



Arzumuz Daha İyi Bir Gelecek

ARZUM

Arzum 2022

Sürdürülebilirlik Raporu

İçindekiler

Giriş	3	Kurumsal Yönetim.....	31
Rapor Hakkında	3	Etik, Uyum ve Yolsuzlukla Mücadele.....	33
Yönetim Kurulu Başkanı Mesajı.....	4	Risk Yönetimi.....	35
İcra Kurulu Başkanı Mesajı.....	6	İç Denetim	36
Raporlama Döneminde Öne Çıkanlar	8	Tedarik Zinciri	37
Bir Bakışta Arzum	9	Arzumuz Daha Yeşil Bir Dünya	38
Kısaca Arzum	10	Arzumuz Daha Mutlu Çalışan ve Toplum	42
Değerlerimiz.....	12	Mutlu Çalışan	42
Sürdürülebilir Büyüme	13	İnsan Kaynakları Stratejisi	43
İş Modelimiz.....	13	İnsan Kaynakları Uygulamaları.....	43
Stratejik Önceliklerimiz	14	Kadın Çalışanların Güçlenmesi.....	46
Şirket Üst Yönetimi	15	Çeşitlilik ve Kapsayıcılık	48
Yönetim Kurulu.....	15	Zorla Çalıştırma ve Angarya	49
İcra Kurulu.....	16	İş Sağlığı ve Güvenliği	49
Faaliyet Gösterilen Pazarlar ve Markalar	17	Çocuk İstihdamı.....	50
Raporlama Döneminde Alınan Ödüller	20	Mutlu Toplum	51
Arzumuz Daha İyi Bir Gelecek	21	Kullanıcı Sağlığı ve Güvenliği.....	51
Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız.....	22	Ürün Bilgilendirmesi ve Sorumlu Pazarlama.....	51
Sürdürülebilirlik Önceliklerimiz.....	23	Müşteri Memnuniyeti	52
Sürdürülebilirlik Yönetimimiz	25	Kalite, İnovasyon ve Ar-Ge Çalışmaları	53
Sürdürülebilirlik Envanterimiz.....	26	Toplumsal Yatırım ve Yerel Ekonomiye Katkı.....	53
Raporlama Dönemi Performansı	27	Ekler	55
Arzumuz Daha Gelişmiş Bir Ekonomi.....	29	Paydaş İlişkileri ve İletişim.....	56
Ekonomik Performans.....	30	Üyelikler.....	58
		Tablolar	59
		Raporda Kullanılan Standart ve Çerçevelerin Endeksleri.....	62



GRI 2 2-1, 2-3

Rapor Hakkında

55 yılı aşkın köklü geçmişimizden gelen birikim ve dayanıklı iş modelimizle ulaştığımız ekonomik sonuçları, üçer aylık ara dönemler halinde ve senelik finansal raporlarımızla düzenli olarak paydaşlarımıza sunuyoruz.

Dünyanın birçok ülkesinde milyonlarca eve ulaşan global bir marka olma sorumluluğumuzla sadece ekonomik değil, çevresel ve sosyal alanlardaki etkimizi de bu ilk sürdürülebilirlik raporumuzla birlikte izlemeye, ihtiyaç duyulan alanları iyileştirmeye ve sizlerle paylaşmaya başlıyoruz. “Arzumuz Daha İyi Bir Yaşam”ı kurgulamaya katkıda bulunmak.

Raporumuzun içeriği paydaşlarımızla yapılan önceliklendirme analizi ışığında, mevcut trendler ve küresel gelişmeler dikkate alınarak belirlenmiştir. Raporumuzda yer alan bilgi ve veriler Yönetim Kurulu kararı ile kurulan ve son Genel Kurul toplantımızda onaylanan Arzum Sürdürülebilirlik Komitesi (ASK) ve ASK’ye bağlı olarak faaliyetlerini sürdüren “Strateji ve Sürdürülebilirlik Yönetimi”, “Çevre”, “Toplumsal” ve “Satınalma ve Sürdürülebilir Tedarik Zinciri” çalışma grupları tarafından sürdürülebilirlik veri toplama sistematığı çerçevesinde sağlanmıştır.

Raporumuzu finansal takvimimizle paralellik gösterecek şekilde 1 Ocak 2022 – 31 Aralık 2022 tarihleri arasındaki Türkiye operasyonlarımızı kapsayacak şekilde hazırladık. Raporumuzda yer alan yurt dışı faaliyetlerimize ilişkin seçilmiş bazı veriler sadece bilgi amacıyla paylaşılmıştır. Sürdürülebilirlik raporumuz 2022 faaliyetleri ile sınırlı olmakla beraber, sürdürülebilirlik performansımızın ölçülebilir ve geçmiş dönemler ile

karşılaştırılabilir olması için bazı bölümlerde 2020 ve 2021 verilerine de yer verilmiştir.

Küresel Raporlama Standartları (GRI-Global Reporting Initiative) tarafından revize edilen “GRI Standards”a uyumlu olarak hazırlanan raporumuzun ekler bölümündeki içerik endeksinde kullanılan GRI göstergelerini detaylı olarak bulabilirsiniz. Sürdürülebilirlik Muhasebesi Standartları Kurulu (SASB) ve Dünya Ekonomik Forumu- Paydaş Kapitalizmi (WEF) endeks bilgilerine de aynı bölümden ulaşabilirsiniz.

Türkçe ve İngilizce olarak iki dilde hazırlanan dış denetime konu olmamış olan raporumuzun hazırlanması ASK liderliğinde, ilgili birimlerden temsilcilerin katkılarıyla gerçekleştirilmiş olup, hazırlık sürecine ve raporun oluşturulmasına EWA Kurumsal Danışmanlık destek vermiştir.

Halka açık bir şirket olarak tüm paydaşlarımızın görüş ve önerileri bizim için büyük önem taşımaktadır. Arzum 2022 Sürdürülebilirlik Raporu’na ilişkin her türlü görüş, öneri ve sürdürülebilirlik performansımız ile ilgili sorularınızı surdurulebilirlik@arzum.com adresine iletmenizden mutluluk duyacağız.

Yönetim Kurulu Başkanı Mesajı

Değerli Paydaşlarımız,

2020 yılından bu yana dünyamız Covid-19 pandemisi başta olmak üzere çeşitli krizler ve zorluklarla mücadele ediyor. Sanayilerin gelişmesi, dünya genelinde insan nüfusunun, üretim ve tüketimin artmasına bağlı sınırlı kaynakların aşırı tüketimiyle, dünyanın mücadelesi sadece pandemi ile sınırlı kalmıyor. Pandemi doğrudan sağlık, küresel ticaret, üretim gibi birçok alanı etkilese de dünyanın mücadelesini zorlaştıran konuların başında maalesef küresel ısınma/iklim değişikliği, enerji, ham madde ve gıda krizleri geliyor. Saydığımız tüm maddeler doğrudan, dünya üzerinde yaşayan her insanı, kurumu etkilediği için, dünyasına karşı sorumlu olan her insanın ya da kurumun önceliklendirmesi gereken maddeler arasına giriyor.

Arzum olarak insanların hayatına dokunma ve hayatları kolaylaştırma adına geliştirdiğimiz teknolojik ürünlerin yanı sıra dünyayı iyileştirme adına her zaman odağımızda olan sürdürülebilirlik konusunda birçok adım attık. Topluma ve çevreye duyarlı marka anlayışıyla Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'nda yer alan "Sorumlu Tüketim ve Üretim" başlığını benimsedik. "Arzumuz Daha İyi Bir Gelecek" stratejisini "Arzumuz Daha Gelişmiş Bir Ekonomi", "Arzumuz Daha Yeşil Bir Dünya", "Arzumuz Daha Mutlu Çalışan ve Toplum" başlıkları altında ele alarak; kaynakların verimli ve tekrar kullanımı,

toplumsal cinsiyet eşitliği, tüketimin azaltılması, sıfır atık, karbon emisyonlarının düşürülmesi, çalışan mutluluğu ve eğitimi hatta iyileştirilmiş tarım gibi birçok alanda iyileştirme yaptık. Bu sene ilk kez yayımladığımız Arzum Sürdürülebilirlik Raporu 2022'de tüm detaylarıyla okuyacağınız çalışmalarımızın, birçok marka ve üreticinin sürdürülebilirlik vizyonuna katkı sağlayacağına inanıyorum.

Sürdürülebilirlikteki en önemli amaçlarımızdan biri, ülkemizin 2053 net sıfır hedefi için anlamlı bir çaba ortaya koymaktı. Bunun altında, yaşanan toplumsal, iklimsel felaketlerin yani dünyanın verdiği alarm sesinin duyulmasını sağlamaktı. İklim değişikliği ile mücadele ve adaptasyon, döngüsel ekonomi, operasyonel atıklar ve sıfır atık yaklaşımı, ürün ambalajlarında geri dönüştürülmüş içerik gibi çevresel konuların Arzum tarafından ele alınmasını, şirket önceliklerimize paralel olarak paydaşlarımız da talep ediyor ve bekliyor. Yine Arzum olarak gelecekte de yaşanabilir bir dünya için yarattığımız sürdürülebilirlik ekosistemi içine paydaşlarımızı ve kullanıcılarımızı da dahil ediyoruz. Hayata geçirdiğimiz çalışmalarla tüm paydaşlarımız ve kullanıcılarımız arasında farkındalık oluşturmaya çalışıyoruz. Böylece sürdürülebilirliği Arzum bünyesinde sınırlı tutmadan etki alanımızı daha geniş kitlelere yayıyoruz. Geliştirdiğimiz farkındalıkla kullanıcı ve paydaşlarımızın da diğer markalardan çevre, enerji, iklim, toplumsal cinsiyet eşitliği konularında talep oluşturmalarını sağlıyoruz.

Bugün hükümetlerin yanı sıra iş dünyasında da iklim değişikliğinin getirdiği risklere karşı duyarlılık önemli bir seviyeye ulaştı. Avrupa Yeşil Mutabakatı'nın iklim değişikliği ile mücadele ve emisyon azaltımı konusunu, sınırda karbon düzenlemesi kapsamına almasıyla yerel ve global rekabetçiliğin korunması iş dünyasının en önemli konusu haline geldi. Düşük karbonlu ekonomik dönüşümü gerçekleştirmenin yolu inovasyon ve AR-GE kapasitesinin güçlenmesinden geçiyor. Arzum'un inovasyon ve marka odaklı yatırım, sınırlı yatırım gerektiren esnek üretim ve tedarik modeline sahip olması, düşük karbonlu ve dögüsel ekonomik dönüşüm sürecinde önemli bir avantaj olarak ortaya çıkacak ve birçok fırsatı da beraberinde getirecektir.

Ekonomik ve sosyal ekseninde önceliklendirilen diğer konularımızı raporumuzda ayrıntılarıyla göreceksiniz. En önemli stratejik önceliğimiz olan sürdürülebilir büyüme hedefimize ulaşmada yine sürdürülebilirlik çalışmalarımız itici güç olacak. Ülkemizde ve dünyada yaşanan büyük değişim ve dönüşüm sürecinde, ilk sürdürülebilirlik raporumuzu siz paydaşlarımıza sunmaktan mutluluk ve gurur duyuyorum. Sürdürülebilirlik alanında yürüttüğümüz çalışmalarımıza katkı sağlayan, başta çalışma arkadaşlarım olmak üzere tüm paydaşlarımıza teşekkürlerimi sunuyorum. Daha iyi bir gelecek için, sürdürülebilir ve yenilikçi adımlarla çalışmalarımıza devam edeceğiz. Arzum olarak paydaşlarımız ve kullanıcılarımızla birlikte yürüyeceğimiz bu yolun başarılarla dolu olmasını diliyorum.

“Arzumuz, daha iyi bir gelecek”

T. Murat KOLBAŞI
Yönetim Kurulu Başkanı





İcra Kurulu Başkanı Mesajı

Değerli Paydaşlarımız,

55 yılı aşkın köklü tarihimize, yarattığımız güvenilir ve yenilikçi markamızla değişen ve dönüşen dünyayı, trendleri yakından takip ediyor, küresel ve yerel düzeyde değişmekte olan koşullar çerçevesinde pozisyonumuzu belirliyoruz. Her ne kadar değişimi ve gelişimi tanımlarken “Yolculuk” kelimesinin aşırı yoğun olarak kullanıldığına tanık olsam da çalışmalarımızın odağına sürdürülebilirliği aldığımızı duyurduğumuz tarihten bu yana gözlemlediğim gelişim beni son derece mutlu ediyor.

Sürdürülebilirlik yolculuğumuz paydaşlarına en fazla değer yaratan marka olma vizyonu ile hareket eden şirketimizin mevcut yolculuğunun bir devamı niteliğinde. Bu süreç, ürünlerimiz hakkında sorular sormayı, arzumuz olan daha yaşanılabilir bir dünya için ürünlerimizin rolünü, tedarik zincirimizin verimlilik ve etkinliğini irdelemeyi gerektiriyor. Sürdürülebilirliğin işimize ve kişisel yaşamlarımıza katacağı değeri kolektif olarak görmemiz ve bu bilinçle hareket etmeye başlamamız, şirketimizi bugünlere getiren Arzum kültürünü de daha güçlü hale getirecektir.

Sürdürülebilirlik bakış açısı günlük iş kararları kadar, insan kaynağımızı, seyahatlerimizi, mobilite dünyasını, yeni ürün geliştirme süreçlerini ve diğer tüm kilit konumdaki fonksiyonları etkiliyor. Bu değişim ve gelişimi anlattığımız ve ilk kez yayınladığımız sürdürülebilirlik raporu çalışmalarımıza başlamadan önce iki önemli çalışmayı tamamladık; çalışanlarımız arasında gerçekleştirdiğimiz Arzum Sürdürülebilirlik Performansı Algı Analizi anket çalışması ve Sürdürülebilirlik Perspektifinden Mevcut Durum Analizi.

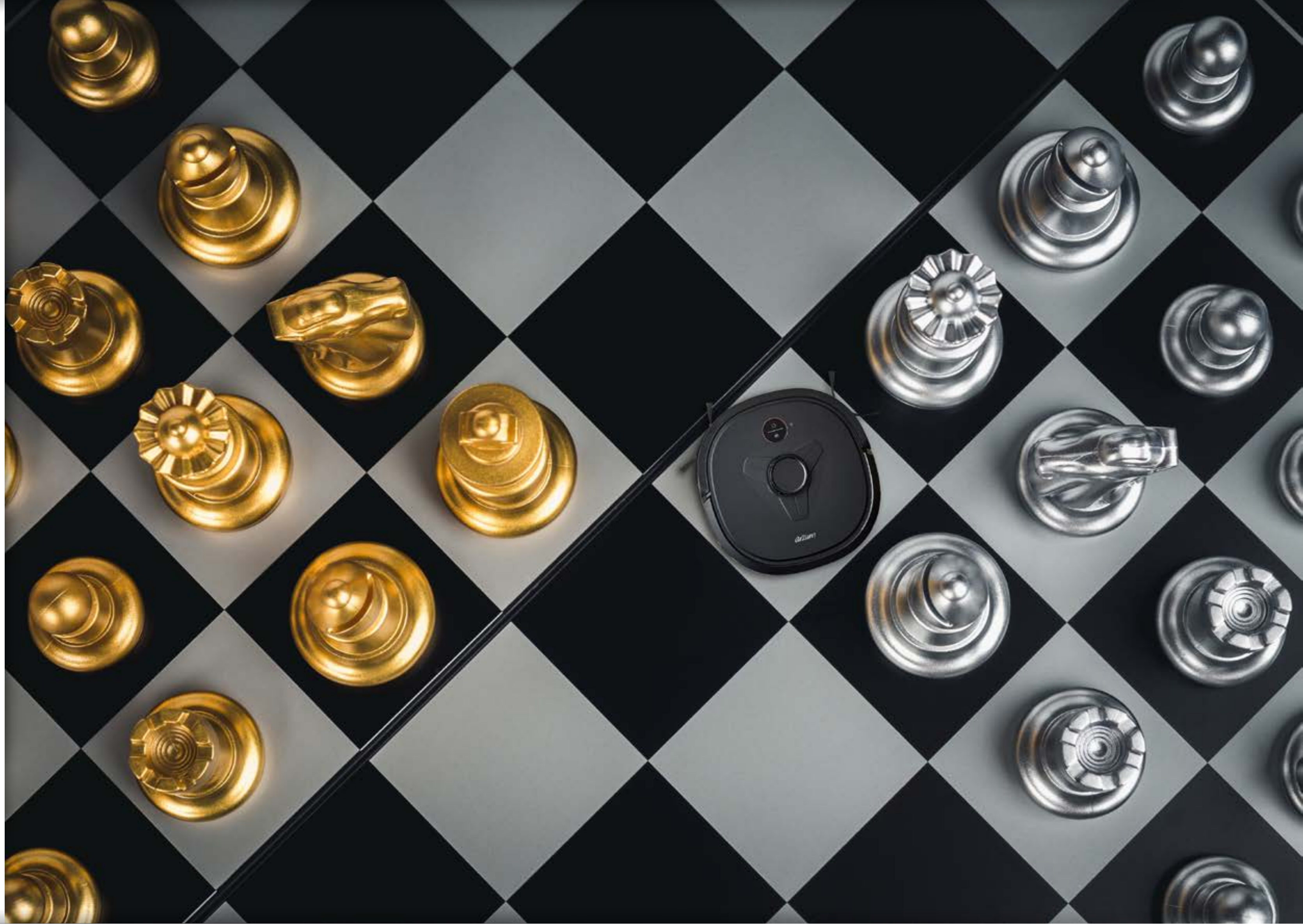
Yürüttüğümüz diğer önemli çalışmalardan biri sürdürülebilirlik envanteri, diğeri ise önceliklendirme analizi oldu. Arzum içinde gerçekleştirilen projelerimizin BM (Birleşmiş Milletler) Sürdürülebilir Kalkınma Hedeflerine nasıl katkıda bulunduğunu Sürdürülebilirlik Envanteri çalışmamızla ortaya koyduk. Bu çalışmamızın sonuçlarını raporumuzda paylaştık. Bir diğer önemli çalışmamız ise sürdürülebilirlik önceliklerimizi belirlemede bize pusula olan, kritik önemdeki paydaşlarımızla yürüttüğümüz Önceliklendirme Analizi.

Hedefimiz Arzum'u iyi yapılandırılmış bir yol haritası kapsamında sürdürülebilirlik yolculuğuna başlatmak, sürekli öğrenen, ekosistemi ile uyumlu, yaşamın her alanda kolaylaştırılmasına çaba sarf eden, sorumlu bir şirket olarak faaliyetlerini sürdürmesini sağlamak.

Biliyoruz ki sürdürülebilirliği bir iş modeli haline getirmek, odaklanmayı, yatırımı, inovasyonu, çalışma kültüründe değişimi ve iş birliklerini gerekli kılıyor. Finansal sonuçların arkasındaki finansal olmayan hikâyeyi paydaşlarımıza sunduğumuz bu ilk sürdürülebilirlik raporumuz; samimiyetle, şeffaf bir şekilde ve dürüstçe başarılı olduğumuz alanları, ulaştığımız hedefleri, henüz ulaşamadığımız ancak hedef olarak belirlediğimiz sürdürülebilirlik önceliklerimizi kapsıyor.

Sürdürülebilirlik vizyonumuzu gerçekleştirmek için çıktığımız bu yolda paydaşlarımıza yaptıkları katkılardan dolayı içtenlikle teşekkür ediyorum. Katkılarınızla öğrenmeye ve gelişmeye devam edeceğiz. Dünya genelinde gözlemlenen ekonomik, sosyal ve çevresel zorluklara rağmen hedefimiz, ticari başarımızı artırarak ve şirketimizin sürdürülebilirlik performansını yükselterek "Arzumuz Daha İyi Bir Gelecek" i inşa etmek.

S. Mete ZADİL
İcra Kurulu Başkanı



1 Ocak 2022 – 31 Aralık 2022

Raporlama Döneminde Öne Çıkanlar

- 500 yıllık Türk Kahvesi kültürünü dünyaya yayma çalışmaları
- 15 yıldır kadın satranç sporcularına destek
- 40,6 milyon TL net kar ile özkaynakların büyümeye devam etmesi
- Arzum Sürdürülebilirlik Komitesi'nin kurulması
- 4 odak noktasında Arzum Sürdürülebilirlik Çalışma Grupları'nın stratejiler doğrultusunda faaliyetlerine başlaması
- Kadın Dostu Şirketler Endeksi'ne dahil olunması
- 48 ülkeye ihracat
- Tech Brands Turkey ödülünün alınması
- Arzum OKKA Rich'in piyasaya sunulması
- 1,5 milyar TL satış geliri ile cironun reel olarak büyümesi
- Müşteri memnuniyetinde %5,7 artış
- Kadın çalışan oranının %45'e yükselmesi
- Yönetim Kurulu kadın oranı %33
- 21 adet yeni patent başvurusu
- 20 bin+ satış noktasında bulunurluk
- İlk Sürdürülebilirlik Raporu'nun yayınlanması

Bir Bakışta Arzum



GRI 2 2-1, 2-3, 2-6, 2-7

Kısaca Arzum

Vizyonumuz

Paydaşlarına en fazla değer yaratan marka olmak.

Misyonumuz

Her haneye girmeyi hedefleyen inovatif, teknolojik, iyi tasarlanmış ürün ve hizmetler ile hayatı kolaylaştıran, paydaşları ile samimi ve sıcak ilişki kuran bir marka olmak.

1950'li yılların başlarında Kazım Kolbaşı, Kemal Kolbaşı ve İbrahim Kolbaşı tarafından temelleri atılan ve 1966'da yerli bir marka olarak doğan Arzum, 55 yılı aşkın köklü tarihiyle Türkiye'de yüksek marka bilinirliğine ve hane penetrasyonuna ulaşmış, başarısını kısa sürede uluslararası boyuta taşımıştır. Yarım yüzyılı aşkın yolculuğunda inovasyon ve tasarımı odağına alarak ortaya çıkardığı ürünlerle tüketicilerinin hayatlarına kolaylık sunan Arzum, paydaşlarına en fazla değeri yaratmayı hedefleyen ödülleri özdeşleşmiş, samimi, güvenilir bir marka olmuştur. Dünyanın birçok ülkesinde milyonlarca eve ulaşan Arzum, global marka olma yolunda emin adımlarla ilerlemeye devam etmektedir.

Tecrübesiyle müşterilerine en iyi teknolojiyi sunmayı ilke edinen Arzum, yenilikçi yaklaşımı ile Türkiye'de sektöründe birçok ilke imza atmıştır. Markalı ilk ürünü 1967 yılında, ilk mekanik süpürgeyi 1968 yılında üreten Arzum, ilk Türk malı mutfak robotu üretimini 1991 yılında gerçekleştirmiştir. Arzum, 2014 yılında doğrudan fincana servis ve kendi kendini yıkayabilme özellikleriyle bir ilk olan Arzum OKKA Türk Kahvesi Makinesi'ni yurt içi ve global pazara sunmuştur. 2020 yılında Türkiye'de ilk nesnelerin interneti (IoT) uygulamalı Türk malı elektrikli süpürgeyi üretmiştir. Küçük ev aletleri sektöründe bir

ilk olarak üç yıl garanti uygulamasını 2001 yılında başlatan Arzum, 2018 yılında 3+1 garanti uygulamasına geçmiş ve yine bir ilki tüketicileriyle buluşturmuştur.

Yenilikçi, inovatif ürünlerle, yerel ve uluslararası birçok prestijli ödüle layık görülen Arzum; küçük ev aletleri sektöründeki faaliyetlerini üç ana ürün kategorisi ve altı alt ürün kategorisi altında sürdürmektedir. Mutfak Aletleri (Gıda Hazırlama, Pişirme ve Kızartma, Sıcak İçecek Hazırlama), Kişisel Bakım (Saç Kurutucular, Saç Şekillendiriciler, Epilasyon Cihazları ve Tıraş Makineleri), Elektrikli Ev Aletleri (Ütü, Elektrikli Süpürge, Isıtıcı-Soğutucu, Şofben) kategorilerinde 650 ürünle tüketicilerinin yanındadır. Arzum, Arzum OKKA markasıyla Türk kahvesi kültürünü dünyaya yaymak üzere global bir misyonu da yerine getirmektedir. Arzum, "Dünyaya Türk Kahvesini Sevdiren Marka: Arzum OKKA" sloganıyla bugün dünyanın birçok ülkesine Türk kahvesi kültürünü taşımaktadır.

Şirket Unvanı:

Arzum Elektrikli Ev Aletleri ve Ticaret A.Ş.

Faaliyet Alanı:

Küçük Elektrikli Ev Aletleri ticareti, ithalatı ve ihracatı

Çalışan Sayısı:

175

İrtibat Kişisi:

Kemal Pektaş

Zincir Mağazalar Grup Satış Müdürü

kemal.pektas@arzum.com

1950'den Günümüze Arzum

Arzum'un temelleri, 1950'li yılların başlarında Kazım Kolbaşı, Kemal Kolbaşı ve İbrahim Kolbaşı tarafından kurulan bir şahıs şirketine dayanmaktadır.

1950

"Arzum" markası tescil edilmiştir.

1966

Güney İthalat Anonim Şirketi adıyla kurulan Arzum, faaliyetlerini bu tüzel kişilik altında yürütmeye başlamıştır.

1977

"Arzum" ürünlerini pazarlamak amacıyla Arzum Dış Ticaret A.Ş. kurulmuştur.

1993

Arzum, ilk elektrikli cezveyi piyasaya sunmuştur.

2002

Farklı segmente ulaşmak amacıyla Felix Elektrikli Ev Aletleri A.Ş. kurulmuştur.

2005

Unvan değişikliği yapılarak Arzum Elektrikli Ev Aletleri Sanayi ve Ticaret A.Ş. olarak tescil edilmiştir.

2007

Dünyanın önde gelen özel sermaye fonlarından Ashmore Group'un iştiraki Turkish Household Appliances BV ile ortaklık kurulmuştur. Ashmore Group, 2008 ve 2009 yıllarında gerçekleştirdiği iki işlemle Arzum'un toplamda %49'luk hissesini alarak Kolbaşı Ailesi ile ortak olmuştur.

2008

Arzum'un Hong Kong'daki bağlı ortaklığı Arzum Asia Pacific Ltd. kurulmuştur. Gıda hazırlama kategorisinde lider olmuştur ve 12 yıldan bu yana da liderliği devam etmektedir.

2009

2010

Arzum ilk defa tahvil ihraç etmiştir.

2011

Arzum'un Almanya'daki bağlı ortaklığı Arzum Europe GmbH kurulmuştur. Kör Liderler Projesi 2011 Çalışan Gönüllülüğü ödülleri Türkiye elemelerinde, Arzum kendi kategorisinde 1. olarak Türkiye'yi Avrupa finallerinde Londra'da temsil etmiştir.

2013

%100 Mediterra Capital Partners iştiraki olan SDA International, Ashmore Group'un sahip olduğu %49 oranındaki Arzum hisselerini satın alarak Kolbaşı Ailesi ile ortaklık kurmuştur.

2014

Arzum, "Arzum OKKA" markası altında ilk doğrudan fincana servis özellikli Türk kahvesi makinesinin lansmanını yaparak yeni bir segmentin oluşmasına öncülük etmiştir.

2017

İnovaLig'de "Organizasyon ve Kültür" kategorilerinde Türkiye'de "Lider Şirket" ödülü alınmıştır.

2019

Ducati markası ile global marka iş birliği yapılarak Ducati By Arzum markası kurulmuştur.

2020

Arzum hisse senetleri, Borsa İstanbul'da ARZUM kodu ile işlem görmeye başlamıştır. Arzum, Türkiye'nin IoT teknolojisine sahip ilk süpürgesi Arzum Olimpia Smart'ı tanıtmıştır.

2021

Türkiye'nin ilk karıştırıcılı cezveli sütlü Türk kahvesi makinesi Arzum OKKA Rich Spin M'i tanıtmıştır. Arzum Sürdürülebilirlik İlkelerine Uyum Raporu yayınlanmıştır.

2022

Arzum, 55. yılını 55 farklı tasarımcıyla gerçekleştirdiği sergi ile kutlamıştır. Etkinlik, 55 tasarımcının Arzum'dan aldığı ilhamla tasarladığı "Öteki Çağlarla Arzum'lu Yıllar" kitabı ile geçmişe seyahat niteliği taşımıştır. Arzum, Galatasaray Spor Kulübü ile yapılan iş birliği çerçevesinde Kadın Futbol Süper Ligi'nde mücadele eden Galatasaray Hepsiburada Kadın Futbol Takımı'nın forma kol sponsoru olmuştur. Arzum Sürdürülebilirlik Komitesi kurulmuştur. Arzum ilk Sürdürülebilirlik Raporu'nu hazırlamıştır.

Değerlerimiz

Arzum, yenilikçilik ve sürdürülebilir büyüme hedefiyle tüm paydaşlarının memnuniyetini arttırmayı, hep daha kaliteli ürünler ve hizmetler sunmayı amaçlamaktadır.

Özenliyiz

Müşterilerimize, birbirimize, yaşadığımız topluma ve çevreye karşı özenliyiz. Sürdürülebilir büyüme ve fark yaratmak için işimizi özenle yapıyoruz.

Tutkuluyuz

Hedeflerimize ulaşma konusunda tutkuluyuz. Motivasyonu yüksek, başarı odaklı, markasına bağlı ve gönülden çalışan bir ekibiz.

Güveniliriz

Birbirimize, müşterilerimize, tedarikçilerimize karşı verdiğimiz sözü yerine getiririz. Yaptığımız işin, verdiğimiz sözün, ürün ve hizmetlerimizin arkasında dururuz.

Yenilikçiyiz

Her zaman daha iyisini yapmak, farklı olmayı başarabilmek, tercih edilir olmak ve sürdürülebilir başarılar elde etmek istiyoruz. Sadece ürünlerimizle değil, hizmetlerimiz ve işimize olan yaklaşımımız ile de yenilikçiyiz.

Samimiyiz

Birbirimizle, müşterilerimizle ve tedarikçilerimizle kurduğumuz ilişkilerde samimiyiz. İletişimde olduğumuz herkese karşı içten, net ve dürüst olmaya özen gösteririz.

İş Modelimiz

Arzum'un dayanıklı iş modelinin temelinde dengeli ürün portföyü, yaygın ve çoklu satış kanalı, inovasyon kültürü, çevik ürün geliştirme ve Ar-Ge faaliyetleri yer almaktadır. Mevcut iş modeli, Arzum'un değişen tüketici ihtiyaçlarını yenilikçi ürünler ve değişen kanal yapılarına uygun bir şekilde karşılmasını sağlamaktadır. Bu iş modeli; güçlü büyüme, dengeli kârlılık, düşük yatırım harcaması ihtiyacı ve yüksek özsermaye getirisi ile paydaşlarına değer yaratmaktadır.



İnovasyon ve Marka Odaklı Yatırım Modeli

- Birbirinden çok farklı tasarımcı, mucit, mühendis ve üreticileri koordine eder.
- Çevik bir yapısı vardır, fikirleri çok süratli hayata geçirir.
- Sadece Elektrikli Ev Aletleri (KEA) sektöründedir, büyük yatırımlara ihtiyaç duymaz.
- Yatırımlar sadece Ar-Ge, kalıp, mühendislik ve tasarım ile limitlidir.
- Kaynaklarını tesis yatırımı yerine marka ve operasyon yönetimine ayırır.



Esnek ve Sınırlı Yatırım Gerektiren Üretim Modeli

- Münhasır kanalı olmadığı için sabit kira riski yoktur.
- Personel sayısı limitlidir.
- Tüm satış kanallarını esnek bir şekilde kullanır.
- Tüketicinin talebine göre kanal yapısı hızlıca şekillenir.



Esnek Tedarik Modeli

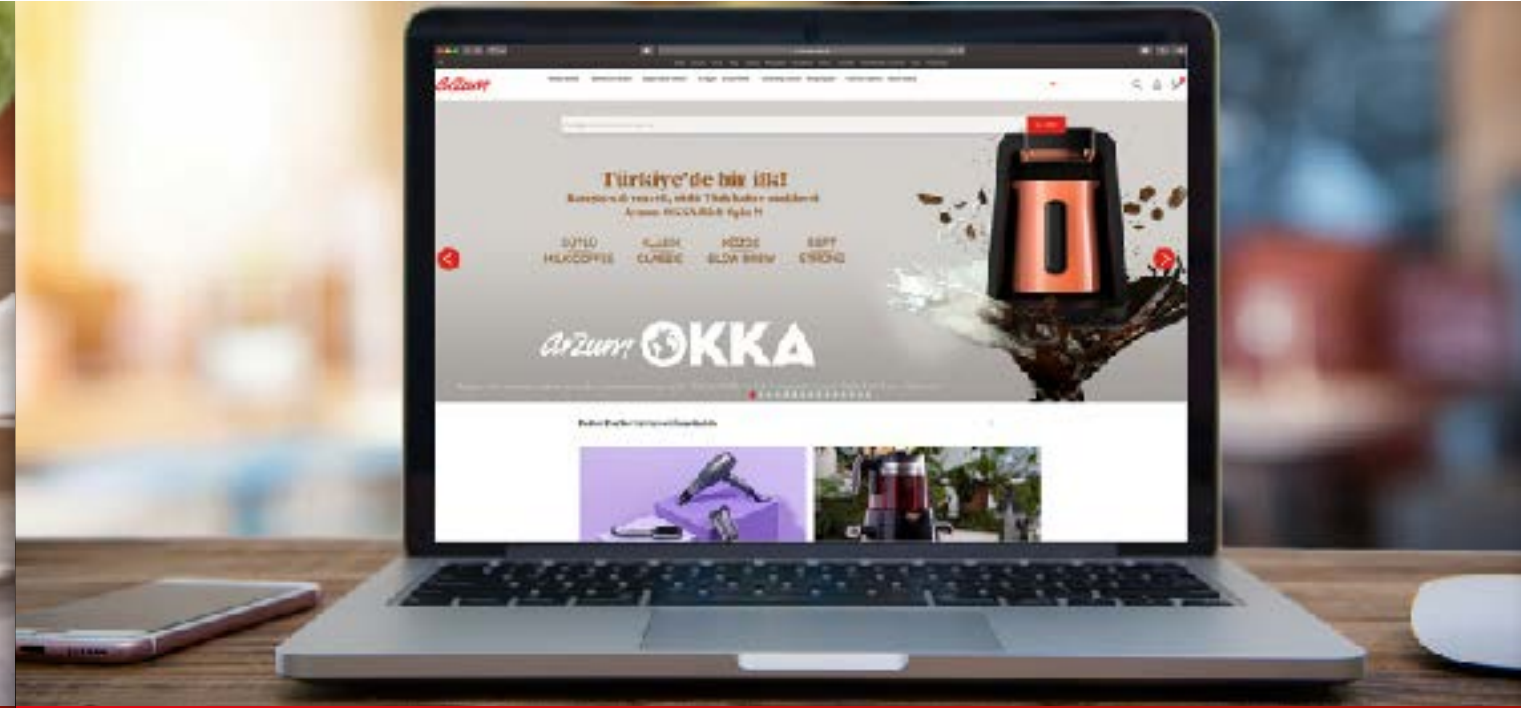
- Ürün talebine göre en esnek tedarik modelini kullanır. Üretim hattı doldurma sıkıntısı yoktur.
- Ürün cinsine göre teknoloji ve kapasite bakımından en uygun tedarikçiyi seçme şansı vardır.

Stratejik Önceliklerimiz



Türkiye elektrikli ev aletleri sektöründe güçlü konum ve organik büyüme

- Sürdürülebilir büyüme
- Müşteri memnuniyeti
- Tercih edilen işveren olmak
- Operasyonel mükemmellik



E-ticarette, Türkiye’de kendi sektörünün öncülerinden olma

- Çevrimiçi pazar yerlerindeki payını artırmak



Türkiye elektrikli ev aletleri pazarındaki başarısını ihracat pazarlarına taşıma

- Kârlı ve sürdürülebilir satış modeli
- Stratejik pazarlara odaklılık
- Etkin vade ve risk yönetimi
- Güçlü teminat mekanizmaları
- Verimli transit veya doğrudan sevkiyat planlaması
- İhracat pazarlarına yönelik özel ürün geliştirilmesi

GRI 2 2-11

Yönetim Kurulu

Talip Murat KOLBAŞI

Yönetim Kurulu Başkanı



Marmara Üniversitesi İşletme Fakültesi'nden 1987 yılında mezun olmuştur. 1988 yılında iş yaşamına başladığı Arzum Elektrikli Ev Aletleri A.Ş.'de sırasıyla satış, iş geliştirme, dış ticaret birimlerini yönetmiş ve 2008 yılı itibarıyla Arzum'un Genel Müdürü ve Yönetim Kurulu Başkanı olarak görev almıştır. Eylül 2015'ten bu yana Yönetim Kurulu Başkanı olarak görevini sürdürmektedir.

Yasemin Rezan KOLBAŞI

Yönetim Kurulu Başkan Vekili



Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi'nden 1980 yılında mezun olmuştur. Üniversite yıllarında aile şirketi olan Güney İthalat A.Ş.'de çalışmış, daha sonra uluslararası fuar organizasyonlarında Arzum'u temsil etmiş ve 1999'dan sonra Arzum'da tam zamanlı çalışmaya başlamıştır. 14 Ocak 1996 tarihinden itibaren Yönetim Kurulu Üyesi olarak görev almaktadır.

Ali Osman KOLBAŞI

Yönetim Kurulu Üyesi



İş yaşamına Arzum'da, o günkü adı ile Güney İthalat ve Pazarlama A.Ş.'de başlayıp tüm kademelerde çalışmış ve Yönetim Kurulu Üyesi olmuştur. Markanın Türkiye'de tanınmasında ve bayi ağının oluşturulmasında aktif rol almıştır.

Süleyman Mete ZADİL

Yönetim Kurulu Üyesi



1989-1993 yılları arasında University of Delaware'de İnşaat Mühendisliği eğitimi alan Süleyman Mete Zadil, 1993 yılında başladığı Cornell University'de 1995 yılında İnşaat Mühendisliği Yüksek Lisans eğitimini tamamlamıştır. Mezuniyeti sonrası birçok farklı şirkette yöneticilik rolleri üstlenen S. Mete Zadil, 2015 yılından beri Arzum Elektrikli Ev Aletleri'nde CEO olarak sürdürdüğü görevini 1 Ocak 2023 itibarıyla devretmiştir.

Ahmet Cüneyt Yavuz

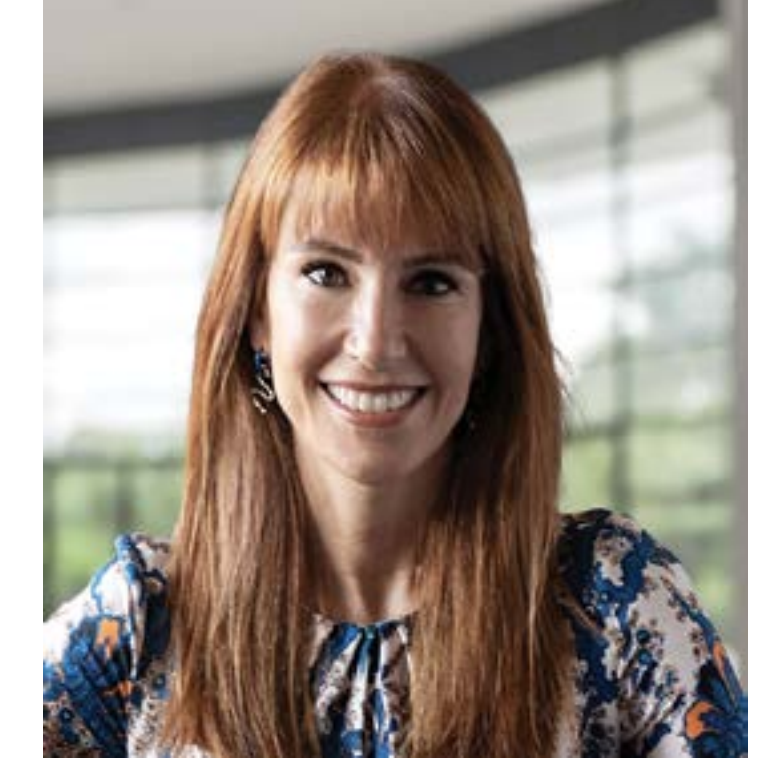
Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi



Boğaziçi Üniversitesi'nde Siyaset Bilimi eğitimi aldıktan sonra Johns Hopkins Üniversitesi'nde Uluslararası İlişkiler ve Ekonomi alanlarında yüksek lisans yaptı. İş hayatına 1992 yılında başlayan Ahmet Cüneyt Yavuz, Arzum'un Nisan 2021 tarihli Genel Kurul'unda 3 yıl süre ile Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi olarak seçildi.

Elif Ateş ÖZPAK

Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi



İstanbul Hukuk Fakültesi (1992) ve Harvard Hukuk Fakültesi'nde (2000) eğitim görmüş, akabinde hukuk bürosu ortaklığı ve Turkcell hukuk müşavirliği yapmıştır. 2010 yılında ortaklarıyla Crescent Capital özel sermaye fonunu kuran Elif Ateş Özpak, 2017 yılından beri Kybele Consulting Limited'in Murahhas azalığı görevini yürütmektedir. IFC'yi (Dünya Bankası) temsilen bağımlı ve icracı üyeliğin yanı sıra birçok halka açık şirkette bağımsız yönetim kurulu üyeliği yapmaktadır. Elif Ateş Özpak Arzum'un Nisan 2021 tarihli Genel Kurul'unda 3 yıl süre ile bağımsız üye seçilmiştir.

İcra Kurulu

Süleyman Mete Zadi

İcra Kurulu Başkanı¹

**Şecaettin Arda Altınok**

Mali İşlerden Sorumlu Genel
Müdür Yardımcısı*

**Mehtap Yıldız**

Ürün Geliştirme & Pazarlamadan
Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı²

**Serhan Giray**

Satışlardan Sorumlu
Genel Müdür Yardımcısı*

**Arif Emre Ünal**

Operasyonlardan Sorumlu
Genel Müdür Yardımcısı*

**Didem Oral**

İnsan Kaynaklarından Sorumlu
Genel Müdür Yardımcısı³



¹ 1 Ocak 2023 tarihi itibari ile görevi sona ermiştir.

² 1 Ocak 2023 tarihi itibari ile görevi sona ermiştir.

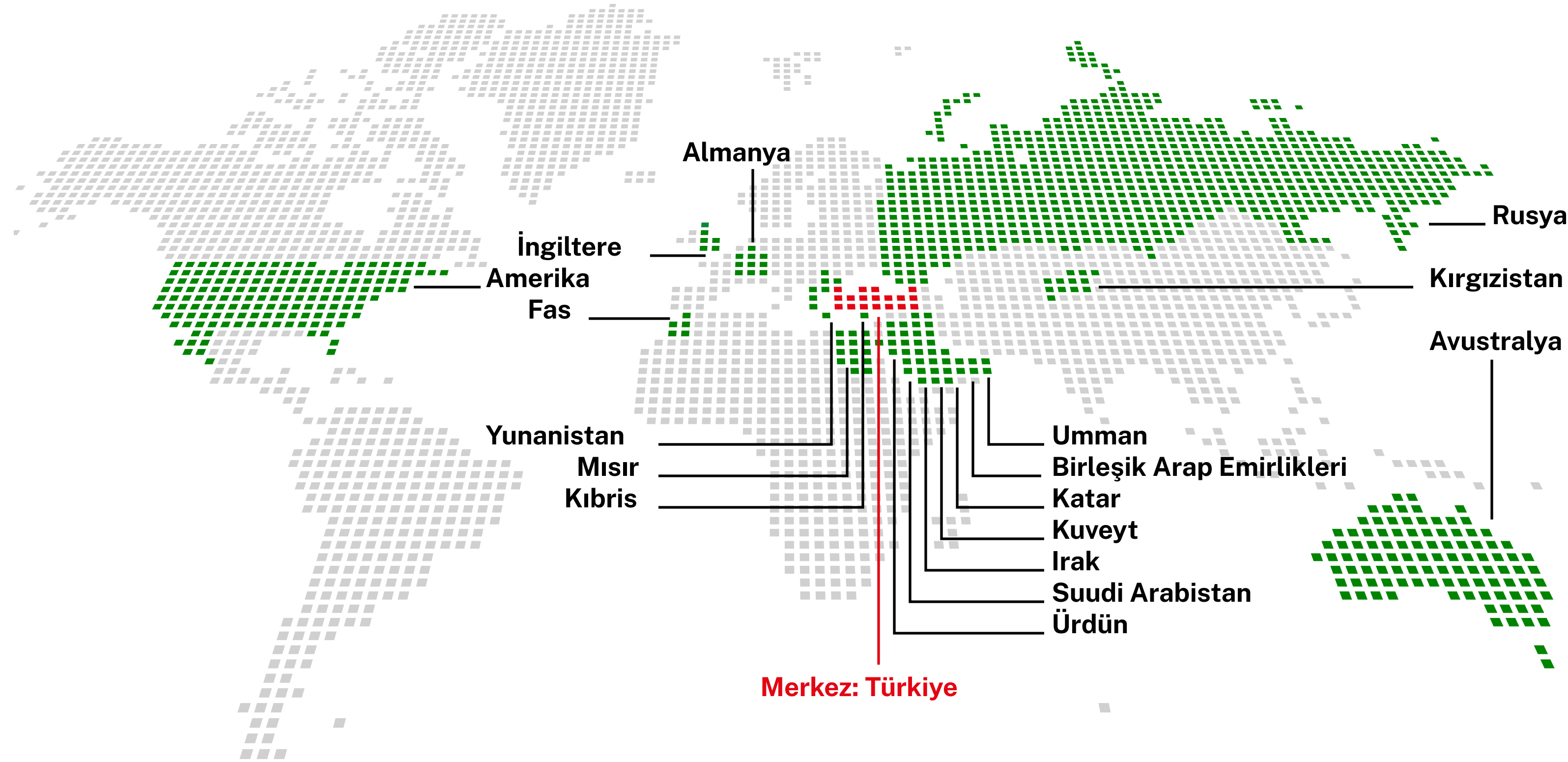
³ 31 Mart 2023 tarihi itibari ile görevi sona erecektir.

* 31.01.2023 tarihinde Kamu Aydınlatma Platformu'na (KAP) yapılan "Şirketin Organizasyon Yapısında Gerçekleşen Değişiklikler Hakkında" konulu Özel Durum Açıklaması içeriğinde görevlendirmelere ilişkin detay bilgi bulunmaktadır.

GRI 2 2-1, 2-6

Faaliyet Gösterilen Pazarlar ve Markalar

48 adet ülkeye doğrudan ihracatımız bulunmaktadır. Distribütör yapılanması olan ve hacim olarak daha yoğun satış yapılan ülkeler aşağıda yer almaktadır.



ARZUM

ARZUM
OKKA

felix

650

Arzum ürün sayısı

Arzum OKKA

Arzum OKKA Türk kahvesi makinesini 2014 yılında geliştirdik. Doğrudan fincana servis özelliğine sahip Arzum OKKA, patentli pişirme ve kahvenin demlenme noktasını algılama teknolojisi ile birleştirdiği kahveyi dünyanın her yerinde aynı ideal lezzet ve köpükte sunuyor. Tek tuşla kendi kendini temizleme özelliğine sahip Arzum OKKA, közde Türk kahvesi için yavaş pişirme özelliği ile üç farklı fincan boyutu seçim fırsatı tanıyor. Arzum OKKA Ailesi'nde yer alan Grandio Serisi'nin üyesi Grandio Bold, tek seferde 4 fincana kadar kahve pişirme özelliğine sahip. Arzum OKKA Grandio Duo ise 2,3 litrelik geniş su tankı kapasitesi ve iki cezvesi sayesinde tek seferde 10 fincana kadar kahve keyfini aynı anda sunuyor.

Arzum OKKA Minio serisi, her seferinde mükemmel okkalı Türk kahvesini garanti ediyor. Türk kahvesinin tadını damağında hissetmek isteyenler için Arzum OKKA Minio, çelik cezveden vazgeçemeyenlere Arzum OKKA Minio Pro, her biri 4 fincan kapasitesine sahip 2 ayrı cezvesiyle, tek seferde 8 fincan Türk kahvesini şekerli ve sade olarak aynı anda hazırlamak isteyenler için Arzum OKKA Minio Duo ideal. Tek seferde 5 fincana kadar pişirme kapasitesine sahip Arzum OKKA Minio Jet ise evlerden ofis ortamına kadar tüm iç mekânlarla mükemmel bir uyum yakalıyor.

Arzum OKKA Ailesi'nin son üyesi OKKA Rich Spin M ise kahvesini sütlü içmek isteyenler için geliştirildi. Türkiye'de bir ilk olan, kahveyi pişirirken klasik yöntemdeki gibi karıştırabilen ilk model Arzum OKKA'nın bu özelliği, cezveli OKKA modellerinden Rich Spin M'e taşındı ve bu şekilde kahveyi cezveli modellerde de karıştırabilen marka oldu. OKKA Rich, sütlü Türk kahvesinin yanı sıra klasik, sert ve közde Türk kahvesi pişirme

seçenekleriyle her damak zevkine uygun tatlar sunuyor. OKKA Rich ile Türk kahvesi çeşitlerinin yanı sıra sıcak çikolata, salep, farklı şurup ve malzemeler kullanarak zengin kokteyl ve içecekler hazırlamak mümkün.

Türk kahvesi, pişirilmesiyle, sunumuyla ve 600 yıllık kültürel geçmişiyle Türk insanıyla bütünleşen bir kahve. Arzum, Türk kahvesi dendiğinde akla ilk gelen markalardan biri. Bu çok değerli kültürü, Türk kahvesini tüm dünyaya yaymayı kendisine misyon edinmiştir. Arzum'un Türk Kahvesi Kültürü Araştırmaları Derneği'yle birlikte Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü'ne (UNESCO) götürdüğü Türk kahvesinin, 5 Aralık 2013'te "Türkiye'nin somut olmayan kültürel bir değeri" olarak tescillenmesi büyük başarıdır.

Arzum 2014'te geliştirdiği Arzum OKKA ve sonraki yıllarda bu aileye eklediği diğer kahve makineleri aracılığıyla Türk kahvesinin dünyaya yayılması için çalışıyor. Türk kahvesinin dünya yolculuğunu bugün, "Dünyaya Türk Kahvesini Sevdiren Marka: Arzum OKKA" sloganıyla hız kesmeden sürdürüyor.

Arzum OKKA, geçtiğimiz yıl Amerika'da New York Times Meydanı'ndaki (Times Square) en ünlü yapılardan NASDAQ binasında etkileyici bir reklam çalışması yaptı, binanın dış cephesini giydirerek iki kez "Meydan Arzum OKKA'nın" dedi ve Türk kahvesini gururla New York'a taşıdı.

Ayrıca, Türk kahvesi kültürünü dünyaya yayma misyonunda Arzum OKKA ile birleşen Turkish Coffee Lady Vakfı ile iş birliği yapıldı ve Arzum OKKA, 2021'de Türkiye'nin sekiz şehrinde çekilen "Başlangıç: Anadolu'nun Türk Kahveleri Öyküleri" belgeselinin ana sponsoru oldu.





Arzum x Vahaa Akıllı Bahçe

Teknoloji, tasarım ve inovasyonu odağına alarak geliştirdiği ürünlerle tüketicilerinin hayatını kolaylaştıran Arzum, şehir hayatının karmaşasından, kalabalıkların hareketliliğinden kaçıp dinginliğe ve doğal yaşama geçişe özlem duyanlar için Arzum x Vahaa Akıllı Bahçe'yi geliştirdi. İlklerle özdeşleşen bir marka olan Arzum'un topraksız tarım ekosistemi Vahaa ile gerçekleştirdiği iş birliği neticesinde satışa sunduğu Arzum x Vahaa Akıllı Bahçe de Türkiye'de bir ilk. Şehirde yaşayan, doğallığı özleyen insanların kendi yiyeceklerini yetiştirebilmeleri için tasarlanan Arzum x Vahaa Akıllı Bahçe ile tüketicilere evlerinin her köşesinde taze ve lezzetli yeşillikler yetiştirme konforu sunuluyor.

Nesnelerin İnterneti (IoT) teknolojisi ve topraksız tarım tekniği ile çalışan Arzum x Vahaa Akıllı Bahçe, tüketicilerin yılın 365 günü kolay ve sürdürülebilir üretim yapmasını, her mevsim taptaze yeşillikleri dalından toplayarak sağlıklı yemekler hazırlamasını sağlıyor. Geliştirilen Vahaa mobil uygulaması ile hiç tarım bilgisi olmayan birinin bile ilk

günden üretime başlayabilmesi mümkün. Tüketiciler, IOS ve Android işletim sistemleriyle uyumlu Vahaa mobil uygulamasıyla bitki yetiştirme konusundaki tüm bilgileri ve tohumdan hasada tüm bu süreci kolayca takip etme olanağına sahip oluyor. İçerisinde aynı anda 6-18 adet bitki yetiştirebilen Arzum x Vahaa Akıllı Bahçe, çimlenme, büyüme ve meyveleme ışık modlarıyla güneş ışığını taklit ederek bitkileri en sağlıklı şekilde yetiştiriyor.

Arzum, sürdürülebilirliğin tüm dünyada bugünün ve geleceğin en önemli konularından biri olduğunun, kaynakların doğru kullanımının büyük önem taşıdığının farkında. Yaşanan değişimlerle birlikte artık tüketim alışkanlıkları da daha çok sorgulanmaya başladı. Fayda sağlama ihtiyacı hem markalar hem de insanlar için önemli bir ihtiyaca dönüştü. Arzum x Vahaa Akıllı Bahçe ile tüketiciler, ürettikleri ürünlerden ihtiyacı olan kadarını dalından kopararak sıfır atık oluşumuna destek verme fırsatını da yakalıyor.

Raporlama Döneminde Alınan Ödüller

Plus X Award 2022

Arzum OKKA Rich Spin M ile Plus X Award 2022'de "Tasarım ve Kullanım Kolaylığı", Magiclean Neo Dikey Şarjlı Elektrik Süpürgesi ise "Tasarım, Kullanım Kolaylığı ve İşlevsellik" ödüllerini aldı.

Stevie International Business Awards

Arzum, Stevie International Business Awards'ta (Stevie Uluslararası İş Ödülleri) "Yılın Müşteri Hizmetleri Departmanı" kategorisinde "Silver Medal" (Gümüş madalya) aldı.

Felis Ödülleri

Meyvix Katı Sıkacağı için hazırlanan "Son Damlasına Kadar" ilanıyla Felis Ödülleri'nin Dayanıklı Tüketim ve Elektronik kategorisinde Felis kazandı.

Kristal Elma

Açık hava reklamı "Son Damlasına Kadar-Şeftali'nin Tasarımı" Kristal Elma'da "Sektörel Kategoriler"de Bronz Ödül'ün sahibi oldu.

Arzum'un 2022'deki Anneler Günü filmi "Orada Annem Var", "Online Film" kategorisinde Kristal Elma aldı.

Arzum'un şarjlı mutfak serisinin "Dağ" filmi Kristal Elma'da "Online Film / Elektronik, Beyaz ve Dayanıklı Eşya" kategorisinde Gümüş, "Orman" filmi ise aynı kategoride Bronz Ödül'e layık görüldü.

A.L.F.A Awards 2022

Arzum, A.L.F.A Awards 2022'de "Küçük Ev Aletleri" kategorisinde yılın "Customer Brand"i (Müşteri Markası) oldu.

DP Ödülleri

2022'nin başında; 2021'de büyük beğeni toplayan Anneler Günü filmi "Arzum'un En Güzel Hikâyesi" ile 13'üncü DP Ödülleri'nde "Sosyal Medyada Özel Gün İletişimleri" ve "Özel Gün Odaklı Kampanyalar" kategorilerinde ödül kazandı.

Feed The Future

Arzum OKKA Rich Spin M, bu yıl ilk kez verilen Feed The Future Ödülleri'nde "Hayatı Kolaylaştıran" kategorisinin tek ödülünü aldı.

ECHO Awards

Arzum ECHO Awards'ta "Küçük Ev Aletleri" kategorisinde birinci oldu.

Turkey Customer Experience Awards

Arzum Seninle uygulaması ile Turkey Customer Experience Awards'ta "Ürün veya Hizmet Geliştirme İnovasyonu", "En İyi Teknoloji Kullanımı - Perakende ve Toptan Satış" kategorilerinde Bronz ödülün sahibi oldu.

ISKDN endeksi

Arzum, İş Portföy ve Koç Üniversitesi Toplumsal Cinsiyet ve Kadın Çalışmaları Araştırma ve Uygulama Merkezi (KOÇ-KAM) iş birliği ile Borsa İstanbul A.Ş tarafından yapılan analizler sonucunda hesaplanan ve cinsiyet eşitliği konusuna önem veren şirketlerin bulunduğu "Kadın Dostu Şirketler Hisse Senedi Endeksi"nde yerini aldı.

Tech Brands Turkey

Arzum, Tech Brands Turkey'de "Küçük Ev Aletleri" kategorisinde 2020 ve 2021'in ardından 2022'de üçüncü kez üst üste "Türkiye'nin en teknolojik markası" seçildi.

DEİK

Arzum Yönetim Kurulu Başkanı Murat Kolbaşı, Dış Ekonomik İlişkiler Kurulu'nun 2021 Yılı İş Konseyleri Seçimli Olağan Genel Kurulları'nda, DEİK Asya Pasifik Bölgesi Koordinatör Başkanlığı ve Hong Kong İş Konseyi Başkanlığı'na yeniden seçildi. Murat Kolbaşı ayrıca, DEİK Ticari Diplomasi Ödülleri'nde "Yürütme Kurulu Süreç Yönetimi" Ödülü'nün de sahibi oldu.

LACP Vizyon Ödülleri

LACP (League of American Communications Professionals - Amerikan İletişim Profesyonelleri Birliği) Vizyon Ödülleri yarışmasında dört ödüle layık görüldü.

2021 Yılı Faaliyet Raporu ile kendi kategorisinde 100 üzerinden 99 alarak en yüksek ödül olan Platin Ödül'ün sahibi oldu.

"Bölgesel Özel Başarı Ödülü: En İyi Finansal Rapor" kategorisinde ise Bronz Ödül kazandı.

Arzum 2021 Yılı Faaliyet Raporu ile tüm sektörler kategorisinde EMEA'da (Avrupa, Orta Doğu ve Afrika Bölgeleri) 19'uncu olurken, Türkiye'de ise "Türkiye'nin En İyi 20 Raporu" listesinde yer aldı.

Arzumuz Daha İyi Bir Gelecek



GRI 2 2-22 / GRI 3 3-1

Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız

Geçtiğimiz yıl Arzum olarak kimliğimizi ve temsil ettiğimiz değerleri daha doğru bir şekilde yansıtmak için yoğun çalışmalar yürüttük. “Paydaşlarına En Fazla Değer Yaratan Marka Olmak” vizyonunu gerçekleştirmenin en önemli adımının sürdürülebilirlik olduğunu, Covid-19 pandemisi sonrası yaşanan krizler bize bir kez daha hatırlattı.

Faaliyet gösterdiğimiz küçük ev aletleri sektörü sürdürülebilirliğe ve dögüsel ekonomiye büyük katkılar sağlayabilecek nitelikleri ile dikkati çekmektedir. Vizyonumuzu, paydaşlarımızın beklentilerini ve sektörümüzün trendlerini dikkate alarak oluşturduğumuz sürdürülebilirlik stratejimizi ilk Sürdürülebilirlik Raporu’muzla birlikte açıklamak bizi gururlandırıyor.

“Arzumuz Daha İyi Bir Gelecek” sloganı ile sürdürülebilirliği odağımıza alarak yarın için bugünden çalışmalarımızı biçimlendirecek olan sürdürülebilirlik stratejimizi belirledik.

“İklim krizinin, gezegenimizin kaynaklarının hızla tükenmekte olduğunu bilinciyle hareket eden Arzum inovatif, teknolojik olarak iyi tasarlanmış ürün ve hizmetleri ile hayatı kolaylaştırırken, enerjiyi verimli kullanan, dayanıklı, onarılabilir, akıllı ve eko-tasarım ürünleri ile paydaşları ve içinde bulunduğu toplum için değer yaratırken, sürdürülebilir değişim ve dönüşüm için değer zinciri boyunca faaliyetlerini yürütür.”



GRI 3 3-2

Sürdürülebilirlik Önceliklerimiz

Sürdürülebilirlik önceliklendirme analizi için paydaşlarımızla uyum içinde geniş kapsamlı bir çalışma yürüttük. 70 iç, 44 dış paydaş olmak üzere toplam 114 paydaşımızla görüşme gerçekleştirdik.

Nihai kullanıcı (B2C), müşteriler, hissedarlar, yatırımcılar, analistler, tedarikçiler, rakipler, etkileyiciler, (influencer), sektörel kuruluşlar, Sivil Toplum Kuruluşları (STK), üniversiteler ve teknik servisler sürdürülebilirlik önceliklendirilmesi için görüştüğümüz dış paydaşlarımızdır.

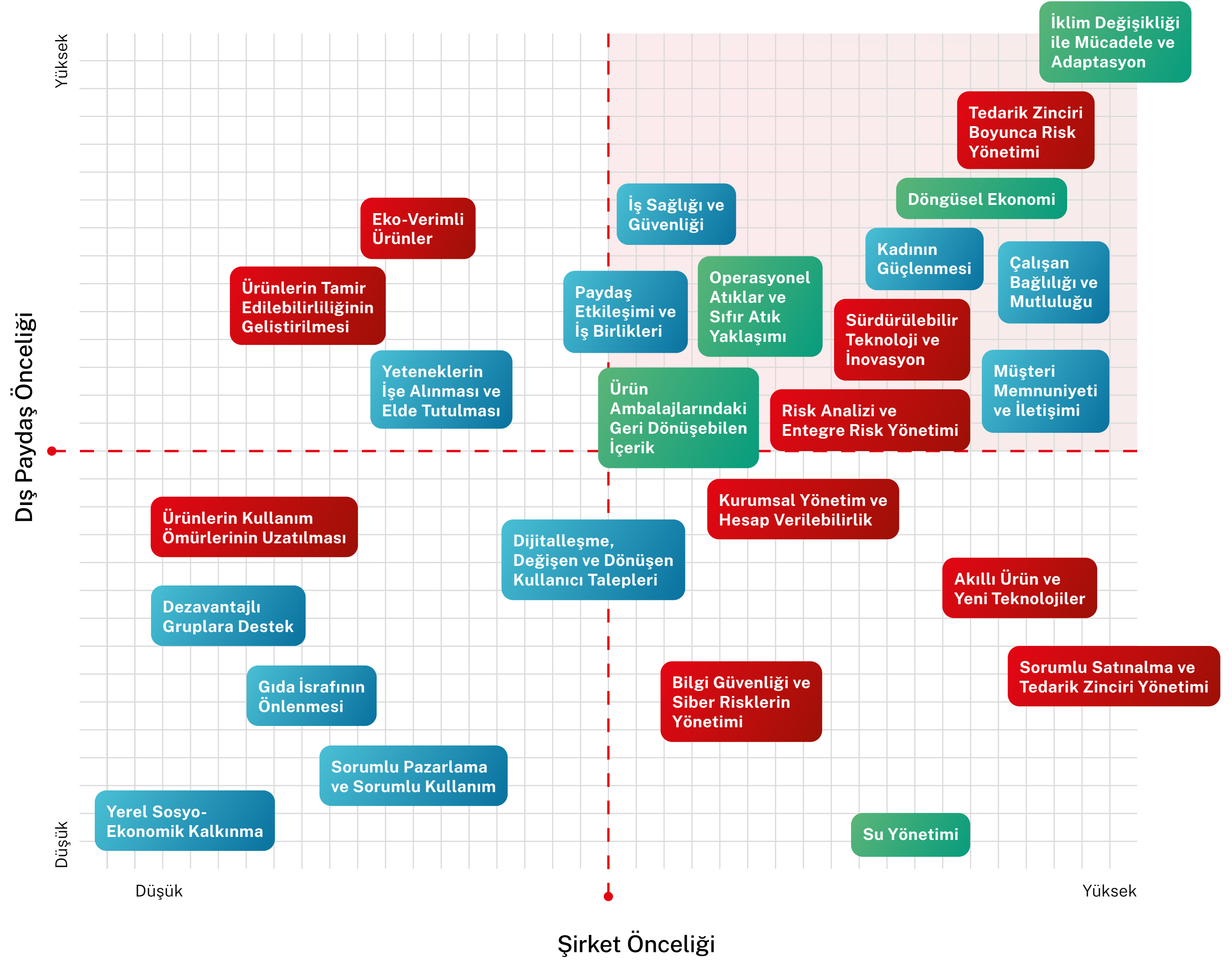
Görüşmeler öncesinde küresel ve sektörel trendleri değerlendirerek 78 ana sürdürülebilirlik konusunu, en odaklı çalışma alanlarımızı bulabilmek adına 41'e indirdik. 41 ana konu başlığı çerçevesinde paydaşlarımızın bir önceliklendirme yapmasını talep ettik. Dış ve iç paydaşlarımız tarafından yapılan önceliklendirmeleri ASK olarak Arzum stratejileri çerçevesinde analiz ettik ve önceliklendirme matrisimizi oluşturduk.

Sürdürülebilirlik önceliklerimizi üç pillar altında grupladık.

Gezegelimiz için

Operasyonlarımız için

Sosyal etkimiz için



Matrisimizde yer alan tüm konuların işimiz için önemli olduğuna inanıyoruz. Ancak bazıları kritik öneme sahip konular olarak dikkati çekmektedir. Matrisimizden de göreceğiniz gibi, hem dış paydaşlarımız tarafından hem de Arzum tarafından birinci derecede önceliklendirilen konularımız aşağıda yer almaktadır.



Gezegelimiz için

- İklim değişikliği ile mücadele ve adaptasyon
- Etkin atık yönetimi ve sıfır atık
- Döngüsellik



Operasyonlarımız için

- Etkin değer zinciri, risk ve fırsat yönetimi
- Sürdürülebilirlik için teknoloji ve inovasyon



Sosyal etkimiz için (çalışanımız ve toplum)

- Kadının güçlenmesi
- Çalışan bağlılığı, mutluluğu ve esenliği
- Müşteri memnuniyeti ve iletişimi
- Paydaş etkileşimi ve iletişim



Markamızın gezegenimiz, operasyonlarımız ve içinde faaliyette bulunduğumuz toplum için sahip olduğu rolün ve sorumluluğun bilincindeyiz.

GRI 2 2-23, 2-24 / GRI 3 3-3

Sürdürülebilirlik Yönetimimiz

Arzum'da sürdürülebilirlik çalışmaları yönetim kurulu tarafından, 21 Nisan 2022 tarihinde yapılan 2021 Yılı Olağan Genel Kurul toplantısında görev ve çalışma esasları oluşturulan Arzum Sürdürülebilirlik Komitesi (ASK) liderliğinde ve koordinasyonunda yürütülmektedir.

ASK üyelerinin Yönetim Kurulu'ndan ve/veya hariçten seçilmesi mümkündür. Ancak ASK başkanının Yönetim Kurulu üyesi olması esastır. Bu sayede sürdürülebilirlik çalışmaları ile Yönetim Kurulu arasında organik bir bağ kurulması hedeflenmiştir.

ASK başkanlığı görevini Arzum Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi Elif Ateş Özpak yürütmektedir ve komite; İcra Kurulu Başkanı, Mali İşlerden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı, Ürün Geliştirme & Pazarlamadan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı, Operasyonlardan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı ve İnsan Kaynaklarından Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı'ndan oluşmaktadır.

Sürdürülebilirlik politikası ve stratejisinin belirlenmesinden, kısa, orta ve uzun vadeli hedeflerin oluşturulmasından ASK sorumludur. Sürdürülebilirlik performansını izlemek, denetlemek, çevresel sosyal

ekonomik ve kurumsal konularda karşılaşılan risk ve fırsatların tanımlanması, değerlendirilmesi ASK'nın görevleri arasındadır. ASK bu konularda yönetim kuruluna tavsiye ve önerilerde bulunmaktadır.

ASK'ya bağlı faaliyet gösteren çalışma gruplarını 4 ana grup altında toplayarak şirketimizin sürdürülebilirlik teması altındaki 4 odak noktasına işaret ettik.

- Strateji ve sürdürülebilirlik yönetimi çalışma grubu
- Çevre çalışma grubu
- Toplumsal çalışma grubu
- Satın alma ve sürdürülebilir tedarik zinciri çalışma grubu

Çalışma gruplarımız çeşitli departman müdürü ve teknik uzmanlardan oluşmaktadır. Çalışmaların dinamik bir yapıda sürdürülmesi ASK'nın hedefidir.

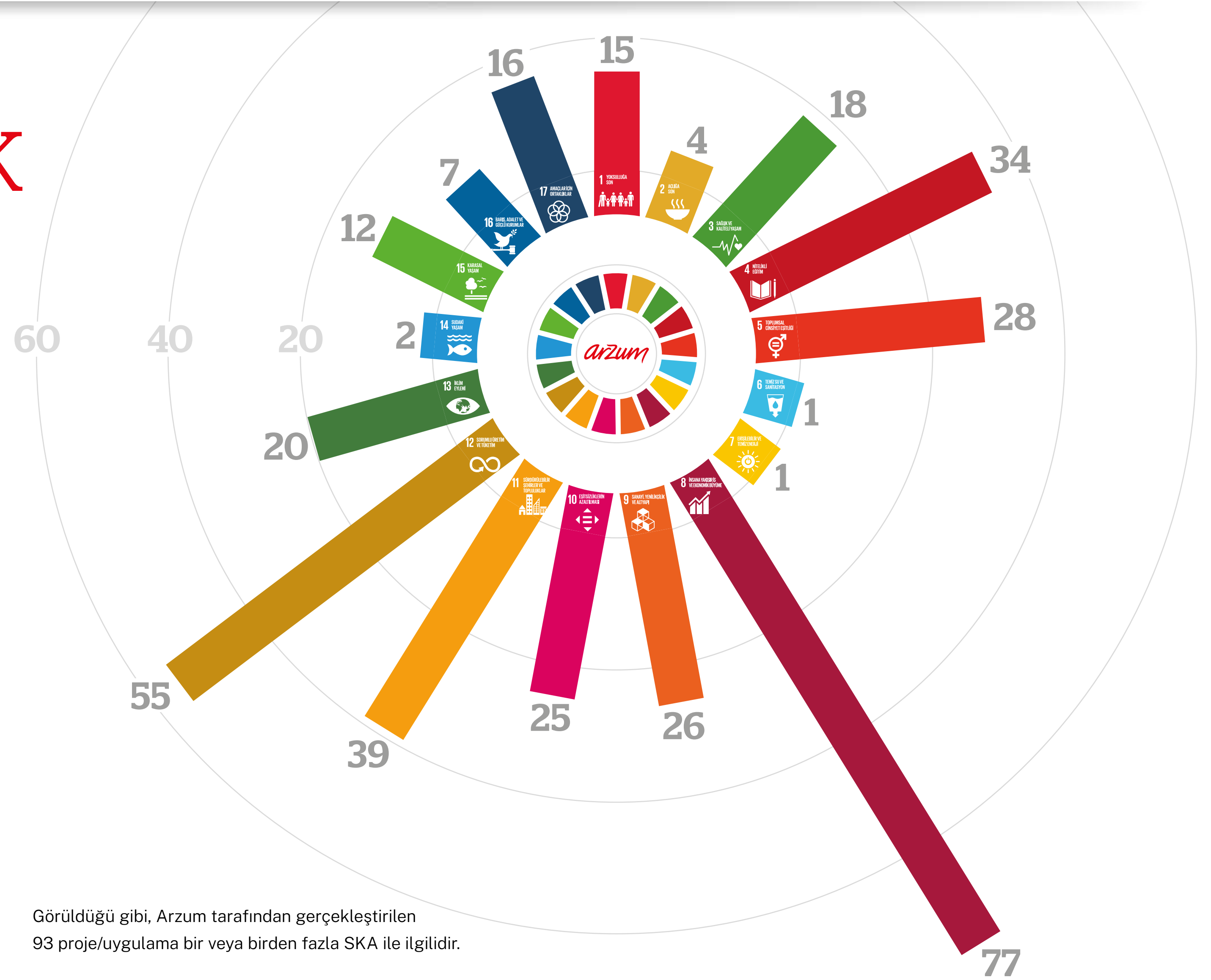


GRI 3 3-3

Sürdürülebilirlik Envanterimiz

Arzum'un 2020-2022 yılları arasında gerçekleştirdiği 93 proje/uygulamayı belli bir metodoloji çerçevesinde değerlendirerek SKA'lar ile hizaladık.

Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (BMSKA), insanlık için sadece birer amaç olmanın ötesinde, bu amaçlara ulaşamadığımız durumda insanlık için yıkıcı sonuçları olabilecek uyarılar olarak karşımıza çıkıyor. Bunun en iyi örneğini Covid-19 pandemisi bize göstermiş bulunmaktadır. Sağlıkla ilgili Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarının (SKA) bir alt hedefi olan, bulaşıcı hastalıklarla mücadele konusundaki bir zaafın yarattığı ekonomik ve sosyal bedeli hala ödemekteyiz. İşte bu nedenle işletmelerin stratejilerini SKA'lar ile uyumlu hale getirmesi son derece önemli. Ancak öncelikle halihazırda gerçekleştirilen projelerin hangi SKA'lara hizmet ettiğini tespit etmek, şirketin pusulasının yönünü anlamak gerekmektedir. Bu amaçla Arzum'un 2020-2022 yılları arasında gerçekleştirdiği projeleri belli bir metodoloji çerçevesinde değerlendirdik. Bu değerlendirmenin sonucu olarak Arzum'un ekonomik, çevresel, sosyal alanda etki yaratan proje ve uygulamasının BMSKA ile ilişkisini analiz ettik. Arzum temel değerleri çerçevesinde pozisyon almakta, proje ve uygulamaları ile aşağıdaki alanlarda BMSKA'ya katkıda bulunmaktadır.



Görüldüğü gibi, Arzum tarafından gerçekleştirilen 93 proje/uygulama bir veya birden fazla SKA ile ilgilidir.

GRI 3 3-3

Raporlama Dönemi Performansı



Raporlama döneminde sürdürülebilirlik performansımızın değerlendirilmesi, veriye ulaşım ve sürdürülebilirliğin gerektirdiği verinin üretilmesi ile birebir bağlantılıdır.

İlk raporumuzun yayınlanması sürecinde veri setlerimiz sürdürülebilirlik bakış açısı ile gözden geçirilmiştir. Halihazırda mevcut ve takip edilen kimi verilerin metrik bazda tutulması ihtiyacı tespit edilmiştir. Kimi verilerin ise ayrıntılandırılmasına ihtiyaç bulunmaktadır. Verilerin çeşitlendirilmesi ve sürdürülebilirlik performansımızı doğru bir şekilde yansıtabilmesi için çalışmalarımız devam etmektedir.

Paydaşlarımızla iletişimimiz şeffaflık ve doğruluk temeline dayanmaktadır. Ticari sır mahiyetinde olan ve şirketin rekabet gücünü engelleyen bilgilerin özelliği ve gizliliği dikkate alınmak koşuluyla tüm paydaşlarımızı zamanında, eksiksiz, doğru, anlaşılabilir ve eşit koşullarda bilgilendirmekteyiz. Sürdürülebilirlik performansımız hakkında yapacağımız iletişim çalışmalarında da şeffaflık, doğruluk ve erişilebilirlik prensiplerinden ayrılmayacağız.

Raporumuzun ilerleyen sayfalarında Arzum olarak 2022 yılında gerçekleştirdiğimiz faaliyetler kapsamında sürdürülebilirlik ekseninde performansımızı "Arzumuz Daha İyi Bir Yaşam" hedefimize uygun olarak sizlerle paylaşmaktan mutluluk duyuyoruz.



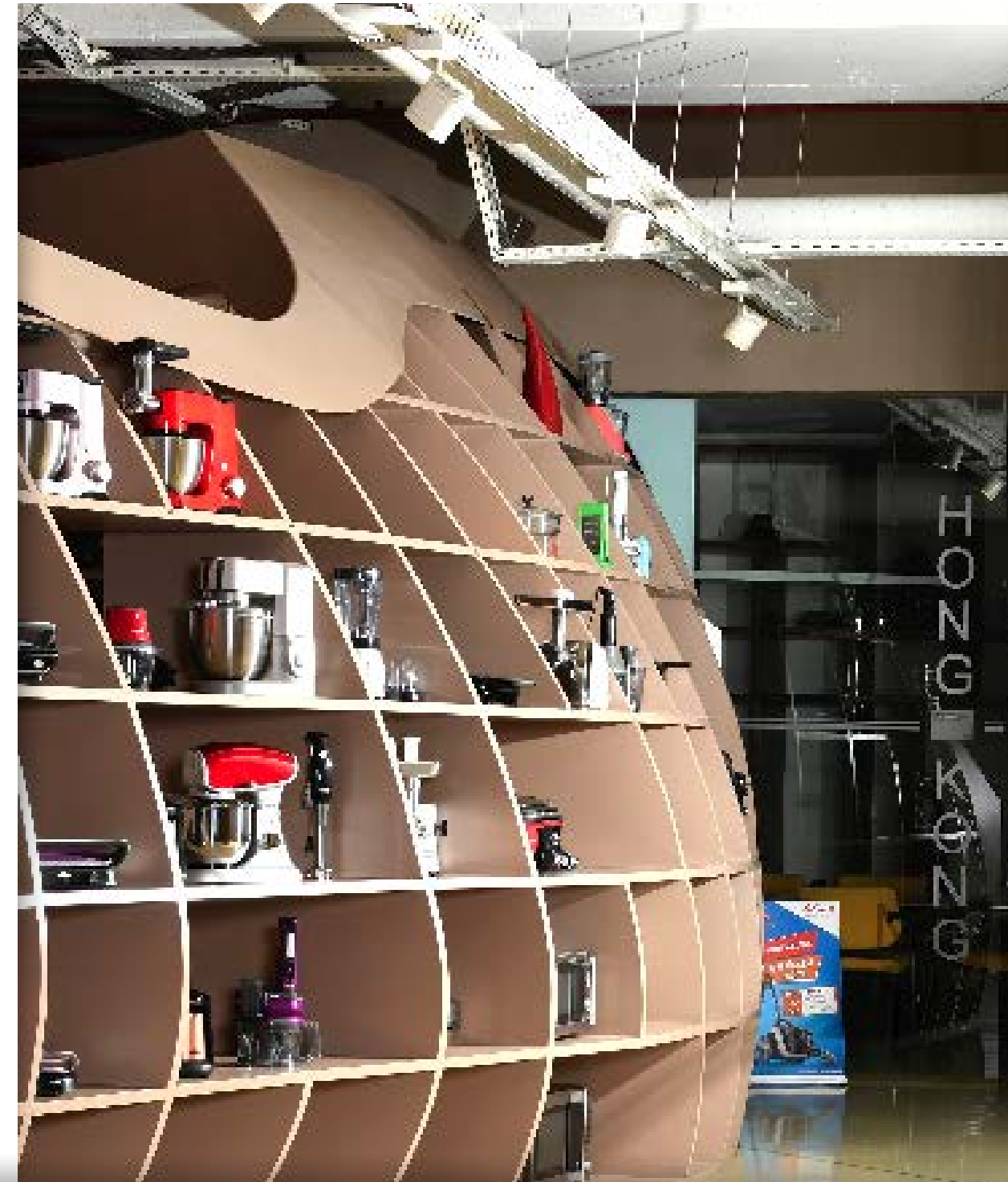


Arzumuz Daha Gelişmiş Bir Ekonomi

Arzum tarafından gerçekleştirilen projelerimizin büyük bir bölümü SKA 8 “İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme” ile ilgilidir.

Arzum tarafından gerçekleştirilen ve SKA ile hizalanarak, Sürdürülebilirlik Envanterinde yer alan projelerimizin büyük bir bölümü “İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme” ile ilgilidir.

Bu durum ekonomik büyümenin önceliklendirildiğinin önemli bir göstergesidir. Ancak biliyoruz ki ekonomik büyüme her zaman kalkınma sonucunu beraberinde getirmemektedir. Ekonomik büyüme doğal kaynaklar üzerinde baskı yaratmadan, yeni ekonomik fırsatlar yaratarak gerçekleştiğinde kalkınmaya hizmet etmekte ve yeşil büyüme hedefi gerçekleşmektedir. İşte bu nedenle ekonomik performansımızı geliştirirken yeşil büyümeyi de önceliklendiriyoruz.



Ekonomik Performans

Kurulduğumuz günden beri sektörde kalite temelli stratejimiz ve faaliyetlerimiz ile Türkiye’de yüksek marka bilinirliğine ve hane penetrasyonuna ulaşırken, 60’dan fazla ülkeye ihracat gerçekleştiriyoruz. Tüketici ihtiyaçlarını odağa alan dayanıklı iş modelimiz sayesinde 2022 yılında da başarılı bir ekonomik performans sergiledik. Halka açık bir şirket olarak ekonomik performansımızı ölçerken ekonomik performansı önemli ölçüde etkileyen yönetim, tedarik zinciri ve risk yönetimi ile birlikte; etik, uyum ve yolsuzlukla mücadele gibi konuları da yakından takip etmekteyiz.

Arzum 2022 yılı ekonomik performansına ilişkin bağımsız denetimden geçmiş detaylı veriler “Arzum 2022 Faaliyet Raporu”nda bulunmaktadır. Şeffaf bir şekilde tüm paydaşlara açık alan finansal verilerimize <https://yatirimciiliskileri.arzum.com.tr/tr/anasayfa/> web sitesinden ulaşabilirsiniz.

40,6
milyon TL
Net kar

1,5
milyar TL
Satış geliri

%60
Yurt dışı satış
büyümesi

Özet Bilanço (TL)	2021	2022	Değişim (%)
Dönen Varlıklar	666.823.194,00	1.208.240.363,00	81,2
Duran Varlıklar	77.127.703,00	117.637.469,00	52,5
Kısa Vadeli Yükümlülükler	537.392.474,00	1.108.835.357,00	106,3
Uzun Vadeli Yükümlülükler	30.924.179,00	15.048.670,00	(51,3)
Özkaynaklar	175.634.244,00	201.993.805,00	15,0
Toplam Varlıklar	743.950.897,00	1.325.877.832,00	78,2

Özet Gelir Tablosu (TL)	2021	2022	Değişim (%)
Hasılat	815.345.959,00	1.537.905.868,00	88,6
Satışların Maliyeti	(552.511.256,00)	(1.044.719.044,00)	89,1
Brüt Kar	262.834.703,00	493.186.824,00	87,6
Esas Faaliyet Karı	94.123.341,00	158.539.492,00	68,4
FAVÖK	92.242.146,00	170.991.931,00	85,4
Vergi Öncesi Kar	62.177.117,00	54.612.354,00	(12,2)
Net Kar	50.130.119,00	40.619.421,00	(19,0)

Temel Rasyolar (%)	2021	2022
Brüt Kar Marjı	32,2	32,1
Esas Faaliyet Karı	11,5	10,3
FAVÖK Marjı	11,3	11,1
Vergi Öncesi Kar Marjı	7,6	3,6
Net Kar Marjı	6,1	2,6
Özkaynak Karlılığı	28,5	20,1

Kurumsal Yönetim

Ira M. Millstein tarafından “Kurumsal Yönetim; bir şirketin, hak sahipleri ve kamuoyunun menfaatlerine zarar vermeyecek şekilde, mali kaynakları ve insan kaynaklarını kendine çekmesini, verimli çalışmasını ve bu sayede de hissedarları için uzun dönemde ekonomik kazanç yaratarak istikrar sağlamasını mümkün kılan kanun, yönetmelik ve gönüllü özel sektör uygulamaları bileşimidir.” şeklinde tanımlanan kurumsal yönetim, sermaye piyasalarının küresel bir konuma ulaşmasına paralel olarak, kuruluşların kaynaklarını etkin bir biçimde kullanmalarını ve sürdürülebilirliklerini farklı çıkarların dengeli bir şekilde şirket stratejilerine yansıtılması yoluyla sağlamak amacıyla oluşturulmuştur. Kurumsal yönetim çalışanlar arasındaki amaç birliği kavramını diğer menfaat sahiplerini de kapsayacak şekilde genişleterek, yönetim performansının objektif olarak izlendiği sistemleri oluşturmakta ve performans artışına olanak sağlamak amacındadır.

Günümüzün en önemli iş yapma anlayışlarından birisi tüm paydaşlara karşı sorumluluktur. Bu nedenle faaliyetlerimizi sürdürürken her aşamada, ilişkide bulunduğumuz taraflara karşı bir sorumluluğumuz doğmaktadır. Bizimle bağlantısı olan tüm paydaşların birbirleriyle olan ilişkilerine dair bir yönetim anlayışı oluşturan kurumsal yönetim; şeffaflık, paydaşlara karşı sorumluluk, adillik ve hesap verebilirlik gibi ilkeler çerçevesinde yürütülmektedir.

Arzum olarak, Sermaye Piyasası Kurulu’nun II-17.1 sayılı Kurumsal Yönetim Tebliği (Tebliğ) kapsamında uygulanması zorunlu ya da zorunlu olmayan tüm kurumsal yönetim ilke ve uygulamalarının, sürdürülebilir ve sorumlu büyümenin önemli bir parçası olduğu inancındayız.

Bu çerçevede; Kurumsal Yönetim İlkeleri’nin eşitlik, şeffaflık, hesap verebilirlik ve sorumluluk kavramlarını benimseyen Şirketimiz, Sermaye Piyasası Kanunu’na ve Sermaye Piyasası Kurulu’nun ikincil düzenlemeleri ile kararlarına uyuma azami derecede özen ve gayreti göstermekteyiz.

Arzum 24 Aralık 2020 tarihinde halka arz edilmiş olup, Borsa İstanbul’da “ARZUM” koduyla işlem görmektedir. Payların borsada işlem görmeye başlaması sonrasında 29 Nisan 2021 tarihinde yapılan ilk Olağan Genel Kurul tarihi itibarıyla Sermaye Piyasası Kurulu’nun II-17.1 sayılı Kurumsal Yönetim Tebliği ekinde yer alan Kurumsal Yönetim İlkelerinin uygulanması zorunlu maddelerinin tamamına uyum sağladık.

Halka açık bir şirket olmanın yükümlülüğü ile Sermaye Piyasası Kurulu düzenlemeleri gereğince belirlenen önemlilik kriterlerini sağlayan tüm süreçler için kararlar Yönetim Kurulu seviyesinde alınmaktadır. Bu kararların dışında kalan, Arzum’un olağan süreç ve faaliyetleri gereğince alınması gereken kararlar doğrudan İcra Kurulu tarafından alınmaktadır. Alınan Yönetim Kurulu kararları Kurumsal Sekreteryaya görevini de üstlenen Hukuk Müşavirliği tarafından dokümanite edilmektedir.

Uygulamada bu kararların takibi Yönetim Kurulu ile beraber Yatırımcı İlişkileri + Hukuk Müşavirliği gözetiminde ve kararın ilgilisi departmanla beraber yapılmaktadır.

Arzum bünyesinde yer alan “Yönetim Kurulu Komiteleri” aşağıdaki gibidir ve bahse konu komitelerin çalışma esaslarına [buraya tıklayarak ulaşabilirsiniz.](#)

- Kurumsal Yönetim Komitesi
- Denetimden Sorumlu Komite
- Riskin Erken Saptanması Komitesi
- Yürütme Komitesi
- Sürdürülebilirlik Komitesi

Kurumsal Yönetim Komitesi, Şirket’te kurumsal yönetim ilkelerinin uygulanıp uygulanmadığını, uygulanmıyor ise gerekçesini ve bu prensiplere tam olarak uymama dolayısıyla meydana gelen çıkar çatışmalarını tespit eder ve Yönetim Kurulu’na kurumsal yönetim uygulamalarını iyileştirici tavsiyelerde bulunur ve Yatırımcı İlişkileri bölümünün çalışmalarını gözetir. Ayrıca SPK Kurumsal Yönetim Tebliği’ne uygun olarak aday gösterme ve ücretlendirme konuları Kurumsal Yönetim Komitesi’nin görevleri arasındadır.

Komite 2022 mali yılında Şirket’in kurumsal yönetim uygulamalarını ve Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu’nu değerlendirmiş, Yatırımcı İlişkileri Bölümü’nün çalışmalarını takip etmiştir. Ayrıca şirketin icracı

olmayan Yönetim Kurulu Üyeleri'ne yapılacak huzur hakkı tutarının belirlenmesi yönündeki görüşlerini Yönetim Kurulu'na sunmuştur. Şirketin Yönetim Kurulu Üyeleri'nin, üye sayısının değerlendirilmesi ile Yönetim Kurulu'nun yapısı ve verimliliği hakkında da değerlendirmeler yapmıştır.

Kurumsal Yönetim Komitesi, şirket merkezinde veya Komite Başkanı'nın daveti üzerine başka bir yerde, yılda en az iki kere toplanır. Komite, Yönetim Kurulu Başkanı veya Komite Başkanı tarafından olağanüstü toplantıya çağrılabilir. Kurumsal Yönetim Komitesi 2022 mali yılı içerisinde altı defa toplanmıştır.

Doğrudan icra fonksiyonu üstlenmeyen ve Yönetim Kurulu'nda görevli bağımsız üye sıfatı taşıyan, mali konularda yeterli bilgi ve tecrübe sahibi 2 Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi ve Yatırımcı İlişkileri Müdürü'nden oluşan Kurumsal Yönetim Komitesi'nin görev dağılımı aşağıda verilmektedir. Bağımsız Üyelerin dışında komitede ayrıca Yatırımcı İlişkileri Müdürü de üye olarak bulunmaktadır.

Adı Soyadı	Komitedeki Görevi	Bağımsız Üye Olup Olmadığı	İcracı Olup Olmadığı
Elif Ateş Özpak	Başkan	Bağımsız Üye	İcracı Değil
Ahmet Cüneyt Yavuz	Üye	Bağımsız Üye	İcracı Değil
Neslihan Aydoğdu	Üye	-	-

Etkin kurumsal yönetim için çok önemli fonksiyonları üstlenen Yürütme Komitesi ve Denetimden Sorumlu Komite üyeleri aşağıda yer almaktadır.

Yürütme Komitesi			
Adı Soyadı	Komitedeki Görevi	Bağımsız Üye Olup Olmadığı	İcracı Olup Olmadığı
Talip Murat Kolbaşı	Başkan	Bağımsız Üye Değil	İcracı
Yasemin Rezan Kolbaşı	Üye	Bağımsız Üye Değil	İcracı Değil
Ali Osman Kolbaşı	Üye	Bağımsız Üye Değil	İcracı Değil

Denetimden Sorumlu Komite			
Adı Soyadı	Komitedeki Görevi	Bağımsız Üye Olup Olmadığı	İcracı Olup Olmadığı
Elif Ateş Özpak	Başkan	Bağımsız Üye	İcracı Değil
Ahmet Cüneyt Yavuz	Üye	Bağımsız Üye	İcracı Değil

Arzum olarak, orta ve uzun vadeli stratejilerimizi iç ve dış olmak üzere tüm paydaşların hak ve menfaatlerini koruyarak hem Şirket'imiz hem de kamu yararını gözeterek şekilde kurguluyoruz. Şirket'in sürdürülebilirlik odaklı stratejisini uzun vadede beş senelik planlarla İcra Kurulu seviyesinde oluşturuyor, senelik olarak gözden geçirerek takip ediyoruz. Stratejilerimizin belirlenmesinde ASK, Riskin Erken Saptanması Komitesi ve Kurumsal Yönetim Komitesi başta olmak üzere Yönetim Kurulu ve Komitelerimizden, Şirket'in faaliyetlerini doğrudan ya da dolaylı olarak etkileyen finansal ya da finansal olmayan risklerin belirlenmesi ve takibi anlamında yönlendirme ve destek alıyoruz.

Sermaye Piyasası Mevzuatı kapsamında ve yatırımcılar ile ortaklık arasındaki iletişimin sağlıklı ve güvenilir şekilde yürütülmesini temin etmek üzere "Yatırımcı İlişkileri Bölümü" oluşturulmuştur. İlgili mevzuat çerçevesinde, şeffaflık ve doğruluk esasıyla oluşturulan ve Arzum internet sitesinde yayımlanmış olan "Bilgilendirme Politikası" ve "Kamu Aydınlatma Prosedürü" ile pay sahiplerinin, kamunun ve diğer menfaat sahiplerinin zamanında, eksiksiz, doğru, anlaşılabilir ve eşit koşullarda erişilebilir bir şekilde bilgilendirilmeleri sağlanmaktadır.

Bu kapsamda kurumsal yönetimin ayrılmaz bir parçası olan "Ücretlendirme", "Çalışanlara Yönelik Tazminat", "Kar Dağıtım", "Bağış ve Yardım", "Bilgi Güvenliği Yönetimi", "İlişkili Taraf İşlemleri", "Etik Politika", "İş Sağlığı ve Güvenliği", "Müşteri Memnuniyeti", "Kalite", "Çeşitlilik ve Kapsayıcılık" ve "KVKK" politika dokümanlarına da internet sitesinden ulaşmak mümkündür.

Arzum'un kurumsal yönetim süreci ve bu süreç zarfında kaydedilen ilerlemeler, Sermaye Piyasası Mevzuatı çerçevesinde hazırlanan ve yıllık faaliyet raporlarında yer alan Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporları ile tüm paydaşlara ve kamuya sunulmaktadır.

Etik, Uyum ve Yolsuzlukla Mücadele

Etkili hamlelerle geleceği kazanabilmek kurumsal değerlere ve evrensel ilkelere uygun olarak faaliyet gösterirken, iş etiği kurallarına uygun hareket etmekle mümkündür.

Faaliyet gösterdiğimiz ekosistemde toplumsal değerlere saygı gösteriyor, “Etik Politika”mıza uygun olarak hareket ediyor ve şeffaflığı gözetiyoruz.

2022 yılında yayınlanan “Arzum Davranış Kuralları ve Etik Politikası” iş etiği yaklaşımımızı ortaya koymaktadır. İş etiği dokümanımızda belirtilen ilkeler; tüm çalışanlarımızı, Yönetim Kurulu Üyelerini, tedarikçilerimizi, iş ortaklarımızı, aracılarımızı, yüklenicilerimizi, vekâleten iş görenleri ve birlikte iş yaptığımız tüm üçüncü tarafları kapsamaktadır.

Arzum İş Etiği ile diğer politika ve prosedürlerimize riayet edilmemesi veya bunu gizlemeye yönelik çabalar, iş ahlâkı ve Arzum İş Etiği İlkeleri’ne ihlal olarak değerlendirilir. Tüm çalışanlarımız, Arzum İş Etiği’nin amaç ve içeriğini öğrenmeli, konuların nasıl ele alındığını anlayarak, kendi iş faaliyetleri ile ilişkilendirmeli, sorumluluklarını anlayıp içselleştirmelidir.

Arzum olarak ulusal ve uluslararası mevzuat hükümleri çerçevesinde, kara paranın aklanması, terörün finansmanı, yolsuzluk ve benzeri suçlarla mücadeleyi önemli bir ilke olarak benimseriz. Çalışanlarımızı kara para aklama ve yolsuzlukla mücadele konusunda yürürlükteki bütün yasa ve yönetmelik hükümlerine uygun hareket etmekle yükümlü tutarız.

Bir bireyin iş kararını etkileyecek bir ödeme yapılması veya değerli bir emtia teklif edilmesi, rüşvet veya komisyon olarak değerlendirilir. Arzum çalışanı, bu tür bir ödeme teklif etmez, talepte bulunmaz veya kabul etmez.

Arzum’da rüşvet veya yolsuzluk eğilimine hiçbir şekilde tolerans gösterilmez. Rüşvet alınması veya verilmesi kesinlikle yasaktır. Tüm çalışanlar ve iş ortakları aynı standartlara uymakla yükümlüdür.

Arzum, sahip olduğu saygın konumunun gereği olarak ulusal ve uluslararası yasal ve etik düzenlemelerle tam uyum içinde çalışır ve kurumsal bağlantılarının tamamından aynı profesyonelce davranışları bekleriz.

Şirket’imiz bünyesinde faaliyetlerine devam eden “Etik Kurul”, etik kültürün yerleştirilmesi, geliştirilmesi ve Arzum İş Etiği İlkeleri’nin uygulanmasının denetlenmesinden sorumludur. Bu doğrultuda uygunsuzlukları incelemek, denetlemek, denetleme sonuçları doğrultusunda çözüm önerileri sunmak, Arzum İş Etiği İlkeleri’nin uygulanmasını engelleyen durumları tespit etmek ve çözüm önerisi sunmak sorumluluklarındandır.

Çalışanlarımız, Arzum İş Etiği’ne aykırı bir durum tespit ettiklerinde, ilk olarak etik@arzum.com adresinden Etik Kurul’a ulaşabilirler. Bununla birlikte, İnsan Kaynakları Departmanı ve bağlı buldukları yönetici de çalışanların ulaşabilecekleri diğer mercilerdir.

Arzum’la ilişki içerisinde olan üçüncü taraflar (tedarikçi, iş ortağı, müşteri vb.) da dahil olmak üzere tüm paydaşlar Arzum İş Etiği’ne aykırı bir durum tespit ettiklerinde, bildirim konu olayı etik@arzum.com e-posta adresine yazarak ya da 0850 222 1 800 numaralı Arzum Müşteri Hizmetleri numarasını arayarak bildirme olanağına sahiptirler.

Raporlama döneminde iş etiği ile ilgili hiçbir uygunsuzluk vakası yaşanmamış olmakla birlikte sürekli gelişim hedefimiz çerçevesinde şirketimiz 2022

yılında iç kontrol ve iç denetim mekanizmalarının iyileştirilmesine yönelik danışmanlık almıştır. Çalışmanın amacı; şirketimiz bünyesinde belirlenen ana iş süreçleri üzerindeki risklerin finansal, operasyonel ve uyum açısından değerlendirilmesi, bu riskleri karşılamak için olması beklenen kontrollerin tasarım ve uygulamaya alınması açısından incelenerek iyileştirmeye açık alanların belirlenmesidir. Çalışma sonucunda geliştirilen öneriler doğrultusunda aksiyonların hayata geçirilmesi, iç kontrol sisteminin etkinliğinin artırılması ve faaliyetlerine daha kontrollü bir yapıda devam etmesi hedeflenmektedir.

Çalışma kapsamında şirketimizde mevcut kontrollere ilişkin örneklem metodolojisi kullanılarak kontrollerin işlerliği de denetlenmiştir.

İç denetim çalışması insan kaynakları, mali işler, satış yönetimi, pazarlama (marka) yönetimi, kategori yönetimi, ürün satın alma yönetimi, operasyonlar, hukuk, yatırımcı ilişkileri ve bilgi teknolojileri süreçleri kapsamında gerçekleştirilmiştir.

Çalışma sırasında iş ve operasyonların anlaşılması amacıyla süreç sahipleri ile detaylı görüşmeler gerçekleştirilmiş, dokümantasyon ve varsa politika ve prosedürler incelenmiş, kontrollerin varlığı ve işlerliği değerlendirilmiştir.

Süreçlere ilişkin iç kontrol yapısı en iyi uygulamalar ile karşılaştırılmış, kontrol eksiklikleri ve iyileştirmeye açık alanlar politika ve prosedür, dokümantasyon, güvenlik, görevlerin ayrılığı, sistemsellik, organizasyon ve izleme ekseninde belirlenmiştir. Bu kapsamda COSO İç Kontrol Entegre Çerçeve’ye göre kontrol hedefleri üç ana kategori altında toplanmış ve riskler “Yüksek”, “Orta”, “Düşük” olarak derecelendirilmiştir.

İç denetim çalışması sonucunda, **107** adet gözlem/iyileştirme alanı tespit edilmiştir.

Çalışma süresince tespit edilen **107** adet gözlemin **38** adedi yüksek risk seviyesinde, **58** adedi orta risk seviyesinde, **11** adedi düşük risk seviyesindedir.



Risk Yönetimi

Yaşadığımız küreselleşen dünyada doğru karar verebilmenin ve sürdürülebilir bir şekilde iş yapmanın temelinde değer zinciri boyunca etkin bir risk yönetimi olduğunun bilincindeyiz. Günümüzde risklerin belirlenmesi konunun sadece bir boyutudur; risklerin birbiri ile bağlantısı, uzun süreli trendlerin risk oluşumuna etkisinin analizi etkin bir risk yönetiminin temel unsurlarıdır.

Riskin Erken Saptanması Komitesi Arzum olarak varlığımızı, gelişmemizi ve devamlılığımızı tehlikeye düşürebilecek stratejik, operasyonel, finansal, hukuki ve sair her türlü riskin erken tespiti, değerlendirilmesi, etki ve olasılıklarının hesaplanması, bu risklerin kurumsal risk alma profiline uygun olarak yönetilmesi, raporlanması, tespit edilen risklerle ilgili gerekli önlemlerin uygulanması, karar mekanizmalarında dikkate alınması konularında Yönetim Kuruluna tavsiye ve önerilerde bulunmak üzere kurulmuştur.

Riskin Erken Saptanması Komitesi TTK Md 378'deki yükümlülük kapsamında en az her 2 ayda 1 olmak üzere senede en az 6 raporlama yapmaktadır. Nitekim 2022 mali yılı içerisinde altı defa toplanmış, denetim raporlarını incelemiş ve onaylamıştır. Komite tutanakları Hukuk Müşavirliği tarafından tutulmakta, komite kararları Yatırımcı İlişkileri tarafından oluşturulmakta ve tamamı Arzum bünyesinde dokümanite edilmektedir. Bunlarla sınırlı kalmaksızın, riskin oluştuğu görülen her durum için hızlı toplantılarla önce komite ardından Yönetim Kurulu bilgilendirilmektedir. Alınan tüm komite kararları aynı zamanda Yönetim Kurulu ile paylaşılmaktadır.

Komite ayrıca risk yönetim sistemlerinin yılda en az bir defa gözden geçirilmesi ve risklerin yönetim sorumluluğunu üstlenen ilgili bölümlerdeki uygulamaların, kararlarına uygun gerçekleştirilmesinin gözetimi ile risk yönetimi sistemlerinin Arzum kurumsal yapısına entegrasyonu için faaliyetlerini sürdürmektedir.

Doğrudan icra fonksiyonu üstlenmeyen ve Yönetim Kurulu'nda görevli bağımsız üye sıfatı taşıyan, mali konularda yeterli bilgi ve tecrübe sahibi kişilerden oluşan Riskin Erken Saptanması Komitesi'nin üyeleri aşağıda verilmektedir. Bağımsız Üyelerin dışında komitede ayrıca Mali İşlerden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı da üye olarak bulunmaktadır.

Adı Soyadı	Komitedeki Görevi	Bağımsız Üye Olup Olmadığı	İcracı Olup Olmadığı
Ahmet Cüneyt Yavuz	Başkan	Bağımsız Üye	İcracı Değil
Elif Ateş Özpak	Üye	Bağımsız Üye	İcracı Değil
Şecaettin Arda Altınok	Üye	-	-

2022 yılında komite tarafından incelenen riskler; Şirketin ilişkili tarafları ile yapılan işlemlerin esaslarının oluşturulması, KVKK süreçlerinin gözden geçirilmesi, Şirketin ana iş süreçleri üzerindeki risklerin finansal, operasyonel ve kurumsal uyum açısından değerlendirilmesi, bu riskleri karşılamak için olması beklenen kontrollerin tasarım ve uygulamaya alınması açısından değerlendirilerek iyileştirmeye açık alanların belirlenmesi konusunda iç kontrol çalışmalarının yapılması, Şirketin ürünlerine ilişkin hazırlanan stok raporlarının detaylı analizleri, Şirketin rekabet anlamında farkındalığının oluşturulması adına Şirket içi eğitimlerinin planlanması, Şirketin kur riski, kredi riski gibi finansal risklerinin yanı sıra aynı zamanda siber saldırı, ISO

9001 denetim çıktıları gibi direkt finansal olmayan her türlü risklerinin de değerlendirilmesi gibi geniş çerçevede toplantılar düzenleyip sene içerisinde ana komite olarak doğrudan 6 kez risklerin aktif olarak değerlendirmesini sağlamıştır. Ana komiteye bağlı alt çalışma grupları da aktif olarak kendi konularına ait riskleri değerlendirerek belirli aralıklarda çalışmalar olgunlaştıkça Riskin Erken Saptanması Komitesi'ni beslemektedir.

İç Denetim

Şirketimiz, 2022 yılında DRT Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş. 'den (Deloitte) iç kontrol ve iç denetim mekanizmalarının iyileştirilmesine yönelik danışmanlık almıştır. Deloitte ile yürütülen çalışmanın sonucunda; Şirket bünyesinde yürütülen ana faaliyetlerdeki tüm süreçlere yönelik iç kontrol yapısı finansal, operasyonel ve uyum açısından değerlendirilerek en iyi uygulamalar ile karşılaştırılmış, kontrol eksiklikleri ve iyileştirmeye açık alanlar belirlenmiş, iyileştirme önerileri geliştirilmiştir. Çalışma sırasında Deloitte tarafından iş ve operasyonların anlaşılması amacıyla süreç sahipleri ile detaylı görüşmeler gerçekleştirilmiş, dokümantasyon ve varsa politika ve prosedürler incelenmiş, kontrollerin varlığı değerlendirilmiştir.

Çalışma kapsamında Şirketimizde mevcut kontrollere ilişkin örneklem metodolojisi de kullanılarak kontrollerin işlerliği denetlenmiştir. Çalışma sonucunda, iyileştirmeye açık alanlara yönelik geliştirilen öneriler doğrultusunda aksiyonların hayata geçirilmesiyle birlikte, Şirket bünyesinde iç denetim fonksiyonu 2023 Şubat ayı itibarıyla kurulan İç Denetim Departmanı tarafından yürütülmeye başlanmıştır.

Şirket bünyesinde gerçekleştirilen organizasyonel değişiklik sonrasında İç Denetim Departmanı, Mali ve Kurumsal İşlerden Sorumlu Genel Müdür'e bağlı olarak kurulmuştur. Departman kuruluş aşamasında İç Denetim Müdürü olarak 1 kişiden oluşmaktadır. İç Denetim Departmanı personelinin Şirket'in denetlenen operasyonel faaliyetlerinde hiçbir sorumluluğu bulunmamaktadır.

Yönetim Kurulu kararı uyarınca kurulmuş olan Denetim Komitesi üyeleri aşağıda yer almaktadır.

Adı Soyadı	Komitedeki Görevi	Bağımsız Üye Olup Olmadığı	İcracı Olup Olmadığı
Elif Ateş Özpak	Başkan	Bağımsız Üye	İcracı Değil
Ahmet Cüneyt Yavuz	Üye	Bağımsız Üye	İcracı Değil

Şirket iç denetim metodolojisinin 2023 yılında şirket içerisinde oluşturulup, yayınlanmasını hedeflenmekte olup, Uluslararası İç Denetim Standartları'nı temel alarak, resmi yönetmelikler ve Denetim Komitesi tarafından onaylanacak denetim planı çerçevesinde iç denetim faaliyetlerinin icra edilmesi planlanmaktadır. İç Denetim Departmanı'nın faaliyetleri ile operasyonel verimliliğin ve etkinliğin sağlanması, finansal ve yönetsel bilgilerin zamanında, doğru ve güvenilir bir şekilde üretilmesi, geçerli olan yasal düzenlemeler ile mevzuat hükümlerine uyumun sağlanması, hissedarların yatırımlarının ve Şirket varlıklarının korunması, risklerin etkin ve verimli bir biçimde yönetilmesi amaçlanmaktadır.

Tedarik Zinciri

Yıllardır verimliliği göz önüne alarak çok sayıda noktadan aldığı girdiler ve dünyanın dört bir yanındaki tedarikçiler ile geliştirme faaliyetlerinde bulunan Arzum, değişime ayak uydurma anlamında sahip olduğu esnekliğin avantajlarını görmüştür.

Yurt içinde ve yurt dışındaki geniş tedarikçi portföyü sayesinde pandemi döneminde ihtiyaç duyulan tüm ürünlerin tedariki gerçekleştirilmiştir. Buna ek olarak, mevcut ve yeni tedarikçilerde yeni ürünlerin geliştirilmesi sağlanmıştır.

Arzum, değişen dinamiklere karşı hızlı aksiyon alma amacındaki özgün organizasyon yapısı ile tüketici odaklı yaklaşımı ve tüketici ihtiyaçlarına yanıt vermeyi kendine misyon edinmiştir. 2021 yılında Türkiye'deki ekibine ek olarak Çin'de oluşturulan yapılanma 2022 yılında sonuçlarını göstermiş ve ekip derinliği daha da artmıştır. Çin'de yer alan ekip ana organizasyona bağlı olarak çalışmakta ve Uzak Doğu'daki projelerde Ar-Ge, kalite ve satın alma faaliyetlerine destek olacak şekilde faaliyetlerini sürdürmektedir.

Arzum, bugün itibarıyla Türkiye'de veya yurt dışında herhangi bir üretim tesisine sahip olmamakla birlikte, farklı tedarikçilerle uzun süreli iş birlikleri içerisinde. Şirketin ürün tedarikinin 2022 itibarıyla yaklaşık %90'ı Türkiye'deki üreticilerden, %10'u ise yurt dışındaki tedarikçilerden sağlanırken adet bazında ürün ve yedek parça tedarikinin %70' i Türkiye'deki üreticilerden, %30'u ise yurt dışındaki tedarikçilerden sağlanmıştır. 2022

yılında yurt dışından toplam 54 farklı tedarikçiyle çalışılmıştır. Yurt dışı ile Küçük Ev Aletleri (KEA) alanında işlem hacmi yüksek olan Şirket'imiz, aynı zamanda Türkiye'de tedarikçilerin kapasitelerinin artırılması, ürün geliştirme ve Ar-Ge kabiliyetlerinin iyileştirilmesi için iş birlikleri yapmaktadır.

Tedarikçi süreçlerini uçtan uca yönettiği ASRM uygulaması ile Arzum, sipariştten teslimata kadar tüm süreçleri izleyebilmekte ve devreye aldığı tedarikçi performans yönetimi modülü ile iyileşme sağlamaktadır.

Genelde finansal kriterlerin ağırlıklı olduğu tedarikçi seçim kriterlerimiz gözden geçirilmiş olup tedarikçi karnelerine sürdürülebilirlikle ilgili kriterlerin eklemesine yönelik çalışmalara başlanmıştır. Mevcut tedarikçilerimizin performansları düzenli olarak takip edilmekte ve tedarikçi karneleri hazırlanmaktadır. Ortaya konulan performans ile ilgili olarak tedarikçilerimiz bilgilendirilerek ihtiyaç olması durumunda performans iyileştirici aksiyon raporları talep edilmektedir.

Yeni tedarikçi seçimi Arzum kalite departmanı temsilcileri tarafından gerçekleştirilen denetim faaliyetinden sonra yapılmaktadır. 2022 yılında yurt içinde 4 yurt dışında ise 33 denetim gerçekleştirilmiştir. Yapılan denetimler sonucunda tedarikçi listesinden çıkarılan bir firma olmamıştır. Bununla birlikte tedarikçilerin geliştirilmesine yönelik olarak tespit edilen hususlar bildirilmiş ve iyileştirmeler talep edilmiştir.





Arzumuz Daha Yeşil Bir Dünya

Arzum olarak çevresel konularda kısa, orta ve uzun vadeli hedefleri henüz belirlememiş olmamıza rağmen sürdürülebilirlik stratejimizin belirlenmiş olması, sürdürülebilirlik önceliklerimizin paydaşlarımızla birlikte tespit edilmesi izleyeceğimiz yol haritası konusunda bizlere önemli bilgiler sağlamaktadır.

16

Dijital dönüşüm projesi

Sürdürülebilirlik önceliklerimiz bölümünde bahsettiğimiz gibi gezegenimiz ve operasyonlarımız için önceliklendirilen konular iklim değişikliği ile mücadele ve adaptasyon, etkin atık yönetimi ve sıfır atık, döngüsellik, etkin değer zinciri, risk ve fırsat yönetimi ile sürdürülebilirlik için teknoloji ve inovasyon olmuştur.

Dayanıklı iş modelimizde üretim tedarikçilerimiz tarafından gerçekleştirilmekte, öz yatırım gerekmemekte ve tüketicinin talebine göre kanal yapısı hızla şekillenebilmektedir. Bu nedenle Arzum bünyesinde üretimle ilgili gerçekleşecek olan çevresel eksenli sürdürülebilirlik faaliyetleri; tedarikçi ilişkileri, ortaklaşa yürütülecek projeler ve tedarikçinin performansı ile doğru orantılıdır. Faaliyette bulunduğumuz sektörü etkileyecek en önemli küresel trend sürdürülebilir ürün formunun yaratılması çalışmalarıdır. Sürdürülebilir ürün formu kaynak verimliliği, atık yönetimi, biyoçeşitlilik, dijital dönüşüm gibi konularda yüksek performans

sergilemeyi gerektirmektedir. Bu nedenle bu alanlar “Arzumuz Daha Yeşil Bir Dünya” yı mümkün kılabilmek için üzerinde çalışmaya başladığımız alanlardır.

Kaynak verimliliği hammadde, enerji ve su gibi sınırlı ve tükenbilir kaynakların daha verimli kullanılması yoluyla daha fazla değer yaratılmasına olanak sağlamaktadır. Böylece maliyetler düşmekte, israf önlenmekte, çevreye zarar veren sera gazı emisyonları azaltılmakta ve iklim değişikliği ile mücadeleye katkı verilmektedir. 2026 yılından itibaren etkilerini bire bir hissedeceğimiz Avrupa Birliği Yeşil Mutabakatı (AYM) kapsamında uygulanacak olan Sınırdaki Karbon Düzenlemesi Mekanizması (SKDM) sektörümüzün yoğunlukla kullandığı hammaddelere ilişkin düzenlemeler içermektedir. Kaynak verimliliği ile ilgili olarak yapacağımız her çalışma SKDM'nin yaratacağı riskleri etkin yönetmemizi sağlayacak ve rekabet gücümüzü koruyarak geliştirmemize destek verecektir.

Diğer önemli bir çalışmamız iklim değişikliği ile ilgili mücadeleye büyük katkıda bulunan rota optimizasyonu projemizdir. Bu kapsamda Geowix firması ile geliştirilen entegre bir sistem üzerinden günlük sevk planlarını uygulamaya aktarmakta, en verimli yük dağılımı ve en verimli rota planı yapılmaktadır. Proje başarısının en büyük göstergesi günlük araç başına uğrama sayısının 50 noktaya kadar çıkabilmesidir. Diğer bir gösterse ise bir gün de toplam beş araçta ortalama yakıt tüketiminde %20 verimlilik sağlanmasıdır.

Ülkemize sürdürülebilir ürün döngüsünü kazandırmak üzere Ulusal Döngüsel Ekonomi Eylem Planı hazırlanmaktadır. Ayrıca Uzun Dönemli İklim Değişikliği Stratejisi ve Eylem Planı, İklim Değişikliği Platformu ile dokuz ana başlık, 32 hedef ve 81 eylemden oluşan Yeşil Mutabakat Eylem Planı'nın uygulanmasına yönelik çalışmalar yürütülmektedir. Döngüsel Ekonomi Eylem Planı 12. SKA (sorumlu üretim ve tüketim) ile uyumlu eylemleri önceliklendirmiştir. KEA sektörünü yakından ilgilendiren başlıklar arasında eko-tasarım kriterlerinin uygulanması, tamir ve tekrar kullanım olanaklarına erişim, elektrik ve elektronik alet atıklarında genişletilmiş üretici/marka sahibi sorumluluğudur. Hayatımızı kolaylaştırıyor gibi görünse de doğru kullanılmadığında çevreye doğrudan zarar veren plastik ve ambalaj atıkları karbon nötr hedefi nedeniyle yakından izlenmektedir.

Ambalaj atığının azaltılması ve aşırı ambalajın önlenmesi hedefi çerçevesinde gerçekleştirdiğimiz diğer bir proje "Sevkiyatlarda Plastik Kasa Kullanımı" uygulamamızdır.

İstanbul içi yedek parça sevklerimiz koli yerine çok kullanımlı üç farklı tip plastik kasa ile yapılmaya başlanmış ve üç ayda 2.150 adet yedek parça sevki gerçekleştirilmiştir.

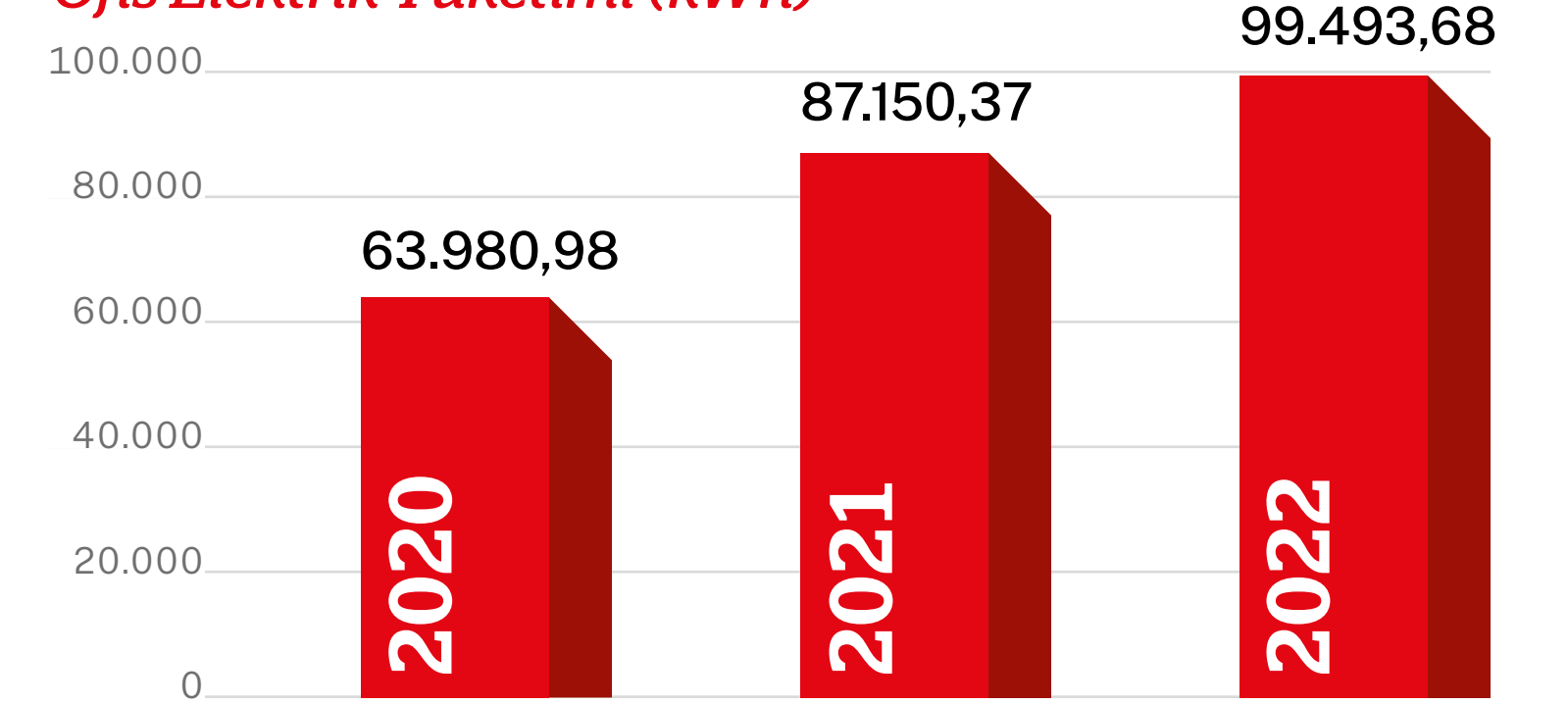
Koli Dönüştürme Projesi (Ceva Lojistik Arzum Operasyonu):

Atıklarımızın önlenmesi ve azaltılması çalışmalarımız kapsamında depomuzdan çıkan koliler karton dönüştürme makinemiz ile boşluk doldurma işlemine kullanılan malzemeye dönüştürülerek kolili malzemelerin zarar görmesinin önüne geçilmekte ve söz konusu malzeme yedek parça sevkiyat işlemlerinde de kullanılmaktadır. Koli dönüştürme projemizin sonucu olarak;

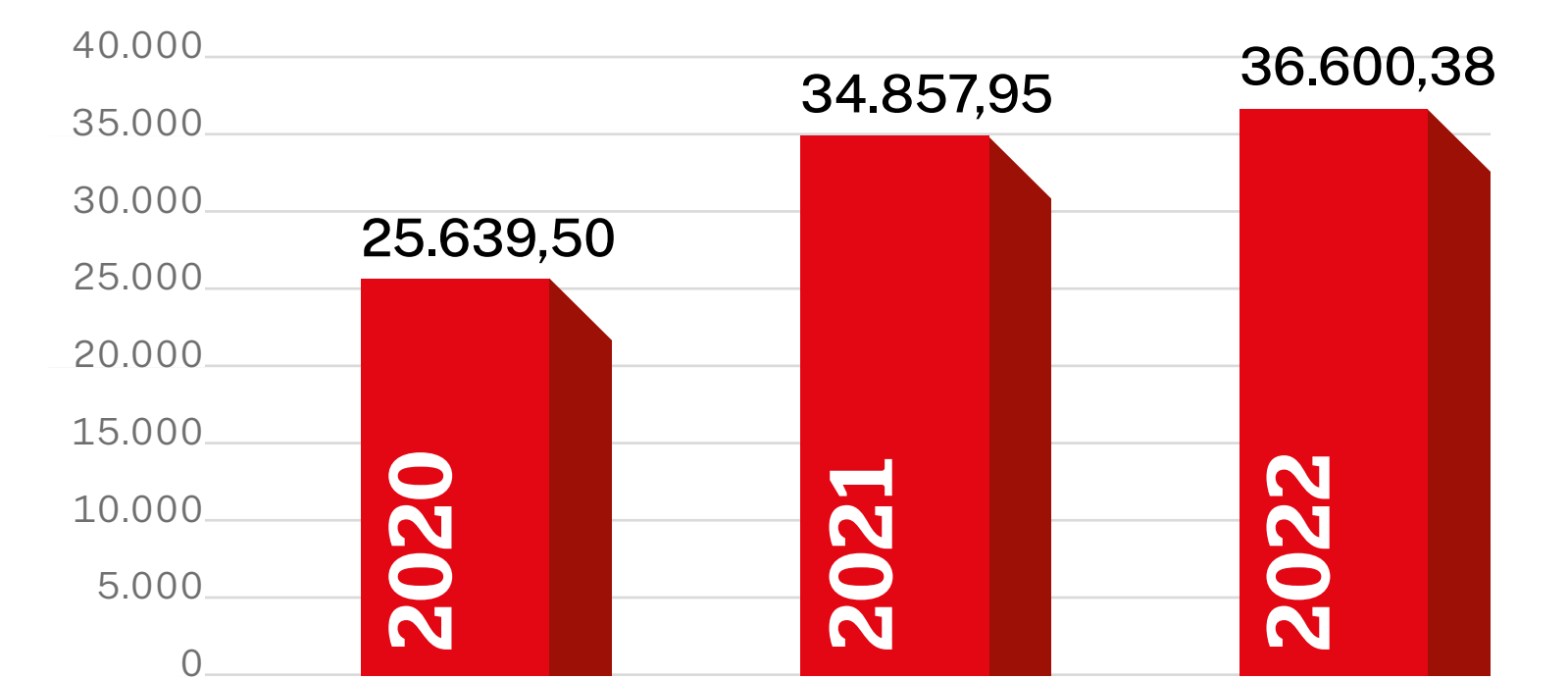
- yıllık 36 hava yastığı bobini (64.750 metre)
- 90 kağıt bobin (57.400 metre) alımı ve tüketimi sonlandırılmış,
- 47 ton/yıl karton atığının önüne geçilmiştir.

Ofis ortamlarımızda başlattığımız çalışmalar çerçevesinde kaynak kullanımımız izlenmekte ve iyileştirilmek için projeler geliştirilmektedir.

Ofis Elektrik Tüketimi (kWh)



Ofis Isıtma-Soğutma (kWh)



Ofis tüketimi ile ısıtma ve soğutma işlemlerinde kullanılan elektrik enerjisi kapsamında yıllar bazında kullanılan enerji miktarı aşağıda tabloda yer almaktadır.

Elektrik Enerjisi Kullanımı (TJ)	
2020	0,49
2021	0,44
2022	0,32

2022 faaliyetleriz kapsamında sera gazı emisyonlarımız hesaplanırken ISO 14064:1 – 2018 rehber dokümanının ifade ve tarife ettiği hesaplama yöntemleri kullanılmıştır.

Çalışma kapsamında değerlendirmeye alınan emisyon kaynaklarımız aşağıdaki gibidir.

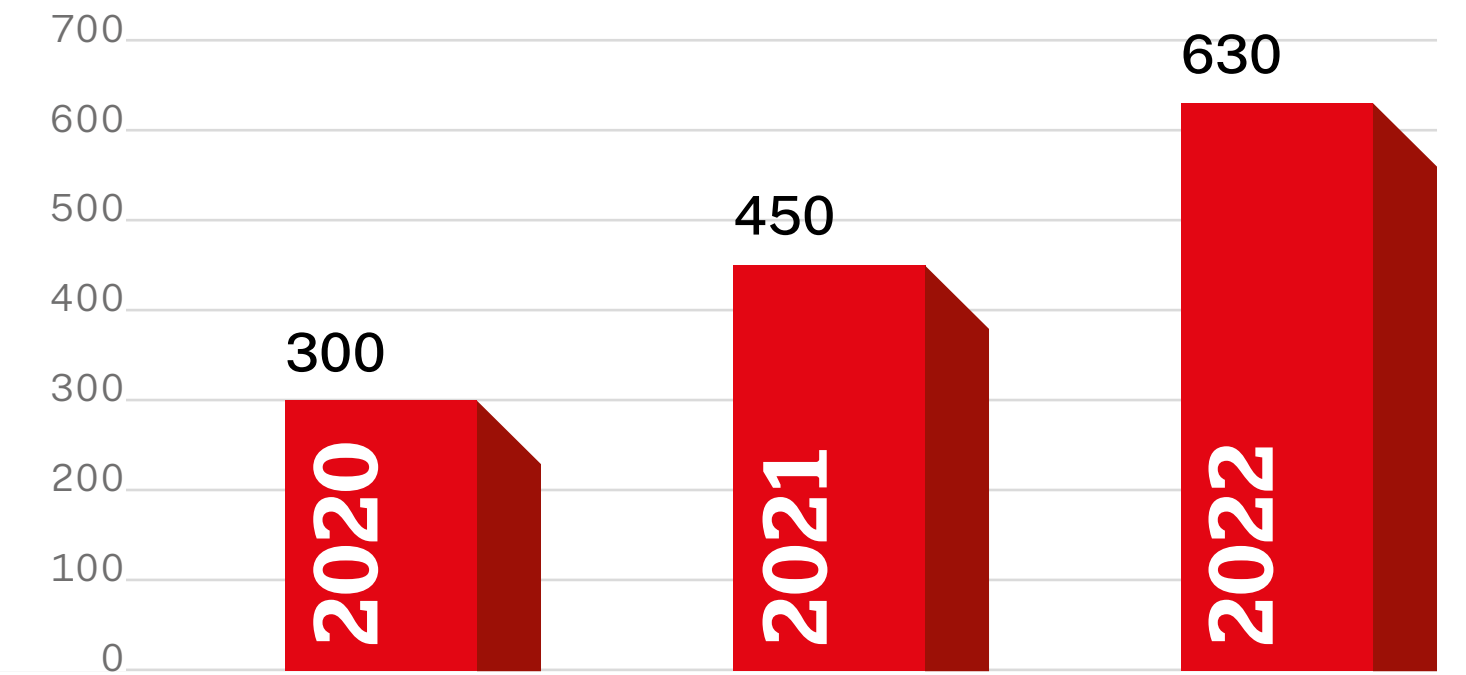
- Aydınlatma amaçlı ve elektrikli aletlerde elektrik enerjisi kullanımı kaynaklı emisyonlar
- Klimalarda elektrik enerjisi kullanımı kaynaklı emisyonlar
- Soğutucu gazlar kaynaklı emisyonlar
- Jeneratörlerde motorin kullanımı kaynaklı emisyonlar
- Yurt içinden hammadde nakliyesi kaynaklı emisyonlar

- Yurt dışından hammadde nakliyesi kaynaklı emisyonlar
- Ürünlerin yurtiçinde nakliyesi kaynaklı emisyonlar
- Ürünlerin yurtdışına nakliyesi kaynaklı emisyonlar
- Hammadde kullanımı kaynaklı emisyonlar
- Evsel atıksu yönetimi kaynaklı emisyonlar

2022 yılının baz yıl olduğu hesaplamalarımız yapılırken Kyoto Protokolü'nün kapsadığı altı sera gazı değerlendirilmiş olup faaliyetlerimiz ile ilgili olan karbon dioksit (CO₂); metan (CH₄); azot oksit (N₂O); hidrofloroklorokarbonlar (HFCs) çalışmaya dahil edilmiştir. Sonuçlar karbon dioksit eşdeğeri (CO₂e) cinsinden verilmiştir.

ISO 14064:1_Özet (ton CO ₂ e)	
Kategori 1 Toplam	17,89
Kategori 2 Toplam	58,38
Kategori 3 Toplam	2.742,31
Kategori 4 Toplam	23.938,31
Genel Toplam	26.756,90

Su Tüketimi (m³)



Organizasyonel sınırlar dahilinde ortaya çıkan atıksu evsel atıksu niteliğindedir. Evsel atıksu kanalizasyon sistemi bağlantısı ile İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi'ne bağlı olan biyolojik atıksu arıtma tesislerine iletilmekte ve deşarj kriterleri sağlanacak şekilde alıcı ortama deşarj edilmektedir.

Arzum olarak bugüne kadar olduğu gibi bundan sonra da daha az enerji tüketen ve karbon ayak izi düşük olan ürünler için daha fazla efor harcayacağız.

Sürdürülebilirlik önceliklerimiz arasında yer alan dijitalleşme konusunda çalışmalarımız mevcuttur. Dijital dönüşüm kapsamında sunucu sistemlerimizin bir kısmı özel bulut sistemine aktarılmıştır. Bu sayede sunucu sayısı azalmış olup sunucu odalarına olan ihtiyaç ortadan kalkacaktır. Henüz özel bulut sistemine aktarılmayan uygulamaların tamamının bu sisteme aktarılması planlanmaktadır. Endüstri 4.0 uygulamasının diğer bir sonucu ulaşılan ağ güvenliği çerçevesinde ekibin ve ürün portföyünün genişletilmesidir.

Yeni ekonominin temel dayanaklarından biri ve ticari alana yansması e-ticarettir. Sektörel bazda incelendiğinde moda ve güzellik kategorisi birinci sırada yer almakla birlikte elektronik, elektrikli alet ve kişisel bakım kategorileri ön sıralarda yer almaktadır. Gelecekte e-ticaret alanında süper-app, yapay zeka ve bilişsel teknolojiler, görsel ticaret, konuşma ile satın alma (voice commerce) ve abonelik bazlı iş modellerinin öne çıkması beklenmektedir. Dijitalleşmenin yakaladığı ivme sayesinde hem dünya geneli hem de Türkiye için daha çeşitli ve zengin bir e-ticaret pazarının olacağına, pazara olan talebin devamlı olarak görüleceğine inanılmaktadır.

%116

E-ticaret satışlarındaki artış

Şirket olarak yürüttüğümüz bütün çalışmalar Arzum'un önde gelen markalardan biri olduğunu, araştırma ya da satın alım anında akla gelen öncelikli markalar listesinde yer aldığını göstermektedir. Sahip olduğumuz yüksek marka bilinirliği, değer zincirimiz boyunca sürdürülebilirlik eksenli yürüttüğümüz çalışmaların etkisinin arttırılmasına katkı sağlayacaktır.

Marka Bilinirlik





Arzumuz Daha Mutlu Çalışan ve Toplum

Mutlu Çalışan

Arzum, Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (United Nations Global Compact - UNGC) ilkeleri doğrultusunda insan haklarına saygılıdır. Tüm süreçlerini insan haklarının korunmasına dayandırarak kurgular ve hayata geçirir.

Çalışanlar görevlerini yerine getirirken, insan haklarını gözetmeli, desteklemeli ve bu haklara saygı duymalıdır.

Her çalışmamız şirketimizin bu değerlerine ve yürürlükteki kanunlara uymakla görevlidir. Her yönetici; Şirket değerlerini ve yürürlükteki kanunları anlamaları ve uymaları için, çalışanları eğitmek ve teşvik etmekle sorumludur.

Arzum bünyesindeki herkes, hukuken tanınmış hak ve hürriyetlerden eşit olarak yararlanır. Arzum çalışanları hiçbir şekilde cinsiyet, ırk, renk, dil, din, inanç, mezhep, felsefi ve siyasi görüş, etnik köken, servet düzeyi, doğum yeri, medeni hal, sağlık durumu, engellilik, yaş, dış görünüş, giyim tarzı, cinsel eğilim ya da özel hayat tercihlerine dayalı ayrımcılık yapamaz. İnsan onurunu çiğneme ya da yıpratma niyetli veya böyle bir sonuç doğuran yıldırıcı, onur kırıcı, aşağılayıcı veya utandırıcı her tür davranış psikolojik taciz olarak kabul edilir. İş yerinin bu tür davranışlardan arınmış olması, yöneticiler kadar çalışanların da asli görevidir.



İnsan Kaynakları Stratejisi

Arzum, her çalışana değer verilen, saygı ile yaklaşılan, adil uygulamaların olduğu, şeffaf ve açık iletişim sağlandığı, fikirlere değer verilen, takdirin olduğu, yaratıcılığı destekleyen, pozitif, sağlıklı ve güvenli çalışma ortamlarının oluşturulmasını sağlar.

Bu kapsamda oluşturulan ve Arzum İnsan Kaynakları'nın stratejisi,

- Yetenek kazanımı ve yeteneğin elde tutulması,
- Yeni dönem çalışma modellerinin hayata geçirilmesi,
- Yüksek performans kültürünün oluşturulması,
- Tercih edilen işveren olmak,
- Dijitalleşmenin şirket kültürüne adaptasyonunun sağlanması,
- Verimliliğin artırılması odak alanlarından oluşmaktadır.

Arzum, tüm paydaşlarına karşı sorumluluklarını en iyi şekilde yerine getirmeyi ön planda tutmaktadır.

En önemli paydaşlarından olan çalışanlarına değer verir. Bu doğrultuda, çalışan ihtiyaç ve beklentilerini sürekli takip ederek çağdaş İnsan Kaynakları uygulamalarını hayata geçirir.

İnsan Kaynakları Uygulamaları

Arzum, herhangi bir çalışana veya iş başvurusu yapan adaya karşı; işe alma, terfi ettirme, kademe düşürme, transfer, iş akdini feshetme, ücret veya diğer tür tazmin, eğitim için seçmeler dahil olmak üzere herhangi bir istihdam şart ve koşulları ile ilgili olarak yaş (yasal limit dahilinde), ırk, din, renk, cinsiyet, maluliyet, milliyet orijini, medeni durum, cinsi tercih, cinsiyet kimliği ve benzeri herhangi bir sebepten ayrımcılık yapmaz.

İşe alım ve terfi süreçleri; organizasyondaki ihtiyaçlar başta olmak üzere, adayların ilgili göreve ilişkin mesleki yetenek ve yeterliliklerine dayanır. Arzum çalışanlarının akrabaları, hiyerarşik veya fonksiyonel olarak kendilerine raporlama yapacak pozisyonlara başvuramazlar. Bununla birlikte, diğer adaylarla aynı güvence ve koşullarda, başka pozisyonlara başvuruda bulunabilirler. İşe alım süreçlerinde karar verici olan kişilerin akrabalarının sürece dahil edilmesi halinde, durum önceden İnsan Kaynakları Departmanı'na iletilir.

İşe alımda da tüm diğer süreçlerde olduğu gibi eşitlik ve adalet ilkeleri temel alınmaktadır. Arzum'da işe alım, detaylı ve titizlikle ele alınan ve yürütülen bir süreçtir. Yeni katılacak kişilerin, Arzum'un değerlerine uyması, Arzum yetkinliklerine ve rolünde ihtiyaç duyulan teknik yetkinliklere sahip olması gerekmektedir. Adayları işe alım sürecinde yakından tanıyabilmek için mülakatlar dışında çeşitli envanterler, vaka çalışmaları, sunumlar ve gelişim merkezi çalışmalarından yararlanılmaktadır.

Arzum'da işe başlayan her çalışanın, şirketi ve çalışma arkadaşlarını hızlıca tanıyabilmesi ve adapte olabilmesi için kapsamlı bir oryantasyon programı yürütülmektedir. Süreç, çalışanın işe başladığı gün hayata



geçmektedir. İşe yeni başlayanların entegrasyonunu kolaylaştırmak ve onları daha verimli hale getirmek amacıyla uygulanan Buddy Programı ile işe yeni başlayan kişi için bir Buddy ataması yapılmaktadır. Buddy, şirkete yeni katılan kişinin adaptasyonunu hızlandırmak için onunla sık sık bir araya gelmekte, Arzum kültürüyle ilgili aktarımlar yapmaktadır. İşe yeni başlayanlar, bağlılıklarının ve memnuniyetlerinin takip edilebilmesi için, işe başladıktan sonra en geç altı ay içinde İnsan Kaynakları Departmanı ile bir araya gelmekte, gözlem ve geri bildirimlerini paylaşmaktadırlar.

İnsan Kaynakları Stratejisi'nin odak alanlarından biri de yüksek performanslı bir şirket olmaktır. Bu stratejiye göre her bir birey ne kadar yüksek performans sergilerse, şirket sonuçları da o derecede yüksek olacaktır. Stratejinin ana amacı, her geçen yıl bir önceki şirket performansının üzerine çıkmaktır.

İnsan Kaynakları, çalışanların yüksek performans sergilemesini, yaratıcılıklarını ve inovatif düşüncüyü destekleyen bir çalışma ortamı oluşturulmasını hedeflemektedir.

Her yıl, her kademedeki tüm çalışanlar performans değerlendirme sürecine dahil olmaktadır.

Süreç, Şirket hedeflerinin, İcra Kurulu Başkanı'ndan başlayarak tüm çalışanlara hedef olarak yansımaları ile başlamaktadır. Bu yaklaşıma göre her çalışan, şirket sonuçlarına, görevinin kapsamı doğrultusunda katkı sağlamaktadır. Her yılın başında belirlenen hedefler, tüm yıl boyunca, çalışanın bir üst yöneticisi tarafından gözlemlenmekte ve hedefin gerçekleşmesi sürekli değerlendirilmektedir. Yılın sonunda, somut kriterler doğrultusunda hedefler gözden geçirilmekte, çalışan yetkinlikleri değerlendirilmekte ve bireysel gelişim planı hazırlanmaktadır. Performans değerlendirme sürecinin çıktıları bireysel gelişim planlamalarında ve ücret artışlarında kullanılmaktadır.

Arzum'da ücretlerin belirlenmesinde dil, din, ırk, cinsiyet farkı gözetilmemektedir. Bağımsız ve uluslararası danışma şirketlerinin, ilgili coğrafyalarda yaptıkları ücret ve yan haklar araştırmalarına göre, çalışanın rolü, görev kapsamı ve sorumlulukları doğrultusunda ücreti ve yan hakları belirlenmektedir.

**Yetkili
Uzman Yrd.
Uzman
Yönetici
Müdür Yrd.**

Performans primi, özel sağlık sigortası, yol yardımı, şirket cep telefonu, şirket hattı, Arzum internet sitesi üzerinden yapılan alışverişlerde %50 personel indirim, satış rolleri için aylık satış primi, esnek çalışma saatleri, uzaktan çalışma imkânı

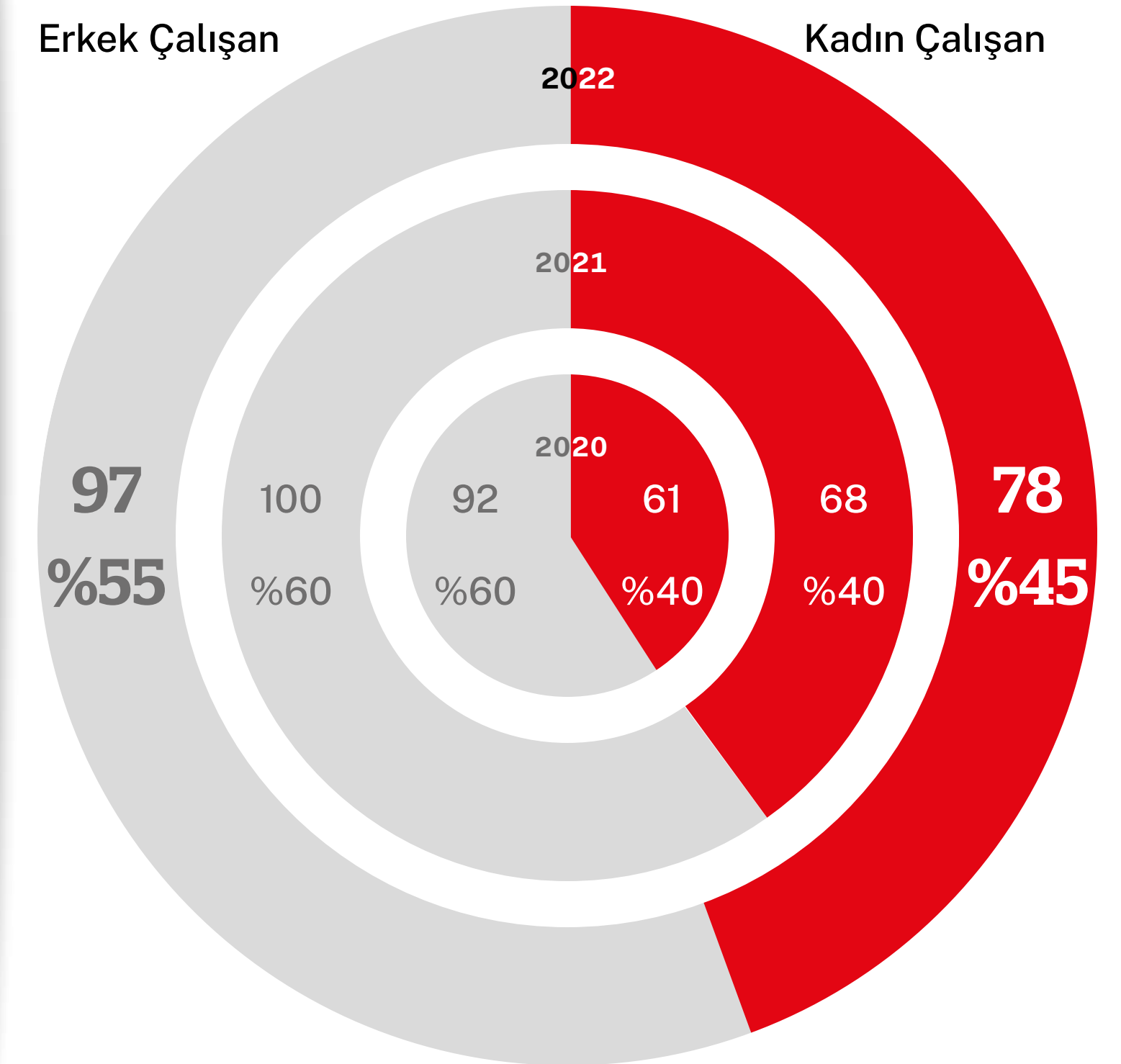
**Müdür
Grup Müdürü**

Performans primi, özel sağlık sigortası, şirket aracı ve benzin desteği, şirket cep telefonu, şirket hattı, Arzum internet sitesi üzerinden yapılan alışverişlerde %50 personel indirim, satış rolleri için aylık satış primi, esnek çalışma saatleri, uzaktan çalışma imkânı

**Direktör
GMY & CEO &
Genel Müdür**

Performans primi, bireysel ve aile özel sağlık sigortası, şirket aracı ve benzin desteği, şirket cep telefonu, şirket hattı, Arzum internet sitesi üzerinden yapılan alışverişlerde %50 personel indirim, satış rolleri için aylık satış primi, esnek çalışma saatleri, uzaktan çalışma imkânı

Düzenli Performans Değerlendirmesine Tabi Tutulan Çalışan Sayısı ve K/E Dağılımı



Çalışanlarımızın gelişimini her zaman ön planda tutarız. Yıl boyunca temel eğitimlerin yanı sıra çalışanlarımız ve organizasyonumuzun ihtiyacına yönelik farklı yetkinlik gelişimleri için eğitimler planlıyor ve hayata geçiriyoruz. Eğitimlerimizi yasal yükümlülükler doğrultusunda veya değişen çalışma koşullarına göre gerektiğinde ve düzenli olarak tekrarlıyoruz.

İş Ortaklarına Verilen Eğitimler	2020	2021	2022
Ortalama Kişi Sayısı	145	149	165
Toplam Saat	1613	2864,5	3300
Adam Saat	11,12	19,22	18,36

Verilen Eğitim Saatleri (toplam eğitim saatleri, çalışan başına eğitim saati, taşeronlara verilen eğitim saati dahil)	2020	2021	2022
Ortalama Kişi Sayısı	168	149	165
Toplam Saat	2152	2864,5	3300

İş Ortaklarına Verilen Eğitimler	Katılımcı Sayısı
İşe Yeni Başlayanlara Yönelik Eğitim	50
Rekabet Kurulu Eğitimi	45
Yeni Ürün Eğitimleri	1734
Pazara Hükmeden Takım Olma Yolculuğu	15
Toplam	1844

Arzum çalışanları hem yaptığı işten çok daha fazlası, hem de şirkete değer katandır. Bu kapsamda Arzum'da çalışan bağlılığı ve memnuniyeti her yıl, bağımsız danışmanlar tarafından ölçülmektedir. Ölçüm anketi sonuçları, aksiyon planının belirlenmesine ve odaklanılması gereken alanların tespit edilmesine imkân tanımaktadır. İnsan Kaynakları'nın aldığı aksiyonların tümü, İnsan Kaynakları Stratejisi ve çalışan ihtiyaçları ile paralellik göstermektedir.

Çalışan Memnuniyet Oranları	
2020	%77
2021	%73
2022	%69

2022 yılında;

Çalışanlara verilen eğitimler

Büyük Veri ve İş Analitiği Uzmanlığı Programı • Çalışan Deneyimi Eğitimi • Çocuk Gelişimi Eğitimi • E-Ticaret Yönetimi • Excel Eğitimi • Geribildirim Eğitimi • Global HR Summit 2022- Work 4.0 | Sustainable Business • Hedef Belirleme Atölyesi • ISO270001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Farkındalık Eğitimi • İngilizce Eğitimi • İnsan Kaynakları Analitiği Sertifika Programı • İnsan Kaynakları Yönetimi Sertifika Programı • Marka Tescil Eğitimi • Marka Yönetimi Eğitimi • Spor Odaklı Pazarlama İletişimi • Stratejik Satın Alma ve Müzakere Yönetimi Sertifika Programı • Sürdürülebilirlik Eğitimi • Tableau Eğitimi • Yaratıcı Yazarlık Eğitimi • Sürdürülebilirlik Uzmanlığı Eğitimi • Bordro Uygulamaları Eğitimi • KVKK Eğitimi • Rekabet Hukuku Eğitimi • Fikri Mülkiyet Hakları Eğitimi • Güvenli Sürüş Eğitimi • Üst Düzey Yönetici Asistanlığı Eğitimi

İş Ortaklarına verilen eğitimler

• İşe Yeni Başlayanlara Yönelik Eğitim • Rekabet Hukuku Eğitimi • Yeni Ürün Eğitimleri • Pazara Hükmeden Takım Olma Yolculuğu

Kadın Çalışanların Güçlenmesi

Kadının toplumda güçlenmesi ve kadın istihdamının artırılması Arzum'un toplumsal seviyede odaklandığı konulardandır. Bu doğrultuda; kadın çalışanların yetkinliklerinin geliştirilmesi, kadın çalışan ve yönetici sayısının artırılması, üst yönetimde belirli bir oranda kadın çalışana sahip olunması, yıl içinde takip edilen İnsan Kaynakları metriklerindedir.

Arzum, kadının ekonomik büyümeye katkısını önemsemekte, iş hayatına ara vermenin bir hak olduğu kadar yeniden işe başlamanın da her kadının hakkı olduğuna ve desteklenmesi gerektiğine inanmaktadır.

Doğum Sonrası İşe Dönüş ve İşte Kalma Oranları					
2020		2021		2022	
İşe Dönüş	İşte Kalma	İşe Dönüş	İşte Kalma	İşe Dönüş	İşte Kalma
-	%100	%100	%100	%100	%100

%45
Kadın çalışan oranı

%33
Yönetim Kurulu'nda kadın oranı

%100
Doğum sonrası işe dönüş ve işte kalma oranı

Kadın Çalışanların İşten Ayrılma Nedenleri						
	2020		2021		2022	
Toplam İşten Ayrılan Kişi Sayısı	9		15		20	
Kadın	2	%22	11	%73	9	%45
İşten Ayrılma Sebepleri						
Evlilik	0	%0	1	%9	0	%0
Kariyer fırsatı sebebiyle istifa	2	%100	6	%55	3	%33
Organizasyonel yapılanma	0	%0	1	%9	2	%22
Performans	0	%0	3	%27	0	%0
İşveren Fesih-Performans Sebebi ile	0	%0	0	%0	3	%33
Şehir değişikliği	0	%0	0	%0	1	%11

Doğum/Ebeveynlik İzninden Yararlanan Çalışan Sayısı ve K/E Dağılımı					
2020		2021		2022	
Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
0	2	1	4	2	3

İşten Ayrılan Kişi Sayısı ve K/E Dağılımı					
2020		2021		2022	
Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
2	7	11	4	9	11

İnsan Kaynakları Manifestosu

#hepbirlikte

Arzumda empatik mi empatik, dinamik mi dinamik, yeri geldiğinde komik, bazen de klasik bir İK var.

Biz burada yüzeysel ilişkiler değil, yıllar geçse bile eskimeyecek sağlam arkadaşlıklar kurmayı öğrendik, sınırların ötesine açılırken, hem kapsayıcı, hem de çeşitlilikle dolu bir iş yeri yaratmayı hedefledik, tüm bunları yaparken de değişikliklerden korkmadık, beraber nice başarılarla imza atacağımız, en güzel hikayeleri; hep birlikte yazacağımız bir çalışma ortamı yaratmayı seçtik.

Burada işine motive ol diye **tebrik**

Emeklerinin karşılığını al diye **teşvik**

Stresini at diye **etkinlik**

Heyecanını kaybetme diye; hep **beklenmedik** bir şeyler var.

Kısacası burada senlik bir şey var, burada senin iyiliğini önemseyen, sana her zaman katkı sağlayan, seninle en yakından ilişki kuran; bir İK var. Biz biliyoruz ki; bu yolculukta hep birlikteyiz! Hazırsan, başlayalım mı?

Çeşitlilik ve Kapsayıcılık

Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Politikamız çalışma şeklimizi tanımlar. Politikamız tüm Arzum ve grup şirketleri için bağlayıcıdır ve Arzum olarak her adımımızı bu politikaya uygun olarak atmayı taahhüt ederiz.

Tüm Arzum çalışanları çeşitlilik ve kapsayıcılığın desteklenmesi ve uygulanmasıyla ilgili oluşturulan kültürün geliştirilmesinden sorumludur. Arzum, doğrudan ya da dolaylı olarak herhangi bir ayrımcılığa, sözlü ya da fiziksel şiddete, mobbinge (yıldırma) ve her türlü tacize karşı durur. Olmasını istemeyeceğimiz bu tarz bir durumla karşılaşan tüm çalışanlarımızın Arzum Etik Hat'ta ilettiği bildirimleri dikkatle inceleyerek aksiyon alırız. Böyle bir durum yaşanması durumunda konuyu Etik Hat'ta taşımak tüm çalışanlarımızın sorumluluğudur. Çalışanlarımızın bu Etik Hat'ta güvenle bildirim sağlayabilmesinden ise Arzum yönetimi olarak kendimizi sorumlu tutarız.

Arzum'da;

Çeşitlilik içeren grupların daha fazla katılım, yaratıcılık ve şirkete katkı sağlayacak çeşitli fikirler doğurduğu inancıyla çalışırız. Odağımıza aldığımız beş değerimiz olan özen, tutku, güven, yenilikçilik ve samimiyet beyanlarımızı yerine getirmenin ancak kapsayıcı ve çeşitlilik sağlanan bir iş ortamında sağlanabileceğinin farkındayız.

İrk, yaş, uyruk, renk, din, cinsiyet, cinsiyet kimliği veya ifadesi, medeni durum, engel, siyasi görüş ya da kanunen koruma altında olan diğer hususlar fark etmeksizin herkesin eşit muamele gördüğü bir kültür ve çalışma ortamı yaratmayı taahhüt ederiz.

İş ilanlarımızda ayrımcılık çağrıştıran ifadeler yer vermeyiz. Çalışanlarımızı seçerken mevcut potansiyeli ve yetkinliği ile değerlendirilmesini sağlarız. İş görüşmelerinde adayın medeni hal değişikliği ya da çocuk sahibi olma planlarını sormayız. Mahremiyet taşıyan bu bilgiler, işe alım ve kariyer kararlarımıza etki edemez.

Hamilelik izni sonrası iş hayatına dönen kadın çalışanlarımızı destekler, aynı görev ve şartlarda işe dönmesini sağlarız. Aynı zamanda erkek çalışanlarımız için de yasal babalık izinlerinden ayrı olmak üzere 2 hafta süreyle uzaktan çalışma hakkı tanır, sürece adaptasyonlarını önemseriz.

Toplumsal cinsiyet eşitliği, çeşitlilik ve kapsayıcılık konularında tüm iyi uygulama örneklerini takip eder, bu örnekleri Şirketimize uyarlamak ve toplumun her kesimi için çalışılabilir bir Şirket olma özelliğini taşımak adına çaba sarf ederiz.

Çalışanlarımız, tedarikçilerimiz, iş ortaklarımız, müşterilerimiz ve partnerlerimiz de dahil olmak üzere tüm değer zincirimiz çerçevesindeki paydaşlarımızın adil ve insan hakları konusunda karşılıklı güvenle iş yapabileceği bir kültür yaratmayı hedefleriz. İşimiz nedeniyle bir araya geldiğimiz herkesin insanlık onuruna ve haklarına saygılı davranırız.

Arzum olarak, iş ortaklarımızın, müşterilerimizin, hissedarlarımızın ve tüm paydaşlarımızın görüş/öneri/talep ve sorularını rahatlıkla ifade edebilmesini teşvik ederiz. İletişimde olduğumuz herkesin fikirlerini çeşitlilik ve kapsayıcılık kapsamında destekler, ifade özgürlüğüne değer veririz.

Tüm yönetim kademelerinde ve pozisyonlarda çeşitliliği temsil eden rol modellerin oluşmasını desteklemeye çalışırız. Bu doğrultuda, Yönetim Kurulu'nun oluşumunda da çeşitlilik ve kapsayıcılık ilkesine göre hareket edilir. 2030 yılına kadar, Yönetim Kurulu'nda kadın üye oranı ile orta kademe yöneticiler başta olmak üzere kadın çalışan oranını %30'un

altına indirmemek üzere hedef koyarız. Ayrıca her zaman bu oranı %50'ye çekmek üzere çalışırız. Yönetim Kurulu bu hedeflere ulaşma hususunda sağlanan ilerlemeyi yıllık olarak değerlendirir ve ihtiyaç olması halinde Kurumsal Yönetim Komitesi'nden bu konuda destek alabilir. Aday Gösterme Komitesi'nin görevlerini de yerine getiren Arzum Kurumsal Yönetim Komitesi doğru bilgi, beceri ve deneyim dengesinin sağlanması için Yönetim Kurulu yapısını gözden geçirirken bu politikada yer alan çeşitlilik kriterlerini de dikkate alır.

Benzer yaklaşımla İcra Kurulu da dahil olmak üzere şirketin tüm kademelerindeki işe alımlar için herkesi kapsayarak, belli cinsiyetlere atfedilen iş tanımlarındaki sosyal engelleri ortadan kaldırmayı hedefleriz. Arzum'da toplumsal cinsiyet kalıplarından öte, yeteneğiniz, iletişiminiz, yetkinliğiniz ve Şirketi ileriye taşıma noktasında yapacağınız katma değeri dikkate alırız. İşe alım sürecindeki tüm seçme ve değerlendirme adımları, bizim adımıza işe alım sürecini yürüten iş ortaklarımız tarafından da bu düsturda gerçekleştirilir.

İşe alım, kariyer yönetimi, gelişim planlaması, ücret ve yan hakların belirlenmesi vb. tüm süreçlerde çeşitlilik kapsamındaki herhangi bir farklılıktan bağımsız olarak tüm çalışanlar için adil fırsatlar yaratırız.

Zorla Çalıştırma ve Angarya

Arzum, her çalışana değer verilen, saygı ile yaklaşılacak, adil uygulamaların olduğu, şeffaf ve açık iletişimin sağlandığı, fikirlere değer verilen, takdirin olduğu, yaratıcılığı destekleyen, pozitif, sağlıklı ve güvenli çalışma ortamlarının oluşturulmasını sağlar.

Arzum'un faaliyet gösterdiği tüm ülkelerde, alt işverenlerimiz ve iş ortaklarımızla yaptığımız çalışmalarda da geçerli olmak üzere, yasa ve yönetmeliklerle belirlenen çalışma saatleri ve fazla mesai hükümlerine uygun olarak çalışılır.

Çalışanlarımız başta görev tanımı olmak üzere ilgili tüm dokümanlara sistem üzerinden kolaylıkla ulaşabilmektedir.

Şirketimizde raporlama döneminde zorla çalıştırma ve angarya konulu yargıya intikal etmiş bir olay mevcut değildir.

İş Sağlığı ve Güvenliği

Arzum'un İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Politikası ve yaklaşımı; insanı merkeze alarak, çalışanların İSG bilincini geliştirmeyi, değişen dinamiklerle şekillenen ihtiyaçları sürekli takip etmeyi ve sürdürülebilir İSG çözümleri sunmayı hedeflemektedir.

Arzum, kültüründen gelen insan odaklı yaklaşımı ve kanunlarla (6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu) korunan işçi sağlığı ve güvenliği yaklaşımı doğrultusunda, bütün çalışanların sağlık ve güvenliği açısından en ideal şartların oluşturulması için her türlü gayreti sarf etmektedir.

Özellikle dijitalleşmenin ve Covid-19 pandemisinin şekillendirdiği yeni dönem çalışma ihtiyaçları kapsamında, çalışanların sadece fiziksel sağlık ve bütünlükleri değil, çalışan esenliği kavramı kapsamında, zihinsel ve ruhsal sağlıkları da desteklenmektedir.

İSG yaklaşımı ve kanundan gelen sorumluluklar doğrultusunda işe her yeni giren çalışana İSG eğitimleri verilmekte, bu eğitimler belirli periyotlarda tekrarlanmaktadır. İSG bilincinin tüm Arzum çalışanları dahilinde güçlenmesi için, yıl içinde çeşitli İSG projeleri hayata geçirilmektedir.

Risk Seviye Tablosu

Lokasyon	Tehlike Sınıfı	Seviye Sınıfı
Merkez Ofis	Orta Tehlike	Seviye 1
Gebze-Depo Laboratuvar Birimi	Orta Tehlike	Seviye 2

İş Kazası Sayısı

İş Kazası Türleri	2020	2021	2022
Takılma/Düşme	0	0	0
Uzuv Yanması	0	0	0
Batma/Kesik	0	0	0
Elektrik	0	0	0
Gürültü	0	0	0
Toz	0	0	0
Sıcak Ortam	0	0	0
Soğuk Ortam	0	0	0
Kimyasal Sıvı Teması	0	0	0
Sıçrama/Püskürme	0	0	0
Virüs/Bakteri	0	0	0
Toplam	0	0	0

Çocuk İstihdamı

Ülkemizde çocuk istihdamı konusunu düzenleyen 4857 sayılı İş Kanunu'nda, "15 yaşını doldurmayanlar işe alınamaz ancak istisna olarak 14 yaşını doldurmuş ve ilköğretimini tamamlamış olanlar, gelişimine ve eğitimine engel olmayacak hafif işlerde ve sınırlı çalışma süreleri ile çalıştırılabilir" ifadesi yer almaktadır ancak herhangi bir zorunluluk olmamasına rağmen 18 yaşını doldurmamış personel çalıştırmayız.

Arzum olarak Anayasa, İş Kanunu ve ilgili mevzuatta belirtilen asgari yaş hükümlerine uygun olarak faaliyetlerimizi sürdürür, çocuk işçi çalıştırmayız. İş gücüne katılacak olan adayların kendilerini geliştirmeleri ve iş dünyasını tanımaları amacıyla kısa dönem staj olanağı kapsamında meslek lisesi ve üniversite öğrencilerini staj programlarına dahil ediyoruz.

Bu kapsamda 18 yaşından küçük staj zorunluluğu olan meslek lisesi son sınıf öğrencilerine staj imkanı tanıyoruz. Zorunlu staj kapsamında öğrencilerin sigortaları okulları tarafından yapılmakta olup, ücret ödemesini şirketimiz gerçekleştirmektedir.

Çalışanlarımızla ilgili olan performans göstergelerini içeren tablolara ekler bölümünden [ulaşabilirsiniz.](#)



Mutlu Toplum

Toplumsal gelişime katkıda bulunmak toplumsal refahın arttırılması ile mümkündür. Yarattığımız ekonomik değer ile toplum refahına katkıda bulunmakla kalmayıp, yenilikçi ürünlerimizle bireylerin yaşamlarını daha sağlıklı ve konforlu hale getiriyoruz.

Kullanıcı Sağlığı ve Güvenliği

Ürünlerimizin sağlıklı ve güvenli olma niteliği en az performans, güvenilirlik ve kullanılabilirlik özellikleri kadar önemlidir. Bu nedenle kullanıcı güvenliği ve ürün kalitesi için en iyi uygulamaları takip ediyor uyguluyoruz. Ürünlerimizin tamamı ulusal ve uluslararası regülasyonlarda belirlenen gereklilikleri sağlayacak şekilde tasarlanmaktadır. Ayrıca üretim öncesinde bağımsız test kuruluşlarından alınan onay sonrası üretim süreçlerine başlanmaktadır.

KEA sektöründe kullanımı kısıtlanan maddelere ürünlerimizde yer vermezken, ısıtıcı ürünlerimizde birden fazla güvenlik elemanı kullanılmakta, gıda ile temas eden madde ve materyallerin uygunluğu için ek testler yapılmaktadır.

Bunların yanı sıra blender, kettle ve çay makinası gibi ürünlerin el ile temas eden noktalarında ergonominin yanı sıra kaymayı engellemek için parlak ve kaygan olmayan yüzeyler kullanılmaktadır.

Ürün Bilgilendirmesi ve Sorumlu Pazarlama

Kullanıcılar satın alma kararlarını verirken medya, reklamlar, broşürler, satış danışmanları, daha önce ürün ya da hizmet hakkında bir fikre sahip aile ve çevre önerileri ve çeşitli

çevrimiçi kaynaklardan (ürün internet siteleri, forum siteleri, tüketicilerin yorum ve puanlamalarının bulunduğu perakende satış siteleri) yararlanmaktadır. Satın alma karar sürecinin bilgi edinme aşamasında kullanıcıların güvenilir bilgiye, güvenilir buldukları kaynaklardan ulaşabilmeleri kritik önemdedir.

Arzum, ürünlerinin tanıtım ve pazarlamasında, ilgili mevzuatlara ve etik ilkelere uygun hareket etmektedir. Şirketimiz, sunduğu ürün ve hizmetlerin tümünde gerekli bilgilendirmeleri, ürün paketlerinin üzerindeki etiketler, reklamlar, internet sitesi ve sosyal medya aracılığı ile tüketicilerine sunmaktadır.

Giderek daha fazla tercih edilen e-ticarete müşteri deneyimi satın almayı büyük oranda değiştirmektedir. Bu kapsamda Arzum internet sitesi ürün, satın alma ve satış sonrası hizmet süreci hakkında bilgileri ayrıntılı bir şekilde güncel tutmaktadır.

Bayi'lerden İade Alınan Ürünlerden Elde Edilen	2020	2021	2022
Ürün Parçalama İle Elde Edilen	50.073	113.892	223.379
Sıfır Yedek Parça Adedi			
Yenilenmiş Ürün Adedi	2.500	3.234	3.834

Bayilerden iade alınan ürünler, titizlikle kontrol edilerek; sıfır olarak satılmayacak durumdaki hiç kullanılmamış ürünler yenilenerek 1 yıl garanti ile müşterilerimizin beğenisine sunulmaktadır. Bununla birlikte kullanılmamış ürünlerden ihtiyaç duyulan yedek parçalar, ürünler parçalanarak temin edilir. Tek tek ambalajlanıp, barkodlanan yedek parçalar depomuza kaldırılır. Böylece sıfır olarak satılmayacak (hasarlı vb) ürünler değerlendirilmektedir.

Diğer uygulamalarımız:

- Ürünlerimizin ayrıntılı olarak tanıtıldığı video içerikleri üretmekteyiz. Bu sayede dijital dünyada ürünlerimizi en iyi şekilde tanıyor, kullanıcının ürünümüzü etkin kullanımı için görsel destek veriyoruz.
- Arzum internet sitemizde çeşitli yiyecek/içecek tariflerine yer vermekteyiz. Kullanıcılarımız tarifleri yaparken hem ürünlerini aktif bir şekilde kullanmakta hem de sağlıklı yiyecek ve içecekler hazırlamaktadırlar.
- Kullanıcılarımıza verdiğimiz ipuçları ile bazı ürünlerimizin kullanım ömrünü nasıl uzatabileceğini göstermekteyiz. (Blender tetiğine, ürünün özelliğine göre belli bir süreden daha fazla basılmaması gerektiğinin hatırlatılması gibi.)
- Arzum internet ve e-ticaret sitelerinde ürünlerimize ilişkin görsellerin ve yazılı açıklamaların detaylı, yeterli ve doğru bilgiyi içermesine özen göstermekteyiz.

Müşteri Memnuniyeti

Arzum olarak, 1966'dan beri müşterilerimizin hayatını kolaylaştırmak için çalışmaktayız. Bu doğrultuda onlara sunduğumuz ürün ve hizmetlerimizden memnun olmaları her zaman önceliğimiz ve vazgeçilmezimizdir. Çözüm odaklı bir anlayışla müşterilerimize en iyi müşteri deneyimini yaşatmayı hedeflemekteyiz. Ürün ve hizmetlerimizi sunarken kanunlara ve yasal düzenlemelere uygun hareket etmenin ötesinde sürdürülebilirliği de gözetiyoruz.

Müşterilerimizin tüm iletişim kanallarımızdan tarafımıza kolaylıkla ulaşmasını sağlarız.

Müşterilerimizin bildirimlerini ilgili mevzuat çerçevesinde ve Şirket prosedürlerimize uygun olarak adil ve tarafsızca değerlendiririz. Tarafımıza ulaşan tüm taleplere, olabilecek en kısa sürede çözüm bulmaya çalışırız. Müşterilerimizin talep, öneri ve sorunlarını memnuniyete çevirecek bir yaklaşımla değerlendirerek, kalıcı müşteri memnuniyeti sağlama hedefi ile çalışırız. Tüm süreçlerimiz izlenebilir, raporlanabilir, güvenli ve şeffaf bir ortamda toplanır. Tüm müşteri kayıtları yasal düzenlemelere uygun, objektif, adil ve gizlilik içinde ele alınan, değerlendirilen ve süreçlerin sürekli kontrol edilerek iyileştirildiği bir yapıdadır.

Arzum Müşteri Hizmetleri üzerinden bize ulaşan tüm şikayetleri Şirket prosedürleri ve 6502 Sayılı Kanun'a istinaden çözüyoruz. Çağrı merkezimize sözlü veya yazılı olarak ulaşan tüm taleplerin ilk temasta ortalama olarak %86'sı çözülmektedir. Geriye kalan %14'lük kısma ise en fazla 24 saat içerisinde geri dönüş sağlamaktadır. Memnuniyet ölçümlemesi Net Promoter Score (NPS - Net Tavsiye Skoru) ile yapılmaktadır. Müşteri hizmetlerimizden ve yetkili servislerimizden hizmet alan tüketicilerimiz ile aldıkları hizmeti değerlendirmek üzere anket yapılmaktadır.

Müşteri memnuniyeti sağlama odaklı olarak yürüttüğümüz bazı faaliyetler yandaki gibidir.

Kişisel Veriler Koruma Kanunu hakkında bilgilendirmelere ulaşmak için [lütfen tıklayınız.](#)



Arzum Asistan (WhatsApp ve Webchat) - 0850 222 1 800

Yapay zekâ destekli Arzum Asistan müşteri taleplerine anında cevap vererek müşteri deneyimini en üst seviyeye getirmek ve müşteri hizmet alanında farklı bir kanal yaratmak amacı ile devreye alınmıştır. Türkçe ve İngilizce olarak hizmet vermektedir. arzum.com.tr, yedekparca.arzum.com.tr ve destek.arzum.com.tr üzerinden Arzum Asistan'a müşterilerimiz hızlıca ulaşabilir veya 0 850 222 1 800 Müşteri Hizmetleri numaramızdan WhatsApp üzerinden görüşebilirler.

Arzum Seninle (Yapay Zekâ Destekli 3+1 Uygulaması)

Yapay zekâ desteği ile birbirinden farklı garanti belgelerini, faturaları ve ürün seri numarası etiketlerini Optik Karakter Tanıma (OCR) sistemi ile görselden metne dönüştüren, böylece +1 yıl ek garanti (toplam 4 yıl garanti) kaydında müşterimize büyük bir hız, kolaylık ve hata yapmamayı sağlayan "Arzum Seninle" uygulaymamız Android ve IOS marketlerinden indirilebilir.

Arzum Destek Sitesi (destek.arzum.com.tr)

Müşterilerimiz, ürünlerini ekleyebilirler, tüm garanti ve evrak takiplerini yapabilirler, ürünlerine ait

yedek parçaları görebilirler ve yedek parça siparişi de verebilirler. Ürünleri ile ilgili NPS anketine katılabilecekleri gibi, dijital servis fişlerini de sitemiz üzerinden görüntülemeleri mümkündür. Tüm ürünlerinin kullanım kılavuzlarına toplu olarak ulaşabilirler. Müşterilerimiz ürünlerinin durumunu anlık olarak <https://destek.arzum.com.tr/>'de yer alan telefon numaraları ile sorgulayabilmektedir. Ayrıca Destek Merkezimiz ile sorularına en kısa sürede cevap bulabilirler. Bunun yanında; +1 yıl ek garanti için, modern, hızlı ve yapay zekâ destekli kayıt deneyiminden yararlanabilirler.

Arzum Yedek Parça Sitesi (yedekparca.arzum.com.tr)

Yedek parça internet sitesinden tüketiciler online olarak ürünlerine ait yedek parça / aksesuar parçaları en hızlı ve güvenli şekilde tedarik edebilmektedirler.

Kolay Kullanım Kılavuzları

Kolay kullanım Kılavuzları ile müşterilerimiz ürünleri hakkında en hızlı kullanım bilgisine ulaşabilmektedir. Müşterilerimiz ürünlerini servisten teslim alırken Arzum Servis Otomasyon Sistemi (ASOS) üzerinde ilgili kaydın kapatılmasıyla birlikte SMS ile gönderilmektedir. Kolay Kullanım Kılavuzları kahve makinaları, toz torbasız süpürge ve blender ürün grupları için hazırlanmıştır.

SMS Müşteri Bilgilendirmesi

Müşterimizin servisteki ürünüyle ilgili bir güncelleme/gecikme olduğunda müşterimiz SMS ile bilgilendirilmektedir.

Servis Hizmet Fişinin Dijital Olarak Gönderilmesi

Servislerimizden hizmet alan müşterilerimize aldıkları hizmeti özetleyen bilgi formu SMS ile dijital olarak gönderilmektedir.

2022 yılında, 53 adet proje ile Arzum tarihinin en yüksek sayıdaki Ar-Ge proje sayısına ulaşmıştır.

%45

Geliştirilen ürünlerin satıştaki payı

Kalite, İnovasyon ve Ar-Ge Çalışmaları

Arzum olarak tüm süreçlerimizde kalite performansımızı arttırmak için ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi'nin gerekliliklerini sağlar, sürekli iyileştirmeler yapmayı taahhüt ederiz.

Bu doğrultuda, yenilikçi ve sürdürülebilir büyüme hedefiyle uyumlu olarak; tüm paydaşların memnuniyetini arttırmayı, sürekli iyileştirme felsefesi ile ürün, servis ve operasyon kalitesini arttırarak eder-değer dengesini yükseltmeyi amaçlarız.

Arzum kullandığı ve talep ettiği yönetim sistemi ile operasyonel mükemmeliyetçiliği sağlamakta ve performansını sürekli olarak iyileştirmektedir. Performansını iyileştirmenin yanı sıra kullandığı yönetim sistemi ISO 9001:2015 ile kalitesini üst seviyelere çıkartmıştır.

Tedarikçilerden talep edilen uluslararası alanda kabul görmüş standartlar üzerinden belgelendirilmiş ürünler tüketici memnuniyetini arttırmaktadır.

Toplumsal Yatırım ve Yerel Ekonomiye Katkı

Güçlü ve istikrarlı bir toplumun inşasında iş dünyasının rolünün büyük olduğuna inanıyoruz. Bundan hareketle tıpkı geçmişte olduğu gibi toplumda fark yaratmak için bugün de katkılarımızı sürdürüyoruz.

2022 döneminde Arzum; Türk Eğitim Vakfı, Anne Çocuk Eğitim Vakfı - AÇEV, Türk Sanayicileri ve İş İnsanları Derneği - TÜSİAD, Türk Kahvesi Kültürü ve Araştırmaları Derneği, Ege Orman Vakfı gibi kurumların yanında Sabancı Üniversitesi ve Koç Üniversitesi gibi yüksek öğretim kuruluşlarına toplam 442.654,12 TL bağışta bulunmuştur.

Sponsorluk faaliyetlerimiz kapsamında Galatasaray Kadın Futbol Takımı, Kadınlar Satranç Şampiyonası ve Turkish Coffee Lady desteklenmiştir.



Galatasaray Kadın Futbol Takımı Sponsorluğu:

Arzum, Kadın Futbol Süper Ligi'nde mücadele veren Galatasaray Hepsiburada Kadın Futbol Takımı'nın forma kol sponsoru olmuştur.

Ali Sami Yen Spor Kompleksi NEF Stadyumu'nda imzalanan sponsorluk anlaşması ile Galatasaray Kadın Futbol Takımı'nın 2021-2022 sezonunda Kadın Futbol Süper Ligi'nde oynadığı maçlarda, forma kolunda "Arzum" yer almıştır.



Kadınlar Satranç Şampiyonası Sponsorluğu:

Arzum Türkiye Kadınlar Satranç Şampiyonası'na 15 yıldır kesintisiz destek vermektedir. Kadınların her alanda yanında olan projeleri hayata geçiren Arzum, bu destek ile "Hamle sırası kadınlarda, Arzum yanlarında" diyor. Arzum, satrancın desteklenmesi gerektiğinin ve küçük yaşlardan itibaren çocukların bu spora teşvik edilmesinin önemini farkında olarak, artan kadın sporcu sayısını her yıl yakından takip ediyor. Bu girişimler ve destekler ile birlikte satranç alanındaki potansiyel her geçen yıl daha da artıyor. Arzum, hem kadın sporcuları desteklemek anlamında hem de genel olarak satrançta daha ileri bir noktaya erişebilmek için Türkiye Satranç Federasyonu ile el ele çalışmayı sürdürecektir. Arzum'un bu alandaki en büyük hedefi ise Türkiye'den bir dünya şampiyonu çıkmasıdır.



Turkish Coffee Lady Sponsorluğu:

Arzum OKKA'nın Sponsorluğunda Turkish Coffee Lady Vakfı Tarafından Hazırlanan 'Başlangıç: Anadolu'nun Türk Kahveleri Öyküleri' Belgeseli Dünya Turuna Çıktı

Türk kahvesi kültürünü dünyaya yayma misyonuna sahip Turkish Coffee Lady Vakfı ile iş birliğine gidildi. Arzum OKKA, vakfın 2021'de Türkiye'nin sekiz farklı şehrinde çektiği; 'Başlangıç: Anadolu'nun Türk Kahveleri Öyküleri' belgeselinin ana sponsorlarından biri oldu. Belgesel ile tarihin ilk kahve pişirme yöntemi olan Türk kahvesinin 600 yıl önce İstanbul'dan Avrupa'ya oradan da dünyaya nasıl yayıldığı tüm kahve severlere anlatıldı. Amerikan film endüstrisinin kalbi Hollywood'un yanı sıra Los Angeles ve San Diego'da da gösterilen belgesel, izleyenlerden büyük ilgi gördü. 'Başlangıç: Anadolu'nun Türk Kahveleri Öyküleri' belgeseli ayrıca 5 Aralık Dünya Türk Kahvesi Günü etkinlikleri çerçevesinde Amerika'nın 10 eyaletinde daha gösterildi. Arzum OKKA gibi, yıllardır Türk kahvesi kültürünü dünyaya tanıtmak için pek çok çalışma yürüten Turkish Coffee Lady Vakfı iş birliğimiz sürecektir.



Ekler



GRI 2 2-28

Paydaş İlişkileri ve İletişim

Faaliyetlerimizden etkilenen veya faaliyetlerimizi etkileyen her türlü kişi, kuruluş ve topluluk bizim bir paydaşımızdır. Paydaşlarımızın beklentilerinin anlaşılmasının şirketimizin sürdürülebilir başarısı için vazgeçilmez bir konu olduğunun bilincindeyiz. Bu kapsamda Arzum paydaş haritası; paydaşlarımızın özelliklerine, iletişim sıklıklarına ve beklentilerine göre ilgili tüm departmanların katılımı ile hazırlanmıştır. Faaliyetlerimizi yürütürken ortaya çıkan gelişmeler kapsamında paydaş haritamız düzenli olarak gözden geçirilmekte ve gerekli değişiklikler yapılmaktadır.

Paydaş Grubu	İletişim Sıklığı	İletişim Yöntemleri
Çalışanlar	Düzenli	Şirket toplantıları/organizasyonları Eğitimler ve seminerler Ortak geliştirilen projeler Değerlendirme anketleri Bilgilendirme e-postaları Çalışan görüşü ve öneri sistemi Sosyal sorumluluk faaliyetleri İnternet siteleri Sosyal medya platformları Faaliyet raporları Sürdürülebilirlik raporları
Yerel ve Ulusal Medya	Gerektiğinde	Basın bültenleri Ziyaretler Basın toplantıları Röportajlar Lansmanlar İnternet siteleri Sosyal medya platformları Dijital ajanslar Faaliyet raporları Sürdürülebilirlik raporları

Paydaş Grubu	İletişim Sıklığı	İletişim Yöntemleri
Müşteri - Son Kullanıcı (B2C)	Düzenli	Memnuniyet anketleri Müşteri İletişim Merkezi (850 222 18 00) Çeşitli ürünler için kullanılabilirlik testleri B2B web siteleri ve sosyal medya platformları İnternet siteleri Sosyal medya platformları Yetkili servisler Sürdürülebilirlik raporları Faaliyet raporları
Müşteriler - (B2B)	Düzenli	Eğitimler Müşteri toplantıları Ziyaretler İnternet siteleri Sosyal medya platformları Sürdürülebilirlik raporları Faaliyet raporları

Paydaş Grubu	İletişim Sıklığı	İletişim Yöntemleri
Hissedarlar, Yatırımcılar ve Analistler	Düzenli	Toplantılara katılım Bire bir görüşme ve ziyaretler Yatırımcı sunumları Basın bültenleri Genel kurullar Faaliyet raporları Sürdürülebilirlik raporları KAP bildirimleri
Kamu Kurum ve Kuruluşları	Düzenli/ Gerektiğinde	Toplantılara katılım ve aksiyon çıktılarının düzenli raporlaması Forum ve konferanslara katılım Bire bir görüşme ve ziyaretler Mevzuat görüş bildirimleri Sosyal sorumluluk faaliyetleri İlgili sektörlerle ortak proje grupları İnternet siteleri Sosyal medya platformları Faaliyet raporları Sürdürülebilirlik raporları
Tedarikçiler	Düzenli	Bilgilendirme e-postaları Eğitimler ve seminerler Tedarikçi günleri ve zirvesi Toplantılar Ziyaret ve denetimler Tedarikçi şeffaflık programları Ortak geliştirilen projeler Etkinlikler Sürdürülebilirlik raporları

Paydaş Grubu	İletişim Sıklığı	İletişim Yöntemleri
Rakipler	Gerektiğinde	Sektörel dernek ve STK toplantılarına katılım Sektörel forumlar Faaliyet raporları Sürdürülebilirlik raporları
Toplum	Gerektiğinde	B2B web siteleri ve sosyal medya platformları İnternet siteleri Sosyal medya platformları Sürdürülebilirlik raporları Faaliyet raporları
Yerel yönetimler	Gerektiğinde	Seminer ve zirvelere katılım Eğitimler Bire bir ziyaretler Faaliyet raporları Sürdürülebilirlik raporları
Influencerlar	Gerektiğinde	PR uygulamaları Lansmanlar Sosyal medya platformları Reklam ve iş birlikleri

Paydaş Grubu	İletişim Sıklığı	İletişim Yöntemleri
Sektörel Kuruluşlar ve STK'lar	Düzenli/ Gerektiğinde	Ortak geliştirilen projeler Sektörel raporlar Faaliyet raporları Sürdürülebilirlik raporları Üyelik ilişkileri Stratejik iş birlikleri Etkinlikler
Üniversiteler	Gerektiğinde	Kariyer günleri Konferans ve paneller Üniversite kulüp ve toplulukların etkinlikleri Sağlanan staj imkânları Ortak geliştirilen projeler Sürdürülebilirlik raporları
Teknik Servis	Gerektiğinde	Bilgilendirme e-postaları ASOS iletişim Webinarlar Bire bir ziyaretler Sürdürülebilirlik raporları

GRI 2 2-28

Üyelikler

Arzum olarak üyeliklerimizin faaliyet gösterdiğimiz KEA sektörünün gelişiminde büyük önem taşıdığına inanıyoruz. Bu kapsamda etkin temsiliyete ve katılımcılığa önem veriyoruz.

- Alman-Türk Ticaret ve Sanayi Odası
- Birleşmiş Markalar Derneği
- Borsaya Kote Ortaklık Yöneticileri Derneği – KOTEDER
- Dış Ekonomik İlişkiler Kurulu
- Ev ve Mutfak Eşyaları Sanayicileri ve İhracatçıları Derneği - EVSİD
- Finansal Okuryazarlık ve Erişim Derneği - FODER
- İstanbul Ticaret Odası - İTO
- İTO Bilgiyi Ticarileştirme Vakfı
- Küçük Ev Aletleri Sanayici ve İhracatçıları Derneği - KESİD
- Mutfak Dostları Derneği
- Müstakil Sanayici ve İşadamları Derneği (MÜSİAD)
- Teknolojide Kadın Derneği
- Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği – TKYD
- Türkiye Yatırımcı İlişkileri Derneği – TÜYİD
- TOBB Dayanıklı Meclis Malları Meclisi
- TOBB Züccaciye Meclisi
- Turizm Restoran Yatırımcıları ve Gastronomi İşletmeleri Derneği - TURYİD
- Tüketici Hakem Heyeti
- Tüm Restoranlar ve Turizmciler Derneği - TÜRES
- Türk Aile İşletmeleri Derneği - TAİDER
- Türk Girişim ve İş Dünyası Konfederasyonu
- Türk Kahvesi Kültürü Araştırmaları Derneği
- Türk Sanayicileri ve İş İnsanları Derneği - TÜSİAD
- Türkiye Beyaz Eşya Sanayicileri Derneği - TÜRKBEŞD
- Türkiye Elektrik ve Elektronik İhracatçıları Birliği (TET)
- Türk Girişim ve İş Dünyası Konfederasyonu - TÜRKONFED
- Yönetim Kurulu Üyeleri Derneği
- Züccacılar Derneği - ZÜCDER
- Wireless Power Consortium
- Hong Kong Electrical Appliance Industries Association

GRI 2 2-7, 2-8 / GRI 401 / GRI 405

Tablolar

Toplam Çalışan Sayısının İş Sözleşmesi Türüne Göre Kadın/Erkek (K/E) Dağılımı

	2020		2021		2022	
Belirli Süreli Çalışan Sayısı	153	%100	1	%1	0	%0
Belirsiz Süreli Çalışan Sayısı	0	%0	167	%100	175	%100
Kadın	61	%40	68	%40	78	%45
Erkek	92	%60	100	%60	97	%55
outsorce, arzum europe & arzum asia pasific dahil						

Toplam Çalışan Sayısının İstihdam Türüne Göre Dağılımı

	2020		2021		2022	
Mavi Yaka Çalışan Sayısı	0	%0	0	%0	0	%0
Beyaz Yaka Çalışan Sayısı	153	%100	168	%100	175	%100
Toplam Çalışan Sayısı	153		168		175	

İşe Alımlarda K/E ve Yaş Dağılımı

	2020		2021		2022	
Ocak-Aralık Toplam İşe Alınan Kişi Sayısı	19		26		35	
Kadın	6	%32	17	%65	23	%63
Erkek	13	%68	9	%35	12	%37
Yaş Dağılımları						
30 yaş altı	5	%26	8	%31	15	%43
30-50 yaş	14	%74	18	%69	20	%57
50 +	0	%0	0	%0	0	%0

Alt İşveren Çalışan Sayısı ve K/E Dağılımı

	2020	2021	2022
Alt İşveren Toplam Çalışan Sayısı	4	5	5
Kadın	3	4	3
Erkek	1	1	2

Terfi Edenlerin Yaş ve K/E Dağılımı

	2020		2021		2022	
Toplam Çalışan Sayısı	12		31		22	
Kadın	3	25%	14	%45	10	%55
Erkek	9	75%	17	%55	12	%45
Yaş Dağılımları						
30 yaş altı	1	8%	7	%23	6	%27
30-50 yaş	11	92%	24	%77	16	%73
50 +	0	0%	0	%0	0	%0

Çalışanların Yaş ve K/E Dağılımı

	2020		2021		2022	
	Count	%	Count	%	Count	%
Toplam Çalışan Sayısı	153	%100	168	%100	175	%100
Kadın	61	%40	68	%40	78	%45
Erkek	92	%60	100	%60	97	%55
Yaş Dağılımları						
30 yaş altı	19	%12	22	%13	34	%20
30-50 yaş	125	%82	134	%80	132	%75
50 +	9	%6	12	%7	9	%5

Çalışan Devir Oranını yaş ve K/E Dağılımı

	2020		2021		2022	
	Count	%	Count	%	Count	%
Ortalama Çalışan Sayısı	146		149		165	
İşten Ayrılan Toplam Kişi Sayısı	9		15		20	
Çalışan Devir Oranı	%6		%10		%13	
Yaş Dağılımları						
30 yaş altı	1	%11	3	%20	6	%30
30-50 yaş	8	%89	11	%73	14	%70
50 +	0	%0	1	%7	0	%0

Yönetim Kademesinde Yer Alan Çalışanların Yaş ve K/E Dağılımı

	2020		2021		2022	
	Count	%	Count	%	Count	%
Yönetim Kurulu Toplam Çalışan Sayısı	5		6		6	
Kadın	1	%20	2	%33	2	%33
Erkek	4	%80	4	%67	4	%67
Yaş Dağılımları						
30 yaş altı	0	%0	0	%0	0	%0
30-50 yaş	0	%0	0	%0	0	%0
50 +	5	%100	6	%100	6	%100

Engelli Çalışan Sayısı, Yaş ve K/E Dağılımı (yaş grubu 30 yaş altı, 30-50 yaş, 50 yaş ve üstü)

	2020		2021		2022	
Toplam Engelli Çalışan Sayısı	2		3		3	
Kadın	2	%100	2	%67	2	%67
Erkek	0	%0	1	%33	1	%33
Yaş Dağılımları						
30 yaş altı	0	%0	0	%0	0	%0
30-50 yaş	2	%100	3	%100	3	%100
50 +	0	%0	0	%0	0	%0

Çalışanların Bölgelere Göre K/E Dağılımı

	2020		2021		2022	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
İstanbul	58	71	65	77	76	77
Ankara	0	3	0	3	0	3
Adana	0	2	0	2	0	2
Erzurum	0	1	0	1	0	1
İzmir	1	1	1	1	1	1
Hong Kong	0	1	0	3	1	3
Niğde	0	1	0	1	0	1
Gebze Depo	2	12	2	12	0	8
Almanya	0	0	0	0	0	1
Toplam	61	92	68	100	78	97

Raporda Kullanılan Standart ve Çerçevelerin Endeksleri

GRI İçerik Endeksi

Kullanım Bildirimi	Arzum Elektrikli Ev Aletleri ve Ticaret A.Ş., bu GRI içerik endeksinde belirtilen bilgileri 1 Ocak 2022 - 31 Aralık 2022 dönemini kapsayacak şekilde GRI Standards'a atıfta bulunarak raporlamıştır.	
GRI 1 Kullanımı	GRI 1: Temel 2021	
GRI Standard	Açıklama	Bulunduğu Yer
GRI 2: Genel Bildirimler 2021	2-1 Organizasyon detayları	Kısaca Arzum 10 - Faaliyet Gösterilen Pazarlar ve Markalar 17 - Arka Kapak İçi
	2-2 Rapor kapsamındaki kuruluşlar	Rapor Hakkında 3
	2-3 Raporlama dönemi, sıklığı ve iletişim noktası	Rapor Hakkında 3 - Kısaca Arzum 10
	2-4 Yeniden düzenlenen bilgi	Arzum 2022 Sürdürülebilirlik Raporu Arzum'un ilk raporudur.
	2-5 Dış güvence	Rapor dış denetime konu olmamıştır
	2-6 Faaliyetler, değer zinciri ve diğer iş ilişkileri	Kısaca Arzum 10 - İş Modelimiz 13 - Faaliyet Gösterilen Pazarlar ve Markalar 17
	2-7 Çalışanlar	Kısaca Arzum 10 - Tablolar 59
	2-8 Çalışan olmayan işçiler	Tablolar 59
	2-9 Yönetim yapısı	Kurumsal Yönetim 31
	2-10 En yüksek yönetim organının aday gösterilmesi ve seçilmesi	Kurumsal Yönetim 31
	2-11 En yüksek yönetim organının başkanı	Yönetim Kurulu 15

2-12 Etkilerin yönetilmesinde en yüksek yönetim organının rolü	Kurumsal Yönetim 31
2-13 Etkileri yönetmek için sorumluluk devri	Kurumsal Yönetim 31
2-14 En yüksek yönetim organının sürdürülebilirlik raporlamasındaki rolü	Sürdürülebilirlik Yönetimimiz 25
2-15 Çıkar çatışması	Kurumsal Yönetim 31
2-16 Kritik kaygıların iletilmesi	Kurumsal Yönetim 31
2-17 En yüksek yönetim organının kolektif bilgisi	Kurumsal Yönetim 31
2-18 En yüksek yönetim organının performansının değerlendirilmesi	Kurumsal Yönetim 31
2-19 Ücretlendirme politikaları	Kurumsal Yönetim 31
2-20 Ücret belirleme süreci	Kurumsal Yönetim 31
2-21 Yıllık toplam çalışan ödemeleri oranı	Arzum 2022 Faaliyet Raporu
2-22 Sürdürülebilir kalkınma stratejisi hakkında açıklama	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız 22
2-23 Politika taahhütleri	Sürdürülebilirlik Yönetimimiz 25
2-24 Politika taahhütlerinin yerleştirilmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimimiz 25
2-25 Olumsuz etkileri düzeltmeye yönelik süreçler	Risk Yönetimi 35

GRI İçerik Endeksi

	2-26 Tavsiye alma ve kaygıları dile getirme mekanizmaları	Sürdürülebilirlik Önceliklerimiz 23 - Paydaş İlişkileri ve İletişim 56
	2-27 Mevzuatlara uyum	Etik, Uyum ve Yolsuzlukla Mücadele 33
	2-28 Üyelikler	Üyelikler 58
	2-29 Paydaş katılımı yaklaşımı	Paydaş İlişkileri ve İletişim 56
	2-30 Toplu iş sözleşmesi	Arzum bünyesinde toplu iş sözleşmesine tabi çalışan bulunmamaktadır.
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-1 Öncelikli konuları belirleme süreci	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız 22
	3-2 Öncelikli konular listesi	Sürdürülebilirlik Önceliklerimiz 23
	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Sürdürülebilirlik Yönetimimiz 25
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-1 Üretilen ve dağıtılan doğrudan ekonomik değer	Ekonomik Performans 30 - Toplumsal Yatırım ve Yerel Ekonomiye Katkı 53 - Arzum 2022 Faaliyet Raporu
	201-3 Tanımlanmış yardım ve diğer emeklilik planları yükümlülükleri	Arzum 2022 Faaliyet Raporu
	201-4 Devletten alınan mali yardımlar	Arzum 2022 Faaliyet Raporu
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-1 Yolsuzlukla ilgili riskler açısından değerlendirilen operasyonlar	Etik, Uyum ve Yolsuzlukla Mücadele 33
	205-2 Yolsuzlukla mücadele politikaları ve prosedürleri hakkında iletişim ve eğitim çalışmaları	Etik, Uyum ve Yolsuzlukla Mücadele 33
	205-3 Teyit edilmiş yolsuzluk olayları ve alınan önlemler	Etik, Uyum ve Yolsuzlukla Mücadele 33
GRI 206: Rekabete Aykırı Davranış 2016	206-1 Rekabete aykırı davranış, tröst ve tekelcilik faaliyetlerine yönelik yasal işlemler	İnsan Kaynakları Uygulamaları 43
GRI 207: Vergi 2019	207-1 Vergi yaklaşımı	Arzum 2022 Faaliyet Raporu
	207-2 Vergi yönetimi, kontrolü ve risk yönetimi	Kurumsal Yönetim 31
	207-3 Paydaş katılımı ve vergi ile ilgili kaygıları dile getirme yönetimi	Kurumsal Yönetim 31
GRI 301: Malzemeler 2016	301-2 Kullanılan geri dönüştürülmüş malzeme	Mutlu Toplum 51
	301-3 Geri kazanılmış ürünler ve ambalaj malzemeleri	Mutlu Toplum 51

GRI 302: Enerji 2016	302-1 Kuruluş içindeki enerji tüketimi	Arzumuz Daha Yeşil Bir Dünya 38
	302-5 Ürün ve hizmetlerin enerji ihtiyacındaki azalma	Arzumuz Daha Yeşil Bir Dünya 38
GRI 303: Su ve Akışkanlar 2018	303-1 Paylaşılan bir kaynak olan su ile ilişki	Arzumuz Daha Yeşil Bir Dünya 38
	303-2 Su deşarjı ile ilgili etkilerin yönetilmesi	Arzumuz Daha Yeşil Bir Dünya 38
	303-3 Çekilen su	Arzumuz Daha Yeşil Bir Dünya 38
	303-4 Deşarj edilen su	Arzumuz Daha Yeşil Bir Dünya 38
	303-5 Su tüketimi	Arzumuz Daha Yeşil Bir Dünya 38
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1 Doğrudan (Kapsam 1) sera gazı emisyonları	Arzumuz Daha Yeşil Bir Dünya 38
	305-2 Dolaylı enerji (Kapsam 2) sera gazı emisyonları	Arzumuz Daha Yeşil Bir Dünya 38
	305-3 Diğer dolaylı (Kapsam 3) sera gazı emisyonları	Arzumuz Daha Yeşil Bir Dünya 38
	305-4 Sera gazı emisyon yoğunluğu	Arzumuz Daha Yeşil Bir Dünya 38
	305-6 Ozon tabakasını incelten maddelerin (ODS) emisyonları	Arzumuz Daha Yeşil Bir Dünya 38
	305-7 Nitrojen oksitler (NOx), kükürt oksitler (SOx) ve diğer önemli hava emisyonları	Arzumuz Daha Yeşil Bir Dünya 38
GRI 306: Atık 2020	306-1 Atık oluşumu ve atıkla ilgili önemli etkiler	Arzumuz Daha Yeşil Bir Dünya 38
	306-2 Atıkla ilgili önemli etkilerin yönetilmesi	Arzumuz Daha Yeşil Bir Dünya 38
	306-4 Bertarafatın döndürülen atıklar	Mutlu Toplum 51
GRI 308: Tedarikçilerin Çevresel Değerlendirmesi 2016	308-1 Çevresel kriterlere göre taranan yeni tedarikçiler	Tedarik Zinciri 37
	308-2 Tedarik zincirindeki olumsuz çevresel etkiler ve alınan önlemler	Tedarik Zinciri 37
GRI 401: İstihdam 2016	401-1 Yeni işe alınan çalışan ve çalışan devir oranı	Tablolar 59
	401-2 Geçici veya yarı zamanlı çalışanlara sağlanmayan ancak tam zamanlı çalışanlara sağlanan haklar	İnsan Kaynakları Uygulamaları 43
	401-3 Ebeveynlik izni	Kadın Çalışanların Güçlenmesi 46
GRI 402: İşçi / Yönetim İlişkisi 2016	402-1 Operasyonel değişikliklerle ilgili minimum bildirim süreleri	İnsan Kaynakları Uygulamaları 43

GRI İçerik Endeksi

GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	403-1 İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi	İş Sağlığı ve Güvenliği 49
	403-2 Tehlike belirleme, risk değerlendirmesi ve kaza incelemesi	İş Sağlığı ve Güvenliği 49
	403-3 İş sağlığı hizmetleri	İş Sağlığı ve Güvenliği 49
	403-4 İş sağlığı ve güvenliği konusunda çalışan katılımı, danışma ve iletişim	İş Sağlığı ve Güvenliği 49
	403-5 İş sağlığı ve güvenliği konusunda çalışan eğitimleri	İnsan Kaynakları Uygulamaları 43
	403-6 Çalışan sağlığının teşviki	İş Sağlığı ve Güvenliği 49
	403-7 İş ile doğrudan bağlantılı iş sağlığı ve güvenliği etkilerinin önlenmesi ve hafifletilmesi	İş Sağlığı ve Güvenliği 49
	403-8 İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi kapsamındaki çalışanlar	İş Sağlığı ve Güvenliği 49
	403-9 İşle ilgili yaralanmalar	İş Sağlığı ve Güvenliği 49
	403-10 İşle ilgili hastalıklar	İş Sağlığı ve Güvenliği 49
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016	404-1 Çalışan başına yıllık ortalama eğitim saati	İnsan Kaynakları Uygulamaları 43
	404-2 Çalışan becerilerini geliştirmeye yönelik programlar ve geçiş yardım programları	İnsan Kaynakları Uygulamaları 43
	404-3 Düzenli performans ve kariyer gelişimi değerlendirmelerinden geçen çalışanların yüzdesi	İnsan Kaynakları Uygulamaları 43
GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği 2016	405-1 Yönetişim organlarının ve çalışanların çeşitliliği	Çeşitlilik ve Kapsayıcılık 48 - Tablolar 59
	405-2 Kadınların ve erkeklerin temel maaş ve diğer ücretlerinin oranı	İnsan Kaynakları Uygulamaları 43 - Çeşitlilik ve Kapsayıcılık 48
GRI 406: Ayrımcılığın Önlenmesi 2016	406-1 Ayrımcılık vakaları ve alınan önlemler	Çeşitlilik ve Kapsayıcılık 48
GRI 407: Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı 2016	407-1 Örgütlenme özgürlüğü ve toplu iş sözleşmesi hakkının risk altında olabileceği operasyonlar ve tedarikçiler	Tedarik Zinciri 37
GRI 408: Çocuk İşçiliği 2016	408-1 Çocuk işçiliği vakaları açısından önemli risk altındaki operasyonlar ve tedarikçiler	Çocuk İstihdamı 50

GRI 409: Zorla Çalıştırma ve Angarya 2016	409-1 Zorla veya zorunlu çalıştırma olayları açısından önemli risk altındaki operasyonlar ve tedarikçiler	Zorla Çalıştırma ve Angarya 49
GRI 414: Tedarikçilerin Sosyal Değerlendirmesi 2016	414-1 Sosyal kritere göre taranan yeni tedarikçiler	Tedarik Zinciri 37
	414-2 Tedarik zincirindeki olumsuz sosyal etkiler ve alınan önlemler	Tedarik Zinciri 37
GRI 416: Müşteri Sağlığı ve Güvenliği 2016	416-1 Ürün ve hizmet kategorilerinin sağlık ve güvenlik etkilerinin değerlendirilmesi	Kullanıcı Sağlığı ve Güvenliği 51 - Kalite, İnovasyon ve Ar-Ge Çalışmaları 53
	416-2 Ürün ve hizmet kategorilerinin sağlık ve güvenlik etkileri ile ilgili uyumsuzluk vakaları	Kullanıcı Sağlığı ve Güvenliği 51
GRI 417: Pazarlama ve Etiketleme 2016	417-1 Ürün ve hizmet bilgileri ve etiketleme gereksinimleri	Ürün Bilgilendirmesi ve Sorumlu Pazarlama 51
	417-2 Ürün ve hizmet bilgileri ve etiketleme ile ilgili uyumsuzluk vakaları	Ürün Bilgilendirmesi ve Sorumlu Pazarlama 51
	417-3 Pazarlama iletişimleriyle ilgili uyumsuzluk vakaları	Ürün Bilgilendirmesi ve Sorumlu Pazarlama 51
GRI 418: Müşteri Gizliliği 2016	418-1 Müşteri gizliliğinin ihlali ve müşteri verilerinin kaybı ile ilgili doğrulanmış şikayetler	Müşteri Memnuniyeti 52

SASB Endeksi

Konu	Metrik	Kod	Yanıt/Referans
Su yönetimi	(1) Çekilen toplam su (2) tüketilen toplam su; su stresi yüksek veya aşırı yüksek bölgelerdeki her birinin yüzdesi	CG-HP-140a.1	GRI 303'e bakın
	Su yönetimi risklerinin tartışılması ve bu riskleri azaltmaya yönelik yönetim stratejileri ve uygulamalarının tanımlanması	CG-HP-140a.2	
Ürünlerin çevre, sağlık ve güvenlik performansı	Yüksek önem arz eden (SVHC) REACH maddeleri içeren ürünlerden elde edilen gelir	CG-HP-250a.1	GRI 301, GRI 306, GRI 308, GRI 416 ve GRI 417'ye bakın
	California DTSC Aday Kimyasallar Listesindeki maddeleri içeren ürünlerden elde edilen gelir	CG-HP-250a.2	
	Etiketleme ve/veya pazarlama faaliyetleri ile ilgili yasal işlemler sonucunda oluşan toplam parasal kayıp miktarı	CG-HP-250a.3	
	Endişeye neden olan malzemeleri ve ilgili kimyasalları belirleme ve yönetme süreci	CG-HP-250a.4	
Ambalaj yaşam döngüsü yönetimi	(1) Ambalajın toplam ağırlığı (2) geri dönüştürülmüş veya yenilenebilir malzemelerden yapıma yüzdesi (3) geri dönüştürülebilir veya kompostlanabilir yüzdesi	CG-HP-410a.1	GRI 301 ve GRI 306'ya bakın
	Ambalajın kullanım ömrü boyunca çevresel etkisini azaltmaya yönelik stratejilerin açıklaması	CG-HP-410a.2	
Palm yağı tedarik zincirinin çevresel ve sosyal etkileri	Sürdürülebilir Palmiye Yağı (RSPO) Yuvarlak Masası tarafından onaylanan pal yağı tedarik yüzdesi (a) Korunan Kimlik, (b) Ayrılmış, (c) Kütle Bakiye veya (d) Rezervasyon - Talep	CG-HP-430a.1	
Faaliyet	Satılan ürün adetleri ve toplam ağırlığı	CG-HP-000.A	
	Üretim tesisi sayısı	CG-HP-000.B	GRI 2 2-1'e bakın

WEF Endeksi

Yönetişim İlkeleri			
Tema	Ana metrikler ve beyanlar	Açıklama	Referanslar
Yönetişim amaçları	Amacın belirlenmesi	Bir işletmenin, ekonomik, çevresel ve sosyal sorunlara çözüm önerme araçlarını ifade etmek için belirttiği şirket amacı. Kurumsal amaç başta hissedarlar olmak üzere bütün paydaşlar için değer üretmelidir	Yönetim Kurulu Başkanı Mesajı 4 İcra Kurulu Başkanı Mesajı 6
Yönetişim organının kalitesi	Yönetişim organının oluşumu	En üst düzey yönetim organı ve alt komitelerinin oluşumu: Ekonomik, çevresel ve sosyal konulardaki deneyimlerine, yönetimde görev alıp almadıklarına, bağımsızlık durumlarına, yönetim organındaki görev süresine, her bir üyenin diğer belirgin görev ve sorumluluklarına, sorumluluklarının doğasına, cinsiyetine, yeterince temsil edilmeyen sosyal gruplara mensup olmasa ya da paydaş temsiliyetine göre	Kurumsal Yönetim 31
Paydaş katılımı	Paydaşları etkileyen öncelikli konular	Paydaşlar için öncelikli olan konular, bu konuların tespiti ve paydaşların katılımını sağlamada kullanılan yöntem	Sürdürülebilirlik Önceliklerimiz 23
Etik davranış	Yolsuzlukla mücadele	1. Yolsuzluk karşıtlığı politika ve prosedürleri hakkında yönetim organlarının üyelerine, çalışanlara ve iş ortaklarına verilen eğitimler a) Raporlama döneminde geçmiş yıllarla ilgili tespit edilen yolsuzluk vakalarının sayısı ve oluşumu b) Raporlama döneminde mevcut dönemle ilgili tespit edilen yolsuzluk vakalarının sayısı ve oluşumu 2. Yolsuzlukla mücadele amacıyla faaliyet çevresinin iyileştirmesine yönelik inisiyatiflerle görüşmeler ve paydaş katılımı	Etik, Uyum ve Yolsuzlukla Mücadele 33
	Korunan etik tavsiye ve raporlama mekanizmaları	İç ve dış mekanizmalara yönelik açıklamalar 1. Etik ve yasalara uygun davranış, kurumsal dürüstlük konusunda tavsiye mekanizmaları 2. Etiğe ve kanunlara, kurumsal dürüstlüğe aykırı davranışlarla ilgili raporlama mekanizmaları	Etik, Uyum ve Yolsuzlukla Mücadele 33
Risk ve fırsatların gözetimi	Risk ve fırsatların iş süreçlerine entegre edilmesi	Şirketin karşılaştığı başlıca öncelikli risk ve fırsatlarını belirten (jenerik sektörel risklerden farklı olarak) şirket risk faktörleri ve fırsat beyanları, şirketin bu risklere karşı iştahı, bu risk ve fırsatların zaman içinde değişimi, ve bu değişime yanıt. Bu risk ve fırsatlar, iklim değişikliği ve data yönetimi gibi öncelikli ekonomik, çevresel ve sosyal konuları içermelidir	Risk Yönetimi 35

WEF Endeksi

Gezegen			
Tema	Ana metrikler ve beyanlar	Açıklama	Referanslar
İklim değişikliği	Sera gazı (GHG) emisyonları	GHG Protocol Kapsam 1 ve Kapsam 2 emisyonlarından ilgili tüm sera gazlarının (örn: karbondioksit, metan, azot oksit, F-gazları vs.) karbondioksit eşleniği metrik ton cinsinden raporlanması Uygun olduğu takdirde tedarik ve satışa dönük (GHG Protocol Scope 3) temel emisyonların değerlendirilmesi ve raporlanması	Arzumuz Daha Yeşil Bir Dünya 38
	TCFD uygulaması	TCFD önerilerinin tamamen uygulamaya geçirilmesi. Eğer gerekliyse, tam uygulamaya yönelik en fazla 3 yıl olmak üzere bir hedef zaman planı belirtin. Küresel ısınmayı 2°C'nin çok altında, endüstri öncesi düzeyin üstünde ve ısınmayı 1,5°C'de tutmayı hedefleyen Paris Anlaşması hedefleriyle uyumlu ve net-sıfır düzeyini 2050'den önce başarmaya yönelik GHG emisyon hedefleri belirlemek veya belirlemeyi taahhüt etmek	
Tabiat varlığı kaybı	Toprak kullanımı ve ekolojik duyarlılık	Koruma altında veya Ana Biyoçeşitlilik Alanlarında şirketin sahip olduğu, kiraladığı ya da yönettiği operasyon merkezlerinin sayısı ve alanı (hektar)	Arzumuz Daha Yeşil Bir Dünya 38
Temiz suya erişilebilirlik	Su kıtlığı yaşanan bölgelerde yapılan su çekimi ve tüketimi	Operasyonlarda gerçekleştirilen su çekimi ya da tüketimi mega litre cinsinden miktarı ve WRI Aqueduct Su Riskleri Haritası'na göre yüksek ve aşırı yüksek su riski bulunan bölgelerde bulunan operasyonlarda gerçekleşen su çekimi ve tüketiminin yüzdesini raporlayınız. Uygun olduğu durumda, aynı bilgiyi tedarik ve satışa dönük olarak değerlendirip raporlayın.	Arzumuz Daha Yeşil Bir Dünya 38

WEF Endeksi

İnsan			
Tema	Ana metrikler ve beyanlar	Açıklama	Referanslar
Adil istihdam ve eşitlik	Çeşitlilik ve kapsayıcılık	Kategori, yaş grubu, cinsiyet ve diğer çeşitlilik göstergelerine göre çalışan yüzdeleri	Çeşitlilik ve Kapsayıcılık 48 Tablolar 59
	Ücret eşitliği	Öncelikli eşitlik konularına göre (kadın/erkek, azınlık/çoğunluk etnik grup, ya da diğer ilgili eşitlik alanları) belirgin operasyon lokasyonlarında tüm çalışan kategorilerine göre temel maaş ve ücretlendirme oranları	İnsan Kaynakları Uygulamaları 43
	Ücret düzeyi (%)	Cinsiyet bazında standart giriş düzeyi ücretlerin yerel asgari ücrete oranı	İnsan Kaynakları Uygulamaları 43
	Çocuk işçilik, zorunlu ve zorla çalıştırma vakaları riski	Belirgin ölçüde çocuk işçi, zorla ve zorunlu çalıştırma riskleri barındırdığı düşünülen operasyon ve tedarikçiler hakkında açıklama. Bu türden riskler aşağıdaki koşullarda ortaya çıkabilir: a) operasyon (örneğin üretim tesisi) ve tedarikçi türü; b) Risk altında bulunduğu düşünülen operasyon ya da tedarikçilerin yer aldığı ülke ve coğrafi bölgeler	Zorla Çalıştırma ve Angarya 49 Çocuk İstihdamı 50
Sağlık ve esenlik	Sağlık ve emniyet	İş kazası nedenli ölüm sayısı ve oranı; (ölümler hariç) ağır sonuçlu iş kazası yaralanmaları; kaydedilebilir iş kazaları; iş kazalarının ana nedenleri ve toplam çalışma saati. Organizasyonun çalışanlarının işle ilgili olmayan tıbbi veya sağlık hizmetlerine erişimini nasıl kolaylaştırdığına dair açıklamalar ve çalışanlara sağlanan erişimin kapsamı	İş Sağlığı ve Güvenliği 49
Geleceğin yetenekleri	Sağlanan eğitimler	Cinsiyet ve kategori bazında organizasyonun raporlama döneminde çalışanlarına sunduğu ortalama eğitim saati (Toplam çalışan eğitim saatinin toplam çalışan sayısına bölünmesi ile) Tam zamanlı çalışan başına ortalama eğitim ve gelişim harcaması (çalışanlara sunulan eğitimlerin toplam maliyetinin çalışan sayısına bölünmesi ile)	İnsan Kaynakları Uygulamaları 43

WEF Endeksi

Refah			
Tema	Ana metrikler ve beyanlar	Açıklama	Referanslar
İstihdam ve varlık üretimi	İstihdam adedi ve oranı	1. Yaş grubu, cinsiyet, diğer çeşitlilik göstergeleri ve bölge bazında yeni işe alınan çalışanların sayısı ve oranı 2. Yaş grubu, cinsiyet, diğer çeşitlilik göstergeleri ve bölge bazında çalışan sirkülasyonu sayısı ve oranı	İş Sağlığı ve Güvenliği 49 Tablolar 59
	Ekonomik destekler	1. Organizasyonun global operasyonlarını kapsamak kaydıyla tahakkuk bazında, üretilen ve dağıtılan doğrudan ekonomik değer (EVG&D), -ideal olarak aşağıdaki kırılimda açıklanmak üzere - Gelirler - Operasyonel masraflar - Çalışan ücret ve yan hakları - Sermayedarlara yapılan ödemeler - Devlete yapılan ödemeler - Toplumsal yatırımlar 2. Devletten alınan destekler: raporlama döneminde devletten alınan finansal desteklerin toplam parasal değeri	Ekonomik Performans 30 Toplumsal Yatırım ve Yerel Ekonomiye Katkı 53 Arzum 2022 Faaliyet Raporu
	Finansal yatırım destekleri	1. Şirketin yatırım stratejisi hakkında açıklamalarla desteklenmek üzere toplam sermaye harcamasından (CapEx) amortisman bedelinin çıkarılması 2. Şirketin hissedarlarına yönelik sermaye getirisi stratejisine yönelik açıklamalarla birlikte hisse geri alımı ile temettü ödemeleri toplamı	
Daha iyi ürün ve hizmetler için inovasyon	Toplam Ar-Ge Harcamaları	Toplam Ar-Ge harcaması	Kalite, İnovasyon ve Ar-Ge Çalışmaları 53
Toplum ve sosyal canlılık	Ödenen toplam vergi	Kategori bazında kurumlar vergisi, emlak vergisi, KDV ve diğer satış vergileri, işveren tarafından ödenen çalışan sigorta primi ve şirkete maliyet oluşturan diğer vergiler dahil olmak üzere toplam global vergi ödemeleri	Ekonomik Performans 30 Toplumsal Yatırım ve Yerel Ekonomiye Katkı 53 Arzum 2022 Faaliyet Raporu

Arzum 2022 Sürdürülebilirlik Raporu sadece bilgilendirme amacıyla hazırlanmıştır. Raporun kapsadığı döneme ait doğru ve güvenilir olduğuna inanılan içeriğin kullanıldığı Rapor dış denetime konu olmamıştır. Bu Raporda yer alan içerik herhangi bir beyan, garanti veya taahhüt olarak yorumlanamayacağı gibi, bu içeriğin eksiksiz ve değişmez olduğu garanti edilmemektedir.

ARZUM

Merkez:

Arzum Elektrikli Ev Aletleri ve Ticaret A.Ş.

Flatofis Binası Otakçılar Caddesi No:78 Kat:1 Blok No: B1B 34050 Eyüp / İstanbul

0212 467 80 80 • www.arzum.com.tr • surdurulebilirlik@arzum.com

Raporlama Danışmanı:

EWA Kurumsal Danışmanlık

www.ewadanismanlik.com.tr

Rapor Tasarımı:

BEE Company

Bu Raporun her hakkı Arzum Elektrikli Ev Aletleri ve Ticaret A.Ş.'ye aittir.