



**SILVERLINE**

Sürdürülebilirlik Raporu 2021



## İçindekiler

|                         |    |
|-------------------------|----|
| Rapor Hakkında          | 02 |
| Genel Müdür'ün Mesajı   | 03 |
| Silverline Hakkında     | 04 |
| Yönetim Yaklaşımımız    | 06 |
| Sorumlu Ürünler         | 17 |
| Yenilikçi bir Şirket    | 23 |
| Mutlu Çalışanlar        | 29 |
| Çevreye Saygı           | 36 |
| Performans Göstergeleri | 42 |
| GRI İçerik İndeksi      | 44 |

## Rapor Hakkında

Silverline olarak bu yıl üçüncü kez hazırladığımız sürdürülebilirlik raporları ile faaliyetlerimizin sosyal, ekonomik ve çevresel etkilerinin bir özetini paylaşıyoruz. Sürdürülebilirlik raporumuz ile sürdürülebilirlik yaklaşımımızı, elde ettiğimiz performans sonuçlarını ve gelecek projeksiyonlarımızı bütüncül bir çerçevede sunmayı amaçlıyoruz.

Bu rapor, 1 Ocak- 31 Aralık 2021 dönemini kapsamakta olup Silverline Endüstri ve Ticaret A.Ş. ve Silverline Ev Gereçleri Satış ve Pazarlama A.Ş. şirketlerimizin performansını sunmaktadır. Silverline Ankastre'nin faaliyetlerinin tamamını oluşturan bu üretim ve satış şirketleri, raporda "Silverline" olarak adlandırılmıştır. Bu rapor, "GRI Standartları: Temel (core)" uyumluluk seviyesine uygun olarak hazırlanmıştır.

Raporda, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına sağladığımız katkıya da yer verilmiştir. Sürdürülebilirlik Raporumuz ya da sürdürülebilirlik performansımız hakkında her türlü soru, görüş ve önerilerinizi <https://silverline.com/tr/tr-tr/iletisim/> adresine iletebilirsiniz.

# CEO Mesajı

2021 yılı, pandeminin etkilerinin devam ettiği ancak eş zamanlı olarak küresel çapta toparlanma sürecine girilen bir yıl oldu. Birçok ülkede yaşanan ekonomik krizler, artan çevre sorunları ve pandemiyle birlikte daha da belirgin hale gelen sosyal eşitsizlikler “sürdürülebilir bir dünya” inşa etmenin önemini bir kez daha hatırlattı.

Pandemi, yarattığı çevresel, ekonomik ve sosyal etkilerin yanı sıra yaşam ve çalışma biçimlerini de dönüştürdü. Sürdürülebilirliği bir iş stratejisi olarak benimseyen şirketler dönüşüm süreçlere daha hızlı ve kolay uyum sağlayabildi. Beklenmedik gelişmeler karşısında “hazırlıklı olma” halinin ne derece mühim olduğu fark edilirken pek çok şirket sürdürülebilirlik taahhütlerini güçlendirdi.

Silverline olarak, sürdürülebilirliği bir seçim değil sorumluluk olarak görüyoruz. Faaliyetlerimizi yürütürken “gelecek nesillere daha iyi bir dünya bırakma” ilkesini odağımıza alıyoruz. Güvenilir, sorumlu ve yenilikçi bir şirket olma vizyonumuz doğrultusunda oluşturduğumuz ana iş stratejilerimiz, sürdürülebilirliğin ekonomik, sosyal ve çevresel boyutlarını kapsıyor.

Sürdürülebilirlik Çalışma Grubumuz vasıtasıyla küresel trendleri takip ederek hem sektörümüzü hem gezegenimizi yakından ilgilendiren gelişmelerden haberdar oluyor, çalışmalarımızı ve hedeflerimizi buna göre şekillendiriyoruz. Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarını destekliyor ve sürdürülebilir kalkınma için üzerimize düşen sorumlulukları özveri ile yerine getiriyoruz. 2021 yılında da faaliyetlerimiz ile tüm paydaşlarımız için sürdürülebilir değer üretmeye devam ettik.

Yenilikçiliğin ve dijitalleşmenin sürdürülebilir iş yapış biçimlerini güçlendirdiğine inanıyoruz. Robotik ve

yapay zeka, veri teknolojileri alanındaki gelişmeleri yakından izliyoruz. 2021 yılında nesnelerin interneti (IoT) yatırımlarımıza ivme kazandırdık. Bu alandaki yatırımlarımız 2 milyon TL'ye ulaşırken 2027 yılı için toplam üretimin %50'sini IoT ürünlerimizin oluşturması hedefini koyduk.

Ar-Ge çalışmalarımız ile akıllı ve çevre dostu teknolojiler üretmeyi sürdürüyoruz. 2021 yılında 24 milyon TL'ye yaklaşan Ar-Ge harcamalarımız ile yaşamı daha kolay ve güvenli hale getirecek çözümler üretmek üzere çalışıyoruz. Raporlama döneminde beş patent başvurusu yaparken 6 adet TÜBİTAK-TEYDEB projesini tamamladık.

Sürdürülebilirlik yaklaşımımızı yalnızca kendi operasyonlarımızla sınırlı tutmuyor, tedarik zincirimiz boyunca yaygınlaştırmayı amaçlıyoruz. Tedarik zincirinde sürdürülebilirlik, önceliklerimiz arasında yer alıyor. Tedarikçilerimizin yarattığı sosyal ve çevresel etkilerin iyileştirilmesini sürdürülebilir büyüme hedefimizin bir parçası kabul ediyoruz.

Sorumlu bir çevre yönetimi anlayışı, sürdürülebilirliğin temel yapıtaşlarından biri. Kaynakların sorumlu kullanımı başta olmak üzere, operasyonların en az çevresel etki ile gerçekleştirilmesi, verimlilik ve geri kazanım çalışmaları ile çevresel performansın iyileştirilmesi odak alanlarımız arasında yer alıyor.

Benimsediğimiz ürün yaşam döngüsü anlayışıyla ürünlerimizin yalnızca üretim aşamasında değil yaşam boyu yarattığı çevresel etki ile ilgileniyoruz. Bu doğrultuda, faaliyetlerimiz neticesinde ortaya çıkan atıkları en aza indirmeyi amaçlıyor ve atıkların geri kazanımına yönelik çalışmalar yürütüyoruz. 2021 yılında 7 binden tondan fazla atığın geri kazanımını sağladık.

Silverline olarak, sürdürülebilirliği bir seçim değil sorumluluk olarak görüyoruz. Faaliyetlerimizi yürütürken “gelecek nesillere daha iyi bir dünya bırakma” ilkesini odağımıza alıyoruz.

Dönem içerisinde yürüttüğümüz katı atık geri dönüşüm projesi kapsamında 432 ton atık geri dönüştürüldü. Metal hammadde geri dönüşümünden 174 bin kg hammadde tasarrufu elde ederken, cam hammadde geri dönüşümünden 28.331 litre petrol tasarrufu sağladık. Atık geri kazanım çalışmalarımız sayesinde 15.026 kg CO<sub>2</sub> sera gazı emisyonu oluşumunun önüne geçtik ve 166.615 kWh enerji kazanımı elde ettik. Bunun yanı sıra, 96.587 kg CO<sub>2</sub>e salınımı engelledik, depolama alanından 443 m<sup>3</sup> depolama alanından tasarruf sağladık ve 202 adet ağacın kesilmesini önledik.

İklim değişikliği ile mücadele etmeyi ana sorumluluklarımızdan biri olarak görüyoruz. İklim krizine yol açan unsurların başında gelen sera gazı emisyonlarının azaltılması için çalışıyoruz. Emisyonların azaltılmasında enerji verimliliği projeleri geniş bir yer tutuyor. Verimlilik projeleri ile bir yandan enerji tüketimimizi azaltıyor ve faaliyetlerimiz sonucu açığa çıkan emisyon miktarını sınırlandırıyoruz. 2021 yılında, enerji verimliliği projeleri sayesinde 1.875 GJ enerji tasarrufu sağladık. Raporlama döneminde, enerji yoğunluğumuzda bir önceki yıla kıyasla %9,4 oranında iyileşme gerçekleştirdik.

En önemli sermayelerimizden biri de insan kaynağımız. Çalışanlarımıza sağlıklı, güvenli, adil, eşitlikçi ve gelişimlerinin desteklendiği bir çalışma ortamı sunuyoruz.



**Mustafa Laçın**  
CEO

Çalışanlarımıza verdiğimiz değer karşılığı olarak raporlama döneminde çalışan bağlılığı oranımız %80'e ulaştı. Çeşitliliği kurum kültürü olarak benimsiyor, kapsayıcı bir iş ortamı sunma misyonuyla çalışmaya devam ediyoruz.

Çevreye ve insana saygılı, güvenilir, yenilikçi bir şirket olmak Silverline'da kurumsal değerlerimizin temelini oluşturuyor. Sürdürülebilirlik anlayışımızı bu değerlerin üzerine inşa ediyor, faaliyet gösterdiğimiz toplum için değer yaratmayı öncelikli işimiz olarak görüyoruz.

Sürdürülebilirlik yolculuğumuzda ileriye dönük bir vizyonla öncü uygulamalara imza atmaya, çevreye ve topluma katkı sağlamaya devam edeceğiz. Bu yolculukta, bizden desteğini esirgemeyen tüm paydaşlarımıza en içten teşekkürlerimi sunarım.

# Silverline Hakkında

Silverline olarak 28 yıldır 70'i aşkın ülkede milyonlarca mutfağa yeni nesil mutfak ürünleri sunuyoruz. Yenilikçi tasarımlarımız, uzman teknolojilerimiz ve çevreye duyarlı ürünlerimizle Avrupa'nın ilk beş, dünyanın ilk on davlumbaz üreticisinden biriyiz.



## Vizyonumuz

Yaşamınıza keyif katan güvenilir marka



## Misyonumuz

Yenilikçi tasarımlar ve çevreye duyarlı çözümlerimiz ile mutfakları çekici yaşam alanı haline dönüştürmek

## Öne Çıkanlar



**1.657**

çalışan sayısı



**103.000**

m<sup>2</sup> üretim alanı



Ankastre pazarında ilk 5 markadan biri



**70'ten**

fazla ülkeye ihracat



**638** müşteri



Sektörde cam işleme fabrikasına sahip ilk ankastre firması

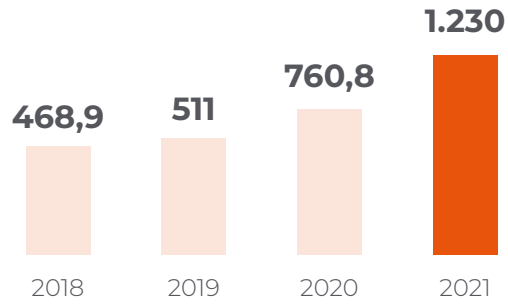


ISO 17025 Standardının uygulandığı laboratuvarımız, aspiratör ve davlumbaz performans deneyleri kapsamında Türkiye'de ilk ve tek akredite laboratuvarıdır.

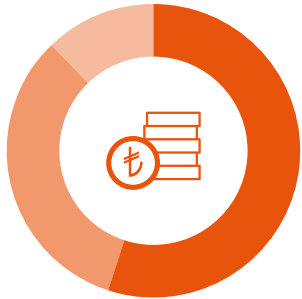




### Net Satış Gelirleri (Milyon TL)

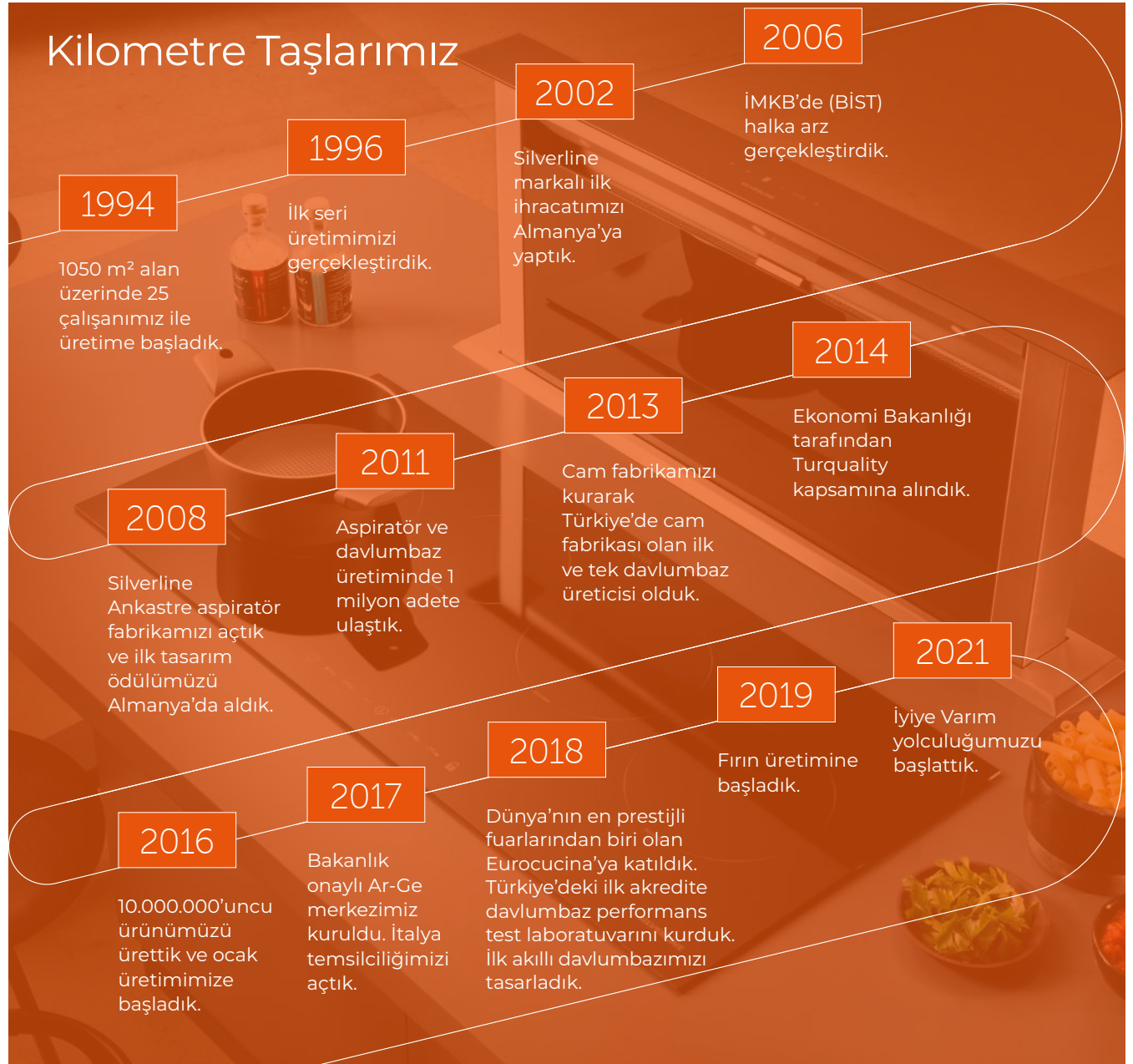


### Bölgelere Göre Net Satış Gelirleri (Milyon TL)



**İhracat Pazarları:** ABD, Almanya, Arjantin, Avustralya, Azerbaycan, Bahreyn, BEA, Bolivya, Bosna Hersek, Bulgaristan, Cezayir, Çek Cum., Danimarka, Estonya, Etiyopya, Fas, Filistin, Fransa, Gambia, Gana, Gürcistan, Hırvatistan, Hindistan, Irak, İngiltere, İran, İspanya, İsrail, İtalya, Karadağ, Katar, Kazakistan, Kenya, Kıbrıs, Kırım, Kolombiya, Kosova, Kuveyt, Letonya, Libya, Litvanya, Lübnan, Macaristan, Makedonya, Malezya, Mısır, Moldova, Nijerya, Norveç, Özbekistan, Polonya, Portekiz, Reunion Adaları, Romanya, Rusya, S.Arabistan, Sırbistan, Singapur, Slovakya, Slovenya, Sudan, Suriye, Şili, Tacikistan, Tayland, Tayvan, Tunus, Türkmenistan, Ukrayna, Ürdün, Venezuela, Vietnam, Yeni Zelanda, Yunanistan

## Kilometre Taşlarımız



# YÖNETİM Yaklaşımımız

Silverline’da tüm paydaşlarımız için güvenilir, saygın, dayanıklı, sorumlu ve yenilikçi bir şirket olmak için çalışıyoruz. Yönetim anlayışımız bizlere tüm paydaşlarımız için sürdürülebilir değer yaratma hedefimizde rehberlik ediyor. Bu rehberlikle şirket olarak küresel trendlere uyum sağlıyoruz.



## İlgili SKA'lar



Silverline'da stratejik planlarımızı hazırlarken yalnızca finansal başarıyı değil sürdürülebilir değer yaratma anlayışını da esas alıyoruz. Paydaşlarımız ve bizler için öne çıkan sürdürülebilirlik beklentilerini faaliyetlerimizde ölçerek geliştiriyor ve iyileştiriyoruz.

İş yapış biçimimizde şeffaflığı ve hesap verebilir olmayı benimsiyor, faaliyet gösterdiğimiz coğrafyalarda tüm yasa ve düzenlemelere uyuyoruz. %46,6 oranındaki hissesi ile Borsa İstanbul'da işlem gören şirketimiz Sermaye Piyasası Kurulu'nun ("SPK") kurumsal yönetim ilkelerine uyumlu etik ve şeffaf şekilde yönetiliyor. Ayrıca, halka açık bir şirket olarak KGK, BDDK gibi finans ve kredi kuruluşlarına, ilgili kamu kurum ve kuruluşlarına uygun finansal raporlamalar gerçekleştiriyoruz.



## KURUMSAL YÖNETİM

Silverline'da Yönetim Kurulu en yüksek düzeyde stratejik karar alma organıdır. Yönetim Kurulumuz, kurumsal hedeflerin belirlenmesinden, kurumsal yönetim ilkelerine uyumun sağlanmasından, stratejik yönelimlerin tespitinden ve yönetilmesinden, risk yönetimi ve kontrol sistemlerinin işlerliğinin sağlanmasından sorumludur. Denetim Komitesi, Kurumsal Yönetim Komitesi ve Riskleri Erken Saptama Komitesi Yönetim Kurulu'na bağlı olarak çalışmalarını sürdürmektedir.

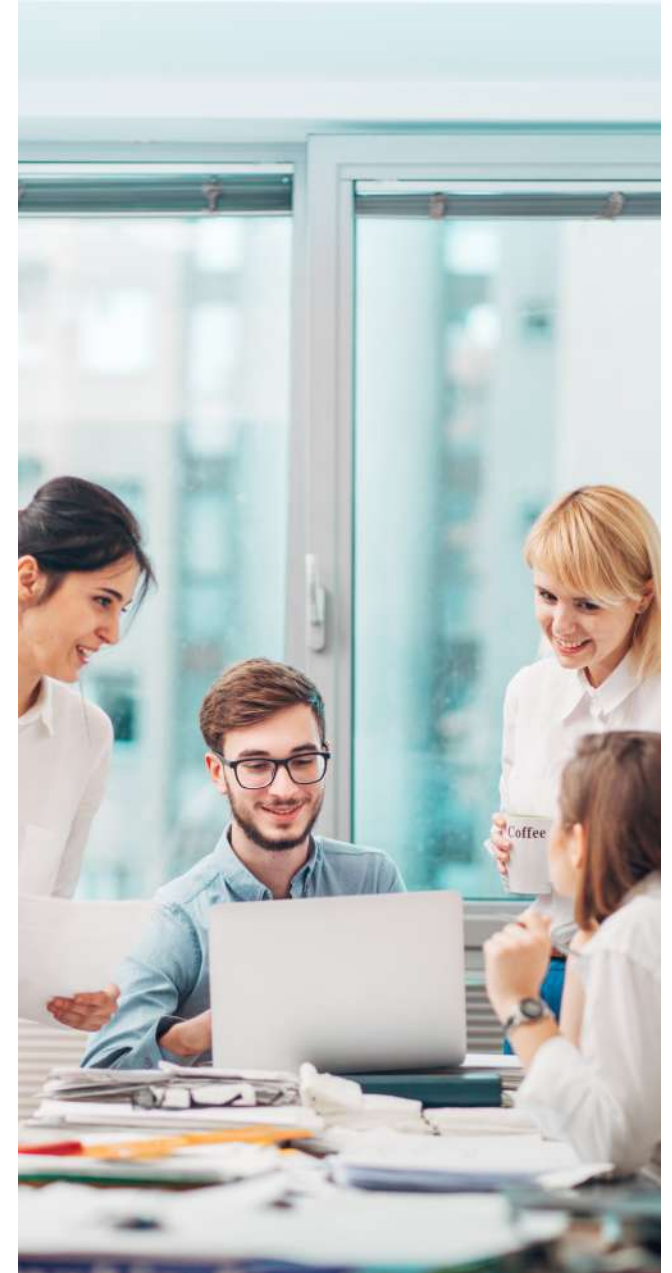
### Silverline Ortaklık Yapısı (%)



● Özel **%53,44**

● Halka Açık **%46,56**

Silverline'in kurumsal yönetim yapısı, politikaları ve Yönetim Kurulu hakkında detaylı bilgileri <http://yatirimci.silverline.com.tr/index.asp?id=19> ve <http://yatirimci.silverline.com.tr/index.asp?id=5> adreslerinde bulabilirsiniz.





## RİSK YÖNETİMİ VE UYUM

Risklerin etkin yönetimi faaliyetlerimizin işlerliğinin sürdürülmesinde hayati önem taşımaktadır. Bu doğrultuda, finansal ya da finansal olmayan tüm risklerimizi düzenli biçimde gözden geçiriyor ve gerekli aksiyonları alıyoruz. Risklerin erken teşhisi, tespit edilen risklere karşı gerekli aksiyonların alınması ve risklerin yönetilmesi süreçleri Risklerin Erken Saptanması Komitesi'nin koordinasyonunda yürütülüyor.

Risk yönetiminde proaktif bir yaklaşım benimsiyor ve risk yönetim çalışmalarımızı Yönetim Kurulu'nun sorumluluğunda gerçekleştiriyoruz. Şirketimizin hedeflerini etkileyebilecek ve tüm paydaşlarımızı ilgilendiren risk ve fırsatları tanımlıyor ve analiz ediyoruz. Riskleri önlemek veya olası etkiyi en aza indirmek için Yönetim Kurulu tarafından belirlenen politikalar çerçevesinde aksiyonlar alıyoruz. Oluşturduğumuz risk raporlarını her yılın sonunda üst yönetime sunuyoruz.

Silverline'da oluşturduğumuz 5 yıllık stratejik hedeflerimize yönelik tehdit oluşturan unsurları önleyici bir yaklaşımla takip ediyoruz. Stratejik hedeflere dair riskler, her departmana özgü olan iç kontrol sistemlerindeki uzmanlarca yönetilir.

Silverline'da risklerin sınıflandırılması ve yönetim stratejilerin belirlenmesinde risklerin finansal ve operasyonel etkilerinin yanı sıra çevresel, uyum ve toplumsal etkileri de dikkate alınır. Bu kapsamda yangın, iş sağlığı ve güvenliği, çevre, çalışan hakları ve suistimaller konuları kurumsal risk haritamız dahilinde değerlendirilir.

Çalışanlarımızın kendi aralarında ve paydaşlarımızla olan ilişkileri disiplin yönetmeliğindeki Etik Davranış Kuralları ve Uygulama Prensipleri doğrultusunda şekilleniyor. Silverline'daki iş yapış biçimimizi söz konusu yönetmelikteki etik davranış kuralları, yolsuzlukla mücadele ve toplumsal sorumluluk gibi konular belirliyor.



## İÇ DENETİM VE KONTROL

Yönetim sistemlerimizi güvence altına alan iç denetim faaliyetlerini kurumsal politika ve ilkelere, belirlenen stratejik hedeflere uyumun kontrolünü sağlamak amacıyla risk ve süreç odaklı gerçekleştiriyoruz. Yolsuzluk ve suistimal konularına ağırlık verdiğimiz iç denetim faaliyetlerimizde belirlenen risklere ilişkin elde edilen bulguları ilgili birimlere aktarıyor ve iyileştirme önerileri hazırlıyoruz. Silverline'da iç denetim ve kontrol kapsamında yapılan çalışmalar, Yönetim Kuruluna bağlı faaliyetlerini sürdüren Kurumsal Yönetim Komitesi'ne raporlar aracılığıyla sunuluyor.



2021 yılında yürürlüğe giren Gümüş Grup Etik Kural ve İlkeler tüm Grup şirketleri için olduğu gibi bizim için de bağlayıcıdır. Bu kapsamda Grup genelinde bir Etik Kurul oluşturulmuş ve yönetim sorumluluğu olmayan kişiler arasından bir Etik Temsilci seçilmiştir. Silverline olarak, tüm çalışanlarımızı Etik Kural ve İlkeler dokümanı hakkında bilgilendirdik. Çalışanlar etik ihlal durumlarını Etik Kurul'a bildirmekle sorumludur. Etik Kurallar çerçevesinde etik kural ihlallerinde takip edilmesi gereken yol, yöntem ve uygulamalar açıkça belirtilmiştir. Çalışanlar belirlenen telefon ve e-posta yoluyla ihbarda bulunabilir. Çalışanlardan gelen bildirimler gizlilik prensibi çerçevesinde değerlendirilir. 2021 yılında Etik Kurul'a veya başka bir şikayet kanalına ulaşan bir bildirim veya vaka olmamıştır.

İş sağlığı ve güvenliği risklerini proaktif bir yaklaşımla takip ediyor ve çalışanları İSG risklerine yönelik bilinçlendiriyoruz. Riskli durumlar karşısında hazırlıklı olma halini korumak üzere iş güvenliği uzmanlarımız ve iş yeri hekimimiz günlük saha kontrollerinde iş birliği içinde çalışıyor. İSG risklerinin yönetimi kapsamında risk analiz raporları oluşturarak önleyici tedbirleri belirliyoruz. Sağlık gözetimleri, bölüm bazlı eğitimler, çalışan ve ekipman periyodik kontrolleri gibi aldığımız önlemlerle riskleri sıfırlamayı hedefliyoruz. «Güvenli İş Yeri Kitapçığımızı» her çalışanımızla paylaşıyor ve dönemsel olarak konu hakkında şirket içinde farkındalık

oluşturuyoruz. İş ve araç kazalarını önlemeye yönelik verdiğimiz eğitimler ile çevresel ve sosyal risklerimizi önlemeyi ve azaltmayı hedefliyoruz.

Teknolojik ilerlemenin beraberinde getirdiği ve günden güne artan siber saldırılar ve bilgi güvenliği riskleri ile mücadele ediyoruz. 2016 yılından beri ISO 27001 yönetim sistemi sertifikasyonu ile BT süreçlerimizi gerçekleştiriyoruz. Bu sayede, kurumsal bilgi varlıklarımızı risklerden koruyoruz. Doğabilecek zararları en aza indirerek kesinti durumunda faaliyetlerimizin devamlılığını sağlıyoruz.

Yayınladığımız Risk ve Fırsat Yönetimi Prosedürü doğrultusunda risk ve fırsatları bir arada değerlendiriyor, Silverline'in bilgi varlıklarına karşı oluşan risklere karşı gerekli önlemleri alıyoruz. Her sene çalışmalarımızı iç ve dış denetimlere tabi tutuyoruz. TÜRKAK (Türk Akreditasyon Kurumu) tarafından denetleniyor ve sertifikalarımızı güncelliyoruz. Bilgi Güvenliği yönetim sistemi kapsamında, kullanıcı gelişimini tüm noktalarda dönemsel eğitimlerle sağlıyoruz. SOME (Siber Olaylara Müdahale Ekibi) ve BT ekiplerimizin bilgi teknolojileri ve siber güvenlik konularında bilgi ve donanımlarını güçlendirecek eğitimler ve danışmanlık hizmetleri alıyoruz. BT altyapımızı güçlendirmek için dönemsel sızma testleri ile sistemlerimizi bağımsız kuruluşlar aracılığıyla güvence altına alıyoruz.

## YOLSUZLUKLA MÜCADELE

Silverline'da yolsuzluk ve rüşveti engelleyecek yüksek standartlara sahibiz. Kamu kurum ve kuruluşları başta olmak üzere tüm iş ortaklarımızla mali ilişkilerimiz bağımsız denetime tabidir. Etik prensiplerimiz gereği tüm çalışanlarımız kurallara aykırı ya da rüşvet ve yolsuzluk şüphesiyle karşılaşılan durumları ihbar etmekle yükümlüdür. İhbarda bulunan çalışanlarımızın olumsuz bir durumla karşılaşmasını engellemek için gerekli gizlilik tedbirleri ve diğer önlemler sistem tarafından güvence altına alınmıştır. Tüm ihbarlar Etik Kurul tarafından titizlikle değerlendirilir. Rüşvet ve yolsuzlukla mücadele kapsamındaki kurallarımız, çalışanların yanı sıra tedarikçi ve iş ortakları başta olmak üzere ilgili tüm paydaşlarımız için bağlayıcıdır. Raporlama döneminde sosyal, çevresel ve yolsuzlukla ilgili yasalara uyumsuzluk nedeniyle alınmış bir ceza yoktur.



## TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ

**Tedarikçilerimizle karşılıklı güvene, bağlılığa, şeffaflığa ve iş birliğine dayalı uzun soluklu ilişkiler geliştiriyoruz.**

Silverline ile özdeş değerlere sahip, iş etiği yaklaşımımızı benimseyen ve sürdürülebilirliği önemseyen tedarikçilerle çalışıyoruz. Tedarikçilerimizin çevresel ve sosyal etkilerini iyileştirmeyi sürdürülebilir büyüme hedefimizin bir parçası olarak görüyoruz. Tedarik zincirinde sürdürülebilirlik konusu önceliklerimiz arasında yer alıyor.

Tedarikçi seçim sürecinde başvurduğumuz değerlendirme uygulaması çevre yönetimi ve çalışma koşulları gibi konuları kapsıyor.

Soru setinde yer alan 23 maddeye verilen yanıtlar, denetim çalışmaları ve Kalite Güvence ve Ar-Ge birimlerimizin onayının ardından test siparişlerini alıyoruz.

Satın alma faaliyetlerinde yerel tedarikçileri öncelikli olarak tercih ediyoruz. Böylece hem lojistik kaynaklı çevresel etkilerimizi minimuma indiriyor hem de yerel ekonomiye katkı sağlıyoruz. Tedarikçilerimizle birlikte büyümeye önem veriyoruz. 2021 yılı itibarıyla tedarikçilerimizin sayı bazında %79'unu, harcama bazında %78'ini yerel tedarikçiler oluşturuyor.

Tedarik zinciri yönetimimiz kapsamında yan sanayi firmalarına kalite standartları, yatırım alanları ve işletme düzenleri konularında danışmanlık desteği veriyoruz. Bu sayede tedarik zincirindeki riskleri en aza indiriyor, süreçlerde verimliliği artırıyor ve tedarikçilerimiz ile birlikte büyüyor.

Tedarikçilerimize yönelik düzenli tedarikçi proses denetimleri gerçekleştiriyoruz. Denetimler neticesinde bir uygunsuzluğa rastlandığı durumlarda gerekli aksiyonları olarak tedarikçilerimizin gelişimini takip ediyoruz. Bu aksiyonlar arasında proses iyileştirmeleri, süreç iyileştirmeleri, malzeme değişikliği ve kalite kontrol cihazları alınması talebi gibi uygulamalar yer alıyor.

Yarattığı etki bakımından kritik olarak değerlendirdiğimiz tedarikçilerimizin performansını haftalık aksiyon ve iyileştirme toplantıları ile takip ediyoruz. Tedarikçilerimizin sorumlu satın alma ilkelerini benimsemeleri adına şartname eğitimleri düzenliyoruz.



### Tedarikçi değerlendirmelerinde dikkat edilen konular

ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 27001, ISO 27701 Standardı

Kalite Politikası ve hedefleri Düzeltici ve önleyici faaliyetler

Uygun olmayan ürün yönetimi

Çalışan gelişim programları

Malzeme yönetimi

## ÇATIŞMA MİNERALLERİ

Ürünlerimizde uyguladığımız sorumlu ham madde kullanımı anlayışımız doğrultusunda, tüm süreçlerimizde çatışma minerallerinin kullanılmasının önüne geçiyoruz. BM ve OECD tarafından yayınlanan yönerge ve kısıtlamalara uyum gösteriyor, insan hakları ihlali ve silahlı çatışmaların finansmanına ortak olmuyoruz.

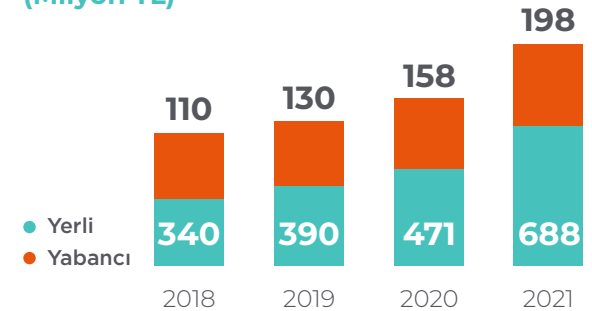
### Tedarikçi Sayısı ve Dağılımı (%)



● Yerel **577 - %79**

● Yabancı **155 - %21**

### Yıllara Göre Satın Alma Bütçesi Dağılımı (Milyon TL)



## SILVERLINE'DA SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

Küresel olarak içinden geçtiğimiz pandemi süreci iş yapış biçimlerini köklü biçimde değişikliğe uğrattı. Bu süreç tüm dünyaya ekonomik, sosyal ve çevresel sistemlerin ne kadar kırılgan olabileceğini gösterdi. Başarının sadece finansal performans ile sınırlı olmadığını, çevresel ve sosyal mekanizmaların da göz önünde bulundurulması gerekliliği anlaşıldı.

Gezegenin kaynaklarını sorumlu kullanmanın, toplumsal eşitsizliklerin giderilmesine katkı sağlamanın önemine yönelik tartışmalar giderek artıyor. Sürdürülebilir iş anlayışını benimseyen şirketler, iklim değişikliği, nüfus

artışı, kentleşme ve teknolojiadaki gelişmeler gibi makro değişikliklere daha kolay yanıt verebiliyor.

Çevreye ve insana saygı, güvenilirlik, yenilikçilik Silverline'da temel kurumsal değerlerimiz. Sürdürülebilirlik anlayışımızı tüm bu değerlerin üzerinde inşa ediyor, içinde yaşadığımız toplum için değer yaratmayı amaçlıyoruz. Ürünlerimizin ve faaliyetlerimizin çevremiz ve paydaşlarımız üzerinde yaratacağı etkileri stratejik perspektiften değerlendiriyoruz. Katılımcı yönetim yapımız ve paydaşlarımızla kurduğumuz güçlü iletişim sürdürülebilirlik anlayışımızı iş süreçlerimize ve ürünlere entegre etmemizi kolaylaştırıyor.

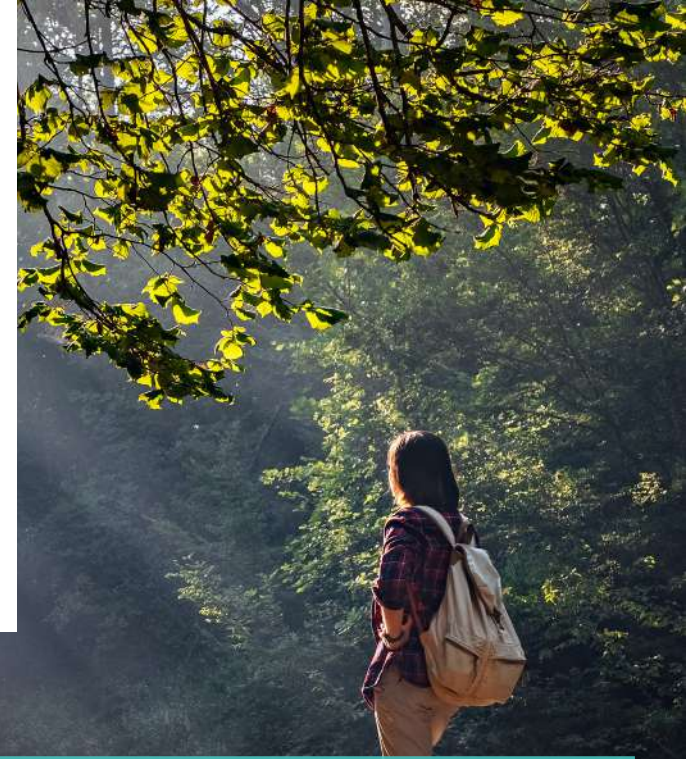
Sürdürülebilirlik konularının şirket içinde yayılması ve yönetilmesinden sorumlu olan Silverline Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu bu alandaki performansımızı ve trendleri takip ediyor. Yönetim Kurulu ise Çalışma Grubunun görüş ve önerilerini değerlendirerek sürece dahil oluyor.

### Sürdürülebilirlik Önceliklerimiz

Sürdürülebilirlik önceliklerimizi 2019 yılında gerçekleştirdiğimiz araştırma çalışmaları, paydaş anketleri ve çalıştaylardan oluşan sürecin sonucunda belirledik. Öncelikli konularımızı belirlerken küresel sürdürülebilirlik trendleri, emsal şirket uygulamaları, kurumsal stratejik planlarımız ve paydaşlarımızın beklentilerini göz önünde bulundurduk. Sürdürülebilirlik önceliklerimizi her yıl gözden geçiriyoruz. 2021 yılında yaptığımız değerlendirme sonucunda mevcut sürdürülebilirlik önceliklerimiz ile devam etmeyi uygun bulduk.

### Sürdürülebilirlik önceliklerimizi belirlerken başvurduğumuz kaynaklar:

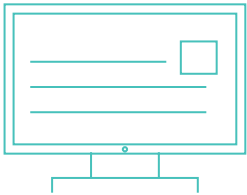
- » Kurumsal stratejiler
- » Kurumsal değerler
- » Paydaş beklentileri
- » Küresel sürdürülebilirlik eğilimleri
- » Sektörel gereklilikler
- » Kurumsal angajmanlar
- » BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları





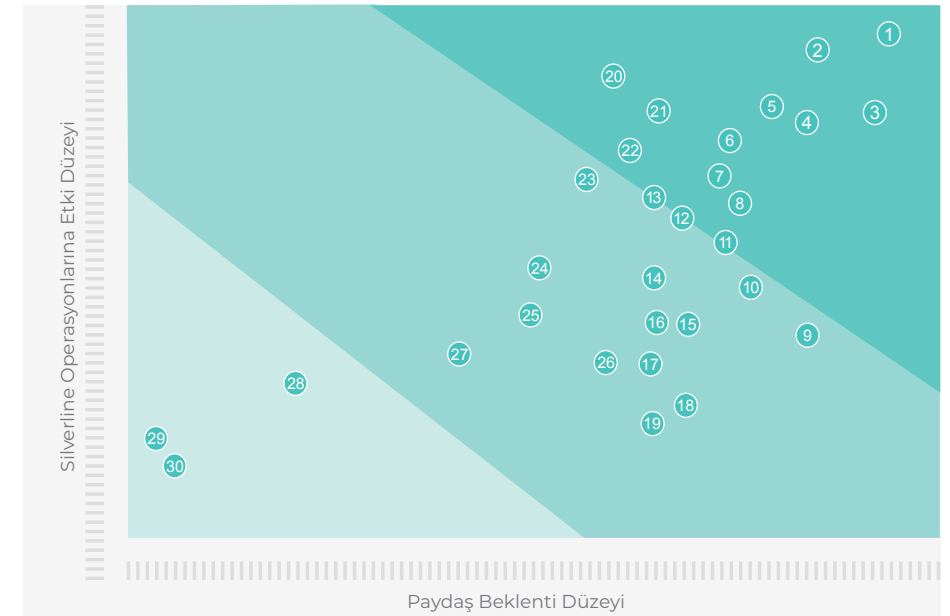
## PAYDAŞ GRUPLARINA GÖRE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK BEKLENTİLERİ

| Öncelikli Konular                          | Bayiler | İş Ortakları | Akademi | Tedarikçiler | Müşteriler |
|--------------------------------------------|---------|--------------|---------|--------------|------------|
| Ürün Güvenliği                             | ✓       | ✓            | ✓       | ✓            | ✓          |
| Çalışma Koşulları                          | ✓       |              |         |              | ✓          |
| Müşteri Veri Gizliliği                     | ✓       | ✓            |         |              | ✓          |
| İş Sağlığı ve Güvenliği                    | ✓       |              | ✓       |              | ✓          |
| Dijitalleşme                               |         |              |         | ✓            | ✓          |
| Çevre Dostu Ürünler                        | ✓       | ✓            | ✓       |              | ✓          |
| Ar-Ge ve İnovasyon                         |         |              | ✓       | ✓            |            |
| Müşteri Memnuniyeti                        |         | ✓            | ✓       | ✓            |            |
| Kaynak Verimliliği                         | ✓       |              |         |              |            |
| Tüketici Beklentilerine Yanıt              |         | ✓            |         |              |            |
| Kurumsal Yönetim                           | ✓       |              | ✓       |              |            |
| Akıllı Tasarım                             |         |              |         | ✓            |            |
| Çalışan Gelişimi                           |         |              |         | ✓            |            |
| Sürdürülebilir Finansal Büyüme ve Karlılık |         | ✓            |         |              |            |
| Enerji ve Emisyon Yönetimi                 |         | ✓            |         |              |            |
| Şeffaflık ve Raporlama                     | ✓       |              |         |              |            |
| Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik       |         |              |         | ✓            |            |



**Önceliklendirme sürecimizin detaylarına 2019 Sürdürülebilirlik Raporumuzun 11. Sayfasından ulaşabilirsiniz.**

## ÖNCELİKLİ KONULARIMIZ



- |                                               |                                           |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1 Müşteri Memnuniyeti                         | 16 Çalışan Markası Olmak                  |
| 2 Ürün Güvenliği                              | 17 Acil Durum Hazırlığı ve İş Sürekliliği |
| 3 Ar-Ge ve İnovasyon                          | 18 Sorumlu Pazarlama                      |
| 4 Tüketici Beklentilerine Yanıt               | 19 Sorumlu Satın Alma                     |
| 5 Dijital Dönüşüm                             | 20 Müşteri Veri Gizliliği                 |
| 6 Çalışan Gelişimi                            | 21 İş Sağlığı ve Güvenliği                |
| 7 Kaynak Verimliliği                          | 22 Çevre Dostu Ürünler                    |
| 8 Akıllı Tasarım                              | 23 Enerji ve Emisyon Yönetimi             |
| 9 Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik        | 24 Şeffaflık ve Raporlama                 |
| 10 Sürdürülebilir Finansal Büyüme ve Karlılık | 25 Paydaş Yönetimi                        |
| 11 Kurumsal Yönetim                           | 26 Ürün Bilgilendirmeleri                 |
| 12 Çalışma Koşulları                          | 27 Sosyal Çeşitlilik ve Eşitlilik         |
| 13 Atık Yönetimi                              | 28 Su Tüketimi                            |
| 14 Yetenek Kazanımı                           | 29 İklim Değişikliği                      |
| 15 Risk Yönetimi                              | 30 Gıda İsrafı                            |

## Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına Sağladığımız Katkı

Birleşmiş Milletler tarafından 2015 yılında belirlenen Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA); hükümetler, şirketler ve sivil toplum örgütlerine, sürdürülebilir bir gelecek için küresel sorunlara karşı iş birliği içinde çalışmalarını ve harekete geçmeleri için yapılan bir eylem çağrısıdır. Silverline olarak Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarını destekliyor, sürdürülebilir kalkınma için sorumluluklarımızı yerine getiriyoruz. Faaliyetlerimiz doğrultusunda 5 amaca doğrudan önemli katkılar yaptığımıza inanıyoruz.



**Amaç 3: Sağlıklı Bireyler:** Bir üretim şirketi olarak, iş sağlığı ve güvenliği uygulamaları ile çalışanlarımız için mümkün olan en iyi sağlık koşullarının sağlanması için çalışıyoruz.



**Amaç 4: Nitelikli Eğitim:** Çalışanlarımıza yönelik gelişim faaliyetleriyle mesleki eğitim ve yaşam boyu öğrenme fırsatlarına olanak tanıyoruz.



**Amaç 8: İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme:** Çalışanlarımıza hak ettikleri çalışma koşullarını sağlamak amacıyla uluslararası standartları rehber alıyor, satın alma prosedürlerimizde çocuk işçi ve zorla işçi çalıştırılmaması ile adil çalışma koşullarının sağlanması konularını esas alıyoruz. Ar-Ge ve inovasyona yaptığımız yatırımlarla üretimi ve ekonomik büyümeyi artırıyoruz.

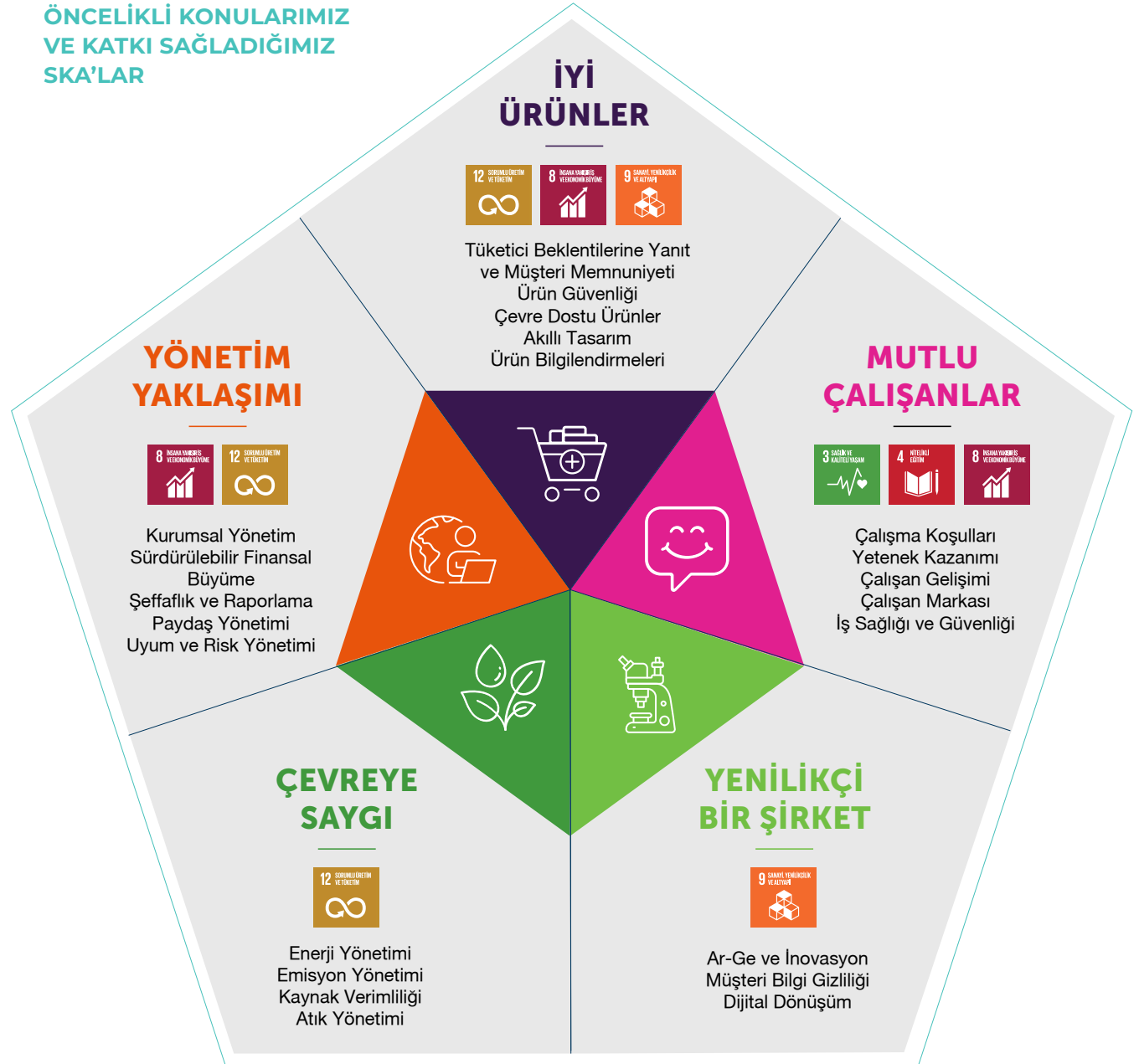


**Amaç 9: Sanayi, Yenilikçilik ve Altyapı:** Yenilikçi ürünlerimiz ile dijitalleşmiş dünyada sürdürülebilir sanayileşmeyi sürdürüyor ve inovasyonu destekliyoruz.



**Amaç 12: Sorumlu Üretim ve Tüketim:** Döngüsel ekonomi tabanlı bir üretim modelini benimsiyor, doğal kaynakları verimli kullanıyor, etkin atık yönetimi ile yeniden kullanımı artırıyor ve çevreci bertaraf yöntemlerini tercih ediyoruz.

## ÖNCELİKLİ KONULARIMIZ VE KATKI SAĞLADIĞIMIZ SKA'LAR



## Paydaşlarımızla İlişkiler

Silverline olarak paydaşlarımızla tam zamanlı etkileşime dayalı düzenli bir iletişim sistemi benimsiyoruz. Farklı paydaş gruplarının beklentilerine ve niteliklerine uygun olarak paydaş grubu özelinde iletişim yöntemi belirliyoruz. Paydaşlarımızdan gelen taleplere en hızlı şekilde yanıt verebilmeyi önemsiyoruz. Paydaş iletişimi kapsamında üyesi olduğumuz kuruluşlarla kurumsal bilgi varlığımızı zenginleştiriyoruz.

| Paydaş Grubu                  | Silverline'dan Beklentileri                                                 | Geliştirdiğimiz Yanıt                                                                                                                                                       | İletişim Metotlarımız                                                                                                        |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Yetkili Servisler             | Gerekli teknik donanımın sağlanması                                         | Düzenli teknik eğitimlerle yetkili servislerimizin çözüm bulma hızını artırıyoruz.                                                                                          | Yıllık servis toplantıları, teknik eğitimler, ziyaretler, denetimler, beklenti anketleri                                     |
| Bayiler ve Distribütörler     | Net stratejik planlar                                                       | Düzenli bayi toplantıları ile Silverline'in hedeflerini bayilerimiz ile paylaşıyoruz.                                                                                       | Ziyaretler, anketler, çağrı merkezi, Satış Destek Personeli Memnuniyet Anketi, 2 yılda bir düzenlenen bayi toplantısı        |
| Son Kullanıcılar/ Tüketiciler | Yaşam tarzına uygun, teknolojik ürünler; satış sonrası hizmetlerin kalitesi | Her yıl güncellediğimiz ürün portföyümüz ile değişen yaşam tarzlarına uyum sağlıyoruz. Yetkili servislerimizin yetkinliklerini sürekli artırıyoruz.                         | Tüketici memnuniyet anketleri, Çağrı merkezi, şikayetvar.com, web siteleri ve sosyal medya hesapları ile kesintisiz iletişim |
| Tedarikçilerimiz              | Finansal ve teknik destekler                                                | Uzun vadeli, güvene dayalı ilişkilerle, tedarikçi gelişim programları ile tedarikçilerimizle birlikte kazanıyoruz.                                                          | Yıllık denetimler eğitim programları, Tedarikçi destek programları                                                           |
| Çalışanlarımız                | Mesleki gelişimi önemseyen, katılımcı, adil bir işveren                     | Çalışan gelişim programlarına yatırım yapıyoruz. Açık iletişim ile çalışanlarımızın beklentilerini anlıyor, sistem ve süreçlerimizi bu beklentilere göre şekillendiriyoruz. | Yıllık çalışan memnuniyet anketleri, düzenli eğitim programları, öneri sistemleri, şikayet mekanizmaları                     |

### Üyesi Olduğumuz Kuruluşlar

- » İstanbul Ticaret Odası
- » Türkiye Beyaz Eşya Sanayicileri Derneği
- » Merzifon Ticaret Odası
- » Orta Anadolu İhracatçı Birlikleri
- » İstanbul Maden ve Metaller İhracatçıları Birliği
- » OAİB-Makine ve Aksamları İhracatçıları Birliği
- » İstanbul Demir ve Demir Dışı Metaller İhr. Birliği
- » Elektrik ve Elektronik Geri Dönüşüm ve Atık Yönetimi Derneği
- » İktisadi İşletmesi (ELDAY)
- » Türkiye Kalite Derneği (KalDer)
- » Ahşap Mutfak ve Banyo Mobilyası Sanayici ve İthalatçıları Derneği (MUDER)





## NASIL BİR DÜNYA? KÜRESEL TRENDLER

**Faaliyetlerimizi sürdürürken küresel trendleri yakından takip ediyor ve değişen dünyanın getirdiklerine uyumlanmak üzere süreçlerimizi şekillendiriyoruz. Silverline'da bugünün ihtiyaçlarına yanıt verirken gelecek için de sorumluluk alıyoruz.**

### DİJİTAL DÖNÜŞÜM

Dijital teknolojiler, üretkenliği artırırken insanlığın bugününü ve geleceğini etkileyen yenilikleri mümkün kılarak iş modellerini değiştiriyor. Dijital dönüşüm, sürdürülebilirlik alanı için de yeni olanaklar getiriyor. Dijital teknolojiler, kaynakların kullanımının optimize edilmesine, sürdürülebilirlik performansının izlenmesi ve ölçülmesine, sera gazı emisyonlarının azaltılmasında ve döngüsel bir ekonomi oluşturulmasına katkı **sağlıyor**.

Endüstri 4.0 ile birlikte otomasyon, veri alışverişi, robotik, büyük veri, yapay zeka, IoT gibi kavramlar organizasyonların gündeminde geniş yer tutarken

beyaz eşya sektöründe de ürünlere anlık erişim, uzaktan kontrolün sağlanması, kişiselleştirilmiş ürünler gibi trendleri öne çıkıyor. Silverline'da bu trendlere uygun biçimde üretim süreçlerimizde robotik, yapay zeka, nesnelerin interneti (IoT), veri analitiği gibi teknolojileri kullanarak gelecek odaklı ürünler üretiyoruz.

Otomasyon ekibimiz liderliğinde robot teknolojileri üzerinde çalışıyoruz. RPA süreçleri ile katma değersiz iş süreçlerinin gelecekte tamamen robotlar tarafından gerçekleştirilmesine yönelik projelerimizi sürdürüyoruz. Üniversite ve akademi iş birliğine önem veriyoruz. Otonom hünerli robotların prototipini oluşturmayı hedefleyen, yeni otomasyon yöntemleri sağlayacak Ufuk 2020 kapsamında APRIL- Flexible Handling of Materials projesini yürütüyoruz.

Ar-Ge çalışmalarımız kapsamında, akıllı ve bağlantılı ürünler tasarlıyor, çevre dostu teknolojilerin ürünlerimize adaptasyonunu sağlıyoruz. 2018 yılından bu yana, nesnelerin interneti (IoT) konusunda önemli yatırımlar yapıyoruz. 2021 yılında Ar-Ge çalışmalarımıza 23,6 milyon TL bütçe ayırdık.

Üretimde yüksek verimlilik, esneklik ve düşük birim maliyet sağlamak için üretim alanlarımızı akıllı fabrika konseptine uyarlamak için çalışıyoruz. Güncel otomasyon teknolojilerini takip ediyoruz.

### SALGIN HASTALIKLAR VE DOĞAL AFETLER

2021 yılında Covid-19'un süregelen etkileri nedeniyle çalışan sağlığının ve iş sürekliliğinin korunması adına pek çok önlem alınmaya devam etti. Salgın hastalıklarla mücadele kapsamında tesislerimizde gerekli tüm sağlık ve hijyen önlemlerini almayı sürdürdük. Pandemi süreci, iş dünyası için de birtakım dönüşümleri beraberinde getirdi. Salgın sonrası dönemde uzaktan çalışma kalıcı olması beklenen dönüşümler arasında yer aldı. Dijitalleşme yatırımlarımız sayesinde uzaktan iş takibi ve esnek çalışma modelleri ile yeni sürece uyum sağladık.

2021 yılı, salgın hastalıklar kadar doğal afetlerin de gündemde yer aldığı bir yıl oldu. Ülkemizde çıkan orman yangınları bu türden risklere karşı hazırlıklı halinin önemini gösterdi. Doğal afetlerde veya olası zor durumlara karşı, çalışanlarımızın katılımı ile yardım faaliyetleri düzenliyoruz. Silverline'da deprem, yangın ve sel gibi doğal afetlere yönelik hazırlanmış acil durum planlarımız mevcut. Orman yangını durumunda kendi itfaiye araçlarımızla yangının söndürülmesine destek veriyoruz.

2021 yılında Ar-Ge çalışmalarımıza

23,6

milyon TL bütçe ayırdık.

## NİTELİKLİ İŞ GÜCÜ

Dünya ekonomisindeki büyümenin paralelinde iş gücü piyasalarında nitelikli iş gücü sıkıntısı da devam ediyor. Dijital dönüşümün getirdiği yenilikler ve yeniden biçimlenen çalışma şekilleri organizasyonların yetenek stratejileri geliştirmelerini gerekli kılıyor.

“Büyük İstifa” 2021 yılının en dikkat çeken trendlerinden biri oldu. Bunun nedenleri arasında, otomasyon ve dijitalleşmeye geçiş, yeşil geçiş, çalışan beklentileri ile iş ortamının sundukları arasındaki uyumsuzluklar gibi nedenler yer alıyor. 44 ülkede 52.000 çalışanla gerçekleştirilen araştırma, büyük istifa trendinin süreceğini, 5 çalışandan 1'inin gelecek bir yıl içerisinde büyük olasılıkla iş değiştireceğini ortaya **koyuyor**.

Silverline'da sunduğumuz eğitim olanaklarıyla mevcut çalışanlarımızın yeteneklerinin geliştirilmesine yatırım yaparken, potansiyel çalışanlarımız için tercih edilen işveren olmak üzere çalışıyoruz. Nitelikli iş gücünü kazanmanın yanı sıra bu yeteneklerin uzun yıllar boyunca bünyemizde kalmasını amaçlıyoruz. Çalışanlarımızın beceri ve yetkinliklerini güçlendirecek yetenek dönüşüm programları sunuyor, esnek çalışma modelleri ile çalışanlarımızın özel yaşamlarına daha fazla vakit ayırabilmelerini sağlıyoruz. Adil, eşitlikçi ve güvenli bir çalışma ortamı inşa ederek çalışan memnuniyetini her zaman ilk planda tutuyoruz.

## İKLİM KRİZİ İLE MÜCADELE VE DOĞAL KAYNAKLARIN AZALMASI

Gezegenin kaynaklarını hızlı bir biçimde tüketiyoruz. Bu tüketim iklim değişikliğinin etkilerinin artmasına ve daha hissedilir hale gelmesine yol açıyor. İnsanlığın ekosisteme yönelik mevcut talebinin karşılanması için 1,7 dünyaya ihtiyacımız var. Doğanın kaynakları, bu kaynakların yeniden üretebilmesi için gereken süreden %50 daha hızlı bir oranda kullanılıyor. Nüfus artışı, iklim değişikliği ve çevresel bozulmalar; mineraller gibi sınırlı kaynaklar ve fosil yakıtlar gibi yenilenemeyen kaynaklar üzerinde giderek artan bir baskı **oluşturuyor**.

Hammadde, yakıt ve gıdaların çıkarılması ve işlenmesi, küresel sera gazı emisyonlarının %50'sine, biyoçeşitlilik kaybının ve su stresinin %90'ından fazlasına sebep oluyor. 2060 yılına kadar küresel hammadde kullanımının iki katına çıkacağı ve sera gazı emisyonlarının %43 artacağı **öngörülüyor**.

İklim değişikliğinin etkileri ile mücadele etmek ve kaynakları sorumlu kullanmak tüm organizasyonların sorumluluğu haline geliyor. Silverline'da sürdürülebilir gelecek için iklim krizi ile mücadele ediyoruz. Çevresel etkilerimizi azaltmak adına hem kendi operasyonlarımızda hem tedarikçi operasyonlarında çeşitli uygulamalar yürütüyoruz. Doğal kaynak tüketimini en aza indirmeye, enerji ve atık süreçlerimizi en verimli şekilde yönetmeye çalışıyoruz. 2021 yılında, 15 bin kg sera gazı oluşumunun önüne geçerken 167 bin kWh'ye yakın enerji kazanımı elde ettik.

## ARTAN YAŞAM KALİTESİ VE TÜKETİCİ BEKLENTİLERİ

Gelişen teknolojilerin ve artan çevresel ve sosyal hassasiyetlerle birlikte tüketicilerin beklentileri değişiyor. Tüketiciler, dijital beklentilerine yanıt veren ve değerleriyle uyumlu markaları tercih ediyorlar. Bu noktada, hibrit alışveriş deneyimlerine, sürdürülebilir ürün ve hizmetlere, bir amacı olan markalara olan talep **artıyor**.

Sürdürülebilirliği bir değer olarak benimseyen Silverline'da yüksek teknoloji ve verimlilik yaklaşımı ile tüketicilerimize yaşamlarını kolaylaştıran deneyimler sunuyoruz. Ürünlerimizi tüm yaşam döngüsü boyunca en az çevresel etki yaratacak şekilde tasarlıyoruz. Hibrit ve akıllı ürünler, kullanıcı dostu ve çevresel etkisi düşürülmüş ürünler geliştiriyoruz. Müşterilerimize sanal mağaza deneyimi sunuyor, artırılmış gerçeklik teknolojilerini entegre etmek üzere çalışıyoruz.

## DEĞİŞEN REGÜLASYONLARA UYUM

Dünya genelinde yaşanan finansal krizler, siyasi belirsizlikler, süregelen iklim krizi ve pandeminin

yarattığı değişiklikler iş dünyasının için yeni regülasyonları beraberinde getirdi. Regülasyonların takibi ve bunlara uyum konusu daha da önemli bir hal aldı. Yaygın tedarik zincirine sahip bir şirket olarak Silverline'da ülkeler arası yeni düzenlemelerin takibini ve analizini titizlikle yapıyor, zamanında ve doğru bir şekilde entegrasyonu için süreçlerimizi proaktif bir şekilde yönetiyoruz.

Döngüsel ekonomi ile iklim değişikliğine ve biyolojik çeşitlilik kaybına engel olmayı, kaynakların verimli kullanılmasını ve üretimin karbon nötr hale gelmesini amaçlayan Avrupa Birliği'nin yeni büyüme stratejisi AB Yeşil Mutabakatı değişen dünyanın uyulması gereken önemli bir uluslararası regülasyondur. Yeşil Mutabakat, AB ile ekonomik, siyasi ve coğrafi bağlantı içinde olan kamu kuruluşları, uluslararası kuruluşlar ve özel sektör temsilcileri için birtakım yükümlülükler içeriyor. Bu mutabakata uyum sağlamak adına faaliyet gösterdiğimiz ülkelerde döngüsel ekonomi anlayışıyla kaynaklarımızı verimli kullanıyor, çevre dostu ürünler üretiyoruz.



# SORUMLU Ürünler

Çevresel ve sosyal hassasiyetlerin artması, tüketicilerin değişen beklenti ve ihtiyaçları sürdürülebilir iş yapış biçimlerine ve sürdürülebilir ürünlere olan talebi artırdı. Mutfaklarda kullanılan yüksek teknoloji ve entegre sistemler sayesinde mutfak, yemek pişirilen bir alan olmanın ötesinde günlük yaşantımızda uzun zaman geçirdiğimiz çok yönlü bir alana dönüştü.



## İlgili SKA'lar



Silverline olarak, yüksek teknoloji ve verimlilik yaklaşımı ile geliştirdiğimiz ürünlerimizle tüketicilerimizin beklentilerini karşılayarak hayatlarını kolaylaştıran, kapsayıcı deneyimler sunuyoruz. Ürünlerimizi şekillendirirken; ürün özelliklerinden ürün tasarımına kadar tüm süreçlerde ürünün çevresel etkilerini ve ürünü kullanacak olan insanlar ile ilişkisini göz önünde bulunduruyoruz.

|                   |     |
|-------------------|-----|
| Konsept Mağaza    | 75  |
| Büyük Bayi        | 12  |
| Karma Bayi        | 350 |
| Yurt İçi Müşteri  | 500 |
| Yurt Dışı Müşteri | 168 |

## TÜKETİCİ BEKLENTİLERİNE YANIT VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Ürünlerimizde en yüksek kaliteyi yakalamak önemli önceliklerimizdendir. Bu hedefe yönelik olarak ürün ve hizmetlerimizde sürekli iyileştirme ve geliştirme çalışmaları gerçekleştiriyor, düzenli olarak tüketici memnuniyet anketleri yapıyoruz. 2021 yılında ölçüm yöntemi değişen tüketici memnuniyet anketi puanımız %89,94 olarak ölçüldü. Müşterilerimizin memnuniyetini sunduğumuz satış sonrası hizmetler ile de artırmaya çalışıyoruz. 2021 yılında, 132 servise memnuniyet anketi uygulandı. Anket neticesinde, teknik servis sonrası memnuniyet skorumuz %87,26 olarak gerçekleşti.





Müşterilerimizden şikâyet, bilgi, öneri ve talepleri çağrı merkezimiz, internet platformları, web sitelerimiz ve sosyal medya hesaplarımızdan alıyoruz. Aldığımız geri bildirimler ile gelişme noktalarımızı belirliyor, ürün ve hizmetlerimizi iyileştirmek için planlar geliştiriyoruz. Raporlama döneminde müşterilerimizden alınan geri bildirim sayısı 1.696 olarak gerçekleşmiş olup, geri çağırılmış ürün bulunmuyor.

Servis, bayi ve distribütörlerimiz ile kurduğumuz güçlü iş birlikleri sayesinde sağladığımız hizmeti daha ileri taşıyor ve müşteri bağlılığını artırıyoruz. Düzenli yapılan toplantılar, teknik eğitim organizasyonları, ziyaretler ile paydaşlarımızın beklentilerini dinliyor, uygunluk denetimleri ile belirlediğimiz kalite standartlarına uyumu kontrol ediyoruz. Raporlama yılında bayii memnuniyet skorumuz %71 olarak ölçüldü.

|                                           | Hedef | 2021 Yılı Gerçekleşme |
|-------------------------------------------|-------|-----------------------|
| Müşteri memnuniyet anketi puanı           | %90,3 | %89,94                |
| Teknik servis sonrası memnuniyet skoru    | %87,8 | %87,26                |
| Bayii memnuniyet skoru                    | %71,2 | %71                   |
| Müşterilerden alınan geri bildirim sayısı | 1.600 | 1.696                 |



Raporlama yılında  
bayii memnuniyet  
skorumuz

%71

olarak ölçüldü.

- ✓ Türkiye ve dünya genelindeki tüm bayilerimizle her yıl bir araya gelerek iş ortakları buluşması gerçekleştiriyoruz.
- ✓ VIP Servis ve Geç Vakit Servis projelerimiz ile daha hızlı ve kaliteli hizmet sağlıyor, mesai saatleri dışında bakım ve onarım hizmeti sağlıyoruz.
- ✓ 2021 yılında Bakım Onarım Merkezi Projesini hayata geçirdik.

## ÜRÜN GÜVENLİĞİ

Üretimden lojistik operasyonlara kadar tüm süreçlerde üst düzey ürün güvenliği ilkemize bağlı hareket ediyoruz.

Ürün kalitesini ve güvenliğini ulusal ve uluslararası birçok standartla sağlıyoruz. Kalite yönetim sistemlerimizi ISO 9001 standardı çerçevesinde yürütüyoruz.

Müşteri kullanım simülasyonları ile ürünlerimizi test ediyoruz. Kalite Kontrol planlarına göre numune alıyoruz ve iç-dış tetkiklerimizi tamamlayarak kapsamlı ürün güvenliği çalışmaları yürütüyoruz.

### Türkiye'nin Tek Akredite Test Laboratuvarı

Türkiye'nin ilk ve tek akredite test laboratuvarına sahibiz. Bu kapsamda aspiratör ve davlumbaz performans ölçümlerini EN 61591 Standardına tümüyle uyumlu olarak gerçekleştiriyoruz. Güvenlik Laboratuvarımızda, EN 60335-1 ve EN 60335-2- 31 standartlarına uygun olarak güvenlik deneylerimizi yapıyoruz. EN ISO/ IEC 17025 standardına göre yönetilen laboratuvarımız Türkiye'de davlumbaz performans testleri için TÜRKAK tarafından yetkilendirilen tek laboratuvar olma niteliği taşıyor.



## ÇEVRE DOSTU ÜRÜNLER

Silverline olarak yaşam döngüsü bakış açısıyla tüm faaliyetlerimizde çevresel etkilerimizi azaltmaya çalışıyor, ürünleri beşikten beşiğe kültürüyle tasarlamak için iyi uygulamalarımızı hayata geçiriyoruz. Çevresel hedeflerimiz doğrultusunda gerçekleştirdiğimiz çalışmalarla sektör içinde örnek alınan bir şirket olmayı amaçlıyoruz.

Ürün hafifletme çalışmaları enerji etiketleme çalışmaları, kimyasal azaltım projesi ve birçok verimlilik projemiz ile çevre dostu ürünlerin üretim süreçlerinin iyileştirilmesine yatırım yapıyoruz.

## KİMYASAL YÖNETİMİ

Kimyasal yönetimini uluslararası düzenlemeler temelinde yürütüyoruz. Üretimde kullandığımız materyallerin kimyasal özelliklerini titizlikle takip ediyoruz. Ürünlerimizde yüksek önem arz eden kimyasal maddeleri kullanmayı tercih etmiyoruz. Avrupa Kimyasal Ajansının (ECHA) belirlediği “substances of very high concern” (SVHC) listesindeki yasaklı kimyasalları kullanmıyoruz. Minamata Sözleşmesine uygun davranarak cıva içerikli kimyasalları ürünlerimizde bulundurmuyoruz.

### Kimyasal Azaltım Projesi

Silverline olarak üretim süreçlerinde yeşil kimya ilkelerini benimsiyoruz. Bu doğrultuda, 2019'da başlatılan proje ile ürünlerimizde kullanılan boyaları kapaticılık özelliği yüksek thin film boyalara yakın hale getirdik. Operatör eğitimleri ve boya hattındaki mekanik iyileştirmeler ile sarfiyat iyileştirmeleri sağlayarak kimyasal kullanımını önemli ölçüde azalttık.

2021 yılında boya kapaticılığını artırarak boya kullanım miktarını azaltma çalışmaları kapsamında, toz boya kapaticılık özelliğini %12 oranında artırdık. Atık toz boya miktarını ise %3 azalttık. Ayrıca “yağ seperatörü” yatırımını devreye alarak ön işlem kimyasalı tüketimini %16 oranında azalttık.

Ürünlerimizin kullanım süreleri boyunca zararlı gaz salınımları gibi çevresel etkilerinin ortadan kaldırılmasını önemsiyoruz. Ürünlerimizin kullanımından kaynaklanan salınımları düzenli olarak kontrol ediyor ve sınırlandırmaya çalışıyoruz. Soğutucu ürün gruplarımızda Kyoto Protokolüne uyarak florlu sera gazlarını sınırlandırıp çevre dostu gaz gruplarını kullanıyoruz.

|                                           | 2021 | Hedef |
|-------------------------------------------|------|-------|
| Atık toz boya miktarının azaltılması      | %3   | %2    |
| Toz boya kapaticılık özelliği artırılması | %12  | %8    |
| Kimyasal tüketiminin azaltılması          | %16  | %15   |





## AKILLI TASARIM

Yeni nesil mutfaklarda tasarımlarımızla fark yaratan çözümler sunuyoruz. Sürdürülebilir bir yaşam sunma ve hayatı kolaylaştırma vizyonumuzu akıllı tasarımlarımızla destekliyoruz.

Akıllı tasarım anlayışımız doğrultusunda çevre dostu, enerji tasarrufu sağlayan, kişiselleştirilebilir yenilikçi ürünlerimizle tüketicilerimizin beklenti ve ihtiyaçlarına cevap veriyoruz. Ürünlerimizi bağlanabilirlik, kullanıcı odaklılık ve dijitalleşme gibi global eğilimlere uygun şekilde tasarlıyoruz.

Yeni nesil mutfak deneyimini oluşturan yeni mutfak teknolojilerini üreten öncü markalardan biri olarak kullanıcı odaklılığı, yenilikçi bakış açılarını ve yalın çizgileri birleştiren ürünlerimizin sayısını artırmayı hedefliyoruz.



### Akıllı Tasarımla Donatılmış Yenilikçi Ürünlerimiz:

SilverConnect - >Davlumbaz ile ocağı birbirine bağlayan SilverConnect, pişirme başladığı anda havalandırmayı otomatik olarak çalıştırıyor ve pişirme ısısına göre havalandırma seviyesini ayarlayabilme özelliğine sahip. SilverConnect; sadece pişirme anında değil, pişirme sonrasında da ortamdaki havayı temizleyene kadar otomatik olarak devrede kalıyor.

SilverCVS (Central Ventilation System)->Ar-Ge Merkezimizin geliştirdiği SilverCVS, binaların merkezi hava akış noktalarına entegre edilerek yüksek düzeyde enerji verimliliği sağlıyor. Davlumbaz motorunu çalıştırmadan ortamın havasını temizleyebilen sistem, 26dB'lik düşük ses seviyesi ve kendi kendini temizleme özelliği ile de dikkat çekiyor.

SilverFlex - >Davlumbaz motorunun modüler olarak taşınmasına imkan veren SilverFlex teknolojisi, kullanıcıya rahat bir mutfak deneyimi sunuyor. Davlumbazların başlıca ses kaynağı olan havalandırma motorunun harici bir yere monte edilmesini sağlayan bu özel teknolojiyle mutfaklarda sessiz ve konforlu bir dönem başlıyor.

SilverWire - >Kolay davlumbaz montajı imkânı veren çelik askı sistemi ile SilverWire, rahat kurulum ve zamandan tasarruf sağlıyor. 4 adet çelik halat yardımı ile kullanılacağı alana konumlandırılan davlumbaz, tek kişi tarafından kolayca monte edilebiliyor.

## ÜRÜN BİLGİLENDİRMELERİ

Ürünlerimizin tanıtımlarında ve bilgilendirmelerinde dürüstlük, güvenilirlik ve kalite standartlarına uygunluk önceliklerimizdendir. Web sitemizden ürünlerimize dair her türlü güncel bilgi ve dokümana ulaşılabilir. Ürün etiketlerinde ürün hakkında temel bilgiler, ürünün su ve enerji tüketimi bilgileri ürünlerin sahip olduğu ödüller ve sağladığı faydalar yer alır. Bunun yanında tüketici emniyeti hususlarına da etikette yer veriyoruz. Müşterilerimiz diledikleri zaman satış noktalarımızdan ürünler hakkında bilgi almak için tanıtım materyallerimizi edinebilirler.

Tüm ürünlerimiz, tüketici bilgilendirmeleri ile ilgili Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı tarafından düzenli olarak yapılan PGD kapsamında denetlenmektedir. 2021 yılında yapılan denetimler sonucunda ocak, fırın ve havalandırma ürün gruplarımızda herhangi bir uygunsuzluk görülmemiştir.

Dijital ortamlarda da müşteri iletişimine önem veriyoruz. TV ve radyo reklamlarımızın yanı sıra müşterilerle anlık etkileşim kurmamızı sağlayan sosyal medya platformlarını aktif olarak kullanıyor, ürünlerimizi tanıtıyoruz.

2021 yılı başında açılan sanal mağazamız ile müşterilerimiz diledikleri yerden ürünlerimizi seçme imkanı buluyor. Şık bir mağaza konsepti içinde gezinti yapılabilen sanal mağazamızda 100'e yakın ürün sergileniyor. Sanal mağazamızda, distribütörlüğünü üstlendiğimiz dünyaca ünlü evye markası Shock ürünleri de yer alıyor.





# YENİLİKÇİ BİR Şirket

*Hayata değer katan ürünlerimizi, geleceğe uyumlu hale getirmek için Ar-Ge ve inovasyon çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Yenilikçi çözümlerle hayatı daha kolay, güvenli hale getiriyor ve kaynaklarımızı koruyoruz.*



İlgili SKA



## AR-GE VE İNOVASYON

Hayata değer katan ürünlerimizi, geleceğe uyumlu hale getirmek için Ar-Ge ve inovasyon çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Yenilikçi çözümlerle hayatı daha kolay, güvenli hale getiriyor ve kaynaklarımızı koruyoruz.

Silverline Ar-Ge Merkezi ile değişen dünyanın ihtiyaçlarına ve tüketicilerimizin beklentilerine uygun katma değerli projeleri hayata geçiriyor, çevreye duyarlı ve teknolojik ürünler ile rekabet avantajı sağlıyoruz. Silverline Ar-Ge Merkezi, kurumsal stratejilerimizi destekleyecek ürün teknolojileri ve ürünler geliştirmek üzere kurulmuş olup gelişimini bu doğrultuda sürdürmektedir.

Ar-Ge Merkezi, yakın ve orta vadede yemek pişirme ve pişirme sırasında oluşan kokuları ortamdaki temizleyecek cihazlar geliştirmeye odaklanırken, uzun vadede yemek hazırlama ve saklama cihazları alanına da girmeyi hedefliyor. Bunların yanı sıra, tekil cihaz teknolojileri üzerinde çalışırken aynı zamanda bu cihazların birbirleriyle haberleşmesini sağlayan teknolojiler, yapay zeka ile otonom çalışma, uluslararası standart ve regülasyonlara uygunluk, ulaşılabilir maliyet, memnuniyet yaratan kalite konularında da faaliyet gösteriyor.

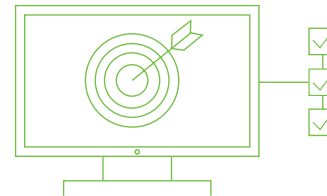
Dünya pazarlarında mutfak cihazları farklı kültürlerin kendine özgü mutfaklarında yer almakta, farklı yemek hazırlama ve pişirme ihtiyaçlarını karşılamak üzere kullanılmaktadır. Bu durum ürünlerde farklı teknolojilerin kullanılmasını ve gelişmelerin de farklı teknolojik alanlarda olmasını gerektirmektedir.

İnovasyon çalışmalarımız kapsamında, inovasyon stratejilerimizi; kullanıcı konforu, sürdürülebilirlik, marka güvenilirliği ve doğaya saygı merkezinde hazırlıyoruz. Bu doğrultuda bugüne kadar performans geliştirmeleri, bağlantılı teknolojiler, görsel yenilikler ve geri dönüşümden elde edilmiş hammaddelerle üretilen ürünleri seri üretime kazandırdık. Bununla birlikte, etkili inovasyonun kurum içinde entegre düşüncenin yaygınlaşmasıyla gerçekleşeceğine inanıyor, çalışanlarımızı yenilikçi fikirlerden üretim aşamasına kadar her evrede destekliyoruz.

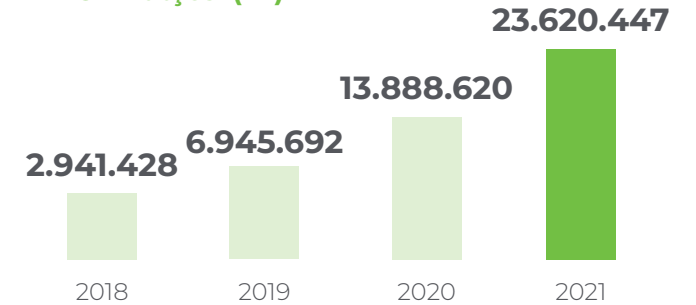


Ar-Ge ve inovasyon çalışmalarımız için yapılan harcamalar geçen yıla kıyasla

**%70**  
oranında artarken,  
son dört yılda  
**%700**  
oranında arttı.



### AR-GE Bütçesi (TL)

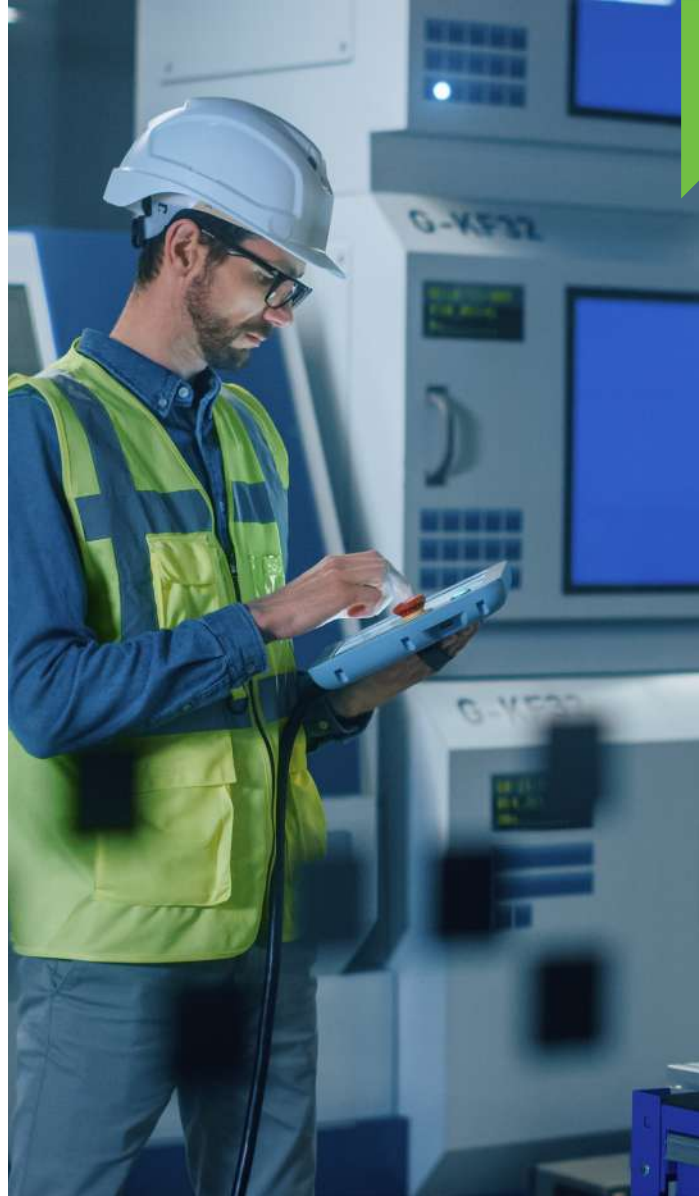




## Raporlama döneminde;

- 2017 yılında 5 milyon liralık yatırım ile hayata geçirdiğimiz akıllı evler projesi Faz1 aşamasını tamamladık.
- Sürdürülebilirlik kapsamında geri dönüştürülebilir malzemelerden ürün komponenti (devre kutusunun) üretilmesini sağladık.
- Ocak, fırın ve davlumbazı tek bir uygulamaya ile kontrol eden Silverline Hi mobil uygulamasını geliştirdik.
- Kapasitif motorlardan daha yüksek enerji verimliliği sağlayan fırçasız motorlara geçiş çalışmalarına devam ettik. Bu sayede yıllık enerji tüketimini (kwh/yıl) %50 oranında düşürmeyi hedefliyoruz.
- Açık inovasyon anlayışımız gereği, üniversitelerle gerçekleştirdiğimiz akademik iş birlikleri kapsamında, 6 adet TÜBİTAK-TEYDEB projesini akademisyenlerimizle birlikte yürüterek tamamladık.
- "Davlumbazlarda Fan Akustiği" çalışmamızı üniversiteler ile yürüterek en sessiz ve en verimli motor bloğunu geliştirmeye başladık.

Ar-Ge Merkezimizde geliştirilen inovatif çalışmaları, patent ve faydalı modeller ile koruma altına alıyoruz. Bu kapsamda pek çok TPE ve EPO patent başvurularımız bulunmaktadır. 2021 yılında 5 adet patent başvurusu yaptık ve "Davlumbazlarda Fan -Motor Bloğu" konulu patentimiz EPO tescili aldı.



## Rakamlarla Ar-Ge ve İnovasyon

Ar-Ge ve inovasyon çalışmalarına ayrılan bütçe:

**23.620.447 TL**



Patent Başvurusu Sayısı:

**5**



Alınan Patent Sayısı:

**1**



Ar-Ge Alanında Çalışan Sayısı:

**94**



Üniversite/Endüstri Ar-Ge İş Birliklerinin Sayısı:

**17 \***



Teknik İş Birliği Hibeleri (TL):

**116.117 TL \*\***



Yenilikçi Ürünlerin Cirodaki Payı:

**%3,3\*\*\***



\*Proje Protokolleri, TTO yapılan genel iş birliği sözleşmeleri, Proje sözleşmeleri ve Ar-Ge tasarım Merkezleri ile yapılan sözleşmeler yer almaktadır.

\*\*2021 yılında TÜBİTAK'tan AR00046 VE AR00048 alınan destek ve APRIL projesinden alınan destek

\*\*\*2020-2021 yılları içerisinde piyasaya sürülen ürünlerin toplam ciro içindeki payı

## APRIL- Flexible Handling of Materials

Ufuk (Horizon) 2020 kapsamında “APRIL- Flexible Handling of Materials” projesinin ortağıyız. 2023'te bitmesi planlanan APRIL projesi, esnek ve deforme olabilen malzemelerin imalatını yenilemek için düşük maliyetli, otonom, hünerli ve çevik pazar odaklı robot prototipleri geliştiriyor. Silverline olarak projede yapay zeka ile desteklenen robot elin oluşturulmasına destek oluyoruz. Oluşturulan robot elin motor kablo lehimleme, kablo terminal çakma, fan plastik parçalarının montajı ve fan montajı işlemlerinde kullanılarak, üretimin hem kalitesinin artması hem de maliyet olarak daha avantajlı hale getirilmesi amaçlanıyor. Bu amaca yönelik olarak, üretim kapasitesindeki artışı ve ayrıca üretim süreci üzerinde yüksek etkisi olan diğer hususları doğru bir şekilde ölçmek için temel performans göstergelerini tanımlıyoruz.

Robot, bir üretim hattı ortamında farklı yumuşak ve esnek ürünleri/malzemeleri manipüle edecek, birleştirecek veya işleyecek. Bu farklı türde esnek veya deforme olabilen malzemeleri (örneğin yastıklardan hassas gıda ürünlerine) üreten, birleştiren veya işleyen üretim hatlarında yeni otomasyon yöntemleri (yarı veya tam otomatik görevler) sağlayacaktır.

Çoklu sensör geri bildirimi, bağlamsal ortamları, robot manipülasyonu, hareket planlaması, ergonomik etkin insan çalışması ve güvenli performans ile robot etkileşimi için kullanılacaktır. Robotların düşük kurulum maliyetlerini, azaltılmış geliştirme çabalarını ve daha hızlı ve ölçeklenebilir konuşlandırmaları desteklemek için APRIL, kolay robot eğitimi veya alanlar arası düzeyde (örneğin gıda, aletler veya pasaportlar imalat) üretim süreçlerinde yeniden kullanım yoluyla birçok algısal yetenek ve becerinin öğrenilmesini aktaracaktır.

## Akıllı Tasarım

Ürün platformu tasarlanırken aynı dizayn çizgisine sahip olmasına dikkat edilir. Ürün platformu farklı ürünleri barındıran ama tasarım yüzüne sahip olmasına önem gösterilmektedir. Ürün tasarlanma sürecinde mevcut ürün gamında bulunan ortak malzemelerin yeni ürün tasarımında kullanılmasına dikkat edilir. Önceki çalışmalardan esinlenilerek yeni ürün projeleri hazırlanır.

## Yeni Mezunlar için Kurum İçi Girişimcilik

İnovasyon kavramının genç işgücü tarafından sahiplenilmesini ve yenilikçi fikirlerle katma değer yaratılmasını önemsiyoruz. Genç işgücünün iş süreçlerinin kendi fikirleriyle gelişeceği bir iş ortamını tercih ettiğinin farkındayız, bu nedenle inovasyon ekibimizde yeni mezun çalışanlarımıza kurum içi girişimcilik fırsatları sunuyoruz. Tüm aşamalarında sorumluluğu üstlendikleri projelerde çalışma imkanı sağlıyoruz.



## DİJİTAL DÖNÜŞÜM

Endüstri 4.0 ve pandemi etkisiyle hız kazanan dijital dönüşüm iletişim, yaşam ve iş yapış biçimlerimizi değiştiriyor. Dijital kültürü iyi özümseyen şirketler operasyonel verimlilik, süreç verimliliği, müşterilerle anlamlı iletişim ve kaynak verimliliği gibi kazanımlar elde ediyor.

Silverline'da 2016 yılında başlattığımız dijital dönüşüm süreci, Bilgi Teknolojileri Direktörlüğü tarafından yönetilmektedir. Dijital dönüşümü; üretim süreçleri, ürün grupları ve müşteriler olmak üzere 3 ayrı alanda ele alıyoruz.

Beyaz eşya sektöründe ürünlere anlık erişim, uzaktan kontrolün sağlanması, kişiselleştirilmiş ürünler gibi trendler öne çıkıyor, biz de bu trendlere uygun olacak şekilde üretim süreçlerimizde robotik, yapay zeka, nesnelerin interneti (IoT), veri analitiği gibi teknolojileri kullanarak gelecek odaklı ürünler üretiyoruz. Yeni teknolojilerle hataları ve kayıpları minimize edip, verimliliği artırmayı hedefliyoruz.

Bu hedef doğrultusunda tüm satış, sipariş, SSH (Secure Shell/ Güvenli Kabuk), insan kaynakları ve üretim süreçlerini SAP modülleri ile bilgisayar sistemlerinde gerçekleştiriyoruz. VEPO sistemi ile tedarik süreçlerimizde yüksek oranda dijitalleşmeyi sağlıyoruz. Üretim sahalarından veri toplama ve SAP'de oluşan iş emirlerinin sahaya yansması için Trex MES sistemini

kullanıyoruz. Otomasyon ekibimiz liderliğinde robot teknolojileri üzerinde çalışıyoruz. RPA süreçleri ile katma değersiz iş süreçlerinin gelecekte tamamen robotlar tarafından gerçekleştirilmesine yönelik projelerimizi sürdürüyoruz.

2018 yılından beri nesnelerin interneti (IoT) konusunda yaptığımız yatırımlara raporlama döneminde de devam ettik. IoT yatırımlarımız 2021'de 2 milyon TL'ye ulaştı. IoT odaklı projelerimiz sonucunda havalandırma ürün grubundan pişirici ürün grubuna kadar birçok ürünümüzde çeşitli uygulamalar ile müşterilerimize uzaktan erişebilirlik konforunu sağladık. IoT'li ürünlerimizin 2023 yılında toplam üretimin %10'unu aşmasını, 2025 yılında %25 ve 2027 yılında %50 ye ulaşmasını hedefliyoruz. Raporlama döneminde ayrıca verilerin işlenmesi ve veri yönetimi projesi olan "Big Data Management" projesini hayata geçirdik.

Ürün gruplarımıza dijital dönüşümü nasıl entegre ettiğimiz hakkında daha detaylı bilgiye "Sorumlu Ürünler-Akıllı Tasarım" bölümümüzden ulaşabilirsiniz.

Dijital dönüşüm ile aynı zamanda müşteri deneyiminin zenginleştirilmesine odaklanıyoruz. Satış ve satış sonrası süreçlerimizi dijitalleştiriyor, böylelikle iş akışının daha hızlı ve verimli olmasını sağlıyoruz. SAP CRM modülü ile bayilerde müşterilerimizin online sipariş verme, tahsilat ve bakiye takip süreçlerini dijitalleştirirken, PIM sistemi ile müşterilerimize özel kişiselleştirilmiş dijital içerikler, ürünler hakkında bilgiler yayımlıyoruz. Uzun vadede dijital altyapılarımızı ve kanallarımızı güçlendirerek tüm paydaşlarımızla birlikte daha çevik ve esnek bir şirkete dönüşmeyi hedefliyoruz.



## MÜŞTERİ BİLGİ GİZLİLİĞİ

Dijitalleşmenin getirdiği riskler bilgi güvenliği ve gizliliğinin önemini daha da artırdı. İş dünyasında kritik konulardan biri haline gelen bilgi güvenliği ve gizliliği konularının takibini, dijital dönüşümümüzün önemli bir parçası olarak görüyoruz.

Etkili risk yönetimi mekanizmamızla müşterilerimizin ve iş ortaklarımızın bilgilerini koruyucu önlemler alıyoruz. Bu kapsamdaki faaliyetlerimizi ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi standartları çerçevesinde yürütüyoruz.

Siber Olaylara Müdahale Ekibimiz (SOME) doğabilecek siber risklere karşı şirket içinde denetimleri sağlarken dış denetimler de düzenli olarak gerçekleştirilir. TÜRKAK (Türk Akreditasyon Kurumu) başta olmak üzere, her yıl akreditasyon kurumları tarafından denetleniyoruz. Denetlenen envanterlerde gelişim noktalarının güçlendirilmesi için çalışmalar ve yatırımlar yapıyoruz.

Tüm çalışanlarımıza kullanıcı bilincini güçlendirmek için bilgi güvenliği eğitimleri sağlıyoruz. Dönemsel vaka çalışmaları ile üst yönetimi konu hakkında bilgilendiriyoruz. Sistematik olarak yürüttüğümüz bilgi güvenliği saldırılarına karşı mücadele çalışmalarımız güvenlik duvarı, anti virüs ve DLP sistemleri ile korunmakta merkezi güvenlik politikaları ile anlık olarak takip ediliyor.

Bilgi güvenliği saldırılarına karşı sistematik olarak yürüttüğümüz mücadele çalışmalarımız güvenlik duvarı, anti virüs ve DLP sistemleri ile korunurken merkezi güvenlik politikaları ile anlık olarak takip ediliyor.



### 2021'de Kazandığımız Ödüller

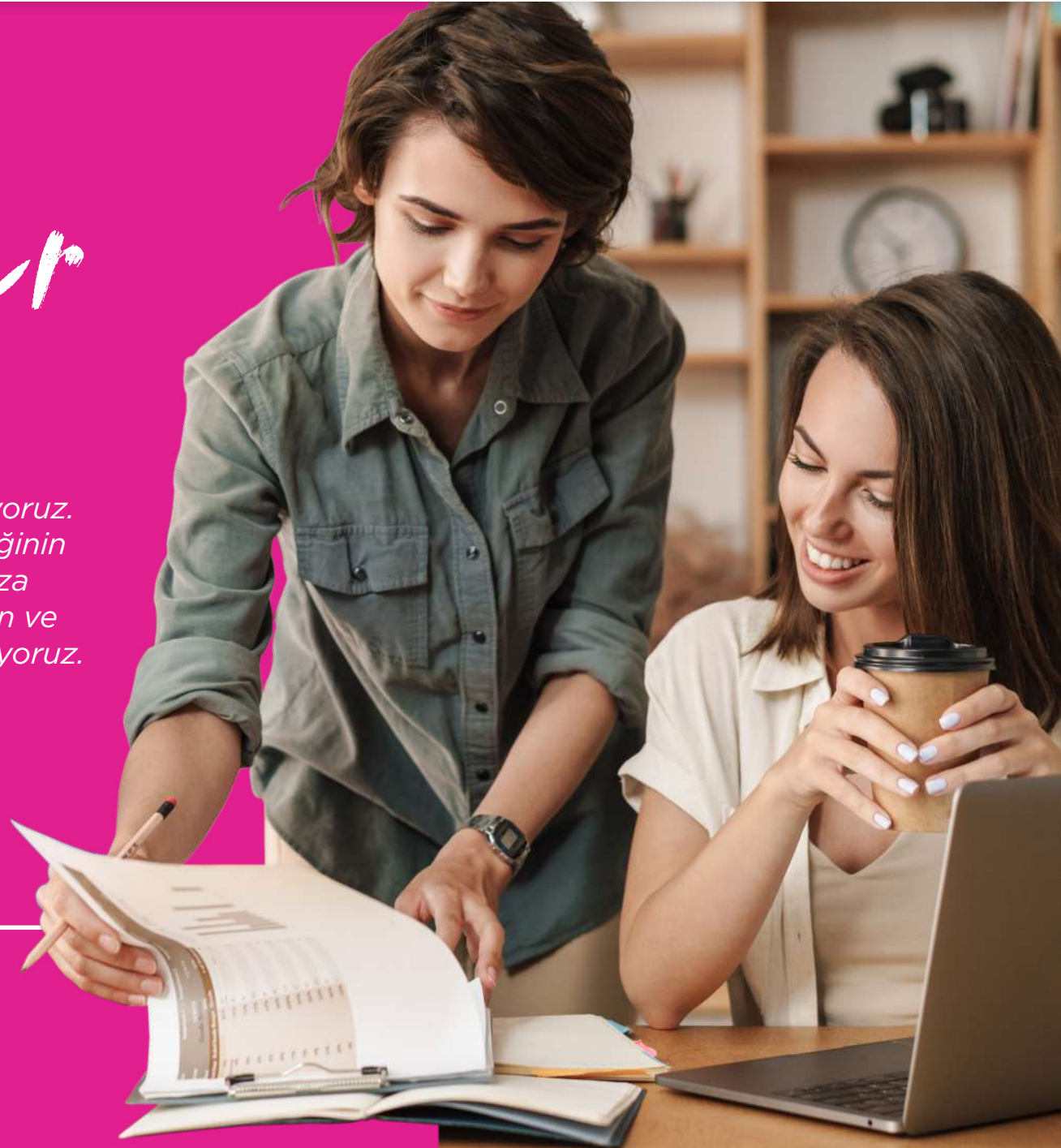
| Ödül                          | Ödül Açıklaması | Model | Fason Model |
|-------------------------------|-----------------|-------|-------------|
| Plus X                        | High Quality    | 4390  | LIGHTLINE   |
| Plus X                        | Design          | 4390  | LIGHTLINE   |
| Plus X                        | Ease of Use     | 4390  | LIGHTLINE   |
| Plus X                        | Functionality   | 4390  | LIGHTLINE   |
| Plus X                        | High Quality    | 7110  | FLOW IN PRO |
| Plus X                        | Design          | 7110  | FLOW IN PRO |
| Plus X                        | Ease of Use     | 7110  | FLOW IN PRO |
| Plus X                        | Functionality   | 7110  | FLOW IN PRO |
| IDA                           | Gold            | 7110  | FLOW IN PRO |
| IDA                           | Bronze          | 4390  | LIGHTLINE   |
| IF                            | FINALIST        | 4390  | LIGHTLINE   |
| MUSE Design Award             | Platinum        | 7110  | FLOW IN PRO |
| MUSE Design Award             | Platinum        | 4390  | LIGHTLINE   |
| EUROPEAN PRODUCT DESIGN AWARD | Winner          | 7110  | FLOW IN PRO |
| EUROPEAN PRODUCT DESIGN AWARD | Winner          | 4390  | LIGHTLINE   |
| GOOD DESIGN                   | Winner          | 7110  | FLOW IN PRO |
| GOOD DESIGN                   | Winner          | 4390  | LIGHTLINE   |

# MUTLU Çalışanlar

*Kurumsal sürdürülebilirliğimize en büyük katkı sağlayan çalışanlarımızın mutluluğunu önemsiyoruz. Mutlu çalışanın yüksek iş performansı sergilediğinin farkındayız ve bu doğrultuda tüm çalışanlarımıza kendilerini geliştirebilecekleri, motivasyonlarının ve bağlılıklarının yüksek olduğu bir iş ortamı sunuyoruz.*



## İlgili SKA'lar





Mutlu çalışanların güçlü bir şirket olma yolunda en önemli faktör olduğuna inanıyoruz. Gelişime açık, katılımcı, adil ve güvenli bir iş ortamı ile çalışan memnuniyetini artırıyoruz. Potansiyel çalışanlar tarafından da tercih edilen güçlü bir çalışan markası olma hedefimizle çalışıyoruz.

## ÇALIŞMA KOŞULLARI

Silverline'da çalışma yaşamını İnsan Kaynakları El Kitabı'nda yer alan düzenlemelere göre organize ediyoruz. Gümüş Grup İK Yönetmeliği rehberliğinde ilerleyen tüm insan kaynakları süreçleri çalışanların erişebileceği platformlarda paylaşıyoruz. Böylece çalışanlarımız işe alma ve yerleştirme, rotasyon, terfi ve atama, çalışma koşulları, özlük hakları ve işten ayrılma gibi konular hakkında şeffaf bilgilendirmelere erişebiliyor. Her yıl İK uygulamalarımızı gözden geçirerek güncelliyoruz.

Çalışanlarımıza yemek ve yol desteği, harcırah, evlenen kişilere hediye edilmesi, yılbaşında ve bayramlarda alışveriş çeki, özel sağlık sigortası, satış ekipleri için kıyafet çeki, yemek kartı ve otel kartı, satış ekipleri için prim sistemi, Takım Lideri Primi, Grup Lideri Primi, kira yardımı, SMMM Belgesi Desteği, İSG Uzmanlık Belgesi Desteği, SPK Belgesi Desteği, Çalışan Temsilcisi Ek Ödemesi, Kıdem Primi, İletişim Desteği gibi yan haklar sunuyoruz.



## EŞİT DAVRANMA İLKESİ

Çeşitli kültür ve yeteneklerin bir arada olduğu bir çalışma ortamının kurumu zenginleştirdiğine inanıyoruz. Silverline' da insan kaynakları süreçlerinde cinsiyet, dil, din, etnik köken ve yaş gibi etkenlerden oluşan ayrımcılıklara tolerans göstermiyoruz. Saygılı ve kapsayıcı bir iş ortamı yaratmak için çalışıyoruz.

Ücretlendirmede cinsiyete göre bir ayırım yapmıyor, eşit işe eşit ücret anlayışı ile hareket ediyoruz. Ücret oranlarını iş değerlendirme metodolojimize göre belirliyor, mavi ve beyaz yakalı çalışanlarımız için hem şirket içinde hem de şirket dışında dengeli bir ücret dağılımı sağlıyoruz.

Tüm çalışanlarımızın çalışan ve insan haklarını güvence altına alıyoruz. Çocuk işçi ve zorla veya zorunlu çalıştırmaya engel oluyoruz. Bu konuda iç yönetmelikler ve Etik Kural ve İlkeler çerçevesinde hareket ediyoruz. Operasyonlarımızda ve tedarik zincirinde adil iş koşullarının sağlanması için çalışıyoruz.

Kadınların çalışma hayatına katılmasının desteklenmesi kapsamında bazı mesleki eğitim programları ile eğitimler düzenliyor ve onları iş hayatına hazırlıyoruz. Belirli periyotlarda kadın sağlığı ve çalışma hayatına yönelik seminerler ve sohbetler düzenliyoruz.

Kadın istihdamını ve kadınların yönetim kademelerinde yer almalarını destekliyor, tüm kademelerde görev alan kadın çalışan sayımızı artırmayı hedefliyoruz.

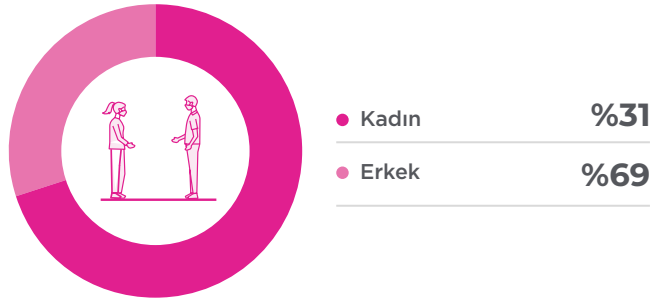


Kadın çalışanlar ekibimizin  
**%20'sini**  
üst düzey yöneticilerimizin ise  
**%31'ini** oluşturuyor.

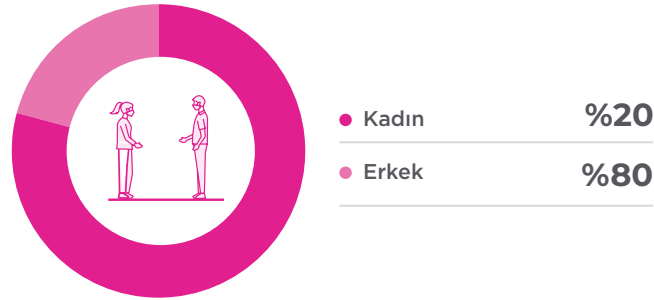
İş yaşamında engelleri kaldırmak istiyoruz. Çalışma alanlarımızı engelli çalışanların iş yaşamını kolaylaştıracak şekilde tasarlıyoruz. Bünyemizde 34 engelli çalışanımız görev alıyor.

Kadın istihdamını ve engelli istihdamını destekleyici yaklaşımımız kapsamında, pandemi döneminde sağlık durumları göz önünde bulundurularak çalışana özel uygulamalar yürüttük.

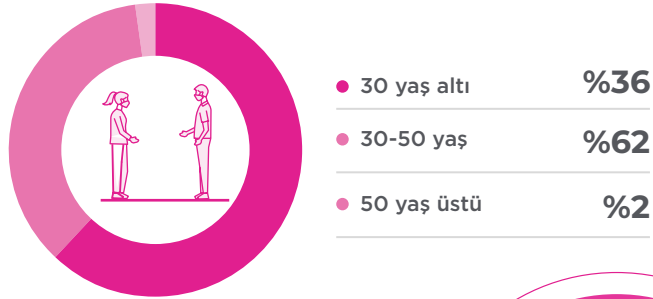
### Üst Düzey Yönetimin Cinsiyete Göre Dağılımı



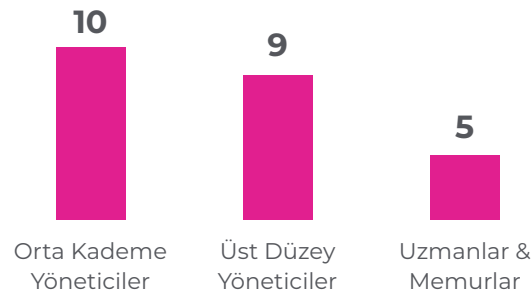
### Cinsiyete Göre Çalışan Dağılımı



### Yaş Gruplarına Göre Çalışan Dağılımı



### Çalışan Kategorilerine Göre Ortalama Kıdem Yılı



## ÇALIŞAN BAĞLILIĞI VE MOTİVASYONU

Çalışanlarımızın bağlılık, memnuniyet ve motivasyon düzeylerini anlamak için bağımsız firmalardan destek alarak anketler yürütüyoruz. Anket sonuçlarını tüm yöneticilerimizle ve üst yönetim ile paylaşarak çalışan beklentilerinin daha iyi analiz edilmesini sağlıyoruz. Anket sonuçlarına göre çalışanlarımızın bağlılığını ve motivasyonunu artırıcı uygulamalar geliştiriyoruz. İnsan Kaynakları departmanımız yılda en az iki kez olmak üzere çalışanlarla Sohbet Toplantıları kapsamında bir araya geliyor.

Çalışan motivasyonunu ve bağlılığını artırmak, çalışanlarımızın iş yaşamı ve özel hayatlarını dengeli şekilde yürütmelerine ve sosyalleşmelerine destek olmak amacıyla uygulamalar gerçekleştiriyoruz. İstanbul lokasyonumuzda çalışma saatlerimizi çalışanlarımıza ulaşım kolaylığı sağlayacak şekilde biçimlendirdik. Hibrit çalışma modeli ile ev yaşamı ve ofis yaşamı arasında denge kurmalarına olanak sağladık.

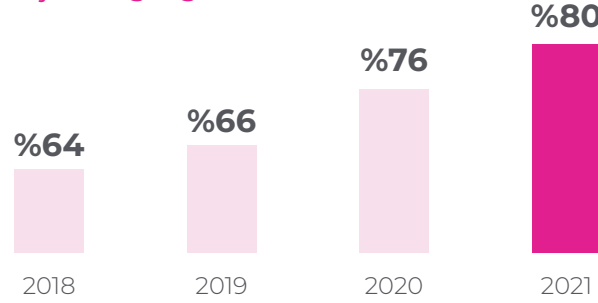
Raporlama döneminde, İstanbul lokasyonumuzda Silkar Plaza içerisinde bulunan spor salonu tüm çalışanlarımız için ücretsiz olarak kullanıma sunuldu. Merzifon lokasyonumuzda ise şirket içerisinde futbol turnuvaları düzenlendi ve bir lisenin spor salonu kiralanarak çalışanların kullanımına açıldı.



2021 yılında çalışan bağlılığı oranımız

%76'dan **%80**'e yükseldi.

### Çalışan Bağlılığı Oranı



## YETENEK KAZANIMI

Genç ve gelişmekte olan bir şirket olarak yetenekli, dinamik, potansiyel sahibi ve yetkin insanlarla çalışmayı hedefliyoruz. Mevcut ve potansiyel çalışanlarımız için tercih edilen iş yeri olma amacıyla hareket ediyor, nitelikli işgücünü kazanmayı ve kazanılan yetenekleri bünyemizde tutmayı hedefliyoruz.

Geleceğimiz için oldukça değerli olan genç yeteneklere ulaşmak için kariyer olanakları sunuyor, meslek liseleri ve üniversiteler ile öğrencilerin teknik ve kişisel gelişimlerine destek olacak iş birlikleri geliştiriyoruz. Üniversitelerin kariyer günleri, stajlar ve teknik geziler aracılığıyla işletmeyi ve iş hayatını genç yeteneklere yakından tanıtıyoruz, onlara yeni istihdam alanları sağlıyoruz.

Team Of Stars Staj Programımızın yaz stajı uygulaması kapsamında, şirket iş süreçleri ile ilgili bölümlerde öğrenim gören başarılı üniversite öğrencilerine staj imkanı sağlıyoruz. TOBB Üniversitesi ile gerçekleştirdiğimiz iş birliğiyle öğrencilerin iş hayatını deneyimlemesine fırsat tanıyoruz. Meslek ve Ticaret Lisesi öğrencileri için kış stajı programımız bulunuyor. Staj sonrasında kariyer hedeflerine sahip gençler için organizasyon içinde yeni alanlar açma esnekliğini gösteriyoruz. Raporlama döneminde 22 öğrenci Silverline bünyesinde staj yapma olanağına sahip oldu.

**Kariyer Günü:** Her yıl Türkiye'nin önde gelen üniversitelerinin düzenlediği kariyer günlerine katılarak öğrenciler ile bir araya geliyoruz. Öğrencilere kendi markamız, şirketimiz bünyesindeki Team Of Stars staj programımız ve iş imkanlarımız hakkında bilgi vererek kariyer gelişimleri konusunda destek olmaya çalışıyoruz. Mühendis adaylarına tam zamanlı iş yeri eğitimi ve proje deneyimi fırsatı sunan İş Yeri Eğitim Programımız ile adaylar Ar-Ge projelerini geliştirme çalışmalarına katkıda bulunuyorlar.



## ÇALIŞAN GELİŞİMİ

Çalışanlarımızın ve şirketimizin ilerlemesi ve zenginleşmesi için gelişim odaklı bir yaklaşımı benimsiyoruz. Çalışanlarımızın potansiyelini ortaya çıkaracak eğitim ve gelişim programları tasarlıyoruz.

Gümüş Akademi bünyesinde kurguladığımız eğitimler ile yetkin, sürekli kendini geliştiren, kuruma bağlılığı yüksek, çözüm odaklı işgücüne sahip olmayı hedefliyoruz. Silverline çalışanlarının yanı sıra bayi çalışanlarına yönelik eğitimler de Gümüş Akademi eğitimleri kapsamında yer alıyor.

Yenilikçi fikirlerin iş verimliliğini artırdığının ve yenilikçi tasarımlar yapmayı kolaylaştırdığının farkındayız. Bu farkındalıkla çalışanlarımızdan gelen yeni fikir ve önerileri dikkate alıyoruz.

Özellikle üretim işletmelerimizde sürekli iyileşme ve gelişmeyi desteklemek adına 2020 yılında kullanıma açtığımız öneri sistemine devam ediyoruz. Öneri veren arkadaşlarımızı takdir ediyoruz. Raporlama döneminde 1.090 öneri yapılırken bunlardan 378'i hayata geçirildi.

Çalışma arkadaşlarımızın şirketimiz bünyesinde kesintisiz bir kariyer yolculuğu deneyimini yaşayabilmeleri için öncelikle kariyer adımlarımızı ve adımlar arasındaki geçiş imkanlarını sistemlerimizle net ve görünür kılıyoruz. Tüm çalışma arkadaşlarımız için gerek bulundukları rollerde gerekse şirket içi rotasyon imkanları ile çapraz rollerde nasıl hareket edebileceklerini ve bunun koşullarını ilgili iletişim kanalları ile ve sistemler üzerinden paylaşıyoruz. Bu durum işe yeni giren arkadaşlarımız için oryantasyon süreçlerinde gerçekleşiyor. Ardından yıl içerisinde her bir bölüm yöneticisi ile kendisine bağlı çalışanları tek tek ve ayrı olarak görüştüğümüz "Gelişim Toplantılarını" yılda iki defa gerçekleştirerek tüm çalışma arkadaşlarımızın kariyer hareketlerini, gelişim alanlarına yönelik gelişim planlarını, alınacak aksiyonları yöneticileri ile planlıyoruz ve bu aksiyonları yıl içi gelişim hareketlerine yayıyoruz. Bu çerçevede şirket içi oluşumumuz Gümüş Akademi bünyesinde ihtiyac göre yüz yüze ya da online eğitim planlamaları da yapabiliyoruz.

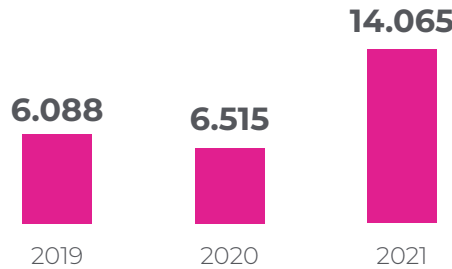
Çalışanların kariyer ve kişisel gelişim yolculuklarına eşlik ediyoruz. Liderlik Okulu gelişim programımız ile yöneticilik pozisyonları için yönetici adaylarını belirliyoruz. Belirlenen adayları değerlendirme merkezi uygulamalarına dahil ederek, gelişim alanları ve güçlü yönlerini belirleyerek kişiye özel gelişim adımlarını oluşturuyoruz. Liderlik okulu teorik eğitimlerle beraber koçluk çalışmalarını da kapsıyor. Yaklaşık 1 yıl süren programı başarı ile tamamlayan arkadaşlarımız ilk seviye yöneticilik rollerine terfi ediyor.

Performans değerlendirme süreçleriyle çalışanlarımızın başarısını adil bir biçimde ölçüyoruz. Her yıl gerçekleştirdiğimiz görüşmeler sonucunda her çalışana uygun bir kariyer gelişim planı tasarlıyoruz. Raporlama döneminde çalışanlarımızın %90'ına performans geri bildirimi sağladık.

2021 yılında **2.762** çalışana

**14.065** kişi\*saat eğitim verdik.

### ÇALIŞAN EĞİTİMLERİ (KİŞİ\*SAAT)



### İşkur İşbaşı Eğitim Programı

İş arayışı aktif olan kişilerin mesleki deneyim ve tecrübe edinmeleri, teorik eğitimini aldıkları mesleklerde uygulamayı görmeleri ve çalışma ortamına uyumunun sağlamaları amacıyla düzenlenen İşkur ile ortak yürüttüğümüz eğitim programıdır. Şirketimiz bünyesindeki iç eğitimlerimiz ile İşkurlu çalışanlara eğitimler düzenleyerek gelişimlerine katkıda bulunuyoruz.

## ÇALIŞAN İLETİŞİMİ

Etkili çalışan iletişiminin önemine inanıyoruz. Belirli aralıklarla yapılan İnsan kaynakları iletişim toplantıları ve CEO'ya sor toplantıları ile çalışanlara daha fazla temas kurmayı ve interaktif değerlendirme yapmayı esas aldık. Ocak ayında CEO'muz Mustafa Laçin İstanbul'da tüm şirket çalışanları ile Teams üzerinden toplantılar gerçekleştirmeye başladı. Eylül ayında CEO'muz İstanbul'da tüm şirketler ile ayrı ayrı toplantılar gerçekleştirdi.



- ✓ 8 Mart Dünya Emekçi Kadınlar günü için tüm kadın çalışanlarımıza hediye kutusu dağıttık.
- ✓ 23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı'nda tüm çalışanlarımıza "Küçük Prens" kitabını armağan ettik.
- ✓ Tüm çalışma arkadaşlarımıza doğum günlerinde Türk Edebiyatı klasiklerinden kitap hediye etmeye başladık.
- ✓ Anneler Günü'nde çalışan annelerimiz adına AÇEV'e (Anne Çocuk Eğitim Vakfı) bağışta bulunduk
- ✓ 19 Mayıs Atatürk'ü Anma, Gençlik ve Spor Bayramı'nda tüm çalışanlara Nutuk kitabını hediye ettik.
- ✓ Babalar Günü'nde çalışan babalarımız için Darüşşafaka'ya bağış yaptık.
- ✓ Şirketler grubumuza özel olarak Prof. Dr. Acar Baltaş tarafından "21. Yüzyıl'a Hoşgeldiniz" webinarı gerçekleştirildi.
- ✓ Hayata geçirilmesi planlanan Ödül ve Takdir Sistemi ile ilgili grup şirketleri kapsamında anket çalışması gerçekleştirdik.
- ✓ İç İşleri Bakanlığı ve Radyo Televizyon Gazetecileri Derneği'nin, çocukların ve gençlerin uyuşturucu kullanımının önüne geçme konusunda anne duyarlılığından faydalanmak amacıyla "En İyi Narkotik Polisi: Anne" isimli projesi kapsamında Merzifon İlçe Emniyet Müdürlüğü Narkotik Şube tarafından kadın çalışanlarımıza yönelik seminer organizasyonu gerçekleştirdik.

## İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

Çalışanlarımıza güvenli bir çalışma ortamı sunmak sürdürülebilirlik önceliklerimizdendir. İş sağlığı ve güvenliği kültürümüz ile faaliyetlerimizi yasal düzenlemelere göre yürütüyoruz; risklerin en aza indirilmesi için çalışanlar arasında farkındalık oluşturmaya çalışıyoruz.

Çalışanlarımıza daha güvenli ve daha sağlıklı bir çalışma ortamı yaratmak için ulusal ve uluslararası kanunlara, direktiflere ve sözleşmelere uygun hareket ediyoruz. ISO 45001:2018 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi'ne göre ve 6331 Sayılı İş Sağlığı ve güvenliği kanunu ve ilgili yönetmeliklerine tam uyumla yönettiğimiz iş süreçlerimizde azami güvenlik standartları sağlayabilmek için müşterilerimiz, çalışanlarımız, tedarikçilerimiz ve konu ile ilgili diğer paydaşlarımızla sürekli fikir alışverişinde bulunuyoruz. Ortak aklın ürünü olarak ortaya çıkan yeni güvenlik tedbirleri çalışanlarımızın memnuniyetini ve verimliliği artırıyor, güvenliğini garanti altına alıyor.

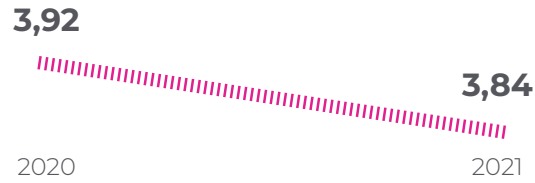
Silverline'da faaliyet gösteren iki İş Sağlığı ve Güvenliği Komitesi'nde 7'si çalışan temsilcisi olmak üzere toplam 20 üye görev alıyor. Komiteler vasıtasıyla şirket genelinde güvenlik kültürünün yaygınlaşmasını ve çalışanlarımızın bu sürece aktif katılımını amaçlıyoruz. Yasal yönetmeliklere uygun olarak, iki ayda bir çalışan temsilcilerinin de katıldığı iş sağlığı ve güvenliği kurul toplantısı gerçekleştiriliyor.

Mesleki hastalık ve sakatlanmaları asgari düzeyde tutmak için tüm lokasyonlarımızda sağlık çalışanları bulunduruyoruz. Acil durum eylem planları ve önleyici uygulamalar ile kaza ve hastalıkları en aza indiriyoruz. 2021 yılında kaza ağırlık oranını 0,056'dan 0,044'ye, kaza sıklık oranını 3,92'den 2,84'e indirdik. Raporlama döneminde, Silverline'da operasyonlarımız dahilinde mesleki hastalık vakası veya ölüm ile sonuçlanan kaza yaşanmadı.

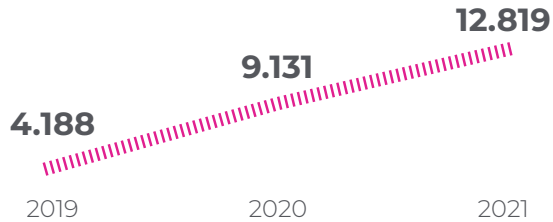
## KAZA AĞIRLIK ORANI



## KAZA SIKLIK ORANI



## İSG EĞİTİMLERİ TOPLAM SAATİ



### Ofis ergonomisi çalışmalarımız:

- Tüm ofislerimizde uygun iklimlendirme ve aydınlatma şartları sağlanır.
- Kişisel antropometriye uygun ofis mobilyaları ve araçları tercih edilir.
- Ofis çalışanlarına iş yeri hekimi tarafından ergonomik çalışma konusunda eğitimler verilir.

Belirli aralıklarla düzenlediğimiz iş sağlığı güvenliği eğitimlerimizle çalışanlarımızın İSG kültürünü daha iyi benimsemesini ve farkındalıklarını artırmalarını sağlıyoruz. İSG eğitimleri çalışanlara işe başladıklarında ve sonraki süreçte iki yılda bir veriliyor. 2021 yılında çalışanlarımıza geçen yıla oranla %40 artışla 12.819 saat eğitim verdik. Gelecek raporlama döneminde İSG eğitimlerini 13 bin saate ulaştırmayı hedefliyoruz.

Silverline'da İSG risklerini proaktif bir yaklaşımla ve önleyici tedbirlerle yönetiyoruz. Risk analizi raporları, günlük saha kontrolleri, iş ve tehlike analizleri, kişisel koruyucu donanımlar, makine ve ekipmanların periyodik kontrolü, örgün ve uygulamalı eğitimler, sıcak iş izinleri, öneri ve ramak kala bildirimleri, sağlık ve güvenlik işaretleri bu önleyici yaklaşım kapsamındaki uygulamalardır.

Üretim süreçlerimizde fiziksel ve kimyasal risklerin ortadan kaldırılmasına yönelik risk yönetim hiyerarşisinde yer alan adımlar izlenir. Bu doğrultuda ikame yöntemi, mühendislik kontrolleri, idari önlemler ve kişisel koruyucu donanım adımları takip edilir.

İş Sağlığı ve Güvenliği Bölümümüz çalışanları İSG konularında bilgilendirir ve İSG uygulamalarını koordine eder. Sağlık gözetimleri, bölüm bazlı eğitimler, ekipman kontrolleri gibi süreçler, iş güvenliği uzmanları ve işyeri hekimi tarafından takip edilir.

Çalışanların güvenliği kadar sağlığını da önemsiyoruz. Bu kapsamda, şirketimizde iş yeri hekimi tarafından tüm çalışanlara ve belirli risk gruplarına bilgilendirme seminerleri verilir, uzman hekimler tarafından toplum sağlığına yönelik konularda bilgilendirme oturumları düzenlenir. Anlaşmalı özel hastanelerde tüm çalışanlarımıza indirim sağlanırken, idari kadro çalışanları için genel sağlık sigortası ve tamamlayıcı sağlık sigortası uygulaması bulunmaktadır.

Sağlık üzerinde son derece etkili olan stresin yönetilmesi konusunda çalışanlarımızı destekleriz. Stres yönetimine yönelik bilgilendirmeler çalışan sağlığı uygulamalarımızın bir parçasıdır.



### Stres yönetimi 5 adımda yürütülür. Bu adımlar şunlardır:

- 1) Stres kaynakları tespiti
- 2) Stres kaynaklarının azaltılması ya da yok edilmesi
- 3) Çalışanlara stres deneyimi kazandırılması
- 4) Çalışanlara stresin sonuçları hakkında bilgi verilmesi
- 5) Stresle mücadelede yardımcı olunması





# ÇEVREYE Saygı

*Tüm iş süreçlerimizde çevreye saygı ilkesiyle hareket ediyoruz. Bu kapsamda faaliyetlerimizin ve ürünlerimizin çevresel etkilerini sürdürülebilir adımlarla iyileştiriyoruz.*



## İlgili SKA'lar



Kaynakların verimsiz kullanılması, bilinçsizce yapılan üretim faaliyetleri tüm ekosistemi ve gelecek nesillerin yaşamını tehdit ediyor. Dünya Ekonomik Forumu'nun (WEF) 2021 Küresel Risk Raporu'na göre aşırı hava koşulları, iklim krizi, insan kaynaklı çevresel tahribatlar, biyoçeşitlilik kaybı gibi çevresel riskler önümüzdeki on yıl dünyayı etkisi altına alacak. Bu bilgiler ışığında, Silverline olarak, iklim krizini risk ve fırsatlarıyla birlikte ele alarak çözümün bir parçası olmayı hedefliyoruz.

Sürdürülebilir bir gelecek için faaliyetlerimizin ve ürünlerimizin çevresel etkilerini iyileştirmeye odaklanıyoruz. Operasyonlarımızın tamamını çevre ile ilgili yasal düzenlemelere ve uygulamalara uygun yürütüyor, çevresel ayak izimizi üretim süreçlerimizden ürün gamımıza kadar tüm iş adımlarımızda düşürüyoruz. Tüm bu süreçlerde, Çevre Politikamız doğrultusunda hareket ediyoruz.

İklim krizine yönelik sahip olduğumuz bu yaklaşımın aynı zamanda tüm değer zincirimizde de yaygınlaşmasını hedefliyoruz. Bu doğrultuda tedarikçilerimizin çevresel performansını düzenli olarak takip ediyoruz.

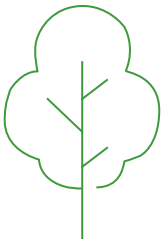
Çevre eğitimleri ile çalışanlarımız arasında çevresel farkındalığın artmasını amaçlıyoruz. 2021 yılında çalışanlarımıza 333 saat çevre eğitimi verdik.

2021 yılında

**227.000 TL**

çevre yönetimi harcaması gerçekleştirdik.  
Önümüzdeki dönemde bunu

**380.000 TL'ye**  
ulaştırmayı hedefliyoruz.





## ENERJİ VE EMİSYON YÖNETİMİ

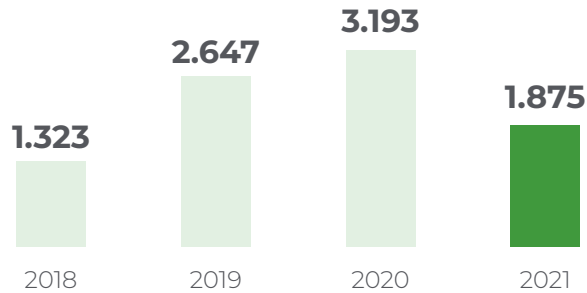
İklim krizinin önemli sebeplerinden biri artan sera gazı emisyonlarıdır. Silverline olarak enerji tüketimimizi kontrol ediyor, üretim ve lojistik faaliyetlerimizden kaynaklanan emisyonları azaltmaya çalışıyoruz. Enerji ve emisyon yönetimini ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi çerçevesinde yürütüyoruz.

Enerji verimliliği projeleri ile enerji miktarını azaltmayı ve faaliyetlerimizden kaynaklanan emisyon miktarını sınırlandırmayı amaçlıyoruz. Raporlama döneminde gerçekleştirdiğimiz proje ve uygulamalarımızla toplam 1.875 GJ enerji tasarrufu sağladık. Dönem içerisinde enerji yoğunluğumuzda %9,4 iyileşme kaydettik.

### ENERJİ YOĞUNLUĞU (GJ/ADET)



### ENERJİ TASARRUF MİKTARI (GJ)



## KAYNAK VERİMLİLİĞİ

Endüstri faaliyetleri çevresel zararlara ve kaynakların hızla tükenmesine neden oluyor. Bunu azaltmak adına kaynak verimliliği anlayışını benimsiyoruz. Bu doğrultuda daha az kaynak ile daha verimli ürünler elde etmeye çalışıyoruz. Başta doğal kaynaklar olmak üzere tüm kaynakları sorumlulukla kullanıyoruz. Bu sayede nihai ürünlerimizin maliyetini düşürüyor ve çevresel ayak izimizi azaltıyoruz.





## ATIK YÖNETİMİ

Artan atık miktarı çevreyi ve ekosistemleri olumsuz etkiliyor. Kaynakların korunması ve iklim değişikliğinin yıkıcı sonuçları ile mücadelede sürdürülebilir yöntemlerle atık yönetimi önem kazanıyor. Silverline olarak benimsediğimiz döngüsel ekonomi anlayışına paralel şekilde atık yönetimimizi gerçekleştiriyoruz. Faaliyetlerimizin sonucunda oluşan atık miktarını en aza indirmeyi amaçlıyor, geri kazanımı önemsiyoruz.

Ambalajlarımız geri dönüştürülebilir malzemelerden oluşuyor, ambalajlarımızı yeşil nokta marka kullanımı ile tescil ediyoruz. Raporlama döneminde 7.038 ton ambalajın geri kazanımını sağladık.

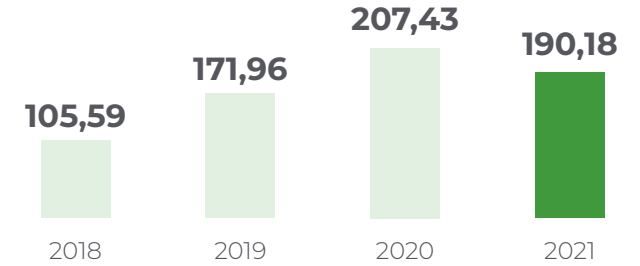
### 2017-2021 Yılları Arası Geri Dönüşüm/Kazanım Oranları



2021 yılında plastik kullanımının azaltılması projemiz kapsamında, cam braket yapıştırılmasında kullanılan tüp silikondan kova silikona geçerek %64 iyileşme sağladık. Bu sayede performansımızı %57 olarak belirlediğimiz hedefin üzerine taşındık.

2021 yılında, 190 ton tehlikeli atığın geri kazanımını sağladık. Lisanslı firmalara gönderilen tehlikeli atıklar, çimento fabrikalarında fosil yakıtlar yerine verimli yakıt olarak kullanılıyor. Bu uygulama sayesinde döngüsel ekonomiye de katkı sağlıyoruz.

### GERİ KAZANILAN TEHLİKELİ ATIK MİKTARI (TON)



2021 yılında, tehlikesiz atık grubunda, geri toplanan ürünlerdeki ambalajlar ve fabrikamızda oluşan atıkları kaynağında ayrıştırarak, lisanslı firmalara geri dönüşüm için göndererek sürdürülebilir çevreye katkı sağladık. Sürdürdüğümüz katı atık geri dönüşüm projesi ile toplam 432 ton atığı geri dönüştürerek katma değer oluşturduk. 51 ton ürünün ise geri toplanmasını sağladık.

Bu sayede,

**15.026 kg CO<sub>2</sub>e**

sera gazı oluşumu engellendi.

**166.615 kWh**

enerji kazanımı sağlandı.

**96.587 kg CO<sub>2</sub>e**

salınımı engellendi.

**443 m<sup>3</sup>**

depolama alanından tasarruf sağlandı.

**202**

adet ağacın kesilmesi önlendi.

**174.000 kg**

hammadde tasarrufu sağlandı.

**28.331 lt**

petrolden tasarruf sağlandı.

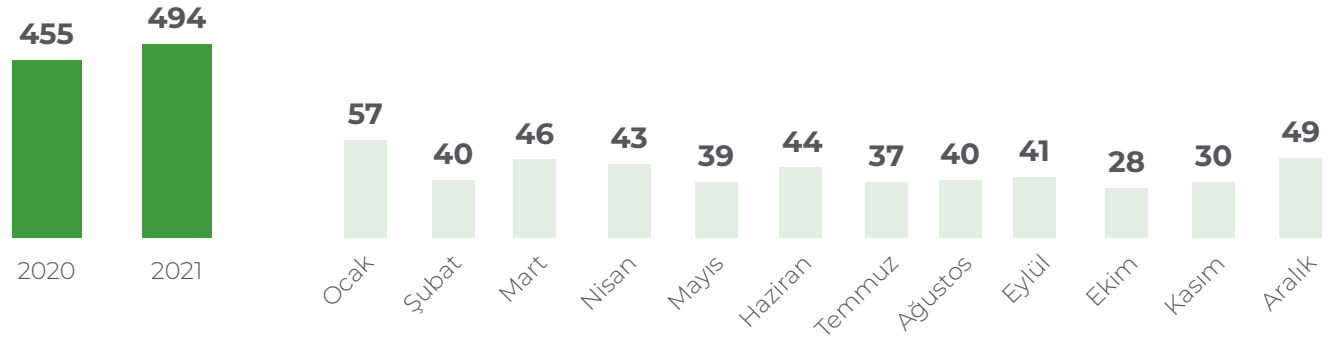
## ATIK SU

Üretim süreçlerimiz sonucu oluşan atık suları kimyasal ön arıtma işlemiyle deşarj standartlarına uygun hale getiriyoruz. 2018 de başlattığımız “Sıfır Atık Yönetim Sistemi” ile kaynağında ayrıştırma yaparak üretimin tüm süreçlerinde maksimum geri dönüşüm ve sıfır atık hedefliyoruz. 2021 yılında 3.386 m<sup>3</sup> endüstriyel atık su, doğaya zarar vermeyecek şekilde uygun parametrelerde

arıtılmıştır. 2022 yılında bu miktarın 3.540 m<sup>3</sup>e ulaşmasını ön görüyoruz.

Yüzey işlem hattında kullanılan ters ozmoz sisteminde oluşan atık suları, askı yıkama hattında tekrar kullanarak, dolaylı yoldan su tasarrufu sağlıyoruz. 2021 yılında 494 m<sup>3</sup> atık su geri dönüştürülerek yeniden kullanılmıştır. Bu sayede 2020 yılına kıyasla %9 oranında iyileşme sağlanmıştır.

## Askı Yıkama - Atıksu Kullanım Miktarları



## Katı atık geri dönüşüm projesiyle toplanan atık miktarı (ton)

|                |        |
|----------------|--------|
| Metal          | 133,61 |
| Cam            | 283,31 |
| Kağıt          | 5,66   |
| Plastik/Naylon | 4,75   |
| Ahşap          | 4,52   |





## SÜRDÜRÜLEBİLİR YAŞAM İÇİN “İYİYE VARIM”

Silverline olarak, 2021 yılında “iyi beden”, “iyi gıda”, “iyi zihin”, “iyi yaşam”, “iyi çevre” için “İyiye Varım” yolculuğunu başlattık. “İyiye Varım” yolculuğumuzda, tüm iş süreçlerine yayılacak, dünyaya ve insanlara fayda sağlayacak çalışmaları hayata geçiriyoruz. Bu yolculukta sadece kendimiz için değil, hepimizin ortak evi olan dünyamız için de iyi bir gelecek hazırlamak için çalışıyoruz. Sürdürülebilir bir gelecek ve daha iyi bir yaşam için özümsemiş değerleri katma değeri yüksek projelerle tüm paydaşlarımıza aktarmayı hedefliyoruz.

“İyiye Varım” yolculuğunda, sağlığı ve keyfi odağımıza alarak daha iyi bir yaşam için tüketicileri bilinçlendirmek, hayatlarına artı değer katmak ve çevre bilincini yaygınlaştırmak üzere çalışıyoruz. İnsanın kendisini, çevresini, doğayı ve doğanın dilini anlama felsefesinden yola çıkarak paydaşlarımızı iyi beslenmeye, iyi hissetmeye, iyi düşünmeye ve iyi yaşamaya davet ediyoruz.

Sosyal medya kanalları üzerinden uzman sohbetleri, sağlıklı tarifler ve ilham veren içeriklerle kaliteli ve mutlu bir yaşam yolculuğu için ip uçları vermek üzere hazırlanıyoruz. “İyiye Varım” demek isteyen herkesin dahil olacağı bir serüven yaratmak ve onlara ilham olabilmek için çalışmalarımıza devam ediyoruz.

# iyiye varım





# Performans Göstergeleri

| Ekonomik Performans Göstergeleri                 |             |             |             |               |
|--------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
| Finansal Veriler                                 | 2018        | 2019        | 2020        | 2021          |
| Net satışlar (TL)                                | 468.965.256 | 511.055.055 | 760.877.848 | 1.230.772.602 |
| Türkiye                                          | 254.804.029 | 321.509.275 | 480.321.098 | 676.825.025   |
| Avrupa                                           | 174.541.401 | 154.479.811 | 222.945.176 | 400.067.017   |
| Diğer                                            | 39.619.827  | 35.065.969  | 57.611.574  | 153.880.560   |
| Ürün grubuna göre                                |             |             |             |               |
| Beyaz eşya*                                      | 435.426.607 | 487.608.955 | 738.017.871 | 1.148.119.597 |
| Diğer**                                          | 33.538.650  | 23.446.099  | 22.859.977  | 82.653.005    |
| Tedarik Zinciri ve Müşteri Memnuniyeti           | 2018        | 2019        | 2020        | 2021          |
| Aktif tedarikçiler                               | 640         | 690         | 705         | 732           |
| Çalışılan yerel tedarikçi sayısı                 | 510         | 550         | 555         | 577           |
| Çalışılan yerel tedarikçi oranı                  | %79         | %79         | %79         | %79           |
| Toplam satın alma bütçesi (milyon TL)            | 450         | 520         | 629         | 886           |
| Yerli tedarik                                    | 340         | 390         | 471         | 688           |
| Yabancı tedarik                                  | 115         | 130         | 158         | 198           |
| Satın alma bütçesindeki yerel tedarik oranı (%)  | %76         | %75         | %75         | %78           |
| Eğitim verilen tedarikçi firma sayısı            | 50          | 55          | 28          | -             |
| Müşteri memnuniyeti skoru ***                    | %96         | %98         | 8,6         | %90           |
| Bayi memnuniyeti skoru ***                       | %84         | %90         | 8,9         | 9             |
| Teknik servis memnuniyeti skoru                  | %98         | %95         | %82         | %87           |
| Ar-Ge                                            | 2018        | 2019        | 2020        | 2021          |
| Ar-Ge bütçesi (TL)                               | 2.941.428   | 6.945.692   | 13.888.620  | 23.620.447    |
| Patent başvurusu sayısı                          | 4           | 6           | 4           | 5             |
| Alınan patent sayısı                             | -           | -           | -           | 1             |
| Faydalı model sayısı                             | -           | -           | -           | 0             |
| Ar-Ge alanında çalışan personel sayısı           | 50          | 69          | 81          | 94            |
| Üniversite/endüstri Ar-Ge işbirliklerinin sayısı | 6           | 15          | 15          | 17            |
| Teknik iş birliği hibeleri (TL)                  | -           | 88.414      | 222.417     | 116.117       |

\* Beyaz eşya altında çamaşır makinesi, bulaşık makinesi ve buzdolabı ürünleri gruplanmıştır. Ankastre ürünler (havalandırma, fırın, ocak) ile birleştirilmiştir. \*\* Su sebili, Schöck eviye, Vantilatör vb. ürünler \*\*\*Bayi memnuniyet skoru 2020 yılı, teknik servis memnuniyet skoru 2020 ve 2021 yılları için tabloda yer alan veriler 10 üzerindendir.

## Çevresel Performans Göstergeleri

| Malzeme Kullanımı                                        | 2018       | 2019       | 2020       | 2021       |
|----------------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| Üretim miktarı (adet)                                    | 1.164.804  | 1.123.004  | 1.329.272  | 1.893.629  |
| Tüketilen hammadde miktarı (ton)                         |            |            |            |            |
| Plastik Hammadde (kg- 4300 TTPLAS)                       | 702.074    | 771.466    | 861.986    | 15.971.210 |
| Metal hammadde (kg)                                      | 5.615.603  | 5.689.659  | 5.751.819  | 7.085.884  |
| Ambalaj malzemeleri (adet)                               | 13.157.462 | 13.658.312 | 16.261.342 | 18.976.212 |
| Cam malzemeler (adet)                                    | 1.129.925  | 1.259.330  | 1.622.769  | 2.123.894  |
| Elektronik malzemeler (adet)                             | 29.739.162 | 26.712.358 | 18.306.242 | 12.912.552 |
| Kimyasallar (kg)(BOYA H701*)                             | 521.601    | 661.639    | 331.944    | 442.271    |
| Üretim süreçlerinde kullanılan plastik miktarı (ton)     | 26.170     | 35.782     | 12.283.892 | 635.633    |
| Enerji ve Emisyonlar                                     | 2018       | 2019       | 2020       | 2021       |
| Toplam enerji tüketimi (GJ)                              | 36.943     | 39.780     | 48.580     | 54.771     |
| Doğalgaz (m³)                                            | 572.076    | 635.343    | 813.570    | 895.264    |
| Elektrik (kWh)                                           | 4.226.631  | 4.347.369  | 4.911.325  | 5.752.706  |
| Enerji yoğunluğu (GJ/adet)                               | 0,032      | 0,035      | 0,032      | 0,029      |
| Enerji tasarruf miktarı (GJ)                             | 1.323      | 2.647      | 3.193      | 1.875      |
| Karbon emisyonları (tonCO <sub>2</sub> e)                | 2.583      | 2.668      | 3.036      | 3.543      |
| Emisyon yoğunluğu (tonCO <sub>2</sub> e/adet)            | 0,0022     | 0,0024     | 0,0020     | 0,0019     |
| Su Tüketimi                                              | 2018       | 2019       | 2020       | 2021       |
| Toplam su çekim miktarı (m³)                             |            |            |            |            |
| Toplam tüketilen su miktarı                              | 22.374     | 22.796     | 25.951     | 23.007     |
| Su yoğunluğu (m³/adet)                                   | 0,019      | 0,02       | 0,016      | 0,012      |
| Atıklar                                                  | 2018       | 2019       | 2020       | 2021       |
| Tehlikeli atık miktarı (ton)                             | 105,63     | 172,01     | 207,49     | 190,24     |
| Geri kazanım                                             | 105,59     | 171,96     | 207,43     | 190,19     |
| Tibbi atıklar                                            | 0,037      | 0,053      | 0,06       | 0,055      |
| Tehlikesiz atık (ton)                                    | 437,46     | 241,66     | 267,92     | 431,85     |
| Önemli ölçekte sızıntı ve döküntülerin sayısı            | 0          | 0          | 0          | 0          |
| Katı atık geri dönüşüm projesiyle toplanan atıklar (ton) | 437        | 241        | 267,92     | 482,85     |
| Metal                                                    | 367,04     | 134,89     | 154,52     | 133,61     |
| Cam                                                      | 55         | 93,26      | 97,5       | 283,31     |
| Kağıt                                                    | 4,48       | 4,6        | 5,2        | 5,66       |
| Plastik/Naylon                                           | 2,32       | 3,29       | 4,6        | 4,75       |
| Ahşap                                                    | 8,63       | 5,63       | 6,1        | 4,52       |
| AEEE kapsamında geri toplanan ürün miktarı (ton)         | 19         | 76,4       | 68,5       | 51         |
| Çevre Eğitimleri                                         | 2018       | 2019       | 2020       | 2021       |
| Şirket çalışanlarına verilen çevre eğitimi toplam saati  | 164        | 228        | 260        | 333        |



## Sosyal Performans Göstergeleri

| Çalışan Demografisi                                   | 2018  | 2019  | 2020  | 2021  |
|-------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|
| Çalışanların demografik dağılımı                      |       |       |       |       |
| Toplam çalışan sayısı                                 | 1.308 | 1.319 | 1.355 | 1.657 |
| Toplam kadın çalışan sayısı                           | 283   | 288   | 286   | 335   |
| Toplam erkek çalışan sayısı                           | 1.025 | 1.031 | 1.069 | 1.322 |
| Kadın beyaz yakalı çalışan sayısı                     | 139   | 129   | 127   | 139   |
| Erkek beyaz yakalı çalışan sayısı                     | 246   | 247   | 254   | 278   |
| Mavi yakalı kadın çalışan sayısı                      | 141   | 156   | 157   | 185   |
| Mavi yakalı erkek çalışan sayısı                      | 767   | 777   | 795   | 1.018 |
| Engelli çalışanların sayısı                           | 34    | 35    | 33    | 34    |
| Stajyer üniversite öğrencisi sayısı                   | 4     | 20    | 7     | 12    |
| Stajyer lise öğrencisi sayısı                         | 10    | 60    | 15    | 25    |
| Yaş gruplarına göre çalışan sayıları                  |       |       |       |       |
| 30 yaş altı çalışan sayısı                            | 547   | 518   | 465   | 601   |
| 30-50 yaş arası çalışan sayısı                        | 748   | 786   | 865   | 1027  |
| 50 yaş ve üstü çalışan sayısı                         | 13    | 15    | 25    | 29    |
| Uyruğuna göre çalışanlar                              |       |       |       |       |
| Yerli                                                 | 1.308 | 1.319 | 1.355 | 1.657 |
| Yabancı                                               | 0     | 0     | 0     | 0     |
| Çalışanların kategorilerine göre ortalama kıdem yılı  |       |       |       |       |
| Üst düzey yöneticiler                                 | 7     | 7     | 8     | 9     |
| Orta kademe yöneticiler                               | 7     | 8     | 9     | 10    |
| Uzmanlar & memurlar                                   | 4     | 5     | 5     | 5     |
| Sözleşme türüne göre çalışan dağılımı                 |       |       |       |       |
| Sürekli                                               | 1.308 | 1.319 | 1.355 | 1.657 |
| Geçici                                                | 0     | 0     | 0     | 0     |
| Üst yönetimin demografik dağılımı                     |       |       |       |       |
| Toplam üst düzey yönetici sayısı                      | 19    | 19    | 17    | 16    |
| Toplam üst düzey kadın yönetici sayısı                | 5     | 5     | 5     | 5     |
| Toplam üst düzey Türk yönetici sayısı                 | 19    | 19    | 12    | 16    |
| Uyruğuna göre üst düzey yöneticiler                   |       |       |       |       |
| Yerli                                                 | 19    | 19    | 17    | 16    |
| Yabancı                                               | 0     | 0     | 0     | 0     |
| Yaş gruplarına göre üst düzey yöneticiler             |       |       |       |       |
| 30-50 yaş arası yönetici sayısı                       | 17    | 17    | 14    | 12    |
| 50 yaş ve üstü yönetici sayısı                        | 2     | 2     | 3     | 4     |
| Doğum izninden sonra işe dönme ve işte kalma oranları |       |       |       |       |
| Doğum iznine çıkan kadın çalışan sayısı               | 11    | 3     | 16    | 10    |
| Doğum izninden dönen kadın çalışan sayısı             | 9     | 1     | 14    | 6     |

## Sosyal Performans Göstergeleri

| Çalışan Gelişimi                                                      | 2018   | 2019   | 2020   | 2021   |
|-----------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|
| Çalışan eğitimleri - katılımcı sayısı (kişi)                          |        |        |        |        |
| Mavi yakalı                                                           | 580    | 791    | 1.144  | 1.065  |
| Beyaz yakalı                                                          | 315    | 412    | 485    | 316    |
| Kadın                                                                 | 185    | 238    | 460    | 286    |
| Erkek                                                                 | 710    | 865    | 1.169  | 1.095  |
| Çalışan eğitimleri - toplam saat (kişisaat)                           |        |        |        |        |
| Mavi yakalı kadın                                                     | 803    | 334    | 1.155  | 1.955  |
| Beyaz yakalı kadın                                                    | 4.122  | 1.436  | 480    | 1.095  |
| Mavi yakalı erkek                                                     | 7.591  | 1.752  | 3.674  | 8.746  |
| Beyaz yakalı erkek                                                    | 7.379  | 2.566  | 1.206  | 2.269  |
| Düzenli performans değerlendirme geribildirimi verilen çalışan sayısı |        |        |        |        |
| Mavi yakalı kadın                                                     | 129    | 125    | 135    | 166    |
| Beyaz yakalı kadın                                                    | 109    | 106    | 113    | 128    |
| Mavi yakalı erkek                                                     | 671    | 643    | 744    | 942    |
| Beyaz yakalı erkek                                                    | 221    | 226    | 232    | 246    |
| Çalışan bağlılığı oranı                                               | %64    | %66    | %76    | %80    |
| Çalışan Devri                                                         | 2018   | 2019   | 2020   | 2021   |
| Cinsiyete göre çalışan devri                                          |        |        |        |        |
| Kadın                                                                 | %3     | %4     | %3     | %5     |
| Erkek                                                                 | %10,10 | %11,80 | %7     | %19    |
| Yaşa göre çalışan devri                                               |        |        |        |        |
| 30 yaş altı                                                           | %9,60  | %13,20 | %11,10 | %22,45 |
| 30-50 yaş arası                                                       | %5,20  | %4,40  | %3,70  | %11,59 |
| 50 yaş ve üstü                                                        | %0,10  | %0,20  | %0,20  | %0,12  |
| İşe alınan çalışanlar                                                 |        |        |        |        |
| İşe alınan kadın çalışan sayısı                                       | 67     | 45     | 44     | 100    |
| İşe alınan erkek çalışan sayısı                                       | 191    | 133    | 160    | 466    |
| 30 yaş altı işe alınan çalışan sayısı                                 | 159    | 137    | 151    | 372    |
| 30-50 yaş arası işe alınan çalışan sayısı                             | 98     | 40     | 50     | 192    |
| 50 yaş ve üstü işe alınan çalışan sayısı                              | 1      | 1      | 3      | 2      |
| İşten ayrılan çalışanlar                                              |        |        |        |        |
| İşten ayrılan kadın çalışan sayısı                                    | 45     | 56     | 40     | 80     |
| İşten ayrılan erkek çalışan sayısı                                    | 132    | 155    | 99     | 318    |
| 30 yaş altı işten ayrılan çalışan sayısı                              | 114    | 157    | 94     | 215    |
| 30-50 yaş arası işten ayrılan çalışan sayısı                          | 62     | 52     | 43     | 174    |
| 50 yaş ve üstü işten ayrılan çalışan sayısı                           | 1      | 2      | 2      | 9      |
| İş Sağlığı ve Güvenliği                                               | 2018   | 2019   | 2020   | 2021   |
| İSG komiteleri                                                        |        |        |        |        |
| Kurulu İSG komitesi sayısı                                            | 2      | 2      | 2      | 2      |
| Kurulu İSG komitelerindeki toplam üye sayısı                          | 20     | 20     | 20     | 20     |
| Kurulu İSG komitelerinde çalışan temsilcisi sayısı                    | 7      | 7      | 7      | 7      |
| İSG eğitimleri                                                        |        |        |        |        |
| İSG eğitimi toplam saati                                              | 4.524  | 4.188  | 9.131  | 12.819 |
| İSG eğitimlerine katılan çalışan sayısı                               | 377    | 349    | 760    | 1.068  |
| Kaza ağırlık oranı                                                    | 0,035  | 0,058  | 0,056  | 0,044  |
| Mesleki hastalık oranı                                                | 0      | 0      | 0      | 0      |
| Kaza sıklık oranı                                                     | 3,71   | 3,67   | 3,92   | 3,84   |

# GRI İçerik İndeksi

**MATERIALITY  
DISCLOSURES SERVICE****2022**

| Açıklama                               | Açıklamalar ve Sayfa Numaraları                                                                                                                   |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>GRI 101: Temel 2016</b>             |                                                                                                                                                   |
| <b>GRI 102: Genel Açıklamalar 2016</b> |                                                                                                                                                   |
| <b>Kurumsal Profil</b>                 |                                                                                                                                                   |
| 102-1                                  | Rapor Hakkında, sayfa: 2                                                                                                                          |
| 102-2                                  | Silverline Hakkında, sayfa: 4-5                                                                                                                   |
| 102-3                                  | İletişim, sayfa:47                                                                                                                                |
| 102-4                                  | Silverline Hakkında, sayfa: 5                                                                                                                     |
| 102-5                                  | <a href="http://yatirimci.silverline.com.tr/index.asp?id=19">http://yatirimci.silverline.com.tr/index.asp?id=19</a><br>Kurumsal Yönetim, sayfa: 7 |
| 102-6                                  | Silverline Hakkında, sayfa:4-5                                                                                                                    |
| 102-7                                  | Silverline Hakkında, sayfa:4-5; Performans Göstergeleri, sayfa:42                                                                                 |
| 102-8                                  | Mutlu Çalışanlar, sayfa:31; Performans Göstergeleri, sayfa:42                                                                                     |
| 102-9                                  | Tedarik Zinciri Yönetimi, sayfa: 10 ; Performans Göstergeleri, sayfa:43                                                                           |
| 102-10                                 | GRI İçerik İndeksi: Raporlama döneminde, şirketin operasyonel veya mali yapısında ve tedarik zincirinde belirgin bir değişiklik yaşanmamıştır.    |
| 102-11                                 | Risk Yönetimi ve Uyum, sayfa:8-9                                                                                                                  |
| 102-12                                 | Paydaşlarımızla ilişkiler, sayfa:14                                                                                                               |
| 102-13                                 | Paydaşlarımızla ilişkiler, sayfa:14                                                                                                               |
| <b>Strateji</b>                        |                                                                                                                                                   |
| 102-14                                 | CEO Mesajı, sayfa: 3                                                                                                                              |
| 102-15                                 | Risk Yönetimi ve Uyum, sayfa:8-9; Nasıl Bir Dünya? Küresel Trendler, sayfa:15-16                                                                  |
| <b>Etik ve Dürüstlük</b>               |                                                                                                                                                   |
| 102-16                                 | Risk Yönetimi ve Uyum, sayfa:8-9                                                                                                                  |
| 102-17                                 | Risk Yönetimi ve Uyum, sayfa:8-9                                                                                                                  |
| <b>Yönetişim</b>                       |                                                                                                                                                   |
| 102-18                                 | Kurumsal Yönetim, sayfa:7                                                                                                                         |
| 102-19                                 | Kurumsal Yönetim, sayfa:7; Silverline'da Sürdürülebilirlik, sayfa:11                                                                              |
| 102-20                                 | Silverline'da Sürdürülebilirlik, sayfa:11                                                                                                         |
| 102-21                                 | Paydaşlarımızla ilişkiler, sayfa:14                                                                                                               |
| 102-29                                 | Silverline'da Sürdürülebilirlik, sayfa:12-13                                                                                                      |
| 102-30                                 | Risk Yönetimi ve Uyum, sayfa:8-9                                                                                                                  |
| 102-31                                 | Silverline'da Sürdürülebilirlik, sayfa:12-13                                                                                                      |
| 102-32                                 | Silverline'da Sürdürülebilirlik, sayfa:11                                                                                                         |

"GRI Hizmetler Birimi, Materiality Disclosures Service kapsamında, GRI İçerik İndeksi'nin açıkça sunulduğunu ve 102-40 ve 102-49 arası Açıklamaların raporun uygun bölümlerinde yer aldığını değerlendirmiştir. Bu hizmet, raporun Türkçe versiyonu üzerinden gerçekleştirilmiştir."

| Açıklama                               |                                                                                                                                                              | Açıklamalar ve Sayfa Numaraları                                           |  |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--|
| Paydaş Katılımı                        |                                                                                                                                                              |                                                                           |  |
| 102-40                                 | Paydaşlarımızla ilişkiler, sayfa:14                                                                                                                          |                                                                           |  |
| 102-41                                 | GRI İçerik İndeksi: Silverline'da toplu iş sözleşmesi bulunmamaktadır.                                                                                       |                                                                           |  |
| 102-42                                 | Paydaşlarımızla ilişkiler, sayfa:14                                                                                                                          |                                                                           |  |
| 102-43                                 | Paydaşlarımızla ilişkiler, sayfa:14                                                                                                                          |                                                                           |  |
| 102-44                                 | Silverline'da Sürdürülebilirlik, sayfa:12                                                                                                                    |                                                                           |  |
| Raporlama Uygulaması                   |                                                                                                                                                              |                                                                           |  |
| 102-45                                 | Rapor Hakkında, sayfa:2                                                                                                                                      |                                                                           |  |
| 102-46                                 | Rapor Hakkında, sayfa:2                                                                                                                                      |                                                                           |  |
| 102-47                                 | Sürdürülebilirlik Önceliklerimiz, sayfa:12-13                                                                                                                |                                                                           |  |
| 102-48                                 | GRI İçerik İndeksi: Değişiklik bulunmamaktadır.                                                                                                              |                                                                           |  |
| 102-49                                 | GRI İçerik İndeksi: Değişiklik bulunmamaktadır.                                                                                                              |                                                                           |  |
| 102-50                                 | Rapor Hakkında, sayfa:2                                                                                                                                      |                                                                           |  |
| 102-51                                 | GRI İçerik İndeksi: Silverline 2021 Sürdürülebilirlik Raporu Silverline'ın ikinci raporudur. Bir önceki rapor Silverline 2020 Sürdürülebilirlik Raporu' dur. |                                                                           |  |
| 102-52                                 | GRI İçerik İndeksi: Raporlama yıllık olarak yapılmaktadır.                                                                                                   |                                                                           |  |
| 102-53                                 | Rapor Hakkında, sayfa:2                                                                                                                                      |                                                                           |  |
| 102-54                                 | Rapor Hakkında, sayfa:2                                                                                                                                      |                                                                           |  |
| 102-55                                 | GRI İçerik İndeksi, sayfa:44                                                                                                                                 |                                                                           |  |
| 102-56                                 | GRI İçerik İndeksi: Dış denetim alınmamıştır.                                                                                                                |                                                                           |  |
| Öncelikli Konular                      |                                                                                                                                                              |                                                                           |  |
| Standart                               | Gösterge                                                                                                                                                     | Açıklamalar ve Sayfa Numaraları                                           |  |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016        | 103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı                                                                                                          | Silverline'da Sürdürülebilirlik, sayfa:12                                 |  |
|                                        | 103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri                                                                                                                       | Silverline'da Sürdürülebilirlik, sayfa:12                                 |  |
|                                        | 103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi                                                                                                                      | Silverline'da Sürdürülebilirlik, sayfa:12                                 |  |
| GRI 201: Ekonomik Performans 2016      | 201-1 Yaratılan ekonomik değer                                                                                                                               | Silverline Hakkında, sayfa:5                                              |  |
|                                        | 201-2 İklim değişikliğinden kaynaklanan risk ve fırsatlar                                                                                                    | Nasıl bir dünya? Küresel Trendler, sayfa:16                               |  |
|                                        | 201-4 Devletten alınan teşvik ve destekler                                                                                                                   | GRI İçerik İndeksi: Devletten alınan mali destek tutarı 11.600.510 TL'dir |  |
| GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etkiler 2016 | 203-1 Desteklenen alt yapı çalışmaları                                                                                                                       | Ar-Ge ve İnovasyon, sayfa:24-25; Yetenek Kazanımı, sayfa:32               |  |
| GRI 204: Tedarik Uygulamaları 2016     | 204-1 Yerel tedarik bütçesinin miktarı ve toplam tedarik bütçesindeki oranı                                                                                  | Tedarik Zinciri Yönetimi, sayfa: 10; Performans Göstergeleri, sayfa:42    |  |
| Yönetişim                              |                                                                                                                                                              |                                                                           |  |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016        | 103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı                                                                                                          | Yönetim Yaklaşımımız, sayfa:7-9                                           |  |
|                                        | 103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri                                                                                                                       | Yönetim Yaklaşımımız, sayfa:7-9                                           |  |
|                                        | 103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi                                                                                                                      | Yönetim Yaklaşımımız, sayfa:7-9                                           |  |





| Standart                                       | Gösterge                                                                                                                                                                                                                     | Açıklamalar ve Sayfa Numaraları                                                                                      |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GRI 205: Rüşvet ve Yolsuzluk ile Mücadele 2016 | 205-1 Yolsuzlukla ilgili riskler bakımından değerlendirilmiş faaliyetlerin toplam sayısı , yüzdesi ve tespit edilen belirgin riskler<br>205-2 Yolsuzlukla mücadele politika ve prosedürleri ile ilgili iletişim uygulamaları | Yolsuzlukla Mücadele, sayfa:9<br>GRI İçerik İndeksi: Raporlama döneminde bu tür bir ceza alınmamıştır.               |
| <b>Kaynak Verimliliği</b>                      |                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                      |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016                | 103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı<br>103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri<br>103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi                                                                                     | Kaynak Verimliliği, sayfa:38<br>Kaynak Verimliliği, sayfa:38<br>Kaynak Verimliliği, sayfa:38                         |
| GRI 301: Malzemeler 2016                       | 301-1 Kullanılan Hammadde<br>301-3 Toplanan Ambalaj Malzemeleri                                                                                                                                                              | Performans Göstergeleri, sayfa:42<br>Performans Göstergeleri, sayfa:42                                               |
| GRI 303: Su ve Atıklar Yönetim Yaklaşımı 2018  | 303-1 Kurumun Su Politikası ve Yönetim Yaklaşımı<br>303-5 Toplam Su Tüketimi                                                                                                                                                 | Kaynak Verimliliği, sayfa:38<br>Performans Göstergeleri, sayfa:42                                                    |
| <b>Enerji ve Emisyon Yönetimi</b>              |                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                      |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016                | 103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı<br>103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri<br>103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi                                                                                     | Enerji ve Emisyon Yönetimi, sayfa:38<br>Enerji ve Emisyon Yönetimi, sayfa:38<br>Enerji ve Emisyon Yönetimi, sayfa:38 |
| GRI 302: Enerji 2016                           | 302-1 Organizasyon İçindeki Enerji Tüketimi                                                                                                                                                                                  | Performans Göstergeleri, sayfa:42                                                                                    |
|                                                | 302-2 Organizasyon Dışındaki Enerji Tüketimi                                                                                                                                                                                 | Performans Göstergeleri, sayfa:42                                                                                    |
|                                                | 302-3 Enerji Yoğunluğu                                                                                                                                                                                                       | Performans Göstergeleri, sayfa:42                                                                                    |
|                                                | 302-4 Enerji Tüketiminin Azaltılması                                                                                                                                                                                         | Enerji ve Emisyon Yönetimi, sayfa:38; Performans Göstergeleri, sayfa:42                                              |
| GRI 305: Emisyonlar 2016                       | 305-1 Doğrudan sera gazı emisyonları (Scope 1)                                                                                                                                                                               | Performans Göstergeleri, sayfa:42                                                                                    |
|                                                | 305-4 Sera gazı emisyonlarının yoğunluğu                                                                                                                                                                                     | Performans Göstergeleri, sayfa:42                                                                                    |
| <b>Atık Yönetimi</b>                           |                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                      |
| GRI 306: Atıklar 2020                          | 306-1 Atık oluşumu ve atıkla ilgili belirgin etkiler                                                                                                                                                                         | Atık Yönetimi, sayfa:39                                                                                              |
|                                                | 306-2 Atıkla ilgili belirgin etkilerin yönetimi                                                                                                                                                                              | Atık Yönetimi, sayfa:39                                                                                              |
|                                                | 306-3 Üretilen atık                                                                                                                                                                                                          | Atık Yönetimi, sayfa:39; Performans Göstergeleri, sayfa:42                                                           |
|                                                | 306-4 Bertaraf edilmeyen atık                                                                                                                                                                                                | Performans Göstergeleri, sayfa:42                                                                                    |
|                                                | 306-5 Bertarafa yönlendirilen atık                                                                                                                                                                                           | Performans Göstergeleri, sayfa:42                                                                                    |

| Standart                                       | Gösterge                                                                                                                                 | Açıklamalar ve Sayfa Numaraları                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Çalışma Koşulları</b>                       |                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016                | 103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı<br>103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri<br>103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi | Çalışma Koşulları, sayfa:30<br>Çalışma Koşulları, sayfa:30<br>Çalışma Koşulları, sayfa:30                                                                                                                                                                                                                  |
| GRI 202: Piyasalar 2016                        | 202-1 Standart başlangıç seviyesi ücretlerinin asgari ücrete oranını                                                                     | GRI İçerik İndeksi: Cinsiyet bazında ücretlerimizde bir ayırım söz konusu değildir. Tüm çalışanlarımız için eşit işe eşit ücret ilkesi ile hareket ediyoruz. Başlangıç düzeyi cinsiyet farketmeksizin asgari ücretin mavi yaka için 1,03 oranı ile, beyaz yaka için 1,52 oranı ile ücret belirlenmektedir. |
| GRI 401: İstihdam 2016                         | 202-2 Yerel yöneticiler                                                                                                                  | GRI İçerik İndeksi: Tüm üst düzey yöneticiler Türk vatandaşdır.                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                | 401-1 Çalışan devri<br>401-3 Doğum izni                                                                                                  | Performans Göstergeleri, sayfa:43<br>Performans Göstergeleri, sayfa:43                                                                                                                                                                                                                                     |
| GRI 402: İşçi-İşveren İlişkileri 2016          | 402-1 İhbar Süreleri                                                                                                                     | GRI İçerik İndeksi: Önemli görev değişikliklerinde yasal ihbar süreleri dikkate alınmaktadır.                                                                                                                                                                                                              |
| GRI 405: Çeşitlik ve Fırsat Eşitliği 2016      | 405-1 Yönetim organları ve çalışanların çeşitliliği                                                                                      | Eşit Davranma İlkesi,sayfa: 30-31; Performans Göstergeleri, sayfa: 43                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                | 405-2 Kadınlar ve erkekler arasındaki taban maaş ve ücret oranı                                                                          | GRI İçerik İndeksi: Silverline'da cinsiyet bazında maaş farklılığı bulunmamaktadır. Eşit işe eşit ücret prensibi uygulanmaktadır.                                                                                                                                                                          |
| GRI 406: Ayrımcılık Karşıtlığı 2016            | 406-1 Ayrımcılık vakaları                                                                                                                | GRI İçerik İndeksi: Raporlama döneminde ayrımcılık vakası yaşanmamıştır.                                                                                                                                                                                                                                   |
| GRI 408: Çocuk İşçilik Karşıtlığı 2016         | 408-1 Çocuk işçiler bakımından risk taşıdığı belirlenen faaliyetler ve tedarikçiler                                                      | Eşit Davranma İlkesi, sayfa:30                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| GRI 409: Zorla-Zorunlu İşçilik Karşıtlığı 2016 | 409-1 Zorla veya zorunlu çalıştırma vakaları bakımından risk taşıdığı belirlenen faaliyetler                                             | Eşit Davranma İlkesi, sayfa:30                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| GRI 410: Güvenlik Uygulamaları 2016            | 410-1 Kuruluşun insan hakları politikaları veya prosedürleri konusunda eğitim görmüş güvenlik personelinin yüzdesi                       | GRI İçerik İndeksi: Tüm güvenlik personeli gerekli yasal eğitimleri tamamlamıştır.                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Çalışan Gelişimi &amp; Yetenek Kazanımı</b> |                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016                | 103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı                                                                                      | Yetenek Kazanımı, sayfa:32; Çalışan Gelişimi, sayfa:33                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                | 103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri                                                                                                   | Yetenek Kazanımı, sayfa:32; Çalışan Gelişimi, sayfa:33                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                | 103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi                                                                                                  | Yetenek Kazanımı, sayfa:32; Çalışan Gelişimi, sayfa:33                                                                                                                                                                                                                                                     |



| Standart                                                 | Gösterge                                                                                                                | Açıklamalar ve Sayfa Numaraları                                               |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| GRI 404: Çalışan Gelişimi 2016                           | 404-1 Çalışan başına düşen eğitim saati                                                                                 | Çalışan Gelişimi, sayfa:33; Performans Göstergeleri, sayfa:43                 |
|                                                          | 404-2 Yetenek yönetimi ve yaşamboyu öğrenim programları                                                                 | Çalışan Gelişimi, sayfa:33                                                    |
|                                                          | 404-3 Düzenli performans ve kariyer gelişimi değerlendirmesi alan çalışanların yüzdesi                                  | Çalışan Gelişimi, sayfa:33; Performans Göstergeleri, sayfa:43                 |
| <b>İş Sağlığı ve Güvenliği</b>                           |                                                                                                                         |                                                                               |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016                          | 103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı                                                                     | İş Sağlığı ve Güvenliği, sayfa:34-35                                          |
|                                                          | 103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri                                                                                  | İş Sağlığı ve Güvenliği, sayfa:34-35                                          |
|                                                          | 103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi                                                                                 | İş Sağlığı ve Güvenliği, sayfa:34-35                                          |
| GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Yaklaşımı 2018  | 403-1 İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi                                                                           | İş Sağlığı ve Güvenliği, sayfa:34-35                                          |
|                                                          | 403-2 İSG risklerinin tanımlanması                                                                                      | İş Sağlığı ve Güvenliği, sayfa:35                                             |
|                                                          | 403-3 Mesleki sağlık uygulamalarının tanımlanması                                                                       | İş Sağlığı ve Güvenliği, sayfa:35                                             |
|                                                          | 403-4 Yönetim-İşçi sağlık ve güvenlik komitelerinde temsil edilen çalışanlar                                            | İş Sağlığı ve Güvenliği, sayfa:34 ;Performans Göstergeleri, sayfa:43          |
|                                                          | 403-5 Çalışanlara verilen İSG eğitimleri                                                                                | İş Sağlığı ve Güvenliği, sayfa:35 ;Performans Göstergeleri, sayfa:43          |
|                                                          | 403-6 Çalışan sağlığını iyileştirmek için gerçekleştirilen uygulamalar                                                  | İş Sağlığı ve Güvenliği, sayfa:35                                             |
|                                                          | 403-7 Üretim süreçleri ve ürünler nedeniyle çalışanların maruz kaldığı İSG riskleri                                     | İş Sağlığı ve Güvenliği, sayfa:35                                             |
|                                                          | 403-8 İSG Yönetim Sistemi kapsamındaki çalışanlar                                                                       | İş Sağlığı ve Güvenliği, sayfa:34; Performans Göstergeleri, sayfa:43          |
|                                                          | 403-9 İşle ilgili yaralanmalar                                                                                          | İş Sağlığı ve Güvenliği, sayfa:35; Performans Göstergeleri, sayfa:43          |
| <b>Müşteri Sağlığı ve Güvenliği &amp; Ürün Güvenliği</b> |                                                                                                                         |                                                                               |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016                          | 103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı                                                                     | Ürün Güvenliği, sayfa:20                                                      |
|                                                          | 103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri                                                                                  | Ürün Güvenliği, sayfa:20                                                      |
|                                                          | 103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi                                                                                 | Ürün Güvenliği, sayfa:20                                                      |
| GRI 416: Müşteri Sağlık ve Emniyeti 2016                 | 416-2 Ürün ve hizmetlerin sağlık ve emniyet koşullarına yönelik yasal düzenleme ve gönüllü ilke ve kodlara aykırılıklar | GRI İçerik İndeksi: Raporlama döneminde bu tür bir uygunsuzluk yaşanmamıştır. |
| <b>Ürün Bilgilendirmeleri</b>                            |                                                                                                                         |                                                                               |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016                          | 103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı                                                                     | Ürün Bilgilendirmeleri, sayfa:22                                              |
|                                                          | 103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri                                                                                  | Ürün Bilgilendirmeleri, sayfa:22                                              |
|                                                          | 103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi                                                                                 | Ürün Bilgilendirmeleri, sayfa:22                                              |

| Standart                                                    | Gösterge                                                                                       | Açıklamalar ve Sayfa Numaraları                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GRI 417: Pazarlama ve Etiketleme 2016                       | 417-1 Ürün bilgileri ve etiketleri                                                             | Ürün Bilgilendirmeleri, sayfa:22                                                                                   |
|                                                             | 417-2 Ürün bilgilendirmeleri ve etiketlemelerindeki kanun ya da gönüllü kod ihallerinin sayısı | GRI İçerik İndeksi: Raporlama döneminde bu tür bir ihlal yaşanmamıştır.                                            |
|                                                             | 417-3 Pazarlama iletişimiyle ilgili yönetmeliklere ve gönüllü kurallara uyumsuzluk vakaları    | GRI İçerik İndeksi: Raporlama döneminde bu tür bir uyumsuzluk yaşanmamıştır.                                       |
| <b>Müşteri Bilgi Gizliliği</b>                              |                                                                                                |                                                                                                                    |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016                             | 103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı                                            | Müşteri Bilgi Gizliliği, sayfa:28                                                                                  |
|                                                             | 103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri                                                         | Müşteri Bilgi Gizliliği, sayfa:28                                                                                  |
|                                                             | 103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi                                                        | Müşteri Bilgi Gizliliği, sayfa:28                                                                                  |
| GRI 418: Müşteri Bilgi Gizliliği 2016                       | 418-1 Müşteri bilgi gizliliği                                                                  | GRI İçerik İndeksi: Raporlama döneminde müşteri bilgilerinin gizliliğinin ihlali konusunda bir vaka yaşanmamıştır. |
| <b>Paydaş Yönetimi</b>                                      |                                                                                                |                                                                                                                    |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016                             | 103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı                                            | Paydaşlarımızla İlişkiler, sayfa:14                                                                                |
|                                                             | 103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri                                                         | Paydaşlarımızla İlişkiler, sayfa:14                                                                                |
|                                                             | 103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi                                                        | Paydaşlarımızla İlişkiler, sayfa:14                                                                                |
| <b>Diğer Konular</b>                                        |                                                                                                |                                                                                                                    |
| <b>Ar-Ge ve İnovasyon</b>                                   |                                                                                                |                                                                                                                    |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016                             | 103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı                                            | Ar-Ge ve İnovasyon, sayfa:24-26                                                                                    |
|                                                             | 103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri                                                         | Ar-Ge ve İnovasyon, sayfa:24-26                                                                                    |
|                                                             | 103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi                                                        | Ar-Ge ve İnovasyon, sayfa:24-26                                                                                    |
| <b>Dijital Dönüşüm</b>                                      |                                                                                                |                                                                                                                    |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016                             | 103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı                                            | Dijital Dönüşüm, sayfa:27                                                                                          |
|                                                             | 103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri                                                         | Dijital Dönüşüm, sayfa:27                                                                                          |
|                                                             | 103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi                                                        | Dijital Dönüşüm, sayfa:27                                                                                          |
| <b>Akıllı Tasarım &amp; Çevre Dostu Ürünler</b>             |                                                                                                |                                                                                                                    |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016                             | 103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı                                            | Çevre Dostu Ürünler, sayfa:20; Akıllı Tasarım, sayfa:26                                                            |
|                                                             | 103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri                                                         | Çevre Dostu Ürünler, sayfa:20; Akıllı Tasarım, sayfa:26                                                            |
|                                                             | 103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi                                                        | Çevre Dostu Ürünler, sayfa:20; Akıllı Tasarım, sayfa:26                                                            |
| <b>Tüketici Beklentilerine Yanıt ve Müşteri Memnuniyeti</b> |                                                                                                |                                                                                                                    |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016                             | 103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı                                            | Tüketici Beklentilerine Yanıt ve Müşteri Memnuniyeti, sayfa:18-19                                                  |
|                                                             | 103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri                                                         | Tüketici Beklentilerine Yanıt ve Müşteri Memnuniyeti, sayfa:18-19                                                  |
|                                                             | 103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi                                                        | Tüketici Beklentilerine Yanıt ve Müşteri Memnuniyeti, sayfa:18-19                                                  |

# İletişim

## Silverline Ev Gereçleri Satış ve Pazarlama A.Ş.

Orta Mah. Topkapı-Maltepe Cad. No:6 Silkar Plaza Kat:3-5 Bayrampaşa / İstanbul  
Tel: 0212 484 48 00 (pbx)  
Fax: 0212 481 40 08

### Raporlama Danışmanı:



info@kiymetiharbiye.com  
T: 0212 279 13 13

### Yasal Uyarı:

Silverline 2021 Sürdürülebilirlik Raporu ("Rapor"), Silverline Endüstri ve Ticaret A.Ş. ve Silverline Ev Gereçleri Satış ve Pazarlama A.Ş. ("Silverline") tarafından hazırlanmıştır. Bu Rapor'da yer alan ve eksiksiz olma vasfını taşımayan tüm bilgi, görüş ve değerlendirmeler Silverline tarafından sağlanmış ve bu Rapor amacıyla -enerji, su ve sera gazı emisyonlarına yönelik veriler haricinde- bağımsız olarak doğrulanmamıştır. Bu Rapor, sadece bilgilendirme amacıyla hazırlanmış olup, herhangi bir yatırım kararı için temel oluşturmayı amaçlamaktadır. Bu raporda yer alan bilgiler Silverline hisselerinin satışına ait herhangi bir teklif veya bir teklifi parçasını ya da bu tür bir satış sürecine davet niteliği teşkil etmez ve bu Rapor'un yayımlanmasıyla bu tür bir yasal ilişki kurulmuş sayılmaz. Bu Rapor'da yer alan tüm bilgi ve ilişkili belgelerin, Rapor'un kapsadığı dönem itibarıyla doğru olduğuna inanılmakta olup bilgiler güvenilir kaynaklara dayanarak iyi niyetle açıklanmıştır. Ancak Silverline bu bilgilere yönelik herhangi bir beyan, garanti ya da taahhütte bulunmamaktadır. Buna uygun olarak Silverline, Silverline hissedarları, Silverline iştirakleri veya onları yönetim kurulu üyeleri, çalışanları ve danışmanları, bu Rapor kapsamında açıklanan herhangi bir bilgi ya da iletişimde veya bu Rapor'da yer alan bilgilere dayanan veya yer almayan bir bilgi neticesinde kişi veya kişilerin doğrudan ya da dolaylı olarak uğrayacağı kayıp ve zarardan sorumlu değildir.



# **SILVERLINE**