Toplam
Kredi Zararı Oranı (%)	0,02	0,05	0,73	1,42	
Dönem Sonu Bakiye	11.555.369	303.297	115.120	581.799	12.555.585
Beklenen Kredi Zararları	1.869	141	843	8.263	11.116

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 33 - FİNANSAL ARAÇLARDAN KAYNAKLANAN RİSKLERİN NİTELİĞİ VE DÜZEYİ (DEVAMI)

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla yapılan hesaplamaya ilişkin açıklamalar aşağıdaki gibidir

	Vadesi Geçmemiş	Vadesi 0-1 ay geçmiş	Vadesi 1-3 ay geçmiş	Vadesi 3 aydan fazla geçmiş	Toplam
Kredi Zaran Oranı (%)	0,02	0,04	0,34	0,54	
Dönem Sonu Bakiye	8.887.578	311.941	133.773	455.031	9.788.323
Beklenen Kredi Zararları	1.425	133	452	2.473	4.483

Döviz kuru riski

Grup'un yaygın bir coğrafyada faaliyet göstermesinin bir sonucu olarak, operasyonlar çok sayıda farklı para birimi ile gerçekleşmektedir. Bu nedenle, döviz kuru riski maruz kalınan en önemli finansal risklerden biridir.

Şirket ile bağlı ortaklıklar arasındaki ticari ilişki, ilgili mevzuatlar çerçevesinde bağlı ortaklıkların fonksiyonel para birimleri bazında merkezi olarak yönetilmekte ve böylece bağlı ortaklıklar tarafındaki kur riski en aza indirilmektedir. Söz konusu pozisyon tutarlarının toplam özkaynağa oranının belli bir aralıkta kalması hedeflenmektedir.

Bu riskin yönetiminde ana prensip, sıfıra yakın yabancı para varlık pozisyonu seviyesi sağlanarak kur dalgalanmalarının etkisini en aza indirmektir.

Diğer risk kalemlerinde olduğu gibi, kur riskinin yönetiminde de mümkün olduğunca bilanço içi yöntemler tercih edilmektedir. Ancak, gerekli olduğu durumlarda türev araçlar da kullanılarak yabancı para varlık pozisyonu hedeflenen seviyelerde korunmaktadır.

Yurt dışındaki işletmelerde bulunan net yatırımların finansal riskten korunması

Grup, Avrupa'da faaliyet gösteren bazı bağlı ortaklıklarındaki net yatırımlarının Türk Lirasına çevrilmesinden kaynaklanan döviz kuru riskinden korunmak amacıyla, Avro cinsinden ihraç edilen tahvillerin bir bölümünü riskten korunma aracı olarak tanımlamıştır. Net yatırımların finansal riskten korunmasına yönelik olarak tanımlanmış kredinin kurdan kaynaklanan değer değişiminin etkin olan kısmı, yurt dışındaki bağlı ortaklıkların net varlıklarının Türk Lirasına çevrilmesinden kaynaklanan döviz kuru farklarından mahsup edilmek üzere özkaynaklar altında yurt dışındaki işletmelerde bulunan net yatırımların finansal riskten korunma fonunda gösterilmektedir. 31 Aralık 2020 itibarıyla banka kredilerinin vergi etkisi öncesi 153.846.154 Avro tutarındaki kısmı, yurt dışındaki bağlı ortaklıklardaki net yatırımın döviz kuru riskinden korunma aracı olarak tanımlanmıştır (31 Aralık 2019: 153.846.154 Avro).

Yabancı para pozisyonu

Grup'un döviz cinsinden sahip olduğu varlık ve yükümlülüklerin konsolidasyon düzeltmeleri öncesi tutarları aşağıdaki gibidir:

	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
Varlıklar	14.798.292	10.015.946
Yükümlülükler	(13.445.264)	(9.079.570)
Net finansal durum pozisyonu	1.353.028	936.376
Türev enstrümanların net pozisyonu	(1.922.645)	(1.058.778)
Yabancı para varlık pozisyonu (net)	(569.617)	(122.402)

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 33 - FİNANSAL ARAÇLARDAN KAYNAKLANAN RİSKLERİN NİTELİĞİ VE DÜZEYİ (DEVAMI)

Şirket ve bağlı ortaklıklarının faaliyet gösterdiği ülkelerin ekonomilerine göre geçerli fonksiyonel para birimleri dışında kalan para birimleri yabancı para olarak kabul edilmiştir. Orijinal para birimleri bin (‘000) ile ifade edilmiştir.

31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla Grup tarafından tutulan, yabancı para varlıklar ve borçların orijinal para birimi cinsinden tutarları ve toplam TL karşılığı aşağıdaki gibidir:

	Avro	ABD Doları	İngiliz Sterlini	Danimarka kronu	Çin Yuanı	Polonya Zlotisi	Güney Afrika Randı	Çek Koronası	Vietnam Dongu	Diğer Para Birimlerinin TL Karşılığı	TL Karşılığı
Dönen Varlıklar											
Ticari alacaklar	462.086	216.884	118.865	51.732	457.319	132.958	-	323.228	232.159.305	207.025	8.167.183
Parasal finansal varlıklar	115.680	738.471	42	4.158	-	1	-	8	-	272	6.468.502
Diğer	643	8.974	-	-	37.790	-	-	-	-	-	113.923
Duran Varlıklar											
Ticari alacaklar	107	6.501	-	-	-	-	-	-	-	-	48.684
Toplam Varlıklar	578.516	970.830	118.907	55.890	495.109	132.959	-	323.236	232.159.305	207.297	14.798.292
Kısa Vadeli Yükümlülükler	-	-	-								
Ticari borçlar	283.315	376.169	5.505	623	237.140	-	2.250	-	5.891.861	51.620	5.688.632
Finansal yükümlülükler	12.163	10.241	-	-	-	-	-	-	-	-	184.737
Parasal olan diğer yükümlülükler	4.114	9.148	2	-	-	-	-	-	-	-	104.230
Uzun Vadeli Yükümlülükler											
Ticari borçlar	-	3.748	-	-	-	-	-	-	-	-	27.512
Finansal yükümlülükler	418.316	500.000	-	-	-	-	-	-	-	-	7.438.399
Parasal olan diğer yükümlülükler	-	239	-	-	-	-	-	-	-	-	1.754
Toplam Yükümlülükler	717.908	899.545	5.507	623	237.140	-	2.250	-	5.891.861	51.620	13.445.264
Net Finansal Durum Pozisyonu	(139.392)	71.285	113.400	55.267	257.969	132.959	(2.250)	323.236	226.267.444	155.677	1.353.028
Aktif karakterli döviz cinsinden türev ürünler (*)	219.398	27.840	-	-	130.149	-	-	-	-	44.861	2.371.069
Pasif karakterli döviz cinsinden türev ürünler (*)	(93.950)	(159.450)	(112.650)	(73.500)	(455.000)	(128.747)	-	(321.753)	-	(192.117)	(4.293.714)
Döviz cinsinden türev ürünlerin net pozisyonu	125.448	(131.610)	(112.650)	(73.500)	(324.851)	(128.747)	-	(321.753)	-	(147.256)	(1.922.645)
Net Yabancı Para Varlık/ (Yükümlülük) Pozisyonu	(13.944)	(60.325)	750	(18.233)	(66.882)	4.212	(2.250)	1.483	226.267.444	8.241	(569.617)
Parasal Kalemler Net Yabancı Para Varlık / (Yükümlülük) Pozisyonu	(139.392)	71.285	113.400	55.267	257.969	132.959	(2.250)	323.236	226.267.444	155.677	1.353.028
Döviz Varlıkların Hedge Edilen Kısımının Tutarı	93.950	159.450	112.650	73.500	455.000	128.747	-	321.753	-	192.117	4.293.714
Döviz Yükümlülüklerin Hedge Edilen Kısımının Tutarı	219.398	27.840	-	-	130.149	-	-	-	-	44.861	2.371.069

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 33 - FİNANSAL ARAÇLARDAN KAYNAKLANAN RİSKLERİN NİTELİĞİ VE DÜZEYİ (DEVAMI)

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla Grup tarafından tutulan, yabancı para varlıklar ve borçların orijinal para birimi cinsinden tutarları ve toplam TL karşılığı aşağıdaki gibidir:

	Avro	ABD Doları	İngiliz Sterlini	Rus Rublesi	Çin Yuanı	Polonya Zlotisi	Güney Afrika Randı	Diğer Para Birimlerinin TL Karşılığı	TL Karşılığı
Dönen Varlıklar									
Ticari alacaklar	428.385	192.969	107.633	408.465	464.057	115.882	206	387.131	5.831.996
Parasal finansal varlıklar	127.453	542.613	22	-	-	1	73	3.408	4.074.481
Diğer	832	14.704	-	-	19.539	-	170	-	109.469
Toplam Varlıklar	556.670	750.286	107.655	408.465	483.596	115.883	449	390.539	10.015.946
Kısa Vadeli Yükümlülükler	-	-	-						
Ticari borçlar	224.845	239.301	4.993	-	108.551	-	12	8.716	3.056.175
Finansal yükümlülükler	15.958	9.216	-	-	-	-	72	-	160.905
Parasal olan diğer yükümlülükler	843	9.129	-	-	-	-	139	38.642	98.535
Uzun Vadeli Yükümlülükler								-	
Finansal yükümlülükler	420.050	500.000	-	-	-	-	10	-	5.763.689
Parasal olan diğer yükümlülükler	-	-	-	-	-	-	630	-	266
Toplam Yükümlülükler	661.696	757.646	4.993	-	108.551	-	863	47.358	9.079.570
Net Finansal Durum Pozisyonu	(105.027)	(7.360)	102.662	408.465	375.045	115.883	(414)	343.181	936.376
Aktif karakterli döviz cinsinden türev ürünler (*)	240.096	39.902	-	-	55.870	-	-	33.146	1.914.188
Pasif karakterli döviz cinsinden türev ürünler (*)	(134.600)	(49.273)	(104.800)	(408.000)	(460.000)	(113.646)	-	(364.621)	(2.972.966)
Döviz cinsinden türev ürünlerin net pozisyonu	105.496	(9.371)	(104.800)	(408.000)	(404.130)	(113.646)	-	(331.475)	(1.058.778)
Net Yabancı Para Varlık/ (Yükümlülük) Pozisyonu	470	(16.731)	(2.138)	465	(29.085)	2.237	(414)	11.706	(122.402)
Parasal Kalemler Net Yabancı Para Varlık / (Yükümlülük) Pozisyonu	(105.859)	(22.064)	102.662	408.465	355.506	115.883	(584)	343.181	826.907
Döviz Varlıkların Hedge Edilen Kısmının Tutarı	134.600	49.273	104.800	408.000	460.000	113.646	-	364.621	2.972.968
Döviz Yükümlülüklerin Hedge Edilen Kısmının Tutarı	86.250	39.902	-	-	55.870	-	-	33.146	891.019

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 33 - FİNANSAL ARAÇLARDAN KAYNAKLANAN RİSKLERİN NİTELİĞİ VE DÜZEYİ (DEVAMI)

31 Aralık 2020 ve 31 Aralık 2019 tarihleri itibarıyla ilgili para birimleri TL karşısında %10 oranında değer kazansaydı/kaybetseydi ve diğer tüm değişkenler sabit kalsaydı, yabancı para net pozisyonundan dolayı oluşacak kur farkı kâr/ zarar sonucu vergi öncesi kâr/zarar ve diğer kapsamlı gelir (vergi öncesi) etkisi, aşağıdaki tabloda gösterilmiştir. Döviz kuru riskinden korunan kısımlar, bilanço dışı türev enstrümanların etkilerini içermektedir.

	Kâr / (Zarar)		Diğer Kapsamlı Gelir	
	Yabancı paranın %10 oranında değer			
31.12.2020	kazanması	kaybetmesi	kazanması	kaybetmesi
ABD Doları net varlık/yükümlülüğü	52.327	(52.327)	40.991	(40.991)
ABD Doları riskinden korunan kısım	(96.608)	96.608	(96.608)	96.608
ABD Doları net etki	(44.281)	44.281	(55.617)	55.617
Avro net varlık/yükümlülüğü	13.020	(13.020)	(37.462)	37.462
Avro riskinden korunan kısım	(25.581)	25.581	113.002	(113.002)
Avro net etki	(12.561)	12.561	75.540	(75.540)
İngiliz Sterlini net varlık/yükümlülüğü	112.763	(112.763)	142.261	(142.261)
İngiliz Sterlini riskinden korunan kısım	(112.017)	112.017	(112.017)	112.017
İngiliz Sterlini net etki	746	(746)	30.244	(30.244)
Danimarka Kronu net varlık/yükümlülüğü	6.682	(6.682)	6.682	(6.682)
Danimarka Kronu riskinden korunan kısım	(8.886)	8.886	(8.886)	8.886
Danimarka Kronu net etki	(2.204)	2.204	(2.204)	2.204
Polonya Zlotisi net varlık/yükümlülüğü	26.462	(26.462)	56.442	(56.442)
Polonya Zlotisi riskinden korunan kısım	(25.623)	25.623	(25.623)	25.623
Polonya Zlotisi net etki	839	(839)	30.819	(30.819)
Güney Afrika Randı net varlık/yükümlülüğü	(113)	113	153.252	(153.252)
Güney Afrika Randı riskinden korunan kısım	-	-	-	-
Güney Afrika Randı net etki	(113)	113	153.252	(153.252)
Vietnam Dongu net varlık/yükümlülüğü	7.199	(7.199)	9.235	(9.235)
Vietnam Dongu riskinden korunan kısım	-	-	-	-
Vietnam Dongu net etki	7.199	(7.199)	9.235	(9.235)
Çin Yuanı net varlık/yükümlülüğü	28.846	(28.846)	21.000	(21.000)
Çin Yuanı riskinden korunan kısım	(36.325)	36.325	(36.325)	36.325
Çin Yuanı net etki	(7.479)	7.479	(15.325)	15.325
Çek Korunası net varlık/yükümlülüğü	11.133	(11.133)	18.945	(18.945)
Çek Korunası riskinden korunan kısım	(11.082)	11.082	(11.082)	11.082
Çek Korunası net etki	51	(51)	7.863	(7.863)
Diğer yabancı para birimleri net varlık/yükümlülüğü	15.567	(15.567)	574.966	(574.966)
Diğer yabancı para birimleri riskinden korunan kısım	(14.726)	14.726	(14.726)	14.726
Diğer yabancı para birimleri Net Etki	841	(841)	560.240	(560.240)
	(56.962)	56.962	794.047	(794.047)

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 33 - FİNANSAL ARAÇLARDAN KAYNAKLANAN RİSKLERİN NİTELİĞİ VE DÜZEYİ (DEVAMI)

	Kâr / (Zarar)		Diğer Kapsamlı Gelir	
	Yabancı paranın %10 oranında değer			
31.12.2019	kazanması	kaybetmesi	kazanması	kaybetmesi
ABD Doları net varlık/yükümlülüğü	(4.372)	4.372	(7.353)	7.353
ABD Doları riskinden korunan kısım	(5.567)	5.567	(5.567)	5.567
ABD Doları net etki	(9.939)	9.939	(12.920)	12.920
Avro net varlık/yükümlülüğü	32.470	(32.470)	(44.253)	44.253
Avro riskinden korunan kısım	(32.156)	32.156	70.161	(70.161)
Avro net etki	314	(314)	25.908	(25.908)
İngiliz Sterlini net varlık/yükümlülüğü	79.835	(79.835)	92.853	(92.853)
İngiliz Sterlini riskinden korunan kısım	(81.498)	81.498	(81.498)	81.498
İngiliz Sterlini net etki	(1.663)	1.663	11.355	(11.355)
Rus Rublesi net varlık/yükümlülüğü	3.902	(3.902)	87.377	(87.377)
Rus Rublesi riskinden korunan kısım	(3.897)	3.897	(3.897)	3.897
Rus Rublesi net etki	5	(5)	83.480	(83.480)
Polonya Zlotisi net varlık/yükümlülüğü	18.113	(18.113)	34.153	(34.153)
Polonya Zlotisi riskinden korunan kısım	(17.763)	17.763	(17.763)	17.763
Polonya Zlotisi net etki	350	(350)	16.390	(16.390)
Güney Afrika Randı net varlık/yükümlülüğü	(17)	17	121.211	(121.211)
Güney Afrika Randı riskinden korunan kısım	-	-	-	-
Güney Afrika Randı net etki	(17)	17	121.211	(121.211)
Çin Yuanı net varlık/yükümlülüğü	31.708	(31.708)	41.364	(41.364)
Çin Yuanı riskinden korunan kısım	(34.167)	34.167	(34.167)	34.167
Çin Yuanı net etki	(2.459)	2.459	7.197	(7.197)
Diğer yabancı para birimleri net varlık/yükümlülüğü	34.316	(34.316)	396.614	(396.614)
Diğer yabancı para birimleri riskinden korunan kısım	(33.147)	33.147	(33.147)	33.147
Diğer yabancı para birimleri Net Etki	1.169	(1.169)	363.467	(363.467)
	(12.240)	12.240	616.088	(616.088)

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 33 - FİNANSAL ARAÇLARDAN KAYNAKLANAN RİSKLERİN NİTELİĞİ VE DÜZEYİ (DEVAMI)

31 Aralık tarihlerinde sona eren yıllarda Türkiye'den ihracat ve Türkiye'ye ithalat tutarları (TL karşılığı) aşağıdaki tabloda gösterilmiştir:

	31 Aralık 2020 TL	31 Aralık 2019 TL
Avro	7.806.786	6.666.868
ABD Doları	2.366.762	1.774.060
İngiliz Sterlini	2.815.746	2.265.015
Diğer	1.465.645	1.157.970
Toplam ihracat tutarı	14.454.939	11.863.913
Avro	2.397.022	2.034.602
ABD Doları	5.773.415	4.485.139
İngiliz Sterlini	14.111	7.118
Diğer	5.572	3.439
Toplam ithalat tutarı	8.190.120	6.530.298

Sermaye Risk Yönetimi

Sermayeyi yönetirken Grup'un hedefleri, ortaklarına getiri, diğer paydaşlarına fayda sağlamak ve sermaye maliyetini azaltmak amacıyla en uygun sermaye yapısını sürdürmek için Grup'un faaliyette bulunabilirliğinin devamını korumaktır.

Sermaye yapısını korumak veya yeniden düzenlemek için Grup ortaklara ödenecek temettü tutarını belirlemekte, yeni hisseler çıkarabilmekte ve borçlanmayı azaltmak için varlıklarını satabilmektedir.

31 Aralık 2020 ve 2019 tarihleri itibarıyla net finansal borç / yatırılan sermaye oranı aşağıdaki gibidir:

	31 Aralık 2020	31 Aralık 2019
Toplam kısa ve uzun vadeli borçlanmalar (Not 6)	17.075.225	14.955.136
Nakit ve nakit benzerleri (Not 4)	(12.002.246)	(6.937.060)
Net finansal borç	5.072.979	8.018.076
Özkaynaklar	14.050.969	9.815.969
Yatırılan sermaye	19.123.948	17.834.045
Net finansal borç/ Yatırılan sermaye oranı	%27	%45

NOT 34 - FİNANSAL ARAÇLAR

Finansal araçların gerçeğe uygun değeri

Gerçeğe uygun değer, piyasa katılımcıları arasında ölçüm tarihinde olağan bir işlemde, bir varlığın satışından elde edilecek veya bir borcun devrinde ödenecek fiyat olarak tanımlanır.

Finansal araçların tahmini gerçeğe uygun değerleri, Grup tarafından mevcut piyasa bilgileri ve uygun değerleme yöntemleri kullanılarak tespit olunmuştur. Ancak, gerçeğe uygun değeri belirlemek için piyasa verilerinin yorumlanmasında tahminler gereklidir. Buna göre, burada sunulan tahminler, Grup'un bir güncel piyasa işleminde elde edebileceği tutarları göstermeyebilir.

Aşağıdaki yöntem ve varsayımlar, finansal araçların gerçeğe uygun değerinin tahmininde kullanılmıştır:

Parasal varlıklar

Nakit ve nakit benzeri değerler dahil maliyet değerinden gösterilen finansal varlıkların kayıtlı değerlerinin, kısa vadeli olmaları nedeniyle gerçeğe uygun değerlerine eşit olduğu öngörülmektedir.

Ticari alacakların kayıtlı değerlerinin, ilgili değer düşüklük karşılıklarıyla beraber gerçeğe uygun değeri yansıttığı öngörülmektedir.

Parasal borçlar

Kısa vadeli banka kredileri ve diğer parasal borçların gerçeğe uygun değerlerinin, kısa vadeli olmaları nedeniyle kayıtlı değerlerine yakın olduğu öngörülmektedir.

31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla kısa vadeli kısımlar dahil uzun vadeli finansal borçların kayıtlı değeri 11.518.711 TL (31 Aralık 2019: 10.364.465 TL) (Not 6), gerçeğe uygun değeri 11.679.705 TL olarak hesaplanmıştır (31 Aralık 2019: 10.526.745 TL). Gerçeğe uygun değer, finansal borçların kalan vadelerine göre nakit çıkışlarının, değişen ülke risk primi ve piyasa faiz oranı değişimleri göz önünde bulundurularak hesaplanan oranlarla indirgenmesi yoluyla hesaplanmaktadır.

NOT 34 - FİNANSAL ARAÇLAR (DEVAMI)

Gerçeğe uygun değer ölçümleri hiyerarşi tablosu

Grup, finansal tablolarda gerçeğe uygun değer ile yansıtılan finansal araçların gerçeğe uygun değer ölçümlerini her finansal araç sınıfının girdilerinin kaynağına göre, üç seviyeli hiyerarşi kullanarak, aşağıdaki şekilde sınıflandırmaktadır.

Seviye 1: Belirlenen finansal araçlar için aktif piyasada işlem gören (düzeltilmemiş) piyasa fiyatı kullanılan değerleme teknikleri

Seviye 2: Dolaylı veya dolaysız gözlemlenebilir girdi içeren diğer değerleme teknikleri. Aktif bir piyasada işlem görmeyen finansal varlıkların gerçeğe uygun değerleri kullanılabilecek en üst seviyede piyasa verilerindeki gözlemler kullanılarak ve şirket özelinde en düşük seviyede varsayımlar içerecek şekilde hesaplanmaktadır.

Seviye 3: Gözlemlenebilir piyasa girdilerini içermeyen değerleme teknikleri

Gerçeğe uygun değer ölçümleri hiyerarşi tablosu 31 Aralık 2020 itibarıyla aşağıdaki gibidir:

Finansal durum tablosunda gerçeğe uygun değerden taşınan finansal varlıklar	Seviye 1	Seviye 2	Seviye 3
Türev varlıklar (Not 7)	-	27.354	-
Finansal yatırımlar (Not 5)	5.535	-	-
Finansal durum tablosunda gerçeğe uygun değerden taşınan finansal varlıklar			
Türev yükümlülükler (Not 7)	-	(8.266)	-

Gerçeğe uygun değer ölçümleri hiyerarşi tablosu 31 Aralık 2019 itibarıyla aşağıdaki gibidir:

Finansal durum tablosunda gerçeğe uygun değerden taşınan finansal varlıklar	Seviye 1	Seviye 2	Seviye 3
Türev varlıklar (Not 7)	-	2.008	-
Finansal yatırımlar (Not 5)	2.930	-	-
Finansal durum tablosunda gerçeğe uygun değerden taşınan finansal varlıklar			
Türev yükümlülükler (Not 7)	-	82.606	-

ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2020 TARİHLİ KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA AİT NOTLAR

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe bin Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

NOT 35 - NAKİT AKIŞ TABLOSUNA İLİŞKİN EK BİLGİLER

Nakit akış tabloları, konsolide finansal tablolar ile birlikte sunulmuştur.

Konsolide nakit akış tablolarında gösterilen “Karşılıklar ile ilgili düzeltmeler” ile “Değer düşüklüğü ile ilgili düzeltmeler”satırlarının detayı aşağıdaki gibidir:

	1 Ocak- 31 Aralık 2020	1 Ocak- 31 Aralık 2019
Karşılıklar ile ilgili düzeltmeler:		
Kota-teşvik prim tahakkukları	459.811	256.468
Garanti gider karşılığı	309.853	63.407
Montaj ve nakliye gider karşılığı	60.515	21.263
Kıdem tazminatı karşılığı	54.345	32.432
İkramiye ve prim tahakkukları	29.527	(1.321)
İzin karşılığı	(9.246)	5.579
İade karşılıkları	(11.796)	(268)
Dava karşılıkları	(36.633)	6.077
	856.376	383.637

	1 Ocak- 31 Aralık 2020	1 Ocak- 31 Aralık 2019
Değer düşüklüğü ile ilgili düzeltmeler:		
Stok değer düşüklüğü karşılığı	75.510	44.205
Şüpheli ticari alacak karşılığı	58.484	44.596
Sabit kıymet değer düşüklükleri	48.703	-
	182.697	88.801

NOT 36 – BİLANÇO SONRASI OLAYLAR

Şirket ile Hitachi Global Life Solutions Inc. ("Hitachi GLS") arasında 16 Aralık 2020 tarihinde Japonya pazarı dışındaki küresel ev aletleri pazarında Arçelik A.Ş.'nin çoğunluk hissesi ile kontrol edeceği bir ortaklık oluşturulması için Hisse Satın Alma Sözleşmesi imzalanmıştır. Söz konusu sözleşmede yer verilen kapanış şartlarının yerine getirilmesi halinde taraflar arasında Ortaklık Sözleşmesi, Marka Lisans Sözleşmesi ve ilgili sair sözleşmeler 2021 yılında imzalanacaktır. Bu kapsamda, Hitachi GLS, Hollanda'da yeni bir şirket kuracak ve 12 şirketi ve bu şirketlerin altındaki ev aletleri iş kolunun tüm varlıklarını yeni kuracağı şirkete devredecek; Arçelik bu hisselerin %60'ını satın alacaktır. Hisselerin %60'ı için işlem bedeli net nakit/borç hariç ve tüm azınlık hakları dahil 300 milyon USD'dir. Devrin gerçekleşeceği kapanış tarihinde net işletme sermayesi ve net borç seviyesindeki değişime bağlı olarak fiyat düzeltilmesi yapılacaktır. İşlemin tamamlanması sözleşmelerdeki düzenleyici otoritelerinin onaylarının alınması dahil kapanış koşullarının gerçekleşmesine bağlı olup, işlemlerin 1 Nisan 2021'e kadar tamamlanması planlanmaktadır.

İletişim

Genel Bilgiler

Raporun İlgili Olduğu Hesap Dönemi

Ticaret Unvanı

Ticaret Sicil No**Şirket Merkez Adresi**

İnternet Sitesinin Adresi

Telefon

Faks

Çağrı Merkezi

: 01.01.2020 - 31.12.2020

: Arçelik A.Ş.

:İstanbul Ticaret Sicil Müdürlüğü. No: 54957

:Karaağaç Caddesi

No:2-6 Sötlöce 34445 Beyoğlu - İstanbul

: www.arcelikas.com

: +90 212 314 34 34

:+90 212 314 34 63

:444 0 888

Arçelik A.Ş. İletişim

Polat Şen

Genel Müdür Yardımcısı - Finansman, Mali İşler ve

Sahra Altı Afrika

e-mail: polat.sen@arcelik.com

Telefon: 00 90 212 314 34 34

Faks: 00 90 212 314 34 60

