

**Başarıya birlikte ulaştığımız tüm paydaşlarımıza
1 milyon kez teşekkürler...**

İçindekiler

• Kurumsal Profil	4
• Vizyon-Misyon, Stratejimiz, İnsan Kankaları Yaklaşımımız ve Finansal Göstergeler	5
• Doğu Otomotiv Tarihinden Kilometre Taşları	6
• Doğu Otomotiv Yönetim Kurulu	8
• Doğu Otomotiv İcra Kurulu	9
• Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı	10
• İcra Kurulu Başkanı'nın Mesajı	12
• Mali ve İdari İşler Genel Müdürü	14
• Rakamlarla Türkiye Ekonomisi ve Otomotiv Sektörü	16
• Doğu Otomotiv'de 2012 Yılı	17
• Doğu Grubu	27
• Volkswagen Binek Araç	30
• Audi	32
• SEAT	34
• Skoda	36
• Bentley & Lamborghini	38
• Porsche	40
• Volkswagen Ticari Araç	42
• Scania	44
• Krone	46
• Meiller	48
• Scania Endüstriyel ve Deniz Motorları	50
• Thermo King	52
• Doğu Oto	54
• D-Auto Suisse SA	56
• DOD	58
• vdf Grubu	60
• TÜVTURK	62
• LeasePlan	64
• Yedek Parça ve Lojistik	66
• Doğu Sigorta Aracılık Hizmetleri	68
• Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu	70
• Genel Bilgiler	88
• Kâr Dağıtım Önerisi ve Tablosu	103
• Denetleme Kurulu Kararı	104
• Konsolide Finansal Tablolar ve Bağımsız Denetim Raporu	105

Kurumsal Profil

Finansal hizmetler, otomotiv, in saat, medya, turizm, gayrimenkul ve enerji sektörlerinde faaliyet gösteren Doğu Grubu'nun bir üye si olan Doğu Otomotiv, Türkiye'nin toptan ithal pazarında lider distribütör konumundadır. Şirket:

- Binek araç
- Hafif ticari araç
- Ağır vasıta
- Endüstriyel ve deniz motorları
- Soğutma sistemleri

alanlarında, her biri kendi sektörünün lideri konumundaki 14 uluslararası markanın temsilcisi dir. Doğu Otomotiv, bireysel ve kurumsal müşterilerine Volkswagen Binek Araç, Audi, SEAT, Skoda, Bentley, Bugatti, Lamborghini, Porsche, Volkswagen Ticari Araç, Scania, Krone, Meiller ve markalarından ve bu markaların 80'i aşkın modelinden oluşan geniş bir ürün portföyü sunmaktadır. Şirket ayrıca, endüstriyel ve deniz motorları pazarında Scania Engines ve soğutma sistemleri pazarında Thermo King markalarıyla hareket etmektedir.

Sunduğu hizmetlerde koşulsuz müşteri memnuniyetini bir numaralı öncelik olarak ele alan Doğu Otomotiv, Türkiye'nin en geniş Yetkili Satıcı ve Servis ağlarından birine sahiptir. Tüm ükeye yayılmış olan 500'ü aşkın temas noktası, Doğu Otomotiv'in müşterilerine satış, servis ve yedek par ça hizmetlerini yaygın ve kesintisiz bir şekilde sunmasını sağlamaktadır.

Doğu Otomotiv, Volkswagen Grubu'na bağlı tüm markaları çatısı altında bulun duran dünyadaki tek şirkettir.

İthalat ve distribütörlük alanındaki faaliyetleri dışında şirket, otomotiv değer zincirinin tüm halkalarında bulunma stratejisi doğrultusunda hizmet portföyünü giderek genişletmektedir.

Doğu Otomotiv, tüketici finansmanı, yedek parça ve aksesuar ticareti, lojistik ve müşteri hizmetleri, ikinci el araç ticareti, filo kiralama, hızlı servis, araç muayene ve sigortacılık gibi hizmet alanlarının yanı sıra son yıllarda Sakarya'da hizmete giren Meiller Doğu Damper Fabrikası ve Krone fi rmasının ortaklığında İzmir Tire'de inşa edilen treyler fabrikası ile üretim alanında da önemli yatırımlara imza atmıştır.

Doğu Otomotiv, Türkiye'deki başarılı operasyonunu yurtdışına açma yönünde de girişimlerde bulunmak-

tadır. Şirketin VW Grubu'yla güvene dayalı yakın iş birliğinin bir sonucu olarak İsviçre'nin Lozan kentinde açtığı Porsche yetkili satış ve servis merkezi D-Auto Suisse, son yıllarda önemli bir satış başarıları elde etmiştir. 2.000'den fazla çalışanıyla Doğu Otomotiv, Türkiye'deki otomotiv sektörünün en önemli oyuncularından biridir. Kurulduğu günden bu yana ödün vermeden sürdürdüğü müşteri memnuniyetine odaklı dinamik hizmet anlayışı sayesinde Doğu Otomotiv, kurumsal itibar araştırmalarında Türkiye'nin en beğenilen ve en çok güven duyulan markaları arasında üst sıralarda yer almaktadır. Otomotiv sektöründe %15,7 pazar payına sahip olan şirket, toptan ithal pazarında lider distribütör konumundadır.

2004 yılında halka arz edilen Doğu Otomotiv hisseleri İstanbul Menkul Kıymetler Borsası'nda "DOAS.IS" kodu ile İMKB 100 içerisinde işlem görmektedir. Doğu Otomotiv, ticari faaliyetlerini sürekli geliştirme ve büyüme hedefleri doğrultusundaki etkinliklerini, sürdürülebilirlik çalışmalarıyla da desteklemektedir.

Şirket aynı zamanda Kurumsal Yönetim Endeksinde işlem görmekte olup 2012 yılında Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği (TKYD) tarafından İMKB Kurumsal Yönetim Endeksi'nde bulunan 44 şirket arasından yapılan değerlendirme sonucunda Notunu En Çok Artıran Kurum" Ödülü'nü almıştır.

Şirket, 2010 yılında bu yöndeki en önemli adımlarından biri olarak "Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi"ni imzalamış ve hem çalışanlarına, hem de bir parçası olduğu toplum ve çevreye ilişkin sorumluluklarını uluslararası düzeyde taahhüt altına almıştır.

Doğu Otomotiv, Türk otomotiv sektöründe ilk Kurumsal Sosyal Sorumluluk Raporu'nu hazırlayarak üstlendiği öncü rolü 2012 yılında B tipi rapor yayımlayarak sürdürmüştür.

İş planlarını "beklentilerin üzerinde yaratıcı hizmet" vizyonu ile oluşturan Doğu Otomotiv, kurumsal stratejisini "otomotiv değer zincirinin her alanında var olma" hedefi üzerine inşa etmektedir. Doğu Otomotiv, sektöründe Türkiye'nin en geniş marka ve hizmet ağına sahip şirkettir.

Vizyonumuz:

Beklentilerin üzerinde yaratıcı hizmet sunmaktır.

Misyonumuz:

Doğu Otomotiv, otomotiv sektöründe, müşteri odaklılık prensibi üzerinde çalışan, sektörünü iyi tanıyan, paydaşlarının beklentilerini bilen ve yeni beklentiler tanımlayıp, bunların en üst düzeyde tatminini hedefleyen, yaratıcı insan gücüne sahip ve bu doğrultuda teknolojiyi iyi kullanan, güvenilir, otomotiv değer zincirinin her alanında verimli ve kârlı hizmet vermeyi hedefleyen bir otomotiv şirkettir.

Stratejimiz:

BÜYÜK OL – YAKIN OL – YARATICI OL

BÜYÜK OL diyerek;

- Doğu Otomotiv'in Türkiye'de ve uluslararası pazarlarda değer zincirinin her alanında, sistematik, verimli ve kârlı faaliyet alanı genişlemesini ve katma değer büyümesini,
- Bu büyümenin hızlı ve sistematik gelişimi için ve aynı zamanda bunun bir sonucu olarak insan gücü kariyer gelişimini,

YAKIN OL diyerek;

- Başta müşterilerimiz olmak üzere tüm paydaşlarımızın beklentilerini anlayıp, onlarla olan ilişkimizi en hızlı şekilde beklentilerinin üzerinde mükemmel bir seviyeye taşımayı,
- Doğu Otomotiv'in verimlilik ve kârlılık yönünden operasyonel mükemmelliğe ulaşmasını sağlayacak önlemlerin alınması için etkin sistemlerin kurulmasını ve bu şekilde finansal ve operasyonel durumunun çok yakından izlenip analiz edilmesini,

Finansal Göstergeler

SPK (mn TL)	2009	2010	2011	2012
Satışlar (adet perakende)	50.979	88.850	112.399	125.563
DOAŞ Pazar Payı	%8,9	%11,2	%12,6	%15,4
İkinci El Satış Adedi (DOD)	10.746	12.550	15.659	16.937
Net Satışlar (mn TL)	2.129	3.428	4.808	5.132
Faaliyet Giderleri (mn TL)	(224)	(283)	(357)	(395)
EBİT (mn TL)	78	202	240	318
EBİT %	%3,7	%5,9	%5,0	%6,2
Brüt Kâr (mn TL)	302	485	597	713
Brüt Kâr Marjı (%)	%14,2	%14,1	%12,4	%13,9
Net Kâr (mn TL)	31	150	142	260
Net Kâr Marjı (%)	%1,5	%4,4	%3,0	%5,1



Doğu Otomotiv'in hisse senetleri İstanbul Menkul Kıymetler Borsası'nda DOAS.IS kodu ile işlem görmektedir.

YARATICI OL diyerek;

- Ürün geliştirme, müşteri hizmeti, iş konsepti açısından katılımcı bir anlayışla sürekli olarak yeniliklerle pazarda farklılık ve rekabet avantajı yaratmayı,
- Süreç iyileştirme yönünden yine katılımcılık ve ekip çalışması ile işleri "daha yalın, daha hızlı, daha ucuz" yapacak önlem ve yöntemleri geliştirmeyi temel kurumsal stratejilerimiz olarak belirlemiş bulunmaktayız.

İnsan Kaynakları Yaklaşımımız

"Bir hizmet şirketi olarak Doğu Otomotiv, gücünü İnsan Kaynağı'ndan almaktadır.

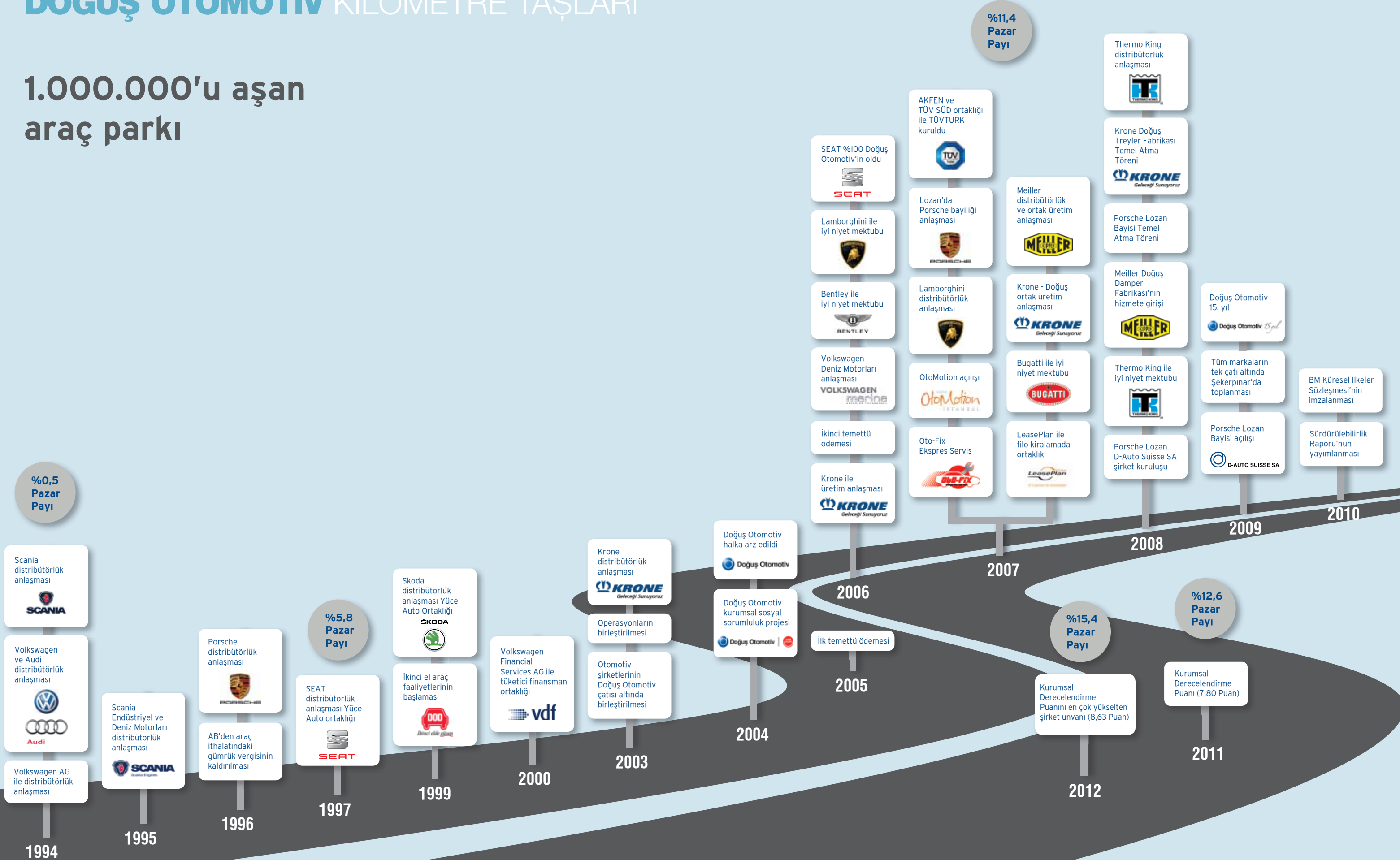
Doğu Otomotiv'in insan kaynakları vizyonu çalışanlarına değerli olduklarını hissettiren, ortak bir kültür oluşturan, yenilikçi ve sürdürülebilir İK uygulamaları ile en çok tercih edilen şirket olmaktadır.

Bu çerçevede politikamız; Doğu Grubu'nun değerlerini (Biz; samimiyetle çözer, uygular, geliştiririz.) benimseyen, şirket dinamizminin gerektirdiği yetkinliklere sahip, müşterinin önemini bilen, öğrenme ve gelişmeye istekli, kurum içerisinde verimliliği esas alan, sistem odaklı yaklaşım sergileyen, yüksek performansı uzun dönemli sürdürebilen çalışanları şirketimize kazandırmak, onların mesleki ve kişisel gelişimlerine katkı sağlamak ve potansiyellerini en verimli şekilde kullanmalarına olanak tanımaktır.

Bu vizyon ve politika doğrultusunda İnsan Kaynakları alanında yapılan yatırımlar ile; en iyi çalışanların şirkete kazandırılması, tüm çalışanların doğru hedeflere yönlendirilmesi ve yüksek kurumsal performansın sürekli kılınması, sahip olunan yeteneklerin geliştirilerek organizasyonun geleceğe taşınması amaçlanmaktadır.

DOĞUŞ OTOMOTİV KİLOMETRE TAŞLARI

1.000.000'u aşan
araç parkı



DOĞUŞ OTOMOTİV YÖNETİM KURULU

DOĞUŞ OTOMOTİV İCRA KURULU



1 **Aclan Acar**
Yönetim Kurulu Başkanı

2 **Süleyman Kadir TUĞTEKİN**
Yönetim Kurulu Başkan Vekili

3 **E. Ali BİLALOĞLU**
Yönetim Kurulu Üyesi

4 **Osman Cem YURTBAY**
Yönetim Kurulu Üyesi

5 **Hasan Hüsnü GÜZELÖZ**
Yönetim Kurulu Üyesi

6 **Hayrullah Murat AKA**
Yönetim Kurulu Üyesi

7 **Ekrem Nevzat ÖZTANGUT**
Yönetim Kurulu Üyesi

8 **Özlem Denizmen KOCATEPE**
Yönetim Kurulu Başkanı

9 **Ferruh EKER**
Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi

10 **Dr. Recep Yılmaz Argüden**
Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi

1 **E. Ali BİLALOĞLU**
İcra Kurulu Başkanı

2 **Anıl GÜRSOY**
Yönetim Kurulu Üyesi

3 **Dr. Berk ÇAĞDAŞ**
İcra Kurulu Üyesi

4 **Giovanni Gino BOTTARO**
İcra Kurulu Üyesi

5 **İlhami EKSİN**
İcra Kurulu Üyesi

6 **Kerem GÜVEN**
İcra Kurulu Üyesi

7 **Mustafa KARABAYIR**
İcra Kurulu Üyesi

8 **Tolga SENYÜCEL**
İcra Kurulu Üyesi

9 **Vedat UYGUN**
İcra Kurulu Üyesi



Yönetim Kurulu Başkanı'nın mesajı

Dünya ekonomisinde 2008 yılından bu yana devam eden dalgalı seyir, bazen ümitlerin yeşerdiği, bazen de iyimserliğin yerini karamsarlığa bıraktığı bir şekilde 2012 yılında da devam etti. 2012 yılı, küresel ölçekte son yıllarda Batı'dan Doğu'ya doğru yaşanan güç kaymasının kendini açıkça gösterdiği bir yıl olarak geride kaldı. Euro bölgesi ekonomik dalgalanmanın ilk şokunu atlamış görünse de, karar alma süreçlerinde yaşanan gecikmeler ve yapısal önlemlerin alınamaması nedeniyle yaşanan sorunlar devam etti. Uluslararası kredi derecelendirme kuruluşları Avrupa'daki finansal reformlarla ilgili belirsizliği, giderek artan borç yükünü ve kırılgan piyasalardaki baskıyı gerekçe göstererek yıl boyunca birçok AB ülkesinin notunu düşürdü. Bir önceki yıl tarihinde ilk kez notu düşürülen ABD ise, kararları tek bir merkezden alıyor olmasının avantajını kullanarak 2012'de kendini biraz daha toparladı. Buna rağmen yılın son günlerine damgasını vuran mali uçurum tartışmaları tüm dünyada tedirginlik yarattı.

2012 yılında küresel ekonominin lokomotifi, dünyanın en hızlı gelişen ekonomisi olan Çin idi. BRIC topluluğunun diğer üyelerinde bir yavaşlama gözlenmekle birlikte, dünya ekonomisinin yükselen güçleri olan bu ülkelerin önümüzdeki dönemde konumlarını daha da geliştireceklerine dair beklentiler devam ediyor. Diğer taraftan, son yıllarda ortaya koydukları performansla dikkatleri üzerine çeken Kolombiya, Endonezya, Vietnam, Mısır, Türkiye ve Güney Afrika'yı ifade eden CIVETS ise, ekonomi çevrelerinde giderek daha fazla konuşulmaya başladı.

Küresel güç dengelerindeki değişimin en net gözlemlendiği alanlardan biri olan otomotiv sektöründe son yıllarda ortaya çıkan eğilimler 2012 yılında da etkisini sürdürdü. Batı ülkelerinde otomobil satışları düşerken, dünyada üretilen yaklaşık 88,5 milyon aracın büyük bölümü, gelişen pazarlarca tüketildi. Özellikle

Avrupa otomobil pazarında ciddi daralma yaşanırken, ABD'deki büyük otomotiv firmaları da toparlanmakta olan ekonomiye rağmen sıkıntılarından henüz tam olarak kurtulamadı. Diğer taraftan Çin, Hindistan, Meksika, Brezilya, Latin Amerika, Türkiye ve Rusya, otomotiv sektöründeki büyümesini sürdürdü. Dolayısıyla, Batı'da azalan otomobil satışlarını, yükselen ülkelerdeki artış telafi etti diyebiliriz. Bu durum, eskiden Amerika'da ve Avrupa'da üretim yapan firmaların yeni tesislerini artık Hindistan, Çin ve Latin Amerika ülkelerinde kurmayı tercih etmesi, güç kaymasını daha da hızlandırdı.

Türkiye'deki otomotiv pazarı bağlı olduğu birçok etken ve koşullar nedeni ile birçok ülkeden farklılaşıyor diyebilirim. Öncelikle, Türkiye'de büyük bir motorlu taşıt üretim kapasitesi mevcut. Yapılan üretimin önemli bir bölümü Avrupa'ya ihraç ediliyor. Son yıllarda hükümetimizin vizyon ve desteğiyle ihracat pazarı daha da genişledi. Otomotiv sektörü, 2012 yılında Türkiye'nin ihraç kalemleri arasındaki lider konumunu korudu. Üretime ek olarak yan sanayi, satış sonrası servis hizmetleri ve diğer sektörler üzerindeki canlandırıcı etkisiyle otomotiv sektörü, Türkiye'deki ekonominin ana oyuncularından biri olmayı geçtiğimiz yıl da sürdürerek hem istihdama, hem de Türkiye'nin büyüme hızına önemli katkıda bulundu.

Türkiye'de 2012 yılında 777,761 adet araç satıldı. Böylece, çok başarılı bir yıl olan 2011'e göre sektörde %10,03'lük bir daralma yaşandı. Doğu Otomotiv, bu tablo içerisinde gerçekleştirdiği 124.707 adet satış ile bir önceki yıla göre %12 büyüme kaydederek, hedeflerine ulaştığı çok başarılı bir yılı geride bıraktı. Sektörün daraldığı 2012'de hemen tüm markalarında pazar payını artıran Doğu Otomotiv, zor koşullarda hem ciro hem de adet bazında büyüme kaydetti. Şirketimiz, bu başarısıyla kendi alanında Türkiye'nin lider firması olduğunu bir kez daha kanıtladı.

Bu başarının gerisinde büyük bir takım çalışması yatıyor. On yıla yakın zamandır sürdürdüğümüz yapılanma çalışmalarımız, otomotiv değer zincirinin her alanında faaliyet göstermemizi sağlayan verimli bir organizasyon kurmamızı sağladı. Özellikle, 2004 yılında halka açılmamızın ardından kurumsallaşma çalışmalarında önemli mesafe kat ettik. Yalın yönetim sistemiyle maliyetlerimizi kontrol altına alırken, müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerine daha iyi cevap verecek prosedürleri geliştirdik. Eğitimden süreç ve tasarım değişikliğine kadar, birçok alana ciddi yatırım yaptık. Müşteri memnuniyeti odağında, yetkili satıcı ağımızı ve işimizin en kritik noktalarından biri olan satış sonrası hizmetlerimizi geliştirmeye büyük önem verdik.

Ticari başarıya odaklanırken, kurumsal sosyal sorumluluklarımızı da hiçbir zaman unutmadık. Çevresine, insan kaynaklarına, müşterilerine değer veren, topluma değer katan ve çalışmalarını her koşulda etik prensipler çerçevesinde yürüten bir şirket olmayı amaçladık. Bu yönde sektörümüzde birçok ilke imza attık. Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ni imzalayarak, bu alanda sektörümüze öncülük ettik. Yine, otomotiv sektöründe ilk kez Etik Kod uygulamasını 2013 yılında devreye almak üzere, 2012 yılında tamamladık. 2012 yılında, toplumda trafik güvenliği konusunda pozitif kültür değişimi yaratmayı amaçladığımız Trafik Hayatır platformumuz kapsamında çalışmalarımıza devam ettik. Sürdürülebilir kurgularla hayata geçirdiğimiz trafik güvenliği bilinçlendirme çalışmalarımız, çocuk, genç ve yetişkinlere uygun farklı eğitim ve projelerle hayata geçti. Kalite odaklı çalışmalarımızın güzel bir sonucu olarak, bugüne kadar çok sayıda ulusal ve uluslararası ödüle layık görüldük. Son olarak, Volkswagen'in dünya çapında yaptığı araştırmada, dünyanın en iyi distribütörü seçildik. Bu değerli ödülü 2012 yılında gururla aldık. Ancak müşterilerimizden gördüğümüz teveccüh, bizim için ödüllerin her zaman en büyüğü oldu. Müşteri memnuniyetini felsefe olarak özümsemiş, açık, şeffaf, hesap verebilir ve kurumsal yönetim ilkelerini benimsemiş bir şirket olmanın sonuçlarını, küçülen bir pazarda büyüyerek 2012 yılında bir kez daha aldık. Yıl içinde bizi gururlandıran başarılarından bir diğeri de, 1 milyon araç sınırını aşmamız oldu. 1994 yılından beri sürdürdüğümüz çabaları taçlandıran bu tarihi rakamın hazzını hep birlikte yaşadık.

Liderlik, hem zorluk hem de sorumluluk içerir. Liderliğin gereklerinden biri, sektöre örnek teşkil

edecek standartları geliştirebilmek ve ufuk açan öncü uygulamalara imza atabilmektir. Biz, bu sorumluluğumuzun bilincinde olarak, sektörü geliştirmeye yönelik çabalarımızı önümüzdeki dönemde giderek artırmayı hedefliyoruz. Sektörümüzde de büyük bir ihtiyaç olduğuna inandığımız yaratıcılık ve inovasyon alanında kendimizi geliştirmeyi, yeni dönem hedefleri arasında öncelikli görüyoruz.

Geçmiş başarılarımızda olduğu gibi, gelecek planlarımızda da en önemli rolü hiç kuşkusuz Doğu Otomotiv'in çalışanları oynayacak. Bugüne kadar elde ettiğimiz tüm başarıların arkasında, müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerinin üzerinde yaratıcı bir hizmet sunabilme arzusunu her zaman içinde hisseden çalışanlarımız yer alıyor. Doğu Otomotiv'in geldiği nokta, aslında insan özkaynağımızın bir sonucudur. Bu vesileyle, tüm çalışma arkadaşlarıma bir kez daha teşekkür ediyorum.

Doğu Otomotiv olarak, dünyanın en büyük ve lider otomotiv şirketlerinden biri olan Volkswagen Grubu'yla çalışmanın ayrıcalığına sahibiz. Volkswagen'in geliştirdiği teknolojiler, satış sonrası hizmetler ve ürün tedarikinde verdiği destek, Türkiye pazarında kazandığımız başarıda çok önemli bir role sahip. Volkswagen'in muazzam ARGE yatırımlarıyla geliştirdiği çevre dostu teknolojiler de bizi büyük ölçüde destekliyor. Bu konularda dünyanın en iyisiyle çalışmak bize hem mutluluk, hem de güç veriyor.

Son olarak, maddi ve manevi olarak her zaman arkamızda olan, önemli kararlar almamızda bize cesaret aşılayarak önümüzü açan hissedarlarımızın desteğine dikkat çekmek isterim. 2012 yılında, Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği tarafından, İMKB Kurumsal Yönetim Endeksi'nde bulunan 44 şirket arasında "Kurumsal Yönetim Notunu En Çok Artıran Kurum" ödülüne layık görülmemiz, elbette ki bu desteğin bir sonucuydu. Bize duydukları güven ve verdikleri desteklerinden ötürü başta Doğu Grubu olmak üzere tüm yatırımcı ve hissedarlarımıza teşekkürü borç biliyorum.

Sevgi ve saygılarımla,
Aclan Acar



İcra Kurulu Başkanı'nın mesajı

Değerli Paydaşlarımız,

Kurulduğu 1994 yılından bu yana faaliyet gösterdiği otomotiv sektörünün gelişiminde katma değer katan Doğu Otomotiv, 2012 yılını da birçok alanda farklı başarılarla imza atarak tamamladı. Sektör ortalamasının üzerinde bir büyüme yakalayan Doğu Otomotiv, 2012 senesinde de başarı grafiğini istikrarlı bir şekilde yukarıya taşıdı. Otomotiv değer zincirinin tüm halkalarında operasyonlarını başarıyla yürüten ve bu alanlarda çitayı sürekli yukarıya çeken Doğu Otomotiv, bugün 18 yıllık birikimi ile hedeflerine doğru güçlü ve sağlam adımlarla ilerlemektedir.

Otomotiv sektörünün rekor yılı olarak tarihe geçen 2011 yılının ardından, 2012 yılında Türk otomotiv pazarı, beklentilerimize paralel olarak daralma yaşadı. Türkiye otomobil ve hafif ticari araç toplam pazarı %10,03 azalarak 777.761 adet olarak gerçekleşti. Hedeflerini doğru tanımlayabilme ve stratejik bir şekilde bu hedeflerini operasyon süreçlerine aktarabilme kabiliyetine sahip Şirketimiz, satışlarını bir önceki yıla göre %12 arttırarak 124.707 adete çıkardı. Şirketimiz hayata geçirdiği başarılı faaliyetleri ile bugün diğer şirketlere emsal teşkil etmektedir.

Doğu Otomotiv'in 2012 yılında elde ettiği başarılı neticeler sadece satış rakamları üzerinde olmadı. Aynı zamanda distribütörlüğünü gerçekleştirdiğimiz markaların uluslararası alanda elde ettiği başarılar Şirketimiz için ayrı bir gurur kaynağı oldu. 2012 yılının hem Doğu Otomotiv ve hem de Şirketimizin Türkiye'de distribütörlük faaliyetlerini gerçekleştirdiği markaları için başarılar ile dolu bir yıl olarak tarihe geçti. 2012 senesinde elde edilen başarıların

tohumlarını Şirketimiz, tüm çalışanları ile omuz omuzla çalışarak, hep birlikte attı. Doğu Otomotiv olarak bünyemizde bulundurduğumuz 14 markalarımız ile hem ulusal hem de uluslararası alanda birçok ödüle layık görülerek başarılarımızı taçlandırdık. Volkswagen AG'nin uluslararası alanda düzenlediği, satış ve satış sonrası hizmetlere ilişkin araştırmaları sonucunda Doğu Otomotiv Volkswagen Araç olarak "Yılın En İyi Distribütörü" ödülüne layık görüldük. Audi AG'nin satış sonrası hizmetler alanında dünya çapında yetkili servisleri arasında gerçekleştirdiği "Twin Cup Dünya Finali"nde, 2011 ve 2012 yıllarında birincilik ve ikincilik koltuğuna biz oturduk. Yine geçtiğimiz sene "En İyi Servis Çalışanı Ödülleri'nin" şampiyonu Türkiye SEAT'ın Yetkili Servisinden çıkmıştır. Yıl boyunca özveriyle gerçekleştirdiğimiz çalışmaların meyvelerini toplamak bizim için ayrı bir mutluluk ve gurur kaynağı. Doğu Otomotiv olarak gelecek yıllarda da başarıyı elden bırakmayarak, yüksek bir performansla yeni dünya birinciliklerine ulaşacağımıza dair inancım tam.

Bu olumlu tabloyu gelecek yıllara aktarabilmek için başarılarımızı daim kılmamız elzemdir. Hayata geçirdiğimiz işleri daha ileriye götürerek, gelecek nesillere aktarabilmek, Doğu Otomotiv'in başarı yolculuğunun kilit unsurları arasında yer almaktadır. Şirketimiz için sürdürülebilir bir başarıya ulaşmanın yolu ise sürekli Şirketimize, çalışanlarımıza, müşterimize yatırım yapmaktan geçmektedir. Doğu Otomotiv için ilerlemenin tek koşulu sürekli gelişimi elden bırakmadan, geleceğe odaklanarak yatırımlara devam etmektir. Yatırımlarımızın belki de en değerlisi insan kaynağımıza yaptığımız yatırımdır ve Şirketimizin bugün elde ettiği tüm başarıların temelinde en önemli oyuncuların biri çalışanlarımızdır. 2012 yılında büyük bir gururla

1 milyon'uncu aracımızın satışını gerçekleştirdik. Bu önemli rakam ve başarı başta Şirketimize güvenen, işini özveri ve bağlılıkla yapan ve hergün geliştirmeye çalışan ekip arkadaşlarımızın; bizi her adımımızda destekleyen yöneticilerimiz ve sermayedarımızın; ülke genelindeki tüm yetkili satıcı ve servislerimizde görev yapan değerli ekip arkadaşlarımızın eseridir. Doğu Otomotiv olarak bugün ulaştığımız bu başarının mimarları çalışanlarımız ve yetkili satıcı teşkilatımızdır.

Bu bakış açımız paralelinde Şirketimiz alt yapısı ile birlikte müşteri ve çalışan memnuniyeti alanında oldukça değerli yatırımlar gerçekleştirdik ve önemli kazanımlar elde ettik. Kalite ve verimlilik odaklı çalışmalarımızı, müşterilerimize sunduğumuz hizmetlerimizin mükemmeliği ile harmanlamakta ve sektörümüze adeta bu alanlarda yön vermektediriz. Müşteri memnuniyeti odaklı vizyonumuz doğrultusunda tüm iş süreçlerimizi yapılandırmakta ve operasyonlarımızın gelişimi için uygun zeminler oluşturmaktayız. Kalite alanında sahip olduğumuz lider konumuz sayesinde sektörümüze örnek teşkil ediyoruz. Bu avantajımız sayesinde fırsatları rahatlıkla tanımlayabilme kabiliyetine sahibiz. Bu da bize uzun vadede başarı kapısını aralamaktadır.

Doğu Otomotiv olarak biz inanıyoruz ki "mutlu müşteriler için öncelikli olarak mutlu çalışanlarımız olmalı." İnsan kaynağımızı en değerli sermayemiz olarak addetmekte, faaliyetlerimizin kusursuzluğu ile müşterilerimizi taraftarımıza dönüştürme azmindeyiz. Bizimle aynı yolda yürüyen ve bize kalpten bağlı olan müşterilerimiz ile gelecek yıllarda daha da büyüyeceğimize inanıyoruz. Bu amacımız doğrultusunda markalarımızın üretiminde, sunumunda, satışında, satış sonrasında gösterilen titizlik ve kaliteli hizmet

ile 'güven' duygusunu arttırmaya yönelik çalışmalar gerçekleştiriyoruz.

Önümüzdeki dönemde de sürdürülebilir büyüme odaklı iş planlarımızı hayata geçirmeye ve faaliyetlerimizi tüm paydaşlarımızın kazanımlarını arttırmaya yönelik olarak şekillendirmeye devam edeceğiz. Başta çalışanlarımız olmak üzere bizi hep daha iyiye ve ileriye taşıyan tüm paydaşlarımıza destekleri ve varlıkları için teşekkürlerimi sunuyorum.

Sevgi ve saygılarımla,
E. Ali Bilaloğlu



Dr. Berk Çağdaş

Mali ve İdari İşler Genel Müdürü

Doğuş Otomotiv 2012 yılında bir önceki yılın üzerinde bir performans sergileyerek hem otomotiv pazar performansı hem de operasyonel ve finansal yönetim anlamında sürdürülebilir başarısını pekiştirmiştir.

Şirketimizin büyüyen operasyonlarının finansmanı, finansal risk yönetim unsurları göz önünde bulundurularak, piyasa koşullarına göre en uygun maliyetlerle gerçekleştirilmiş, nakit akışımız, tedarikçilerimiz olan araç üreticileri ve yetkili satıcı ağımızı da dikkate alacak şekilde son derece dikkatli ve disiplinli yönetilmiştir. Ayrıca, yetkili satıcılarımızın tamamına yakın bir kısmını, VDF Faktoring ile beraber oluşturduğumuz sisteme dahil etme sürecini tamamlayarak daha etkin bir nakit akış yönetimi altyapısına ulaşılmıştır. Piyasa riski, operasyonel riskler, döviz ve faiz riskleri günlük bazda entegre bir sistem tarafından takip edilerek etkin bir şekilde yönetilmiştir. Böylelikle, Doğuş Otomotiv olarak paydaşlarımız açısından en az maliyetli, en sağlıklı, en risksiz ve kazanç getiren finansal yapının oluşması ve sürdürülebilir kılınması hedeflenmiş ve başarılmıştır.

Mevzuat, genel kabul görmüş standart ve ilkeler ile şirket prosedürlerine uygun finansal raporlar yüksek doğrulukta ve belirlenmiş terminler dahilinde hazırlanmış, bağımsız denetim çalışmaları koordine edilmiş ve kayıt düzeninin otomasyonuna yönelik Turkuaz projelerinin (POS tahsilatları, e-mutabakat..v.b.) uygulamaya alınmasına devam edilmiştir. Doğuş Otomotiv açısından, bankacılık sistemi ile kurulan karşılıklı güvene dayalı uzun vadeli iyi ilişkiler sayesinde şirketin kaynak çeşitliliği, en düşük maliyetlerle arttırılmış ve finans giderlerinde ciddi tasarruflar elde edilmiştir.

Pay sahiplerinden direkt olarak veya aracı kurumlar kanalıyla gelen bilgi talebi ve soruların tamamı 2012 yılında yanıtlanmış ve ilgili bilgi ve dokümanlar pay sahiplerine ulaştırılmıştır. Yurtdışında yerleşik kurumsal yatırımcılara bilgi vermek amacıyla, yatırımcıların en yoğun bulunduğu Londra, Frankfurt, New York, Prag ve Stockholm gibi şehirlerde yatırımcı ziyaretleri gerçekleştirilerek, yerleşik kurumsal pay sahiplerine, şirket ile ilgili bilgi aktarımı yapılmıştır. 2012 yılında toplam 192 yatırımcı ile görüşülmüştür.

Risk odaklı süreç analizleri ve katma değerli iş kontrolleri ile bir adım önde olmayı ilke edinen şirketimiz, öncelikli risk alanlarını operasyonel ve finansal raporlarla takip ederek, yatırımlara ve giderlere yönelik kontroller sonucunda ilgili birimler ile yakın ve zamanlı koordinasyon sağlamıştır. Şirketin sektördeki mali durumu, halka açık veriler kullanılarak hazırlanan rakip analizleri ile izlenirken, gelir tarafında marka ve yetkili satıcı performansları da düzenli olarak takip edilmiştir.

Yıl içinde gündem oluşturan tematik çalışmalara da yer verilmiştir. Kurumsal risk yönetimi, iç yönetmeliklerin revizyonu, raporlama mekanizmalarının güçlendirilmesi ve kurumsal sorumluluk gibi birçok alanda önemli çalışmalar tamamlanmış ve şirketin ilgili yönetim organları tarafından onaylanmıştır.

Tedarikçilerin denetiminde görev alan ekip için TSE ISO 22000 eğitimi sağlanmıştır. Ayrıca, taşeron firmaların İSG Yönetmeliği kapsamında denetim altına alınmasının yanısıra, İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği konusunda kapsamlı çalışmalar hayata geçirilmiştir.

2012 yılında yürürlüğe giren Yeni Türk Ticaret Kanunu, Yeni Borçlar Kanunu ve Tüketici Mevzuatı başta olmak üzere yeni mevzuat düzenlemeleri hakkında ilgili birimler / iş kolları bilgilendirilerek uyum çalışmalarının koordine edilmesinin yanısıra şirketimizin olası risklerine karşı önceden önlem alınabilmesi için sözleşmeli avukatlar ve danışmanlar aracılığıyla da hukuki anlamda danışmanlık sağlanmış ve gerekli yönlendirmeler yapılmıştır.

Bilgi Teknolojileri operasyonları açısından ise; DOAŞ Değer Zinciri Yazılımı TURKUAZ'da verimlilik, hız ve kalite artışı sağlayan katma değerli uygulamalar hayata geçirilmiş ve müşteri odaklı, kullanıcı dostu geliştirmelerin sonucu olarak, kullanıcı memnuniyeti %93.2 gibi yüksek bir orana yükselmiştir.

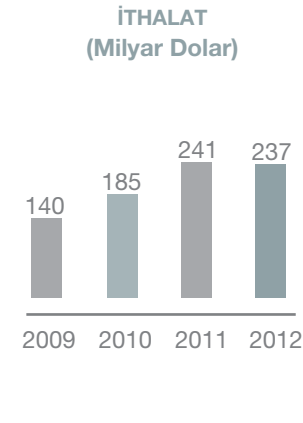
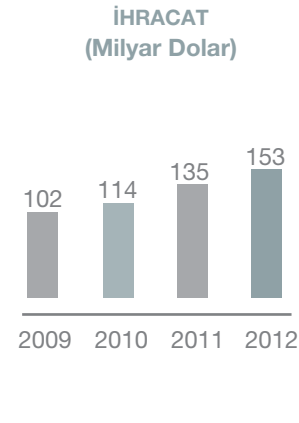
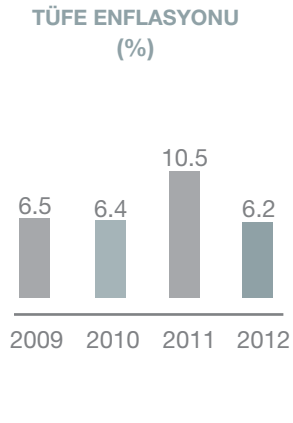
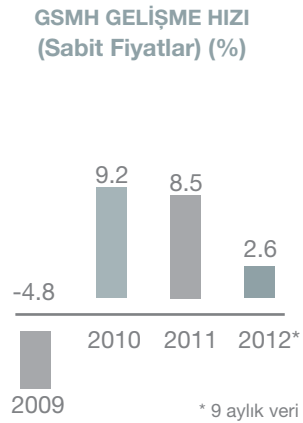
Çevre duyarlılığı ve tasarruf amacıyla, mevcut sunucular Bulut Bilişim teknolojisiyle konsolide edilmiş, teknolojik gelişmeler, trendler takip edilerek şirketimizin online mecralarda etkin olmasını sağlayacak öncü uygulamalar hazırlanmıştır.

Özetlemek gerekirse; Doğuş Otomotiv Mali ve İdari İşler Genel Müdürlüğü olarak şirketimizin hedefleri doğrultusunda politika, prosedür ve metodoloji geliştirme/uygulama, sürekli iyileştirme, fonksiyon/iş kolları arasındaki sinerji ve kaynakların verimli kullanımı her zaman olduğu gibi bu dönemde de ajandamızda yer alan önemli faaliyet konularını oluşturmaktadır ve bu doğrultudaki yaklaşımımız aynı hassasiyetle sürdürülecektir.

Rakamlarla Türkiye Ekonomisi ve Otomotiv Sektörü

2011 yılında %8,5 büyüyerek dünyanın en hızlı gelişen ekonomileri arasında yer alan Türkiye, 2012’de hız keserek yılın ilk 9 ayında %2,6 büyümüştür. Büyümede esas itici güç ihracat olurken, iç talep daralmış, hanehalkı tüketimi azalmış ve özel sektör yatırımları küçülmüştür. İç talepteki durgunluk ve ithalattaki gerileme, bir yandan Türkiye’nin en önemli sorunlarından biri olan cari açığın azalmasını sağlarken, bir yandan da yıllık tüketici enflasyonunun %6,16’ya gerilemesini sağlamıştır. Türkiye, 2012 yılını istikrarlı bir şekilde geçirmiştir.

2011 yılında istisnai bir başarı sergileyen otomotiv sektörü de ekonomideki yavaşlamaya ayak uydurarak, 2012 yılında bir önceki yıla göre binek otomobillerde %7, hafif ticari araçlarda %18, ağır ticari araçlarda ise %13 küçülmüştür. Yıl içinde motorlu taşıtların vergilerinin artması, pazarın daralmasında etkili olmuştur. 2012 yılında Türkiye’de, ağır vasıta dahil 809.543 adet araç satılmıştır. Bu rakam, toplam pazarın bir önceki yıla göre ortalama %10,6 küçüldüğünü ifade etmektedir.



Otomotiv Pazarı Satış Adetleri (Toptan Veriler)

	2010	2011	2012
Binek	520,653	598,706	556,584
Hafif Ticari	253,685	271,812	222,434
Ağır Ticari	25,542	35,000	30,525
Treyler	4,741	10,500	6,182

Doğuş Otomotiv’de 2012 Yılı

2012 yılında 1 milyonuncu aracını satan Doğuş Otomotiv, sektörün üzerinde bir performans göstererek daralan pazarda büyümüş ve sektördeki güçlü konumunu daha da perçinlemiştir.

Geride bıraktığımız son birkaç yılda, otomotiv sektörü özelinde küresel boyutta bir mevzi değişimi göze çarpmaktadır. Özellikle, ekonomik güç dengelerinde batıdan doğuya doğru bir değişim trendi dikkat çekmektedir. Son üç yıldır Avrupa otomotiv pazarındaki üst üste daralma ise bu değişimin bir çıktısı niteliğindedir. Ekonomik konjonktüre oldukça bağımlı olan otomotiv sektörünün Türkiye’deki mevcut durumuna baktığımızda 2012 senesi olumlu bir yıl olmuştur. 2011 yılında rekor satış rakamlarına ulaşan Türk otomotiv pazarı 2012 yılında beklentilere paralel olarak normal seyrine geri dönüş yaşamış ve pazar konsolide olmuştur. Türkiye’de 2012 yılında perakende pazarında toplam 777.761 adet binek ve hafif ticari araç satışı gerçekleşmiş ve otomotiv pazarı bu iki segmentte bir önceki yıla göre 10,3 daralma göstermiştir.

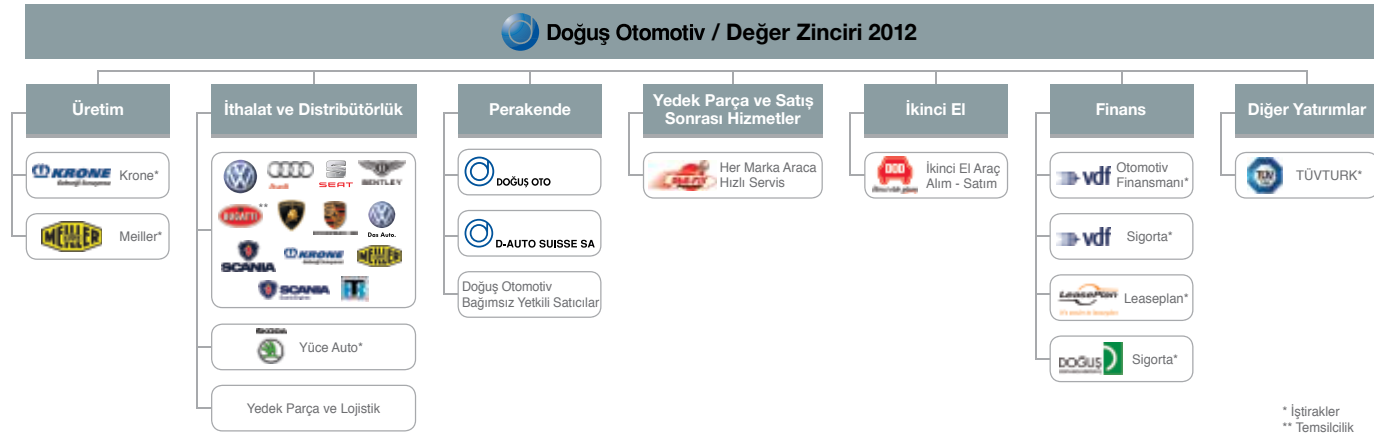
Otomotiv sektörünün daha sakin ve beklentilerin altında bir yıl geçirmesine karşın Doğuş Otomotiv 2012’de de hız kesmemiş ve tüm hedeflerine ulaşarak daralan pazarda satışlarını bir önceki yıla göre %12 artırmayı başarmıştır. Bir distribütör olarak dünyanın en değerli marka portföylerinden birine sahip olan şirket, bunun yarattığı rekabet avantajını “beklentilerin üzerinde yaratıcı hizmet” vizyonu ve “müşteri memnuniyeti odaklı çalışma” prensibiyle birleştirerek pazardaki konumunu 2012 yılında daha da güçlendirmiştir. Yılın kayda değer gelişmelerinden biri olarak 1 milyonuncu aracını satan Doğuş Otomotiv, başarısını 2012 yılında Volkswagen tarafından sunulan “Dünyanın En İyi Distribütörü” ödülüyle taçlandırmıştır. Doğuş Otomotiv;

- 125.563 adet perakende araç satışı (ağır vasıta dahil),
- Dünyanın en güçlü otomotiv markalarını kapsayan 14 temsilciliği,
- Çok geniş bir ürün yelpazesinde müşterilerine sunduğu 80’den fazla farklı model seçeneği,
- 17.000 adet ikinci el araç satışı,
- 2.000’i aşkın çalışan,
- 500’ü aşkın müşteri kontak noktası,
- 1.000.000’u aşan toplam araç parkı

ile Türk otomotiv sektörünün lider kuruluşu olduğunu 2012 yılında bir kez daha göstermiştir.

Satış başarıları

Doğuş Otomotiv tarafından pazara sunulan markaların önemli bir bölümü 2012 yılında daralan pazarın üzerinde büyümüş ve satış hedeflerine ulaşarak pazardaki konumlarını güçlendirmişlerdir. Volkswagen Binek Araç, 2012 yılında satışlarını %20,2 oranında artırarak çok başarılı bir yılı geride bırakmıştır. 2012 yılında izlenen başarılı ürün ve iletişim stratejileri ve yeni model lansmanları sayesinde Volkswagen Binek Araç, pazar payını %12 düzeyine çıkarmış ve Türkiye’de en çok satan otomobiller arasında 2. sıraya yükselmiştir. Volkswagen gibi Audi de 2012 yılında 13.720 adet satışla bir önceki yıla göre %14 büyümeye kaydetmiş ve pazar payını %2,47 oranında artırmıştır. Audi, 2012 yılında 13.720 adet satışla tarihindeki en yüksek satış adedine ulaşmıştır. Porsche 2012 yılında satış adetlerini %12 oranında artırmıştır. Porsche, yeni açılan satış noktaları, satış sonrası hizmetlerdeki büyümeye ve düzenlenen pazarlama aktiviteleriyle 2012 yılında 497 adetlik yeni bir satış



Satış Adetleri (Perakende)

	2010	2011	2012
BİNEK	61.331	81.720	96.958
Volkswagen	39.822	55.550	66.792
Audi	9.656	12.064	13.720
Porsche	390	442	497
Bentley	14	10	18
Lamborghini	4	6	2
SEAT	5.113	6.059	5.811
Skoda	6.332	7.589	10.118
HAFİF TİCARİ	24.018	26.361	26.048
Volkswagen	24.018	26.361	26.048
AĞIR TİCARİ	3.501	4.318	2.557
Scania	2.500	2.929	1.701
Krone	556	817	474
Meiller	445	572	382
TOPLAM	88.850	112.399	125.563

rekoruna imza atmıştır. Porsche Türkiye, Orta ve Doğu Avrupa bölgesinde yer alan 25 ülke arasında satış başarısı itibarıyla 3. sırada yer almıştır. Doğuş Otomotiv'in üst segment markalarından Bentley de yılın en çok büyüyen otomobil markası olma başarısına ulaşmış ve Otomobil Distribütörleri Derneği tarafından ODD Satış ve İletişim Ödülleri, 2012 Gladatörleri yarışmasında ödüle layık görülmüştür. 2012 yılında önemli satış başarısı elde eden markalardan bir diğeri de Škoda olmuştur. Türkiye'deki satışlarını bir önceki yıla göre yaklaşık %33 oranında artırarak 10.118 adede yükselten Škoda, dünyada elde ettiği satış başarılarını Türkiye'de de tekrarlamış ve pazarın üzerinde bir büyüme sergilemiştir.

2012 yılında hafif ve ağır ticari araç sınıflarındaki daralma binek otomobil pazarına göre daha yüksek olmuştur. Buna rağmen, Doğuş Otomotiv'in temsil ettiği ticari araç markaları bu olumsuzluktan daha az etkilenecek 2012'de başarılı bir performans sergilemiştir. Volkswagen Ticari Araç, toplam hafif ticari araç pazarındaki payını %11,8'e, ithal ticari araç pazarındaki payını ise %28,3'e yükseltmiştir.

Araç parkı 2012 yılında 21.701 adede ulaşan Scania, yeni ürün seçenekleriyle fark yaratmayı ve gerek on-road, gerek off-road alanında tercih edilen bir marka olmayı sürdürmüştür. Scania, Türkiye pazarında en çok tercih edilen markalar arasında yer almış ve lojistik sektörüne önemli bir katkı kazandırmıştır. Avrupa'nın önde gelen yarı treyler markalarından Krone, 2012 yılında toplam 674 adet satış gerçekleştirmiş ve 2011 yılına göre pazar payını %2 artırarak %11'e yükseltmiştir. Krone, bu performansla ithal soğutuculu treyler pazarındaki liderliğini sürdürmüştür. Dünyanın önde gelen soğutma sistemi markası Thermo King de Türkiye pazarında 2012 yılında yaklaşık %30 artışla toplam 507 adetlik bir satış başarısına ulaşmıştır.

Yeni lansmanlar

2012 yılında elde edilen satış başarılarında, müşterilere sunulan yeni model ve motor seçeneklerinin de önemli katkısı olmuştur. "Dünyanın en yenilikçi otomotiv markası" vizyonu ile kendini ve teknolojisini sürekli geliştiren Volkswagen, İstanbul 2012 Autoshow fuarında

lansmanını gerçekleştirdiği yeni Golf modeliyle satışlarını %16,9 oranında artırarak %12,9 segment payına ulaşmıştır. Passat'ın yeni CC modeli de, 1.4 TSI 160 PS Tıpr. DSG motorun ürün gamına eklenmesiyle satışlarını %267 artırarak önemli bir performans yakalamıştır. Son yıllarda ürün gamını büyük ölçüde geliştiren Audi ise 2012 yılında Q3, A1 Sportback ve A3 için lansman çalışmaları yapmıştır.

Porsche'nin 2012 başında yenilenen efsanevi 911 model yelpazesi, ilk kez İstanbul 2012 Autoshow fuarında sergilenen Carrera 4S modelinin de eklenmesiyle genişlemiştir. Porsche, 4 Mayıs 2012 tarihinde açılışı yapılan Mersin'deki yeni showroom ile Türkiye genelindeki satış noktası sayısını 7'ye yükseltmiştir.

SEAT, Haziran ayında yenilenen Yeni Ibiza model ailesiyle 2012 yılında önemli bir satış başarısı elde etmiştir. Ibiza SportCoupé, Ibiza 5 kapı ve Sportourer versiyonlarından oluşan Ibiza model ailesi, 2.886 adet ve %50'lik payla 2012 yılında en çok satan model olmuştur. Kasım ayında İstanbul Autoshow fuarında sergilenen Yeni Leon ve Yeni Toledo modelleri de, marka imajının ve bilinirliğinin artmasına önemli katkı sağlamıştır.

Škoda, 2012 yılında Citigo ve Rapid modellerini tüketicilerin beğenisine sunmuştur. Škoda'nın SUV segmentindeki ilk aracı olan ve şehir içi günlük kullanıma yönelik özelliklerinin dışında çeşitli akıllı çözümler sunan Yeti, ürün gamına 2012 yılında GreenLine serisinin 1.6 TDI motor seçeneğini de eklemiştir.

Volkswagen Ticari Araç, 2011 yılında Amarok modeliyle giriş yaptığı pick-up segmentinde çok başarılı bir performans sergileyerek 2012 yılında %20,3 pazar payı ile 1. sıraya yükselmiştir. Kısa zamanda sınıfının lideri haline gelen Amarok'un, otomatik şanzımanlı modeli 2013 yılında pazara sunulmuştur. Volkswagen Ticari Araç'ın tüm dünyada önemli bir satış başarısına imza atan Caddy modelinin yeni üyesi Yeni Caddy Sportline da 2013 yılında Türkiye pazarına sunulmuştur.

Scania, Krone ve Meiller, 2012 yılında Hannover'de gerçekleşen IAA Ticari Araçlar Fuarı'nda pazara

uygun ve yenilikçi ürünleriyle ziyaretçileriyle buluşmuştur.

Satış sonrası hizmetler

Doğuş Otomotiv, müşteri memnuniyetinin sürekliliğini sağlamada en önemli rolü üstlenen Satış Sonrası Hizmetler’e büyük önem vermekte ve bu alanda kendini sürdürülebilir bir şekilde geliştirmektedir. Doğuş Otomotiv bünyesindeki markaların elde ettiği başarılı sonuçlar ve kazandığı ödüller, şirketin bu konudaki gelişme arzusunun en önemli göstergeleridir.

2012 yılında Mardin’de Yetkili Servis açarak hizmet ağını daha da genişleten Volkswagen Binek Satış Sonrası Hizmetler (SSH), Türkiye çapındaki Yetkili Servis noktasını 69’a ulaştırmıştır. Türkiye’den 3 Volkswagen Yetkili Servisi, Volkswagen AG tarafından bu yıl beşincisi düzenlenen Servis Kalitesi Ödülü Yarışması’nda Avrupa’daki en iyi 100 Yetkili Servis arasına girmeyi başarmıştır. 2012 yılında parça cirosu %25, işçilik cirosu ise %21 artış göstermiştir.

2012 yılında Satış Sonrası Hizmetler cirosunda %24 artış elde eden Audi markasının müşterilerinin servis sadakat oranı %78 olarak gerçekleşmiştir. Bu oran, premium segmentte Avrupa çapında örnek teşkil eden önemli bir başarı göstergesidir. Audi AG tarafından satış ve satış sonrası alanlarında müşteri memnuniyetini ölçmek üzere gerçekleştirilen CSS araştırmasında, şimdiye kadar kaydedilen en yüksek puanlara 2012 senesinde ulaşılmıştır. Audi Twin Cup Satış Sonrası Yarışması’nda Doğuş Otomotiv Audi, tüm dünya ülkeleri arasında servis ve teknik alanlarda ikinci olarak servis kalitesinin dünya standartlarının üzerinde olduğunu kanıtlamıştır. Ayrıca Doğuş Otomotiv Audi, Audi AG tarafından gerçekleştirilen IACS araştırmasında ilk üçe girmiş, “Şikâyet Var” adlı internet sitesinin hazırlamış olduğu 2012 otomobil sektörü raporunda da müşteri şikâyeti yönetiminde en başarılı marka seçilmiştir.

Porsche, 2012 yılında gerçekleştirdiği servis kampanyaları ile müşterilerinin Yetkili Servis bağlılık oranını %79’a, müşteri memnuniyet anketi puanını da 108’e yükseltmiştir. Porsche, 2012 yılı içerisinde

iPad ile araç kabul projesini hayata geçirmiş ve aksesuar satışlarını ciro bazında 2011 yılına göre 3 kat artırmıştır. Satış sonrası hizmetler alanında Yetkili Servis iş emri adetleri 2011 yılına göre %35, toplam ciro ise %56 oranında artış göstermiş ve satış sonrası hizmetler alanında rekor büyüme gerçekleştirilmiştir.

Benzer bir başarıya imza atan SEAT markası da, 2012 yılında %10 oranında artan SEAT araç parkına yönelik olarak gerçekleştirdiği servis kampanyaları sayesinde müşterilerinin Yetkili Servis bağlılık oranını %60’a, satış sonrası hizmetlerdeki müşteri memnuniyet anketi puanını da 97’ye yükseltmiştir.

Scania, 24 saat müşteri danışma hattı sayesinde Türkiye ve Avrupa’daki müşterilerine kendi dillerinde konuşan operatörlerce yanıt vermiş olup, 24 adet acil yol yardım aracı ile bulundukları noktalara acil yardım hizmeti ulaştırmıştır. Türkiye genelindeki 21 adet Scania Yetkili Servisi’nde 2012 yılında 74.158 iş emri açılmıştır.

Krone ve Meiller, büyüyen araç parkı ve İzmir Tire’de faaliyete geçen Krone Doguş Treyler fabrikası ve Sakarya’da faaliyete geçen Meiller Doğuş Damper fabrikasından dolayı artan beklentilere cevap vermek üzere, Satış Sonrası Hizmetler alanında yeni bir yapılanmaya gitmişlerdir. Tüm Yetkili Servis teşkilatı ve yedek parça operasyonlarındaki iyileştirmeleri kapsayan bu yapılanmanın, uzun vadede müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesinde artışı olarak geri dönmesi beklenmektedir.

Ödüller

Doğuş Otomotiv ve markaları, 2012 yılında satış, satış sonrası hizmetler, müşteri memnuniyeti ve iletişim alanlarında çok sayıda ödüle layık görülmüştür. Örneğin, SEAT Türkiye, Portekiz’de düzenlenen İkinci SEAT Uluslararası Satış Sonrası Konferansı’nda, yedek parça ve aksesuar performansının birlikte değerlendirildiği “Dünya Çapında Orijinal Parçalar Ödülü”nün sahibi olmuştur. Almanya’nın ticari araç sektöründeki uzman dergileri tarafından düzenlenen ve bu yıl 16’ncısı gerçekleştirilen geleneksel “En İyi Ticari

Araçlar ve Markaları” yarışmasında ise Meiller, 2012 yılında da “En İyi Damper” markası seçilerek art arda 8. kez bu ödülün sahibi olmuştur.

Thermo King Türkiye, satış ve servis alanında elde ettiği başarılar nedeniyle 2012 yılında “Platin Satış & Platin Servis Sağlayıcısı” olarak OEM tarafından ödüllendirilirken, Volkswagen Binek Araç, 2012 yılında iletişim alanında Kristal Elma ödülünün sahibi olmuştur.

Doğuş Otomotiv, distribütörlüğünü yaptığı markaların haricinde bir şirket olarak da yürüttüğü faaliyetlerin kusursuzluğu sayesinde birçok saygın kuruluş ve yayınların her yıl düzenli olarak gerçekleştirdiği itibar araştırma listelerinde hep üst sıralarda yer almaktadır. 2012 yılında Doğuş Otomotiv “Capital Dergisi’nin düzenlediği araştırmanın ‘Otomotiv Sektöründe En Çok Beğenilen Şirket’ kategorisinde otomotiv sektöründe 1’nci sırada yer almıştır. Doğuş Otomotiv başarıyla uyguladığı kurumsal yönetim ilkeleri doğrultusunda 2011 yılında 7,80 olan kurumsal derecelendirme notunu 2012 yılında 8,63 çıkarmıştır. Şirket, kaydettiği bu puan artışı ile 2012 yılının ‘Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notunu En Çok Arttıran Şirket’i seçilmiştir.

İsviçre’de mükemmel hizmet, rekor büyüme

İsviçre’nin Lozan kentinde Porsche Yetkili Satıcı ve Servisi olarak 2009 yılında açılışı gerçekleştirilen D-Auto Suisse, 2012 yılında toplam 184 adet yeni araçla bugüne kadarki en yüksek satış başarısını elde etmiştir. Merkezde 2012 yılında toplam 6.337 adet araca servis hizmeti verilmiştir. Porsche standartları ile Türk misafirperverliğini mükemmel bir şekilde buluşturan D-Auto Suisse, yoğun rekabetin yaşandığı İsviçre pazarında rakiplerinin bir adım önünde yer almaktadır.

Üretim tesisleri

Doğuş Otomotiv’in 2008 yılında Adapazarı’nda faaliyete geçirdiği Meiller Doğuş Damper fabrikası, 2012 yılında daralan pazarda 382 adet damper satışı gerçekleştirmiş ve Türkiye’deki 1.500’üncü damperini müşterisine teslim etmiştir. Diğer taraftan, 2008 yılında Krone ile Doğuş

Otomotiv arasında imzalanan üretim anlaşması doğrultusunda İzmir Tire’de inşasına başlanan Krone Doğuş Treyler fabrikası 2012 yılında üretime başlamıştır. 35 milyon Euro’luk yatırım yapılan fabrikanın resmi açılışının 2013’ün ilk çeyreğinde yapılması planlanmaktadır.

İkinci el piyasasının lideri

Türkiye’nin ilk ve en büyük kurumsal ikinci el markası olan DOD, 1999 yılından bu yana sektörde güvenin sembolü haline gelmiş ve geliştirdiği yeni projelerle kurumsal ikinci el sektöründe birçok ilke imza atmıştır. İkinci el araç alım satımında sanal ve fiziksel anlamda en büyük kurumsal şirket olma misyonuyla hareket eden DOD, 2012 yılında önceki yılda kırdığı satış rekorunu da geçerek 17.000 adet araç satışı gerçekleştirmiştir.

DOD, 2012 yılı içerisinde dijital pazarlama çalışmalarına ağırlık vererek, başta sosyal medya olmak üzere, dijital dünyanın çeşitli mecralarında öncü başarılarla imza atmış ve dijital platformu en başarılı uygulayan şirketlerden biri olmuştur. DOD, sosyal medyada hayata geçirdiği yeniliklere, dünyada ilk kez, Facebook’tan Online Açık Artırma uygulamasını da eklemiştir.

Filo kiralama şirketlerine ait, kiralama süreci tamamlanmış araçlarının da satışını gerçekleştiren DOD, 2012 yılında bu alanda yapılan yeni anlaşmalarla filo araçlarında %51’lik bir artış elde etmiş ve Yetkili Satıcılara 1.513 adet filo aracı temin etmiştir.

Operasyonel kiralama

Operasyonel kiralama alanında faaliyet gösteren LeasePlan Türkiye, beşinci faaliyet yılında başarılı sonuçlara imza atmıştır. Sektördeki durağan görünüme rağmen pazarın üzerinde büyüyen LeasePlan Türkiye, filosunu %17 büyütmüş ve toplam araç portföyünü 9.427 adede yükseltmiştir.

Trafik güvenliğinin teminatı: TÜVTURK

Araçların yola güvenli bir şekilde çıkmalarını sağlayarak trafik güvenliğine önemli katkı sağlayan TÜVTURK, 2012 yılında tüm faaliyet alanlarında

büyüme sağlamış ve cirosunu %15 artırmıştır. TÜVTURK, 2012 yılında bir önceki yıla göre %3'lük artışla 6,3 milyon aracın periyodik araç muayenesini gerçekleştirmiş ve 2 milyon aracın egzoz gazı emisyon ölçümünü yapmıştır.

2012 yılında hizmet ağını genişleten TÜVTURK, Antalya Kaş, Sivas Suşehri, İstanbul Tuzla ve Şanlıurfa Birecik istasyonlarını açarak 196 sabit istasyona ulaşmıştır. 2012 yılında motosikletler için şehir içlerinde, ulaşımı kolay noktalarda özel istasyonlar açmaya başlayan TÜVTURK, egzoz gazı emisyon ölçümleri yapan gezici istasyon sayısını da 11'den 67'ye yükseltmiştir. 2012'de beşinci faaliyet yılını tamamlayan TÜVTURK, müşteri memnuniyetini %90, marka bilinirliğini de %80'ler seviyesine getirmenin mutluluğunu yaşamıştır.

Kurumsal Sosyal Sorumluluk

Otomotiv değer zincirinin tüm halkalarında bulunma stratejisiyle hareket eden Doğu Otomotiv, faaliyetlerinden kaynaklanan etkilerini yönetmek ve en aza indirmek ve geliştirdiği çözümleri tüm paydaşlarına ulaştırmak amacıyla yürüttüğü kurumsal sosyal sorumluluk çalışmalarına 2012 yılında da devam etmiştir. Sektörüne öncülük yaparak 2009 yılında ilk Kurumsal Sosyal Sorumluluk Raporu'nu hazırlayan Doğu Otomotiv, kurumsal sorumluluğun en temel ilkelerinden biri olan şeffaflık ve hesapverebilirlik alanında çalışmalarına aralıksız devam ederek raporlama çalışmalarını düzenli olarak sürdürmekte ve bu alanda kendi segmentinde liderliğini korumaktadır.

2012 yılında Kurumsal Sorumluluk çalışmalarını daha da yaygınlaştırmak, sorumlu iş yapma bilincini değer zinciri içinde yaygınlaştırmak hedefiyle Yetkili Satıcı ve Servisleri arasından seçilen 3 pilot şirkette de farkındalık çalışmalarına başlanmış ve 2012 Kurumsal Sorumluluk Raporu'na bu 3 Yetkili Satıcı ve Servis'in performanslarını da eklenmiştir. İstanbul, Bursa ve Kayseri'deki Yetkili Satıcı ve Servislere bu kapsamda kurumsal sorumluluk eğitimleri sağlanmış, yapılan ziyaretlerle danışmanlık hizmeti sunulmuş, kurumsal sorumluluk alanında performans artırıcı önerilerde bulunulmuştur.

2011 yılında başlanan ve Türkiye'de kendi sektöründe bir ilk olan uluslararası Etik Kod çalışmaları 2012 yılında tamamlanmış ve Doğu Otomotiv Etik Kodu internet sitesi aracılığıyla tüm detaylarıyla kamuya paylaşılmıştır.

Doğu Otomotiv, insana ve ortak yaşam alanlarına karşı sorumlulukları çerçevesinde, toplumsal katılımın en önemli unsurlarından biri olan trafik güvenliği konusunda farkındalık yaratmayı da temel bir sorumluluk olarak görmekte ve "Trafik Hayattır" projesiyle bireylerin trafikte karşılıklı saygı, sorumlu davranış ve kurallara uyma konularında gelişmesine önayak olmayı hedeflemektedir. Doğu Otomotiv, 2012 yılında Türkiye Kurumsal Sosyal Sorumluluk Derneği tarafından "Trafik Hayattır" eğitim çalışmalarıyla, kurumsal sorumluluğun yaygınlaştırılması ve bu alanda bilinç geliştirilmesi kapsamında liderlik eden şirket seçilerek "Jüri Özel Ödülü"ne ve "Yılın Kurumsal Sosyal Sorumluluk Örnek Eğitim Uygulaması Ödülü"ne layık görülmüştür. Bununla birlikte Trafik Hayattır ODD İletişim ve Satış Ödülleri 2012 yarışmasında "Yılın Sosyal Sorumluluk Projesi" seçilmiştir.

Trafik Hayattır!

Doğu Otomotiv, faaliyet alanı ile ilgili olarak, 2004 yılından bu yana trafik güvenliği alanında "Trafik Hayattır!" platformu kapsamında gerçekleştirdiği bilinçlendirme uygulamalarıyla, toplumda kültürel değişim yaratmayı hedeflemektedir. Hedef kitle özelinde geliştirdiğimiz trafik güvenliği içerikli farkındalık faaliyetlerimiz ile toplumun her kesimine dokunmayı ve trafikte gösterilen davranışlarda olumlu değişiklik yaratmayı amaçlıyoruz. Kurumsal sorumluluk faaliyetlerimizin odağındaki trafik güvenliği konulu eğitim odaklı çalışmalarımız, kurum sözcülerimizin önderliği ile güçlendirilerek sürdürülmektedir. Doğu Otomotiv için "Trafik Hayattır!" platformu, trafik olgusuna dair duyarlılık ve algı oluşturmaya, bu algıyı mümkün olduğunca yaymaya, yaygın olduğu kesimlerde ise derinleştirmeye dayanmaktadır. Faaliyetlerimiz, sürdürülebilir projelerle toplumun tüm kesimlerine dokunabilmek ve fayda sağlamak amacıyla yapılandırılmaktadır.

Doğu Otomotiv, trafik güvenliği konusunda önce kurum içerisinden başlayarak toplumun her kesimine ulaşmayı hedeflemektedir. Kurumsal trafik kültürünün oluşması ve pekişmesi amacı ile öncelikli paydaşımız çalışanlara yönelik trafikte ilk yardım yaklaşımı bilinçlendirme eğitimleri ve güvenli sürüş eğitimlerinin 2011 yılında tamamlanmıştır. 2012 yılında da, eğitimler özel sektörde farklı şirketlerin çalışanlarına yaygınlaştırmaya başlanmıştır. Eğitimlerde "Trafikte İlk Yardım" konusunda katılımcıların olası olay ve kaza sırasında temel olarak yapacakları teorik ve pratik olarak anlatılmaktadır. Konu uzmanları ve akademisyenler tarafından hedef gruplara göre farklılık gösteren içerikler ile oluşturulan eğitimlerin Türkiye genelinde farklı kurumlara taşınması planlanmaktadır.

Tüm kurum içi eğitim faaliyetlerinin tamamlanmasının ardından, Doğu Otomotiv kurumsal trafik ilkelerini kurum çalışanları ile



birlikte değerlendirerek belirlemiştir. Kurumsal trafik güvenliği ilkelerinin çalışanlarımız tarafından Çalışan Sözü olarak hayata geçirilmesi planlanmaktadır. Doğu Otomotiv, çalışanlarının trafikte hayata saygı kavramını birebir uygulamaları ve bu konuda gönüllü olarak görev alıp rol model olmaları adına çalışmalarını devam ettirmektedir. “Trafik Hayattır!” platformu, trafik güvenliği konusunda geleceğin trafik kullanıcıları çocuklar ve gençlerde sürdürülebilir farkındalık oluşturmayı hedeflemektedir. Bu anlayış paralelinde 2012 yılında genç kuşağa yönelik merkezinde eğitim felsefesi bulunan çeşitli etkinliklere imza atılmıştır. Türkiye Bilim Merkezi Vakfı’nın işletmesi olan günde 400 çocuğun ziyaret ettiği Şişli Bilim Merkezi’nde Eylül 2011’de kurulan trafik güvenliği eğitim alanında okul öncesi ve ilköğretim öğrencilerine yönelik bilgiler verilmektedir. Sergi alanında konusunda uzman akademisyen ve sergi küratörü iş birliğinde, çocukların trafik güvenliği algısının doğru davranışa yönlendirmesine yönelik oyun ve görseller tasarlanmıştır. Eylül 2012’ye kadar açık olan Trafik Güvenliği Sergisi’ni yaklaşık 80 bin çocuk ziyaret etmiştir.



Bununla birlikte, her yıl düzenlenen Doğu Panayır Günü’nde, çocuklara, öğretmenler eşliğinde özel olarak kurulan parkurda trafik ışıkları ve işaretlerine uyumdan, trafik güvenliği için emniyet kemeri ve yaya geçidi kullanımına kadar geniş bir yelpazede bilgiler aktarılmaktadır. Ayrıca bu geleneksel günde çocuklara özel olarak hazırlanan “Trafik Yemini” öğretilmektedir.

2012 yılında başlatılan bir diğer proje ise, ilköğretim 2. sınıf öğrencisine yönelik trafik güvenliği eğitimidir. Bu eğitimin ilköğretim müfredatında bulunan Hayat Bilgisi dersinin içeriğine eklenmesi amaçlanmaktadır. İl Milli Eğitim Müdürlükleri işbirliği ile ilk etapta İstanbul, Kocaeli, Bursa, Ankara, Niğde şehirleri olmak üzere 5 ilde gerçekleştirilen öğretmen eğitimleri ile 30 bin öğrenciye ulaşılmıştır. 2013 yılında, eğitim faaliyetlerinin farklı illerde uygulanarak yaygınlaştırılması planlanmaktadır. Milli Eğitim Bakanlığı işbirliği ile ders içeriklerinin müfredata entegrasyonu üzerinde çalışmalar sürdürülmektedir.

Yakın zamanda trafikte sürücü olarak aktif rol alma potansiyelinde olan lise öğrencilerine yönelik 2011 yılında başlatılan bilinçlendirme faaliyetleri 2012 yılında da sürdürülmüştür. İstanbul İl Milli Eğitim Müdürlüğü, Doğu Otomotiv ve Doğu Yayın Grubu radyolarından Virgin Radio Türkiye iş birliğinde İstanbul ilinde belirlenen liselerde düzenlenen etkinliklerde, trafik temalı slogan yarışmaları düzenlenmiştir. Lise öğrencilerinin trafik güvenliği bilincinin artırılması amacıyla Şişli Terakki Lisesi, İstek Kemal Atatürk Lisesi, Nişantaşı Işık Lisesi, Açı Okulları, Notre Dame de Sion Fransız Lisesi, Beşiktaş Anadolu Lisesi ziyaret edilmiştir. Sürücü olmaya en yakın grup olan lise öğrencilerine yönelik bu farkındalık çalışmasıyla, öğrencilere trafik güvenliği konusunda mesajlar eğlendirerek iletilirken öğrencilerin yaratıcılıklarını kullanarak hazırladığı sloganlar Virgin Radio Türkiye’de canlı bağlantılar aracılığı ile duyurulmuştur. Bunun yanında, öğrencilere trafik konusunda olumlu mesajların yer aldığı eğitici materyaller dağıtılmıştır.

Üniversiteye öğrencilerine yönelik de trafik güvenliği eğitimi gerçekleştirilmesi için çalışmalar gerçekleştirmekteyiz. Uzaktan eğitim sistemi



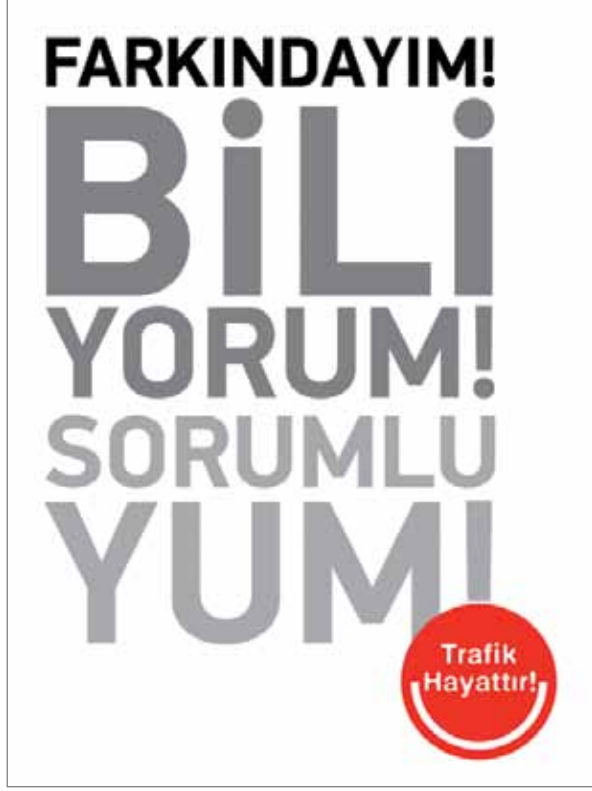
içinde bulunan 3 kredili seçmeli Trafik Güvenliği dersinde güvenli sürüş ve ilkyardım tekniklerine ilişkin içerikler ve yararlı bilgiler paylaşılmaktadır. Üniversite rektörlükleri ve sektörümüzün önemli kurumlarından Pirelli ile işbirliğinde yürütülen bu projemizin pilot uygulaması Kocaeli Üniversitesi’nde 588 öğrencinin dersi seçmesi ile uygulanmaktadır. 2013 yılında proje farklı üniversitelerde daha da yaygınlaştırılacak ve daha geniş kitlelere taşınacaktır.

Hedef kitlesi tüm toplum olan “Trafik Hayattır!” platformunun çatısı altında Doğu Otomotiv müşterilerin yönelik farkındalık çalışmaları geliştirilmektedir. Müşterilerine araç satışının yanı sıra trafikte de güvenle seyahat etmelerinde sorumluluk sahibi olduğuna inan Doğu Otomotiv, 2011 yılında konusunda uzman eğitimciler ile özel içeriklerle donatılmış eğitimler hazırlamıştır. Tüm ülke genelinde Doğu Otomotiv tarafından satış ve pazarlama faaliyetleri yürütülmekte olan markalarının satışından sorumlu personele intranet tabanlı bilgisayar ile uzaktan erişim imkanı sağlayan Trafikte Güvenlik Kültürü, Trafik Güvenliğini Etkileyen Faktörler, Güvenli Sürüş, İletişim ve Araç Bakımı konularını içeren eğitim programı online olarak uygulanmıştır. Böylelikle tüm yetkili satıcı ağıımız satış personeli vasıtasıyla müşterilerimizin trafik güvenliği konusunda

sorumluluk geliştirmelerine ve güvenli sürüş yapmalarına katkıda bulunmayı amaçlamaktayız. Türkiye genelinde satış personelimiz 100 binin üzerinde müşterimize, araç satın alma süreçlerinde trafik güvenliği konusunda doğru ve faydalı bilgiler aktarmıştır ve aktarmaya da devam etmektedir. Tüm bu çalışmalarla eş zamanlı olarak, Doğu Otomotiv olarak yenilenen araç teslimat prosedürlerimize trafik güvenliğine ilişkin maddeler ekledik. Artık her bir müşterimiz Emniyet Kemeri, Çocuk Koltuğu, Güvenli Takip Mesafesi ve benzeri önemli güvenlik konularında bir kez daha hatırlatma yapıldıktan sonra aracını teslim almaktadır.

İki yılda bir düzenlenen ve binlerce ziyaretçinin katıldığı Autoshow Fuarı’nda da “Trafik Hayattır!” olarak yer aldık. Bu yıl da 1-11 Kasım tarihileri aralığında Tüyap Fuarı’nda düzenlenen Autoshow’da birçok aktivitenin yer aldığı stand kurularak fuar ziyaretçilerine trafikte ilkyardım yaklaşımı bilinçlendirme ve trafikte güvenli sürüş teorik eğitimi verilmiştir. Fuar kapsamında sosyal medya entegre trafik güvenliği mesajları verilmiş, çocuklara uygulamalı oyun eşliğinde trafik kuralları öğretilmiştir.

Tüm bu çalışmalar paralelinde, ülkemizde karayolu trafik güvenliğini artırmak için çalışan kamu ve özel sektör kuruluşları, meslek örgütleri ve üniversiteleri tek bir platformda buluşturan ve Emniyet Genel



Müdürlüğü tarafından organize edilen Karayolu Trafik Güvenliği Sempozyumu ve Sergisi'nin üçüncüsü 16-18 Mayıs 2012 arasında Ankara'da gerçekleştirilmiştir. Doğu Otomotiv, bu önemli buluşmaya trafik güvenliği konusunda toplumun her kesiminde olumlu bir kültür değişimi yaratılması amacıyla sürdürdüğü "Trafik Hayattır!" kurumsal sorumluluk platformu ile katılım göstermiştir. Çalışmalarımızla ilgili hazırladığımız sunumumuzu paylaştığımız sempozyumda Emniyet Genel Müdürlüğü tarafından hazırlanan bildiri kitapçığında çalışmalarımıza yer verilmiştir.

Kamu desteğini yanına alan Doğu Otomotiv, Emniyet Genel Müdürlüğü ve RTÜK işbirliği ile TV ve radyo kamu spotları hazırlamıştır. 7 adet radyo kamu spotumuz EGM ve RTÜK işbirliği ile tüm ulusal kanallarda ücretsiz yayınlanmıştır. EGM işbirliği ile hazırladığımız 1 adet TV kamu spotumuz da televizyonlarda yayınlanmaktadır. Yeni kamu spotlarımız için çalışmalarımız sürmektedir. Virgin Radio Türkiye'de trafik güvenliği konulu radyo spot çalışmaları, Radio Eksen'de trafik konulu dj konuşmaları, Kral FM'de trafik güvenliği konulu radyo spot çalışmaları ile radyolar kanalı ile trafik güvenliği konularında bilinçlendirme çalışmaları yürütülmektedir. Ayrıca sosyal medya mecralarında (Facebook, Twitter, Youtube), "Trafik Hayattır!"

internet sitesi ve yazılı/görsel basında yapılan aktiviteler ile ilgili bilgiler paylaşılmakta, topluma bilinçlendirici mesajlar verilmektedir. Doğu Otomotiv olarak, spordan sanata ve eğitime kadar farklı alanlarda gerçekleştirilen sponsorluk projelerinde ve satış pazarlama faaliyetlerinde, tüm markaların iletişiminde, kurumsal logolar ile beraber "Trafik Hayattır!" logosunu da kullanarak topluma trafik güvenliği mesajı verilmeye devam edilmektedir.

"Trafik Hayattır!" platformu bünyesinde gerçekleştirilen iyileştirme faaliyetleri saygın kuruluşlar tarafından da dikkat çekmiş olup farklı projelerimiz farklı kategorilerde ödüllendirilmiştir. Türkiye Kurumsal Sosyal Sorumluluk Derneği tarafından kurumsal sosyal sorumluluğu kurum kültürü olarak içselleştiren şirketlerin çözümlerini kamuoyu ile paylaşması için düzenlenen "KSS Çözümleri Pazaryeri" etkinliğine Doğu Otomotiv, "Trafik Hayattır!" çalışmaları ile katılmıştır. Türkiye'de sektöründe kurumsal sorumluluk raporu hazırlayan ilk kurum olan Doğu Otomotiv, KSS Çözümleri Pazaryeri'nde düzenlenen ödül töreninde, "Trafik Hayattır!" ilköğretim eğitim çalışmalarıyla, "KSS Örnek Eğitim Uygulaması Ödülü" ve "Jüri Özel Ödülü" ile toplam 2 ödüle birden layık görülmüştür. Bununla birlikte, Otomotiv Distribütörleri Derneği tarafından düzenlenen ODD Satış ve İletişim Ödülleri 2012 Gladyatörleri; ilki 2010 yılında düzenlenmiş olan; yıl içinde sektörümüzde üretilmiş her türlü iletişim ürününün belli başlı kriterlere göre değerlendirilmesi ile ödüllendirilmektedir. 2012 yılının Sosyal Sorumluluk Projesi kategorisinde Doğu Otomotiv, "Trafik Hayattır!" platformu ile ödüle layık görülmüştür. Tüm bu takdirlerin bize verdiği gurur ile, sürdürülebilirlik stratejimiz paralelinde, trafik güvenliği konusunda "Trafik Hayattır!" çalışmalarımızı tüm topluma yayarak kültürel değişim yaratma yolunda faaliyetlerimize devam edeceğiz.

Doğu Grubu

1951 yılında kurulan Doğu Grubu, başarılı geçmişiyle Türkiye'nin önde gelen grupları arasında yer almakta ve hizmet sektöründe bölgesel lider olma vizyonu ile hareket etmektedir.

Grup; finans, otomotiv, inşaat, medya, turizm ve hizmetler, gayrimenkul, enerji ve yeme-içme olmak üzere sekiz sektörde faaliyet göstermektedir.

Doğu Grubu'nun ulaştığı başarının arkasında, müşteri odaklı ve verimliliği merkez alan bir yönetim yaklaşımı vardır. Bu yaklaşım, sadece maddi kazanımlarla değil, bütün toplumun yararlandığı ve yararlanacağı kurumsal yurttaşlık bilinciyle iç içe gelişmektedir. Grup, yine bu bilinç çerçevesinde özellikle çocuk gelişimi, eğitim, çevre, kültür-sanat ve spor alanlarına odaklanan çeşitli kurumsal sosyal sorumluluk ve sponsorluk projelerini hayata geçirmektedir.

Doğu Grubu, yaklaşık 180 şirketi ve 35 bine yakın çalışanı ile hizmet verdiği müşterilerine; üstün teknoloji, yüksek marka kalitesi ve dinamik bir insan kaynağı sunmaktadır. Doğu Grubu, markalarının değerini sadece Türkiye sınırları içinde değil, bölgesel ve küresel ölçekte de yükseltmeyi hedeflemektedir. Grup, özellikle hizmet sektöründe bölgesel bir lider olma vizyonunu ortaya koymaktadır.

Doğu Grubu, hizmetlerini her zaman için müşteri memnuniyeti ve güven ilkelerini temel alarak sunmaktadır. Bunun sonucunda da dünya ölçeğinde saygın markalar yaratarak, Türkiye'yi bütün dünyada temsil etmektedir. Finansta BBVA (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.), otomotivde Volkswagen AG ve TÜVSÜD, medyada CNBC, MSNBC ve Condé Nast ve turizmde Hyatt International Ltd. ve HMS International Hotel GmbH (Maritim) gibi büyük küresel oyuncularla sağladığı sinerji de bu sürece çok önemli

katkılarda bulunmaktadır. Ayrıca Doğu Grubu, yeni yatırımlarıyla hız kesmeden farklı iş kollarında büyümektedir. Global spor, moda ve eğlence şirketi IMG ile Türkiye'de bir ortaklık anlaşması imzalayan Doğu Grubu ayrıca, Güney Kore'nin en büyük gruplarından SK Group ile stratejik ortaklığa adım atmıştır. Grup ayrıca yeme-içme sektöründe İstanbul Doors Grubu ve uluslararası Azumi Grup ile ortaklık anlaşması imzalamıştır. Son olarak, Yunanistan'da Latsis Grubu'na bağlı Lamda Geliştirme ve Kiriacoulis Grubu'na bağlı ülkenin en büyük marina zinciri MedMarinas S.A. ile, Hırvatistan'da ise Adriatic Croatia International (ACI) ile yaptığı ortaklık anlaşmalarıyla gündeme gelen Grup, marinacılık sektöründeki iddiasını bir kez daha ortaya koymuştur.

Doğu Grubu, tüm bu birikim ve işbirliklerinin bir ürünü olarak, dünya çapındaki gelişmelere hızla uyum sağlayarak Türkiye'deki değişimin öncüleri arasında yer almaktadır.



DOĞU GRUBU



Markalarımızla birlikte ilerledik,
2012 yılında da başarıya birlikte ulaştık.
Tüm markalarımıza 1 milyon kez teşekkürler...



Markalarımız



Das Auto.



2012 başarılarla dolu bir yıl

Volkswagen Binek Araç, “dünyanın en yenilikçi otomotiv markası” vizyonu doğrultusunda belirlediği ürün ve iletişim stratejisiyle 2012 yılında satışlarını %20,2 oranında artırarak çok başarılı bir yılı geride bırakmıştır. 2012 yılında iletişim alanında alınan Kristal Elma ödülleri de bu başarıyı taçlandırmıştır.

Volkswagen Binek Araç

Volkswagen Binek Araç markası, bir önceki yıla göre %6,3 oranında daralan binek araç pazarında satışlarını %20,2 gibi yüksek bir oranda artırarak pazarın oldukça üzerinde bir performans göstermiştir. 2012 yılında izlenen başarılı ürün ve iletişim stratejileri, yeni model lansmanları sayesinde Volkswagen Binek Araç'ın pazar payını %12 düzeyine çıkarmış ve markamız pazarda 2. sıraya yükselmiştir.

Modellerimizin performansları

Modellerimizin performansları
Polo modelimiz segment payını yürütülen etkin kampanyalarla %13,8 düzeyine çıkarırken, Golf Modelimiz satışlarını %16,9 oranında artırarak %12,9 segment payına ulaşmıştır. Jetta modelimizde segment payını artırarak 2012 yılında %11,2'lik pazar payına ulaşmıştır. Scirocco modelimiz %59,9 segment payı ile segment liderliğini sürdürmüştür. Golf Modelinin 7. Nesli



2012 yılında Volkswagen Binek Araç başarısını pekiştirmiş ve birçok ödülle taçlandırmıştır.

Ürün lansmanları gerçekleştirmiş olup, satış adetlerini artırarak yılı pazarda 2. marka olarak tamamlamıştır. Bunun yanı sıra hizmet kalitesini de yükselterek, Volkswagen AG tarafından müşteri memnuniyeti ödülüne layık görülmüştür. Müşteri Memnuniyetini odak noktasında tutarak geleceğe emin adımlarla ilerlemektedir.

Vedat Uygun

Volkswagen Binek Araç Marka Genel Müdürü



Avrupa ile aynı zamanda pazara sunulmuş ve hedef kitlesi tarafından büyük beğeni ile karşılanmıştır. İstanbul Autoshow'a 2000 m2 nin üzerinde bir stand alanı ile katılan Volkswagen Binek Araç, Autoshowda Beetle, Jetta Hybrid ve Yeni Golf'un lansmanını gerçekleştirmiş ve 576.304 adet ziyaretçi ağırlamıştır.

Kalitesi Ödülü Yarışması'nda Avrupa'daki en iyi 100 Yetkili Servis arasına girmeyi başarmıştır. Yetkili Servislerimizde yılda 416.000'e yakın araç girişiyle ayda ortalama 35.000 müşteriye hizmet verilmektedir. 2012 yılında parça cirosu %25, işçilik cirosu ise %21 artış göstermiştir.

Dijital iletişimde lider marka

Volkswagen Binek Araç, Facebook'ta 1.800.000'i aşan takipçisiyle Türkiye'deki en çok izlenen resmi otomobil markası olmuş ve dünyanın da en büyük Volkswagen sayfası konumuna gelmiştir. 2012 yılında mobil teknolojilere yaptığı yatırımla örnek gösterilen ve yılda 14 milyon kişinin ziyaret ettiği internet sitemiz, “Online Canlı Destek Merkezi” ile 24 saat erişilebilir bir platform haline gelmiştir. Sosyal medyada aktif olarak yer alan Volkswagen Binek Araç, Facebook ve Twitter kanallarında müşterilere ve takipçilerine anında hizmet vermekte ve Sosyal CRM altyapısı ile müşteri memnuniyetinde öne çıkmaktadır.



Satış sonrası hizmetler

2012 yılında Mardin'de Yetkili Servis açarak müşterilerine sunduğu hizmet ağını daha da genişleten Volkswagen Binek Satış Sonrası Hizmetler (SSH), Türkiye çapındaki Yetkili Servis noktasını 69'a ulaştırmıştır. Türkiye'den 3 Volkswagen Yetkili Servisi, Volkswagen AG tarafından bu yıl beşincisi düzenlenen Servis

%20,2
Satış artışı



Servis ve satış sonrasında sürdürülebilir büyüme

Audi markası, 2012 yılında 13.720 adet satışla bir önceki yıla göre %14 büyüme kaydetmiş ve pazar payını %2,47 olacak şekilde artırmıştır. Bunun yanı sıra 2011 yılına göre %23,3 artan araç parkı ve Avrupa'da örnek gösterilen %78 müşteri sadakat oranı ile satış sonrası hizmetler cirosunda %24 artış sağlanmıştır.

Teknoloji ile bir adım önde

Audi'nin iç içe geçmiş dört halkası, markanın kurucuları olan Horch, Audi, DKW ve Wanderer şirketlerini temsil etmektedir. Markanın sloganı olan "Teknoloji ile bir adım önde", markanın özünü oluşturan "sportif", "sofistike" ve "ilerici" marka değerleri ile desteklenmektedir.

Rekor satış adedi

Doğuş Otomotiv tarafından Türkiye'ye 1994 yılında



ithal edilmeye başlayan Audi markası, 2012 yılında önemli bir başarıya imza atarak 13.720 adet satışla tarihindeki en yüksek satış adedine ulaşmıştır.

Audi'nin model bazlı performansı

Kendi sınıfında lider olan A3, A3 Sportback ve A3 Cabriolet'nin 2012 yılı toplam satış adedi 4.609 olarak gerçekleşmiştir. A4, A4 Avant ve A4 allroad satışları 3.467 adetle kapanırken, A5 ailesinin toplam satışı 895 adet olarak gerçekleşmiştir.



2012 yılında binek otomobil pazarı %6 küçülürken, Audi satışlarını bir önceki yıla göre %14 artırarak, rakiplerine göre pazar payını en çok yükselten marka oldu.

Giovanni Gino Bottaro

Audi, Bentley, Lamborghini, Bugatti Marka Genel Müdürü



Sınıfında lider olan diğer iki modelden Q3 seneye 442 adetle kapatırken, Q5 753 adetlik satış rakamına ulaşmıştır.

Satış sonrası hizmetlerde büyüme

2012 yılında Audi'nin bir önceki yıla göre araç parkı %23,3 oranında büyümüş, markanın satış sonrası hizmet cirosu da buna paralel olarak bir önceki seneye göre %24 artış göstermiştir. 2012 yılında Audi parça satışları 2011 yılına göre %25,5 oranında yükselmiştir. 2012'de Audi müşterilerinin servis sadakat oranı %78 olarak gerçekleşmiştir. Bu oran, premium segmentte örnek teşkil eden önemli bir başarı göstergesidir.

2012'de çıtayı yükselttik

Audi AG tarafından satış ve satış sonrası alanlarında müşteri memnuniyetini ölçmek üzere gerçekleştirilen CSS araştırmasında, şimdiye kadar kaydedilen en yüksek puanlara 2012 senesinde ulaşılmıştır. Her iki alandaki rekor puanlar müşteri memnuniyetinde geline seviyeyi açıkça göstermektedir. Audi Twin Cup Satış Sonrası Yarışması'nda Doğuş Otomotiv Audi, tüm dünya ülkeleri arasında servis ve teknik alanlarda ikinci olarak servis kalitesinin dünya standartlarının üzerinde olduğunu kanıtlamıştır. Ayrıca Doğuş Otomotiv Audi, Audi AG tarafından gerçekleştirilen IACS araştırmasında ilk üçe girerek, müşteri memnuniyetine verdiği önem ve hizmet kalitesini gözler önüne sermiştir. "Şikâyet Var" adlı internet sitesinin hazırlamış olduğu 2012 otomobil sektörü

raporunda Audi markası, müşteri şikâyeti yönetimi konusunda en başarılı marka seçilerek rakiplerinin önünde 1. sırada yer almıştır.

Pazarlama ve lansman faaliyetlerimiz

Yıl boyunca verilen imaj ve satış ilanları ile hem Audi'nin marka bilinirliğinin artırılması hem de satışların desteklenmesi hedeflenmiştir. Q3, A1 Sportback ve A3 için lansman çalışmaları yapılmıştır. Audi, 1-11 Kasım tarihleri arasında gerçekleştirilen İstanbul Autoshow'a 1.575 metrekarelik bir stant ile katılmıştır. 2012'nin diğer öncelikli konularından biri de sosyal medya iletişimi olmuştur. Audi markasının iletişimine yönelik olarak Facebook, Twitter, Instagram, Flickr ve YouTube gibi sosyal medya kanalları başarıyla kullanılmıştır.

%78
Müşteri sadakatı



Yeni modellerle yeni hedeflere

SEAT, mükemmel görünüm, yüksek verimlilik ve olağanüstü performansa sahip modelleriyle 2012 yılında önemli başarılarla imza atmıştır. Bu başarının, yeni modellerle artarak sürmesi beklenmektedir.

2012 yılında pazara sunduğumuz Yeni Ibiza ailesinin satış başarısına ek olarak, Leon modeline yönelik özel satış kampanyaları ve filo satış stratejilerimizle tüm hedeflerimize ulaşmış bulunuyoruz. 2013 yılı ilk çeyreğinde pazara sunacağımız Yeni Leon ve Yeni Toledo modelimizin sağlayacağı satış artışıyla, markamızın bilinirliğini ve imajını daha da yükseltmeyi hedefliyoruz.

Modellerimizin performansı

- 2012 yılında SEAT'ın en çok satan modeli, Haziran ayında yenilenmiş olan Yeni Ibiza model ailesi ve rekabetçi satış aksiyonlarının alındığı Leon modeli olmuştur. Ibiza SportCoupé,

Ibiza 5 kapı ve Sportourer versiyonlarından oluşan Ibiza model ailesi, 2.886 adet ve %50'lik payla 2012 yılında en çok satan modelimiz olmuştur. Leon ise 2.676 adet ve %46'lık payla en çok satan ikinci modelimizdir.

- Leon 1.6 lt dizel 7 ileri DSG, filo satışlarının da katkısıyla 1.362 adetlik satışa ulaşarak Leon modelleri içerisinde %50 payla en çok satan model olmuştur. Leon 1.4 lt 125 hp FR versiyonu ise 567 adet satışla tüm Leon modelleri arasında %21 pay elde etmiştir.
- 2012 yılında Altea XL, 220 adet satışla SEAT modelleri içerisinde %3,8'lik paya sahip olmuştur.

SEAT markası olarak tüm hedeflerimize ulaştığımız 2012 yılının ardından, 2013 yılı ilk çeyreğinde pazara sunacağımız Yeni Toledo ve Yeni Leon modellerimizle çitamızı yükseltiyoruz.

Anıl Gürsoy

Porsche, SEAT Marka Genel Müdürü



- Alhambra modelimiz ise 23 adetlik satışla Türkiye'deki B-MPV segmentinde ilk sıraya yükselmiştir.

Pazarlama faaliyetlerimiz

2012 yılı Haziran ayından itibaren Yeni Ibiza'nın lansmanı, "Yolların Yeni Ritmi" sloganıyla geleneksel ve dijital mecralarda başarıyla gerçekleştirilmiştir. Kasım ayında İstanbul Autoshow fuarında sergilenen Yeni Leon ve Yeni Toledo modellerimiz, marka imajının ve bilinirliğinin artmasına önemli katkı sağlamıştır. Ulusal ve bölgesel pazarlama faaliyetlerinin yanında, 2013 yılında satışa sunulacak olan Yeni Toledo modelinin Türkiye'deki ön tanıtımına başlanmıştır.

Satış sonrası hizmetlerde

müşteri memnuniyeti ve kalite anlayışı

2012 yılında %10 oranında artan SEAT araç parkına yönelik olarak gerçekleştirilen servis kampanyaları sayesinde müşterilerimizin Yetkili Servis bağlılık oranı %60 seviyesine, müşteri odaklı hizmet anlayışımız sayesinde satış sonrası hizmetlerdeki müşteri memnuniyet anketi puanımız da 97'ye yükselmiştir. Yetkili Servis personeline verilen iş üstü eğitimleri ile iş tekrarı %4,2 oranına inmiş ve müşteri memnuniyetinde ciddi artış sağlanmıştır.

Marka başarıları

SEAT S.A. tarafından Portekiz'de düzenlenen İkinci SEAT Uluslararası Satış Sonrası Konferansı'nda

(2nd SEAT International After Sales Conference) yedek parça ve aksesuar performansının birlikte değerlendirildiği "Dünya Çapında Orijinal Parçalar Ödülü"nü (Global Genuine Parts Award) bu yıl Türkiye almaya hak kazanmıştır. Bir önceki yıla göre ciro artışı, hedef rakamları tutturma oranı ve aksesuar rakamlarında tüm pazarlar içerisinde en yüksek performansa sahip olma gibi başarıları, Doğu Otomotiv - SEAT'ın bu ödüle layık görülmesini sağlamıştır.

SEAT logosu yenilendi

İlk kez Paris Motorshow'da lanse edilen yeni SEAT logosu, markanın mühendislik ve kalite alanındaki liderliğini yansıtmaktadır. Yeni logo, marka imajı ile birlikte hayat dolu, sportif, dinamik, verimli, güvenilir ve ulaşılabilir marka değerleri paralelinde tasarlanmıştır. Yeni logo ile birlikte ilk üretilecek model Yeni Leon olacaktır.

97

Müşteri memnuniyeti
anketi puanı

ŠKODA

Škoda hedeflerine emin adımlarla ilerliyor

1989 yılından bu yana Škoda'nın Türkiye distribütörlüğünü sürdüren Yüce Auto, günümüzde Fabia, Roomster, Octavia, Superb, Yeti ve Citigo modellerinin satış, servis ve yedek parça hizmetlerini Türkiye çapında 33 Yetkili Satıcı ve 41 Yetkili Servis ile sürdürmektedir.

Škoda, Türkiye'deki satışlarını 2012 yılında bir önceki yıla göre yaklaşık %33 oranında artırarak 10.118 adede yükseltmiştir. Pazarın üzerinde büyüme yüzdesi yakalayan Škoda, bir önceki yıl 7.590 adetlik satış gerçekleştirmişti.

Škoda, dünya pazarlarında ise 2012 yılını büyüme yolunda yeni rekorlar kırarak tamamlamıştır. Bir önceki yıla göre dünya üzerinde toplam otomotiv pazarı %5 büyürken, Škoda satışlarını %6,8 artırmıştır. 2011 yılında dünyada 879.200

adet araç satan Škoda, 2012 yılında bu rakamı 939.200'e yükseltmiştir. Satışlarındaki başarıyı ürün yelpazesini genişleterek perçinleyen Škoda, 2012 yılında Citigo ve Rapid modellerini tüketicilerin beğenisine sunmuştur. Bu modeller ülkemizde 2012 yılında gerçekleştirilen İstanbul Auto Show Fuarı'nda Türk tüketicisi ile buluşmuştur.

Modellerimizin performansı

Škoda Türkiye, 2012 yılında 10.118 adet binek



2012 yılını markamız adına rekorların kırıldığı bir yıl olarak geride bıraktık. Bu dönemde logo değişimi ile başlattığımız atılım hamlesinin ilk meyvelerini 10.118 adetlik satış başarısıyla topladık. Bu hamleyi sürdürerek markamızı temsil eden ve grubumuzun kalitesini yansıtan modellerimizle grubumuzun 2018 hedeflerine, 2013 yılında elde edeceğimiz başarılarla bir adım daha yaklaşmak istiyoruz.

Mahmut Kadirbeyoğlu
Škoda Yüce Auto Genel Müdürü



otomobil satışı gerçekleştirmiştir. Octavia, satışların %30'unu gerçekleştirerek yine marka ürün gamının en çok satan modeli olmuştur. Octavia'yı 2.372 adetlik satışla, Yeti takip etmiş ve gerçekleşen satışlardan %24'lük bir pay almıştır. Superb ise, 2.282 adetle marka satışlarından %23'lük bir pay elde etmiştir.

Ekim ayında tüketiciyle buluşan A segmentindeki temsilcimiz Citigo, 2012 yılının son 3 ayında yakaladığı 117 adetlik satışla segmentinde %25'lik pazar payı edinmiştir.

Facebook'ta Škoda Türkiye sayfamız 153.931 takipçisiyle hızlı yükselişine, www.skoda.com.tr internet sitemiz ise 2012 yılında 3.105.520 ziyaretçi sayısı ile istikrarlı büyümesine devam etmiştir.

2012 ve 2013 yenilikleri

2012 yılında 111. yıldönümünü kutlayan markamız, ikinci kez Türkiye Ralli Şampiyonası'na Fabia Super 2000 modeliyle katılmıştır. 2011-12 sezonunda iki ekiple boy gösteren Yüce Auto Škoda; İtalyan pilot Luca Rossetti - Matteo Chiarocci ikilisiyle şampiyonluğa uzanmıştır. Burak Çukurova - Ünal Tezel ikilisi ise genel klasmanda beşinci sırada yer almıştır.

Škoda'nın SUV segmentindeki ilk aracı olan Yeti, ürün gamına 2012 yılında GreenLine serisinin 1.6 TDI motor seçeneğini de eklemiştir. Şubat ayı içerisinde gerçekleştirilen lansmanın ardından satışa sunulan Yeti GreenLine, markanın çevreci yaklaşımının da temsilcisi olmuş ve yakıt tüketiminin

yanı sıra fiyatıyla da tüketicilerin beğenisini kazanmıştır. 2012 yılında Yeti satışları bir önceki seneye göre %208'lik bir artış göstererek, 769 adetten 2.372 adete yükselmiştir.

Şubat ayında satışa sunulacak olan Škoda'nın kompakt sedan segmentindeki temsilcisi Rapid, geniş iç hacmi ve bagajıyla, sedan bir araçtan beklentilere fazlasıyla karşılık verecektir. Mart ayı sonunda satışa sunulacak olan yeni Octavia, tamamıyla yenilenen tasarımı ve büyüyen boyutları, üst düzey teknolojik özellikleri, iyileştirilmiş motor özellikleri ve buna bağlı düşük yakıt tüketimiyle, segmentinde referans teşkil eden bir otomobil olacaktır. Temmuz sonunda makyajlı Superb ve Ekim sonunda Rapid Spaceback lansmanlarıyla markamızın model atağı devam edecektir.

2013 pazar payı hedefi

Türkiye'de markamızın pazar payı 2012 yılında %42 oranında artışla %1,82 olarak gerçekleşmiştir. 2013 için öngörülen pazar payı hedefimiz %2,37'dir.

%33
Satış artışı



Beklentilerin ötesinde yaratıcı hizmet

Türkiye otomotiv sektöründe en geniş marka ve hizmet ağına sahip olan Doğu Otomotiv'in üst lüks segment markaları Bentley ve Lamborghini, şirket vizyonuna paralel "beklentilerin üzerinde yaratıcı hizmet" vermektedir.

Otomobil tarihinin en prestijli ve lüks modelleri

Bentley Motors, bir tren mühendisi olan Walter Owen Bentley tarafından 1919 yılında kurulmuştur. Marka, günümüzde Volkswagen AG çatısı altında yoluna devam etmektedir. İngiliz markası Bentley, 1910'lu yılların başından beri otomobil tarihinin en prestijli ve lüks modellerini üretmesiyle tanınmaktadır.

Automobili Lamborghini, 1963 yılında Ferruccio Lamborghini tarafından kurulmuştur. Markanın üretimi, kurulduğu günden bu yana İtalya'nın

Bologna kentinde gerçekleştirilmektedir.

Lamborghini, 1998'de tüm hisselerinin Audi AG tarafından satın alınmasından sonra güçlü ve üstün teknolojiyle donatılmış yeni modelleri ile hızlı bir yükselişe geçmiştir.

2012'nin en çok büyüyen markası: Bentley

2012 yılında Bentley markası satışlarını 10 adetten 18'e çıkararak, yılın en çok büyüyen otomobil markası olma başarısına ulaşmış ve Otomobil Distribütörleri Derneği tarafından ödüle layık



2012 senesinde, binek otomobil pazarı %6 küçülürken, Bentley markası, üst lüks segmentte pazar payını artıran tek marka oldu.

Giovanni Gino Bottaro

Audi, Bentley, Lamborghini, Bugatti Marka Genel Müdürü



görülmüştür. Yıl boyunca 9 adedi Continental GT, 5 adedi Continental GTC, 3 adedi Continental Flying Spur ve 1 adedi Mulsanne olmak üzere toplam 18 adet Bentley satış ve teslimatı gerçekleştirilmiştir.

2012 yılında üst lüks segmentte yaşanan %45'lik daralmaya paralel olarak Lamborghini satışları bir önceki yıla göre 3 adet düşmüştür. Bir adedi Gallardo LP 560-4 ve 2 adedi de Aventador LP 700-4 olmak üzere 3 adet Lamborghini satış ve teslimatı gerçekleştirilmiştir.



Marka iletişimine devam

2012 yılında Bentley ve Lamborghini markalarına yönelik pazarlama yatırımlarına devam edilmiştir. Yıl içinde gerçekleştirilen çalışmalardan satır başları şu şekildedir:

- 22 Şubat 2012 tarihinde İstinye Park'taki Emporio Armani Ristorante'de gerçekleştirilen Bentley GTC lansman aktivitesine 212 davetli katılmıştır.
- Sene boyunca Automobili Lamborghini tarafından düzenlenen Lamborghini Academy sürüş etkinliklerine müşteriler davet edilmiştir.
- 1-11 Kasım tarihleri arasında gerçekleştirilen İstanbul Autoshow fuarına Bentley 370, Lamborghini ise 290 metrekarelik standlarıyla katılmıştır.

%80
Satış artışı



Rekorlarla büyüme devam

Porsche Türkiye, 2011 yılı Ekim ayında gerçekleşen ÖTV artışı sonrasında güçlenen Yetkili Satıcı ağı ve servis organizasyonu, genişleyen model serisi, artan müşteri memnuniyeti ve düzenlenen pazarlama aktiviteleriyle 2012 yılında satış adetlerini %12 oranında artırmıştır. 2013 yılında 500 adedin üzerinde araç satışı gerçekleştirilerek yeni rekorlarla büyümenin sürdürülmesi hedeflenmektedir.

Modellerimizin performansı

2012 yılında Porsche'nin en çok satılan modeli, Cayenne olmuştur. 2011 yılına göre satış adedi %51 oranında artış göstererek 351 adede ulaşan Cayenne, pazar payını %8'den %19'a yükseltmiş ve ÖTV artışını takip eden yılda premium SUV segmentinde büyüyen iki modelden biri olmuştur. İkinci en çok satan model ise 96 satış adedi

ve %16'ya yükselen pazar payı ile Panamera olmuştur. 2012 yılında lansmanı yapılan Boxster modeli ve 2013 yılında yeni modelinin lansmanı yapılacak Cayman modelinin satış adedi 24 olarak gerçekleşmiştir. 2012 yılındaki satışların 26 adedini, Türkiye'deki Premium SW segmentinde ilk sırada yer alan yeni 911 modelleri oluşturmaktadır.



Porsche, yeni açılan satış noktaları, satış sonrası hizmetlerdeki büyüme ve düzenlenen pazarlama aktiviteleriyle 2012 yılında 497 adetlik yeni bir satış rekoruna imza atmıştır.

Anıl Gürsoy

Porsche, SEAT Marka Genel Müdürü



Pazarlama faaliyetlerimiz

2012 yılına satış ve servis organizasyonunu büyüterek başlayan Porsche, 2011 yılında faaliyete geçen Doğu Oto Bursa'nın resmi açılışını 8 Şubat 2012 tarihinde törenle gerçekleştirmiştir. 4 Mayıs 2012 tarihinde açılış yapılan Mersin'deki yeni showroom ile Türkiye genelindeki Porsche satış noktası sayısı 7'ye yükselmiştir.

12-13 Mayıs 2012 tarihlerinde 120 kişinin katılımıyla İzmir'de Vosmer ile gerçekleştirilen roadshow etkinliğinde tüm Porsche modelleri İzmir müşterileri tarafından test edilmiştir. 2-8 Haziran 2012 tarihlerinde 372 kişinin katılımıyla İstanbul Park'ta gerçekleştirilen Porsche World Roadshow etkinliğinde ise yeni 911 Carrera ve yeni Boxster modellerinin Türkiye lansmanı gerçekleştirilmiştir. Porsche Orta ve Doğu Avrupa bölgesi tarafından 22-27 Temmuz tarihlerinde Porsche Performance Drive sürüş etkinliği gerçekleşmiş, etkinliğe 2 araç ile katılan 8 kişilik Türkiye basın ekibi 7 ülkeden katılan basın temsilcileri ile Panamera Diesel model araçların yakıt tüketimini minimumda tutmak üzere kıyasıya rekabet etmişlerdir.

2012 yılı başında yenilenen efsanevi 911 model yelpazesine eklenen Carrera 4S modeli ilk kez 1-11 Kasım 2012 tarihlerinde İstanbul Autoshow'da sergilenmiştir. 600 metrekare büyüklüğündeki Porsche standını 12.667 kişi ziyaret etmiş, Almanya'daki Porsche Müzesi'nden getirtilen klasik ilk 911 dahil toplam 8 araç Porsche standında sergilenmiştir.

Satış sonrası hizmetlerde rekor aksesuar satışı

Porsche markasının, 2012 yılı sonunda %20 oranında artan araç parkına yönelik gerçekleştirilen

servis kampanyaları ile müşterilerimizin Yetkili Servis bağlılık oranı %79 seviyesine, satış sonrası hizmetlerde müşteri odaklı hizmet anlayışımız sayesinde müşteri memnuniyet anketi puanı da 108'e yükselmiştir. 2012 yılı içerisinde iPad ile araç kabul projesi hayata geçirilmiş olup, aksesuar satışları ciro bazında 2011 yılına göre 3 kat büyümüştür.

Marka başarıları

- Porsche Türkiye, istikrarlı büyümesini 2012 yılında da sürdürerek 2011 yılına göre satış adetlerini %12 oranında artırmayı başarmış ve 497 adet araç satışıyla yeni bir rekor kırmıştır.
- Porsche Global satışlarına bakıldığında, Orta ve Doğu Avrupa bölgesinde yer alan 25 ülke arasında Türkiye 3. sırada yer almıştır.
- Satış sonrası hizmetler alanında Yetkili Servis iş emri adetleri 2011 yılına göre %35, toplam ciro ise %56 oranında artış göstermiş ve SSH alanında rekor büyüme gerçekleştirilmiştir.

497 adet
Rekor satış



Ticari Araç

Volkswagen Ticari Araç her segmentte iddiasını artırdı

Volkswagen Ticari Araç, 2011 yılında Amarok modeliyle giriş yaptığı pick-up segmentinde de iddialı olduğunu kanıtlamış ve 2012 yılında bu segmentin liderliğini ele geçirmiştir. Toplam pazarda üçüncülük elde eden Volkswagen Ticari Araç, ithal ticari araç satışlarında ise lider olmuştur.

2012

2012 yılında hafif ticari araç pazarı geçen yıla oranla %18,2 oranında daralma yaşamış ve 221.481 adetlik araç satışı gerçekleşmiştir. Volkswagen Ticari Araç satışları ise %1,2 oranında düşüş göstermesine rağmen toplam hafif ticari araç pazarındaki payını %11,8'e, ithal ticari araç pazarında ise %28,3'e yükseltmiştir.

Amarok ile 2011 yılı Mayıs ayında yeni bir segmente giriş yapan Volkswagen Ticari Araç, bu segmentte

çok başarılı bir performans sergileyerek 2012 yılında %20,3 pazar payı ile 1. sıraya yükselmiştir. Caddy'nin pazar payı 2012 yılında %12,2 oranıyla 2011 yılının üstüne çıkmıştır. Volkswagen Ticari Araç, 8.249 Transporter satışı ile orta sınıf hafif ticari araç segmentinde %45 pazar payı elde etmiş ve 2012 yılında sınıfında arayı daha da açarak liderliğini sürdürmüştür. Crafter'ın pazar payı da 2012 yılında bir önceki yıla göre artarak % 5,6'ya ulaşmıştır.



2007 yılından beri istisnasız en çok sahip olunmak istenen marka olan Volkswagen Ticari Araç, bu konumunu destekleyecek yenilikleriyle müşteri beklentilerinin her zaman bir adım önünde olmaya devam edecektir.

Kerem Güven

Volkswagen Ticari Araç Marka Genel Müdürü



Lansmanlar

Kısa zamanda sınıfının lideri haline gelen Amarok'un, otomatik şanzımanlı modeli 2012 yılında pazara sunulmuştur. Sunduğu üstün performans, güvenlik ve konfor özelliklerinin yanı sıra, sınıfında bir ilk olma özelliğine sahip 8 ileri otomatik şanzımanıyla fark yaratan Amarok Otomatik, manuel versiyonda olduğu gibi verimli, güçlü ve konforlu bir sürüşü garanti etmektedir.

Volkswagen Ticari Araç'ın tüm dünyada önemli bir satış başarısına imza atan modeli Caddy ailesinin en yeni üyesi Yeni Caddy Sportline da 2012 yılında Türkiye pazarına sunulmuştur. 140 PS'lik motoru ile sınıfının en güçlüsü Yeni Caddy Sportline 2.0, sadece güçlü motoru ve yüksek tork değerleriyle değil sportif görünümüyle de dikkat çekmektedir.

Marka iletişimi

Volkswagen Ticari Araç, doğru hedef kitleye, doğru yerde ve doğru zamanda ulaşmak için müşterileriyle buluşabildiği tüm mecralarda olmayı 2012 yılında da sürdürmüştür. Bütünleşik pazarlama stratejisiyle klasik mecralardan yeni medyaya kadar tüm iletişim kanallarında Volkswagen Ticari Araç markasının tanıtılması, müşterilerin bilgilendirilmesi ve deneyimletilmesi amacıyla yıl boyunca farklı projelere imza atılmıştır.

Volkswagen Ticari Araç Facebook sayfası 300 bini aşkın üyesiyle, dijital platformların öneminin arttığı bu dönemde hafif ticari araç sektöründe faaliyet gösteren firmalar arasında kullanıcı sayısı itibarıyla tüm dünyada ikinci sırada yer almıştır. Büyük Avrupa pazarlarında gerçekleştirilen marka imajı ve bilinirlik araştırmasının Türkiye sonucuna göre de Volkswagen Ticari Araç, marka imajı değerlendirmesinde en yüksek sonucu almıştır.

Müşteri ilişkileri yönetimi ve Yetkili Satıcı saha faaliyetleri

Volkswagen Ticari Araç, müşteri beklentilerinin her zaman bir adım önünde olma politikası 2012'de de değişmeden sürmüştür. 2011 başında başlatılan potansiyel müşteri ve dış ziyaret projesi sayesinde potansiyel müşteri kaydı sayısı 2012 yılı sonunda 216.378'e ulaşmıştır. 2012 yılında 71.093 müşteri aktif olarak birebir ziyaret edilmiştir.

2013...

Volkswagen Ticari Araç, 2013 yılında da satış sonrası hizmetler, müşteri memnuniyeti ve Volkswagen'in ticari araç pazarlarındaki liderliğini koruma yönündeki faaliyetlerini aralıksız olarak sürdürecektir. Ürün gamı, Doğuş Otomotiv ve Volkswagen markalarının yarattığı güven, Türkiye geneline yayılmış Yetkili Satıcı ağı ve güçlü müşteri iletişimi, 2013 satış hedeflerine ulaşmakta Volkswagen Ticari Araç'ın en önemli araçları olacaktır.

%28,3
İthal ticari araç
pazar payı



Scania'dan başarılı bir yıl daha

Scania, 2012 yılında toplam 1.701 adet 16 ton ve üzeri Ağır Ticari Araç satışı gerçekleştirmiştir. Böylece Scania, karayolu taşımacılığına sunduğu yenilikçi sistemlere sahip ürün gamı ile yeni bir başarılı seneyi daha geride bırakmıştır.

2012 yılı satış performansı

Türkiye'de 2012 Aralık ayı sonu itibariyle 1.701 adet Scania Ağır Ticari Araç satılmıştır. Satılan araçların 1.522 adedi çekici, 179 adedi on-road kamyon ve off-road kamyonudur. Araç parkı 2012 yılında 21.701 adede ulaşan Scania, geniş ürün seçenekleriyle fark yaratmayı ve gerek on-road, gerek off-road alanında tercih edilen bir marka olmayı sürdürmüştür.

Satış Sonrası Hizmetler performansı

2012 yılında 24 saat hizmet veren müşteri danışma hattı sayesinde Türkiye ve Avrupa'daki müşterilerimize kendi dillerinde konuşan operatörlerce yanıt verilmiş ve 27 adet acil yol yardım aracı ile bulundukları noktalara hizmet ulaştırılmıştır. Türkiye genelindeki 21 adet Scania Yetkili Servisi'nden 261 teknisyen ve toplam 336 personel ile aynı anda 296 adet araç onarım alanı



2012 yılında ulaştığı 1.701 adetlik satışla Doğu Otomotiv'in distribütörlüğü altında başarılı bir performans sergileyen Scania, Türkiye pazarında en çok tercih edilen markalar arasında yer alarak lojistik sektörüne önemli bir katkı değer kazandırmıştır.

Tolga Senyücel

Scania, Krone, Meiller Marka Genel Müdürü



mevcuttur. Scania Yetkili Servislerinde 2012 yılında 74.158 iş emri açılmıştır. Ülke genelindeki Yetkili Servislerimiz, "Scania Bayi İşletim Standartları" sertifikasyonuna sahiptir.

Scania, sektöre yön veren modelleriyle IAA Fuarı'na katıldı

Scania, iki yılda bir gerçekleştirilen ve Avrupa'nın kendi alanındaki en büyük fuarı olan Hannover IAA Ticari Araçlar Fuarı'ndaki standında, çekici ve kamyon ürün serileri, uzun yol araçları, Euro 6 araçlar, on-off road araçlar ve otobüs grubu ürün yelpazesiyle yer almıştır. Fuardaki iletişim planını insan, yakıt ekonomisi ve Euro 6'nın sundukları üzerine kurgulayan Scania, fuar standında yer alan kullanım amaçlarına göre sınıflandırılmış özel alanlarda modellerinin tanıtımını yapmıştır.

Scania'nın uzun yol çekicileri ile otobüslerinin sergilendiği "Uzun Yol" alanında çok sayıda Euro 6 motorlu aracın yanı sıra, "Ecolution by Scania" paketli araçlar, benzinli bölgesel/uzun yol çekicisi, dünya lansmanı yapılacak olan Scania OmniExpress 3.20 otobüs, 2012 çevre ödülü sahibi R480 ve göz kamaştırıcı V8 motorlu 730 beygir gücündeki bir çekiciye de yer verilmiştir.

Scania en iyi teknisyen takımını seçiyor: Top Team 2012-2013

Scania'nın 1989 yılından bu yana uluslararası çapta gerçekleştirdiği Top Team yarışmasının 2012-2013 Türkiye elemelerine Doğu Otomotiv çatısı altında başlanmıştır. 21 Scania Yetkili Servisi'nin katılımıyla

gerçekleştirilen yarışmada ilk 10'a kalan takımlar 30 Aralık 2012 tarihinde Ankara'da düzenlenen yarı final mücadelesinde bir araya gelmiştir. Uluslararası arenada 13 yıldır düzenlenen ve en iyi teknisyen takımlarının seçildiği yarışma sonucunda dünya şampiyonu olacak ekip 50 bin Euro'luk ödülün de sahibi olacaktır.

Pazarlama faaliyetleriyle dolu bir yıl daha

2012 yılında gerçekleştirilen pazarlama faaliyetleri arasında, 2012 model G-serisi Scania araçların ulusal ve sektörel basın için hazırlanan reklam çalışmaları; Yetkili Satıcı ve Servisleri destekleyen iletişim aktiviteleri ve müşterilerimizle birebir iletişim kurma imkânı bulduğumuz teslimat törenleri önemli yer tutmuştur. Sektörel ve ulusal yayınlar için düzenlenen basın gezileri, Yetkili Satıcılarımız, Yetkili Servislerimiz ve VIP müşterilerimiz için düzenlediğimiz yurtdışı fabrika ziyaretleri ve fuarlar, Scania'nın 2012 etkinlik takvimi içinde yer almıştır. Bu tanıtım aktivitelerinin yanında "Türkiye'nin Tansiyonunu Ölçüyoruz" projesi ile sosyal sorumluluk alanında da birçok etkinlik hayata geçirilmiştir.

1.701 adet
ağır ticari araç satışı



Yeniliklerimiz liderliğimizi destekliyor

Avrupa'nın önde gelen yarı römork markalarından Krone, 2012 yılında toplam 674 adet satış gerçekleştirmiş ve 2011 yılına göre pazar payını %2 oranında artırarak %11'e yükseltmiştir. Krone, bu performansla ithal frigorifik pazarındaki liderliğini sürdürmüştür.

1906 yılında Almanya'da kurulan ve 2003 yılından bu yana Türkiye'de Doğu Otomotiv tarafından pazara sunulan Krone, her zaman piyasa koşullarını gözetererek, müşterilerine en uygun taşıma çözümlerini yenilikçi çalışmalarla sunmayı sürdürmektedir.

2012 yılı performansı

Türkiye geneline yayılmış 18 adet Yetkili Satıcı ve 20 adet Yetkili Servis noktasına sahip olan Krone,

pazardaki geniş bayi ağı ile müşterilerine yakın olmayı amaçlamaktadır. Krone, 7/24 müşteri destek hattı ile hizmetlerini zaman sınırlaması olmadan desteklemekte ve maksimum müşteri memnuniyetini hedeflemektedir. Müşterilerinin istek ve ihtiyaçlarını tam olarak anlayarak onlara özel taşımacılık çözümleri sunan Krone için 2012 yılı, araç parkını 5.000 adedin üzerine çıkardığı bir yıl olmuştur.

Krone, büyüyen araç parkı ve İzmir Tire'de faaliyete geçen Krone Doğu Treyler fabrikasından dolayı



Yüksek ürün teknolojisine sahip modelleriyle taşımacılar için referans marka haline gelen Krone, 2012 yılında faaliyete geçen İzmir Tire'deki üretim tesisi Krone Doğu Treyler ile müşterilerine daha da yaklaşmanın avantajlarını kullanacaktır.

Tolga Senyücel

Scania, Krone, Meiller Marka Genel Müdürü



artan beklentilere cevap vermek üzere, Satış Sonrası Hizmetler alanında yeni bir yapılanmaya gitmiştir. Tüm Yetkili Servis teşkilatı ve yedek parça operasyonlarındaki iyileştirmeleri kapsayan bu yapılanmanın, uzun vadede müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesinde artış olarak geri dönmesi beklenmektedir.

Krone Doğu Treyler faaliyetlerine başlıyor

2003 yılında Doğu Otomotiv distribütörlüğünde Türkiye pazarına giren ve ardından 2008 yılında üretim anlaşması imzalayan Krone, üstün teknolojisi, kalitesi ve kullanıcı dostu pratik çözümleriyle kısa sürede pazarın önemli bir markası haline gelmiştir. Bu gelişmelerin akabinde, İzmir Tire'de Doğu Otomotiv'in %49 ve Krone'nin %51 ortaklığında kurulan ve markanın en modern üretim tesisi olma özelliğini taşıyan Krone Doğu Treyler fabrikası için 35 milyon Euro'luk yatırım yapılmıştır. 2012 yılında üretime başlayan fabrikanın resmi açılışının 2013'ün ilk çeyreğinde yapılması planlanmaktadır. Yeni fabrika ile Krone, Türk müşterilerine daha da yaklaşarak pazardaki hâkimiyetini artırmayı hedeflemektedir.

Krone, IAA Fuarı'nda

yenilikçi çözümlerini sergiledi

Krone, 2012 yılında Hannover'de gerçekleşen IAA Ticari Araçlar Fuarı'nda 1.600 metrekarelik standında, yenilikçi ve sektörün çalışma şartlarına uygun Krone yarı römorklarını ziyaretçilerle buluşturmuştur. Fuarda, yeni Krone yan brandasına sahip Mega Liner; Cool Liner Duoplex Steel FuelSaver Kit ile yeni Krone Multitemp ara bölme sistemleri teşhir edilmiş; ayrıca Box Liner eITU6; değiştirilebilir kapalı kasalarda sunduğu birçok

opsiyonel aksesuarı gösteren "örnek kapalı kasa" - Krone Show-Box; direksiyonlu Dolly ve sektörün gelecekteki treyleri olmaya aday olan "Akıllı Treyler" sergilenmiştir. Telematics, Fair Care ve Spare Parts gibi Krone servisleri ziyaretçilere yakından tanıtılırken, Krone'nin genel ürün yelpazesini oluşturan toplam 20 araç fuar alanında ziyaretçilerle buluşturulmuştur. Araçlar, fuar süresince ziyaretçilere Krone yetkilileri tarafından yakından tanıtılmıştır.

Pazarlama faaliyetlerimiz satışımızı destekliyor

Krone, treyler pazarına sunduğu üstün nitelikli ürünlerin yanı sıra müşterileriyle birebir iletişim kurmasını sağlayan pazarlama aktiviteleri ve basın haberleriyle de dikkatleri çeken bir markadır. Bu doğrultuda Krone, 2012 yılında büyük filolara yapılan araç satışlarını takiben müşterileriyle birebir görüşebilme imkânı sağlayan teslimat törenleri, sektörel basına yönelik basın gezileri ve çeşitli etkinlikler düzenlemiştir. Bunun yanı sıra Krone, Doğu Otomotiv'in topluma fayda sağlamayı görev bilen yaklaşımına paralel olarak, önceki yıllarda olduğu gibi 2012 yılında da "Türkiye'nin Tansiyonunu Ölçüyoruz" organizasyonuna sponsor olmuştur.

%11
Pazar payı



Lider damper markasından lider ürünler

Meiller, 2012 yılında daralan pazarda 382 adet damper satışı gerçekleştirmiş ve Türkiye'deki 1.500'üncü damperini müşterisine teslim etmiştir.

F.X. Meiller Fahrzeug GmbH & Co KG, 1850 yılında Münih'te kurulmuş büyük bir aile şirkettir. Bugün ağır ticari araç üreticileriyle işbirliği yaparak araçlara mükemmel uyum sağlayan damper ürünleri geliştiren Meiller, en son teknikleri ve mühendislik bilgilerini müşterilerinin hizmetine sunarak farklı ihtiyaçlara kısa sürede çözüm üretebilmekte ve yarattığı hizmet farkıyla sektördeki lider konumunu güçlendirmektedir. 2007 yılından bu yana Doğu Otomotiv distribütörlüğünde Türkiye pazarına satış ve servis hizmeti sunan Meiller, kısa sürede Türkiye pazarında üretime de başlamıştır. 2008 yılında Adapazarı'nda faaliyete geçirdiği Meiller Doğu Damper fabrikası, yurtiçine ve yurtdışına yönelik üretim yapmaktadır.

2012 yılında Meiller

2012 yılında 382 adet satış gerçekleştiren Meiller, sunduğu kaliteli ve sağlam ürünler sayesinde pazardaki daralmadan görece daha az etkilenmiştir. 2012 yılında çekici pazarı %11,4 daralırken, Meiller yarı römork damper satışları %6,7 oranında düşüş göstermiştir.

Meiller, Satış Sonrası Hizmetler alanında artan araç parkı ve Sakarya'da faaliyete geçen Meiller Doğu Damper fabrikasından dolayı oluşan beklentiye cevap verecek yeni bir yapılanmaya gitmiştir. Tüm Yetkili Servis teşkilatı ve yedek parça operasyonlarındaki iyileştirmeleri kapsayan bu yapılanmanın, uzun vadede artan müşteri



Meiller, 160 yılı aşkın tecrübesi ile gerek Türkiye pazarına sunduğu ürünler, gerekse Türkiye'deki üretim tesisi Meiller Doğu Damper'de imal edilen modelleriyle damper pazarındaki kalitenin yükselmesine öncülük etmiştir.

Tolga Senyücel

Scania, Krone, Meiller Marka Genel Müdürü



memnuniyeti ve hizmet kalitesi olarak geri dönmesi beklenmektedir.

Meiller, yeni teknolojiler ve yeni yatırımlarla müşterilerinin ihtiyaçlarına cevap verme konusunda sürekli çalışmalar yürütmekte ve pazara uzun ömürlü, az bakım gerektiren, ekonomik ve sağlam ürünler sunmaktadır. Meiller, sadece inşaat sektörüne değil, atık taşıma sektörüne de kancalı ve çift kollu taşıyıcılarla güvenli ürün alternatifleri sunmaktadır.

1.500'üncü Meiller teslimatı

2007 yılında Doğu Otomotiv distribütörlüğünde Türkiye pazarına giren Meiller, önemli yatırımların ardından bugün Türkiye'de üretim ve ihracat yaparak faaliyetlerini sürdürmektedir. Yıllar içerisinde Meiller ürünlerinin kalitesi ve sektörün Meiller'e duyduğu güvenle ilerleyen Meiller, 2012 yılı içerisinde Türkiye'deki 1.500'üncü damperi kullanıcısına teslim etmiştir. Sakarya'da Meiller Doğu Damper'de düzenlenen teslimat töreni etkinliğine firma yetkililerinin yanı sıra sektörel basın da davet edilmiştir.

Meiller ürünleri IAA Fuarı'nda

Meiller, toplam 26 modeli ile farklı sektörlerle hitap eden çözüm uygulamalarını Hannover'de düzenlenen IAA Fuarı'nda sergilemiştir. Damper ve atık taşıyıcı sistemlerinin Avrupa'daki sektör lideri olarak fuara katılan Meiller, aşırı yükleme emniyet sistemli araçlardan hafif ticari araçlar için

optimize edilmiş bir üst yapıya kadar tüm ürün grubuna fuarda yer vermiştir. Meiller'in IAA Fuarı kapsamında tanıttığı en dikkat çekici sistemlerden biri de, damperin açık kalması sonucu köprü ve üst geçitlere çarpmaların önlenmesi için geliştirilen "Güvenlik Freni" sistemidir.

"En İyi Damper"

Almanya'nın ticari araç sektöründeki uzman dergileri tarafından düzenlenen ve bu yıl 16'ncısı gerçekleştirilen geleneksel "En İyi Ticari Araçlar ve Markaları" yarışmasında Meiller, 2012 yılında da "En İyi Damper" markası seçilerek art arda 8. kez bu ödülün sahibi olmuştur. Söz konusu başarı, Meiller'in sektör lideri olarak gücünü bir kez daha kanıtlamış ve üstün kalitesini ortaya koymuştur.

1.500'üncü
Damper satışı

Scania Engines: Güvenilir Çözüm Ortağı

Scania Endüstriyel ve Deniz Motorları markası için 2012 yılı, pazar payını koruyarak satışlarını devam ettirme yılı olmuştur. Doğu Otomotiv'in endüstriyel ve deniz motorları işkolundaki toplam satışları 2012 yılında 84 adede ulaşmıştır.

2011 yılı satış performansı

Scania Endüstriyel ve Deniz Motorları, Türkiye'de 2012 yılında gerçekleştirilen 84 adet motor satışıyla pazar payını korumuştur. Deniz motorları pazarına ek olarak, satış hacminin geliştirilmesi amacıyla faaliyet gösterilmeye başlanan kara jeneratörleri pazarında da önemli ilerlemeler kaydedilmiş ve 2012 yılında bu pazara yönelik satışlar devam etmiştir. Endüstriyel Motorlar pazarındaki yeni projeler yıl boyunca müşteri bazında takip edilmiştir.

Yetkili Satıcı eğitimleri sürüyor

Scania Endüstriyel ve Deniz Motorları bünyesinde hizmet veren Yetkili Satıcı ve Servis personelinin satış ve satış sonrası hizmetler alanında eğitimlerine 2012 yılında da devam edilmiştir.

Pazarlama faaliyetleri

Scania Endüstriyel ve Deniz Motorları portföyüne yeni katılan E2011 serisi motorların lansmanları 2012 yılı içinde gerçekleştirilmiştir. Bu motorları



tanıtmak amacıyla, yat imalatçıların ve son kullanıcıların yerinde ziyaret edildiği bir dizi etkinlik gerçekleştirilmiş ve ürünler mevcut ve potansiyel müşterilere detaylı bir şekilde sunulmuştur. Ayrıca pazardaki potansiyel endüstriyel müşterilerle kara jeneratörü üretimi yapan firmalar ziyaret edilmiş ve yeni ürün gamıyla ilgili tanıtım faaliyetleri düzenlenmiştir.

Zengin ürün gamı

Doğu Otomotiv, endüstriyel ve deniz motorları işkolunda müşterilerine,

- Scania deniz motorlarını,
- Scania deniz jeneratör motorlarını,
- Scania kara jeneratör motorlarını ve
- Scania endüstriyel motorlarını sunmaktadır.

Çevreci motorlar

Scania Endüstriyel ve Deniz Motorları, 2012 yılı içerisinde lansmanı yapılan yeni 9, 13 ve 16 lt motorlar yoluyla, ilgili sektörlerde Avrupa ve ABD'de 2020 yılına kadar geçerli olacak tüm egzoz emisyon yeterliliklerini sağlamış olacaktır. Scania, çevreye saygıda öncü bir marka olmaya devam etmektedir.

2013 hedefleri

Scania Endüstriyel ve Deniz Motorları, güvenilir bir çözüm ortağı olarak Türkiye'de aranan bir marka haline gelmek, ürün yelpazesini genişletmek ve bu işkolundaki konum ve pazar payını korumak üzere faaliyetlerini sürdürmektedir. Doğu Otomotiv, otomotiv alanındakiengin bilgi birikimi ve tecrübesini Scania Endüstriyel ve Deniz Motorları'nın hitap ettiği sektörlerle aktarmaya odaklıdır. Şirket, ülkemizde kurumsal bir yapıya sahip, her konuda hizmet verdiği sektörlerin ihtiyaçlarına cevap verebilen, satış ve satış sonrası hizmetlerde müşteri memnuniyetini hep ön planda tutan bir anlayışla emin adımlarla ilerlemektedir.



Scania Endüstriyel ve Deniz Motorları, 2012 yılında başta kara jeneratörleri pazarı olmak üzere alternatif satış kanallarında pazar payını korumuş ve Türkiye pazarında en çok satış yapan markalar arasında olmaya devam etmiştir.

İlhami Eksin

DOD, Thermo King, Scania Endüstriyel ve Deniz Motorları Marka Genel Müdürü

84 adet
Toplam satış



Lider pozisyonunu koruyarak sürekli büyüme

2008’den bu yana Türkiye’de Doğu Otomotiv distribütörlüğünde hizmet veren, dünyanın önde gelen soğutma sistemi markası Thermo King için 2012 yılı, tanıtım ve bayi yapılanmasında sağlanan ilerlemelerin yanı sıra soğutma sektöründe pazar liderliğinin perçinlendiği önemli bir yıl olmuştur. Doğu Otomotiv’in soğutma sistemleri işkolundaki toplam satışları 2012 yılında 507 adede ulaşmıştır.

2012 yılı satış performansı

Thermo King, Türkiye’de 2011 yılında 388 adetlik ünite satışının ardından 2012 yılında da yaklaşık %30 artışla toplam 507 adetlik bir satış başarısına ulaşmıştır. Filo satışlarının önemli pay aldığı toplam satışlar içerisinde, ülke genelinde önemli pazarlarda yapılandırılan güçlü Yetkili Satıcı ve Servis teşkilatı kilit rol üstlenmiştir. 2012 yılında sektörün önemli kasa üreticisi ve satıcısı firmalarıyla

“her firmaya eşit mesafe” ilkesi çerçevesinde başarılı işbirliği projeleri hayata geçirilmiştir. Ayrıca OEM ile gerçekleştirilen ortak çalışmalar sayesinde, Türkiye’nin önde gelen otobüs üreticilerinden Karsan firması ile ortak bir proje üzerinde çalışma başlatılmıştır. 2013 yılında yapılacak çalışmalar yoluyla, farklı otobüs üreticileri ile yeni proje imkânlarının yaratılması hedeflenmektedir.



Ülkemizde kurumsal ve organizasyonel yapılanmasını tamamladığımız Thermo King Türkiye, satış ve servis alanında elde ettiğimiz başarılar nedeniyle 2012 yılında “Platinyum Satış & Platinyum Servis Sağlayıcısı” olarak OEM tarafından ödüllendirilmiştir.

İlhami Eksin

DOD, Thermo King, Scania Endüstriyel ve Deniz Motorları Marka Genel Müdürü



Yetkili Satıcı eğitimleri sürüyor

Thermo King bünyesinde hizmet veren Yetkili Satıcı ve Servis personelinin satış ve satış sonrası hizmetler alanında eğitimlerine 2012 yılında devam edilmiştir.

Pazarlama faaliyetleri

Yeniden dizayn edilen ve tüm yeni ürünlerle hizmetleri içeren web sitesi, www.thermoking.com.tr adresinde kullanıma açılmıştır. Ayrıca Doğu Grubu’nun müşteri odaklı bakış açısı doğrultusunda 2012 boyunca müşteri memnuniyeti ölçümlerine (CSI) devam edilmiştir. 2012 yılında Thermo King Türkiye, elde ettiği başarılarla istinaden OEM tarafından “Platin Satış & Platin Servis Sağlayıcısı” olarak onurlandırılmıştır. Ülke genelinde Thermo King Yetkili Satış ve Servis noktalarının kurumsal ve mimari yapılanmaları da 2012 yılı iş planları çerçevesinde OEM kurumsalına uygun olarak tamamlanmıştır.

2013 hedefleri

Yetkili Satıcı eğitimlerinin kesintisiz olarak süreceği 2012 yılında, dizel ünitelerdeki lider konumun sürdürülmesi, klima ve motordan tahrikli pazar paylarının artırılması ve yeni T Serisi’nin pazardan

önemli bir pay alması hedeflenmektedir. 2013 yılında uygulanması planlanan stratejilerle, 2012 yılındaki 507 adetlik satış performansının daha da artırılması hedeflenmektedir. Thermo King, ürün yelpazesini genişletip hizmet kalitesini artırarak soğutma sistemleri sektöründe güvenilir bir çözüm ortağı konumuna gelmiştir. Thermo King Türkiye, kurumsal bir yapıya sahip, her konuda sektörün ihtiyaçlarına cevap verebilen, satış ve satış sonrası hizmetlerde müşteri memnuniyetini ön planda tutan bir anlayışla liderliğine emin adımlarla devam edecektir.

%30
Satış artışı



Uluslararası başarılarımıza yenilerini ekledik

Müşteri memnuniyetinde her zaman mükemmelliği hedefleyen Doğuş Oto, müşteri memnuniyeti ve servis kalitesi dallarında Avrupa'nın en iyi 100 Volkswagen Yetkili Servisi arasında yer almış ve Audi Twin Cup 2012 finalinde dünyanın en iyi ikinci Audi servisi olarak dünya standartlarının üzerinde olduğunu kanıtlamıştır.

Hizmet kalitemizi her yıl artırarak ilerliyoruz. 1963'ten bu yana otomotiv sektöründe hizmet veren Genoto, 2004 yılından bu yana faaliyetlerini Doğuş Oto adı altında sürdürmektedir. Doğuş Oto, temsil ettiği 7 marka için (VW Binek Araç, VW Ticari Araç, Audi, Porsche, SEAT, Skoda ve DOD) İstanbul, Ankara ve Bursa illerinde, toplam 30 Yetkili Satış ve Servis noktasında yeni ve ikinci el araç, yedek parça ve aksesuar satışı yapmakta, müşterilerine sigorta, finans ve satış sonrası destek hizmetleri vermektedir.

Rekor satış adeti

Faaliyetlerini toplam 185.000 m² alan üzerinde ve 1.268 çalışanıyla sürdüren Doğuş Oto, 2012 yılını 34.741 adet yeni araç satışıyla kapatarak bir rekora imza atmıştır. 2011 yılında Türkiye toplam binek ve hafif ticari araç pazarındaki payı %3,63 olan Doğuş Oto, bu oranı 2012 yılında %4,47'ye çıkarmış, Doğuş Otomotiv perakende satışları içinden aldığı pay ise %30,7 olmuştur. Öte yandan, 2012 yılında servis hizmeti verilen müşteri sayısı 202.529'a ulaşmış, buna paralel olarak satış sonrası hizmet cirosu da bir önceki yıla göre %25 artış göstermiştir.



Müşterilerimizin mutluluğu Doğuş Oto'nun değişmez ilkesidir.

Doğuş Oto, müşterilerine mükemmel hizmeti sunmak ve Dünyanın en çok tercih edilen perakende şirketi olmak yönünde her geçen gün hızla ilerlemektedir.

Zafer Başar

Doğuş Oto Pazarlama ve Ticaret A.Ş. Genel Müdürü



Yalın Yönetim

Doğuş Oto, sürdürülebilir bir gelecek için toplum kültürümüzün; dürüstlük, saygınlık, etik davranış, yasalara uyum değerlerini ilke edinerek, şeffaf, adil bir çalışma anlayışı ile faaliyetlerini sürdürmektedir. Sektörde öncülüğünü sadece yakaladığı başarılı finansal sonuçlar ile değil aynı zamanda sürdürülebilirlik konularında da korumaktadır. Müşterilerinin ihtiyaç duyabileceği her türlü hizmeti tek bir çatı altında toplamayı ve her gün biraz daha mükemmelleştirmeyi amaçlayan Doğuş Oto, bu hedef doğrultusunda başlattığı Yalın Yönetim uygulamalarını 2007 yılından bu yana geliştirerek sürdürmektedir. Bu kapsamda 2012 yılında 12 adet yalın projesi ve stratejik girişim projesi başlatılmıştır. Bu projelerin 2013 yılının ilk çeyreğinde tamamlanması hedeflenmektedir. İş süreçlerinin her adımının bilimsel açıdan yeniden değerlendirilerek bütün israf ve gereksiz bekleme noktalarının ortadan kaldırılması amacıyla 2012 boyunca devam eden çalışmaların, 2013 yılında daha da hız kazanması hedeflenmektedir.

Pazarlama faaliyetleri

Müşterilerimizle olan dinamik ve karşılıklı ilişki, mükemmel hizmeti sunma ve verimli çalışma anlayışı, sorumluluklarımızı en iyi şekilde yerine getirme heyecanını canlı tutmaktadır. 2012 yılı boyunca yapılan tüm pazarlama faaliyetlerinde hem Doğuş Oto'nun marka bilinirliğinin artırılması, hem de servis araç girişlerinin ve satışların desteklenmesi hedeflenmiştir. Yapılan etkinliklerde 18.461 adet test sürüşü gerçekleştirilmiştir. Yıl boyunca 116.575

adet sms gönderimi, 91.277 adet e-posta gönderimi ve 17.646 adet MMS gönderimi yapılarak, mevcut müşterilerimiz satış ve servisle ilgili gelişmelerden haberdar edilmiştir.

Müşterilerinin ihtiyaçlarını karşılamayı ilke edinen Doğuş Oto, 2012 yılında 10.400 adet araç tahsisi yapmış, müşterilerin hayatını kolaylaştırmayı hedef alarak konforlarının kesintisiz devamını sağlamıştır.

Oto-Fix ile kaliteli hizmet

Doğuş Oto güvencesiyle düşük maliyetli, hızlı ve kaliteli servis hizmeti vermek üzere 2008'de Doğuş Oto bünyesine katılan Oto-Fix, 2012 yılında toplam 5.100 araç kabul etmiştir. Faaliyetlerini Esenyurt, Bursa ve Ankara-Etimesgut olmak üzere 3 bölgede sürdüren Oto-Fix, kaporta-boya, mekanik bakım-onarım ve ekspertiz hizmetlerini, Doğuş Oto uzmanlığı ve kalitesiyle VW Grubu dışındaki markalara da yaymayı hedeflemektedir.

34.741 adet
Yeni araç satışı

Mükemmel hizmet, rekor büyüme

Açıldığı günden bu yana mükemmel hizmet anlayışıyla istikrarlı bir büyüme sergileyen D-Auto Suisse SA, 2012 yılında da başarılı performansını sürdürmüş ve araç satışını 184'e yükselterek başarılı bir yılı geride bırakmıştır.

Üstün hizmet kalitesi

Doğuş Otomotiv'in bir iştiraki olan D-Auto Suisse SA, İsviçre'nin 688 bin nüfuslu Vaud Kantonu'nda, Lozan kentinin gözde bir noktasında Eylül 2009 itibarıyla hizmet vermeye başlamıştır. Şirketimiz, 5.000 m2 hizmet alanında 38 deneyimli çalışanı, Porsche standartları ve Türk misafirperverliğinin mükemmel bileşimi ile hizmet sunmaktadır.

2012 performansı

2012 yılında gerçekleştirilen 12 pazarlama aktivitesinde yaklaşık 2.000 müşteriyle sıcak temas kurulmuş, 65 adet spor araç, 94 adet Cayenne ve 25 adet Panamera olmak üzere toplam 184 adetlik rekor yeni araç satışı gerçekleştirilmiştir.



Sunduğumuz hizmetlerle müşterilerimizi mutlu etmek şirketimizin temel ilkesidir. Servis verdiğimiz tüm alanlarda deneyimli ve güleryüzlü ekibimizle mükemmel hizmet kalitesini garanti ediyoruz.

Marcel Hauselmann
D-Auto Suisse SA Genel Müdürü



Merkezimizde zengin test ve değişim araçları otoparkıyla tüm müşterilerimize deneyimsel hizmet sunulmakta, test sürüş aktiviteleri sayesinde potansiyel müşterilerimiz "Porsche Ruhu"yla buluşturulmaktadır. 2013 yılında test sürüş etkinliklerinin artırılarak devam etmesi hedeflenmektedir. Ayrıca, çeşitli marka ve modellerden oluşan ikinci el araç stoğuyla, garantili araç almak isteyen müşterilerin her türlü beklentisi karşılanmaktadır.

Merkezimizde 2012 yılında toplam 6.337 adet araca servis hizmeti verilmiştir. Zengin yedek parça stoğumuz ve tecrübeli ekibimiz, İsviçre'de rakiplerimizin bir adım önünde olmamızı sağlamaktadır. 2013 yılında Satış Sonrası Hizmetler alanında tamamlanacak yatırımlarla müşterilerimize daha hızlı, verimli ve etkin hizmet verilmesi hedeflenmektedir.

Yeni modeller

Showroom'umuzda 2012 yılında gerçekleştirilen Porsche Carrera 4/4S ve Boxster lansmanları ile ürün yelpazesi yenilenmiştir. 2013 yılında gerçekleştirilmesi planlanan yeni model lansmanları ile İsviçre yeni araç pazarındaki etkinliğimizin artırılması ve daha fazla müşteri ile sıcak temas kurulması amaçlanmaktadır.

Etkinlikler

Şirketimiz, sponsor olduğu 2012 Porsche Golf Turnuvası'nda 12 yarışmacı arasında birinci olarak kupayı kaldırmanın gururunu yaşamıştır.

Radio Rouge FM ile yaptığımız işbirliği, sesimizi sadece Lozan'da değil, Cenevre şehrinde de duyurmamızı sağlamaktadır.

2012 yılında hizmete giren Facebook sayfamız son derece başarılı olmuştur. Şirketimiz, sosyal medyada yer alarak müşterilerimizin daima yanında olmaya özen göstermektedir.

184 adet
Yeni araç satışı



İkinci elde güven

Yeniliklerle öncü, sektörde lider

Bir Doğu Otomotiv markası olan DOD, ikinci el araç alım satım ve takas hizmetlerini Türkiye genelindeki Yetkili Satıcı teşkilatı yoluyla gerçekleştirmektedir. Türkiye'nin ilk ve en büyük kurumsal ikinci el markası olan DOD, 1999 yılından bu yana sektörde güvenin sembolü haline gelmiş, geliştirdiği yeni projeler ve çalışmalarla kurumsal ikinci el sektöründeki liderliğini sağlamlaştırmıştır.

DOD, dijital pazarlamada da öncü - Facebook'tan 300 adet araç satışı!

DOD, 2012 yılı içerisinde dijital pazarlama çalışmalarına ağırlık vererek, başta sosyal medya olmak üzere, dijital dünyanın çeşitli mecralarında da öncülük eden başarılarla imza atmıştır. Facebook sayfasının açılışının birinci yılında 110 binin üzerinde takipçi sayısı ve yaklaşık 10 bin yorum ile Türkiye'deki tüm siteler arasında etkileşimde ilk 10'a giren DOD, dijital platformu en başarılı uygulayan şirketlerden biri olmuştur. Facebook

sayfasında kullanıcıların işlemlerini kolaylaştıran birçok fonksiyonun bulunması, hizmetlere Facebook platformundan tek bir sayfa üzerinden ulaşılması ve ikinci el araç alım satımını farklı bir boyuta taşıması, DOD Facebook sayfasının başarı kriterlerinden bazılarıdır. DOD, Facebook'ta geliştirdiği uygulama ve kampanyalarla 3 ay gibi kısa bir sürede 300'den fazla araç satışı gerçekleştirmiştir. Facebook uygulamaları arasında kampanya yönetimini başarılı bir şekilde yöneten DOD, 2013 yılında daha büyük başarılarla imza atmayı hedeflemektedir.



İkinci el araç alım satımında sanal ve fiziksel anlamda en büyük kurumsal şirket olma misyonu ile hareket eden DOD, 2012 yılında önceki yılda kırdığı satış rekorunu da geçerek 17.000 adet araç satışı ile kurumsal ikinci el sektöründeki liderliğini sürdürmüş, geliştirdiği yeni proje ve altyapı çalışmalarıyla sektöre damgasını vurmuştur.

İlhami Eksin

DOD, Thermo King, Scania Endüstriyel ve Deniz Motorları Marka Genel Müdürü



Dünyada bir ilk - Facebook'tan Açık Artırma

DOD, 2012 yılı içerisinde sosyal medya alanında hayata geçirdiği yeniliklere, dünyada bir ilk olan, Facebook'tan Online Açık Artırma uygulamasını da eklemiştir. DOD Facebook sayfasında oluşturulan bu uygulama ile belli bir araç ile ilgili takipçiler fiyat artırımına gitmekte ve sürenin sonunda en yüksek teklifi veren takipçi aracı almaya hak kazanmaktadır. Bir ilk olan bu uygulamayı test etmek ve takipçilerin ilgisini ölçmek için geliştirilen pilot uygulamaya ilgi oldukça fazla olmuş ve ilk deneme başarılı araç satışıyla sonuçlandırılmıştır.

DOD Windows 8

Microsoft'un 2012 yılı sonlarında lansmanını yaptığı Windows 8'de de DOD, ilk uygulamalar arasındaki yerini almıştır. Söz konusu uygulama ile araç alımı, satımı ve araç değerini öğrenme gibi DOD'un sunduğu birçok hizmet Windows 8 kullanıcılarına sunulmaktadır.

Yeni tedarik kaynakları

Ülkemizde bireysel müşterilerin yanı sıra son yıllarda hızla gelişen operasyonel filo kiralama şirketlerinin büyük hacimli araç parkları da ikinci el pazarının önemli unsurlarından biri haline gelmiştir. 2012 yılında bu tedarik zincirine eklenen yeni halkalarla 2011 yılına oranla filo araçlarında %51'lik bir artış elde edilmiş ve Yetkili Satıcılara 1.513 adet filo aracı temin edilerek 700.000 TL'den fazla kazanç sağlanmıştır. 2013 yılında da yeni filo partnerleri ile tedarik kaynaklarının artırılması hedeflenmektedir.

Çapraz satış kanalları büyümeye devam ediyor

DOD, ParkDOD ve PrimeDOD satış kanallarının yanı sıra DOD Garanti ve KaskoDOD ürünleriyle 2012 yılında da müşteri ihtiyaçlarını karşılamaya devam etmiştir. Uygulamaya alındığı ilk yıldan beri önemli bir başarı elde eden ParkDOD sisteminde 2012 yılında 1.818 adet araç satışı gerçekleştirilmiştir. İkinci elde lüks segmentte fark yaratan PrimeDOD sisteminde ise 2011 yılında 516 adet olan lüks segment araç satışı %70 artarak 872 adede yükselmiştir. İkinci elde önemli bir avantaj sağlayan DOD Garanti ürünü, bir önceki yıla göre %10'luk bir artış başarısı sağlanmıştır. DOD'un çapraz satış kanallarının 2013 yılında geliştirilerek başarısının sürdürülmesi planlanmaktadır.

DOD Outlet Şekerpınar 1 yaşında

Farklı marka, model ve yaşta 100'den fazla aracın aynı anda sergilenebildiği toplam 3 bin metrekarelik açık alana sahip olan Şekerpınar Outlet 2012 yılında 1'inci yaşını doldurdu. Her ay ortalama 30 araç satışı gerçekleştirmektedir.

300 adet
Facebook
üzerinden satış



Hedeflerimizi aşmaya devam!

Türkiye'nin öncü otomotiv finansman şirketi vdf, 2012 yılında müşteri memnuniyetine ve beklentilerine yönelik geliştirdiği ürün ve hizmetleriyle kredi ve sigorta adetlerinde rekor rakamlara ulaşmayı başarmıştır.

vdf Otomotiv Finansmanı (Volkswagen Doğuşt Tüketici Finansmanı A.Ş.)
vdf, 2012 yılında hayata geçirdiği markalaşma stratejisi, müşteri bağlılığı ve memnuniyeti odaklı ürün ve hizmetleriyle, hedeflerinin üzerinde bir performans gerçekleştirmiştir. Volkswagen Grup markaları içerisinde %35,8 penetrasyon oranına sahip olan vdf, 2012 yılında bireysel taşıt kredilerinde yaşayan kredi miktarı bazında tüketici finansmanı şirketleri ve bankalar arasında pazar liderliğini sürdürmüştür.

vdf, 2012 sonu itibarıyla 51.200 adet yeni kredi vererek toplam kredi portföyünü bir önceki yıla göre %34 oranında artırmış ve toplam 91.500 adet yaşayan kredi adedine ulaşmıştır. Bunun yanı sıra vdf, toplam yaşayan kredi hacmini bir önceki yıla göre %36 artırarak 1.750 milyar TL'den 2.400 milyar TL'ye yükseltmeyi başarmıştır.

vdf Otomotiv Finansmanı, 2012 yılında markalarla ortak hareket ederek, özel günlerde düzenlediği çeşitli kampanyalar yoluyla müşteri memnuniyetini



Hedeflerimizi aşan bir başarı grafiği gösterdiğimiz 2012 yılında, müşteri bağlılığı ve memnuniyeti odaklı geliştirdiğimiz ürün ve hizmetlerimizle sektördeki öncülüğümüzü devam ettirdik.

Tijen Akdoğan Ünver
vdf Genel Müdürü



ve bağlılığını artırmayı hedeflemiştir. 2012 boyunca hem marka bilinirliğini, hem de kredi ve sigorta satışlarını artırmaya yönelik çalışmalarda, markalara özel tasarlanan yeni POP materyallerinden yaygın şekilde yararlanmıştır. 2013 yılında hedefimiz, müşterilerimizin ihtiyaçlarına özel sunduğumuz kredi, sigorta ve servis ürünlerimizi genişleterek, otomotiv değer zincirinin her alanında yaygınlaştırmaktır.

vdf Sigorta ve Aracılık Hizmetleri A.Ş.
vdf Sigorta Hizmetleri, 2012 yılında da müşteri ihtiyaç ve talepleri doğrultusunda geliştirdiği farklı sigorta ürünleriyle ön planda olmayı sürdürmüştür. 12 sigorta şirketi ile çalışmalarına devam eden vdf Sigorta Hizmetleri, Türkiye genelindeki 20 şubesiyle kasko, trafik, uzatılmış garanti ve kredi koruma sigortaları başta olmak üzere; sağlık, konut ve işyeri yangın, ferdi kaza, sorumluluk sigortaları gibi birçok branşta bireysel ve grup müşterilerine hizmet vermektedir.

vdf Sigorta Hizmetleri, Volkswagen Kasko ile başlayan ve SEAT, Skoda, DOD Kasko ile devam eden Markalı Kasko ürünleriyle, markalara özel teminatlar sunarak sektöründe fark yaratmaktadır. 2013 yılının ilk çeyreğinde Audi Kasko'nun da devreye girmesi planlanmaktadır.

Yapmış olduğu sistemsel yatırımlarla, toplam net prim üretimi ve yaşayan poliçe adedi bakımından Türkiye'nin en büyük acentesi olan vdf Sigorta, 2011 yılına göre toplam net prim üretimini %38

oranında artırarak 75 milyon TL'den 104 milyon TL'ye yükseltmiştir. vdf Sigorta, 2012'de poliçe adedini %30 oranında artırarak 136.000 poliçe adedine ulaşmıştır.

vdf Faktoring Hizmetleri A.Ş.
2010 yılı Mayıs ayında aktif olarak faaliyete başlayan vdf Faktoring Hizmetleri A.Ş., Türkiye genelinde 95 adet Yetkili Satıcısına faktoring ve finansman konusunda hizmet sunmaktadır. vdf Faktoring, 2012 yılında toplam 4 milyar TL işlem hacmine ulaşarak, 2011 yılında 81 milyon TL olan toplam aktif büyüklüğünü 97 milyon TL'ye yükseltmiştir. Şirket, sürekli ve istikrarlı büyüme ilkesiyle kârlılığını ve iş hacmini 2013 yılında da artırmayı hedeflemektedir.

2.400
milyar TL
Toplam kredi hacmi



Ülkemizin trafik güvenliğinin artırılması için çalışıyoruz

TÜVTURK, 2012 yılında tüm hizmet alanlarında büyüme sağlarken, marka bilinirliğini de %80'ler seviyesine taşımış; bağımsız, tarafsız ve dürüst hizmet vizyonu ve ülkemizin trafik güvenliği için yaptığı çalışmalarla ülkemiz kamuoyunun güvenini kazanmıştır.

TÜVTURK, 2012 yılında egzoz gazı emisyon ölçüm hizmetleri başta olmak üzere tüm faaliyet alanlarında büyüme sağlarken, cirosunu %15 artışla 739 milyon TL'den 850 milyon TL'ye çıkararak önemli bir başarıya imza atmıştır. 2012 yılında operasyona başlayan Antalya Kaş, Sivas Suşehri, İstanbul Tuzla ve Şanlıurfa Birecik istasyonları ile hizmet ağı genişletilerek 196 sabit istasyona ulaşmıştır. Yeni istasyonlarda bekleme salonu gibi müşteri ihtiyaçlarına yönelik yenilikler de ilk defa uygulanmıştır.

Trafik güvenliğine büyük katkı

2012 yılında 6,3 milyon aracın periyodik araç muayenesi gerçekleştirilmiştir. Bu muayenelerde araçların %34,7'sinin ağır kusurlu ya da emniyetsiz olduğu tespit edilmiştir. Ağır kusurlu ya da emniyetsiz olduğu tespit edilen bu araçlardan tekrar muayeneye gelen 2,1 milyon aracın %97,8'inin eksiklik ve kusurlarını gidermiş oldukları görülmüştür. Muayene tekrarında başarılı olan bu araçların böylece trafiğe güvenli bir şekilde çıkmaları sağlanmıştır.



TÜVTURK olarak faaliyetimizin beşinci yılı sonunda yüzde 90'lara varan müşteri memnuniyeti ve yüzde 80'ler seviyesinde marka bilinirliğine erişmiş olmanın mutluluğunu yaşıyoruz. TÜVTURK'ün, ülke çapında, "bağımsız, tarafsız, dürüst" bir teknik denetim kuruluşu olarak başarılı bir model oluşturma vizyonunda önemli bir yol kat ettiği inancındayız.

Kemal Ören
TÜVTURK Genel Müdürü



Egzoz gazı emisyon ölçümünde hızlı artış devam ediyor

2012 yılında 2 milyon aracın egzoz gazı emisyon ölçümleri yapılmıştır. Adet olarak geçen yıla göre %38'lik bir artış sağlanırken, bu hizmetin periyodik muayenelere oranı %24'den %32'ye yükselmiştir. 2011 yılında 11 gezici istasyonda da verilmeye başlanan bu hizmet, 2012 yılında 67 gezici istasyona ulaşmıştır. 2013 yılında egzoz gazı emisyon ölçümleri tüm gezici istasyonlarda yapılabilecektir.

Yola elverişlilik muayenesi

28 istasyonda verilen yola elverişlilik muayene hizmeti 2012 yılında 32 bin olarak gerçekleşmiştir.

Motosikletlere özel muayene istasyonu

Özellikle motosiklet sürücülerinin, şehir merkezlerine uzak istasyonlara ulaşımında sorun yaşadıklarının tespit edilmesi üzerine şehir içlerinde, ulaşımı kolay noktalarda motosikletlere özel istasyonlar açılmıştır. İstanbul'un merkezi semtlerinden Avrupa yakasındaki Maslak'ta ve Anadolu yakasında Kızıltoprak'ta açılan motosiklet muayene istasyonları büyük müşteri memnuniyeti sağlamıştır.

Cironun büyük bölümü İstanbul'dan

2012 yılında tüm hizmetlerden elde edilen 850 milyon TL'lik cironun 146,4 milyon TL'si TÜVTURK İstanbul'un operasyonlarından temin edilmiştir. Faiz, vergi ve amortisman öncesi kâr TÜVTURK Kuzey ve Güney için konsolide 53 milyon TL, TÜVTURK

İstanbul için ise 36,1 milyon TL olmak üzere, toplam 89 milyon TL olarak gerçekleşmiştir.

Bağımsız, tarafsız, dürüst

2008 yılında başlayan 4 yıllık ilk akreditasyon dönemi 2011 yılında başarıyla tamamlanmıştır. Bu dönemde TÜVTURK Genel Müdürlüğü ve 193 istasyon fiilen denetlenmiştir. 2012 yılı itibarıyla ikinci akreditasyon süreci başlamış olup, TÜRKAK tarafından TS EN ISO 17020 standardı kapsamında 49 istasyon ve TÜVTURK Genel Müdürlük'te gerçekleştirilen ilk denetimler başarıyla tamamlanmıştır.

2012 yılında TÜVTURK marka bilinirliğinde büyük artış

Yapılan aktif iletişim çalışmaları sayesinde 2011 sonunda %55'ler seviyesinde olan TÜVTURK marka bilinirliği 2012 yılında %80'ler seviyesine ulaşmıştır. Buradaki en büyük artış %49,5'tan %83,9'a çıkan binek araç segmentinde yaşanmıştır.

6,3 milyon
araca periyodik
muayene hizmeti

Operasyonel kiralamada müşteri odaklı değer yönetimi



2003 yılında kurulan ve 2007 yılından itibaren %51 LeasePlan ve %49 Doğuş Grubu ortaklık yapısı ile faaliyetlerine devam eden LeasePlan Türkiye, sektördeki 5'inci yılını tamamlamıştır. Bu dönemde KonforPlan, HazırPlan ve Açık Hesaplama gibi ürünleri uygulamaya koyan LeasePlan Türkiye, Yakıt ve OGS Yönetimi, Filo Raporlama ve Araç Ekspertizi hizmetlerini de ilk olarak müşterilerine sunmuştur.

Operasyonel kiralamada dünya lideri olan LeasePlan, 6.000'den fazla çalışanı ile 5 kıtada ve 31 ülkede 1,3 milyonluk dev bir araç filosunu yönetmektedir. Tüm dünyada geliştirdiği öncü uygulamalarla bilinen ve hizmet verdiği birçok ülkede pazar lideri olan LeasePlan, Türkiye'de de operasyonel filo yönetimini müşterilerinin beklenti ve ihtiyaçlarını en doğru şekilde analiz ederek yönetmekte ve en uygun çözümleri üretmektedir. LeasePlan Türkiye, son olarak sektörde bir ilke daha imza atarak KOBİ'lerin operasyonel araç

kiralama işlemlerini yapabilecekleri internet sitesi www.tiklakirala.com'u hizmete açmış ve çok kısa bir sürede yoğun taleple karşılaşmıştır.

Pazarın üzerinde büyüme

LeasePlan Türkiye, 2012 yılı sonu itibarıyla filosunu %17 büyütürken toplam araç portföyünü 9.427 adede yükseltmiştir. Şirket, 1.018 farklı müşteriye hizmet vermektedir. Operasyonel kiralama alanında çok markalı araç portföyü stratejisiyle hareket eden



2012 yılında, LeasePlan'ın faaliyet gösterdiği tüm ülkelerdeki en yüksek müşteri memnuniyeti skorunu elde ettik. Sektörümüzün standartlarını yükselten hizmetlerimiz, operasyonel kiralamayı internete taşıyan yeni web sitemiz ve pazarın üzerinde gerçekleştirdiğimiz büyümeyle başarılı bir yılı geride bıraktık. 2013 yılında da öncü ve yenilikçi projelerimizle müşteri ve kullanıcı memnuniyetimizi artırarak hedeflerimizi gerçekleştireceğimize inanıyoruz.

F. Türkay Oktay
LeasePlan Genel Müdürü



LeasePlan'ın portföyünde Volkswagen, Renault, Ford, Fiat ve Audi gibi, filo pazarında önemli paya sahip araçlar yer almaktadır.

Sürdürülebilir müşteri memnuniyeti

LeasePlan Türkiye, kaliteli hizmet ve sürekli müşteri memnuniyeti anlayışı doğrultusunda geliştirdiği çözümlerle, 83 olan müşteri memnuniyeti skorunu 91'e çıkarmış ve LeasePlan ülkeleri arasında en yüksek skoru yakalamayı başarmıştır. Müşterilerinin LeasePlan'den aldıkları hizmeti çevrelerine tavsiye etme oranı ise 10 puanlık bir artış göstererek %87'ye ulaşmıştır. 2012 yılında araç kullanıcılarının memnuniyetini de artırmayı başaran LeasePlan Türkiye, tüm ülkeler arasında en büyük memnuniyet artışını gösteren ülke unvanını almıştır.

Yılın filo yöneticisi ödülleri

Toplam sahip olma maliyeti bilincine sahip olan, filosunu başarılı bir şekilde yöneten ve sürdürülebilirlik alanındaki uygulamaları ve sosyal sorumluluk projeleriyle fark yaratan firma ve filo yöneticilerinin ödüllendirildiği Yılın Filo Yöneticisi Ödülleri 2012, LeasePlan ve Ekonomist dergisi ana sponsorluğunda gerçekleşmiştir. Söz konusu projede "LeasePlan-Ekonomist Yılın Filo Yöneticisi Ödülü"nü Vodafone, "Doğuş Otomotiv Yeşil Filo Ödülü"nü TNT ve "BP Güvenli Filo Ödülü"nü İntendis ilaç almıştır.

Hedefler

LeasePlan Türkiye, 2013 yılında pazara sunacağı yeni ürünler, hizmetler ve öncü uygulamalar sayesinde sağlıklı gelişmesini sürdürerek, yine pazarın üzerinde büyümeyi hedeflemektedir. Bununla birlikte pazar payını ve marka bilinirliğini 2013 yılında artırmayı ve müşteri memnuniyetinde elde ettiği başarıyı daha da geliştirmeyi amaçlayan LeasePlan Türkiye, kullanıcıların güvenli sürüş alışkanlığı kazanmasını ve aynı zamanda hasar oranlarının azaltılmasını sağlayacak yeni hizmetini 2013 yılının ikinci çeyreğinde pazara sunmayı planlamaktadır. KOBİ'ler için hazırlanan www.tiklakirala.com internet kanalının geliştirilmesi ve diğer alternatif kanallarla bütünleştirilmesi çalışmalarına 2013 boyunca devam edilecektir.

91
Müşteri memnuniyeti
endeksi

Dünyanın en prestijli markalarına değer yaratan hizmet



Yedek Parça ve Lojistik, 2012 yılında 116.140 adet aracın ithalatını ve 124.113 adet aracın Yetkili Satıcılara sevkiyatını gerçekleştirerek yılı yedek parça ve aksesuar satışından elde edilen 435,3 milyon TL ciro ile kapatmıştır.

Yedek Parça ve Lojistik, dünyanın en prestijli markalarından olan Volkswagen, Audi, SEAT, Porsche, Bentley, Lamborghini, Scania, Krone ve Meiller marka araç ve yedek parçaları ile Scania Endüstriyel ve Deniz Motorları, Thermo King Mobil Isı Kontrol Sistemleri ve yedek parçalarının ithalatı, depolanması ve Yetkili Servislere sevk edilmesi faaliyetlerini yürütmektedir.

Üstün bir sinerji uygulaması

Yedek Parça ve Lojistik, sinerjinin modern ve en iyi uygulamalarıyla geleceğin teknolojisini

birleştirmekte ve Doğu Otomotiv'in temsil ettiği dünya markaları için eşsiz bir hizmet ortaya çıkarmaktadır.

Her şey müşteriye hızlı ve doğru hizmet için Yedek Parça ve Lojistik, operasyonun sorunsuz bir şekilde yürütülebilmesi amacıyla ileri bilgisayar teknolojileri ve stok yönetim sistemleri kullanmaktadır. İzlenen etkin fiyatlandırma ve fiyat konumlandırma politikalarının yanı sıra %60'a yaklaşan ortak parça kullanım oranı, Yedek Parça ve Lojistik bünyesinde önemli bir sinerji oluşturmaktadır.



Yedek Parça ve Lojistik, sinerjinin modern ve en iyi uygulamalarını geleceğin teknolojiyle birleştirmekte ve Doğu Otomotiv'in çoklu marka yapısına yönelik sürekli değer üretmektedir.

Mustafa Karabayır
Yedek Parça ve Lojistik Genel Müdürü



Yedek Parça ve Lojistik, verdiği hizmet kalitesini artırmak ve gelecek 10 yıl için artan iş hacmine bağlı sürekliliği sağlamak için, 2012 yılında mevcut kurulu kapasitesini iki katına çıkararak yeni bir tesisleşme hamlesi yapmıştır.

Sunulan ürün ve hizmetler

Yedek Parça ve Lojistik, Yetkili Satıcı ve Servislerin ihtiyaç duyduğu mal ve hizmetleri yüksek kalitede sunarak nihai müşteri mutluluğuna katkı için aşağıdaki hizmetleri vermektedir:

- Tüm grup markası araçların ithalat ve homologasyon operasyonlarının marka temsilcileri adına yürütülmesi.
- VW, Audi, SEAT, Porsche, Bentley, Lamborghini, Scania, Krone, Meiller ve Skoda marka araçların antrepo ve stok sahalarında korunması ve Yetkili Satıcılara ulaştırılması.
- VW, Audi, SEAT, Porsche, Bentley, Lamborghini, Scania ve Thermo King markalarının yedek parça ve aksesuarlarının yurtdışına sipariş edilmesi, ithalatı, depolanması, stok yönetiminin yapılması ve Yetkili Servislere siparişlerine istinaden dağıtılması.
- Krone ve Meiller markalarının yedek parça ve aksesuarlarının ithalatı.

Kaliteye odaklı iş yaklaşımını geliştirmek için...

- Yedek parça faaliyetlerinde strateji belirleyici olarak rol almak, vizyon yaratarak marka temsilcileriyle paylaşmak ve bu yolla grup markalarının pazar paylarının artmasında katma değer yaratmak,
- Yedek parça işletim sistemlerinin sürekli iyileştirilmesine yönelik projeler üretmek,
- Teşkilatın daha düşük stok maliyetleriyle çalışabilmesine imkân verecek ve yeni araç satışına destek olacak şekilde dağıtım süre ve maliyetlerini düşürmek,
- Aksesuar pazarlama faaliyetlerinde yeni kaynaklar bularak satış hacmini artırmak, Yedek Parça ve Lojistik'in öncelikli hedefleri arasındadır.

435,3
milyon TL Ciro

Üstün sigortacılık hizmetleri ile Doğuş Holding güvencesi bir arada

Doğuş Sigorta, 25 yılı aşan deneyimiyle müşterilerine sigortacılık alanında fark yaratan, güvenilir hizmetler sunmaktadır.

Deneyimli bir aracı kurum

Bir Doğuş Holding iştiraki olan Doğuş Sigorta Aracılık Hizmetleri A.Ş., 26 Mart 1984 tarihinde kurulmuş bir aracı kurumdur. Gerek Doğuş Grubu şirketlerine ve çalışanlarına, gerekse diğer müşterilerine her zaman en iyi sigortacılık hizmetlerini sunmayı ilke edinen Doğuş Sigorta Aracılık Hizmetleri, 2012 yılında da çalışmalarını bu doğrultuda sürdürmüştür.

- Finans, otomotiv, inşaat, medya, turizm ve hizmetler, gayrimenkul ve enerji olmak üzere 7 sektörde faaliyet gösteren grup şirketlerinin tüm sigorta işlemleri, Doğuş Sigorta tarafından takip edilmektedir.
- Doğuş Kombine Sigorta programı çerçevesinde 2012 yılında yapılan poliçelerde tüm risklerin değerlendirilmesi ve fiyatlandırılmasında Doğuş Grubu şirketlerine önemli kapsam ve fiyat avantajı sağlanmıştır.
- Doğuş şirketlerinin farklı sektörlerde faaliyet göstermesine paralel olarak sigorta hizmet yelpazesi çeşitlendirilmiş ve yıl boyunca yapılan tüm çalışmalarda risk değerlendirme güncellemeleri yapılmıştır.

- Doğuş Sigorta, 2012 yılı prim üretiminde bir önceki yıla göre %80 büyümeye gerçekleştirmiştir.

2013 yılında da büyümeye devam

Doğuş Sigorta'nın Eureka Sigorta, Anadolu Sigorta, Ergo Sigorta, Axa Sigorta ve Allianz Sigorta ile "yetkili acente" bağlantısı devam etmektedir. Doğuş Sigorta, Doğuş Holding'in sigortacılık faaliyetlerini geniş deneyim, birikim ve yüksek hizmet anlayışı ile 2013 yılında da sürdürmeye devam edecektir.

- ▶ Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu
- ▶ Genel Bilgiler
- ▶ Yönetim Organı Üyeleri ve Üst Düzey Yöneticilere Sağlanan Mali Haklar
- ▶ Araştırma ve Geliştirme Çalışmaları
- ▶ Şirket Faaliyetleri ve Faaliyetlere İlişkin Önemli Gelişmeler
- ▶ Finansal Durum
- ▶ Riskler ve Yönetim Organının Değerlendirmesi
- ▶ Diğer Hususlar
- ▶ Ekler

Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu

Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret Anonim Şirketi'nde 31 Aralık 2012 tarihinde sona eren faaliyet döneminde aşağıdaki açıklamalar paralelinde Sermaye Piyasası Kurulu tarafından yayımlanan Kurumsal Yönetim İlkeleri uygulanmıştır.

1. PAY SAHİPLERİ

1.1. Pay Sahipleri ile İlişkiler Birimi

Şirketimizde pay sahipleri ile ilişkiler Yatırımcı İlişkileri Departmanı tarafından yürütülmektedir.

Yatırımcı İlişkileri Departmanı sorumluları:

CFO/Mali ve İdari İşler Genel Müdürü

Dr. Berk Çağdaş

Telefon: (0262) 676 90 90

Faks: (0262) 676 90 96

Yatırımcı İlişkileri Yöneticisi

Verda Beste Taşar

Telefon: (0262) 676 90 58

Faks: (0262) 676 90 96

E-mail: yatirimciiliskileri@dogusotomotiv.com.tr

Dönem içinde pay sahiplerinin yaptığı tüm başvuru ve sorularına herhangi bir ayırım yapılmaksızın telefon, e-posta veya birebir görüşmeler yolu ile cevap verilmiştir. Dönem içerisinde 2.600'ün üzerinde farklı kişiden telefon alınmış, farklı zamanlarda aynı kişilere talep üzerine tekrar bilgi verilmiştir. Ayrıca 2.750'nin üzerinde yazılı (e-posta ve faks aracılığı ile) başvuru olmuş, talep edilen bilgiler taraflara sağlanmıştır. Dönem içerisinde 192 adet birebir toplantı, 4 adet çoklu katılımlı telekonferans ve 2 adet analist toplantısı gerçekleştirilerek 192 adet bireysel ve kurumsal yatırımcı ile hissedara bilgilendirme yapılmıştır. Yurtdışında yerleşik kurumsal yatırımcılara bilgi vermek amacıyla, Londra, Frankfurt, Stockholm ve New York'ta yatırımcı ziyaretleri yapılmıştır.

1.2. Pay Sahipleri ile ilişkiler Biriminin Bilgi Edinme Haklarının Kullanımı

Pay sahiplerinin ihtiyaç duyacağı tüm gerekli bilgiler Doğuş Otomotiv internet sitesinde yer almakta ve düzenli olarak güncellenmektedir. Şirket Esas Sözleşmesi'nde özel denetçi atanması bir hak olarak düzenlenmemiştir. 2012 yılında pay sahiplerinden bu konuda bir talep alınmamıştır.

1.3. Genel Kurul Bilgileri

2011 yılı faaliyetlerine ilişkin Olağan Genel Kurul Toplantısı 30 Mart 2012 tarihinde saat 11:00'de "Muallim Naci Caddesi, No: 26, Bentley İstanbul Showroom, Ortaköy-Beşiktaş / İstanbul" adresinde yapılmıştır.

Menfaat sahipleri ile medyaya açık olarak yapılan Olağan Genel Kurul Toplantısı'na ilişkin davet, kanun ve ana

sözleşmede öngörüldüğü gibi ve gündemi ihtiva edecek şekilde Türkiye Ticaret Sicili Gazetesi'nin 7 Mart 2012 tarih ve 8021 sayılı nüshasında ve ayrıca 7 Mart 2012 tarihli Radikal gazetesinin Türkiye baskısında ilan edilmek suretiyle, süresi içinde yapılmıştır.

Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda; toplam 220.000.000 TL'lik sermayeye tekabül eden 220.000.000 adet hisse-den 167.647.133 TL'lik sermayeye karşılık gelen 167.647.133 adet hissenin tamamı vekâleten temsil edilmiştir.

30 Mart 2012 tarihinde yapılan Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda pay sahiplerinin soru sorma hakları ilgili mevzu-at gereğince kullandırılmış olup gelen sorulara anında cevap verilmiştir.

Genel Kurul tutanakları internet sitemizde sürekli olarak pay sahiplerine açık tutulduğu gibi, şirket merkezimizde de incelenebilmektedir.

30 Mart 2012 tarihli Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda ayrı bir gündem maddesi olarak ele alınarak kabul edilmiş ve internet sitemizden ulaşılacak Doğuş Otomotiv Bağış ve Yardım Politikamızda herhangi bir değişiklik yapılmamış olup 2012 yılı içinde toplam 1.903.900 TL tutarında bağış ve yardım yapılmıştır.

Dönem İçinde Esas Sözleşmedeki Değişiklikler

30 Mart 2012 tarihinde yapılan Olağan Genel Kurul toplantısında onaylandığı üzere Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uyum çerçevesinde esas sözleşmenin aşağıda yeni şekilleri ile belirtilen maddeleri tadil edilmiştir.

Madde 9- YÖNETİM KURULUNUN GÖREVLERİ, ÜYE SAYISI VE SÜRESİ:

Şirketin işleri ve yönetimi Genel Kurul tarafından seçilen en az 5 üyeden teşkil olunacak bir Yönetim Kurulu tarafından yürütülür. Yönetim Kurulu ilk toplantısında aralarından bir başkan ve başkan yardımcısı seçer.

Yönetim Kurulu görev süresi en fazla 3 yıldır. Bu sürenin sonunda görevi biten üyelerin yeniden seçilmeleri mümkündür.

Yönetim Kurulu'nda görev alacak bağımsız üyelerin sayısı ve nitelikleri Sermaye Piyasası Kurulu'nun kurumsal yönetime ilişkin düzenlemelerine göre tespit edilir. Yönetim Kurulu üyeleri Genel Kurul tarafından her zaman görevden alınabilir.

Madde 10- YÖNETİM KURULU TOPLANTILARI:

a) Yönetim Kurulu şirket işleri lüzum gösterdikçe toplanır. Ancak en az ayda bir kez toplanması zorunludur. Yönetim Kurulu üyelerinin yaridan bir fazlasıyla toplanır ve kararlarını toplantıya katılanların çoğunluğuyla alır. Oylarda eşitlik olması halinde teklif red edilmiş sayılır.

b) Yönetim Kurulu'nda oylar kabul veya red olarak kullanılır. Çekimser oy kullanılmaz. Red oyu veren, kararın altına red gerekçesini yazarak imzalar.

c) Kurumsal Yönetim İlkelerinin uygulanması bakımından önemli nitelikte sayılan işlemlere ilişkin Yönetim Kurulu kararları için Sermaye Piyasası Kurulu'nun Kurumsal Yönetim İlkeleri düzenlemelerine uyulur.

d) Şirketin her türlü ilişkili taraf işlemlerine ve üçüncü kişiler lehine teminat, rehin ve ipotek verilmesine ilişkin Yönetim Kurulu kararlarında Sermaye Piyasası Kurulu’nun Kurumsal Yönetim İlkeleri düzenlemelerine uyulur.

Madde 17- TOPLANTI, KARAR VERME YETER SAYISI:

Genel Kurul toplantıları ve toplantılardaki nisaplar Sermaye Piyasası Kurulu düzenlemeleri ile Kurumsal Yönetim İlkeleri ve Türk Ticaret Kanunu hükümlerine tabidir.

Madde 22- İLANLAR:

Şirkete ait ilanlar ve Genel Kurul toplantı ilanları, Sermaye Piyasası Kurulu mevzuatı ve Türk Ticaret Kanunu ile belirlenmiş süre, esas, içerik ve şartlara uygun olarak yapılır.

Madde 30- TAMAMLAYICI HÜKÜMLER:

a) Bu ana sözleşmede mevcut olmayan hususlar hakkında Türk Ticaret Kanunu, Sermaye Piyasası Kanunu ve ilgili mevzuat hükümleri uygulanır.

b) Sermaye Piyasası Kurulu tarafından uygulaması zorunlu tutulan Kurumsal Yönetim İlkelerine uyulur. Zorunlu ilkelere uyulmaksızın yapılan işlemler ve alınan Yönetim Kurulu kararları geçersiz olup esas sözleşmeye aykırı sayılır.

1.4. Oy Hakları ve Azınlık Hakları

Şirketimizin tüm hisse senetleri hamiline yazılıdır ve şirket kârına katılım veya oy imtiyazı içermemektedir.

1.5. Kâr Dağıtım Politikası ve Kâr Dağıtım Zamanı

Şirketimizin Kar Dağıtım Politikası 30 Mart 2012 tarihinde gerçekleştirilen Olağan Genel Kurul toplantısında pay sahiplerinin bilgisine sunulmuş olup, şirketimizin internet sitesinde kamuya duyurulmuştur.

Birinci Temettü

Sermaye Piyasası Kanunu dikkate alınarak ve bu konuda yapılmış Sermaye Piyasası Kurulu düzenlemelerine uygun olarak, söz konusu Kurul tarafından saptanan oran ve miktarda birinci temettü dağıtılır.

İkinci Temettü

Safi kârdan Birinci Tertip Kanuni Yedek Akçe, Birinci Temettü, Yönetim Kurulu Üyelerine Dağıtılacak Temettü ve Personele Dağıtılacak Temettü düşürüldükten sonra kalan kısım, Genel Kurul tarafından kısmen veya tamamen ikinci temettü olarak dağıtılabileceği gibi olağanüstü yedek akçe olarak da ayrılabilir.

Dağıtım İlkeleri

Yasa hükmü ile ayrılması gereken yedek akçeler ayrılmadıkça ve Esas Sözleşme’de pay sahipleri için belirlenen birinci temettü nakden ve/veya hisse senedi biçiminde Sermaye Piyasası düzenlemelerinin verdiği imkân ve zorunluluklara uyularak dağıtılmadıkça; başka yedek akçe ayrılmasına, ertesi yıla kâr aktarılmasına ve temettü dağıtımında bulunulması halinde imtiyazlı pay sahiplerine, katılma, kurucu ve adi intifa sahiplerine, Yönetim Kurulu üyeleri ile memur, müstahdem ve işçilere, çeşitli amaçlarla kurulmuş ve kurulabilecek olan vakıflar ve bu gibi kişi ve/veya kurumlara kâr payı dağıtılmasına karar verilemeyeceğine ilişkin mevzuat hükümleri aynen uygulanır.

1.6. Payların Devri

Şirketimiz Esas Sözleşmesi’nde pay devrini kısıtlayan hükümler bulunmamaktadır.

2. KAMUYU AYDINLATMA VE ŞEFFAFLIK

2.1. Bilgilendirme Politikası

2.1.1. Amaç

Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret A.Ş. Yönetim Kurulu’nun oluşturduğu Bilgilendirme Politikası’nın amacı, pay ve menfaat sahiplerine, şirketin geçmiş performansı ile gelecek beklentilerine ilişkin, ticari sır niteliği dışındaki bilgi ve gelişmeler hakkında adil, zamanında, doğru, eksiksiz, anlaşılabilir, yorumlanabilir ve kolay erişilebilir bir biçimde bilgi sunmaktır.

2.1.2 Yetki ve Sorumluluk

Bilgilendirme Politikası, Yönetim Kurulu tarafından Türk Ticaret Kanunu (TTK), Sermaye Piyasası Mevzuatı; Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) ile İstanbul Menkul Kıymetler Borsası (İMKB) düzenlemeleri çerçevesinde ve SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri esas alınarak oluşturulmuştur. Bu düzenleme; şirket çalışanları, kamu otoriteleri, müşteriler, tedarikçiler, kredi verenler, yatırımcılar, çeşitli sivil toplum kuruluşları, şirkete yatırım yapmayı düşünen tasarruf sahipleri ve pay sahipleri ile yazılı ve sözlü iletişimin esaslarını belirler.

Şirketimizde kamunun aydınlatılmasında yapılacak bildirimlerden sorumlu ve imza yetkisine haiz aşağıdaki dört personel mevcut olup kamuyu aydınlatma ile ilgili her türlü hususu gözetmek ve izlemek üzere görevlendirilmiştir:

Dr. Berk Çağdaş	Mali ve İdari İşler Genel Müdürü (CFO)
Yeşim Yalçın	Mali İşler Direktörü
Kerem Talih	Finans ve İdari İşler Direktörü
Engin Kaya	Genel Muhasebe Müdürü

Gizli ve ticari sır niteliğindeki bilgiler hariç olmak üzere, pay sahiplerinin veya ilgililerin yazılı bilgi talepleri “Yatırımcı İlişkileri Birimi” tarafından yanıtlanır.

2.1.3. Kamuyu Aydınlatma Yöntem ve Araçları

Sermaye Piyasası Mevzuatı ve TTK hükümleri uyarınca Şirketimizce kullanılan kamuyu aydınlatma yöntem ve araçları aşağıda belirtilmiştir.

- Kamuyu Aydınlatma Platformu’na (KAP) iletilen özel durum açıklamaları,
- Finansal tablo ve dipnotları, bağımsız denetim raporu ve faaliyet raporu, T. Ticaret Sicili Gazetesi ve günlük gazeteler vasıtasıyla yapılan izahname, sirküler, Genel Kurul çağrısı, SPK tarafından onaylanan duyuru metinleri gibi ilan ve duyurular,
- Pay sahipleri, yatırımcılar, analistler ve sermaye piyasası uzmanları ile yapılan toplantı, tele-konferans veya birebir görüşmeler ve hazırlanan bilgilendirme ve tanıtım dokümanları,
- Veri dağıtım kuruluşlarına yapılan açıklamalar,
- Yazılı ve görsel medya vasıtasıyla yapılan basın açıklamaları,
- Telefon, elektronik posta (e-posta), fax ve diğer iletişim araçları,
- Kurumsal internet sitesi (www.dogusotomotiv.com.tr)

2.1.4. Özel Durumların Kamuya Açıklanmasına İlişkin Uygulamalar

2.1.4.1 Özel Durumlar

Sürekli ve içsel bilgilerden oluşan özel durum açıklamaları SPK’nın ilgili tebliğleri ve düzenlemelerine uygun olarak kamuya açıklanır. Özel durum açıklamaları, açıklamadan yararlanacak kişi ve kuruluşların karar vermelerine

yardımcı olmak amacıyla, zamanında, doğru, anlaşılabilir, yeterli ve yanıltıcı ifadelerden uzak olacak şekilde düzenlenir. Söz konusu açıklamalar reklam, halkla ilişkiler, ortaklık faaliyetlerinin veya sermaye piyasası aracının pazarlanması amacıyla kullanılamaz.

Özel durum açıklamaları, İMKB ve SPK'nın konuyla ilgili düzenlemeleri çerçevesinde elektronik imzayla KAP sistemine gönderilir ve şirketimizin kurumsal internet sitesinde ayrı bir başlık altında yayınlanır.

2.1.4.2 Özel Durumları Kamuya Açıklamaya Yetkili Kişiler

Şirketimizde pay sahipleri ile ilişkiler, Mali ve İdari İşler Genel Müdürlüğü bünyesinde bulunan “Yatırımcı İlişkileri Birimi” tarafından yürütülmektedir. Özel durum açıklamaları Mali ve İdari İşler Genel Müdürlüğü bünyesinde yer alan Mali İşler Direktörlüğü'nce hazırlanmakta ve imzaya yetkili kılınmış dört sorumlu personelden en az ikisinin müşterek onayıyla özel durumlar kamuya açıklanmaktadır.

2.1.4.3 İçsel Bilginin Kamuya Açıklanmasının Ertelenmesi

Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret A.Ş., yasal hak ve meşru menfaatlerin zarar görmesini önlemek amacıyla içsel bilgilerin kamuya açıklanmasını, bunun kamunun yanıltılmasına yol açmaması ve bu bilgilerin gizli tutulmasını sağlayabilecek olması kaydıyla, erteleyebilir. İçsel bilgilerin kamuya açıklanmasının ertelenme sebepleri ortadan kalkar kalkmaz, sözü edilen içsel bilgiler SPK'nın ilgili düzenlemelerine uygun şekilde ve erteleme kararının nedenleri de belirtilerek kamuya açıklar.

Şirket içsel bilginin kamuya açıklanmasını ertelemeye karar vermesi halinde ertelenen bilgi, ertelemenin ortaklığın yasal haklarını korumasına etkisi, yatırımcıları yanıltma riskini oluşturmadığı ve erteleme sürecinde bu bilginin gizliliğinin korunması için ne gibi tedbirler aldığını Yönetim Kurulu kararına veya Yönetim Kurulu tarafından yetki verilmiş ise yetki verilen kişinin onayına bağlar.

2.1.4.4. İçsel Bilginin Gizliliğinin Sağlanmasına İlişkin Alınan Önlemler

Şirket nam veya hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişilerin, iş akdi ile veya başka şekilde kendisine bağlı çalışan ve içsel bilgilere düzenli erişimi olan kişilerin bir listesi hazırlanır ve bu liste değişiklik olduğunda güncellenir. Bu listede yer alan kişilerin bu bilgilerle ilgili olarak kanun ve ilgili mevzuatta yer alan yükümlülükleri kabul etmesi ve bu bilgilerin kötüye kullanımı veya uygunsuz dağıtımı ile ilgili yaptırımlardan haberdar olması sağlanır. İçsel bilginin, içsel bilgilere erişimi olanlarca, Şirketimize ilişkin görevlerin ifa edilmesi veya Şirket adına iş ve işlemlerin yürütülmesi sırasında, bilgiyi gizli tutma yükümlülüğü altındaki kişiler haricinde, Şirket içinden ya da dışından kişilere açıklanması, içsel bilginin yetkisiz olarak açıklanması olarak kabul edilir. Bu durumda, yetkisiz olarak yapılan açıklamanın içerdiği bilgiler, Şirketimizin yetkili kıldığı kişiler tarafından özel durum açıklaması yoluyla kamuya duyurulur.

Bilginin gizlilik kurallarına tabi olan avukatlara, bağımsız denetçilere, vergi danışmanlarına, kredi kuruluşlarına, finansal hizmet sunanlara, derecelendirme kuruluşlarına vb. açıklanması, bu kişilerin görevlerini yerine getirirken bu bilgiye ihtiyaç duyuyor olmaları şartıyla içsel bilginin yetkisiz olarak açıklanması olarak nitelendirilmez. Bunun için, bilginin açıklanacağı kişinin yasal bir düzenleme, ana sözleşme veya özel bir sözleşme gereğince, söz konusu bilgileri gizli tutma yükümlülüğü altında olması gerekmektedir.

Basın toplantıları, tanıtım toplantıları, yatırımcı bilgilendirme toplantıları gibi sınırlı sayıda kişilere yapılan açıklamalarda, açıklama bilinçli olarak yapılıyorsa aynı anda, diğer durumlarda ise gecikmeksizin kamuya duyurulur.

İçsel bilginin kasıt olmaksızın duyurulması durumunda ise gecikmeksizin bir açıklama yapılır.

Şirket çalışanları içsel bilgilerin üçüncü kişilerle paylaşılmaması hususunda SPK düzenlemelerine uygun olarak bilgilendirilir ve tüm çalışanlar gizliliğin sağlanması için çaba göstererek sorumluluk içinde hareket eder. Diğer yandan çalışanların sadece görev tanımlarıyla sınırlı bilgilere ulaşabilmesi için gerekli tedbirler alınır.

2.1.4.5. Haber ve Söylentiler Hakkındaki Açıklamalar

Şirket hakkında yatırımcıların yatırım kararlarını ve sermaye piyasası araçlarının değerini etkileyebilecek öneme sahip, basın yayın organlarında çıkan, Şirketi temsile yetkili kişiler kaynaklı olmayan ve daha önce kamuya duyurulmuş bilgilerden farklı içerikteki haber ve söylentilerin varlığı halinde, bunların doğru ve yeterli olup olmadığı konusunda SPK'nın ilgili tebliği uyarınca özel durum açıklaması yapılır. Yapılan basın açıklamasının, çeşitli basın yayın organlarına ve Reuters gibi veri dağıtım kanallarına ulaştırılması, kurumsal web sitesinde de yayımı sağlanır. Basın yayın organlarında çıkan ve SPK mevzuatı uyarınca özel durum açıklaması yükümlülüğü doğurmayan, ancak şirket üst yönetimi tarafından söz konusu haber ve söylentilere ilişkin açıklama yapılması uygun bulunan durumlarda da aynı yöntem izlenir.

2.1.4.6. Ortaklık Haklarının Kullanımı

Ortaklık haklarının kullanımına ilişkin aşağıda yer alan hususların kesinleşmesi Şirket Yönetim Kurulu'nun kararına bağlıdır. Yönetim Kurulu'nun aşağıdaki konulara ilişkin karar alması halinde bu konular, özel durum açıklaması yapmak ve kurumsal internet sitesi, T. Ticaret Sicil Gazetesi ile günlük ulusal gazetede ilan edilmek suretiyle kamuya açıklanır.

a. Genel Kurul toplantı tarihi, saati, yeri, gündem maddeleri, Genel Kurul'a katılım prosedürü, Genel Kurul'a katılmak veya vekaleten oy kullanmak isteyenlerin yerine getirmeleri gereken yükümlülükler ile gündem dışı konuların Genel Kurul'da görüşülerek karara bağlanması, Genel Kurul'un toplanamaması, toplam pay sayısı ve toplam oy haklarına ilişkin bilgi ile Genel Kurul'a katılma hakkının ne şekilde kullanılabileceği,

b. Kâr dağıtımına ilişkin duyuru, yeni pay ihracı, sermaye artırımlarında tahsis, yeni pay alma hakkının kullanımı, artırılan payların iptali, birleşme, bölünme.

2.1.4.7. Finansal Tabloların Kamuya Açıklanması

Şirketimizin finansal tabloları SPK Finansal Raporlama Standartları'na uygun konsolide olarak hazırlanmaktadır. Finansal tablolar ve dipnotlar, SPK tarafından belirlenen formatlara uygun olarak ve zorunlu kılınan bilgiler dahil edilerek sunulur.

Finansal tablolar, Denetimden Sorumlu Komite'nin de görüşü alınarak Yönetim Kurulu tarafından onaylanır; finansal tabloların hazırlanmasından sorumlu Yönetim Kurulu üyelerinden biri ve sorumlu yöneticilerden birisinin veya görevlendirilmiş iki sorumlu yöneticinin ortak imzasıyla SPK düzenlemelerine uygun olarak hazırlanan sorumluluk beyanı ile birlikte Kamuyu Aydınlatma Platformu (KAP) üzerinden kamuoyuna duyurulur. Finansal tablolar SPK'ca belirlenen süreler içinde kamuya açıklanır.

Finansal tablolar kamuya duyurulduktan en geç bir iş günü sonra şirketimizin kurumsal internet sitesinde, kullanıcıların kolayca ulaşabilecekleri şekilde ilan edilir. Şirketin yasal mevzuat gereği herhangi bir otoriteye verilmek üzere hazırladığı diğer mali tablolar ilgili kurumlarla birlikte eş zamanlı olarak Kamuyu Aydınlatma Platformu (KAP) üzerinden kamuoyuna duyurulur. Yıllık finansal tablolar her yıl olağan Genel Kurul toplantılarının ardından T. Ticaret Sicil Gazetesi'nde ilan edilir. Finansal tabloların hazırlanması sürecinde, bu tabloların hazırlanmasında ve kontrolü sırasında kullanılan bilgilerin ve taslak finansal tabloların gizliliğinin korunması konusunda azami dikkat gösterilir.

2.1.4.8. Faaliyet Raporunun Kamuya Açıklanması

Şirketimizin Faaliyet Raporu, Sermaye Piyasası Mevzuatı'na ve SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uygun olarak hazırlanır, Yönetim Kurulu'nun onayından geçirilir ve finansal tablolarla birlikte Kamuyu Aydınlatma Platformu (KAP) üzerinden kamuoyuna duyurulur.

Yıllık faaliyet raporu Türkçe ve İngilizce olarak hazırlanır ve kurumsal internet sitemizde kamuya açıklanır. Dileyen sermaye piyasası katılımcıları faaliyet raporlarının Türkçe ve/veya İngilizce basılı halini pay sahipleriyle ilişkiler biriminden temin edebilirler.

2.1.4.9. Beklentilerin Açıklanması

Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret A.Ş., kamuya açıkladığı bilgilendirme politikasına uygun olarak, zaman zaman beklentilerini açıklayabilir. Şirketimizin beklentilerini açıkladığı yazılı dokümanlarda, olası risklerin, belirsizliklerin ve diğer faktörlerin, gerçek sonuçlarının beklentilerden bir kısmı veya tamamından önemli ölçüde veya kısmen farklılaşabileceği açık bir şekilde ifade edilir.

Kamuya yapılacak açıklamalarda yer alan geleceğe yönelik bilgiler, tahminlerin dayandığı gerekçeler ve istatistiki veriler ile birlikte açıklanır. Bilgiler, dayanağı olmayan abartılı öngörüler içermez, yanıltıcı olmaz ve şirketin finansal durumu ve faaliyet sonuçları ile ilişkilendirilebilir nitelikte hazırlanır.

Kamuya açıklanan bilgilerde, periyodik mali tablo ve raporlarda yer alan tahminlerin ve dayanakların gerçekleşmemesi veya gerçekleşmeyeceğinin anlaşılması halinde derhal gerekçeleri ile birlikte revize edilen bilgiler tablo ve raporlar kamuya açıklanır.

2.1.4.10. Pay Sahipleri ve Menfaat Sahipleri ile İletişim

Pay sahipleri ile ilişkilerin düzenli bir şekilde yürütülmesi Yatırımcı İlişkileri Birimi'nin sorumluluğundadır. Yatırımcı İlişkileri Birimi, Şirketin daha önce kamuya açıklanmış olan her türlü bilgisini tüm pay sahiplerine eşit muamele ederek paylaşır.

Pay sahipleri ve menfaat sahipleri ile bilgilendirme politikası kapsamında yetkilendirilmiş kişiler iletişim kurabilir. Bu kişiler dışında yer alan çalışanlarımız, Şirket dışından gelen soru ve bilgi taleplerine cevap veremezler.

Yatırımcı İlişkileri Birimi çalışanları, pay sahipleri ve menfaat sahipleri ile yapacağı görüşme ve bilgilendirmelerde, ara dönem ve yıllık faaliyet sonuçları hakkında yönlendirme yapmaz. Ancak, faaliyet sonuçlarını etkileyen kritik konuları, stratejik yaklaşımlarını ve sektör ile faaliyet gösterilen çevrenin daha iyi anlaşılmasını sağlayan önemli unsurları sermaye piyasası katılımcılarına aktarabilir.

Yapılacak sunumlar, bilgilendirme toplantıları, basın toplantıları, telekonferanslar ve birebir görüşmeler mümkün olabildiği ölçüde önceden kamuya duyurulur. Bu toplantılara yönelik hazırlanan sunumlar ve/veya açıklayıcı bilgi notları, tüm pay sahiplerinin ilgili dokümanlara aynı anda ulaşmasını teminen bu toplantılarla eş zamanlı olarak Şirketin internet sitesinde yayınlanır.

Yapılacak basın toplantıları ve açıklamaları, Şirket adına açıklama yapmaya yetkilendirilmiş yöneticiler tarafından yapılır.

Şirketimiz kendisi hakkında hazırlanan analist raporlarını veya gelir modellerini doğrulamaz, onaylamaz, sorumluluğunu almaz. Buna karşılık bazı belirli ve sınırlı durumlarda ve talep halinde, kamunun yanlış bilgilendirilmesini önlemek amacıyla, sadece kamuya açıklanmış ve geçmişe yönelik tarihsel bilgileri kullanmak ve spesifik bir konuyla

sınırlı olmak kaydıyla, analist raporları gözden geçirilebilir. Şirketimiz kendisi hakkında rapor hazırlayan analistleri ve bağlı oldukları kuruluşları kurumsal internet sitesinde kamuya açıklayabilir.

2.1.4.11. Kurumsal Internet Sitesi Ve İçeriği

Şirketimizin internet sitesi Kurumsal Yönetim İlkeleri kapsamında Türkçe ve İngilizce olarak düzenlenmiş olup, adresi www.dogusotomotiv.com.tr'dir. Aşağıda internet sitemizde yer alan bilgilerin bir kısmı verilmektedir. Kurumsal internet sitemizin geliştirilmesi yönündeki çalışmalara sürekli olarak yer verilir.

HAKKIMIZDA

Doğuş Grubu Hakkında
Doğuş Otomotiv Hakkında
Kilometre Taşları (tarihçe)
Markalar
İştirakler ve Kuruluşlar
Yönetim
Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı
İcra Kurulu Başkanı'nın Mesajı
Yönetim Kurulu
İcra Kurulu
Değerler ve İlkeler
Vizyon-Misyon-Strateji
Kurumsal Değerler
Kurumsal İtibar
Kurumsal İtibar Araştırması
Çalışma İlkelerimiz
BM Küresel İlkeler Sözleşmesi
Etik İlkeler

YATIRIMCI İLİŞKİLERİ

Kurumsal
İlkeler
Bilgilendirme Politikası
Strateji
Denetim Komitesi
Bağımsız Denetim
Kâr Dağıtımı
Ortaklık Yapısı
SPK'ya Uygunluk
Genel Kurul Toplantıları
Özel Durum Açıklamaları
Gerekli Belgeler
Yatırımcı Paketi
Finansal Göstergeler
Analist Bilgileri
Stockwatch
Şirket Profili
Finansal Tablolar

“Hisse dowload opsiyonlu, calculator
Holdings calculator”
Teknik Analiz
Yabancı Yatırımcı Payları
Geçmiş Hisse Değerleri
Takvim
Faaliyet Raporları
2004-2009 Dokümanlar
Faydalı Linkler
İletişim

KURUMSAL SORUMLULUK

Kurumsal Sorumluluk
Kurumsal Sorumluluk Anlayışı
Trafik Hayattır
Kültür-Sanat-Spor
Çevre Politikamız
Eğitim Laboratuvarı/Yaşasın Okulumuz Projesi
Kamuyu Aydınlatma ve Şeffaflık
Bilgilendirme Politikası
Sosyal Paydaşlarla İlişkiler
Kurumsal Sorumluluk Raporlarımız

BASIN ODASI

Basın Bültenleri
2010 Yılı Basın Bültenleri
Bülten Arşivi
2009
2008
2007
Görsel Arşivi
Logolar
İletişim

İNSAN KAYNAKLARI

Genel Başvuru
Açık Pozisyonlar
İnsan Kaynakları Vizyonumuz
İnsan Kaynakları Politikamız
Çalışan Profili
Çalışma Hayatımız
Çalışma Saatleri
İzin Hakları
Yan Haklar
İnsan Kaynakları Uygulamaları
İşe Alma ve Yerleştirme
D-Staj Programı

Ücret Politikası
Performans Sistemi
Potansiyel Belirleme ve Yedekleme
Öneri ve Ödül Sistemi
İç Eğitim Programı
E-Oryantasyon Programı
Eğitim Programları

İLETİŞİM

İletişim Bilgileri
Adres-Telefon
Kroki
Marka İletişim Bilgileri
Şikayet-Öneri-Memnuniyet
Sponsorluk Başvuru
Sponsorluk Başvuru Kriterlerimiz
Yatırımcı İlişkileri İletişim
DOAŞ Yatırımcı İlişkileri
Adres-Telefon
Fax - E-mail
YS Başvuru Formu

Şirketimiz internet sitesinde yayımlanan bilgilerin dışarıdan değiştirilmesini önleyecek yeterli güvenlik tedbirleri alınmıştır.

2.1.4.12. İdari Sorumluluğu Bulunan Kişiler

Sermaye Piyasası Mevzuatı’nda idari sorumluluğu olan kişiler;

- Ortaklığın, yönetim veya denetim organlarının üyeleri,
- Bu organların üyesi olmadığı halde, doğrudan ya da dolaylı olarak ortaklık ile ilişkili içsel bilgilere düzenli erişen ve bu ortaklığın gelecekteki gelişimini ve ticari hedeflerini etkileyen idari kararlar verme yetkisi olan kişiler, olarak tanımlanmıştır.

Şirket sermayesini temsil eden paylar ve bu paylara dayalı diğer sermaye piyasası araçlarına ilişkin ortaklık içinde idari sorumluluğu bulunan kişiler ve bunlarla yakından ilişkili kişiler tarafından gerçekleştirilen tüm işlemler işlemi yapan tarafından ilgili borsaya bildirilir.

2.1.4.13. Yürürlük

Bu bilgilendirme politikası Yönetim Kurulu’nun onayı ile yürürlüğe girer. Bilgilendirme politikasında bir değişiklik gerektiğinde değişiklik yapılan hususlar ve gerekçeleri Yönetim Kurulu’nun onayından geçtikten sonra, Genel Kurul’un bilgisine sunulur ve kamuya açıklanır.

2.2. Özel Durum Açıklamaları

Şirketimizce 2012 yılı içerisinde 13 adet özel durum açıklaması yapılmıştır. Şirket hisse senetleri yurtdışı borsalara kote değildir.

2.3. Şirket İnternet Sitesi ve İçeriği

Şirketimiz kamuyu aydınlatma kapsamında; ticaret sicil bilgilerini, son durum itibariyle ortaklık yapısını, Yönetim Kurulu’nu, imtiyazlı payları, Esas Sözleşme’nin son halini, yıllık faaliyet raporlarını, özel durum açıklamalarını, yatırımcı bilgilendirme sunumlarını, periyodik mali tablo ve raporları, izahnameleri ve halka arz sirkülerlerini, Genel Kurul toplantılarının gündemlerini, katılanlar cetvelini, toplantı tutanaklarını ve vekâleten oy kullanma formunu “www.dogusotomotiv.com.tr” internet sitesinde yayımlamaktadır.

2.4. Gerçek Kişi Nihai Hâkim Pay Sahibi/Sahiplerinin Açıklanması

Şirketimizde gerçek kişi nihai hâkim ortak bulunmamaktadır. Ancak dolaylı iştirakten arındırılmış gerçek kişi pay sahipleri kamuoyuna 2004 yılında yayımlanan halka arz izahnamesinde açıklanmış olup, Kamuyu Aydınlatma Platformu (KAP) üzerindeki “Şirket Genel Bilgi Formu”nda da bilgiler güncellenmektedir.

2.5. İçeriden Öğrenebilecek Durumda Olan Kişilerin Kamuya Duyurulması

İçeriden bilgi öğrenebilecek durumda olan kişilerin listesi, faaliyet raporunun Organizasyon Şeması başlığı altında yer alan organizasyon şemasında kamuya duyurulmuştur.

3. MENFAAT SAHİPLERİ

3.1. Menfaat Sahiplerinin Bilgilendirilmesi

Doğuş Otomotiv Grubu’nun menfaat sahipleri olan müşteriler, pay sahipleri, çalışanlar, tedarikçiler, devlet ve sosyal çevre, kendilerini ilgilendiren konularda bilgilendirilmektedirler. Bilgilendirmeler; İMKB’ye yapılan özel durum açıklamalarının, gerçekleştirilen Genel Kurul toplantı tutanaklarının, bağımsız denetçi raporlarının ve finansal tabloların, bireysel ve kurumsal yatırımcılara yapılan sunumların ve Şirket hakkında üçüncü şahıslar tarafından hazırlanmış raporlar ve Kurumsal Sorumluluk raporlarının yazılı medya kanallarında ve internet sitemizde yayımlanması suretiyle gerçekleştirilmektedir. Tüm işlevsel fonksiyon ve marka görüşleri alınarak Süreç Yönetimi kontrolünde geliştirilen şirket prosedürlerinin güncel iş akış enstrümanları olarak değerlendirilmesi olağan faaliyetlerimizdendir. Bu amaca uygun olarak ve bilgi paylaşımı gerektiren birçok alanda çalışanlarımız, kendileri için hazırlanan intranet kanalıyla, şirketle ilgili konular hakkında bilgilendirilmektedir. Dönemsel olarak düzenlenen yönetim bilgilendirme toplantılarıyla da; başarılarla, stratejilere ve hedeflere yönelik unsurlar vurgulanarak şirketin yol haritası çalışanlar ile şeffaf bir şekilde paylaşılmaktadır. Ayrıca, telefon ile alınan sorular veya talepler hızla değerlendirilerek ilgili bildirimler yapılmaktadır.

2012 yılı içinde mevzuata aykırı ve etik açıdan uygun olmayan herhangi bir durum oluşmamıştır. Menfaat sahiplerinin bu gibi durumları Kurumsal Yönetim Komitesi’ne veya Denetimden Sorumlu Komite’ye iletebilecekleri mekanizmalar mevcuttur.

3.2. Menfaat Sahiplerinin Yönetime Katılımı

Kurumsal Yönetim İlkeleri çerçevesinde, menfaat sahiplerinin yönetime katılımına dair gerekli kanallar faaliyete geçirilmekte ve iyileştirme çalışmaları sürekli olarak devam etmektedir.

Pay sahipleri: Pay sahiplerinin yönetime katılımı ve haklarının korunması, ilgili kanunlar ve mevzuat çerçevesinde değerlendirilerek sağlanmaktadır.

Çalışanlar: Çalışanların, yetki ve sorumlulukları çerçevesinde karar alma mekanizmalarına dahil edilmelerinin haricinde intranet ortamında talep, öneri ve görüşlerini paylaşabilecekleri platformlar oluşturulmuştur. Öneri ve Ödül Sistemi doğrultusunda katılım sağlayan çalışanlarımızın görüşleri yetkili takımlar tarafından ele alınmakta ve gerektiğinde ödüllendirilmektedir. Çalışan memnuniyeti anketlerine eklenen sosyal, çevresel ve ekonomik konularla ilgili çalışan beklentilerinin sorgulandığı anket sorularının yanıtları konsolide edilerek Kurumsal Sorumluluk Raporu’nda

yayınlanmakta, aynı zamanda üst yönetimin görüşlerine düzenli olarak sunulmaktadır. Şirket birimlerinin tümünün temsilinden oluşan Kurumsal Sorumluluk Çalışma Grubu, çalışmalarını düzenli olarak İcra Kurulu üyelerinden oluşan Kurumsal Sorumluluk İzleme Konseyi’ne sunmaktadır.

Müşteriler: Düzenli olarak bağımsız bir şirket tarafından müşteri memnuniyet anketleri yapılmaktadır. Müşteri İlişkileri Departmanı’na gelen müşteri talepleri ve anketler yoluyla elde edilen müşteri görüşleri yetkili departmanlarca değerlendirilerek gerekli güncellemeler yapılmaktadır. Bununla beraber, yıl içinde düzenlenen yetkili satıcı organizasyonlarıyla müşteriler şirket stratejisi ve planları hakkında bilgilendirilmektedir. Daha etkili, verimli ve kaliteli hizmet anlayışına paralel olarak, menfaat sahipleriyle şirket politika ve kararlarının şekillenmesinde aktif rol oynayan toplantıların yapılması ve sonuçların değerlendirilerek aksiyon alınması katılım sürecinin bir parçasıdır.

Yönetime doğrudan katılan hâkim ortaklarımız haricindeki ortaklarımız ise düzenlenen Genel Kurullar vesilesiyle yönetime iştirak etmektedir.

3.3. İnsan Kaynakları Politikası

Bir hizmet şirketi olarak Doğuş Otomotiv, gücünü kurumsal değer olarak kabul ettiği insan kaynağından almaktadır. Bu çerçevede insan kaynakları politikamız;

- Doğuş Grubu’nun değerlerini benimseyen (Biz samimiyetle çözer, uygular, geliştiririz),
- Şirket dinamizminin gerektirdiği yetkinliklere sahip,
- Müşterinin önemini bilen,
- Öğrenme ve gelişmeye istekli,
- Kurum içerisinde verimliliği esas alan,
- Sistem odaklı yaklaşım sergileyen,
- Yüksek performansı uzun dönemli sürdürebilen

çalışanları şirketimize kazandırmak, onların mesleki ve kişisel gelişimlerine katkı sağlamak ve potansiyellerini en verimli şekilde kullanmalarına olanak tanımaktır.

İnsan Kaynakları politikasına ek olarak “Çalışanlar ve İyi İş Ortamı Politikamız” ile birlikte çalışan memnuniyeti, çalışan sağlığı ve güvenliği, sürdürülebilir istihdam, çalışanların eşit haklara sahip olması ve çalışanlarla açık ve şeffaf iletişim, üst yönetimle doğrudan diyalog platformları hedeflerimiz kamuya açıklanmıştır.

3.4. Etik Kodu ve Etik Kurallar

Doğuş Otomotiv Etik Kodu

2011 yılında uluslararası standartlarda ve doğrudan Doğuş Otomotiv iş süreçlerini kapsayan etik süreçleri ve ilgili vakaları içerecek bir Etik Kod çalışması kapsamında Şirketimiz bünyesinde bir Etik Çalışma Grubu kurulmuştur. Bir yıl süren çalışmaların sonucunda küresel şirketlerin Etik Kodları incelenmiş, mevcut örnekler Doğuş Otomotiv Etik İlkeler Prosedürü ve ilgili diğer prosedürler ve uygulama alanlarıyla kıyaslanmıştır. İnsan Kaynakları departman yöneticileriyle ortak çalışmalar yürütülerek Etik Kod’un işlerliği üzerinde çalışılmıştır. Bu kapsamda yapılan çalışmalar sonucunda Etik Kod hazırlama süreci tamamlanmış, Yönetici Uygulama Akım Şeması düzenlenmiştir. Çalışmaların sonuçları 2012 yılında Doğuş Otomotiv Üst Yönetimi’ne sunularak geri bildirimler değerlendirilmiş ve Etik Kod 2012 yılında hayata geçirilmiştir.

Doğuş Otomotiv Etik Kodu, sadece Şirketimiz yönetici ve çalışanlarını değil, tedarikçilerimiz de dahil olmak üzere birlikte iş yaptığımız tüm paydaşlarımızı işaret ederek, etik iş yapma anlayışımızı detaylı ve kapsamlı bir biçimde açıklamaktadır.

Etik Kurallar

Doğuş Otomotiv Grubu İnsan Kaynakları ve Süreç Yönetimi tarafından;

- Doğuş Grubu değerleri, kurum kültürü ve stratejilerimiz çerçevesinde çalışanlarımızın müşteriler, tedarikçiler, şirket ile ticari ilişki içerisinde bulunan diğer firma ve kişiler ile medya ile ilişkilerini düzenleyen ve Kurumsal İletişim Rehberi ile de tüm esasları tanımlanan,
- Zaman ve kaynak kullanımı, şirkete ait bilgi gizliliği ve güvenliği, çıkar çatışması yaratabilecek faaliyetler ile ilgili uygulama esaslarında etik ilke ve değerleri belirleyen,

“Etik İlkeler Prosedürü” oluşturulmuş ve intranette çalışanlarımıza duyurulmuştur. Ayrıca Doğuş Otomotiv Etik İlkeleri tüm paydaşlarımızın bilgisine hem Kurumsal Sorumluluk Raporumuz kapsamında, hem de internet sitemiz üzerinden kamuya açıklanmaktadır.

Bu prosedürde yer alan değer ve ilkelere ek olarak, toplumsal değer yargılarına ve yasal kurallara ters düşen yaklaşım ve davranışları ve buna bağlı cezai yaptırımları düzenlemeyi amaçlayan Disiplin Yönetmeliği de İnsan Kaynakları ve Süreç Yönetimi tarafından hazırlanarak tüm çalışanlarımıza duyurulmuş ve intranette çalışanların erişimine sunulmuştur.

4. YÖNETİM KURULU

4.1. Yönetim Kurulu’nun Yapısı, Oluşumu ve Bağımsız Üyeler

Yönetim Kurulu üyeleri Aclan Acar, Süleyman Kadir Tuğtekin, Hayrullah Murat Aka, Emir Ali Bilaloğlu, Hasan Hüsnü Güzelöz, Özlem Denizmen Kocatepe, Ekrem Nevzat Öztangut, Osman Cem Yurtbay, Ferruh Eker ve Recep Yılmaz Argüden’dir. Yönetim Kurulu Başkanı Aclan Acar’dır. Şirketimiz Yönetim Kurulu’nda iki bağımsız üye bulunmakta olup Ferruh Eker ve Recep Yılmaz Argüden bağımsız üye olarak görev yapmaktadır. Şirket Yönetim Kurulu bir (1) başkan ve dokuz (9) üye olmak üzere toplam on (10) kişiden oluşmaktadır. Yönetim Kurulu’nda icrada görevli olan ve olmayan üyeler bulunmakta ve çoğunluk icracı olmayan üyelerden oluşmakta olduğundan bu haliyle Yönetim Kurulu yapısında ilkelere uygunluk sağlanmıştır. Yönetim Kurulu üyelerinin biri (1) icracı, diğer dokuzu (9) ise icracı değildir. Diğer yandan kurulda icracı olmayan üyelerden ikisi (2) bağımsız üyedir.

Yönetim Kurulu Bağımsız üyeleri, mevzuat, ana sözleşme ve ilkelerde yer alan kriterler çerçevesinde bağımsız olduğuna ilişkin yazılı beyanlarını Aday Gösterme Komitesine sunmuştur. Aday Gösterme Komitesi, bağımsız üyelik için aday tekliflerini, adayın bağımsızlık ölçütlerini taşıyıp taşınamaması hususunu dikkate alan değerlendirmelerini 5 Mart 2012 tarihli bir rapor ile Yönetim Kurulu’nun onayına sunmuş ve şirket, kesinleşmiş bağımsız üye aday listesini Genel Kurul toplantı ilanı ile birlikte kamuya açıklamıştır.

Bağımsız Yönetim Kurulu Üyeleri; Ferruh Eker ve Recep Yılmaz Argüden 30 Mart 2012 tarihinde yapılan Genel Kurul’da bağımsızlık beyanlarını vermişlerdir. Bağımsızlık beyanlarına Doğuş Otomotiv resmi internet sitesinden ulaşılabilir.

Yönetim Kurulu üyelerinin özgeçmişleri aşağıda yer almaktadır.

Aclan Acar

Yönetim Kurulu Başkanı

Ankara İktisadi ve Ticari İlimler Fakültesi’nden mezun olan Sayın Aclan Acar lisansüstü derecesini aynı fakülteden Bankacılık ve Sigortacılık alanında almıştır. Sayın Aclan Acar ayrıca Vanderbilt Üniversitesi, ABD’de Ekonomi dalında lisansüstü eğitimi yapmıştır.1990 yılında Doğuş Grubu’na katılan Sayın Aclan Acar, Ocak 2006’dan bu yana Doğuş Otomotiv ve Doğuş Oto Pazarlama’nın Yönetim Kurulu Başkanlığı’nı yürütmektedir.

Süleyman Kadir Tuğtekin

Yönetim Kurulu Başkan Vekili

Boğaziçi Üniversitesi Makine Mühendisliği bölümünden 1973 yılında mezun olan, Sayın Süleyman Tuğtekin U.K. / U.M.I.S.T’de yüksek lisans eğitimi yapmıştır. 1986 yılında Doğuş Grubu bünyesine katılan ve Sektör Başkanlığı dahil,çok sayıda çeşitli görevler üstlenen, Sayın Süleyman Tuğtekin Doğuş Otomotiv Yönetim Kurulu Başkan Vekili, Doğuş Oto Pazarlama Yönetim Kurulu Başkan Vekili ve Strateji Komitesi Üyesi’dir. Aynı zamanda Meiller ve Krone Ortak şirketlerinin Danışma Kurulu üyesidir.

H. Murat Aka

Yönetim Kurulu Üyesi

Murat Aka ODTÜ İşletme bölümünde lisans (1984), Boğaziçi Üniversitesi’nde İş İdaresi bölümünde yüksek lisans (1987) yapmıştır. 2007 yılında Harvard Business School’da 172. Dönem İleri Yöneticilik Programı’nı tamamlamıştır. 1987 yılında Doğuş Grubu’na katılan Sayın Murat Aka, Doğuş Otomotiv Servis Yönetim Kurulu Üyeliğinin yanısıra Doğuş Oto Pazarlama, Vdf Tüketici Finansmanı, LeasePlan Filo Kiralama şirketlerinde Yönetim Kurulu Üyesi ve Denetim/Risk Komitesi Başkanı’dır. Sayın Murat Aka aynı zamanda Garanti Emeklilik Denetim Komitesi Üyesi, Doğuş Gayrimenkul Yatırım Ortaklığı, Doğuş Spor Yatırımları ve DGS Koruma ve Özel Güvelik Hizmetleri şirketlerinde Yönetim Kurulu Üyesidir.

E. Ali Bilaloğlu

Yönetim Kurulu Üyesi

Die Technische Universitat Berlin Mühendislik Fakültesi’nden mezun olan Sayın E. Ali Bilaloğlu, yüksek lisans eğitimini de aynı fakültede tamamlamıştır. 2000 yılında Doğuş Grubu’na katılan Sayın E. Ali Bilaloğlu, Doğuş Otomotiv İcra Kurulu Başkanlığı’nı, Doğuş Otomotiv , Doğuş Oto ve Yüce Auto Yönetim Kurulu Üyeliklerini yürütmektedir.

Hasan Hüsnü Güzelöz

Yönetim Kurulu Üyesi

Doğuş Otomotiv ve Doğuş Oto Yönetim Kurulu Üyesi olan Sayın Hasan Güzelöz, lisans eğitimini 1986 yılında İstanbul Üniversitesi Hukuk bölümünde tamamlamıştır. 1995 yılından bu yana Garanti Portföy Yönetimi A.Ş. ile Garanti Yatırım Menkul Kıymetler A.Ş.’nde üstlendiği Hukuk Müşavirlikleri ile Doğuş Otomotiv ve Doğuş Oto Şirketleri Yönetim Kurulu üyelikleri yanında halka açık anonim ortaklıklardan Garanti Yatırım Ortaklığı A.Ş. ile Doğuş Gayrimenkul Yatırım Ortaklığı A.Ş. ve Doğuş Grubu’nun muhtelif şirketleri Yönetim Kurulu üyeliği görevlerini sürdürmektedir. Bu görevlerinin yanında Kadir Has Üniversitesi Hukuk Fakültesi’nde Sermaye Piyasası Hukuku dersleri vermektedir.

Özlem Denizmen Kocatepe

Yönetim Kurulu Üyesi

Lisans eğitimini Cornell Üniversitesi Endüstri İşletmeciliği bölümünde tamamlayan Özlem Denizmen, MITSloan School of Management’ta MBA yüksek lisansı yapmıştır. Denizmen ayrıca, Stanford’ta Etkileme Teknikleri, GE Crotonville Merkezinde Liderlik, Harvard Business School’da İleri Seviye Yönetim programlarını tamamlamıştır. 2000 yılından bu yana Doğuş Grubu’nda Strateji, Planlama, Bütçe, İş Geliştirme, Yatırımcı İlişkileri üzerine çeşitli görevler üstlenmiş olan Sayın Özlem Denizmen, Doğuş Otomotiv Yönetim Kurulu Üyesi’dir. Topluma hizmet alanında ise Denizmen Para Durumu kişisel finans sosyal girişimi ve FODER Finansal Okuryazarlık Derneğinin kurucusudur.

Nevzat Öztangut

Yönetim Kurulu Üyesi

Hacettepe Üniversitesi Ekonomi Bölümü mezunudur. 1984-1994 seneleri arasında SPK Denetleme Dairesi’nde Denetçi - Baş Denetçi olarak görev yapmıştır. Eş zamanlı olarak 1992-1994 seneleri arasında Marmara Üniversite-sinde öğretim görevlisi olarak çalışmıştır. Hali hazırda Garanti Yatırım Menkul Kıymetler A.Ş. Yönetim Kurulu Üyeliği ve İcra Kurulu Üyeliği görevlerinin yanısıra, TOBB Sermaye Piyasası Sektör Meclisi Üyeliği, Garanti Bankası/Garanti Yatırım Fon Kurulu Üyeliği, Doğuş Gayrimenkul Yatırım Ortaklığı A.Ş. Yönetim Kurulu üyeliği, Takasbank Yönetim Kurulu Başkan Vekilliği ve Doğuş Otomotiv Yönetim Kurulu Üyeliği görevlerinde bulunmaktadır. Genç Başarı Vakfı Yönetim Kurulu Başkanı olan Sayın Öztangut, 2007 – 2011 yılları arasında Türkiye Sermaye Piyasası Aracı Kuru-luşları Birliği Başkanlığı yapmıştır.

Cem Yurtbay

Yönetim Kurulu Üyesi

Ticari İlimler Akademisi İşletme bölümü mezunu Sayın Cem Yurtbay, 1998 yılında Doğuş Otomotiv ailesine katılmış-tır. DOD ikinci el markasının kurucu Genel Müdürlüğü görevini üstlenmiş olan Sayın Cem Yurtbay, Doğuş Otomotiv ve Doğuş Oto Pazarlama’da Yönetim Kurulu Üyesi’dir.

Dr. Yılmaz Argüden

Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi

Boğaziçi Üniversitesi Endüstri Mühendisliğini Birincilikle tamamlayan Sayın Yılmaz Argüden, Stratejik Analizler ala-nındaki doktorasını RAND Graduate School’da Üstün Başarı Ödülüyle almıştır. 2012 yılından bu yana Doğuş Otomotiv’de Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi, Kurumsal Yönetişim Komitesi Başkanı ve Denetim Komitesi Üyesi olarak görev almaktadır. Sayın Argüden ARGE Danışmanlık’ın Yönetim Kurulu Başkanlığı ve Rothchild-Türkiye’nin Yönetim Kurulu Başkanlığı görevlerini de yürütmektedir. UN Global Compact Türkiye Temsilcisidir.

Ferruh Eker

Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi

Adana Ticari İlimler Akademisi mezunu olan Sayın Ferruh Eker, Harvard Business School da 156. Dönem İleri Yöneticilik Programını tamamlamıştır.1979 yılında Garanti Bankası Teftiş Kurulunda göreve başlamış olup, banka bünyesinde çeşitli görevler yapmıştır. Garanti Leasing ve Garanti Faktöring Genel Müdürlüğü görevlerinden 2004 yılı sonunda ayrılıp, daha sonra kendi kurduğu Turde Gayrimenkul Yatırım İnş. Dan. ve Madencilik A.Ş’ de Yönetim Kurulu Başkanı olmuştur. Mart 2012’den itibaren de Doğuş Otomotiv Bağımsız Yönetim Kurulu Üyeliğine atanmış olup halen bu görevlerini sürdürmektedir.

4.1.1.Yönetim Kurulu Üyelerinin Nitelikleri

Şirketimiz Yönetim Kurulu üyelerinin seçimi, SPK Kurumsal Yönetim İlkelerinin IV. Bölümünde yer alan niteliklerle örtüşüp, Türk Ticaret Kanunu’nun ilgili maddelerine istinaden yapılmaktadır.

4.1.2 Yönetim Kurulu Üyeleri ile Yöneticilerin Yetki ve Sorumlulukları

Şirketin Yönetim Kurulu üyeleri ve yöneticilerinin yetki ve sorumluluklarına Şirket Esas Sözleşmesi’nin 9., 12. ve 13. maddelerinde yer verilmektedir.

4.2 Yönetim Kurulu’nun Faaliyet Esasları

Yönetim Kurulu Toplantıları her sene başında belirlenmekte ve katılımcılara duyurulmaktadır. Yönetim Kurulu, en az ayda bir kez toplanmakta ve toplantı günleri önceden bütün üyelere sirküle edilmektedir. Yönetim Kurulu 2012 yılında 12 kez toplanmıştır. Şirket ana sözleşmesinde Yönetim Kurulu toplantı sayısı, Yönetim Kurulu toplantı

ve karar nisabına yer verilmiştir. Yönetim Kurulu’nda görüşülen konular ayrıca toplantı notları haline getirilir ve saklanır.

Yönetim Kurulu üyelerinin her konuda farklı görüş açıklama ve bu konuda kararlara şerh düşme imkânı bulunmaktadır. Şirketin stratejik hedefleri, faaliyet sonuçları ve performans göstergeleri Yönetim Kurulu tarafından düzenli aylık toplantılar aracılığıyla izlenmektedir.

Yönetim Kurulu’nda her üyenin bir oy hakkı bulunmakta olup herhangi bir üyeye veto hakkı tanınmamıştır. Yöne-tim Kurulu toplantıları mevzuat ve ana sözleşmenin Yönetim Kurulu toplantılarına ilişkin düzenlemelerine uygun yapılmaktadır.

4.3 Yönetim Kurulu’nda Oluşturulan Komitelerin Sayı, Yapı ve Bağımsızlığı

Yönetim Kurulu’nun görev ve sorumluluklarının sağlıklı bir biçimde yerine getirilmesi için Denetimden Sorumlu Komite ve Kurumsal Yönetim Komitesi teşkil edilmiş olup Yönetim Kurulu yapılanması gereği ayrı bir Riskin Erken Saptanması Komitesi, Aday Gösterme Komitesi ve Ücret Komitesi oluşturulmamıştır. Bu komitelerin görevleri Kurumsal Yönetim Komitesi tarafından yerine getirilmektedir. Komiteler, kendi iç yönetmelikleri kapsamında top-lantılarını yürütmektedir.

Kurumsal Yönetim Komitesi; üç (3) üyeden müteşekkil olup “Kurumsal Yönetim Komitesi’nin iki üyeden oluşması halinde her ikisi, ikiden fazla üyesinin bulunması halinde üyelerin çoğunluğunun, icrada görevli olmayan üyelerden oluşturulmuş olması” ilkesine uygun bir yapılanma sağlanmıştır. Komite başkanı bağımsız üyedir. Denetim komite-si ise iki (2) bağımsız üyeden teşkil edilmiştir. Komiteler aşağıdaki üyelerden oluşmaktadır:

Denetimden Sorumlu Komite

Adı Soyadı
Ferruh Eker (Başkan - Bağımsız YKÜ)
Yılmaz Argüden (Üye - Bağımsız YKÜ)

Kurumsal Yönetim Komitesi

Adı Soyadı
Yılmaz Argüden (Başkan - Bağımsız YKÜ)
Aclan Acar
Hasan H. Güzelöz

Yönetim Kurulu’nda belirlenmiş olan komiteler ve komite üyeleri ile sorumluları şöyledir:

- Bayi Komitesi: Osman Cem Yurtbay, Emir Ali Bilaloğlu
- Stratejik Planlama ve İş Geliştirme Komitesi: Özlem Denizmen, Emir Ali Bilaloğlu, Süleyman Tuğtekin
- Disiplin Komitesi: Hasan Hüsnü Güzelöz, Emir Ali Bilaloğlu

Yönetim Kurulu üyelerinin diğer görev dağılımı aşağıdaki gibidir;

- Endüstriyel Yatırımlar ve İnşaat İşleri: Süleyman Kadir Tuğtekin
- Finansal İştirakler: Hayrullah Murat Aka
- Hukuk Konuları: Hasan Hüsnü Güzelöz
- Pay Sahipleri ile İlişkiler: Hasan Hüsnü Güzelöz (IMKB)

4.4. Risk Yönetim ve İç Kontrol Mekanizması

Şirketi etkileyebilecek belirsizlikleri tanımlamak, risk alma profilini yönetmek ve kurumsal hedeflere ulaşabilmek için makul güvence sağlamak amacıyla oluşturulan Kurumsal Risk Yönetimi, çalışanlar, üst yönetim ve Yönetim Kurulu tarafından etkilenen, stratejilerin belirlenmesinde yararlanılan ve tüm kurumda uygulanan etkin bir yapıya sahiptir.

Riskin Erken Saptanması Komitesi'nin görev ve sorumlulukları Kurumsal Yönetim Komitesi tarafından yerine getirilmekte ve böylelikle şirketin varlığını, gelişmesini ve devamını tehlikeye düşürebilecek sebeplerin erken teşhisi, gerekli önlemlerin hayata geçirilmesi ve dolayısıyla riskin etkin yönetilmesiyle ilgili çalışmaları gerçekleştirmektedir. Komite, risk yönetim sistemlerinin etkinliğini en az yılda bir kez gözden geçirerek her iki ayda bir Yönetim Kurulu'na Durum Değerlendirme Raporu sunar.

Olasılık, etki ve süreç kapsamında ele alınan riskler finansal, operasyonel, stratejik ve dış çevre riskleri olarak sınıflandırılmaktadır. İçerik doğrultusunda Mali ve İdari İşlerden Sorumlu Genel Müdürlük ve ilgili genel müdürlükler tarafından izlenen risklerin konu edildiği risk yönetimi çerçevesinde Yönetim Kurulu, Denetimden Sorumlu Komite ve Kurumsal Yönetim Komitesi, İcra Kurulu Başkanlığı tarafından ayrıca bilgilendirilmektedir.

4.5. Şirketin Vizyon ve Misyonu ile Stratejik Hedefleri

Doğuş Otomotiv, 2010 yılında değişen pazar şartlarına ve çevre koşullarına uygun bir şekilde Doğuş Otomotiv'in önümüzdeki 3-5 yıllık süreçteki stratejisini belirlemek üzere, yönetim seviyesindeki 14 kişilik bir ekip belirli bir metodoloji çerçevesinde ve Strateji Yönlendirme Komitesi'nin yönergesi ile çalışmalarını tamamlamış olup, yeni strateji haritası Yönetim Kurulu tarafından onaylanmıştır.

2010 strateji çalışması sonunda Doğuş Otomotiv'in vizyon ve misyonunda bir değişiklik yapılmamıştır. Strateji çalışmasının sonucunda, mevcut işkollarında, öncelikli olarak iç pazarda, ama dış fırsatları da gözетerek büyümek ve insan kaynağı ile bilgi teknolojilerinde gelişimi ön planda tutmak, öne çıkan noktalar olmuştur. Strateji haritasına paralel oluşturulan stratejik metrikler de şirketin iş planı ve bütçe hedeflerine entegre edilerek uygulanması ve takibi sağlanmaktadır. Ayrıca performans takibi için metrikler periodik olarak raporlanmakta olup Yönetim Kurulu ve Strateji Yönlendirme Komitesi seviyesinde de takip edilmektedir.

2012 yılında Dogus Otomotiv, belirlemiş olduğu stratejiler doğrultusunda başarılı iş sonuçlarına imza atmıştır. Strateji Yönlendirme Komitesi periodik toplantılarına devam etmiştir. Ayrıca bu dönemde bağlı ortak şirketlerinden Doğuş Oto Pazarlama da aynı paralelde strateji çalışmalarını tamamlayarak yol haritasını belirlemiş olup yeni strateji haritası Yönetim Kurulu tarafından onaylanmıştır.

Vizyonumuz:

Beklentilerin üzerinde yaratıcı hizmet sunmaktır.

Misyonumuz:

Doğuş Otomotiv, otomotiv sektöründe, müşteri odaklılık prensibi üzerinde çalışan, sektörünü iyi tanıyan, paydaşlarının beklentilerini bilen ve yeni beklentiler tanımlayıp, bunların en üst düzeyde tatminini hedefleyen, yaratıcı insan gücüne sahip ve bu doğrultuda teknolojiyi iyi kullanan, güvenilir, otomotiv değer zincirinin her alanında verimli ve kârlı hizmet vermeyi hedefleyen bir otomotiv şirkettir.

Stratejimiz:

BÜYÜK OL – YAKIN OL – YARATICI OL

BÜYÜK OL diyerek;

- Doğuş Otomotiv'in Türkiye'de ve uluslararası pazarlarda değer zincirinin her alanında, sistematik, verimli ve kârlı faaliyet alanı genişlemesini ve katma değer büyümesini,
- Bu büyümenin hızlı ve sistematik gelişimi için ve aynı zamanda bunun bir sonucu olarak insan gücü kariyer gelişimini,

YAKIN OL diyerek;

- Başta müşterilerimiz olmak üzere tüm paydaşlarımızın beklentilerini anlayıp, onlarla olan ilişkilerimizi en hızlı şekilde beklentilerinin üzerinde mükemmel bir seviyeye taşımayı,
- Doğuş Otomotiv'in verimlilik ve kârlılık yönünden operasyonel mükemmelliğe ulaşmasını sağlayacak önlemlerin alınması için etkin sistemlerin kurulmasını ve bu şekilde finansal ve operasyonel durumunun çok yakından izlenip analiz edilmesini,

YARATICI OL diyerek;

- Ürün geliştirme, müşteri hizmeti, iş konsepti açısından katılımcı bir anlayışla sürekli olarak yeniliklerle pazarda farklılık ve rekabet avantajı yaratmayı,
- Süreç iyileştirme yönünden yine katılımcılık ve ekip çalışması ile işleri “daha yalın, daha hızlı, daha ucuz” yapacak önlem ve yöntemleri geliştirmeyi temel kurumsal stratejilerimiz olarak belirlemiş bulunmaktayız.

4.6. Şirketle Muamele Yapma ve Rekabet Yasağı

Şirket Yönetim Kurulu üyeleri için dönem içinde Şirket'le işlem yapma ve rekabet yasağının uygulanıp uygulanmaması, Yönetim Kurulu üyelerinin Şirket'le işlem yapmaları ve rekabet etmeleri halinde bundan dolayı oluşabilecek çıkar çatışmalarına ilişkin konularda, Türk Ticaret Kanunu'nun 334. ve 335. maddelerine paralel olarak ve bu konuda Genel Kurul'da alınan kararlara göre yapılacak olan düzenlemeler benimsenmiştir.

4.7. Mali Haklar

2012 yılında Şirketimiz yönetim organı üyeleri ile üst düzey yöneticilere sağlanan ücret ve benzeri ödemeler ile sağlık sigortası ve SSK işveren paylarını da içerecek şekilde mali haklar toplamı 23.971 bin TL tutarındadır.

Genel Bilgiler

1. GENEL BİLGİLER

1.1. Şirket Hakkında Genel Bilgiler

Şirket Unvanı : Doğu Otomotiv Servis ve Ticaret Anonim Şirketi

Şirket Adresi : Maslak Mahallesi, G-45 Ahi Evran Polaris Cad.

Ayazağa, Şişli/ İSTANBUL

Yönetim Merkezi : Şekerpınar Mahallesi Anadolu Caddesi No: 22 41490 Şekerpınar - Çayırova / Kocaeli

Şirket Telefonu : (0262) 6769090

Şirket Faksı : (0262) 6769096

Şirket Web Adresi : www.dogusotomotiv.com.tr

Şirketin Kuruluş Tarihi : 19/11/1999

Şirket Ticaret Sicil No : 429183 / 376765

1.2. Sermaye Yapısı ve Ortaklık hakkında bilgiler

31 Aralık 2012 tarihi itibarıyla şirketimizin çıkarılmış sermayesinde bir değişiklik olmamıştır.

Şirketimizin, 275 milyon TL olan Kayıtlı Sermaye Tavanı'nın 5 yıl süreyle 660 milyon TL olarak yeniden belirlenmesi için ilgili onaylar alınmış olup ilk Genel Kurulumuz'da ortaklarımızın onayına sunulacaktır.

Ortağın Ticaret Unvanı/Adı Soyadı	Sermayedeki Payı (TL)	Sermayedeki Payı (%)
Doğu Holding A.Ş.	77.461.218,00	35,21
Halka Ortaklığı	75.900.000,00	34,50
Doğu Araştırma Geliştirme ve Müşavirlik Hizmetleri A.Ş.	66.638.086,00	30,29
Diğer Doğu Grubu şirketleri	696,00	0,00
TOPLAM	220.000.000,00	100,00

1.3. İmtiyazlı Paylar

Şirketimizin 31 Aralık 2012 tarihi itibarıyla ortaklık yapısı aşağıda belirtilmiş olup şirketimize ait imtiyazlı pay bulunmamaktadır.

1.4. Yönetim Organı, Üst Düzey Yöneticiler ve Personel

2012 yılı içinde çalışan ortalama personel sayısı mavi yakalılar için 717, beyaz yakalıları için ise 1.339 kişidir.

1.4.1. 2012 Yılı Üst Düzey Yönetici Bilgileri ve Yönetim Kurulu Üyelerinin Görevleri

Adı Soyadı	Görevi
Aclan Acar	Yönetim Kurulu Başkanı & Kurumsal Yönetim Kom. Üyesi
Süleyman Kadir Tuğtekin	Yönetim Kurulu Başkan Vekili
Hayrullah Murat Aka	Yönetim Kurulu Üyesi
Emir Ali Bilaloğlu	Yönetim Kurulu Üyesi
Özlem Denizmen Kocatepe	Yönetim Kurulu Üyesi
Hasan Hüsnü Güzelöz	Yönetim Kurulu Üyesi & Kurumsal Yönetim Kom. Üyesi
Osman Cem Yurtbay	Yönetim Kurulu Üyesi
Ekrem Nevzat Öztangut	Yönetim Kurulu Üyesi
Ferruh Eker	Yönetim Kurulu Üyesi & Denetim Kom.Başkanı
Recep Yılmaz Argüden	Yönetim Kurulu Üyesi & Denetim Kom. Üyesi Kurumsal Yönetim Kom. Başkanı

1.4.2. Yönetimde Söz Sahibi Olan Personel;

Adı Soyadı	Görevi	Öğrenim Durumu
Emir Ali Bilaloğlu	Doğu Otomotiv Genel Müdürü – CEO	Yüksek Mühendis
İzzet Berk Çağdaş	Mali ve İdari İşler Genel Müdürü	Endüstri ve İşletme Mühendisliği Yüksek Lisansı/Doktora
Giovanni Atilla Gino Bottaro	Audi & Bentley & Lamborghini & Bugatti Marka Genel Müdürü	Makine Mühendisliği
İlhami Eksin	DOD & Scania Endüstriyel ve Deniz Motorları Marka & Thermo King Genel Müdürü	İktisat
Anıl Gürsoy	Porsche & Seaat Marka Genel Müdürü	İşletme
Kerem Güven	VW Ticari Araç Marka Genel Müdürü	Turizm ve Otel İşletmeciliği
Mustafa Karabayır	Lojistik Hizmetler Genel Müdürü	Jeoloji Mühendisliği/İnşaat Mühendisliği Yüksek Lisansı
Tolga Senyücel	Scania & Krone & Meiller Genel Müdürü	İşletme/MBA
Vedat Uygun	VW Binek Araç Marka Genel Müdürü	Makine Mühendisliği/MBA
Koray Bebekoğlu	Doğu Otomotiv Stratejik Pazarlama ve Kurumsal İletişim Direktörü	Maden Mühendisliği/MBA
Ela Kulunyar	Doğu Otomotiv İnsan Kaynakları ve Süreç Yönetimi Direktörü	İşletme
Kerem Talih	Finans ve İdari İşler Direktörü	İktisat
Yeşim Yalçın	Doğu Otomotiv Mali İşler Direktörü	İktisat

2. YÖNETİM ORGANI ÜYELERİ VE ÜST DÜZEY YÖNETİCİLERE SAĞLANAN MALİ HAKLAR

2012 yılında Şirketimiz yönetim organı üyeleri ile üst düzey yöneticilere sağlanan ücret ve benzeri ödemeler ile sağlık sigortası ve SSK işveren paylarını da içerecek şekilde mali haklar toplamı 23.971 bin TL tutarındadır.

3. ARAŞTIRMA GELİŞTİRME ÇALIŞMALARI

2012 yılında Şirketimizin araştırma ve geliştirme çalışması bulunmamaktadır.

4. ŞİRKET FAALİYETLERİ VE FAALİYETLERİ İLİŞKİN ÖNEMLİ GELİŞMELER

4.1. Yatırımlar

Şirketimiz 2012 yılı içerisinde toplam 98.008 bin TL tutarında maddi duran varlık yatırımı gerçekleştirmiştir. Bu tutarın çoğunluğu test aracı olarak satın aldığımız taşıtlar ile devam etmekte olan yatırımlardan oluşmaktadır. Devam etmekte olan yatırımlar ise Şekerpınar'da faaliyete geçecek olan ek lojistik ve yedek parça merkezinin in-şaat masrafları ile Ankara'da inşaatı süren servis alanı ve showroom binası için tarafımızdan karşılanması zorunlu masrafları içermektedir.

4.2. İç Kontrol ve İç Denetim Faaliyetleri

Mali ve İdari İşlerden Sorumlu Genel Müdürlük bünyesinde faaliyet gösteren Finansal Kontrol Bölümü, iç kontrol sisteminin takibi ve geliştirilmesi amacıyla, Şirketin kontrol ortamının güçlendirilmesi başta olmak üzere; mali sonuç(lar) doğuran ve/veya şirketi taahhüt altına sokabilecek operasyonların izlenmesi, potansiyel risklerin tespit edilerek gerekli tedbirlerin alınması, hedeflenen sonuçların ve verimliliğin sağlanması, finansal duruma ilişkin raporların güvenilirliğinin temini, yürürlükteki mevzuat ve prosedürlere uygunluk, paydaşların doğru bilgilendirilmesi ve tüm bu konularda yönetim mercilerine proaktif destek sağlamaktadır.

Şirkette, Uluslararası İç Denetim Standartları doğrultusunda hazırlanmış DOAŞ İç Denetim Departmanı Yönetmeliği çerçevesinde Denetim Komitesi'ne bağlı olarak denetim faaliyetlerini sürdüren bir İç Denetim Departmanı mevcuttur. Söz konusu departman, risk esaslı hazırlanmış olan ve Yönetim Kurulu tarafından onaylanan yıllık denetim planı çerçevesinde, şirketin süreçlerini ve iç kontrol faaliyetlerini belirlenen amaçlar doğrultusunda düzenli ve sistematik olarak denetlemekte ve gözden geçirmektedir.

SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri çerçevesinde tanımlanmış bağımsız Yönetim Kurulu üyelerinden oluşan Denetimden Sorumlu Komite ise faaliyetlerini Denetim Komitesi Tüzüğü çerçevesinde gerçekleştirmektedir. Denetimden Sorumlu Komite, muhasebe, denetim, iç kontrol sistemi ve finansal raporlama uygulamaları ile ilgili olarak Yönetim Kurulu'na gözetim görevinde yardımcı olmaktadır.

4.3. Şirketin Doğrudan ve Dolaylı İştirakleri ve Pay Oranlarına İlişkin Bilgiler

Ticaret Unvanı	Faaliyet Konusu	Ödenmiş/ Çıkarılmış Sermayesi	Şirketin Sermayedeki Payı	Para Birimi	Şirketin Sermayedeki Payı (%)	Şirket İle Olan İlişkinin Niteliği
Doğuş Holding A.Ş.	Holding Şirketi	856.027.050,00	31.575.087,00	TL	3,69	BAĞLI MENKUL KIYMET
Garanti Yatırım Ortaklığı A.Ş.	Portföy İşletmeciliği	30.000.000,00	9.113,01	TL	0,03	BAĞLI MENKUL KIYMET
Leaseplan Otomotiv Servis ve Ticaret A.Ş.	Operasyonel Araç Kiralanması	6.400.000,00	1,00	TL	0	BAĞLI MENKUL KIYMET
Vdf Sigorta Aracılık Hizmetleri A.Ş.	Sigorta ve Aracılık Hizmetleri	50.000,00	1,00	TL	0,00	BAĞLI MENKUL KIYMET
D-Auto Suisse SA	Porsche Lozan Bölge Distribütörü	20.500.000,00	20.490.000,00	CHF	99,95	BAĞLI ORTAKLIK
Doğuş Auto-Mısır For Trading Manufacturing Vehicles JSC	Oto Alım-Satımı ve SS Hizmetleri	72.000.000,00	71.950.000,00	EGP	99,93	BAĞLI ORTAKLIK
Doğuş Oto Pazarlama Ve Ticaret A.Ş.	Oto Alım-Satımı ve SS Hizmetleri	45.000.000,00	43.288.270,00	TL	96,20	BAĞLI ORTAKLIK
Doğuş Bilgi İşlem ve Teknoloji Hiz. A.Ş.	Bilişim Teknolojisi Altyapısı ve Yazılım	1.050.000,00	483.000,00	TL	46,00	İŞTİRAK
Doğuş Sigorta Aracılık Hizmetleri A.Ş.	Sigorta Aracılık Hizmetleri	1.265.000,00	531.232,00	TL	42,00	İŞTİRAK
Krone Doğuş Treyler Sanayi Ve Ticaret A.Ş.	Treyler Üretimi ve Satışı	74.000.000,00	35.520.000,00	TL	48,00	İŞTİRAK
Lpd Holding A.Ş.	Holding Şirketi	3.265.300,00	1.231.999,00	TL	37,73	İŞTİRAK
Meiller Doğuş Damper Sanayi ve Tic. Ltd.Şti.	Damper Üretimi ve Satışı	39.000.000,00	19.110.000,00	TL	49,00	İŞTİRAK
Tüvtürk Güney Taşıt Muayene İstasyonları Yapım İşletim A.Ş.	Taşıt Muayene İstasyonları	25.250.000,00	8.332.836,00	TL	33,00	İŞTİRAK
Tüvtürk İstanbul Taşıt Muayene İstasyonları İşletim A.Ş.	Taşıt Muayene İstasyonları	67.000.000,00	11.257.060,00	TL	16,80	İŞTİRAK
Tüvtürk Kuzey Taşıt Muayene İstasyonları Yapım İşletim A.Ş.	Taşıt Muayene İstasyonları	67.100.000,00	22.143.895,00	TL	33,00	İŞTİRAK
Vdf Servis ve Ticaret A.Ş.	Otomotiv Ürün ve Hizmetleri	5.100.000,00	1.924.230,00	TL	37,73	İŞTİRAK
Volkswagen Doğuş Tüketici Finansmanı A.Ş.	Otomotiv Tüketici Finansmanı	70.000.000,00	33.599.996,00	TL	48,00	İŞTİRAK
Yüce Auto Motorlu Araçlar Ticaret A.Ş.	Skoda Türkiye Distribütörü	2.100.000,00	1.049.999,40	TL	50,00	İŞTİRAK

4.4. Şirketin iktisap ettiği kendi paylarına ilişkin bilgiler

Şirketimizin sermaye yönetimi yaklaşımında 2012 yılı içerisinde herhangi bir değişiklik olmamıştır ve bu dönem içerisinde iktisap ettiğimiz kendi payımız bulunmamaktadır.

4.5. Hesap dönemi içerisinde yapılan özel denetime ve kamu denetimine ilişkin açıklamalar

Şirketimiz 2012 yılı içerisinde vergi idaresi tarafından 2007 yılına ilişkin düzenlenen rapor kapsamında eleştiri yapılan konuları, vergi idaresi ile uzlaşarak neticelendirmiştir.

4.6. Şirket aleyhine açılan ve şirketin mali durumunu ve faaliyetlerini etkileyebilecek nitelikteki davalar ve olası sonuçları hakkında bilgiler

Şirket aleyhine açılan ve şirketin mali durumunu ve faaliyetlerini etkileyebilecek nitelikteki davalar bulunmamaktadır.

4.7. Mevzuat hükümlerine aykırı uygulamalar nedeniyle şirket ve yönetim organı üyeleri hakkında uygulanan idari veya adli yaptırımlara ilişkin açıklamalar

Mevzuat hükümlerine aykırı uygulamalar nedeniyle şirket ve yönetim organı üyeleri hakkında uygulanan idari veya adli yaptırımlar yoktur.

4.8. Geçmiş dönemlerde belirlenen hedeflere ulaşılma ve genel kurul kararlarının yerine getirilmesine ilişkin bilgiler

Şirketimizin faaliyet dönemi içinde ulaşamadığı bir hedef ve yerine getirmediği bir genel kurul kararı bulunmamaktadır.

4.9. Olağanüstü Genel Kurula İlişkin Bilgiler

2012 yılı içinde Şirketimizin olağanüstü genel kurul toplantısı yapılmamıştır.

4.10. Müşteri ve Tedarikçilerle İlişkiler Hakkında Bilgiler

4.10.1.1. CRM – Müşteri İlişkileri Yönetimi Birimi

Şirketimiz bünyesinde müşteri memnuniyetini yönetmek ve sadakatini/kârlılığını yükseltecek çalışmalar yapmak, müşterilerimize daha yakın olabilmek, müşterilerimizle ilişkilerimizi takip ve kayıt altına alabilmek amacıyla CRM-Müşteri İlişkileri Birimi, Stratejik Pazarlama ve Kurumsal İletişim Direktörlüğü altında yapılandırılmıştır.

CRM Birimi’nin temel sorumlulukları arasında:

- Müşteri verilerinin doğru, güncel ve ulaşılabilir şekilde saklanması için gerekli tüm çalışmaların yerine getirilmesi,
- Kurum içerisinde müşteri odaklı çalışma anlayışının kurum kültürü olarak benimsenmesinin sağlanması,
- Süreç iyileştirme amaçlı olarak iç ve dış müşteri memnuniyet araştırmalarının (CSS, CSI, DSS) yapılması ve markalardan gelen araştırma taleplerinin karşılanması, sonuçlarının ölçülmesi, değerlendirilmesi ve raporlanması,
- Yetkili Satıcı ve markalardan gelen talepler doğrultusunda direkt pazarlama faaliyetlerinin (e-mail, sms, mms, direkt posta ve web) izinli pazarlama dahilinde optimizasyonu sağlanmış olarak gerçekleştirilmesi, ölçülmesi ve raporlanması,
- Markaların pazarlama ve satış faaliyetlerini hedef kitleye uygun olarak yapılandırabilmeleri için gerekli analizlerin sunulması,
- Markalar, Yetkili Satıcı ve Servisler ile ortak projeler geliştirilmesi ve yürütülmesi,
- Talep eden markalar adına sosyal ve dijital medya dinleme ve raporlama hizmetinin alınması, sosyal medya üzerinden gelen müşteri şikayetlerine ve satış fırsatlarına dönüş yapabilecek yazılımın geliştirilmesi,
- CRM çalışmalarının marka performansına etkisinin ölçülmesi amacı ile tasarlanan “CRM Karnesi”nin yönetimi yer almaktadır.

4.10.1.2. Müşteri Şikâyet Yönetimi

Şirketimizin bünyesinde müşteri memnuniyetini sağlamak amacıyla bir Müşteri İlişkileri ve Operasyon Departmanı bulunmaktadır. Söz konusu departman, müşteri memnuniyetini sağlamanın yanında müşteri bağlılığını ve sadakatini yükseltmek amacıyla ürünlerimiz ve hizmetlerimiz hakkında tarafımıza telefon, faks, e-mail, mektup, sosyal medya (facebook, twitter, vs.), internet sayfası üzerindeki canlı destek kanalları ile ulaşan müşteri şikâyet ve isteklerini kayıt altına almakta, çözümlemekte ve ivedilikle müşterilere konu hakkında bilgilendirmelerde bulunmaktadır. Bu görevler yürütülürken hız ve ilgi en üst düzeyde tutularak müşterilere beklentilerinin üzerinde hizmet sunulması amaçlanmaktadır. Buna ek olarak çağrı merkezimizde bütün bu hizmetlerin yanında e-mailing, telemarketing ve lansman hizmetleri de verilmektedir. Diğer yandan müşteri şikâyetlerinin oluşmadan önlenmesi için bayilerin eğitilmesi, yönlendirilmesi, sürekli motive edilmesi ve müşteri ile ilgili iş süreçlerinin analiz edilerek gerekli iyileştirmelerin yapılması da Müşteri İlişkileri ve Operasyon Departmanı tarafından uygun araçlarla gerçekleştirilmektedir. Ayrıca müşterilerimize yol yardım hizmetlerini veren tedarikçi firma bu departmanımız tarafından denetlenmekte ve yönlendirilmektedir.

4.10.1.3. Tedarikçilerimiz

Öncelikli paydaşlarımız arasında yer alan tedarikçi firmalarımız ile çalışmalarımızın açık ve verimli ilişkiler kurma anlayışıyla yürütülmektedir. Bu şekilde, Doğuş Otomotiv tüm tedarikçi firmaları ile uzun soluklu işbirlikleri geliştirmektedir.

Doğuş Otomotiv’in 1994 yılında Volkswagen ve Audi markalarının distribütörlüğünü alması ile başlayan, distribütörlüğünü yaptığı uluslararası markaların üreticileriyle şeffaf ve yakın ilişkisi 17 yıldır gelişerek sürmektedir. Doğuş Otomotiv, Volkswagen Grubu’na bağlı markaları çatısı altında toplayan dünyadaki tek şirkettir. Tüm sosyal paydaşları ile ilişkilerinde “beklentilerin üzerinde yaratıcı hizmet” vizyonu doğrultusunda hareket eden Doğuş Otomotiv, bu anlayışın bir sonucu olarak uzun vadeli ve sürekli gelişen iş ortaklıklarına imza atmaktadır. Kalite yönetimi konusunda Volkswagen, Audi, SEAT markaları ve Lojistik Merkezi için Almanya TÜV’den ISO 9001:2000 sertifikasına sahip olan Şirket, müşteri memnuniyetini ve kaliteyi en önemli değerleri olarak görmektedir.

Doğuş Otomotiv birlikte çalışacağı tedarikçi firmaları seçerken azami özeni gösterir. Tedarikçiler Listesi, “Tedarikçi Kalite Sistem Denetimi Soru Listesi”ne göre ve aşağıda yer alan kriterler baz alınarak yılda en az Onaylı Tedarikçi ve Değerlendirme Listesi’ndeki yerlerini korurlar. Bu kriterler listeye yeni girecek firmalar için de geçerlidir.

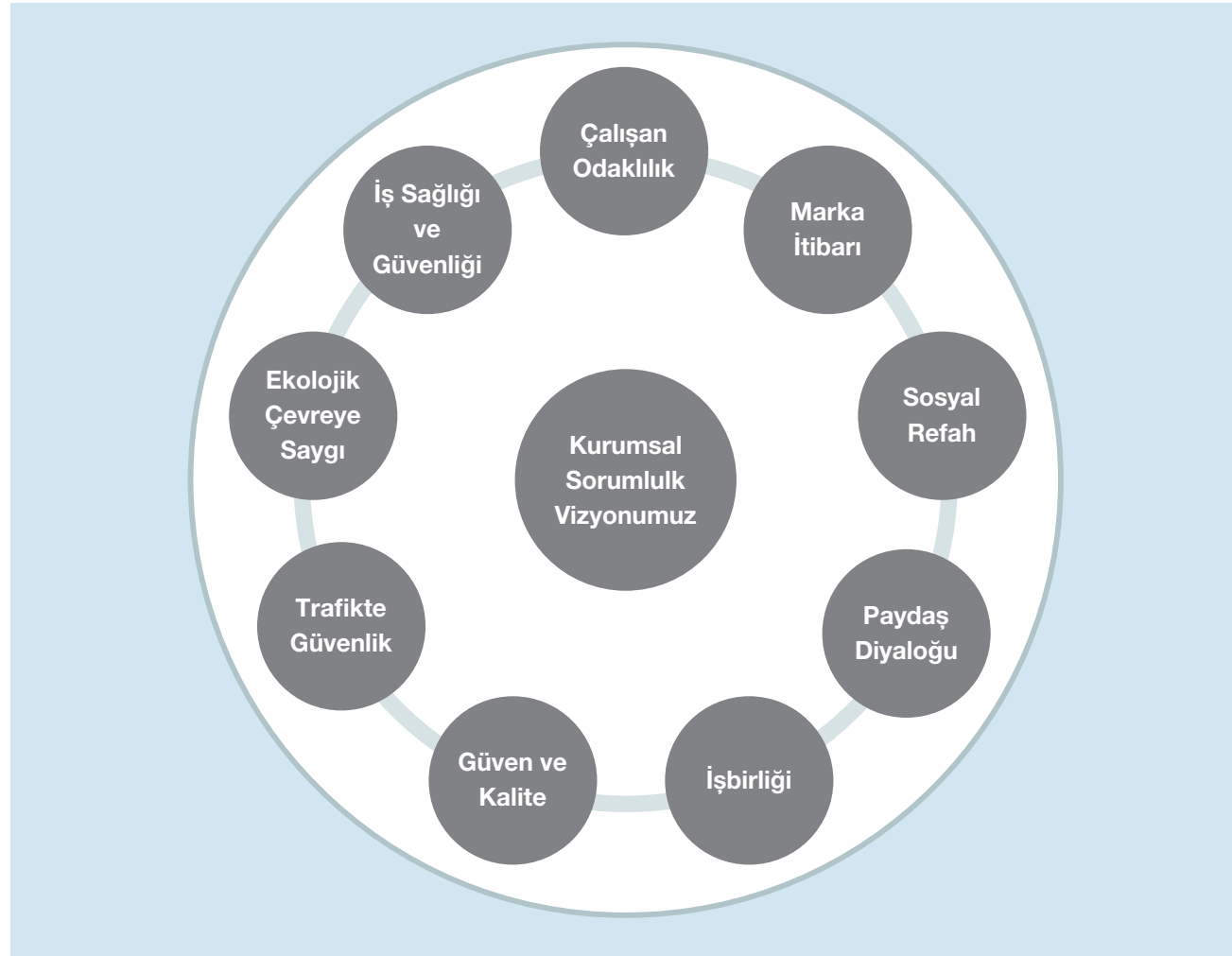
Tedarikçinin; TSE, ISO 9001 Sertifikası/TSE kalite belgeli olması, üretici tarafından onay sertifikalı olması, tarafımızdan denetimli olması, tavsiye edilmesi, uzun süreli çalışma deneyiminin olması ve grup şirketleri tarafından seçilmiş olması seçim kriterlerimiz arasında yer almaktadır. Temizlik hizmeti, yemek hizmeti, matbaa alımları, personel taşımacılığı, güvenlik gibi ana hizmet alanlarında firma seçim ve değerlendirme kriterleri oluşturulmuş ve 2012 yılı için çalışılan şirketlerimize bu kriterlere göre değerlendirmeleri yapılmıştır. 2011 yılında tedarikçilerimizle yapılan sözleşmelere bir ek protokol hazırlanarak ekonomik, çevresel ve sosyal risklerin öngörülmesi ve Doğuş Otomotiv’in kurumsal sorumluluk vizyonunun tedarikçilerimiz arasında da benimsenmesi sağlanmıştır. Doğuş Otomotiv, tedarik zincirini de etkili bir şekilde yönetmektedir. Tedarik zinciri yönetimimiz detaylı bir şekilde bu yıl ikincisini yayınladığımız Kurumsal Sosyal Sorumluluk Raporu’nda (<http://www.dogusotomotiv.com.tr/c/kurumsal-sorumluluk.aspx>) yer almaktadır.

4.10.1.4. Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Sosyal Sorumluluk Çalışmaları KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK

Doğuş Otomotiv, otomotiv değer zinciri içinde sosyal ve ekolojik paydaşları için, en üst düzeyde sürdürülebilir ve yenilikçi çözümler üreterek, dünyada ve Türkiye’de örnek bir kurumsal vatandaş olmayı taahhüt etmektedir.

Kurumsal Sorumluluk stratejimiz, otomotiv değer zinciri içinde sürekli büyümeye odaklanarak tam, zamanında ve doğru hizmet anlayışıyla üstün performans göstererek paydaşlarımız için vazgeçilmez bir iş ortağı olmaktır. Performansımızı politikalarımıza paralel olarak belirlediğimiz önceliklere göre değerlendirerek izlemekte ve yönetmekteyiz.

Doğuş Otomotiv olarak küresel standartların gerekliliklerini, doğrudan faaliyet alanımızla ilgili önceliklerimizi ve paydaşlarımızın beklentilerini göz önüne alarak Kurumsal Sorumluluk anlayışımızı tanımladık. Kurumsal Sorumluluk, sektörümüzün sosyal, ekonomik ve çevresel sorunlarıyla ilgili geliştirdiğimiz çözümleri belirlerken kullandığımız yöntemler ve tüm operasyonlarımızı kapsayan kurumsal davranış biçimimizdir.



Doğuş Otomotiv 2009 yılından beri GRI (Global Reporting Initiative) Küresel Raporlama Çerçevesi'ne uygun Kurumsal Sorumluluk Raporu yayınlamaktadır. Söz konusu çerçeve kapsamında raporlama yapılan performans alanlarıyla ilgili kurumsal politikalar 2010 yılında Kurumsal Sorumluluk Çalışma Grubu üyeleri tarafından kurulan alt komisyonlarda çalışılmış ve hazırlanan politikalar Kurumsal Sorumluluk İzleme Komitesi'ne sunulularak onaylanmıştır. Politikalarımız 2010 Kurumsal Sorumluluk Raporu kapsamında yayınlanarak internet sitesi üzerinden paylaşılmaktadır.

Kurumsal Sorumluluk					
Ekonomik Kalkınma	Çevre	Çalışanlar	İnsan Hakları	Müşterilerimiz	Toplumsal Kalkınma
Finansal Verimlilik	Su	Sürdürülebilir İstihdam	Ayrımcılık	Müşteri Sağlığı ve Güvenliği	Trafikte Güvenlik
Ekonomik Dalgalanma	Atık Yönetimi	Çalışan Memnuniyeti	Örgütlenme Özgürlüğü	Müşteri Memnuniyeti	İş Etiği
OEM (Üretici Firma)	Enerji	Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	Çocuk İşçi ve Zorla Çalıştırma	Eğitim ve Bilgilendirme	Toplumsal Kalkınma
Tedarikçiler	Lojistik	Eşit Haklar	Yerel Halkın Hakları	Sorumlu Pazarlama	İşbirliği ve Diyalog
	Çevre Dostu Ürünler	Çalışanlarla Diyalog			
Strateji ve Yönetim					



PAYDAŞ KATILIMI

Doğuş Otomotiv'in 17 yıldır Türkiye'nin lider otomotiv distribütörü olarak sürdürdüğü kurumsal liderlik anlayışının temelinde tüm karar alma süreçlerinde paydaş beklentilerini dikkate almak, bu beklentiler doğrultusunda hedefler belirlemek, paydaşlarıyla sürekli, şeffaf ve düzenli diyalog geliştirme politikası bulunmaktadır. Doğuş Otomotiv paydaşlarıyla bir araya gelebileceği, onların beklentilerini sorgulayabileceği tüm platformları iş süreçlerinin bir parçası olarak kabul etmektedir.

Faaliyet gösterdiği alanlarda başarılı olan, kazancını toplumla paylaşan ve sorumluluklarını yerine getiren Doğuş Otomotiv, boyutu ve duruşuyla kamuoyuna güven veren, kurumsal yönetim ilkelerini benimsemiş, etik ilkeleri gözetilen bir kurumdur. Kurumsal iletişim ve ilişkilerin yönetiminde aktif rol üstlenmektedir. Bilgiyi belirli bir perspektif içinde sunan Şirketimiz sektörle ilgili gelişmelere de yön vermektedir. Paydaşlarına yakın bir şirket olmayı hedefleyen Doğuş Otomotiv, yüksek iş ahlâkı ve dürüst çalışma ilkelerine uymaktadır.

Paydaşlarının yaptığı değerlendirmelere önem veren ve onların çıkarlarının korunmasına saygı gösteren; beklentilerini tespit ederek ve sürekli izleyerek bu beklentilerin üzerinde yaratıcı hizmet sunan bir şirket olarak algılanmak, Doğuş Otomotiv'in iş hedefleri, stratejik büyümesi ve sosyal çalışmaları açısından büyük önem taşımaktadır. Doğuş Otomotiv, iş dünyasıyla ilgili sivil toplum ve meslek kuruluşlarında, öncü ve lider konumuna uygun aktif roller üstlenmektedir. Doğuş Otomotiv'in kurumsal iletişim çalışmaları ve ilişkileri dürüstlük, şeffaflık ve bilgilendirme temeline dayanmaktadır. Doğuş Otomotiv'in iletişim stratejileri ve uygulamaları Şirketin Stratejik Pazarlama ve Kurumsal İletişim Departmanı tarafından yönetilmekte ve yürütülmektedir. Doğuş Otomotiv'in paydaşları ile paylaştığı, Şirkete ve kurum sözcülerine ilişkin tüm bilgiler Stratejik Pazarlama ve Kurumsal İletişim Departmanı tarafından dürüstlük ilkesi ön planda tutularak hesap verebilir ve şeffaf bir iletişim yöntemi kullanılarak hazırlanmaktadır.

Paydaş Katılımı Stratejisi

Doğuş Otomotiv, sürekli ve karşılıklı iletişim odaklı Paydaş Katılımı Stratejisi 2009 yılında gerçekleştirilen çalıştaylarla Doğuş Otomotiv Kurumsal Sorumluluk Çalışma Grubu tarafından belirlenmiştir. Kilit paydaşlarla geliştirilen her türlü diyalog platformu geri bildirimler üzerinden değerlendirilmektedir. Doğuş Otomotiv Paydaş Katılımı Stratejisi orta ve uzun vadede sosyal, çevresel, ekonomik ve etik sorumluluk alanlarımızda farkındalık geliştirme, sürekli ve açık iletişim, geri bildirim ve iyileştirme performansları üzerine kurgulanmıştır.

SÜRDÜRÜLEBİLİR ÇEVRE

Tüketicilerin değişen beklentileri, teknolojinin büyük bir hızla gelişmesi, küreselleşme, yeni birleşme ve satın alma operasyonları ve işbirlikleri nedeniyle otomotiv sektörünün ekosistemi de büyük bir değişim geçirmektedir. Bireylerin mobilite tanımına yaklaşımlarının da hızla değişeceği yeni bir yüzyılda yaşıyoruz. Çoklu model ulaşım sistemleri giderek daha fazla yaygınlaşıyor, tüketicilerin çevresel sorumluluk, güvenlik ve bilgi isteğini karşılayacak akıllı araçlar çoğalıyor. Otomotiv şirketleri ise sorumlu büyümeyi sağlamalarına yardımcı olacak yeni iş modelleri geliştirmek için birbirleriyle yarışıyor. Bu dinamik yeni çağda, Doğuş Otomotiv bireylere özel mobilite çözümleri, perakende sektöründe yenilikçi satış teknikleri, küresel düzenleme ve uygulamalarıyla kapsamlı ortaklık ve işbirliklerinin gelecek on yılda başarının anahtarı olduğuna inanmaktadır.

Söz konusu değişime liderlik yapacak şirketlerin geleceğin şirketleri olmaya aday olduklarına inanan Doğuş Otomotiv, otomotiv ekosistemi içinde distribütör olarak çevresel performansını her geçen gün daha da ileriye taşıyarak;

- Müşterilerin güvenini sağlamlaştırmayı,
- Yetkili Satıcı ve Servis Ağı ile etki alanı içinde değişim yaratmayı,
- Atık yönetimi ve verimlilik konusunda farkındalık yaratmayı,
- Ekolojik çevreyi de kilit paydaşı kabul ederek, kaynakları tasarruflu kullanmayı taahhüt etmektedir.

Doğuş Otomotiv İklim Değişikliği’nden kaynaklanabilecek orta ve uzun vadeli riskleri yönetebilmek, gerekli süreç iyileştirmelerinin yapılmasını sağlamak gibi konularda taahhütte bulunmaktadır. Bunun en önemli göstergesi ise Şirketimizin 2011 yılında Çayırova Merkez Binası’nda kullanılan enerjiyi rüzgâr enerjisinden sağlamaya başlamasıdır. Böylelikle tüm merkez binaları ve operasyonlarında sıfır emisyon hedefine ulaşmak konusunda önemli bir girişimde bulunulmuştur.

ŞEFFAFLIK VE HESAPVEREBİLİRLİK

Doğuş Otomotiv, faaliyet alanıyla ilgili sosyal, çevresel, ekonomik ve etik performansını 2009 yılından beri uluslararası standartlarda kamuya açık biçimde raporlamaktadır. Her yıl paydaşlarının bu performanslarla ilgili geri bildirimlerini değerlendirmekte ve bir sonraki yıl hedeflerini bu performanslara göre belirlemektedir. Mevzuat hükümlerine aykırılık nedeniyle varsa şirketimiz hakkında verilen idari yaptırım ve cezalar hakkındaki açıklamalarımız da Kurumsal Sorumluluk Raporumuzda bulunan GRI İndeksinde yer almaktadır.

ÖNCELİKLİ PAYDAŞIMIZ: ÇALIŞANLARIMIZ

Doğuş Otomotiv işinin sürekliliğinin ve gelecekte de bugün olduğu gibi güçlü, etik ve kaliteli hizmet sunmaya devam etmesini sağlayacak en büyük gücün çalışanları olduğuna inanmaktadır.

Kilit paydaşı olarak gördüğü çalışanlarının verimli iş yapma süreçlerini sorumluluk anlayışıyla pekiştirerek hem toplumsal anlamda, hem de Şirket değeri için vazgeçilmez bir katkı olduğunun bilincindedir. Doğuş Otomotiv, Kurumsal Sorumluluk anlayışının temelinde çalışanlarının ve onlar için sağlanacak iyi iş ortamının yer aldığını 2010 yılında yayınladığı Kurumsal Sorumluluk Raporu’nda yer alan politikasıyla da ilan etmiştir.

Çalışan memnuniyeti ve bağlılığını iş hedeflerinin en üst sıralarına yerleştiren Şirketimiz Kurumsal Sorumluluk performansının her geçen gün daha da artmasının temel nedenini de bu konuda çalışanlarının gösterdiği çaba ve ulaşılan farkındalığa bağlamaktadır.

Değişen iş dünyası yapısı, farklılaşan beklentiler ve koşullar, günümüzde şirketlerin çalışanlarını sadece yönetmelerini değil, onlarla işbirliği yaparak, diyalog kurmalarını, beklentilerini sorgulamalarını da gerektirmektedir. Böylelikle çok daha verimli bir iş ortamı yaratılması, yenilikçi ve rekabet edebilir bir şirket yapısının kurulması, diğer paydaşlarla çalışanlar aracılığıyla daha sağlıklı ilişkiler kurulması da sağlanacaktır.

Eşit Haklar

Doğuş Otomotiv Etik İlkeleri’nin 4.Maddesi Adalet ve Eşitlik başlığı altında “Tüm paydaşlarımıza ve birbirimize karşı adil davranır, ayrımcılıktan uzak dururuz,” şeklinde açıklanmıştır. Doğuş Otomotiv, din, dil, ırk, renk, cinsiyet, yaş, etnik köken, engellilik, vatandaşlık hali ya da yasal düzenlemelerle korunan diğer sosyal statülerden bağımsız bir “Çalışanlar ve İyi İş Ortamı Politikası” uygulamaktadır.

Çalışanlarımıza Sağlanan Faydalar

Tümü tam zamanlı olarak çalışan Doğuş Otomotiv çalışanlarının eşit haklara sahip olduğu ve her bir çalışanın Şirketimizin kilit paydaşlarından birisi olduğu Doğuş Otomotiv Temel Hak ve Sorumluluklar Prosedürü’nde açıkça belirtilmektedir. Sağlık sigortası, hayat sigortası, yemek ve servis tüm çalışanlarımızın yararlandığı sosyal haklardır. Doğuş Otomotiv çalışanlarına sağlanan diğer faydalar ve eğitim olanaklarımızla ilgili detaylı bilgiler her yıl Kurumsal Sorumluluk raporumuzda kamuya paylaşılmaktadır.

Çalışanlarımızla İletişim

Doğuş Otomotiv’in her çalışanı ilgili yöneticisiyle dilediği zaman doğrudan iletişim kurabilmektedir. Ayrıca üç ayda bir düzenlenen Yönetim Bilgilendirme Toplantılarında yöneticiler ile üst yönetim Şirketin faaliyetleri ve işleyişi konusunda bilgi paylaşımında bulunmaktadır. İnsan Kaynakları Departmanı tarafından her uygulama değişikliğinde ve yıl sonlarında İK süreçlerinin detaylı biçimde paylaşıldığı İletişim Toplantılarına tüm Doğuş Otomotiv çalışanları katılabilmektedir. Ayrıca intranet ve e-posta yoluyla Şirketle ilgili bilgiler çalışanlarla düzenli olarak paylaşılmaktadır.

DOĞUŞ OTOMOTİV VE TOPLUM

Trafik Hayattır

Doğuş Otomotiv, 2004 yılından beri faaliyet alanı ile ilgili olarak, trafik konulu sosyal sorumluluk çalışmaları kapsamında “Trafik Hayattır!” platformuyla, trafik güvenliği konusunda toplumsal bilinci artırarak kültürel değişim yaratmayı hedeflemektedir. Bu yaklaşım ile, trafik güvenliği konusunda kurum içerisinden başlayarak, sürdürülebilir projelerle toplumun her kesiminde bilinçlendirme faaliyetleri sürdürmektedir. “Trafik Hayattır!” toplumsal katılım uygulaması, içinde bulunduğumuz topluma maksimum katkıyı sağlamak amacı ile bundan sonraki dönemlerde de geliştirilerek devam ettirilecektir.

Meslek Liseleri ve Doğuş Otomotiv İşbirliği

Doğuş Otomotiv, meslek liseleri ile işbirliği geliştirerek, eğitime ve istihdama katkıda bulunmayı amaçlamaktadır. Bu amaçla, Şişli Endüstri Meslek Lisesi ve Samandıra Meslek Lisesi ile yürütülen çalışmalarla Meslek Liseleri’nde laboratuvar ve sınıflar kurulmuş, ders programları oluşturulmuştur. Meslek Liseleri’nin uluslararası yarışmalara katılımlarına ve Milli Eğitim Bakanlığı’nın bu yarışmaları düzenlemesine destek verilmektedir. Her yıl Volkswagen sınıflarından mezun olan 50 öğrencinin %50’si Yetkili Satıcı ve Yetkili Servis organizasyonumuzda (%60’ı Doğuş

Oto’larda olmak üzere) istihdam edilmektedir. Ayrıca her yıl bu Meslek Liseleri’nde okuyan yaklaşık 100 öğrenciye staj olanağı sağlanmaktadır.

4.11. Bağışlar ve Yardımlar

30 Mart 2012 tarihli Olağan Genel Kurul Toplantısı’nda ayrı bir gündem maddesi olarak ele alınarak kabul edilmiş ve internet sitemizden ulaşılacak Doğu Otomotiv Bağış ve Yardım Politikamızda herhangi bir değişiklik yapılmamış olup yıl içindeki bağışların detayı aşağıdaki gibidir:

DOĞU OTOMOTİV SERVİS ve TİCARET A.Ş. ve BAĞLI ORTAKLIKLARI 2012 YILINDA YAPILAN BAĞIŞLAR (TL)	
DARÜŞŞAFAKA CEMİYETİ	912.700
EĞİTİM KURUMLARI	774.937
TÜRK PETROL VAKFI	385.000
ABDULLAH GÜL ÜNİVERSİTESİNİ DESTEKLEME VAKFI	200.000
GAZİ TEKNİK VE ENDÜSTRİ MESLEK LİSESİ	164.997
DİĞER OKULLAR	20.225
EĞİTİM VAKIFLARI VE DİĞER	4.715
DİĞER	216.263
İSTANBUL EMNİYET MÜDÜRLÜĞÜ	122.823
ÇANKAYA YARDIMLAŞMA VE DAYANIŞMA DERNEĞİ	76.127
DİĞER DERNEK VE KURUMLAR	17.313
TOPLAM	1.903.900

4.12. Şirketler Topluluğu

Şirketimiz, 2012 yılında hâkim şirketle ve hâkim şirkete bağlı şirketlerle yaptığı işlemlerde emsallerine aykırı olarak bu şirketler yararına bir işlem yapmamıştır. Dolayısıyla şirketimizin, Türk Ticaret Kanunu’nun 199’uncu maddesi kapsamında hâkim şirketle ve hâkim şirkete bağlı şirketlerle yaptığı işlemlerle ilgili aldığı bir önlem veya zarar denkleştirmesi de bulunmamaktadır.

5. FİNANSAL DURUM

5.1. Doğu Otomotiv Hisse Bilgileri

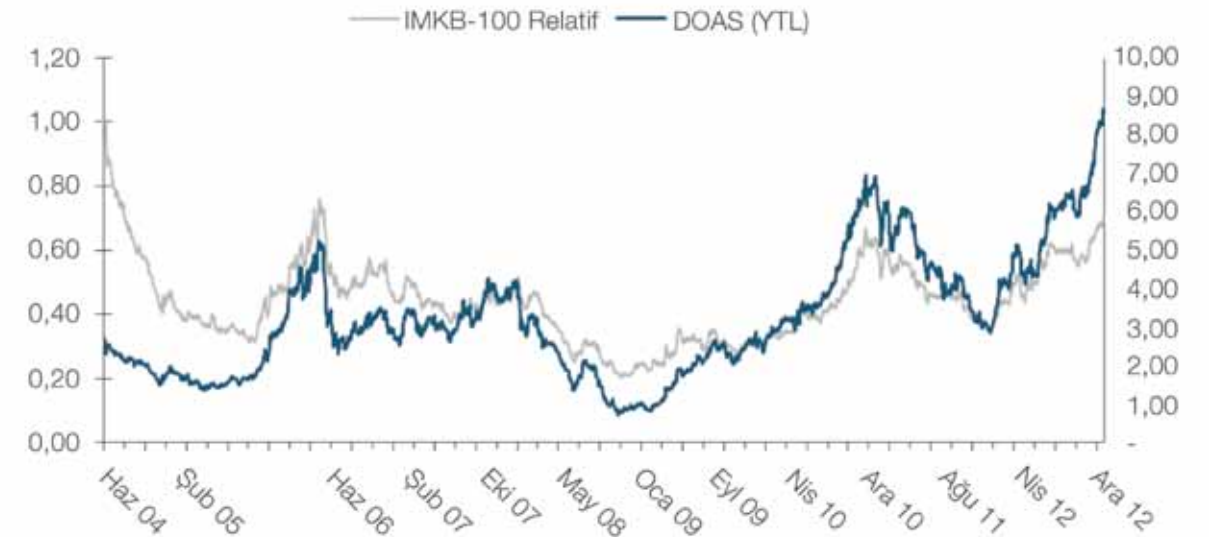
Reuters kodu: DOAS.IS

Bloomberg kodu: DOAS.TI

Doğu Otomotiv’in hisseleri 17 Haziran 2004 tarihinde halka arz olmuştur ve İstanbul Menkul Kıymetler Borsası’nda (İMKB) “DOAS.IS” kodu ile işlem görmektedir.

Performans*	
30.12.2012 Kapanış fiyatı (TL)	8,58
52 hafta - En yüksek (TL) (28 Aralık 2012)	8,66
52 hafta - En düşük (TL) (09 Ocak 2012)	2,84
1 aylık % değişim	6,8
3 aylık % değişim	23
6 aylık % değişim	54
1 yıllık % değişim	146

* 31.12.2012 itibarıyla verilmiştir.
Kaynak: Reuters



5.2. Operasyonel ve Finansal Göstergeler

	2012	2011	2010	2009
Satışlar / Adet	126.836	113.598	89.202	50.789
Satışlar (mn TL)	5.132	4.808	3.428	2.129
Brüt Kâr (mn TL)	713	597	485	302
Faaliyet Kârı (mn TL)	315	240	202	78
Net Kâr (mn TL)	256	142	150	31
Toplam Aktifler (mn TL)	2.223	1.905	1.499	1.219
Toplam Özkaynak (mn TL)	1.187	870	737	533

Şirketimiz, 1.186.893 TL tutarında öz kaynağa sahip bulunmakta olup, sermayesi karşılıksız kalmamış olup borca batık değildir.

Şirketimiz, sağlam bir finansal yapıya sahip olup, şirketin finansal yapısını iyileştirmek için alınması düşünülen ek bir önlem bulunmamaktadır.

5.3 Kâr Dağıtım Önerisi ve Tablosu

Şirketimiz 2012 faaliyet dönemine ait kar dağıtım önerisi ve tablosuna EK 1 'de yer verilmiştir.

6. RİSKLER

6.1 Riskler ve Yönetim Organının Değerlendirilmesi

6.1.1 Risk Yönetimi Çerçevesi

Şirketimizin risk yönetim anlayışı, organizasyona, personele ve varlıklara yönelik tehditlerin akılcı ve açık bir biçimde belgelenmiş yöntemler dahilinde asgariye indirilmesini ve gözetim görevinin etkinliğinin artırılmasını ifade eder. Bu yaklaşıma uygun olarak, Kurumsal Yönetim Komitesi, Yönetim Kurulu'nun verdiği yetki ile Kurumsal Yönetim Komitesi Yönetmeliği çerçevesinde riskin doğru yönetilmesi için gerekli çalışmaların adil, şeffaf, hesap verilebilir, sorumlu, tutarlı ve etkin bir şekilde yürütülmesini sağlar. Riskin Erken Saptanması Komitesi'nin görev ve sorumlulukları Kurumsal Yönetim Komitesi tarafından yerine getirilir ve böylelikle şirketin varlığını, gelişmesini ve devamını tehlikeye düşürebilecek sebeplerin erken teşhisi, gerekli önlemlerin hayata geçirilmesi ve dolayısıyla riskin etkin yönetilmesiyle ilgili çalışmaları gerçekleştirir.

Risk odaklı ve süreç dinamiklerine bağlı olarak hazırlanan denetim planı çerçevesinde faaliyetlerini yöneten Doğu Otomotiv İç Denetim Departmanı, doğrudan Denetimden Sorumlu Komite ve Yönetim Kurulu'na bağlı görev üstlenirken, üst yönetimin gözetim fonksiyonuna sistematik destek sağlar.

Mali ve İdari İşlerden Sorumlu Genel Müdürlük bünyesinde faaliyet gösteren Finansal Kontrol Bölümü ise, kontrol ortamının güçlendirilmesine ilave olarak; mali sonuç(lar) doğuran ve/veya şirketi taahhüt altına sokabilecek operasyonların izlenmesi, potansiyel risklerin tespit edilerek gerekli tedbirlerin alınması, hedeflenen sonuçların ve verimliliğin sağlanması, finansal duruma ilişkin raporların güvenilirliğinin temini, yürürlükteki mevzuat ve pro-

sedürlere uygunluk, paydaşların doğru bilgilendirilmesi ve tüm bu konularda yönetim mercilerine proaktif destek sağlamaktadır.

6.1.2 Risk Faktörleri ve Uygulamalar

Borçlanma seçeneklerinin özsermaye karlılığı üzerindeki muhtemel pozitif etkisine rağmen, finansal riskin kontrol altında tutulması gerekliliği çerçevesinde; sermaye yapısının optimizasyonu kanalıyla varlıklar ve nakit akışları üzerindeki haklar, başka bir deyişle finansman seçenekleri, kaldıraç ve karlılık unsurlarının da gözetildiği bir platformda dengelenmektedir.

Tanıma, doğru sınıflandırma, önlem alma, bilgi akışını sağlama ve gözetimin etkinliğini artırma prensipleri doğrultusunda şirketimiz tarafından ele alınan risk başlıklarının kurumsal stratejilere uygun ve en anlaşılır halde ifade edilmesi esastır. Buna paralel olarak oluşturulan yapı ve gerçekleştirilen çalışmalar çerçevesinde, şirketimizin maruz kaldığı riskler ve alınan aksiyonlar aşağıda özetlenmektedir:

• Finansal Riskler

- Likidite Riski

Likidite riski yönetimi, yeterli ölçüde nakit ve menkul kıymet bulundurmaya, kafi miktarda kredi işlemleri ile fon kaynaklarının kullanılabilirliğini ve piyasa pozisyonlarını kapatabilme gücünü ifade eder. Bu noktadaki sistemsel örgüt yapısı içerisinde, yüksek kalitedeki kredi sağlayıcılarının sürekliliği, rekabetçi oranlara dayalı kalıcı ilişkiler ve finansal enstrümanların ve hizmetlerin çeşitliliği (krediler, faktoring kapasitesi vb) şirket yönetiminin öncelikli hareket ve karar alanlarıdır.

Yurtiçi ve yurtdışı tedarikçilere olan borçlardaki vade yönetimi ve buna ilişkin finansman seçenekleri ile nakit çıkışlarının kontrollü olarak planlanması ve yatırımlara/giderlere yönelik kaynak yaratma seçeneği üzerinde durulan bir diğer önemli husustur.

- Kur Riski

Şirketimizin, dalgalı kur sisteminin hem borç hem de alacak tarafında yaratabileceği tüm olumsuzluklara karşı atılacak adımları ve döviz pozisyonuna ilişkin ihtiyaçları Mali ve İdari İşlerden Sorumlu Genel Müdürlük tarafından Yönetim Kurulu'na verilen öneriler doğrultusunda kurul toplantılarında değerlendirilmekte ve takip edilmektedir.

İthalat işlemleri yoğun bir işletme olarak, gerekli görülen durumlarda türev ürünlerin kullanılması, vadeli döviz işlemi sözleşmelerinin hayata geçirilmesi ve atıl nakdin yabancı para cinsinden değerlendirilmesi gibi seçenekler hem risk yönetimi hem de ileriye dönük daha doğru fiyatlandırma yapabilme açısından dikkate alınan önlemler arasındadır. Döviz kurlarında yaşanan ani dalgalanmalar durumunda ek önlem olarak, araç ithalatları kur hareketlerine göre yeniden organize edilmekte ve model bazlı kampanyalara ağırlık verilmektedir.

- Faiz Riski

Krediler açısından incelendiğinde, vade tercihleri, mevcut piyasa koşulları ve senaryo testleri ile zenginleştirilen takip ve önlem alma çalışmaları, ilgili yönetim organları tarafından değerlendirilmekte ve uygun oran/enstrüman seçenekleri oluşturulmaktadır. Faiz oranlarının varlıklar üzerindeki etkisine karşılık olarak ise, uygun fiyatlandırma ile vade koruması sağlanmaktadır.

- Alacak Riski

Gerçekleştirilen ortak factoring projeleri ve işbirliği neticesinde, Doğu Otomotiv ile yetkili satıcılarımız ve servislerimiz arasındaki alacak/borç riski minimize edilmektedir.

• **Operasyonel Riskler**

Şirketimiz, operasyonel risk unsurlarını ekonomik durum ve piyasa koşulları çerçevesinde değerlendirerek belirlenen hedefler doğrultusunda etkin bir şekilde yönetmektedir. Yoğun rekabetin ve daha fazla potansiyelin tespit edildiği bölgeler üzerinde özellikle durularak, buna uygun stratejiler geliştirilmekte ve ilgili personelin teknik bilgi ve becerilerinin yükseltilmesine çalışılmaktadır. Değişen pazar koşullarında öncü olmak ve başarılarımızı kalıcı kılabilmek için sürekli kendimize, çalışanlarımıza, müşterimize yatırım yapılmaktadır. Müşteri memnuniyeti sürdürülebilir başarı için kilit unsur olarak ele alınmaktadır. Ürün uzmanlığı, müşteri takibi ve hizmet kalitesi ile satışların, marka pazar paylarının ve müşteri sadakatinin artırılması hedeflenmektedir.

• **Diğer**

- Kurum ilke ve kurallarının ihlaline karşı ve yönetim prensibimizin bir parçası olarak, GRI (Global Reporting Initiative) çerçevesine uygun şekilde küresel standartlarda oluşturulan ve şirketin yönetim organları tarafından onaylanan Etik Kod, kurumsal faaliyetlerin her aşamasında yasa ve yönetmeliklerin de ötesinde bir iş yapma anlayışını ifade etmektedir. İçeriği ve şeffaflığı ile uygulamalı ve anlaşılır anlatıma yer veren etik kod, tüm paydaşların gerek duyabileceği örnek bir rehber olarak titizlikle hazırlanmıştır.

- Tesis yönetimi ve iş devamlılığı açısından bakıldığında, beklenmedik veya acil durum sırası/sonrasında, uygulanması gereken aksiyonların/alternatif tedbirlerin devreye alınması ve işlevselliğin muhafaza edilmesi amacıyla Şirketimiz bünyesinde birtakım adımlar atılmıştır. Çayırova Kaymakamlığı İlçe Sivil Savunma Müdürlüğü tarafından onaylı Sivil Savunma Planı paralelinde şirket sivil savunma servislerine eğitim sağlanmakta ve tatbikatlar gerçekleştirilmektedir. Ayrıca, departmanların kritik iş süreçlerinin ve ilgili sorumlularının yer aldığı bir “İş Devamlılık Planı” mevcut olup bu plan çerçevesinde acil durum kurtarma, geri kazanım, iş uygulamaları, donanım, ekipman ve tedarik gibi konular ele alınarak periyodik test ve eğitimle güncelliği sağlanmaktadır.

7. DİĞER HUSUSLAR

Faaliyet yılının sona ermesinden sonra şirkette ortakların, alacaklıların ve diğer ilgili kişi ve kuruluşların haklarını etkileyebilecek nitelikte özel önem taşıyan bir olay meydana gelmemiştir.

Bu rapor; Türk Ticaret Kanunu, Sermaye Piyasası Kanunu ve ilgili mevzuat hükümlerine uygun olarak hazırlanmış olup 28 Şubat 2013 tarihli ve 2013/06 sayılı Yönetim Kurulu kararıyla Şirketin yönetim kurulu üyeleri tarafından imzalanarak onaylanmıştır.

Yönetim Kurulu’nun 7 Mart 2013 tarih ve 2013 /11 sayılı kararıyla; Şirketimizin 31.12.2012 tarihinde sona eren hesap dönemine ilişkin Sermaye Piyasası Kurulu standartlarına göre hazırlanmış Konsolide Finansal Tablolarının ve Dipnotlarının onaylanmasına ve Akis Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik Anonim Şirketi tarafından hazırlanarak şirketimize tevdi edilen Bağımsız Denetim Raporunun, Finansal Tablolar ve Dipnotlar ile birlikte Kamuyu Aydınlatma Platformu’nda (KAP) ilan edilmesine karar verilmiştir.

EK 1 - Kâr Dağıtım Önerisi ve Tablosu

Yönetim Kurulu’nun 7 Mart 2013 tarih ve 2013 /12 sayılı toplantısında; Şirketimiz, Sermaye Piyasası Kurulu mevzuatına göre düzenlenerek bağımsız denetimden geçmiş konsolide finansal tablolarına göre 2012 yılı faaliyetleri sonucunda elde etmiş olduğu net dönem karının aşağıda belirtilen şekilde ve dağıtım tarihinin 31 Mayıs 2013 tarihini geçmemek kayıt ve şartı ile Yönetim Kurulu’nca belirlenmesi teklifinin Genel Kurul’un onayına sunulmasına karar verilmiştir.

DOĞUŞ OTOMOTİV SERVİS VE TİCARET A.Ş.			
2012 YILINA AİT KAR DAĞITIM TABLOSU (TL)			
1-	Ödenmiş / Çıkarılmış Sermaye	220.000.000,00	
2-	Toplam Yasal Yedek Akçe (Yasal Kayıtlara Göre)	60.372.985,00	
Esas Sözleşme Uyarınca Kar Dağıtımda İmtiyaz Var İse Söz Konusu İmtiyaza İlişkin Bilgi		-	
		SPK'ya Göre	Yasal Kayıtlara Göre
3-	Dönem Karı (Ana Ortaklık)	307.062.000,00	270.160.872,88
4-	Ödenecek Vergiler (-)	(51.130.000,00)	(49.418.236,25)
5-	Net Dönem Karı (Ana Ortaklık)	255.932.000,00	220.742.636,63
6-	Geçmiş Yıl Zararları (-)	-	-
7-	Birinci Tertip Yasal Yedekler (-)	(11.037.132,00)	(11.037.132,00)
8-	NET DAĞITILABİLİR DÖNEM KARI	244.894.868,00	209.705.504,63
9-	Yıl İçinde Yapılan Bağışlar	1.903.900,00	
10-	Temettünün Hesaplanacağı Bağışlar Eklenmiş Net Dağıtılabilir Dönem Karı	246.798.768,00	
11-	Ortaklara Birinci Temettü		
	- Nakit	49.359.754,00	
	- Bedelsiz	-	
	- Toplam	49.359.754,00	
12-	İmtiyazlı Hisse Senedi Sahiplerine Dağıtılan Temettü	-	
13-	Yönetim Kurulu Üyelerine, Çalışanlara vb'ne Temettü	-	
14-	İntifa Senedi Sahiplerine Dağıtılan Temettü	-	
15-	Ortaklara İkinci Temettü	170.640.246,00	
16-	İkinci Tertip Yasal Yedek Akçe	20.900.000,00	
17-	Statü Yedekleri	-	-
18-	Özel Yedekler	-	-
19-	OLAĞANÜSTÜ YEDEK	3.994.868,00	-
20-	Dağıtılması Öngörülen Diğer Kaynaklar	-	31.194.495,37
	- Geçmiş Yıl Karı	-	-
	- Olağanüstü Yedekler	-	31.194.495,37
	- Kanun ve Esas Sözleşme Uyarınca Dağıtılabilir Diğer Yedekler	-	-

DAĞITILAN KAR PAYI ORANI HAKKINDA BİLGİ

PAY BAŞINA TEMETTÜ BİLGİLERİ	TOPLAM TEMETTÜ TUTARI (TL)	1 TL NOMİNAL DEĞERLİ HİSSEYE İSABET EDEN TEMETTÜ	
		TUTARI (TL)	ORAN (%)
- BRÜT	220.000.000,00	1,00000	100,000
- NET	187.000.000,00	0,85000	85,000
DAĞITILAN KAR PAYININ BAĞIŞLAR EKLENMİŞ NET DAĞITILABİLİR DÖNEM KARINA ORANI			
ORTAKLARA DAĞITILAN KAR PAYI TUTARI (TL)	ORTAKLARA DAĞITILAN KAR PAYININ BAĞIŞLAR EKLENMİŞ NET DAĞITILABİLİR DÖNEM KARINA ORANI (%)		
220.000.000,00	89,1		

DENETLEME KURULU RAPORU
DOĞUŞ OTOMOTİV SERVİS VE TİCARET A.Ş. Genel Kurulu'na

Ünvanı	: Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret A.Ş.
Merkezi	: Maslak Mahallesi, G-45, Ahi Evran Polaris Caddesi No:4 Ayazağa-Maslak/İstanbul
Kayıtlı Sermaye Tavanı	: 275.000.000,-TL
Ödenmiş Sermayesi	: 220.000.000,-TL
Faaliyet Konusu	: Otomotiv İthalatı ve Satışı
Denetçilerin adı ve görev süresi, ortak veya şirketin personeli olup olmadığı	: Murat İNAN, Adem DURAK : 30.03.2012 tarihli Genel Kurul'da üç yıl için seçilmişlerdir. : Ortak veya şirket personeli değildirler.
Katılınan Yönetim Kurulu ve yapılan Denetleme Kurulu toplantıları sayısı	: 1 kez Yönetim Kurulu toplantısına katılmıştır. : 4 kez Denetleme Kurulu toplantısı yapılmıştır.
Ortaklık hesapları, defter ve belgeleri üzerinde yapılan incelemenin kapsamı, hangi tarihlerde inceleme yapıldığı ve varılan sonuç	: Yasal defterler üzerinde yapılan incelemelerde belge, kayıt ve işlemlerin Türk Ticaret Kanunu, Diğer Mevzuat Hükümleri, Ana Sözleşme Hükümleri, Genel Kurul ve Yönetim Kurulu Kararları ile Genel Muhasebe ilkelerine uygun olduğu görülmüştür.
Ortaklık veznesinde yapılan sayımlar ve sonuçları	: Ortaklığın veznesi üçer aylık dönem sonlarında olmak üzere dört defa kontrol edilerek sayım yapılmış ve mevcudun kayıtlarla uygunluğu saptanmıştır.
Şirket kıymetlerinin mevcudiyetine ilişkin yapılan incelemeler ve sonuçları	: Her ay sonu itibarıyla şirket kıymetlerinin mevcudiyeti kontrol edilmiş ve kıymetlerin kayıtlarla uygunluğu görülmüştür.
İntikal eden şikâyet ve yolsuzluklar ve bunlar hakkında yapılan işlemler	: Dönem içinde tarafımıza herhangi bir yolsuzluk veya şikâyet intikal etmemiştir.

Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret A.Ş.'nin 01.01.2012 - 31.12.2012 dönemi hesap ve işlemlerini Türk Ticaret Kanunu, ortaklığın esas sözleşmesi ve diğer mevzuat ile genel kabul görmüş muhasebe ilke ve standartlarına göre incelemiş bulunmaktayız.

Görüşümüze göre içeriğini benimsediğimiz ekli 31.12.2012 tarihi itibarıyla düzenlenmiş bilanço, ortaklığın anılan tarihteki mali durumunu; 01.01.2012 - 31.12.2012 dönemine ait gelir tablosu, anılan döneme ait faaliyet sonuçlarını gerçeğe uygun ve doğru olarak yansıtmakta; kar dağıtım önerisi yasalara ve esas sözleşmesine uygun bulunmaktadır.

Bilançonun ve gelir tablosunun onaylanmasını ve Yönetim Kurulu'nun aklanmasını oylarınıza arz ederiz.

DENETLEME KURULU

Murat İNAN

Adem DURAK