

İçindekiler

| | |
|--|----|
| ARZUM İŞ ETİĞİ | 3 |
| VİZYON, MİSYON VE DEĞERLER | 3 |
| SORUMLULUKLAR | 4 |
| ARZUM'UN İLETİŞİM ve İLİŞKİLERİNDE ETİK İLKELER | 6 |
| 1. HİSSEDARLAR İLE İLİŞKİLER..... | 6 |
| 2. TEDARİKÇİLER İLE İLİŞKİLER..... | 6 |
| 3. MÜŞTERİ, TÜKETİCİ, YETKİLİ SERVİSLER İLE İLİŞKİLER | 6 |
| 4. KAMU İLE İLİŞKİLER | 7 |
| 5. ŞİRKET DIŞI TARAFLARLA TEMASLAR..... | 7 |
| 6. YAZILI ve SÖZLÜ İLETİŞİM | 8 |
| 7. BİLGİ GİZLİLİĞİ..... | 8 |
| 7.1. Müşteri ve Tüketici Bilgi Gizliliği | 8 |
| 7.2. Gizli Bilgiler ve Şirket İçinden Bilgi Sızdırma | 8 |
| 7.3. Ücret ve Ücrete Tabi Konular | 9 |
| 8. ÇIKAR ÇATIŞMASI..... | 9 |
| 8.1. Bireysel Ticari Faaliyetler..... | 10 |
| 8.2. Çalışanların Birinci Derece Akrabaları ve Yakınları ile İş İlişkisi | 10 |
| 9. SİYASİ İŞTİRAKLER ve TARAF OLMA İLE İLGİLİ FAALİYETLER..... | 10 |
| ARZUM'UN İŞ YAPIŞ SÜREÇLERİNDE ETİK İLKELER | 11 |
| 10. HEDİYE, AĞIRLAMA, ÖDEMELER ve MENFAAT..... | 11 |
| 10.1. Rüşvet ve Komisyonlar | 11 |
| 10.2. Ödemelerin Kolaylaştırılması | 11 |
| 10.3. Ürün ve Hizmetler için Yapılan Ödemeler | 11 |
| 10.4. Sınır Ötesi Ticaret | 12 |
| 10.5. Menfaat | 12 |
| 11. ŞİRKET VARLIKLARININ KULLANILMASI ve KORUNMASI | 13 |
| 12. BULUŞLAR..... | 13 |
| 12.1. Markalar, Ticari Markalar ve Telif Hakları | 13 |
| 13. REKABET | 13 |
| 13.1. Rakiplerimize Karşı Sorumluluklarımız | 14 |

| | |
|---|----|
| 13.2. Rekabet Bilgileri..... | 14 |
| 14. MASRAFLAR..... | 15 |
| 15. KAYITLAR ve RAPORLAMA..... | 15 |
| ARZUM'UN İNSAN, TOPLUM ve ÇEVRE İLE İLETİŞİMİNDE ETİK İLKELER | 15 |
| 16. İNSAN HAKLARI..... | 15 |
| 17. ÇEVRE KORUMA ve SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK..... | 16 |
| 18. BAĞIŞ, SPONSORLUKLAR ve GÖNÜLLÜLÜK..... | 16 |
| 19. ÇALIŞANLARIMIZ İLE İLİŞKİLER | 16 |
| 19.1. Fırsat Eşitliği ve Ayrım Yapmama | 16 |
| 19.2. İş Kanunu Doğrultusunda Çalışma | 17 |
| 19.3. Çocuk İşçi Çalıştırmama | 17 |
| 19.4. Taciz Etmeme | 17 |
| 19.5. Çalışanlar Arasında Anlaşmazlıkların Çözümü | 17 |
| 19.6. Çalışan Memnuniyetinin Takibi | 17 |
| 19.7. Gizlilik ve Kişisel Bilgiler | 17 |
| 19.8. Şirket Varlıklarının Kişisel Amaçlar için Kullanımı | 18 |
| 19.9. İş Sağlığı ve Güvenliğine Uygun Çalışma Ortamı | 18 |
| 19.10. Kumar, Bahis ve Şans Oyunları | 18 |
| 20. YÜRÜRLÜK..... | 18 |

ARZUM İŞ ETİĞİ

Arzum Elektrikli Ev Aletleri San. ve Tic. A.Ş. ("Arzum", "Şirket") İş Etiği, Arzum'un çalışanları, müşterileri, tedarikçileri, hissedarları, diğer menfaat sahipleri, toplum, çevre ve çalışanların birbirleri ile kurdukları iletişim ve ilişkilerde geçerli olan, Arzum'un iş yapış biçimini belirleyen etik ilkeleri içerir. Bu ilkeler; Arzum'un temel değerlerine, kanunlara ve yürürlükteki mevzuatlara dayanır.

Arzum İş Etiği'nde belirtilen ilkeler; tüm Arzum çalışanlarını, Yönetim Kurulu Üyelerini, tedarikçileri ve iş ortaklarını, aracıları, yüklenicileri, vekâleten iş görenleri ve birlikte iş yapılan tüm üçüncü tarafları kapsar.

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

Arzum İş Etiği İlkeleri, tüm çalışanlara adil ve sorumlu bir şekilde uygulanır. Arzum, ihtiyaç duyduğu takdirde, Yönetim Kurulu'nun onayı doğrultusunda İş Etiği İlkeleri'nin herhangi bir bölümünü değiştirme ve/veya düzeltme hakkına sahiptir. Değişiklikler, kapsamlı bir şekilde Arzum çalışanları ile paylaşılır.

Bu politikada belirtilen ilkeler, her zaman tüm sorulara yanıt sağlayamayabilir. Bu gibi durumlarda kanun ve mevzuatlar doğrultusunda, Arzum değerlerine uygun, sağduyulu ve objektif kriterler ışığında çözümler yaratılmalıdır.

VİZYON, MİSYON VE DEĞERLER

Arzum'un Vizyonu

Paydaşlarına en fazla değer yaratan marka olmak.

Arzum'un Misyonu

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

Temel Değerlerimiz

Özenliyiz

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

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 yaklaşımımızla da yenilikçiyiz.

Tutkuluyuz

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

Samimiyiz

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

Güveniliriz

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

SORUMLULUKLAR

Yönetim Kurulu

Arzum Üst Yönetimi tarafından hazırlanan işbu politika ve ihtiyaç olması halinde bu politikada yapılacak güncellemelerin onaylanmasından sorumludur.

Üst Yönetim

Yönetim Kurulu, Yönetim Kurulu Komiteleri ve İcra Kurulu'ndan oluşan Arzum Üst Yönetimi, Arzum İş Etiği İlkeleri'nin etkin şekilde hazırlanmasından, uygulanmasından, bu ilkelerin uygulanmasında rol model olmaktan sorumludur.

İnsan Kaynakları Bölümü

Çalışanları Arzum İş Etiği hakkında bilgilendirmekten, Şirket politika ve kurallarının anlaşılmasını sağlamaktan, Arzum İş Etiği kapsamında kendisine ulaşan bir bildirim/şikâyeti objektif bir şekilde ele alarak Etik Kurul'a iletmekten sorumludur.

İç Denetim

Etik Kurul tarafından kendisine iletilecek bildirimleri görev ve sorumlulukları kapsamında objektif bir şekilde incelemekten ve inceleme sonuçlarına yönelik Etik Kurul'u bilgilendirmekten sorumludur.

Çalışan

Arzum İş Etiği İlkeleri'ni bilmek, tüm davranışlarını bu ilkelere göre sergilemek ve aldığı kararları bu ilkeler doğrultusunda uygulamak, diğer çalışanları aynı şekilde davranmaya teşvik etmek, ilkelere aykırı bir duruma şahit olduğunda bunu üst yöneticilerine ve/veya Etik Kurul'a bildirmekten sorumludur. Çalışan, uyumsuzluğu ilk ve direkt olarak Etik Kurul'a da bildirebilir.

Yönetici

Arzum yöneticileri çalışanlar için tanımlanmış sorumluluklara ek olarak yönetsel sorumluluklara da sahiptir:

- Arzum İş Etiği ilkeleri ile uyumlu bir çalışma ortamı oluşturmak ve bu koşulların sürdürülmesini sağlamak,
- Davranışlarıyla çalışanlara örnek olmak,
- Kendisine danışıldığında yapılması gerekenler konusunda çalışana yol göstermek; onu Etik Kurul'a yönlendirmek,
- Çalışanlardan gelecek tüm şikâyet ve bildirimleri objektif olarak dikkate almak, Etik Kurul'a bildirmek ve gerekli durumlarda bir üst yöneticiyi ve İnsan Kaynaklarını bilgilendirmek.

Etik Kurul

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, Etik Kurul'un sorumluluklarındandır.

Etik Kurul Üyeleri

Arzum Etik Kurul üyeleri:

- İcra Kurulu Başkanı
- İcra Kurulu Üyeleri
- İnsan Kaynakları Direktörü
- Hukuk Müşaviri
- İç Denetim Müdürü

Etik Kurul'a bir inceleme konusu geldiğinde, yukarıdaki üyelere ek olarak, konu hakkında bilgisi olan ve ilgili departmanda çalışan Müdür/Grup Müdürü/Direktör toplantıya ve sürece dahil edilebilir.

Etik Kurul üyeleri İcra Kurulu Başkanı tarafından tavsiye edilir ve Yönetim Kurulu tarafından onaylanır.

Etik Kurul'a Bildirim

Çalışanlar, Arzum İş Etiği'ne aykırı bir durum tespit ettiklerinde, ilk olarak ve öncelikle etik@arzum.com adresinden Etik Kurul'a ulaşırlar. Bununla birlikte, İnsan Kaynakları Bölümü ve bağlı buldukları yönetici de çalışanların ulaşabilecekleri diğer mercilerdir.

Çalışan, öncelikle bir üst yöneticiye gitmeyi seçebilir. Eğer çalışan, konuyu yönetici ile görüşmek konusunda kendini rahat hissetmiyorsa Etik Kurul'a ulaşabilir.

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 bildirmelidirler.

İhlale/aykırılığa ilişkin bildirim yapan çalışan/kişilerin kimliğinin hukuki/yasal ve idari gereklilikler çerçevesinde gizli tutulması esastır. İhlal bildirimi sırasında isimsiz bildirimler de dikkate alınmakla beraber; etkin bir inceleme çalışması yapılabilmesi için ek bilgiye ihtiyaç duyulması halinde geri dönüş ve/veya inceleme sürecinin sonucu hakkında bilgilendirme yapmak üzere iletişim bilgilerinin paylaşılması tercih edilir. Alternatif olarak, çalışan isimsiz kalmayı talep edebilir ve şirket, eğer mümkün ve yasalca, çalışanın isimsiz kalmasını sağlamaya çalışır.

Arzum, iyi niyetle bir kaygıyı ortaya koyan, şüpheli bir kötü davranış olayını bildiren veya şüpheli kötü davranışla ilgili bir araştırmaya bilgi veren bir kişiye karşı misilleme yapılmasına tolerans göstermez. Şirket, misilleme olaylarını araştırır ve misilleme yapan çalışanlara gerekli yaptırım uygular. Çalışanların da, sorumluluk bilinci ve iş ahlakına uygun tutumlar sergilemeleri, Etik İlkeler'in anlam ve amacına uygun olarak her zaman gerçeğe uygun beyanlarda bulunmaları beklenir. Aldatmaya yönelik olduğu anlaşılan bildirimler işleme alınmaz ve bunu, bilinçli olarak yapan çalışanlar hakkında Arzum Disiplin Yönetmeliği çerçevesinde yaptırım uygulanır.

Etik Kurul'a iletilen ihlal/aykırılık hakkında gereken çalışma, inceleme veya soruşturma İç Denetim Bölümü tarafından yürütülür. Arzum İş Etiği İlkeleri'ne aykırı işlem veya eylem olduğunun tespit edilmesi halinde, ilgili rapor İç Denetim Bölümü tarafından Etik Kurul'a ve Yönetim Kuruluna iletilir.

Söz konusu bildirim kanalı sadece Etik İlkeler'e uygun olmadığı düşünülen konuların bildirim amacını taşımakta olup; müşteri veya tüketici şikâyeti, öneri, itiraz vb. talepler Etik İlkeler Bildirim Hattı faaliyetleri kapsamında değerlendirilmemektedir. Bu tarz bildirimlerin diğer iletişim kanalları aracılığıyla (Müşteri Hizmetleri vb.) iletilmesi beklenmektedir.

Disiplin Uygulaması

Arzum İş Etiği kurallarını ihlal edenler için Arzum Disiplin Yönetmeliği hükümleri uygulanır. Disiplin Yönetmeliği'nin uygulanması, iş akdinin feshedilmesine kadar cezai sonuçlara yol açabilir.

ARZUM'UN İLETİŞİM ve İLİŞKİLERİNDE ETİK İLKELER

1. HİSSEDARLAR İLE İLİŞKİLER

Arzum olarak, hissedarlarımızın kurumumuza olan güvenini sürdürülebilir kılmak için kararlarımızı somut verilere dayanarak alır, mali disiplin ve hesap verebilirlik anlayışıyla, kaynak ve varlıklarımızın en verimli şekilde yönetilmesini sağlarız. Pay sahiplerinin öneri, görüş ve isteklerini ilettiği kanal olan Arzum Yatırımcı İlişkileri <yatirimci@arzum.com> e-posta adresine gelen tüm bildirimleri dikkate alarak gerekli bilgilendirmeleri mümkün olan en kısa sürede, yasal mevzuat ve yükümlülüklerle uygun olarak, en şeffaf hali ile yaparız. Kamuya ve hissedarlarımıza yaptığımız açıklamalarda mevzuatın öngördüğü kapsamda zamanında, tam, doğru ve anlaşılabilir bilgi veririz. Halka açık bir şirket olmanın bilinci ile başta Sermaye Piyasası Kurulu tebliğ ve yükümlülükleri olmak üzere, uyum sağlamakla yükümlü olduğumuz tüm regülatif kural ve düzenlemelere uygun şekilde davranırız.

2. TEDARİKÇİLER İLE İLİŞKİLER

Tedarikçi ve iş ortaklarımız ile uluslararası ve yerel mevzuatla uyumlu, dürüst, saygılı ve adil bir ilişki kurarız. Tedarikçilerimizden, yasal yükümlülüklerini yerine getirmelerini, insan haklarına saygılı davranmalarını, çalışan haklarına ve çevreyi koruma standartlarına uymalarını bekleriz. İş ahlakı ve yolsuzlukla mücadele prensiplerine uygun davranmaları için onları destekleriz.

Tedarikçiler, satın alma prosedürleri takip edilerek, somut ve objektif kriterler doğrultusunda ve şeffaf süreçler sonucunda seçilir. Bu süreç, Tedarikçi Seçme ve Değerlendirme (Ürün Satın Alımı) İş Akış Dokümanı'nda açıklanmıştır. Tedarikçilerle ilişkilerde çıkar çatışmasından ve yolsuzluktan kaçınmak, tüm Arzum çalışanlarının sorumluluğudur.

Arzum çalışanının işten ayrıldıktan sonra Arzum'un tedarikçisi olması için, etik bir sebeple işten ayrılmamış olması gerekir. Bu koşul sağlanır ve üst yönetimin aksi bir görüşü olmaz ise kişi, Arzum'un satın alma prosedürleri doğrultusunda tedarikçi seçimi sürecine girer.

3. MÜŞTERİ, TÜKETİCİ, YETKİLİ SERVİSLER İLE İLİŞKİLER

Müşterilerimizin tüm iletişim kanallarımızdan tarafımıza kolaylıkla ulaşmasını sağlar, bildirimleri, yasal mevzuat çerçevesinde ve şirket prosedürlerine uygun olarak adil ve tarafsızca değerlendiririz. Müşterilerimizin, talep, öneri ve sorunlarını memnuniyete çevirecek bir yaklaşımla, kalıcı müşteri memnuniyeti sağlama hedefi amaçlarız. Tüm iletişim, kibar ve çözüm odaklı yapılıdır. Süreçler 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. Tüm Arzum çalışanları, "Müşteri Memnuniyeti Politikası"na tamamen uyum için çalışır.

Tüm yetkili servislerimiz ile Arzum Yetkili Servis Sözleşmesi imzalarız. Uluslararası ve yerel mevzuatla uyumlu, dürüst, saygılı ve adil bir ilişki kurarız. Yetkili Servislerimizden yasal yükümlülüklerini yerine getirmelerini, insan haklarına saygılı davranmalarını, çalışan haklarına ve çevreyi koruma standartlarına uymalarını bekleriz. İş ahlakı ve yolsuzlukla mücadele prensiplerine uygun davranmaları için onları destekleriz.

Yetkili Servislerimiz adil bir performans sistemi ile düzenli olarak değerlendirilir ve bu bilgilendirme kendilerine duyurulur. Servislerimize birçok kanaldan iletişim imkânı sunulur ve yazılı kanallar kayıt altında tutulur. Arzum Servis Yazılımı üzerinden yapılan yazışmalarda cevap veren Arzum yetkilisinin performansı ve müşteri memnuniyeti ölçülür. Eğer yetkili servis, düşük performansta süreklilik gösterir ve/veya Arzum ilke, süreç, sözleşme ve prosedürlerine uymaz ise, kendisine verilen yetkili servislik

unvanı geri alınabilir. Bu durumda 5 sene içerisinde tekrar Arzum Yetkili Servisi olunamaz. Tüm süreç kalite yönetim sistemimizin parçası olan "PR.SS.01 Yetkili Servislerin Seçilmesi, Değerlendirilmesi ve Yönetilmesi İş Akış Dokümanı"na uygun olarak yönetilir.

4. KAMU İLE İLİŞKİLER

Kamu görevlileri ile ister müşteri isterse kanun düzenleyicisi olarak çalışılsın, faaliyet ve iletişimin, şirketin iş ahlakına olan bağlılığını sergilemesi, herhangi bir çıkar çatışmasına sebep olmaması, kamuoyu tarafından bilinmesi halinde şirketin itibarına zarar vermemesi, yürürlükteki mevzuatlara uygun olması gerekmektedir.

Hem ulusal hem de uluslararası düzenlemeler şirket menfaatine gerçekleştirilecek bir işin için kamu görevlilerine veya siyasi nüfuz sahibi kişilere değerli bir şey verilmesini yasaklar ve bu sınırlamalara riayet etmeyen şirketleri ağır bir şekilde cezalandırır. Özel bir davranışı etkilemek niyetiyle yapılmış olmasa bile, bir kamu görevlisine ufak bir hediye veya olağan dışı bir temsil ağırlama dahi, uygunsuz veya yasa dışı olabilir ve kolaylıkla bir rüşvet veya komisyon olarak algılanabilir. Bu kapsamda hediye/ağırlama ve eğlence faaliyetlerinin makul ve mevzuatlara uygun olarak gerçekleştirilmesi, Rüşvet ve Usulsüz Fayda olarak algılanmaması gerekmektedir. Çalışanların daima kamu görevlileri ile bu başlıklarla ilgili kurulacak ilişki öncesinde, ilk olarak Üst Yönetimi ve Hukuk Bölümünü bilgilendirmesi ve onay dahilinde hareket etmesi gerekmektedir.

5. ŞİRKET DIŞI TARAFLARLA TEMASLAR

Arzum, şirket faaliyetlerini kamuoyuna en iyi şekilde anlatmayı hedefler. Gazeteciler, üyesi olunan dernekler, araştırma analistleri, kamu görevlileri ve diğer taraflarla; şirket adına sadece önceden belirlenen yetkililer görüşmelidir. Bu kaynaklardan bir çalışana görüşme talebi gelirse, çalışan bu talebi üst yöneticisine havale etmelidir. Arzum'da kimin hangi konularla ilgili açıklama yapacağı aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

- Şirket ile ilgili tüm konularda İcra Kurulu Başkanı/Yönetim Kurulu Başkanı,
- Her türlü mali, kurumsal işler ve insan kaynakları ile ilgili konularda Mali ve Kurumsal İşlerden Sorumlu Genel Müdür,
- Satış ve pazarlama konularında Ticaretten Sorumlu Genel Müdür,
- Teknoloji, ürün ve tedarik zinciriyle ilgili konularda Teknoloji, Ürün ve Tedarik Zincirinden Sorumlu Genel Müdür.

Ayrıca, üst yönetim tarafından belirli bir konu özelinde yetkilendirilen bölüm/departman müdürleri de ihtiyaç durumunda şirket dışı taraflarla iletişim kurabilir. Arzum'un finansal performansı ve faaliyetleriyle ilgili bilgilendirmeler, Yatırımcı İlişkileri Bölümü tarafından yönetilir. Tüm bilgi paylaşımları SPK kuralları ile uyumlu olmalıdır.

Çalışanlar, açıklamalarda kurum itibarını zedeleyecek, kurum kültürüyle bağdaşmayan ve somut verilere dayanmayan ifadelere yer vermez, herhangi bir şekilde ayrımcılık barındıran ifadeler, siyasi duruş, nefret ve hakaret içeren söylemler kullanmaz.

İletişimlerimizde medya kurumları arasında fark gözetilmez, hepsine eşit mesafede durulur. Medyaya yapılan açıklamalarda, kasti olarak, kamuoyunu yanıltacak bilgilere yer verilmez.

Arzum markasının basın ve yayın organlarına en doğru şekilde lanse edilmesi ve verilen mesajların tutarlılığı için medya ile planlanan ilişkiler Pazarlama İletişimi Bölümünün koordinasyonunda gerçekleşmeli ve her türlü demeç, Pazarlama İletişimi Bölümünün kontrolünden geçmelidir. Söz konusu iletişim yapılırken konusu itibarıyla gerekli olması halinde Pazarlama İletişimi Bölümü sürece Yatırımcı

İlişkileri Bölümünü dahil etmelidir.

6. YAZILI ve SÖZLÜ İLETİŞİM

Arzum çalışanlarının, şirket içinde ve dışında iyi ilişkiler geliştirmeleri, iş birlikçi olmaları, inisiyatif alıp, işlerini sonuçlandırmaları beklenmektedir. Bu davranışları sergilerken sözlü ve yazılı iletişim davranışları önemli olmaktadır. Arzum çalışanları iş sonuçlarına ulaşırken yapıcı, tatminkâr, yargılamayan ve pozitif enerji veren iletişim kurmalıdır. İletişim kurarken zaman kısıtlarına çok dikkat edilmeli, muhataplar bekletilmemeli, cevap verilmesinde gecikilebilecek durumlarda, bunun nedenlerini açıklayan bilgilendirme yapılmalıdır.

Arzum, iş akışının hızlanması için gerekli teknolojik imkânları sağlar. Rekabetçi iş hayatı içerisinde bazı durumlarda mesai saatleri dışında iletişim kurulmasını gerektiren durumlarla karşılaşılabilir. Böyle durumlarda Arzum çalışanları yukarıdaki paragrafta belirtilen davranışları sergilemelidir.

Her türlü iletişim esnasında, Kişisel Verileri Koruma Kanunu gereğince, karşımızdaki kişiyi belirgin hale getiren bilgiler- ilgili kanunda belirtilen istisnalar dışında- kişinin açık rızası olmaksızın elde edilemez, işlenemez ve aktarılamaz. Yine kanun gereği, çalışma arkadaşlıkları içerisinde, iki kişi arasında paylaşılan özel veya genel nitelikli, kişiyi belirgin hale getiren bilgiler, üçüncü bir kişiyle paylaşılmamalıdır. Bu konuda izlenmesi gereken yol, "Arzum Kişisel Verilerin Koruması ve İşlenmesi Politikası" takip edilerek yürütülmelidir.

Arzum çalışanları, günümüzde önemli iletişim platformlarından biri olan sosyal medyada iletişim kurarken; kurumsal konularda anlaşmazlık ve belirsizliklere yol açacak içerikler ile şirketlerin gizlilik kurallarını edecek paylaşımda bulunmaz. Sosyal medya paylaşımlarında her zaman yasal mevzuatı ve Arzum İş Etiği İlkeleri'ni gözetirler. Bu konudaki detaylar Arzum Sosyal Medya Kullanım Rehberinde belirtilmiştir.

Arzum, yanıltıcı ve aldatıcı reklam yapmaz, rakiplerinin itibarını zedeleyecek söylemlerde bulunmaz. Arzum, reklamlarında halkı ayrımcılığa ve şiddete teşvik etmez. Çocukların istismarına yol açacak, cinsel içerik barındıran, cinsiyet ayrımcılığı içeren ve genel ahlak kurallarına aykırı reklamlar hazırlamaz ve yayınlamaz.

7. BİLGİ GİZLİLİĞİ

7.1. Müşteri ve Tüketici Bilgi Gizliliği

Kişisel Verileri Koruma Kanunu gereğince Arzum'un, müşterilerine ve tüketicilerine ait toplamış olduğu, kişisel olarak tanımlanan bilgileri korumak için belirli yükümlülükleri bulunmaktadır.

Müşteri ve tüketicilerin kişisel bilgilerine ulaşabilen çalışanların, kişisel bilgilerin toplanması, transferi ve kullanımı ile ilgili kanunları anlaması gerekmektedir. Bilginin türüne bağlı olarak, bazı ülkeler şirketlerin bu bilgileri nasıl ele alacağına dair oldukça önemli sınırlamalar uygulamaktadır. Kişisel bilgiler, bir bireyi tanımlamaya yeterli bilgiler olarak tanımlanmaktadır. Kişisel bilgiler; bir müşterinin ismi-soyismi, doğum tarihi, adresi, telefon numarası, kredi kartı numarası, vatandaşlık numarası veya aile fertlerinin isimlerini içerebilir. Arzum, faaliyette bulunduğu tüm ülkelerdeki yürürlükteki Gizlilik Kanunlarına uymalıdır. Arzum, Resmî Gazete'de yayınlanan Kişisel Verileri Koruma Kanunu'na ve diğer ilgili mevzuatlara uygun olarak kişisel verileri elde eder, işler veya aktarır.

7.2. Gizli Bilgiler ve Şirket İçinden Bilgi Sızdırma

Sermaye piyasası kurallarına göre, şirketin hisse senetlerinin değeri ve yatırımcı kararlarını etkileyebilecek kamuya açıklanmamış her bilgi, olay veya gelişme, içsel bilgi (içeriden öğrenilen bilgi) olarak tanımlanır. Arzum'un içsel bilgilerinin açıklanması ancak belli zamanlarda, tüm tasarruf sahipleri,

ortaklar ve diğer ilgililerle eş zamanlı olarak yapılır ve bilgilendirmenin tam ve doğru olması esastır.

İçsel bilgilerin dışarı sızması veya çıkar amaçlı kullanılması, bilgi gizliliğinin ihlali anlamına gelir ve Sermaye Piyasası Kanunu'nda "bilgi suistimali" başlığı altında suç olarak tanımlanmıştır. Bu sebeple Sermaye Piyasası Kanunu düzenlemeleri kapsamında içsel bilgilere sürekli erişimi olan çalışanların listesi Merkezi Kayıt Kuruluşu'na bildirilir. İçsel bilgilerin oluşumundan açıklanana kadarki süre boyunca gizli kalması için gereken tüm tedbirler alınır. Arzum çalışanları, görevi kapsamında edindikleri/edinecekleri içsel bilgilerin gizliliğinin sağlanması, korunması gerekliliği, kötüye kullanımı, uygunsuz dağıtımı vb. olası mevzuat ihlali durumlarının sonuçları ile ilgili olarak ilgili mevzuat yükümlülüklerine uymak, mevzuat hükümlerindeki değişiklikleri takip etmek ve bunlara aykırı hareket etmemek konusunda gerekli özen ve dikkati azami ölçüde göstermeyi kabul etmiş sayılmaktadır.

Arzum şirketinde çalışırken, henüz kamuoyuna ifşa edilmemiş gizli, rekabet açısından hassas veya fikri mülkiyet haklarına tabi bilgiler edinebilir veya bunlarla olarak bilgilendirilebilirsiniz. Gizli veya fikri mülkiyet haklarına tabi bilgilere; ifşa edilmeleri halinde rakip firmalar tarafından kullanılabilir ya da Arzum, tedarikçilerimiz veya müşterilerimize zarar verebilecek tüm gizli bilgiler dahildir.

Arzum ve iş ortaklarımızın gizli bilgilerini korumak Arzum çalışanının görevidir. Bu yönde açık bir kurumsal gereksinim yoksa bilgileri alan taraf, bilgilerin gizliliğinin sürdürüleceğini taahhüt eden bir gizlilik anlaşması imzalamıyor ve siz söz konusu bilgilerin ifşa edilmesinin Arzum veya iş ortaklarına zarar vereceğine veya zor durumda bırakacağına inanıyorsanız, bu bilgileri Arzum dışında hiç kimse ile (kendi aile üyeleriniz dahil) paylaşamazsınız.

'Gizli Bilgi', açıklandığı takdirde şirket hisse fiyatlarını etkileyebilecek kadar önemli olan, halka açık olmayan herhangi bir bilgidir. Örneğin bu, beklenen gelirler hakkında veriler, birleşme veya şirket satın alma, önemli ürün tanıtımları, fikri mülkiyet hakları veya hukuki ihtilaflardaki gelişmeleri içerebilir.

Çalışanlar, gizli bilgilere dayalı olarak şirket hisselerinin ticaretini yapmamalı veya bu bilgileri şirket hisseleri üzerinde ticaret yapmak için kullanabilecek kişilere aktarmamalıdır.

7.3. Ücret ve Ücrete Tabi Konular

Kişiyeye özel olan ücret, yan fayda ve benzeri özlük bilgileri gizlidir ve kimseye açıklanamaz. Personele ait bilgiler, kişiyeye özel ve gizli olarak gönderilir. Personel bu bilgileri başkalarına açıklayamaz veya bilgilerin açıklanması için diğer çalışanlara baskıda bulunamaz. Personelin ilgili kuralların aksi davranışlarda bulunması durumunda Disiplin Yönetmeliği yükümlülükleri yerine getirilir.

8. ÇIKAR ÇATIŞMASI

Arzum çalışanı, Arzum ile hiçbir zaman rekabet etmez, kurduğu iş ilişkisinin, kişisel ya da aile çıkarlarını etkilemesine izin vermez. Olası bir çıkar çatışmasından haberdar olursa, durumu Etik Kurul'a bildirir.

Çıkar çatışması örnekleri;

- Arzum ile iş yapan veya iş yapmanın yollarını arayan bir şirketten kendiniz veya ailenizin bir üyesi için finansal veya kişisel çıkar sağlamak,
- Arzum ile iş yapan veya iş yapmanın yollarını arayan bir şirketin yönetim kurulunda yer almak veya bu gibi şirketlere danışmanlık hizmeti vermek,
- Arzum'un satın almak veya kiralamak isteyebileceği bir mülke (emlak veya patent hakkı gibi) sahip olmak,
- Arzum'a karşı sorumluluklarımız için sarf edilmesi gereken zaman ve odağın azalması ile iş performansını düşürmek,
- Akriba ile aynı bölüm/departmanda ya da ast-üst ilişkisi içerisinde çalışmak,

- Çalışan personel arasında gönül ilişkisi kurmak,
- Satın alma faaliyetlerinde (hizmet, ürün vb.) uygunsuzluk ya da çıkar çatışması yaratan eylemlerde bulunmak.

Personelin akrabası ya da gönül ilişkisi kurduğu çalışanla aynı departman veya bölümde veya alt-üst ilişkisi içerisinde çalışması durumunda çalışan konuyu Etik Kurul'a bildirmekle yükümlüdür.

8.1. Bireysel Ticari Faaliyetler

Çalışanlar, Arzum şirketlerinde bordrolu olarak çalıştıkları süre içerisinde işçinin işverene karşı sadakat yükümlülüğü ve rekabet yasağına uyumluluk çerçevesinde davranacağına, çalışma süresi içerisinde gereken özen ve ihtimamı göstereceğinin ve aynı sektörde faaliyet göstermemek bilincinde ve sorumluluğundadır.

Arzum çalışanları, şirket dışındaki oturum, atölye ve seminerlere, sunucu veya konuşmacı olarak katılmak isterlerse öncelikle bir üst yöneticiden izin alır.

8.2. Çalışanların Birinci Derece Akrabaları ve Yakınları ile İş İlişkisi

Çalışanlar aile fertleriyle, dostlarıyla veya ilişkide bulunulan diğer üçüncü şahıslarla karşılıklı veya karşılıksız menfaat sağlayan iş ilişkisine giremez. Şirket çalışanları yakın aile fertlerinin benzer sektörde faaliyet gösteren şirketlerde çalışmalarından dolayı oluşabilecek çıkar çatışmalarına karşı da dikkatli olmalıdırlar.

İşe alım kararı verme yetkisine sahip İnsan Kaynakları çalışanları ve/veya işe alım kararını verecek olan yöneticiler, eşlerini, yakın akrabalarını ve bu kişilerin yakınlarını işe alamaz.

Birincil karar alma pozisyonundaki personel ile akrabalık ya da başka bir yakınlığının olması durumunda şahsi menfaat ilişkisi doğduğu izleniminin doğmaması için akrabalık/yakınlık ilişkisi içerisinde olan çalışanın ilgili süreçte "karar verici" statüde olmamalıdır.

İlgili Genel Müdür ve İcra Kurulu Başkanı tarafından onaylanmadıkça personelin birinci derece akrabası ve yakını ile iş ilişkisi kurması yasaktır. Eğer Genel Müdür'ün akrabası ve yakını ile iş ilişkisi kurulması planlanmaktaysa Yönetim Kurulu onayı aranır.

Süreçler sonucunda çalışılmasına karar verilen ya da Arzum Davranış Kuralları ve Etik Politika'nın yayınlanma tarihi itibari ile hali hazırda güncel olarak çalışılmakta olan çalışanların birinci derece akrabaları ve/veya yakınları olan kişi/ticari kişiler ilgili bölümün ve/veya departmanın yöneticisi tarafından Etik Kurula (etik@arzum.com) e-posta ile bildirilmelidir. İlgili durumun bildirilmemesi ve bu durumun tespiti halinde ilgili çalışan ve/veya bilgisi olmasına karşın bildirim yükümlülüğünü yerine getirmeyen çalışanlar hakkında Disiplin Yönetmeliği uyarınca işlem yapılır.

9. SİYASİ İŞTİRAKLER ve TARAF OLMA İLE İLGİLİ FAALİYETLER

Arzum, siyasi partilere, politikacılara ya da siyasi adaylara bağış yapmaz. Çalışan ve yöneticilerinin politik görüş ve düşüncelerini yönlendirmez, söz konusu düşüncelerini açıklaması talebinde bulunmaz ve kayıt altına almaz.

Arzum çalışanı, Arzum şirketlerinde siyasi konuşma veya siyasi amaçlarla propaganda yapmaz. Hiçbir şekilde bir siyasi partiyi veya bir adayı desteklemesi için çalışana para veya hizmet bağışında bulunması için doğrudan veya dolaylı olarak baskı yapmaz.

Çalışanlar, iş yerinde, kişisel ya da şirket olarak taraf tuttıklarını belirten eşya, simge, takı taşımaz. Bunları, şirket araçlarında bulundurmaz veya herhangi bir şekilde şirket dışı kişilere/kurum ve kuruluşlara lanse etmez. Bu kurala, siyasi görüşü ifade eden rozet, yazı ve dahildir. Çalışanlarımızın ve

yöneticilerimizin herhangi bir politik faaliyete veya toplumsal etkinliğe dahil olma ve katkıda bulunma kararı şahsi olup, sadece kişisel görüşlerini yansıtır. Arzum'a ait işyerlerinde politik konularda propaganda yapmak gibi siyasi düşüncelerini yayma amaçlı faaliyetlere izin verilmez. Şirket kaynakları (araç, bilgisayar, e-posta vb.) siyasi amaçlı faaliyetlere tahsis edilmez.

ARZUM'UN İŞ YAPIŞ SÜREÇLERİNDE ETİK İLKELER

10. HEDİYE, AĞIRLAMA, ÖDEMELER ve MENFAAT

Arzum çalışanları; müşteriler, tedarikçiler ve diğer iş ortakları ile olan ilişkilerini güçlendirmeye önem verir. Kişilerin iş kararlarını etkilemek için hediye veya ağırlama sağlamaz, yasa dışı veya iş ahlakına aykırı ödemeler yapmaz. Yasalara uygun, toplumdaki gelenek veya âdetler kapsamında verilen sembolik hediyeler dışında, bir işlemin sonucunu uygunsuz etkileyebilecek olan, makul ya da iyi niyetli bir harcama niteliğinde olmayan hediye, ikram, ağırlama (örneğin eğlence, konaklama ve seyahat) ya da menfaat teklif etmez ya da kabul etmez.

Tanıtım niteliğinde ve geleneksel olarak verilmek istenen hediyeler, değeri 100 €'yu geçmiyor ise kabul edilebilir. Aldığımız hediyein iş kararımızı etkilememesi esastır. Hediye hiçbir şekilde talep edilmez. Nakit veya nakit benzeri (hediye çeki) hediyeler, tutar sınırı olmaksızın hiçbir koşulda kabul edilmez.

Her türlü uygunsuz hediye, ağırlama ya da ikram talebi Etik Kurul'a rapor edilir.

Temsil ve ağırlama ile ilgili olarak "Arzum İş Seyahatleri ve Temsil Ağırlama Prosedürü" takip edilir. Üst Yönetim'den onay alınmamış prosedürün kapsamı dışındaki her tür uygunsuz ağırlama ya da seyahat işbu politika gereğince Etik Kurul'a rapor edilir.

10.1. Rüşvet ve Komisyonlar

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 etmekte 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 bekler.

Arzum çalışanları ve iş ortakları Arzum lehine dahi olsa bir kamu görevlisine uygunsuz bir ödeme yapmaz, böyle bir ödeme yapılmasını teklif etmez.

10.2. Ödemelerin Kolaylaştırılması

Tedarikçi ve müşteriler için tanımlanmış ve onaylanmış ödeme sürecinin dışında, sadece bazı sınırlı durumlarda ve gerektiği şekilde onaylandığında ödeme kolaylığı sağlanmalıdır. Bu tür bir talep için, talebi yapan Bölüm Müdürü/Direktörü, Mali ve Kurumsal İşlerden Sorumlu Genel Müdür'den yazılı olarak veya e-posta ile onay alır. Onay alınmasının akabinde yürürlüğe girer.

10.3. Ürün ve Hizmetler için Yapılan Ödemeler

Satışla ilgili komisyonlar, tenzilatlar, iskontolar, kredi ve ödenekler geleneksel ticari ödemelerdir.

Çalışanlar, yasa dışı ve iş ahlakına uymayan ödemeler yapmaktan kaçınır ve yürürlükteki denetim ve vergi yönetmeliklerine her şartta uyar.

Şirketin yaptığı veya aldığı ödemelerin:

- Değer olarak makul olması, verilen ürün ve hizmetler,
- Tamamen gerekçelere dayalı olması,
- Müzakere edilen bir anlaşma gibi gerektiği şekilde belgelenmesi gerekmektedir.

Belgelendirme, işlemin yapısını ve amacını net bir şekilde tanımlamalıdır. Bir anlaşma yapmanın pratik olarak mümkün olmadığı durumlarda, onaylayan departman, ödemeyi açıklayan bir protokol hazırlamalı ve dosyalamalıdır. Hukuk departmanı bu protokolü hukuka uygunluğu bakımından incelemelidir.

- Orijinal satış anlaşması veya satış faturasında belirtilen tüzel kişiye, çek, banka havalesi veya alacak dekontu ile anlaşmada belirtilen şart ve koşullar doğrultusunda yapılmalıdır.
- Şirketin yetkililerine, çalışanına veya temsilcilerine veya başka bir tüzel kişiye değil, şirket tüzel kişiliğine yapılmalıdır.
- Şirkete veya atadığı tüzel kişinin banka hesabına ve orijinal satış anlaşmasında veya satış faturasında belirtilen ilgili ülkeye uygun olarak hazırlanmalı ve gönderilmelidir.
- Herhangi bir dokümanda tahrifat yapılmamalı, gerçeğe aykırı beyanda bulunulmamalı veya kasıtlı olarak fazla değerden gösterilmemelidir (faturalar, konsolosluk belgeleri, akreditif, vb. gibi dahil). Buna, dokümanların veya dokümanlardaki bilgilerin gizlenmesi veya ihmal edilmesi, dokümanların kasten yanlış adrese gönderilmesi de dahildir.
- Şirket tüzel kişiliğine veya ödemededen faydalanan ürüne fatura edilmelidir. Şirket, herhangi bir ödeme ile ilgili olarak tam şeffaflık sağlayacak ve ödemeyi ilgisiz bir hesaba yaptırmayacaktır. Aksi halde bu eylem, harcamayı gerekli denetimden gizleme çabası olarak algılanacaktır.
- Ödenen komisyonlar, geri ödemeler, krediler, indirimler veya ödenekler de dahil olmak üzere; standartlara, yazılı ticari koşullara göre yapılması gerekmektedir.

Her bir işlemi onaylayan kişi, işlemin duruma ve şirket prosedürlerine tamamen uygun olarak yapılmasını sağlamak için, işlemi tam anlamıyla anlamaktan sorumludur.

Vergi denetimi veya diğer kanunları ihlal ettiği görülen bir ödeme asla yapılmamalıdır. Çalışan, eğer bir ödemenin yasallığından emin değilse veya bu prosedüre müstesna bir talepte bulunuluyorsa, Mali ve Kurumsal İşlerden Sorumlu Genel Müdür'ün ve Hukuk Müşavirinin onayını almalıdır.

10.4. Sınır Ötesi Ticaret

Arzum'un faaliyette bulunduğu her ülkede kanunlar, yönetmelikler veya iş yapma şekli farklı olabilir.

Çalışanlar Arzum'un değerlerini ve standartlarını korurken, aynı zamanda yerel kanunlara ve geleneklere de uyum gösterir. Bu nedenle, her çalışanın, faaliyet gösterdiği ülkenin kendi işi ile ilgili olan ilgili kanun ve yönetmelikleri bilmesi, işine uygulayacak şekilde anlaması gerekmektedir.

10.5. Menfaat

- "Menfaat", hediye, bahşiş, parasal değeri olan herhangi bir servis olarak tanımlanır. Hiçbir çalışan ya da çalışan yakınının, rakipler, tedarikçiler ya da iş yapılan başka bir firmayla dolaylı ya da dolaysız menfaat sağlayabileceği bir ilişkisi olmamalıdır.
- Çalışan, rakip bir firmanın ya da Arzum ile iş yapacak olan özel bir şirketin sahibi veya ortağı

olmamalıdır. Hiçbir çalışan iş yapılan bir firmadan şahsı ya da tanıdıklarının adına dolaylı ya da dolaysız şekilde karşılıksız menfaat sağlanmasını isteyemez.

- Arzum'un bilgisinin, ürününün ve herhangi bir fikri ve sınai hakkının kişisel çıkar için kullanılmasına ya da üçüncü kişilere kullandırılmasına izin verilemez.

11. ŞİRKET VARLIKLARININ KULLANILMASI ve KORUNMASI

Bilgisayarlar, e-posta sistemleri ve İnternet erişimleri de dahil olmak üzere Arzum'un tüm teknolojik kaynakları, Arzum İş Etiği İlkeleri doğrultusunda kullanılır.

Arzum, gerekli hallerde, yürürlükteki yasa ve yönetmeliklere uygun olarak, e-posta denetimi yapma hakkını saklı tutar.

Arzum'un bilgi sistemlerine erişimi olan çalışanlar, bu sistemlere yetkisiz girişlerin önlenmesi için kendi etki alanındaki tüm tedbirleri almaktan sorumludur. Çalışan, şifresini üçüncü kişilerle paylaşmaz. Şifrenin ortaya çıkmaması için tüm tedbirleri alır, bilgisayar ekranını, bilgisayar başından olmadığı her durumda kilitleyerek yerini terk eder.

Çalışanlar, lisansı Arzum'a ait olan yazılım varlıklarını çoğaltmaz, yasa dışı olarak elde edilmiş ya da lisansı olmayan yazılımları kullanmaz.

12. BULUŞLAR

Bir 'Buluş'; kompozisyon, süreç, yöntem veya cihaz gibi yeni ve faydalı herhangi bir çalışmadır. Ticari sırlar gibi buluşlar da Arzum'a rekabet avantajı sağlayabilir. Çalışanların, şirket buluşlarını etkin bir şekilde korumaları gerekmektedir.

Çalışanların, diğer kişilerin geçerli patentlerinin ihlal edilmemesi konusunda şirkete yardımcı olmaları gerekmektedir. Detaylar, "Arzum Fikir Atölyesi Prosedürü"nde ve "Fikri Mülkiyet Hakları Prosedürü"nde yer almaktadır.

12.1. Markalar, Ticari Markalar ve Telif Hakları

Arzum'daki çalışmanız sonucunda ortaya çıkan iş ile ilgili her türlü yenilik, keşif, gelişim, konsept, fikir ve iş projesi Arzum'un fikri ve sınai mülkiyetidir. Arzum, halka açıkladığı fikri ve sınai mülkiyet haklarını; ticari marka, tasarım, faydalı model, patent ve telif hakları ile korumaktadır.

Arzum'un logo, marka, imaj, kurumsal kimlik ve ismi, çalışanlar tarafından sadece mesleki faaliyetlerinin icrası esnasında ve marka kullanımına ilişkin iç prosedürler çerçevesinde kullanılır.

Kurslar, projeler, programlar, bilişim sistemleri, süreçler, teknoloji, bilgi birikimi, müşteriler, stratejiler ve kurumsal işlemler hakkındaki bilgiler sadece Arzum'un profesyonel amaçları için kullanılır.

13. REKABET

Arzum, müşterilerinin ihtiyaçlarına en iyi şekilde cevap verebilmek için sert rekabet koşullarının hâkim olduğu bir pazarda faaliyet gösterir. Bu esnada, faaliyet gösterdiği ülkelerin rekabet kanunlarına koşulsuz bir şekilde uyar. Bu kanunlar karmaşık olup, ülkeden ülkeye farklılık gösterebilir. Arzum'un faaliyet gösterdiği ülkelerdeki hemen hemen tüm rekabet kanunları, genel olarak, ticareti sınırlayan veya rekabeti azaltan anlaşmalar yapılmasını ve davranışlarda bulunulmasını yasaklamaktadır.

Rekabet kanunlarının ihlal edilmesi, rakipler arasında;

- Fiyatların sabitlenmesi veya kontrol altında tutulmasını, diğer satış şart ve koşullarının belirlenmesini (örneğin, kredi koşulları),

- Belirli tedarikçi ve müşterilerin boykot edilmesini,
- Uzun dönemli münhasır sözleşmeleri imzalamak,
- Ürünlerin, üretim veya satışının sınırlandırılması için yapılan anlaşmaları,
- Rakiplerin itibarını karalamayı içermektedir.

Bu ve diğer rekabet kanunu ihlalleri, şirket ve ilgili kişilerin ağır cezalara çarptırılmaları ile sonuçlanabilir.

Çalışanların, özellikle işinin gereği rakipler, tedarikçiler, müşteriler veya distribütörler ile etkileşim içinde olmalarını, rekabet bilgilerinin toplanmasını gerektiriyor ise, yürürlükteki kuralları çok iyi anlamaları gerekmektedir. Çalışanlar, bir çalışanın diğer şirket temsilcisi ile yaptıkları faaliyetleri veya görüşmeleri; diğer kişilerin bir rekabet kanunu ihlali olarak algılamalarını önlemek için, özel dikkat göstermek zorundadır. Özellikle, rakiplerle temas kurulmasını gerektiren iş birliği veya diğer durumlarda; çalışanların çok dikkatli davranmaları gerekmektedir. Diğer firmaların haklarının ihlal edilmemesine azami dikkat gösterilmeli, etik davranışların dışına çıkılmamalıdır.

Satış ve pazarlama bölümünde çalışanların veya görev icabı rakipler ile etkileşim içinde olan veya ticaret fuarına katılan kişilerin, bu politikaları periyodik olarak gözden geçirmeleri gerekmektedir.

13.1. Rakiplerimize Karşı Sorumluluklarımız

Arzum olarak sadece yasal ve etik olan alanlarda rekabet eder, haksız rekabetten kaçınırız. Rekabet Hukuku Kuralları mevzuata uyum bakımından ilke ve esasları ortaya koymaktadır ve tüm çalışanlar için bağlayıcıdır. Arzum olarak toplum içinde hedeflenen rekabetçi yapının sağlanmasına yönelik çalışmaları destekleriz. Düzenli olarak çalışanlarımıza ve Arzum adına çalışanlara Rekabet Hukuku kapsamında gerekli eğitimleri verir ve devam eğitimleri ile destekleriz.

Aşağıdaki bilgiler rekabete duyarlı bilgi olarak kabul edilir:

- Uygulanması düşünülen ücretler, promosyonlar, fiyatlar, satış stratejileri, stok rakamları,
- Girilmesi düşünülen ihaleler, ihalelerde verilecek teklifler,
- Ürünlere ilişkin maliyetler, kârlılık vb. marj bilgileri,
- Şirket için ticari sır niteliği taşıyan ve onu rekabetçi kılan her şey.

Yukarıda sayılan bu ve bunun gibi bilgilerin korunması adına azami özen gösterilir ve konu hakkında bir uyumsuzluk olduğunda çalışanlar konuyu Etik Kurul'a sunar.

13.2. Rekabet Bilgileri

Rekabet bilgileri şirketin ticari başarısı için önemlidir ve rakipler ile ilgili bilgilerin toplanmasında birçok yasal ve iş ahlakına uygun yöntemler bulunmaktadır.

Diğerlerinin ticari sırlarını zimmetine geçiren çalışanlar için ağır hukuki cezalar uygulanabilir.

Çalışanlar, şirket kurallarına uyararak, şirket ve çalışanların ağır hukuki ve para cezalarına çarptırılmalarının önlenmesine yardımcı olabilirler. Rekabet bilgilerini toplarken çalışanlar aşağıda belirtilen şartlara uymalıdır:

- Kişi, kendini tanıtırken veya bilgi toplama nedenini açıklarken gerçeğe aykırı beyanda bulunmamalı,
- Bir rakip veya diğer bir şirketin kamuya bile isteye paylaştığı haricinde diğer bilgileri edinmemeli, sehven edinilen bilginin şirket içerisinde başkaları ile paylaşılması konusunda gerekli önlemleri almalıdır,
- Kişinin kendisinin şahsen yapmayacağı bir şekilde, diğer bir kişinin şirket için rekabet bilgileri toplamasına müsaade etmemelidir.

14. MASRAFLAR

Çalışanların seyahat ve temsil ağırlama masrafları, işin gereksinimleri ile tutarlı olmalı, şirket ve prosedürlerini izlemelidir. Şirketin amacı, şirketle ilgili iş seyahati ve temsil ağırlama nedeniyle bir çalışanın mali kayıp veya kazanç yaşamamasıdır. Çalışanlardan, şirket parasını sanki kendilerininmiş gibi dikkatli bir şekilde harcamaları beklenmektedir.

Bu konu ile ilgili detaylar, “İş Seyahatleri ve Temsil Ağırlama Prosedürü”nde anlatılmaktadır.

15. KAYITLAR ve RAPORLAMA

Şirketin ürettiği tüm bilgiler, bir kayıt olarak dikkate alınmaktadır. Kayıt örnekleri; mali, muhasebe, teknik ve satış raporları, üretim bilgileri, Ar-Ge kayıtları, personel dosyaları, güvenlik, sözleşmeler, pazarlama bilgileri ve iş planlarını içermektedir.

Çalışanlar, tüm şirket hesap ve kayıtlarının:

- Ticari işlemler, varlıklar, yükümlülükler veya sermaye nitelik ve mahiyetini doğru ve açık bir şekilde tanımlamalarını ve belirlemelerini,
- Şirketin benimsediği muhasebe ilkelerine göre muhasebe defterlerine girişlerin gerektiği şekilde belgelenmelerini, zamanında sınıflandırılmalarını ve kaydedilmelerini sağlamalıdır.

Muhasebe işlemleri ve mali raporlama ile ilgili kayıtlar; şirket muhasebe prosedürleri, genel olarak kabul görmüş muhasebe ilkeleri ve standartlarına uygun olmalıdır. Çalışanların; Arzum kayıtlarını yaratırken, idame ettirirken veya elden çıkarırken, şirket prosedürlerine uymaları gerekir.

Çalışanların kasıtlı olarak, gerçek olmayan, çarpıtılmış, yanıltıcı, yanlış yönlendirilmiş, kasten eksik veya baskı altına alınmış kayıt girişlerini asla yapmamaları gerekmektedir. Yanlış muhasebe ve belgelendirme ile hileli mali raporlama; şirket prosedürlerini, yasal ve zorunlu muhasebe standartlarını ihlal edecektir. Bu tür davranışlar hem şirketi hem de sorumlu çalışanı adli ve para cezasına çarptırabilir.

Arzum, Resmî Gazete’de yayınlanan Kişisel Verileri Koruma Kanunu’na uygun olarak kişisel verileri elde eder, işler veya aktarır.

ARZUM’UN İNSAN, TOPLUM ve ÇEVRE İLE İLETİŞİMİNDE ETİK İLKELER

16. İNSAN HAKLARI

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.

Şirketin bu değerlerine ve yürürlükteki kanunlara uyulması her çalışanın görevidir. 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.

17. ÇEVRE KORUMA ve SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

Arzum, sürdürülebilir büyümeyi hedefler. Bununla birlikte çevreyi korumayı, gelecek nesillere karşı sorumluluğunun bir parçası olarak görür. Geri dönüşüm, yenilenebilir enerji gibi yaklaşımları iş süreçlerine dahil ederek yenilikçi ve çevre dostu teknolojilerin geliştirilmesine çalışır. Karbon salımını azaltmak, ürünlerimizde kullanılan enerji tüketimlerini düşürmek için geliştirmeler yapar.

Çalışanlar, faaliyetlerinde çevrenin korunmasıyla ilgili sorumlu davranır; çevre politikaları, standartları ve ilkelerine uyar, bu konudaki şirket inisiyatif ve uygulamalarını takip eder.

18. BAĞIŞ, SPONSORLUKLAR ve GÖNÜLLÜLÜK

Arzum, toplumsal olaylara, hassasiyetlere ve ihtiyaçlara duyarlıdır. Toplumun ve vatandaşların gelişimine destek verir; yatırım yapar. Toplumun yaşamına, gelişmesine katkı sağlayacak projelerde yer alır, bağış desteğinde bulunur; kültürel, sanatsal, bilimsel ve sportif faaliyetlerini destekleyerek toplumsal yaşamı zenginleştirir. Kadın, gençler, satranç, spor, eğitim ve çevre, Arzum'un toplumsal olarak destek verdiği konuların başında gelir.

Bağış ve yardımlar ile ilgili detaylı bilgi için "Arzum Bağış ve Yardım Politikası"nı inceleyiniz.

Arzum çalışanları, şirket dışında toplumsal fayda sağlama amaçlı çalışan sivil toplum kuruluşları bünyesindeki faaliyetlere, çalışma saatleri içerisinde ise ilgili Genel Müdür onayıyla, şirket görevlerini aksatmayacak şekilde katılım gösterebilirler.

19. ÇALIŞANLARIMIZ İLE İLİŞKİLER

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.

İnsan Kaynakları, çalışanların Arzum Davranış Kuralları ve Etik Politika hakkında bilgilendirilmesini, kuralların anlaşılabilirliğinin sağlanması ve çalışanların bilinçlendirilmesi amacıyla belirli dönemlerde hatırlatma yapar. Şirkette işe yeni başlayanlara Arzum Davranış Kuralları ve Etik Politika'nın tebliğ edilmesinden de sorumludur.

19.1. Fırsat Eşitliği ve Ayrım Yapmama

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 Bölümüne iletilir.

Kadının toplumda güçlendirilmesi 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.

19.2. İş Kanunu Doğrultusunda Çalışma

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.

19.3. Çocuk İşçi Çalıştırmama

Arzum olarak Anayasa, İş Kanunu ve ilgili mevzuatta belirtilen asgari yaş hükümlerine uygun olarak faaliyetlerimizi sürdürür, çocuk işçi çalıştırmayız.

19.4. Taciz Etmeme

Taciz; yüz yüze iletişim ya da elektronik iletişimde; yerme, aşağılayıcı yorum, cinsel taciz veya diğer saldırgan davranış şekillerinin kullanılmasıdır.

Arzum'da çalışanların birbirini, müşterileri, tedarikçileri ya da diğer iletişim kurduğumuz kişileri taciz etmelerine izin verilmez. Arzum'da, hiçbir yüz yüze ya da elektronik iletişim platformunda ayrımcılık ve taciz içeren iletişime izin verilmez.

Taciz, bir bireyin iş performansını olumsuz şekilde etkileyebilir, psikolojisini bozabilir, göz korkutucu veya kırıcı bir çalışma ortamı yaratabilir.

Şüpheli ayrımcılık veya tacizin farkına varan çalışanlar, konuyu Etik Kurul'a bildirmelidir.

19.5. Çalışanlar Arasında Anlaşmazlıkların Çözümü

Çalışanların birbirleri ile yaşadıkları herhangi bir anlaşmazlık durumunda başvuracakları ilk merci, bağlı oldukları yöneticileridir. Yöneticiler; çatışma yönetimi, koçluk, mentorluk gibi konularda çeşitli eğitimlerle desteklenerek, çalışanların yaşayacakları anlaşmazlıkları çözmek konusunda donanımlı hale gelirler. Yöneticilerin anlaşmazlığı çözemediği durumda bir üst yönetici sürece girer. Kimi anlaşmazlıklarda İnsan Kaynakları Bölümünden yardım ve destek istenebilir.

Anlaşmazlıkların çözümünde, çalışanların rollerinden bağımsız olarak adalet, objektif yaklaşım ve etik kurallar dikkate alınır. Bir anlaşmazlık durumunda, rolü daha düşük olan çalışanın, sadece rolünün daha düşük olması nedeniyle haksızlığa uğramasına izin verilmez. Şirket uygulamaları ve kuralları karşısında tüm çalışanlar eşittir.

19.6. Çalışan Memnuniyetinin Takibi

Çalışan memnuniyeti, sürekli iyileştirme yaklaşımı çerçevesinde ele alınır. Bağımsız danışman şirketler ile yapılan anketler, İnsan Kaynakları tarafından yapılan anketler ve şirket içi çalışma grupları ile çalışan memnuniyeti takip edilir, raporlanır ve çıkan sonuçlar doğrultusunda aksiyonlar alınır.

Çalışan memnuniyeti ile ilgili aksiyonlar ve sonuçları, ilgili Genel Müdürlerin performansları kapsamında takip edilir.

Çalışan memnuniyeti kapsamındaki araştırmalar yönetici iletişimi, eğitim ve gelişim imkânları, ücret ve yan haklar uygulamaları, İnsan Kaynakları uygulamaları ve çalışma koşulları boyutlarında takip edilmektedir.

19.7. Gizlilik ve Kişisel Bilgiler

Arzum, Kişisel Verileri Koruma Kanunu'na uygun olarak hareket eder. Arzum, çalışanlarının gizliliğine önem verir ve gizliliği korur. Şirket, ziyaretçilerinin, müşterilerinin, çalışan adaylarının, iş birliği içinde

olduğu kurumların çalışanlarının, yetkililerinin, hissedarlarının, üçüncü kişilerin ve başkaca Arzum ile ilgisi bulunan herkesin otomatik olan ya da herhangi bir veri kayıt sisteminin parçası olmak kaydıyla otomatik olmayan yollarla işlenen tüm kişisel verilerini, “Arzum Kişisel Verilerin Korunması ve İşlenmesi Politikası” kapsamında korur. Bu bilgiler, sadece hukuki nedenlerle gerekli otoriteler ile paylaşılabilir.

19.8. Şirket Varlıklarının Kişisel Amaçlar için Kullanımı

Ofisler, telefonlar ve bilgisayar ekipmanları gibi araçlar, cihazlar ve hizmetler; ayrıca e-mail, sesli mesaj, İnternet ve İnternet erişimi şirket işleri için kullanılır.

Arzum, ihtiyaç durumunda ve sorumlulukları kapsamında, bu araçlar üzerindeki çalışan faaliyetlerine, bu sistemleri kullanarak depolanan ve iletilen bilgilere erişebilir ve inceleyebilir.

19.9. İş Sağlığı ve Güvenliğine Uygun Çalışma Ortamı

Arzum, yürürlükteki İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu hükümlerine uygun bir çalışma ortamı ve çalışma düzeni sağlamakla, çalışanlar ise bu kurallara ve “Arzum İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası”na uymakla yükümlüdür.

Güvenli ve sağlıklı iş ortamının sürekliliğini sağlamak için, çalışanlar çeşitli eğitim programları ile bilinçlendirilir. Uygulamalı ve interaktif iş sağlığı ve güvenliği konulu eğitimler gerçekleştirilir.

İşyerinde hiçbir koşulda yasa dışı uyuşturucu madde bulundurulmasına, satışına, tüketimine, dağıtımına izin verilmez.

19.10. Kumar, Bahis ve Şans Oyunları

İş yerinde kumar, bahis ve şans oyunu oynanması yasaktır. İlgili kurala aksi bir davranış sergilenmesi durumunda Disiplin Yönetmeliği kuralları uygulanır.

20. YÜRÜRLÜK

Bu Prosedür Yönetim Kurulu’nun 25/01/2024 tarih ve 2024/03 sayılı kararı ile onaylanarak aynı tarihte yürürlüğe girmiş olup, bu politikada yapılacak tüm değişiklikler Yönetim Kurulu onayına tabi tutulacaktır.

REVİZYON TABLOSU

| REVİZYON NO | REVİZYON TARİHİ | YAPILAN DEĞİŞİKLİĞİN AÇIKLAMASI | DEĞİŞİKLİĞİ YAPAN |
|----------------|-----------------|---|-------------------|
| 00 (İlk Yayın) | 20.09.2022 | Tümü yayınlandı | |
| 01 | 25.01.2024 | İçerik olarak güncellenmiş ve “ÇEK-EK-1” olan doküman numarası “PO.İK.01” olarak revize edilmiştir. | Tuğba Okumuş |
| 02 | 06.01.2025 | Taslak format Şirket format ile uyumlu hale getirilmiştir. İçerik değiştirilmemiştir. | Seçkin Ayyar |