

Faaliyet Raporu 2013



Doğuş Otomotiv

İçindekiler

• Kurumsal Profil	4
• 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 2013 Yılı	17
• Trafik Hayattır!	22
• Doğu Grubu	25
• Volkswagen Binek Araç	28
• Audi	30
• SEAT	32
• Škoda	34
• Bentley & Lamborghini	36
• Porsche	38
• Volkswagen Ticari Araç	40
• Scania	42
• Krone	44
• Meiller	46
• Scania Engines	48
• Thermo King	50
• Doğu Oto	52
• D-Auto Suisse SA	54
• DOD	56
• vdf Grubu	58
• TÜVTURK	60
• LeasePlan	62
• Yedek Parça ve Lojistik	64
• Doğu Sigorta Aracılık Hizmetleri	66
• Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu	68
• Genel Bilgiler	90
• Yönetim Organı Üyeleri ve Üst Düzey Yöneticilere Sağlanan Mali Haklar	92
• Araştırma ve Geliştirme Çalışmaları	92
• Şirket Faaliyetleri ve Faaliyetlere İlişkin Önemli Gelişmeler	92
• Finansal Durum	100
• Riskler ve Yönetim Organının Değerlendirmesi	101
• Diğer Hususlar	103
• Ekler	104
• Konsolide Finansal Tablolar ve Bağımsız Denetim Raporu	108

Kurumsal Profil

2014 yılında 20'nci kuruluş yılını kutlayan Doğu Otomotiv, Türkiye'nin lider otomotiv ithalatçısı ve en büyük otomotiv distribütörlerinden biridir.

İş planlarını "beklentilerin üzerinde yaratıcı hizmet" vizyonuyla 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.

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

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

Doğu Otomotiv, ithalat ve distribütörlük alanındaki faaliyetleri dışında, otomotiv değer zincirinin tüm halkalarında bulunma stratejisi doğrultusunda hizmet portföyünü giderek genişletmektedir. Şirket, 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 üretim alanında da önemli yatırımlara imza atmıştır. Lider damper markası Meiller ortaklığında 2008 yılında Sakarya'da hizmete giren "Meiller Doğu Damper Fabrikası"na ek olarak, yine üretim alanında faaliyet göstermek üzere Krone firmasının ortaklığında İzmir Tire'de kurulan treyler fabrikası 2012 yılı sonunda üretime başlamıştır.

Doğu Otomotiv, global bir şirket olma yönünde Türkiye'deki başarılı operasyonunu yurtdışına taşımaya yönelik olarak da yatırımlar gerçekleştirmiştir. Şirket,

VW Grubu'yla güvene dayalı yakın işbirliğinin bir sonucu olarak 2009 yılından itibaren Lozan'da D-Auto Suisse SA adıyla Porsche Yetkili Satıcı ve Servis hizmeti vermeye başlamıştır. Doğu Otomotiv, yine yurtdışı faaliyetleri kapsamında, Kuzey Irak'ta Volkswagen ve Audi markaları distribütörlüğü için Erbil merkezli D-Auto LLC şirketini yakın tarihte hizmete açmıştır.

2000'e yakın 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. 2004 yılında halka arz edilen Doğu Otomotiv hisseleri Borsa İstanbul'da (BİST) "DOAS.IS" kodu ile işlem görmektedir.

Doğu Otomotiv, tüm iş süreçlerini çevresel ve sosyal sorumluluk anlayışı paralelinde şekillendirmektedir. Bu bakış açısı doğrultusunda Doğu Otomotiv, 2009 yılında Türkiye'de sektörünün ilk Kurumsal Sorumluluk Raporunu yayımlamış ve 2010 yılında Birleşmiş Milletler Global Compact'i imzalamıştır. Şirket, toplumdaki trafik konusundaki genel sorumluluk, bilinç ve algıyı pozitif yönde artırmak amacıyla 2004 yılında "Trafik Hayattır!" sloganıyla başlattığı sosyal sorumluluk faaliyetlerini 10 yıldır kesintisiz sürdürmektedir. Eğitim odaklı tüm yaş grupları için ayrı planlanan ve kamu işbirliğinde yürütülen "Trafik Hayattır!" kurumsal sorumluluk platformu kapsamında gerçekleştirilen projeler, bugüne kadar toplam 8 ödüle layık görülmüştür.

Doğu Otomotiv; finansal hizmetler, otomotiv, inşaat, medya, turizm ve servis, gayrimenkul ve enerji sektörlerinde faaliyet gösteren Doğu Grubu'nun bir üyesidir.

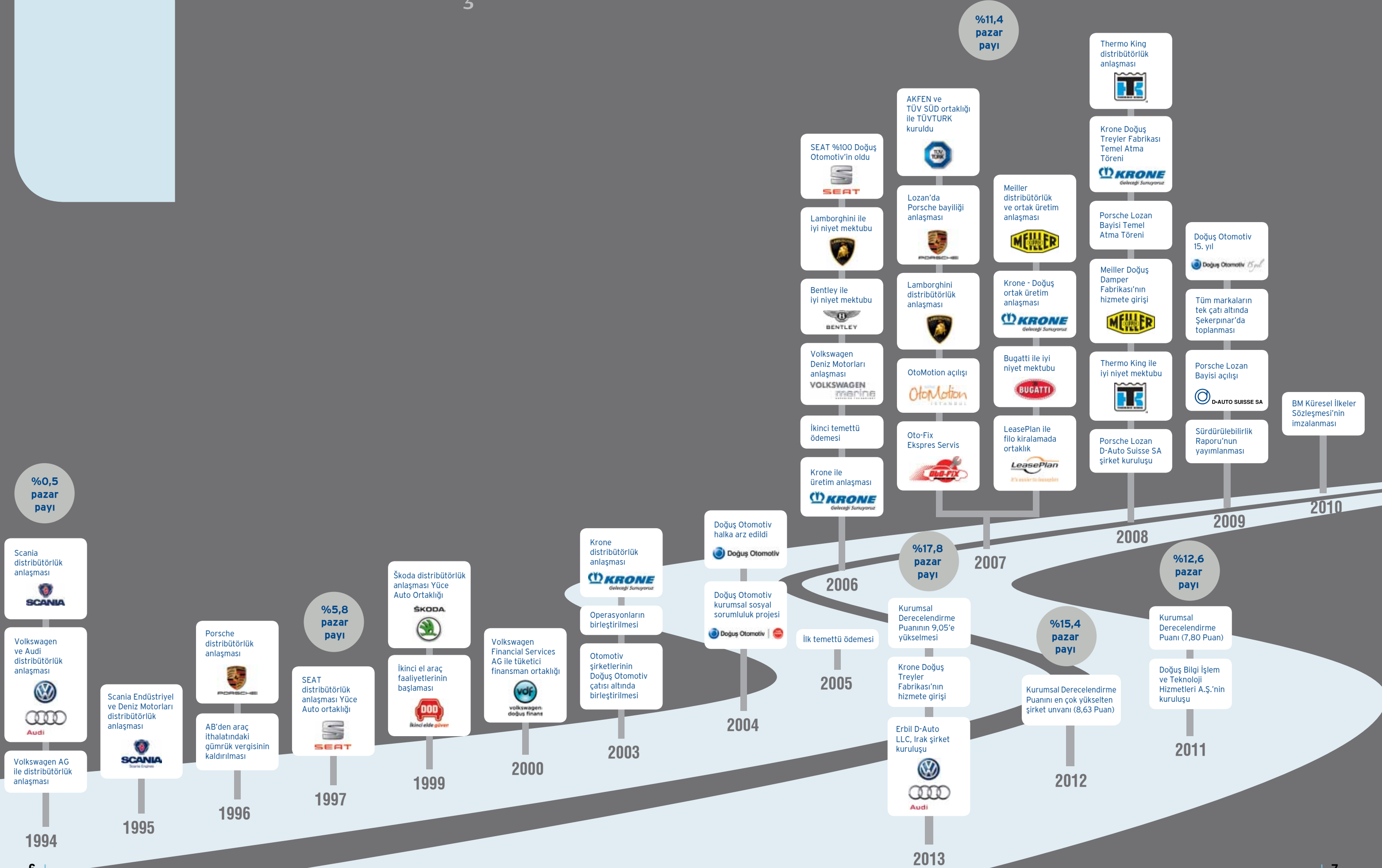
Finansal Göstergeler

	2013	2012	2011	2010
Satışlar (adet perakende)	154.293	125.563	112.398	88.850
DOAŞ Pazar Payı (perakende)	%17,8	%15,8	%12,6	%11,3
İkinci El Satış Adedi (DOD)	20.206	17.000	15.559	12.550
Net Satışlar (mn TL)	6.602,7	5.132,3	4.808,3	3.428,3
Faaliyet Giderleri (mn TL)	442,7	398,4	356,6	283,1
EBİT (mn TL)	306,9	306,3	240,3	201,8
EBİT Marjı (%)	%4,6	%6,0	%5,0	%5,9
Brüt Kâr (mn TL)	749,6	713,4	596,9	484,9
Brüt Kâr Marjı (%)	%11,4	%13,9	%12,4	%14,1
Net Kâr (mn TL)	224,7	258,7	142,2	149,5
Net Kâr Marjı (%)	%3,4	%5,0	%3,0	%4,4



Doğu Otomotiv'in hisse senetleri Borsa İstanbul'da (BİST) "DOAS.IS" kodu ile işlem görmektedir.

Kilometre Taşları



Yönetim Kurulu



- | | |
|---|---|
| 1 Aclan ACAR
Yönetim Kurulu Başkanı | 6 Nevzat ÖZTANGUT
Yönetim Kurulu Üyesi |
| 2 Süleyman Kadir TUĞTEKİN
Yönetim Kurulu Başkan Vekili | 7 Dr. Recep Yılmaz ARGÜDEN
Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi |
| 3 H. Murat AKA
Yönetim Kurulu Üyesi | 8 Ferruh EKER
Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi |
| 4 E. Ali BİLALOĞLU
Yönetim Kurulu Üyesi | 9 E. Gülden ÖZGÜL
Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi |
| 5 Özlem Denizmen KOCATEPE
Yönetim Kurulu Üyesi | |

İcra Kurulu



- | | |
|--|--|
| 1 E. Ali BİLALOĞLU
İcra Kurulu Başkanı | 6 Kerem GÜVEN
İcra Kurulu Üyesi |
| 2 Anıl GÜRSOY
İcra Kurulu Üyesi | 7 Mustafa KARABAYIR
İcra Kurulu Üyesi |
| 3 Dr. Berk ÇAĞDAŞ
İcra Kurulu Üyesi | 8 Tolga SENYÜCEL
İcra Kurulu Üyesi |
| 4 Giovanni Gino BOTTARO
İcra Kurulu Üyesi | 9 Vedat UYGUN
İcra Kurulu Üyesi |
| 5 İlhami EKSİN
İcra Kurulu Üyesi | |



Yönetim Kurulu Başkanının mesajı

Doğuş Otomotiv olarak, son derece başarılı sonuçlara imza attığımız bir yılı geride bıraktık. 2013 yılı dünyada ve Türkiye’de değişen konjonktür itibariyle gelişmeleri yakından takip ettiğimiz bir yıl oldu. Dünya ekonomisi, geçtiğimiz yıllarda olduğu gibi, yine dalgalı bir seyir izledi. Uzun süreli ekonomik durgunluğun ardından gelişmiş ekonomilerde başlayan yavaş tempolu toparlanma yıl içerisinde kısmen kendini hissettirse de, küresel ekonomideki kırılganlık 2013 yılında da sürdü. Krizle daha etkin bir şekilde mücadele eden ABD’de küçük de olsa ekonominin yukarı yönde hareket etmesi, ekonomik durgunluğun geride bırakılmakta olduğuna dair ümit verdi. Euro Bölgesi’nde ise, kademeli iyileşmeye rağmen, aşağı yönlü risklerin mevcudiyeti 2013’te de devam etti. Bir önceki yıl sergilediği zayıf performans karşılıklı 2013’te büyüme hedeflerini yerine getiren Çin, bir kez daha dünya ekonomisinin lokomotif oldu.

Yılın en çok konuşulan konularından biri, ABD’de bütçenin onaylanmaması nedeniyle “government shutdown” (zorunlu olmayan tüm federal hizmetlerin durdurulması) ilan edilmesiydi. ABD’nin temerrüde düşmekten son anda kurtulduğu bu olaya ek olarak, Amerikan Merkez Bankası - FED’in aylık 85 milyar doları bulan tahvil alım programını kısıp kısmayacağına dair gelişmeler yıl boyunca dikkatle izlendi. FED Başkanı Ben Bernanke’nin ilk kez Mayıs ayında parasal genişlemenin azaltılacağına dair açıklaması, özellikle ekonomilerini sıcak para ile besleyen ülkelerde tedirginliğe yol açtı. Para musluklarını kısmak için uygun koşulları bekleyen FED, böylelikle tahvil alımındaki ilk azaltma kararını Aralık ayında aldı. Bu gelişme ile birlikte, gelişmekte olan ülke ekonomilerindeki dış kaynaklı büyüme modelinin sona erdiği ve daha dengeli bir büyüme modelinin zorunlu hale geldiği yeni bir döneme girildi.

FED kaynaklı tedirginlikten en çok etkilenen ülkelerden biri Türkiye oldu. 22 Mayıs’tan önce Merkez Bankası’nın da destekleyici politikalarıyla Türk Lirası’nın sepetteki diğer para birimlerine göre değer kaybı sadece %2,0 iken, FED’in açıklamalarından

sonra bu oran yaklaşık %18’e kadar yükseldi. Gösterge tahvil faiz oranı da 22 Mayıs’tan önce %4,7’ye kadar düşmüşken, yılın ikinci yarısında iki katına çıkarak %10,1 seviyesine kadar yükseldi. Bu gelişmelerle birlikte, ekonomisi yılın ilk üç çeyreğinde %4,4 ile beklentilerin üzerinde büyüyen Türkiye’nin adı, en kırılgan ekonomiler arasında belirtilmeye başladı. Cari açık başta olmak üzere bir dizi yapısal sorundan ötürü Türkiye, sermaye girişinin donması olasılığının değerlendirildiği uluslararası bir çalışmada, 26 ülke arasında “en kırılgan ülke” olarak değerlendirildi. Yılın son ayında meydana gelen siyasi gelişmeler de ekonomide istikrarsızlık yaratabileceği endişesiyle Türkiye’ye yönelik risk algısını değiştirdi.

Tüm bu gelişmeler, etkisini borsa üzerinde de gösterdi. Türkiye’nin kredi notunun yükselmesinin ardından artış gösteren BIST 100 endeksi, FED’in tahvil alımı azaltımı beklentileriyle geriledi. Borsada yıl sonuna doğru gözlemlenen toparlanma, Aralık ayındaki siyasi gelişmeler nedeniyle bir kez daha geriye doğru gitti.

2013 yılında dünyadaki otomotiv sektörü görece büyümekle birlikte, bu büyümenin ardında yine gelişen ekonomiler vardı. Avrupa’daki satışlar, önceki yıllarda olduğu gibi 2013’te de zayıf bir performans sergiledi. Diğer yandan Çin’deki otomotiv sektörü, çok hızlı bir büyümeyle 22-22,5 milyon bandına ulaştı. Bu ortamda Çin gibi büyüyen pazarlar, otomobil üreticileri için adeta can simidi oldu.

Türkiye’de de otomotiv sektörü iyi bir yılı geride bıraktı. Hedefleri tutturana, hatta bazı çeyreklerde üzerine çıkan ekonomik büyümenin ve likidite bolluğunun yarattığı pozitif ortamda, otomotiv sektöründe bir önceki yıla göre %9 büyüme yaşandı. Cari açığın ciddi boyutlara ulaşması ve dünyadaki parasal genişlemenin sonuna gelinmesi, yılın son çeyreğinde ekonomi yönetimini, tasarrufu artırmaya yönelik bazı önlemler almaya yöneltti. Tüketici kredilerine ve özellikle otomotiv finansmanı

yapan şirketlere getirilen kısıtlamalara ek olarak, 1 Ocak 2014 itibariyle ciddi bir ÖTV artışı yapıldı. Bununla birlikte ekonomi yönetimi tarafından, kredi kartı harcamalarına yönelik bir dizi önlem açıklandı.

Geçtiğimiz yıl 19. faaliyet dönemini geride bırakan Doğuş Otomotiv, 2013’te son derece başarılı sonuçlar elde etti. Dünyada, Volkswagen Grubu’na ait tüm markaları aynı çatı altında toplayan tek distribütör olan şirketimiz, binek ve hafif ticari araç satış adetleri bakımından Türkiye pazarında ilk kez birinciliğe yükseldi. Şirketimizin, “Beklentilerin üzerinde yaratıcı hizmet” vizyonu, müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik olarak bugüne kadar yaptığı tüm yatırımların bir neticesi olan bu muazzam sonucun bir ticari başarının çok ötesinde olduğu kanaatindeyim. Şirketimizin ulaştığı bu olumlu tablonun aynı zamanda mükemmeye ulaşma yönünde sarf ettiğimiz çabaların bir karşılığı olduğunu düşünüyor ve bunun haklı gururunu yaşıyoruz.

Öte yandan, bu başarının elde edilmesinde, birbirinden farklı birçok faktörden söz edilebilir. Sattığımız ürünlerin kalitesi ve Volkswagen’in marka konumu, bu unsurlar arasında hiç şüphesiz çok önemli bir yere sahip. Bunun yanı sıra geniş bir bayi teşkilatına sahip olmamız, satış ekibimize verdiğimiz önem, müşterilerimize uygun finansman enstrümanları sunabilmemiz, satış sonrası hizmetleri doğru ve zamanında sunuyor olmamız ve yedek parça tedarikinde olağanüstü performans göstermemiz, hiç şüphesiz müşterilerimizle yakınlaşmamızı sağlayarak satışlarımız üzerinde çok olumlu bir etki yarattı. Ayrıca fiyat endekslerinde rekabetçi olabilmek ve “cost-of-ownership” dediğimiz, hayat boyu o araca sahip olmanın bedelini tercih edilir bir düzeyde tutabilmek de oldukça kritikti.

Zirveye ulaşmak zor, fakat zirvedeki konumunuzu korumak daha zordur. Konjonktüre bağlı olarak pazarda daralmanın beklendiği önümüzdeki zorlu dönemde, bu iddialı konumumuzu sürdürmek için büyük bir gayret içerisinde olacağız. Ticari başarılarımızı devam ettirebilmek, ama bunu yaparken de sürdürülebilirlik anlayışı içinde varlığımızı bir parçası olduğumuz toplum ve çevreyle bütünlük bir şekilde güçlendirmek, bugüne kadar olduğu gibi bundan sonra da temel hedeflerimizden biri olacaktır. Toplumsal duyarlılığa sahip bir şirket olarak çabalarımızın önemli bir kısmını, sürdürülebilirlik kavramının gereklerini yerine getirmeye ayırıyoruz. İçinde bulunduğumuz toplumun ilerlemesine, çalışanlarımızın gelişimine zaman ve kaynak tahsis ediyoruz.

Doğuş Otomotiv olarak, Türkiye otomotiv sektöründe öncülük ettiğimiz sürdürülebilirlik alanında sağladığımız gelişmeleri, Küresel Raporlama Girişimi (GRI) standartlarına uygun olarak dört yıldan bu yana düzenli şekilde raporluyoruz. Sürdürülebilirlik kavramının en temel unsurları olan açıklık, şeffaflık ve hesap verebilirlik özelliklerini Doğuş Otomotiv olarak daha da pekiştirmemizi ve çevreye, bireylere, çalışanlarımıza dönük faaliyetlerimizi daha da olgunlaştırmamızı sağlayacak olan bu girişime büyük önem veriyor, bu yönde yaptığımız çalışmaları şirketimizin uzun vadeli mevcudiyeti açısından en az ticari faaliyetlerimiz kadar önemli görüyoruz.

2013, bu anlayışın bir uzantısı olan sosyal sorumluluk faaliyetlerimiz açısından da verimli bir yıl oldu. Yıllardır sürdürdüğümüz “Trafik Hayattır!” projesi, 2013 yılında da sosyal sorumluluk faaliyetlerimizin ana eksenini oluşturmaya devam etti. En önemli gelişmelerden biri, “Trafik Hayattır!”ın kredili seçmeli ders olarak çeşitli üniversitelerin ders programına girmesiydi. Ayrıca, Milli Eğitim Bakanlığı’yla yapmış olduğumuz işbirliği kapsamında trafik güvenliği içerikli bilgilerin ilköğretim okulları ikinci sınıfında okutulan Hayat Bilgisi dersi müfredatına girmesi

yönünde önemli çalışmalar gerçekleştirdik. Fatih Projesi kapsamında ilköğretim eğitim destek dokümanlarının öğretmenler tarafından tedarik edildiği EBA bilişim ağına trafik güvenliği ile ilgili yardımcı ders dokümanlarımızı ekledik. Şirket çalışanlarımıza her yıl verdiğimiz güvenli sürüş teknikleri eğitimlerine bu yıl da devam ettik. Sürdürülebilir projelerimizle, 2013’te ödüle layık görülenin mutluluğunu bir kez daha yaşadık. Biz, trafik güvenliğinin, erken yaşlardan itibaren ele alınması gereken önemli bir eğitim konusu olduğuna inanıyoruz. Trafik güvenliğinin kendi başına bir tehdit ya da tehlike unsuru olmadığı, asıl trafik sorununun bilinç eksikliğinden kaynaklandığı gerçeğinden hareketle, ağacın henüz yaşken eğilmesi için bu konuya zaman ve kaynak ayırıyoruz.

Tüm bu sürdürülebilirlik uygulamalarımız ile eş zamanlı olarak kurumsal yönetim anlayışı bakımından da son yıllarda büyük mesafe kaydettik. Kurumsal yönetim notumuz 2013 yılında 9,05 seviyesine ulaştı. Yerli ve yabancı ortaklarımızla ilişkimiz açısından, kurumsallaşmanın önemine inanıyor ve bu yöndeki çabalarımızın karşılığını somut bir şekilde alıyoruz. Kurumsal yönetim notumuzu önümüzdeki dönemde daha da yükseltmeyi hedefliyoruz.

Doğuş Otomotiv olarak, uzun dönemli hedeflerimizin önemli bir parçasını da insan kaynaklarımız oluşturuyor. Bir hizmet ve ticaret şirketi olarak, insan kaynaklarımızı en değerli sermayemiz sayıyoruz. 2013 yılında elde ettiğimiz başarılı sonuçlar içerisinde, şirketi ileri taşımaya yönelik olarak son derece konstante bir şekilde, gecesini gündüzüne katarak hedef odaklı, birlik ve beraberlik içinde çaba gösteren çalışanlarımızın ne kadar önemli bir rol oynadığını görüyor ve bu başarıya katkı sağlayan her arkadaşımızın çabasını takdirle karşılıyoruz. İyi seçilmiş, iyi yönetilen, istikrarlı ve yüksek motivasyonlu bir ekibin neler başarabileceğini görerek, insan varlığımızla gurur duyuyoruz.

Başarının diğer paydaşları olan tarafları da unutmamak gerekir. Bize sunduğu kaliteli ürünler ve olanaklarla, yükselmemizde çok önemli bir yere sahip olan Volkswagen Grubu’nu, teşekkür listemiz içinde ayrı bir yere koymak istiyorum. Volkswagen ve Audi markalarına yönelik olarak, Türkiye’den sonra Irak pazarının distribütörlüğünü de şirketimize veren Volkswagen Grubu’nun iş ortağı olmaktan büyük bir gurur duyuyoruz.

Öte yandan, Doğuş Otomotiv’i ülkenin dört bir yanında temsil eden iş ortaklarımız ve yetkili satıcılarımız da 2013 yılında çok başarılı bir performans sergilediler. “Daha iyi hizmet” parolasını bizimle birlikte benimseyen ve tüm eğitim programlarına katılarak bu yöndeki çabalarımızı karşılıksız bırakmayan bayilerimiz, bir aile ortamı içinde bizimle kol kola yürüdüler. Başta Doğuş Grubu olmak üzere, tüm yatırımcı ve hissedarlarımız da yıl boyunca, güvenlerini bir an dahi yitirmeden, bize destek olmayı sürdürdüler.

2013 yılında elde edilen bu başarı tablosu, kolektif bir şekilde yaratılmıştır. Bu başarının parçası olan değerli çalışma arkadaşlarıma ve desteklerini esirgemeyen hissedarlarımıza teşekkür borç biliyorum.

Sevgi ve saygılarımla,

Aclan Acar
Yönetim Kurulu Başkanı



İcra Kurulu Başkanının mesajı

Değerli Paydaşlarımız,

Sahip olduğu ürün portföyünün zenginliği ve kalitesi, müşteri memnuniyeti yaklaşımı, kurumsallığı ve öncü uygulamalarıyla Türk otomotiv sektörü içinde önemli bir yere sahip olan Doğu Otomotiv, 2013 yılını başarılarla geride bıraktı. Sergilediği performansla planlanan hedeflerin üzerine çıkan ve son beş yıldır arka arkaya pazar payını artıran şirketimiz, binek ve hafif ticari araç satışları itibarıyla sektöründe birincilik kürsüsüne çıkarak tarihi bir başarıya imza attı.

Geride bıraktığımız 2013 yılında, küresel ölçekte pazarların daraldığı ve özellikle gelişmiş ülkelerde aşağı yönlü risklerin devam ettiği bir konjonktür etkili oldu. Dünyadaki güç dengelerinde yaşanan eksen kayması 2013'te de devam ederken, etkilerini otomotiv sektöründe de hissettirdi. Avrupa'daki durğunluğun sürmesine karşın Çin gibi hızla büyüyen pazarlar, otomotiv sektöründe bir önceki yıla göre yaklaşık yüzde 2,5 büyüme sağladı. Dünyada 86 milyonun üzerinde araç satılırken, en büyük artış Kuzey Amerika ve Asya/Pasifik ülkelerinde yaşandı. Buna karşın Avrupa pazarı biraz daha daraldı ve birçok Avrupa ülkesindeki satışlar, 2008'deki seviyelerinin gerisinde kalmaya devam etti. Pazar dinamikleri açısından Kıta Avrupası'ndan ayrılan Türkiye ise, 2013 yılında satış adedi itibarıyla Avrupa'da 5. sırada yer aldı.

Öte yandan 2013, Türk otomotiv sektörünü etkileyecek bir dizi karar ve önlemlerin alındığı bir yıl olarak tarihe geçti. Hükümetimiz, cari açığı kapatmak amacıyla tüketimi azaltma yönünde bir dizi önlem açıkladı. İktisadi olarak ve uzun vadeli değerlendirdiğimizde, bu önlemlerin ülkemizin sağlıklı büyümesi açısından uygun olduğunu söylemek mümkün.

Türkiye'deki binek ve hafif ticari araç pazarı, 2013 yılını yüzde 10'a yakın bir büyümeyle tamamladı. Buradaki esas itici

güç, yüzde 20'ye yakın artış gösteren binek araç satışlarıydı. 2013 yılı boyunca otomobil satışları, aylık bazda son 10 yıllık ortalamanın üzerinde seyrederek, pozitif bir tablo ortaya koydu. Hafif ve ağır ticari araç pazarında ise geçtiğimiz yıllarda başlayan küçülme 2013'te de devam etti ve yaklaşık yüzde 15 daha az ticari araç satıldı. Her segmentte dizel araç payı artarken, ciddi teşviklerin olduğu ülkelerde büyük gelişme gösteren elektrikli ya da hibrit araç satışları Türkiye'de beklenenin çok altında kaldı.

Genel olarak bu pozitif iklim içerisinde Doğu Otomotiv de tarihinin en başarılı yıllarından birini yaşayarak, beş yıldır arka arkaya pazar payını artırdı. En az satış başarısı kadar önemli gördüğümüz müşteri memnuniyeti, servis bağlılık oranı ve iş tekrarının azalması gibi diğer kalite göstergelerindeki iyileşme yıl boyunca kesintisiz bir şekilde sürdü. Doğu Otomotiv, bu alanlarda elde ettiği başarılı sonuçlarla hem Türkiye'de, hem de Avrupa'da adından söz ettirmeyi başardı.

Doğu Otomotiv olarak markalarımız bazında yılı değerlendirdiğimizde, gösterdiğimiz performansla 2013 yılında birçok ilke imza attığımızı görüyoruz. Örneğin Volkswagen, Türkiye'de ilk kez, hafif ticari ve binek araçta yılın en çok satan markası oldu. Benzer şekilde SEAT, satış hacmini ikiye katlayarak pazar payını ciddi şekilde artırdı. Audi markamız ise, kendi segmentindeki araçlarla karşılaştırıldığında, pazar lideri konumunu sürdürdü. Tüm markalarımız 2013 yılında pazarın üzerinde büyüme sergilediler.

Tüm bu başarılar, elbette bir takım oyununun sonucu. Doğu Otomotiv'in uzun yıllardan beri sistemli ve kararlı bir şekilde yatırım yaptığı hizmet ve operasyonlarını mükemmelleştirme arayışı, sonuçlarını son yıllardaki istikrarlı büyüme trendiyle

de ortaya koyuyor. Temsilciliğini yaptığımız markalardan başlayarak, yetkili satıcı ve servislerimizdeki tüm personelimize kadar uzanan bir zincir içinde her bireyin bir takım anlayışı içinde, özveriyle işine sahip çıkmasının ortaya çıkardığı sinerji, Doğu Otomotiv'i liderliğe taşıyan unsurların başında geliyor. Bağlı olduğumuz grubun müşteri memnuniyetine ödünsüz yaklaşımı ve kısa vadeli kârlılık beklentilerinden ziyade, uzun vadeli sürdürülebilir büyümeye odaklanan yaklaşımı da, büyük rekabete sahne olan otomotiv sektöründe son beş yıldır şirketimizin düzenli olarak pazar payını artırmasında kritik bir öneme sahip bulunuyor.

Otomotiv sektörü, başarı kriterleri arasında teknolojinin de öne çıktığı, dinamik ve rekabetçi bir yapıya sahiptir. Temsil ettiğimiz markaların farklı müşteri beğenilerine ve alım güçlerine yönelik sunduğu çeşitliliğin yanı sıra, farklı konseptlerde ürüne sahip olması, gelecekteki gelişmeleri daha bugünden tecrübe etmemiz ve gelişmelere hazır olmamız bakımından bize büyük bir avantaj sağlıyor. Ar-Ge yatırımları bakımından dünyanın en güçlü gruplarından biriyle çalışıyor olmamız da, geleceğe güvenle bakmamızda etkin rol oynuyor.

Günümüzün en son teknolojilerinden sadece ürünlerimiz bazında değil, operasyonel faaliyetlerimiz için de yararlanıyoruz. Dijital teknoloji çözümleriyle satış ve CRM çalışmalarımızda, internetin ve sosyal medyanın sunduğu imkânları geniş şekilde kullanıyoruz. Geliştirdiğimiz özgün monitoring sistemi, bize sosyal medyada, ürünlerimizle ilgilenebilecek hedef kitleyi tespit etme ve onlara ulaşarak önerilerde bulunma olanağı sağlıyor. Böylece kişiye özel pazarlama yaparak, çok daha geniş bir kesime, daha doğru ürünler sunabiliyoruz. Örneğin sosyal medyada belirli bir model ya da segmentle ilgilenen müşteri adaylarını takibe alarak onlarla birebir ilişki kurabiliyor, talep ve beklentileri yönünde onlara kendi önerilerimizi sunabiliyoruz. Dünyada pek az örneği olan bu e-CRM uygulamasıyla hem kullanılan teknoloji, hem de pazarlama yöntemi bakımından sektörümüze öncülük ediyoruz.

Türkiye'nin farklı yerlerindeki Audi Yetkili Servislerine kamekular yardımıyla İstanbul'dan verdiğimiz teknik destek de, özgün teknolojik çözümlerimizden bir diğerini oluşturuyor. En karmaşık sorunların bile kısa zamanda ve bulunduğu yerde çözümlenmesini sağlayan bu sistem, Audi tarafından tüm dünyada öneriliyor. Benzer şekilde, Volkswagen çağrı merkezinin, tarife gerek kalmadan yolda kalan araçların yerini tam olarak tespit edebildiği sistem gibi kullanıcı dostu çözümler, müşterilerimiz tarafından beğeniyle karşılanıyor.

Sosyal medyayı en etkin şekilde kullanan şirket olmamız, takipçi sayılarımıza da yansıyor. Türkiye'de Facebook'ta en çok beğeniye sahip markaların başında Volkswagen geliyor. Volkswagen'in Türkiye'deki takipçi sayısının, ABD gibi dev bir pazarındaki takipçi sayısından dahi fazla olması, bu mecrayı ne kadar etkili kullandığımızın bir göstergesi.

Satış, müşterinin ihtiyacını hissedip, o ürünü ona yaratma sanatı olarak da tarif edilebilir. Doğu Otomotiv olarak ilk günden bu yana müşteri memnuniyeti odağında oluşturduğumuz yapıyı, atacağımız yeni adımlarla, "tarafat müşteri" kavramıyla tarif edilebilecek, daha ileri bir noktaya taşımayı amaçlıyoruz. Müşterilerimizi, bize kalpten inanan ve güvenen birer "tarafat" haline getirmeyi amaçlayan bu yaklaşım, bugüne kadar satış ve satış sonrası hizmetlerde sunduğumuz

kaliteyi tam olarak kusursuzlaştırmak ve müşterilerle ilişkilerimizi yeni hizmetlerle zenginleştirmek yönünde önümüze yeni hedefler getiriyor.

Ticari faaliyetlerimizde çıtımızı her gün biraz daha yükseltirken, kurumsal bir vatandaş olarak topluma karşı sorumluluklarımızı da göz ardı etmiyoruz. Eğitim konusu, kurumsal sorumluluk çalışmalarımızın temelini oluşturuyor. İnsan hayatının her şeyden daha önemli olduğu düşüncesinden hareketle 2004 yılında başlattığımız "Trafik Hayattır!" platformunun merkezinde de, bu nedenle eğitim yer alıyor. Program kapsamında öncelikle kendi çalışan ve bayilerimize yönelik eğitimler verdik. Daha sonra okullara yönelerek, bugüne kadar toplam 45 bin öğrenciye ulaştık. Son olarak da, "Trafik Hayattır!"ın üniversitelerde seçmeli ders olarak okutulmasına öncülük ettik. 2013 yılında 7 üniversitede, 5 bin öğrencinin bu dersi seçmiş olması, bizim için büyük bir mutluluk kaynağı oldu.

Başarıyla tamamladığımız bir yılın ardından, yeni faaliyet yılına başlarken en büyük güvencemiz, çalışanlarımız başta olmak üzere, yine her zaman olduğu gibi en büyük desteği vereceğine inandığım paydaşlarımız olacaktır. Sürdürülebilir büyüme hedeflerimiz doğrultusunda iş planlarımızı oluştururken bu güvenden güç alıyor ve cesaretle daha iddialı hedeflere yöneliyoruz. Doğu Otomotiv'den desteğini hiçbir zaman esirgemeyen tüm paydaşlarımıza, geçmişte verdikleri ve bundan sonra vermeyi sürdürecekleri destek için teşekkürü borç biliyorum.

Sevgi ve saygılarımla,

E. Ali Bilaloğlu
İcra Kurulu Başkanı



Dr. Berk Çağdaş

Mali ve İdari İşler Genel Müdürü

Doğu Otomotiv 2013 yılında kendi rekorlarını kırarak pazar payını ve satış hacmini artırmayı başarmış, operasyonel ve finansal yönetim anlamında sürdürülebilir istikrarını pekiştirmiştir.

Bu dönem içinde finans operasyonumuz, değişen pazarı ve makroekonomik koşulları yakından izlemek ve tüm risk yönetimi unsurlarını göz önünde bulundurmak suretiyle verimli bir şekilde ve uygun maliyetlerle yönetilmiştir. Piyasa -döviz ve faiz riskleri- ile operasyonel risklerin günlük bazda takibi 2013 yılında da öncelikli alanımızı oluşturmuştur. Artan iş hacmiyle beraber büyüyen işletme sermayesi ihtiyacı ve yatırım finansmanı, etkin bilanço yönetimi ve uygun fonlama maliyetleri ile karşılanmıştır. Aynı zamanda Yetkili Satıcılarımızın vdf Faktoring sistemine geçmesi ile şirketimiz son derece etkin bir nakit akış yönetimi altyapısına kavuşmuştur. Tüm bu uygulamalar doğrultusunda ekonomik olarak oldukça değişkenlik gösteren bu dönem, risklerin en aza indirildiği ve paydaşlarımız açısından en uygun maliyetlerin olduğu bir finansal yapı ile yönetilmiştir.

Mevzuat, genel kabul görmüş standart ve ilkeler ile şirket prosedürlerine uygun finansal raporlar yüksek doğrulukta ve belirlenmiş terminler dahilinde hazırlanmış, bağımsız denetim çalışmaları koordine edilmiştir. 2013 yılında kayıt düzeninin otomasyonuna yönelik Turkuaz projelerinin (POS tahsilatları entegrasyonu %87'e ulaştı, trafik tescil işlemleri otomasyona dahil edildi, vb.) uygulamalarına devam edilmiş ve e-fatura sistemine ilişkin süreç riskleri ilgili paydaşlarla birlikte analiz edilmiştir. Tüm hazırlık ve gereklilikler yerine getirilerek, yıl sonu itibarıyla sorunsuz geçiş başarıyla tamamlanmıştır.

nuçlarını finans camiasıyla zamanında ve şeffaf bir biçimde paylaşılmasını ilke edinmiştir. 2013 yılında direkt veya aracı kurum kanalıyla gelen soruların tümü yanıtlanmış ve ilgili bilgi ve dokümanlar pay sahiplerine ulaştırılmıştır. Yıl içinde genel merkezin yanı sıra yurtdışında yerleşik kurumsal yatırımcılara bilgi vermek amacıyla, yatırımcıların en yoğun bulunduğu Londra, Frankfurt, New York, Paris ve Amsterdam gibi şehirlerde toplam 158 adet birebir yatırımcı ziyaretleri gerçekleştirilmiş ve yerleşik kurumsal pay sahiplerine şirketle ilgili bilgi aktarımı yapılmıştır. Bu çalışmaların sonucunda, yerli ve uluslararası analistler tarafından çok sayıda Doğu Otomotiv raporu yayımlanmıştır.

Yine yıl içinde, iç paydaşlarımız adına çalışan memnuniyet anketleri yapılarak şirketimizde iyileştirme faaliyetleri hayata geçirilmiştir. Merkezi Satın Alma fonksiyonu kapsamında firma seçim kriterleri uygulamaya alınmış ve firma havuzu genişletilmiştir. Ayrıca satın alma prosedür güncellemesi ile verimlilik artırılmıştır.

Şirketimiz, Yeni Türk Ticaret Kanunu ile yepyeni bir kimlik kazanan iş yaşamına uygun hareket ederek, asgaride bulunması gereken unsurlara uyum sergilemiştir. Ancak bununla yetinmeyip, etki ve verimliliği artıracak süreç iyileştirmelerini ve operasyonel altyapıyı ilave risk yönetim modelleriyle sağlamlaştıracak adımları hayata geçirmeye de özen göstermiştir. Ayrıca, mali performansın daha etkin takibini sağlamak amacıyla iş kollarına uygun KPI modelleri geliştirilmiş, düzenli olarak üst yönetime raporlanmış ve özellikle inşaat yatırımlarının fiili-bütçe performansları ve operasyon kademeleri mercek altına alınmıştır.

Uluslararası pazarlara erişimin kolaylaşmasına bağlı olarak, vizyon ve rekabet gücünü daha da kuvvetlendirmek amacıyla birden fazla ülkede faaliyette bulunma gerekliliğine inanan şirketimiz, bu konudaki kararlılığını 2013 yılında da sürdürmüştür. Mevcut yurtdışı yatırımlara diğer stratejik hamleler de eklenmiş ve bu vesileyle inovasyonlar büyük önem kazanmıştır. Bu durumun neticesi olarak, bölgesel ziyaretlere, şirkete ve bulunduğu pazarın yapısına uygun kontrol, takip ve bilgilendirme mekanizmalarına ve genel kabul görmüş proje yönetim modellerine adaptasyon çalışmalarına hız verilmiştir.

Şirketimiz, hedeflerine ulaşırken maruz kalabileceği öncelikli alanlara yönelik riskleri yönetme anlayışını 2013 yılında da sürdürmüştür. Risklerin içerdiği belirsizliklerin, kontrollerle giderilmesi sağlanmış ve bu kontrol faaliyetlerinin ortak kurum refleksi olarak pekiştirilebilmesi adına çalışmalar gerçekleştirilmiştir.

2013 yılında Şirketimiz, pay sahipleri ile yakın bir iletişim içinde kalmaya devam ederek, stratejik planlarımızı ve so-

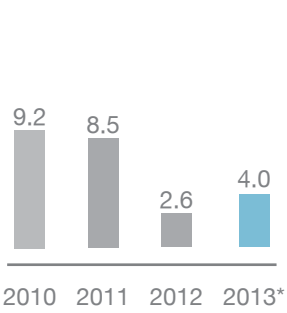
2013 yılını değerlendirdiğimizde, şirketimizin belirlediği hedeflere paralel olarak, Doğu Otomotiv Mali ve İdari İşler Genel Müdürlüğü bünyesinde yukarıda bahsi geçen adımlarla katma değer yaratan sonuçlar elde ederek, başarılı bir yılı daha geride bıraktık. Yaklaşımımız aynı kararlılıkla önümüzdeki faaliyet dönemlerinde de devam edecektir.

Rakamlarla Türkiye Ekonomisi ve Otomotiv Sektörü

Küresel durgunluğun sürdüğü 2013 yılında Türkiye yılın ilk 9 ayında %4 büyümüştür. Parasal genişlemenin kesileceğine ilişkin beklentiler nedeniyle döviz fiyatlarında ve borsada dalgalı bir seyrin yaşandığı 2013 yılında ihracat bir önceki yıla göre hafif bir düşüş göstermiş, buna karşın ithalat %6,4 artışla 251,6 milyar dolara yükselmiştir. Bu durum, dış ticaret açığının artmasına neden olmuş ve ekonominin kırılganlığını artırmıştır.

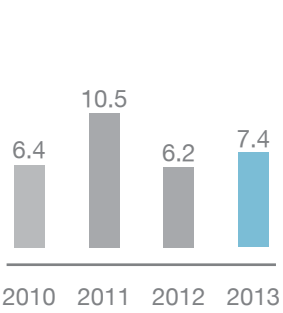
2012'de bir önceki yıla göre gerileyen otomotiv satışları 2013'te büyük bir sıçrama gerçekleştirmiştir. 2013 yılında asıl büyüme binek araçlarda yaşanmış ve otomobil satışları 2013 yılında bir önceki yıla göre %19,48 artarak 664.655 adede ulaşmıştır. Hafif ticari araç pazarı ise son yıllardaki gerilemesini sürdürerek bir önceki yıla göre %14,79 küçülmüştür. 2013 yılında toplam 853.378 adet binek ve hafif ticari araç satışı gerçekleşmiştir.

GSMH GELİŞME HIZI
(Sabit Fiyatlar) (%)

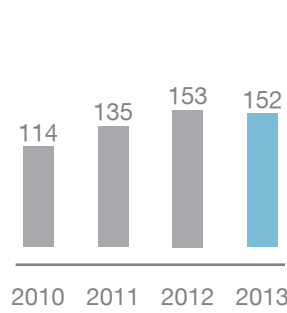


* 9 aylık veri

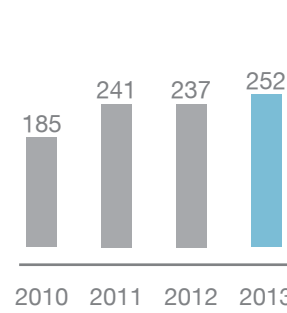
TÜFE ENFLASYONU
(%)



İHRACAT
(Milyar Dolar)



İTHALAT
(Milyar Dolar)



Otomotiv Pazarı Satış Adetleri (Toptan Veriler)

	2013	2012	2011
Binek	663.728	556.584	598.706
Hafif Ticari	187.840	222.434	271.812
Ağır Ticari	28.111	30.525	35.354
Treyler	8.223	6.884	8.798

Doğuş Otomotiv'de 2013 yılı

Sektöründe Türkiye'nin en geniş marka ve hizmet ağına sahip şirketi olan Doğuş Otomotiv, geçmiş yıllarda olduğu gibi 2013 yılında da sektörün ve ekonominin gelişiminde önemli bir rol üstlenmiştir. İş planlarını "beklentilerin üzerinde yaratıcı hizmet" vizyonu ile oluşturan Doğuş Otomotiv, ticari faaliyetlerinin yanı sıra kurumsal vatandaş olduğu topluma katkı sağlamaya yönelik faaliyetlerini de yıl boyunca sürdürmüştür. Sunduğu hizmetlerde koşulsuz müşteri memnuniyetini bir numaralı öncelik olarak ele alan Doğuş Otomotiv, bu konuya verdiği önemin karşılığını alarak, 2013 yılında binek ve hafif ticari araç pazarında birinciliğe yükselmiştir.

2013 yılı otomotiv sektörü açısından hem dünyada hem de Türkiye'de olumlu bir yıl olarak kayıtlara geçmiştir. Küresel konjonktürden baktığımızda, gelişmekte olan ülkelerin yarattığı canlılığa bağlı olarak otomotiv pazarı %3,4 büyüme kaydetmiştir. Türkiye cephesinde ise binek ve hafif ticari araç satışlarında %9,72 oranında bir artış gözlenmiş olup, 2013 yılında toplam 853.378 binek ve hafif ticari araç satılmıştır. Türkiye otomotiv pazarı açısından 2013'ü özel kılan bir diğer gelişme de, yılın her ayında son 10 yılın ortalamasının üzerinde araç satışı gerçekleşmiş olmasıdır. Binek araç pazarındaki artış %19,48'e ulaşmış, fakat hafif ticari araç satışlarında geçmiş yıllardan beri sürmekte olan düşüş eğilimi devam etmiştir. Hafif ticari araç pazarı 2013 yılında %14,79 daralma göstermiştir.

Otomotiv sektörü için genel olarak olumlu bir seyrin izlendiği 2013 yılında Doğuş Otomotiv, pazar payını artırmayı başarmış ve tüm markalarında sektör ortalamasının üzerinde bir büyüme gerçekleştirmiştir. Bu başarılı sonuca paralel olarak Doğuş Otomotiv, 2013 yılında binek ve hafif ticari araç pazarında ilk sıraya yükselmiştir. Dünyanın en değerli marka portföylerinden birini elinde

bulunduran ve Türkiye'nin lider otomotiv distribütörü olan Doğuş Otomotiv, bunun yarattığı rekabet avantajını "beklentilerin üzerinde yaratıcı hizmet" vizyonu ve "müşteri memnuniyeti odaklı çalışma" prensibiyle harmanlayarak, pazardaki konumunu yıllar içinde istikrarlı bir şekilde güçlendirmiştir. Pazar liderliğiyle sonuçlanan bu süreç, ürün ve hizmet kalitesinin birleşiminden oluşan doğal bir sonuçtur.

Doğuş Otomotiv;

- Dünyanın en güçlü otomotiv markalarını kapsayan 14 temsilciliği,
- 1.000.000'u aşan toplam araç parkı,
- 500'ü aşkın müşteri kontak noktası,
- 2.000'i aşkın çalışanı,
- Çok geniş bir ürün yelpazesinde müşterilerine sunduğu 80'in üzerinde farklı model seçeneği,
- 154.293 adet perakende araç satışı (ağır vasıta dahil),
- 20.206 adet ikinci el araç satışı,

ile Türk otomotiv sektörünün lider distribütörü olduğunu 2013 yılında bir kez daha göstermiştir.



Satış Adetleri (Perakende)

	2013	2012	2011
Binek	127.731	96.958	81.720
Volkswagen	88.304	66.792	55.550
Audi	14.987	13.720	12.064
SEAT	11.065	5.811	6.059
Škoda	12.833	10.118	7.589
Bentley	21	18	10
Lamborghini	4	2	6
Porsche	517	497	442
Hafif Ticari	23.752	26.048	26.361
Volkswagen	23.752	26.048	26.361
Ağır Ticari	2.810	2.557	4.317
Scania	1.672	1.701	2.928
Krone	752	474	817
Meiller	386	382	572
TOPLAM	154.293	125.563	112.398

Satış başarıları

Volkswagen Binek Araç, “dünyanın en yenilikçi çok satan otomotiv markası” vizyonu doğrultusunda belirlediği pazarlama stratejisiyle 2013 yılında satışlarını %32,2 oranında artırarak çok başarılı bir yılı geride bırakmıştır. Bağımsız araştırma kuruluşu Ipsos tarafından 2013 yılının en sevilen otomobil markası seçilen Volkswagen Binek Araç, pazar payını %13,3 düzeyine çıkararak yılı pazarda 2. sırada tamamlamıştır. Aynı şekilde iyi bir yılı geride bırakan Audi markası, 2013 yılında önemli bir başarıya imza atarak 14.987 adet satışla tarihindeki en yüksek satış adedine ulaşmıştır. 2012 yılına göre araç parkını %18,4 artıran Audi, Avrupa’da örnek gösterilen %77,5 gibi çok yüksek bir müşteri sadakat oranına sahiptir.

Yılın yükselen yıldızlarından biri, satışlarını %90 oranında artırarak, 11.065 adetlik yeni bir satış rekoruna imza atan SEAT olmuştur. İzlenen başarılı ürün ve iletişim stratejileri, yeni ürün lansmanları ve güçlü Yetkili Satıcı teşkilatı sayesinde SEAT, 2013 yılında pazar payını %1,66 seviyesine yükseltmiştir. 1989 yılından bu yana Türkiye distribütörlüğünü Yüce Auto’nun yaptığı Škoda ise, bir önceki yıla göre yaklaşık %27 büyüterek 12.833 adet satış gerçekleştirmiştir.

Doğuş Otomotiv’in üst lüks segment markası Bentley, 21 adetle Türkiye pazarına giriş yaptığı 2006 yılından bu yana en yüksek satış rakamına ulaşmıştır. Lamborghini’nin 4 adet satış yaptığı 2013 yılında, Doğuş Otomotiv’in satış rekoru kıran bir başka markası da 517 adetlik satış gerçekleştiren Porsche olmuştur.

Ticari araç segmentinde ise, pazardaki küçülmeye rağmen Volkswagen Ticari Araç 2013 yılında da istikrarlı büyümesini sürdürmüş ve hafif ticari araç pazarındaki payını %12,6’ya yükseltmiştir. Toplam pazarda üçüncülüğünü koruyan Volkswagen Ticari Araç, ithal ticari araç satışlarında ise liderlik koltuğuna oturmuştur. Volkswagen markası, binek ve ticari araçların toplam satışıyla, 2013’te en çok satılan marka unvanını kazanmıştır.

Ağır ticari araç pazarında 2013 yılında yaşanan daralmaya rağmen Scania, 2013 yılında toplam 1.672 adet araç satışı gerçekleştirmiş ve 2013 yılını başarılı bir şekilde geride bırakmıştır. 2003 yılından bu yana Türkiye’de Doğuş Otomotiv

tarafından pazara sunulan Avrupa’nın önde gelen yarı römork markalarından Krone, 2012 yılına göre pazar payını %8 oranında artırarak 1.452 adet satış gerçekleştirmiştir. Lider damper firması Meiller ise, pazarda yaşanan daralmaya ve kur hareketliliğine rağmen bir önceki yılın satış rakamları seviyesini korumayı başarmış ve Türkiye’deki 2.000’inci damper teslimatını gerçekleştirmiştir.

2013 yılı, Scania Engines için pazar payını ve satışlarını artırdığı, sürdürülebilir kalite ve güvenilirliğini devam ettirdiği bir yıl olmuştur. Doğuş Otomotiv’in kara, endüstriyel ve deniz motorları iş kolundaki toplam satışları 2013 yılında %60 artarak 133 adede yükselmiştir. Diğer taraftan 2008’den bu yana Türkiye’de Doğuş Otomotiv distribütörlüğünde hizmet veren, dünyanın önde gelen soğutma sistemi markası Thermo King, 2013 yılında 802 adet ile rekor satışa imza atarak sektöründeki pazar liderliğini korumuştur.

Satış sonrası hizmetler

Doğuş Otomotiv, müşteri memnuniyetinin sürekliliğini sağlamada büyük bir rol üstlenen Satış Sonrası Hizmetler’e büyük önem vermekte ve bu alanda “sürekli gelişim” prensibi doğrultusunda hareket etmektedir. Doğuş Otomotiv bünyesindeki markaların satış sonrası hizmetlerde elde ettiği başarılı sonuçlar, şirketin bu yöndeki gelişme arzusunun en önemli göstergesidir. Nitekim 2013 yılında:

- 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 başarmış;
- Satış Sonrası Hizmetler’de müşteri memnuniyetinin ölçümlenmesi amacıyla Audi AG tarafından gerçekleştirilen IACS araştırmasında Audi Türkiye, bir önceki yıla göre “Son Servis Ziyaretinden Memnuniyet” puanını 0,2 artırarak premium segmentte birinci sırada yer almış;
- Bağımsız bir firma tarafından gerçekleştirilen Yetkili Servis Memnuniyet Araştırması’nda (DSS) Audi Satış Sonrası Hizmetler memnuniyet puanı 5’li skalaya göre 4,6’dan 4,9’a yükselmiş;
- SEAT müşterilerinin Yetkili Servis bağlılık oranı %61 ve satış sonrası hizmetlerdeki müşteri memnuniyet anketi puanı 98,9 seviyesine çıkmış;

- Porsche markasında müşterilerin Yetkili Servis bağlılık oranı %81 seviyesine, müşteri memnuniyet anketi puanı ise 109’a yükselmiş;
- Scania’nın 24 saat hizmet veren müşteri danışma hattı sayesinde Türkiye ve Avrupa’daki müşterilere kendi dillerinde konuşan operatörlerce yanıt verilerek, 26 adet acil yol yardım aracı ile bulundukları noktalara hizmet ulaştırılmış;
- Krone, Meiller ve Thermo King bünyesinde Yetkili Satıcı ve Servis ekiplerine 2013 yılında satış, satış sonrası hizmetler ve müşteri memnuniyeti alanında eğitim verilmiştir.

Ödüller

2013, ödüller açısından yine verimli bir yıl olmuştur. Çok başarılı bir yıl geçiren Volkswagen Binek Araç, satış alanındaki başarısını iletişim alanında da sergileyerek, Jetta reklam filmiyle Kristal Elma ve ODD, Golf modeliyle WCOTY, COTY ve Altın Direksiyon ödüllerine layık görülmüştür.

2013 yılında, tarihindeki en yüksek satış adedine ulaşan Audi, Filo Mükemmellik Ödülleri-2013’te A1, A4 Avant ve Q5 ile üç dalda birinciliğe layık görülmüştür. A3 Sportback modeli de, “Avrupa’nın en güzel kompakt otomobili” unvanıyla Auto Bild Tasarım Ödülü’nü almaya hak kazanmıştır.

Porsche’nin 2013 yılında yenilenen Cayman modeli, Auto SHOW’un düzenlediği Altın Direksiyon Yarışması’nda “Türkiye Coupe / Cabriolet” sınıfında Altın Direksiyon ödülünü kazanmıştır. Ayrıca Nisan 2013 tarihinde, Orta ve Doğu Avrupa Bölgesi’nde yeni Porsche Showroom konseptini taşıyan ilk Yetkili Satıcı olarak hizmete başlayan Doğu Oto Çankaya, etkileyici dış mekân düzenlemesiyle dünyada “Most Emotional Porsche Centre - Exterior Area” kategorisinde ödül kazanmıştır.

Avrupa’nın önde gelen yarı römork markalarından Krone, 2013 yılında VerkehrsRundschau “2013 İmaj Ödülü”ne layık görülmüştür. Krone bu ödülü, filosunda 11 ve üzeri araca sahip olan nakliye firmaları arasında gerçekleştirilen ankette treyler kategorisinde 1.000 tam puan üzerinden 803 puan alarak kazanmıştır.

Almanya’nın ticari araç sektöründeki uzman dergiler tarafından düzenlenen geleneksel “En İyi Ticari Araçlar ve Markaları” yarışmasında ise Meiller, 2013 yılında da “En İyi Damper” markası seçilerek art arda 9. kez bu ödülün sahibi olmuştur. Söz konusu başarı, Meiller’in tartışmasız sektör lideri olarak

gücünü bir kez daha kanıtlamış ve üstün kalitesini ortaya koymuştur.

Lozan’da Türk misafirperverliği

Doğu Otomotiv iştiraki olarak İsviçre’nin Lozan şehrinde 2009 yılında hizmete giren D-Auto Suisse SA, 2013 yılında, Avrupa’da yaşanan ekonomik dalgalanmalara rağmen 183 adet yeni araç satma başarısı göstermiştir.

Doğu Oto

Temsil ettiği VW Binek Araç, VW Ticari Araç, Audi, Porsche, SEAT, Škoda ve DOD markaları için İstanbul, Ankara ve Bursa illerinde, toplam 31 Yetkili Satış ve 30 Servis noktasında hizmet veren Doğu Oto, 2013 yılında rekor kırarak toplam 43.309 adet yeni araç satışı gerçekleştirmiştir. Doğu Oto, müşterilerine daha iyi hizmet sunabilmek amacıyla, Nisan ayında yenilenen yüzüyle Çankaya Bölge Showroomu ve Servisini hizmete açmıştır.

İkinci el piyasasında bir oyun kurucu

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, 2013 yılında 29 şehirde tam 62 noktada müşterilerine hizmet sunmuştur. 2013 yılında Yetkili Satıcı stokları desteklenerek 20.000’in üzerinde satış adedine ulaşılmış, ayrıca müşterilerin araç alım satım taleplerine her yönden cevap vermeye yönelik bir hizmet olarak “444 7 DOD / 444 7 363” DOD Satış Destek Hattı devreye girmiştir. Yenilenen DOD showroomları ile www.dod.com.tr web sitesi, şirketin kurumsal yapısını daha da güçlendiren adımlar olarak öne çıkmıştır.

Operasyonel kiralama

2003 yılında kurulan ve 2007 yılından itibaren %51 LeasePlan ve %49 Doğu Grubu ortaklığıyla faaliyetlerine devam eden LeasePlan Türkiye, 10 yıldır operasyonel kiralama sektöründe müşterilerine değer katan hizmetler yaratmayı ilke edinmiş ve sektörünün öncü şirketi olmayı başarmıştır. LeasePlan Türkiye, 2013 yılı sonu itibariyle filosunu %11 büyüterek toplam araç portföyünü 10.466 adede yükseltmiştir. Şirket, 2013 yılında sektöründe bir ilke imza atarak, KOBİ’lerin operasyonel araç

kiralama işlemlerini yapabilecekleri internet sitesi www.tiklakirala.com’u hizmete açmıştır.

TÜVTÜRK

Araçların yola güvenli bir şekilde çıkmalarını sağlayarak trafik güvenliğine önemli katkı sağlayan TÜVTÜRK, 2013 yılında egzoz gazı emisyon ölçüm hizmetleri başta olmak üzere tüm faaliyet alanlarında büyüme sağlamış ve cirosunu %18,7 artışla 850 milyon TL’den 1 milyar 9 milyon TL’ye çıkarmayı başarmıştır. 2013 yılında 6 milyon 926 bin aracın periyodik araç muayenesi gerçekleştirilmiş, 2 milyon 441 bin aracın da egzoz gazı emisyon ölçümleri yapılmıştır.

2013 yılında operasyona başlayan Kahramanmaraş Pazarcık ve Antalya Motosiklet Muayene İstasyonları ile hizmet ağı genişletilerek 200 sabit istasyona ulaşmıştır. Şirket ayrıca, hizmet kalitesini daha da yukarıya taşımak ve muayene kalitesi, hizmet standardı, müşteri memnuniyeti, etkin müşteri deneyimi ve kusursuz operasyon gibi alanlarda gerekli donanımı personeline kazandırmak amacıyla TÜVTÜRK Akademi’yi kurmuştur.

vdf Otomotiv Finansmanı

Türkiye’nin öncü otomotiv finansman şirketi vdf, 2013 yılında müşteri memnuniyetine ve beklentilerine yönelik geliştirdiği yenilikçi ürün ve hizmetleriyle kredi ve sigorta adetlerinde rekor rakamlara ulaşmıştır. Volkswagen Grup markaları içerisinde %35 penetrasyon oranına sahip olan vdf, 2013 yılında bireysel taşıt kredilerinde “yaşayan kredi miktarı” bazında tüketici finansmanı şirketleri ve bankalar arasında pazar liderliğini sürdürmüştür. vdf, 2013 sonu itibariyle 60.200 adet yeni kredi vererek toplam 112.000 adet yaşayan kredi adedine ulaşmış, toplam yaşayan kredi hacmini bir önceki yıla göre %32 artırarak 2,4 milyar TL’den 3,2 milyar TL’ye yükseltmeyi başarmıştır.

Kurumsal Sorumluluk

Otomotiv değer zincirinin tüm halkalarında bulunma stratejisiyle hareket eden Doğu Otomotiv, faaliyetlerinden kaynaklanan etkilerini yönetmek, en aza indirmek ve geliştirdiği çözümleri tüm paydaşlarına ulaştırmak amacıyla yürüttüğü kurumsal sorumluluk çalışmalarına 2013 yılında da devam etmiştir. Sektörüne öncülük yaparak 2009 yılında ilk Kurumsal Sorumluluk Raporu’nu hazırlayan Doğu Otomotiv, kurumsal sorumluluğun en temel ilkelerinden biri olan şeffaflık ve hesap

verebilirlik alanında çalışmalarına aralıksız devam etmekte ve raporlama çalışmalarını düzenli olarak sürdürmektedir.

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 görmektedir. 2004 yılından itibaren sürdürdüğü “Trafik Hayattır!” kurumsal sorumluluk platformuyla, bireylerin trafikte karşılıklı saygı, sorumlu davranış ve kurallara uyma konularında gelişmesinde etkin rol oynamak yönünde çalışmalar gerçekleştirmektedir. Doğu Otomotiv, “Trafik Hayattır!”ın seçmeli bir ders olarak çeşitli üniversitelerin programına girmesi yönündeki çalışmalarında önemli yol kat etmiş, ayrıca Milli Eğitim Bakanlığı’yla yapılan işbirlikleri kapsamında ilköğretim okullarının ikinci sınıflarında okutulan Hayat Bilgisi dersinin içeriğine trafik güvenliği bölümü eklenmesine yönelik ciddi adımlar atmıştır.

Trafik Hayattır!



Doğuş Otomotiv, Türkiye'nin lider otomotiv şirketi olarak ticari faaliyetlerini sürdürürken aynı zamanda, kurumsal bir vatandaş olduğu topluma karşı sorumluluklarını yerine getirmek için çalışmalar gerçekleştirmektedir. Bu çalışmalarının odak noktasında ana faaliyet alanı ile ilgili olarak trafik güvenliği farkındalığının artırılması bulunmaktadır. Tüm toplum nezdinde trafik güvenliği bilincini yaymak için gerçekleştirilen projeler 2004 yılından bu yana "Trafik Hayattır!" kurumsal sorumluluk platformu bünyesinde yürütülmektedir. Şirketimiz, trafik güvenliği konusunda kurum içerisinde başlayarak, sürdürülebilir projelerle topluma ulaşılması yönünde bir strateji izleyerek, bu alanda kültürel bir değişim yaratmayı amaçlamaktadır.

Farklı hedef kitlelere yönelik olarak geliştirilen trafik güvenliği içerikli faaliyetler yoluyla toplumun her kesiminde farkındalık yaratılması ve bireylerin trafikte gösterdikleri davranışların olumlu yönde değişmesi, Şirketimizin öncelikleri arasında yer almaktadır. Kurum sözcülerinin liderliğinde yürütülen "Trafik Hayattır!" kurumsal sorumluluk platformumuz, Şirketimizin kurumsal sorumluluk faaliyetlerinin odağında yer almaktadır.

Faaliyetlerimiz, sürdürülebilir projelerle toplumun tüm kesimlerine dokunmak ve somut fayda sağlamak amacıyla yapılandırılmaktadır. Eğitim odaklı projelere imza atan "Trafik Hayattır!" kapsamında 2011 yılından bu yana Doğuş Otomotiv ve Doğuş Grubu çalışanlarına özel, trafik güvenliği ve trafikte ilkyardım eğitimleri düzenlenmektedir. Bugüne kadar yaklaşık 3 bin Doğuş Grubu çalışanını kapsayan bu eğitimler, yeni işe başlayan çalışma arkadaşlarımızı da içine alacak şekilde düzenli olarak gerçekleştirilmektedir.

Doğuş Otomotiv, paydaşları arasında yer alan müşterilerinin trafikte güvenle seyahat etmelerini

sağlamayı da bir sorumluluk olarak görmekte ve bu amaçla müşterilerine araç teslim sırasında trafik güvenliği ile ilgili önemli ve faydalı bilgiler aktarmaktadır. Türkiye genelinde satış personelimiz tarafından bugüne kadar 250 binin üzerinde müşterimize araç teslimat prosedürlerimizde yer alan emniyet kemeri, çocuk koltuğu, güvenli takip mesafesi ve benzeri önemli güvenlik konuları dahilinde hatırlatmalar yapılmıştır. Ayrıca ülke genelinde Doğuş Otomotiv Yetkili Satıcı ve Servislerinde görev yapan ekiplerin, online eğitim yoluyla Trafikte Güvenlik Kültürü, Trafik Güvenliğini Etkileyen Faktörler, Güvenli Sürüş, İletişim ve Araç Bakımı konularında kendilerini geliştirmeleri sağlanmaktadır. Böylelikle, yetkili satış ve servis personeli vasıtasıyla Şirketimiz, müşterilerinin trafik güvenliği konusunda sorumluluk geliştirmelerine ve güvenli sürüş yapmalarına katkıda bulunmayı amaçlamaktadır.

"Trafik Hayattır!" logosu, Doğuş Otomotiv olarak spordan sanata, çevreden eğitime farklı alanlarda gerçekleştirdiğimiz tüm sponsorluk ve iletişim projelerinde, satış-pazarlama faaliyetlerinde ve tüm

markaların iletişiminde, kurumsal logolarla beraber kullanılmaktadır. Böylece topluma düzenli olarak trafik güvenliği mesajı verilmektedir.

İçişleri Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı ve Emniyet Genel Müdürlüğü koordinasyonunda, Birleşmiş Milletler ve Dünya Sağlık Örgütü gibi uluslararası örgütlerin de destek verdiği Trafik Güvenliği Platformu'nun destekçilerinden olan "Trafik Hayattır!" platformumuz, özellikle ilköğretim çağındaki öğrencilerin eğitimi için birçok kamu kuruluşuyla işbirliği yapmaktadır. Bu amaçla, Emniyet Genel Müdürlüğü ile trafik güvenliği konusunda farkındalık yaratmayı hedefleyen radyo ve TV kamu spotları hazırlanmıştır. "Trafik Hayattır!" kurumsal sorumluluk platformu, 2013 yılında Emniyet Genel Müdürlüğü tarafından düzenlenen Çocuk ve Trafik Eğitimi Çalıştayı'na destek vermiştir. "Trafik Hayattır!" platformu, 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'nda 2013 yılında bir bildiri de yayınlamıştır.

"Trafik Hayattır!"'ın "Hayatı Öğreniyorum" projesiyle de, trafik güvenliği bilincinin ilköğretim çağındaki çocuklar arasında gelişmesi amacıyla alanında uzman kişiler tarafından bir eğitim programı geliştirilmiştir. Milli Eğitim Bakanlığı'nın müfredatında ilköğretim ikinci sınıf programında yer alan Trafik Dersi'nin daha etkin bir şekilde işlenmesi amacıyla İstanbul, Kocaeli, Bursa, Ankara, Niğde, Afyon, Edirne, İzmir, Samsun ve Erzurum olmak üzere 10 şehirde, İl Milli Eğitim Müdürlükleri ve Valiliklerin koordinasyonu ile bu dersi veren öğretmenlere yönelik "Hayatı Öğreniyorum" eğitimleri düzenlenmiştir. Bugüne kadar 2.000'den fazla öğretmenin katıldığı bu eğitimler yoluyla 45 bin kişiye ulaşılmıştır. Eğitim içeriğinin müfredata entegrasyonu üzerindeki çalışmalar Bakanlıkla koordineli bir şekilde sürdürülmektedir.





“Trafik Hayattır!” platformunun bir diğer hedef kitlesi olarak, kısa zamanda toplumda profesyonel yaşama başlayacak olan ve ülkemizde trafik kazalarına karışma oranı yüksek yaş grubunun içerisinde yer alan üniversite öğrencileri belirlenmiştir. Bu kapsamda da Türkiye’de ilk kez, üniversiteler için bir trafik güvenliği eğitim programı hazırlanmıştır. “Trafik Hayattır!” platformu tarafından akademisyenler, eğitim ve trafik uzmanlarının danışmanlığında hazırlanan “Trafik Hayattır!” Trafik Güvenliği Dersleri, ilk kez 2012-2013 eğitim döneminde Kocaeli Üniversitesi’nde başlamıştır. Üniversite yönetimi ve senatosu tarafından onaylandıktan sonra, tüm fakülte ve meslek yüksekokulu bölümlerinde seçmeli olarak programa dahil edilen ders, bir yıl sonra Marmara, İstanbul Ticaret, Çukurova, Işık, Trakya ve Bahçeşehir Üniversitelerinde de programa alınmış ve ülke genelinde 5 bin öğrenci tarafından seçmeli ders olarak tercih edilmiştir. Eğitimin gelecek yıllarda ülke çapındaki başka üniversitelerde de yaygınlaştırılması planlanmaktadır.

“Trafik Hayattır!” platformu bünyesinde gerçekleştirilen ve saygın kuruluşlar tarafından da dikkatle izlenen farklı projelerimiz, bugüne kadar birçok ödüle layık görülmüştür. Türkiye Kurumsal Sosyal Sorumluluk Derneği’nin, sosyal sorumluluğu kurum kültürü olarak içselleştiren şirketlerin çözümlerini kamuoyu ile paylaşması için düzenlediği “KSS Çözümleri Pazaryeri” etkinliği bunlardan biridir. Türkiye’de sektöründe kurumsal sorumluluk

raporu hazırlayan ilk şirket olan Doğu Otomotiv, etkinliğe “Trafik Hayattır!” çalışmaları ile katılmıştır. Söz konusu etkinlikte “Trafik Hayattır!” platformu, ilköğretime yönelik eğitim çalışmalarıyla “KSS Örnek Eğitim Uygulaması Ödülü” ve “Jüri Özel Ödülü” olmak üzere iki ödüle birden layık görülmüştür. Ayrıca, Otomotiv Distribütörleri Derneği tarafından düzenlenen ve yıl içinde sektörümüzde üretilmiş her türlü iletişim ürününün belli başlı kriterlere göre değerlendirildiği ODD Satış ve İletişim Ödülleri’nin Sosyal Sorumluluk Projesi kategorisinde Doğu Otomotiv, 2012 ve 2013 yıllarında üst üste “Trafik Hayattır!” platformu ile ödüle layık görülmüştür.

Doğu Otomotiv, tüm bu takdirlerin verdiği gururla, sürdürülebilirlik stratejisi paralelinde, trafik güvenliği konusunda “Trafik Hayattır!” çalışmalarını tüm topluma yayarak, kültürel bir değişim yaratmak için faaliyetlerine devam edecektir.



Doğu Grubu

1951 yılında kurulan Doğu Grubu, başarılı geçmişiyle Türkiye’nin önde gelen grupları arasında yer almakta ve hizmet sektöründe bölgesel lider olma vizyonuyla 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, 200’ü aşkın 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 kolalarında 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. Grup son olarak Yunanistan’da Latsis Grubu’na bağlı Lamda Geliştirme ve ülkenin en büyük marina zincirinin sahibi Kiriacoulis Grubu ile ortaklık anlaşmaları imzalamıştır. Ayrıca Hırvatistan’da Adriatic Croatia International (ACI) marinalar zincirinde gerçekleştirdiği hisse alımı ile gündeme gelen Grup, yaptığı bu anlaşmalarla marinalık sektöründeki iddiasını bir kez daha ortaya koymuştur.



Markalarımız





Das Auto.

2013 ödülleriyle dolu bir yıl

Volkswagen Binek Araç, “dünyanın en yenilikçi çok satan otomotiv markası” vizyonu doğrultusunda belirlediği pazarlama stratejisiyle 2013 yılında satışlarını %32,2 oranında artırarak çok başarılı bir yılı geride bırakmıştır. Bağımsız araştırma kuruluşu Ipsos tarafından 2013 yılının en sevilen otomobil markası seçilen Volkswagen Binek Araç, “Lovemark” sıfatıyla bu başarıyı taçlandırmıştır.



“Volkswagen Binek Araç, bağımsız araştırma kuruluşu Ipsos tarafından 2013 yılının en sevilen ve en samimi otomobil markası seçilmiş olup, hedefleri doğrultusunda satış adetlerini artırmayı başarmış ve yılı pazarda 2. sırada tamamlamıştır.”

Vedat Uygun

Volkswagen Binek Araç Marka Genel Müdürü

Volkswagen Binek Araç

Volkswagen Binek Araç, bir önceki yıla göre %19,5 oranında genişleyen binek araç pazarında satışlarını %32,2 gibi yüksek bir oranda artırarak pazarın oldukça üzerinde bir performans göstermiştir. 2013 yılında izlenen başarılı ürün ve iletişim stratejileri sayesinde Volkswagen Binek Araç, pazar payını %13,3 düzeyine çıkarmış ve yılı pazarda 2. sırada tamamlamıştır.

Volkswagen Binek Araç, satış alanındaki başarısını iletişim alanında da sergilemiş ve yıl içinde Jetta reklam filmiyle Kristal Elma ve ODD, Golf modeliyle WCOTY, COTY ve Altın Direksiyon ödüllerine layık görülmüştür.

Modellerimizin performansları

Polo modelimiz segment payını %15,2 düzeyine çıkarırken, Golf modelimiz satışlarını %28,7 oranında artırarak %15,3 segment payına ulaşmıştır. Jetta modelimiz de segmentindeki başarısını sürdürmüş ve 2013 yılında %11’lik pazar payına ulaşmıştır. A Coupe segmentinde yer alan temsilcimiz olan Beetle modelimiz %42,1 payla segment liderliğine yükselmiştir. Passat modelimiz ise bir kez daha rakipleriyle arasındaki farkı açarak, %31,9 segment payı ile segmentinin lideri olmuştur.

Dijital iletişimde yenilikçi çözümler

Volkswagen Binek Araç, Facebook’ta 2.800.000’i aşan takipçisiyle Türkiye’nin en çok takip edilen ikinci markası olduğu gibi, dünyada da en büyük Volkswagen sayfası konumundadır. 2013 yılında web sitesi aracılığıyla kişiye özel teklifler sunmaya başlayan markanın internet sitesi yılda 16 milyondan fazla ziyaret almaktadır. Diğer yandan “Online Canlı Destek Merkezi”, müşterilere 24 saat erişilebilir



Lovemark | 2013

bir platform sunmaktadır. Sosyal medyada aktif olarak yer alan Volkswagen Binek Araç, Facebook, Google+, Twitter ve YouTube kanallarında hem sektörün lider markası konumundadır, hem de takipçileri ile “Sosyal CRM” uygulamaları aracılığıyla birebir iletişim kurmaktadır.

Satış sonrası hizmetler

2013 yılında Balıkesir Edremit ve Adıyaman Yetkili Servislerini açarak müşterilerine sunduğu hizmet ağını daha da genişleten Volkswagen Binek Satış Sonrası Hizmetler (SSH), Türkiye çapındaki Yetkili Servis noktasını 71’e 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. Yetkili Servislerimizde yılda 450.000’e yakın araç girişiyle ayda ortalama 38.000 müşteriye hizmet verilmektedir. 2013 yılında parça cirosu %25, işçilik cirosu ise %21 artış göstermiştir.





Audi

Lansmanlar ve ödülleri yılı

Audi markası, 2013 yılında 14.987 satış adedine ulaşmıştır. 2012 yılına göre %18,4 artan araç parkı ve Avrupa’da örnek gösterilen %77,5 müşteri sadakat oranı ile 2013 yılında satış sonrası hizmetler cirosunda %14’lük artış sağlanmıştır.



“2013 yılı, Audi markası için lansmanlar yılı oldu. Yılın ilk çeyreğinde A3 Sportback ve son çeyreğinde A3 Sedan lansmanlarıyla performans verimliliğiyle buluştu.”

Giovanni Gino Bottaro

Audi, Bentley, Lamborghini, Bugatti Marka Genel Müdürü

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

Doğu Otomotiv tarafından Türkiye’ye 1994 yılında ithal edilmeye başlayan Audi markası, 2013 yılında önemli bir başarıya imza atarak 14.987 adet satışla tarihindeki en yüksek satış adedine ulaşmıştır.

Audi’nin model bazlı performansı

Kendi sınıfında lider olan A3 Sportback, A3 Sedan ve A3 Coupe’nin 2013 yılı toplam satış adedi 5.978 olarak gerçekleşmiştir. A4, A4 Avant ve A4 allroad satışları 3.867 adetle kapanırken, A5 ailesinin toplam sayısı 927 adet ve A6 ailesinin toplam sayısı 1.651 adet olarak gerçekleşmiştir. Q3 seneyi 651 adetle kapatırken, kendi sınıfında lider olan Q5 modeli 667 adetlik satış rakamına ulaşmıştır.

Müşteri memnuniyeti

Satış Sonrası Hizmetler’de müşteri memnuniyetinin ölçülmesi ve rakiplerle olan konumun belirlenmesi amacıyla her yıl Audi AG tarafından gerçekleştirilen IACS araştırmasında Audi Türkiye, bir önceki yıla göre “Son Servis Ziyaretinden Memnuniyet” puanını 0,2 artırarak premium segmentte birinci sırada yer almıştır.

Hizmet kalitesindeki çırtayı daha da yükseltmek amacıyla 2013 yılında iki önemli proje hayata geçirilmiştir. Bunların birincisi olan “Audi Cam” projesi, onarım sırasında çıkan ek işlerin video kaydının alınarak www.benimaudim.com üzerinden müşterilerin onayına sunulmasını içermektedir. Ayrıca, Doğu Otomotiv teknik destek yöneticilerinin ofisten online olarak tüm Yetkili Servislere bağlanabildiği ve anlık olarak teknik destek verebildikleri Teknik Servis Merkezi projesi 2013’te devreye alınmıştır.

Yetkili servis memnuniyeti

Her yıl bağımsız bir firma tarafından gerçekleştirilen Yetkili Servis Memnuniyet Araştırması’nda (DSS) Audi Satış Sonrası Hizmetler memnuniyet puanı 5’li skalaya göre 4,6’dan 4,9’a yükselmiştir. Bu başarılı sonuç, iş ortaklarıyla iletişim ve işbirliğinin maksimum seviyelere çıktığını göstermektedir.



Pazarlama ve lansman faaliyetleri

Yıl boyunca verilen imaj ve satış ilanları yoluyla hem Audi’nin marka bilinirliğinin artırılması hem de satışların desteklenmesi hedeflenmiştir. 2013 yılında A3 Sportback ve A3 Sedan için lansman çalışmaları yapılmıştır. Audi, Filo Mükemmellik Ödülleri-2013’te A1, A4 Avant ve Q5 ile üç dalda birinciliğe layık görülmüştür. Ayrıca, A3 Sportback modeli, “Avrupa’nın en güzel kompakt otomobili” unvanıyla Auto Bild Tasarım Ödülü’nü almaya hak kazanmıştır.

2013’ün 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. Audi markası, otomotiv sektöründe Facebook ve Twitter ortalama etkileşim sonuçlarında lider marka olmuştur.



2013 yılında rekor satış

SEAT, teknolojileri ile fark yaratan model yelpazesi ve genişleyen Yetkili Satıcı teşkilatı ile satışlarını %90 oranında artırdı.



“SEAT, 2013 yılında Leon’un pazara sunulması ve yeni açılan Yetkili Satıcı noktaları ile 11.065 adetlik yeni bir satış rekoruna imza attı. ”

Anıl Gürsoy
SEAT, Porsche, DOD Marka Genel Müdürü

Satış performansı

SEAT, bir önceki yıla göre %20 oranında artan binek araç pazarında, satışlarını %90 gibi yüksek bir oranla artırarak rekor bir büyüme gerçekleştirmiştir. İzlenen başarılı ürün ve iletişim stratejileri, yeni ürün lansmanları ve güçlü Yetkili Satıcı teşkilatı sayesinde SEAT, 2013 yılında 11.065 adet satış gerçekleştirerek pazar payını %1.66 seviyesine yükseltmiştir. 2014 yılında da, özellikle markanın hem imajına hem de satış adetlerine katkı sağlayan Leon ve Ibiza modelleri ile pazar payının korunması hedeflenmektedir.

2013 yılında SEAT’ın en çok satan modeli, Mart ayında lansmanı yapılan Yeni Leon olmuştur. 4.946 adetlik satış adedi ile Leon ailesi, tüm satışlar içinde %45’lik paya sahip olmuştur. Ibiza ise SEAT’ın en çok satan ikinci modelidir. Ibiza Sport Coupé, Ibiza 5 kapı ve Sportourer versiyonlarından oluşan Ibiza model ailesi, 4.175 gibi yüksek bir satış adedine ulaşmıştır. A-Notchback segmentine bu sene giriş yapan Toledo modeli 1.485 adetlik satışa ulaşırken, A-MPV segmentinin başarılı oyuncusu Altea XL, 411 adet satış rakamına ulaşmıştır. Alhambra modeli ise 48 adetlik satışla Türkiye’deki B-MPV segmentinde ilk sıradaki yerini korumaya devam etmiştir.

Pazarlama faaliyetleri

2013 yılının ilk çeyreğinde pazara sunulan Yeni Leon ve Yeni Toledo modellerinin lansmanları, geleneksel ve dijital mecralarda başarıyla gerçekleştirilmiştir. Yeni Leon’un “Tutku Yeniden Tasarlandı” sloganıyla yıl içerisinde sürdürülen düzenli iletişim çalışmaları, marka imajının ve bilinirliğinin artmasına önemli katkı sağlamıştır. Facebook’ta SEAT Türkiye sayfası 107.878 takipçisiyle hızlı yükselişine, www.seat.com.tr internet sitesi de 2013 yılında 3.601.729 ziyaretçi sayısı ile istikrarlı büyümesine devam etmiştir. Ulusal ve dijital pazarlama faaliyetlerinin yanında, bölgesel aktivitelere de ağırlık verilmiştir.

Satış sonrası hizmetlerde müşteri memnuniyeti ve kalite anlayışı

2013 yılında %17 oranında artan SEAT araç parkına yönelik olarak gerçekleştirilen servis kampanyaları sayesinde müşterilerin Yetkili Servis bağlılık oranı %60 seviyesine, müşteri odaklı hizmet anlayışı sayesinde de satış sonrası hizmetlerdeki müşteri memnuniyet anketi puanı 98,9’a yükselmiştir. Yetkili Servis personeline verilen iş üstü eğitimleri sayesinde iş tekrarı %4,17 oranına inmiş ve müşteri memnuniyetinde ciddi artış sağlanmıştır.



Güçlü Yetkili Satıcı ve Servis teşkilatı

SEAT markası, 2013 yılının Mart ayında Gaziantep’te Şahintaş, Ağustos ayında Ankara’da Doğu Oto Çankaya ve Aralık ayında Eskişehir’de Asil Yetkili Satıcılarının faaliyete geçmesiyle, toplamda 25 Yetkili Satıcı ve 39 Yetkili Servis noktasına ulaşmıştır. SEAT Yetkili Satıcı ve Servis teşkilatının markaya olan inancı, SEAT’ın en önemli gücü olmuştur.

2014 hedefi

SEAT markası, 2014 yılında Leon ailesini Sportourer ve Cupra versiyonları ile genişletmeyi planlamaktadır. Markanın hedefi 2014 senesi için “sürdürülebilirlik” olarak belirlenmiştir.

ŠKODA

Škoda istikrarlı büyüme ve kalitesel gelişim projeleri ile geleceğini inşa ediyor

1989 yılından bu yana Škoda'nın Türkiye distribütörlüğünü sürdüren Yüce Auto, günümüzde Superb, Octavia, Rapid, Yeti, Roomster, Fabia ve Citigo modellerinin satış, servis ve yedek parça hizmetlerini Türkiye çapında 34 Yetkili Satıcı ve 40 Yetkili Servis ile sürdürmektedir.



"2013, hayata geçirilen kalitesel prosesler sonucunda kalitatif ve kantitatif büyüme performansı ile hatırlanacak bir dönüşüm yılı olarak gerçekleşti. 2012'de Rapid ve Citigo ile başlayan model atağımızı, 2013 yılında Octavia ve Superb modellerimizle önemli bir sinerjiye dönüştürdük ve 12.833 adet satışla pazarın üzerinde bir büyüme kaydettik. Bu gelişim süreci 2014 yılında da devam ederek, kalıcı başarının temelini oluşturacaktır."

Tolga Senyücel

Škoda Yüce Auto Genel Müdürü

2013

Škoda, Türkiye'deki satışlarını 2013 yılında bir önceki yıla göre yaklaşık %27 oranında artırarak 12.833 adede yükseltmiştir. Pazarın üzerinde büyüme yakalayan Škoda, bir önceki yıl 10.118 adetlik satış gerçekleştirmişti.

Škoda için global olarak 2013, Batı ve Orta Avrupa pazarlarında yatay seyrin yaşandığı bir yıl olmuştur. Markanın 2013 yılı satışları 920.800 adet olarak gerçekleşmiştir.

Modellerimizin performansı

Škoda Türkiye, 2013 yılında 12.833 adet binek araç satışı gerçekleştirmiştir. Nisan ayında satışa sunulan Octavia, 4.308 adetlik satışla %33,6'lık bir pay elde etmiş ve yine marka ürün gamının en çok satan modeli olmuştur. Octavia'yı 3.075 adetlik satışla Superb takip etmiş ve gerçekleşen satışlardan %23,9'luk pay almıştır. Rapid modeli ise 2.126 adetle marka satışlarında %16,6'lık bir pay elde etmiştir.

Škoda Türkiye'nin başarısı sadece satış performansı ile sınırlı kalmamıştır. Facebook'ta Škoda Türkiye sayfası 213.821 takipçisiyle hızlı yükselişine, www.skoda.com.tr internet sitesi ise 2013 yılında 4.056.476 ziyaret sayısı ile istikrarlı büyümesine devam etmiştir.

2013 ve 2014 yenilikleri

Türkiye'ye özel üretilen ve segmentinde ayrıcalıklı bir konum sağlayan 1,6 TDI motor ve DSG otomatik şanzıman seçeneği ile Superb, D1 segmentinde satış performansı ile %6,1 pazar payı olarak oldukça başarılı bir dönem geçirmiştir.

2014 Şubat ayında yenilenen Yeti modelinin, Škoda'nın tasarım felsefesine göre uyarlanan çizgileri, 1,6 TDI dizel motor ve 7 ileri DSG otomatik şanzıman seçenekleriyle segmentine iddialı bir giriş yapması beklenmektedir. Mart ayında ise, Škoda markasının yeni bir segmente adım atacağı Rapid Spaceback modelinin lansmanı gerçekleştirilecektir. Markayı kompakt HB segmentinde temsil edecek Rapid Spaceback, sunduğu geniş kullanım alanları ve dinamik tasarımı ile gençlerin ve genç ailelerin dikkatini fazlasıyla çekecektir. Bu ana model atılımlarına ek olarak, ürün grubundaki mevcut modelleri pazarda farklılaştıracak olan varyasyonlar da 2014'te satışa sunulacaktır. Octavia modelinin en üst versiyonu olan 220 Hp gücündeki vRS, segmentinde benzersiz bir konuma sahiptir. 1,6 TDI 4X4 Octavia Combi seçeneği ve Rapid modelinin tasarımını pekiştiren sportif tasarımlı Style paketi sayesinde, ürün çeşitliliğine sportif ve farklılaşan bir marka algısı katılması hedeflenmektedir.



2014 pazar payı hedefi

Tüm dünyada bir atılım içinde olan ve koyduğu vizyon çerçevesinde ilerlemeye devam eden Škoda, 2015 yılı sonuna kadar her 6 ayda bir yeni model ya da yenilenmiş bir yüzle müşterilerinin karşısına çıkmayı hedeflemektedir. 2014 yılına da, lansmanı yapılacak yeni modellerle hızlı bir giriş yapılacaktır.

Yeni ürün lansmanları ve ürün gamı genişlemesinin Škoda markasına katacağı güce ek olarak, üreticimiz tarafından başlatılan yeni kurumsal kimlik sürecinin satışlara olumlu yansıtacağı öngörülmektedir. Müşteri memnuniyeti ve marka algısını artırmayı hedefleyen kalitesel çalışmalar da, değişen pazar şartlarına uygun olarak 2014 yılında Škoda'nın Türkiye'deki pazar payını artırmasını sağlayacaktır. Bugüne kadar koyduğu hedeflere, müşterilerinin markaya olan güveni ve beğenisiyle ulaşan Škoda Türkiye, 2014'te de büyümesini sürdürecektir. Üretici firma, Türkiye pazarındaki kantitatif ve kalitatif büyüme performansını yakından ve memnuniyetle izlemekte, pazarın gereksinimlerine ve beğenisine uygun modeller geliştirilmesi konusunda Škoda Türkiye'ye verdiği desteği her geçen yıl artırmaktadır.



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.



"2013 senesinde, üst lüks segment pazarında yerini daha da sağlamlaştıran Bentley markası, Türkiye pazarına giriş yaptığı 2006 yılından itibaren 21 adetle en yüksek satış rakamına ulaşmıştır."

Giovanni Gino Bottaro

Audi, Bentley, Lamborghini, Bugatti Marka Genel Müdürü



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 modeller sunarak hızlı bir yükselişe geçmiştir.

2013: Bentley tarihinin en yüksek satış adedi

2013 yılında Bentley markası, Türkiye pazarına giriş yaptığı 2006 yılından itibaren en yüksek satış adedine ulaşmıştır.

Yıl boyunca 8 adedi Continental GT V8, 6 adedi Flying Spur W12, 4 adedi Continental GTC V8, 1 adedi Continental GT Speed, 1 adedi Continental GTC ve 1 adedi Mulsanne olmak üzere toplam 21 adet Bentley satış ve teslimatı gerçekleştirilmiştir.

2013 yılında 2 adedi Gallardo LP 560-4 ve 2 adedi de Aventador LP 700-4 modeli olmak üzere 4 adet Lamborghini satış ve teslimatı gerçekleştirilmiştir.

Marka iletişimine devam

2013 yılında Bentley ve Lamborghini markalarına yönelik pazarlama yatırımlarına devam edilmiştir. Yıl içinde gerçekleştirilen çalışmalardan satır başları şu şekildedir:

- 29 Mart 2013 tarihinde GQ Bar İstanbul'da gerçekleştirilen Bentley Yeni Flying Spur lansman aktivitesine 190 özel davetli katılmıştır.
- Her yıl bir kez gerçekleştirilen Uluslararası Bentley Yetkili Satıcılar Toplantısı, 12-13 Kasım 2013 tarihlerinde ilk kez Türkiye'de gerçekleştirilmiştir. Katılımcılar Bentley İstanbul Showroom'da ağırlanmıştır.
- Sene boyunca Automobili Lamborghini tarafından düzenlenen Lamborghini Academy sürüş etkinliklerine müşteriler davet edilmiştir.





Yaptığımız yeni yatırımlarla hedeflerimizi yükseltiyoruz

Porsche Türkiye, güçlenen Yetkili Satıcı ağı ve Servis organizasyonu, genişleyen model serisi, artan müşteri memnuniyeti ve düzenlenen pazarlama aktiviteleriyle 2013 yılında satış adetlerini %4 oranında artırmıştır. 2014 yılında da, Mart ayında satışına başlanacak olan Macan modeli ile 500 adedin üzerinde araç satışı gerçekleştirilerek, büyümenin sürdürülmesi hedeflenmektedir.



“Porsche, artan satış adetleri, satış sonrası hizmetlerdeki büyüme ve düzenlenen pazarlama aktiviteleriyle 2013 yılında 517 adetlik yeni bir satış rekoruna imza atmıştır.”

Anıl Gürsoy

SEAT, Porsche, DOD Marka Genel Müdürü

Yatırımlarımız

12 Nisan 2013 tarihinde Orta ve Doğu Avrupa Bölgesi'nde ilk yeni Porsche Showroom konseptini taşıyan yetkili satıcımız Doğu Oto Çankaya, 935 m² showroom ve 750 m² servis alanıyla hizmete girmiştir. 18 Kasım tarihinde ise Orta ve Doğu Avrupa Bölgesi'ndeki en büyük Porsche Merkezi olan Doğu Oto Maslak faaliyete geçmiştir. 1.400 m² satış ve 750 m² servis alanına sahip tesis için 10 milyon TL yatırım yapılmıştır.

Modellerimizin performansı

2013 yılında Porsche'nin en çok satılan modeli, 342 adet ile Cayenne olmuştur. Cayenne modelini 91 satış adedi ile Panamera takip etmiştir. 2013 yılındaki satışların 44 adedini, Türkiye'deki Premium SW segmentinde ilk sırada yer alan yeni 911 modelleri oluşturmaktadır. 2013 yılında yeni modelinin lansmanı yapılan Cayman modelinden 30 adet ve Boxster modelinden 10 adet satış gerçekleştirilmiştir.

Pazarlama faaliyetlerimiz

Reklam etkinliklerinin öne çıktığı 2013 yılı boyunca, her ay farklı bir model için dergilerde ilanlar yayımlanmıştır. 2013 yılına “basın kış sürüş etkinlikleri” ile başlayan Porsche, 7-8 Ocak tarihlerinde İsviçre'de 911 Carrera modelleriyle ve 9-11 Şubat tarihlerinde Finlandiya'da tüm güncel Porsche modelleriyle bu etkinlikleri gerçekleştirmiştir. 4-7 Mart tarihlerinde ise 23 adet Porsche müşterisinin katılımıyla, Finlandiya'da müşterilere yönelik bir kış sürüş etkinliği düzenlenmiştir.

Ayrıca yıl içerisinde, Vosmer Yetkili Satıcısı ile bir dizi Porsche araç sergileme etkinliği düzenlenmiştir. Bu etkinliklerin ilki 18 Ocak tarihinde İzmir'de Diva dergisi 500. sayı kutlaması, ikincisi 5 Temmuz tarihinde Çeşme'de Diva dergisi 10. yıl kutlaması ve sonuncusu ise 30 Kasım tarihinde İzmir Swiss Otel'de Saint Joseph Derneği'nin yıl sonu balosu kapsamında gerçekleştirilmiştir.

2013 yılında, yenilenen Cayman ve Porsche ailesine yeni eklenen Macan modelleri için basın lansmanları yapılmıştır. Yeni Cayman basın lansmanı 19-21 Şubat tarihlerinde Portekiz'de gerçekleştirilmiş olup, en yeni model Macan basın lansmanı için ise 19-21 Kasım tarihlerinde Los Angeles Motorshow'daki dünya prömiyerine katılım sağlanmıştır. Aynı zamanda, yeni Cayman lansmanı kapsamında 7 Mayıs tarihinde gerçekleştirilen Suadiye Armani mağaza açılışında araç sergileme etkinliği düzenlenmiştir.

2013 yılında Mersin-Kavi ve Bursa Doğu Oto Yetkili Satıcılarının katılımıyla, ilki 13-19 Mayıs tarihlerinde Adana'da, diğeri ise 4-10 Kasım tarihlerinde Bursa'da iki adet yerel fuar gerçekleştirilmiştir. Porsche'nin ef-sanevi 911 modelinin 50. yılı kapsamında özel olarak üretilen ve Türkiye'de sadece bir adet bulunan 911



Carrera modeli ilk kez Bursa Otoshow'da sergilenmiş, basın ve ziyaretçiler tarafından büyük ilgi görmüştür.

1-2 Haziran tarihlerinde 51 kişinin katılımıyla Kavi Yetkili Satıcısı ile gerçekleştirilen Mersin roadshow etkinliğinde tüm Porsche modelleri, Adana ve Mersin müşterileri tarafından test edilmiştir.

2013 yılı etkinlikleri, 5 Aralık günü İstinye Park Armani Ristorante'de 180 kişinin katılımıyla gerçekleştirilen yeni 911 Turbo S lansmanı ile son bulmuştur.

Satış sonrası hizmetlerde rekor iş emri adedi

Porsche markasının, 2013 sonunda %14 oranında artan araç parkına yönelik olarak gerçekleştirilen servis kampanyaları sayesinde müşterilerin Yetkili Servis bağlılık oranı %81'e, satış sonrası hizmetlerde müşteri odaklı hizmet anlayışı sayesinde müşteri memnuniyet anketi puanı ise 109'a yükselmiştir. 2013 yılı içerisinde QR-Code projesi hayata geçirilmiş olup, iş emri adedi bazında 2012 yılına göre %25'lik artış olmuştur.

Marka başarıları

- Porsche Türkiye, istikrarlı büyümesini 2013 yılında da sürdürerek 2012 yılına göre satış adetlerini %4 oranında artırmayı başarmış ve 517 adet araç satışıyla yeni bir rekora imza atmıştır.
- Porsche Türkiye, Orta ve Doğu Avrupa bölgesinde yer alan 28 ülke arasında satışlarda 3. sırada yer almıştır.
- Auto SHOW'un düzenlediği Altın Direksiyon Yarışması'nda Porsche Cayman modeli, “Türkiye Coupe / Cabriolet” sınıfında Altın Direksiyon ödülünü kazanmıştır.
- Doğu Oto Çankaya bayisi, dünyada “Most Emotional Porsche Centre - Exterior Area” kategorisinde ödül kazanmıştır.
- Porsche Türkiye, 2013 yılı içerisinde Porsche AG tarafından gerçekleştirilen garanti denetimlerinde %0,55'lik hata oranı ile Porsche Orta ve Doğu Avrupa bölgesinde ilk 3 arasına girmiştir.



Ticari Araç

Volkswagen Ticari Araç 2013'te pazardaki istikrarlı büyümesini sürdürdü

Volkswagen Ticari Araç, 2013 yılında istikrarlı büyümesini sürdürerek, daralan hafif ticari araç pazarında marka pazar payını başarıyla artırmıştır. Toplam pazarda üçüncülüğünü koruyan Volkswagen Ticari Araç, ithal ticari araç satışlarında ise lider olmuştur.



“2013 yılında pazardaki tüm zorluklara rağmen, müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi odaklı uygulamalarımız neticesinde pazar payımızı artırmayı başardık. 2014'te de müşteri odaklı satış, satış sonrası ve pazarlama vizyonumuz ile hizmet kalitemizi daha üst seviyelere çıkarmayı hedefliyoruz.”

Kerem Güven

Volkswagen Ticari Araç Marka Genel Müdürü

2013

2013 yılında hafif ticari araç pazarında bir önceki yıla göre %14,8 daralma yaşanmış ve 188.723 adetlik araç satışı gerçekleşmiştir. Volkswagen Ticari Araç, hafif ticari araç pazarındaki payını %12,6'ya yükseltmiş ve ithal ticari araç pazarında ise %26,4 pazar payı ile liderliğini korumuştur. 2013 yılında Volkswagen markası, binek ve ticari araç toplam satışıyla, en çok satılan marka unvanını kazanmıştır.

Caddy modelinin pazar payı 2013 yılında %12,3 oranıyla 2012 yılının üstüne çıkmıştır. Volkswagen Ticari Araç, 7.567 Transporter satışı ile orta sınıf hafif ticari araç segmentinde %44,7 pazar payı elde etmiş ve sınıfında liderliğini sürdürmüştür. Amarok modeli 2.751 satış adedi ve %19,6 pazar payı ile sınıfında ikinci olurken, Crafter'ın pazar payı 2013 yılında bir önceki yıla göre artarak % 6,9'a ulaşmıştır.

Yeni ürün lansmanları

Volkswagen Ticari Araç, kullanıcılarının taleplerini sürekli değerlendirerek, onların istek ve beklentileri doğrultusunda yeni model versiyonları geliştirmeye 2013 yılında da devam etmiştir. Sınıfının en çok tercih edilen modeli olan Transporter ailesine yeni donanım seçeneği ile katılan Transporter Comfortline 2013 yılının ilk çeyreğinde pazara sunulmuştur. İç ve dış tasarımındaki değişiklikler ve sunduğu üst düzey konfor özellikleriyle Transporter Comfortline, Transporter modelinin sınıfındaki güçlü imajını ve iddiasını daha da pekiştirmiştir.

Volkswagen Ticari Araç, sınıf lideri modeli Caravelle'in özellikle çevreci ve verimli sürüş dinamiklerine sahip olan yeni versiyonu Caravelle BlueMotion Teknoloji modelini 2013 yılında ürün gamına eklemiştir. BlueMotion Teknoloji'ye sahip Caravelle, sürüş konforu ve çevresel uyumluluğun akıllı ve son derece verimli bir birleşimini temsil etmektedir. BlueMotion Teknoloji'nin en karakteristik özelliğini motor, şanzıman, aerodinamik ve lastikler arasındaki mükemmel uyum oluşturmaktadır.

Volkswagen Ticari Araç'ın tüm dünyada önemli bir satış başarısına imza atan modeli Caddy ailesinin en yeni üyesi Yeni Cross Caddy de 2013 yılında Türkiye pazarına sunulmuştur. Keskin dış hatlarının verdiği güçlü görüntüsü ve özel aksesuarları, Yeni Cross Caddy'nin sportif karakterini öne çıkarmaktadır.

Marka iletişimi

Volkswagen Ticari Araç, hedef kitle odaklı pazarlama stratejisi doğrultusunda müşterilerinin bulunduğu mecraları ve müşteri profilini

derinlemesine analiz ederek, iletişimini etkin bir şekilde sürdürmüştür. Klasik mecralardan yeni medyaya kadar tüm iletişim kanallarında Volkswagen Ticari Araç markasının tanıtılması, müşterilerin bilgilendirilmesi ve ürünlerle tanıştırılması amacıyla yıl boyunca farklı projelere imza atılmıştır.

Volkswagen Ticari Araç, 650.000'den fazla üyeye sahip olduğu Facebook sayfasının yanı sıra, diğer sosyal medya platformlarında sunduğu müşteri odaklı yenilikçi ve dikkat çekici uygulamalar ve online mecralara taşıdığı müşteri memnuniyetini artırıcı hizmetlerle sektöründe öncü çalışmalara imza atmaktadır.

Volkswagen Ticari Araç, CRM çalışmaları kapsamında, uzun yıllardır Volkswagen'i tercih eden Transporter ve Caravelle kullanıcılarına yönelik “Premium” uygulamasını başlatmıştır. Müşterilerin hayatını kolaylaştırmaya yönelik birçok yenilik sunan uygulama kapsamında, “Premium” müşterilerin özel bir danışma hattıyla tüm işlemlerini tek bir noktadan gerçekleştirmesi sağlanmaktadır.

Müşteri ilişkileri yönetimi ve Yetkili Satıcı saha faaliyetleri

Volkswagen Ticari Araç, müşteri beklentilerinin her zaman bir adım önünde olma yaklaşımını 2013'te de sürdürmüştür. 2011 başında başlatılan potansiyel müşteri ve dış ziyaret projesi sayesinde, potansiyel müşteri kaydı sayısı 2013 yılı sonunda 356.378'e ulaşmıştır. 2013 yılında 72.000 müşteri aktif olarak birebir ziyaret edilmiştir.

Satış sonrası hizmetler

2013 yılında Balıkesir Edremit ve Adıyaman Yetkili Servislerini açarak müşterilerine sunduğu hizmet ağını daha da genişleten Volkswagen Ticari Araç Satış Sonrası Hizmetler, Türkiye çapındaki Yetkili Servis noktasını 71'e ulaştırmıştır. Yetkili Servislerimizde yılda 200.000'e yakın araç girişiyle ayda ortalama 17.000 müşteriye hizmet verilmektedir.

2014...

Volkswagen Ticari Araç, 2014 yılında da hafif ticari araç pazarındaki payını ve güçlü marka imajını koruma yönündeki faaliyetlerini, ürün, yetkili satıcı saha faaliyetleri, satış sonrası hizmetler gibi tüm müşteri odaklı alanlarda aralıksız sürdürecektir. Geniş ürün gamı, Doğu Otomotiv ve Volkswagen markalarının yarattığı güven, Türkiye geneline yayılmış Yetkili Satıcı ağı ve güçlü müşteri iletişimi, 2014 satış hedeflerine ulaşmakta Volkswagen Ticari Araç'ın en önemli araçları olacaktır.



2013 yeniliklerle dolu bir yıl

Scania, 2013 yılında toplam 1.672 adet 16 ton ve üzeri Ağır Ticari Araç satışı gerçekleştirmiştir. Böylece Scania, karayolu taşımacılığına sunduğu yüksek teknolojiye sahip yenilikçi ürün gamı ile 2013 yılını da başarılı bir şekilde geride bırakmıştır.



“Scania, 2013 yılında gerçekleştirdiği ürün lansmanları ve farklı alanlardaki eğitim faaliyetleri ile müşteri memnuniyetini artırarak, çözüm odaklı bir yolda başarıyla ilerlemiştir.”

İlhami Eksin

Scania, Krone, Meiller, Thermo King, Scania Endüstriyel ve Deniz Motorları Marka Genel Müdürü

2013 yılı satış performansı

Türkiye’de 2013 Aralık ayı sonu itibariyle 1.672 adet Scania Ağır Ticari Araç satılmıştır. Satılan araçların 1.455 adedi çekici, 217 adedi ise on-road ve off-road kamyonudur. Araç parkı 2013 yılında yaklaşık 20.000 adede ulaşan Scania, geniş ürün seçenekleriyle fark yaratmayı ve gerek on-road, gerek off-road alanında tercih edilen bir marka olmayı sürdürmüştür.

Satış sonrası hizmetlerde sürdürülebilir kalite

2013 yılında da 24 saat hizmet veren müşteri danışma hattı sayesinde Türkiye ve Avrupa’daki müşterilerine kendi dillerinde konuşan operatörlerce yanıt verilmiş ve 26 adet acil yol yardım aracı ile bulundukları noktalara hizmet ulaştırılmıştır. Türkiye genelinde Scania müşterilerine, 20 adet Yetkili Servis’ten 257 teknisyen ve toplam 334 personel ile 290 adet araç onarım alanı yoluyla hizmet sunulmaktadır. Scania Yetkili Servislerinde 2013 yılında 61.787 iş emri açılmıştır. Ülke genelindeki Yetkili Servislerimiz, “Scania Bayi İşletim Standartları” sertifikasyonuna sahiptir.

“Yeni Scania Streamline. Yine muhteşem!”

Aerodinamik tasarım odaklı ağır vasıta trendini 1991 yılında “Streamline” ile başlatan Scania, Eylül ayında gerçekleştirmiş olduğu lansmanla “Streamline” efsanesini yeniden günümüze taşımıştır. İletişim faaliyetlerini “Yeni Streamline.Yine muhteşem!” sloganıyla sürdüren Scania, yüksek performansa sahip yeni çekicileriyle tüm zorlu sürüş koşullarının üstesinden gelen Streamline araçlarını yeniden müşterilerinin karşısına çıkarmıştır.

Scania Satış Olimpiyatları ile dünyada bir ilk

Dünyada ilk kez Doğu Otomotiv Scania distribütörlüğünde, Scania Yetkili Satıcı Satış Temsilcileri ve Satış Müdürleri’nin katılımıyla düzenlenen bu yarışma, Scania Eğitim sürecini desteklemek, çalışanların bilgi ve yeteneklerini geliştirmek ve satış personelinin motivasyonunu artırmak amacıyla Mayıs 2013’te gerçekleştirilmiştir. Söz konusu etkinliğe 16 Scania Yetkili Satıcısından toplam 38 temsilci katılmıştır.

Scania Akademi: İsveç-Doğu Otomotiv işbirliğinde uluslararası bir ilk...

Şubat ayında ikinci ve Ekim ayında üçüncü modülü tamamlanan “Scania Professional” eğitimi Çin’de düzenlenmiştir. Dünya çapında Scania Yetkili Satıcılarını kalitesel olarak geliştirmeyi hedefleyen



bu eğitim, Scania’nın büyüyen pazarlarından Çin’de, ilk kez bir Türk eğitmen vasıtası ile Doğu Otomotiv ve Scania Akademi İsveç ortak işbirliğiyle gerçekleştirilmiştir.

Pazarlama ve lansman faaliyetleri

2013 yılında gerçekleştirilen pazarlama faaliyetlerinin başında, 13 litre motor gamı ve Yeni Scania Streamline lansmanları gelmektedir. Scania, yıl boyunca sektörel ve ulusal basında yer alan göz alıcı imaj ve satış ilanları yoluyla hem akılda kalmayı başarmış, hem de başarılı bir satış performansı sergilemiştir. Markanın yaptığı diğer pazarlama çalışmaları arasında Yetkili Satıcı ve Servisleri destekleyen iletişim aktiviteleri ve müşterilerle birebir iletişim kurma imkânı sağlayan teslimat törenleri önemli yer tutmuştur. Sektörel ve ulusal yayınlar için düzenlenen basın gezileri, Yetkili Satıcılar, Yetkili Servisler ve VIP müşteriler için düzenlenen yurtdışı fabrika ziyaretleri ve eğitim alanında gerçekleşen birçok önemli çalışma, Scania’nın 2013 etkinlik takvimi içinde yer almıştır.

Büyüyerek yükselmeye devam

Avrupa'nın önde gelen yarı römork markalarından Krone, 2013 yılında 752'si Doğu Otomotiv Krone, 700'ü Krone-Doğu Treyler olmak üzere toplam 1.452 adet satış gerçekleştirmiş ve 2012 yılına göre pazar payını %8 oranında artırarak %19'a yükseltmiştir. Krone, bu performansla ithal frigorifik pazarında önemli satış rakamlarına ulaşmıştır.



"Karayolu taşımacılığı faaliyetlerinde bulunan kuruluşların öncelikli tercihi olmaya devam eden Krone, 2013 yılında resmi olarak açılışı gerçekleştirilen İzmir Tire'deki fabrika ile müşterilerine daha da yakınlaşmayı ve pazardaki hâkimiyetini artırmayı hedeflemektedir."

İlhami Eksin

Scania, Krone, Meiller, Thermo King, Scania Endüstriyel ve Deniz Motorları Marka Genel Müdürü

Krone hakkında

1906 yılında Almanya'da kurulan ve 2003 yılından bu yana Türkiye'de Doğu Otomotiv tarafından pazara sunulan Krone, en uygun ve yenilikçi taşıma çözümlerini, her zaman piyasa koşullarını gözeterek müşterilerine sunmaya devam etmektedir.

2013 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 müşterilerinin talep ve ihtiyaçlarına zaman sınırlaması olmadan cevap verirken, maksimum müşteri memnuniyetini hedeflemektedir. Müşterilerinin istek ve ihtiyaçlarını tam olarak anlayarak onlara özel taşımacılık çözümleri sunan Krone için 2013, araç parkını 6.000 adedin üzerine çıkardığı bir yıl olmuştur.

2013 yılında Krone, büyüyen araç parkı ve İzmir Tire'de faaliyete geçen Krone Doğu Treyler fabrikasından dolayı 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.

Tireli Krone'ler yollarda

2003 yılında Doğu Otomotiv distribütörlüğünde Türkiye pazarına giren ve ardından 2008 yılında üretim anlaşması imzalayan Krone, üstün teknolojisi, kalitesi, yaygın satış ve servis ağı ve kullanıcı dostu pratik çözümleriyle, kısa sürede pazarın önemli bir markası haline gelmiştir. Bu gelişmelerin ardından, 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 açılışı 2013 yılının ilk çeyreğinde gerçekleşmiştir.

Fabrikada, taşımacıların en çok tercih ettiği Mega Liner ve Profi Liner'ın yanı sıra yeni ürün gamına ait ürünlerin de üretilmesi planlanmaktadır. Tire'deki tesis, standart Krone kalitesi ile müşteri memnuniyetini sağlama ve birinci sınıf ürünler sunma hedefine paralel olarak en modern teknolojiyle donatılmıştır.

Krone, Comvex İstanbul fuarında

Türkiye'de üretilen araçların tanıtımı amacıyla Krone, Kasım ayında Tüypar Fuar ve Kongre



Merkezi'nde gerçekleştirilen Comvex İstanbul fuarında ürünlerini müşterilerine sunmuştur. Profi Liner 55, Mega Liner Huckepack ve Box Liner ürünleriyle katılım gerçekleştiren marka, firma yetkilileri ve satış temsilcileriyle birlikte müşterilerinin sorularını cevaplandırmış ve büyük ilgi toplamıştır.

Krone yine birinci oldu

Filosunda 11 ve üzeri araca sahip olan nakliye firmalarının oy kullandığı yarışmada Krone, treyler kategorisinde 1.000 tam puan üzerinden 803 puan alarak birinci olmuş ve Verkehrrundschau "2013 İmaj Ödülü"ne layık görülmüştür.

10 ilde büyük roadshow

Haziran ayında gerçekleştirilen ve Türkiye'nin 10 ilini kapsayan araç tanıtım aktivitesi ile Krone, tüm ürün gamını tanıtmaya ve müşterileriyle birebir iletişim kurma olanağı elde etmiştir.



Lider damper markası hedeflerinde hızla ilerliyor

Meiller, 2013 yılında daralan pazarda 386 adet damper satışı gerçekleştirmiş ve Türkiye'deki 2.000'inci damperini müşterisine teslim etmiştir.



“Doğuş Otomotiv distribütörlüğünde 2007 yılından beri Türkiye’de faaliyet gösteren Meiller, sahip olduğu ileri teknoloji ve ürün kalitesiyle damper sektöründeki güçlü konumunu, artan satış grafiğiyle sağlamlaştırıyor.”

İlhami Eksin

Scania, Krone, Meiller, Thermo King, Scania Endüstriyel ve Deniz Motorları Marka Genel Müdürü

Meiller hakkında

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 Doğuş Otomotiv distribütörlüğünde Türkiye pazarına satış ve servis hizmeti sunan Meiller, kısa sürede Türkiye pazarında üretime de başlamıştır. 2008 yılında Adapazarı’nda faaliyete geçirdiği Meiller Doğuş Damper fabrikası, yurtiçine ve yurtdışına yönelik üretim yapmaktadır.

2013 yılında Meiller

2013 yılında 386 adet satış gerçekleştiren Meiller, pazarda yaşanan daralmaya ve kur hareketliliğine rağmen bir önceki yılın satış rakamları seviyesini korumuştur. 2013 yılında %8 seviyesinde daralan çekici ve kamyon pazarına paralel olarak damper pazarı da aynı oranda küçülmüştür. Pazardaki yoğun rekabet şartlarının daha da artmasına rağmen Meiller, müşterilerin ihtiyaçlarını iyi bilen, çözüm odaklı, ürünün kalitesini ön planda tutan ve samimi yaklaşımıyla yine tercih edilen marka olmuştur.

Satış sonrası hizmetler

Meiller, artan araç parkı ve Sakarya’da faaliyete geçen Meiller Doğuş Damper fabrikasından dolayı oluşan 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 artan müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi olarak geri dönmesi beklenmektedir.

Meiller, müşterilerinin değişen ihtiyaçlarına yeni teknolojiler ve yeni yatırımlarla cevap vermek üzere sürekli çalışmalar yürütmekte ve pazara uzun ömürlü, az bakım gerektiren, ekonomik ve sağlam ürünler sunmaktadır. Meiller, sadece inşaat sektörüne değil, pazardaki tüm alternatifleri göz önünde bulundurarak yeni sahalara da araç üretecek projeler geliştirmektedir.

2.000’inci Meiller teslimatı

2013 yılında Türkiye’deki 2.000’inci damper teslimatını gerçekleştiren Meiller, hizmet



kalitesinden ödün vermeden satışlarını sürekli artırmayı amaçlamaktadır. Adapazarı’nda bulunan Meiller Doğuş Damper fabrikasında yapılan yerli üretimle, müşterilerinin her türlü talep ve beklentilerini karşılama ve ürün gamında yer alan her türlü ürünü, özel siparişle proje bazlı üretebilme yetkinliğine sahiptir.

“En iyi damper”

Almanya’nın ticari araç sektöründeki uzman dergiler tarafından düzenlenen geleneksel “En İyi Ticari Araçlar ve Markaları” yarışmasında Meiller, 2013 yılında da “En İyi Damper” markası seçilerek art arda 9. kez bu ödülün sahibi olmuştur. Söz konusu başarı, Meiller’in tartışmasız sektör lideri olarak gücünü bir kez daha kanıtlamış ve üstün kalitesini ortaya koymuştur.

Pazarlama faaliyetleri

Meiller, damper pazarına sunduğu üstün nitelikli ürünlerin yanı sıra müşterileriyle birebir iletişim kurmasını sağlayan pazarlama aktiviteleri ve basın haberleriyle de dikkatleri çeken bir markadır.



Scania Engines: Gücünü kalitesiyle kanıtladı

Scania Engines markası için 2013 yılı, pazar payı ile satışlarını artırdığı, sürdürülebilir kalite ve güvenilirliğini devam ettirdiği bir yıl olmuştur. Doğu Otomotiv'in kara, endüstriyel ve deniz motorları iş kolundaki toplam satışları 2013 yılında %60 artarak 133 adede yükselmiştir.



"Scania Engines, 2013 yılında başta kara jeneratörleri pazarı olmak üzere, alternatif satış kanallarında pazar payını artırmış ve Türkiye pazarında en çok satış yapan markalardan biri olmuştur.

İlhami Eksin

Scania, Krone, Meiller, Thermo King, Scania Endüstriyel ve Deniz Motorları Marka Genel Müdürü

2013 yılı sipariş performansı

Scania Engines, Türkiye'de 2013 yılında gerçekleştirilen 133 adet motor satışıyla pazar payını %60 artırmıştır. Deniz motorları pazarına ek olarak, satış hacminin geliştirilmesi amacıyla faaliyet gösterilmeye başlanan kara jeneratörleri pazarında da önemli gelişmeler kaydedilmiş ve 2013 yılında bu pazara yönelik satışlar öncü jeneratör üreticilerine yapılan satışlar ile %77 artırılmıştır.

Yetkili Satıcı ve Servis eğitimleri sürüyor

Scania Engines bünyesinde hizmet veren Yetkili Satıcı ve Servis personelinin satış ve satış sonrası hizmetler alanında eğitimlerine 2013 yılında da devam edilmiştir.

Pazarlama ve lansman faaliyetleri

Scania Engines, 2013 yılında yeni 9 litre motorların lansmanını gerçekleştirmiş ve sektörün nabzını tutarak, yapılan pazar araştırmaları doğrultusunda kara jeneratörleri pazarında faaliyet gösteren potansiyel müşterilere proje satışlarını gerçekleştirmiştir.

Zengin ürün gamı

Doğu Otomotiv, Scania Engines markası ile müşterilerine; kara jeneratör motorları, deniz motorları, deniz jeneratör motorları ve endüstriyel motorlarını sunmaktadır.

2014 hedefleri

Scania Engines, güvenilir bir çözüm ortağı olarak, ürün yelpazesini genişletmek, bu işkolundaki sürdürülebilir kalite ve pazar payını artırmak üzere faaliyetlerini sürdürmektedir. 2013 yılında kara jeneratörleri pazarında öncü jeneratör üreticileriyle başlayan iş ortaklığını, sipariş alınan 300 adet ile 2014 yılında artırmayı hedeflemektedir.





2013, rekor satış rakamları getirdi

2008'den bu yana Türkiye'de Doğu Otomotiv distribütörlüğü altında hizmet veren, dünyanın önde gelen soğutma sistemi markası Thermo King için 2013 yılı, 802 adet ile rekor satışa imza attığı, güvenilirliğini kanıtladığı ve sektöründe pazar liderliğini koruduğu önemli bir yıl olmuştur.



“Ülkemizde kurumsal ve organizasyonel yapılanmasını tamamladığımız Thermo King, Türkiye çapında gerçekleştirdiği rekor satışlar ve sürdürülebilir kalitesi ile 2013 yılında “Platin Satış ve Servis Sağlayıcısı” olarak OEM tarafından ödüllendirilmiştir.”

İlhami Eksin

Scania, Krone, Meiller, Thermo King, Scania Endüstriyel ve Deniz Motorları Marka Genel Müdürü

2013 yılı sipariş performansı

Türkiye’de 2012 yılında toplam 507 adetlik ünite satışı gerçekleştiren Thermo King, bu başarısını 2013 yılında %58 artırarak toplam 802 adede ulaştırmıştır. Filo satışlarının da pay aldığı bu büyük satış başarısı içerisinde, Yetkili Satıcı ve Servis teşkilatı kilit rol oynamıştır.

2013 yılında, Türkiye’nin en büyük lojistik çözüm firmasına, özel askeri gıda taşımasında kullanılmak üzere toplam 356 adetlik bir filo satışı gerçekleştirmiştir. Ayrıca 2013 yılında, Sağlık Bakanlığı ile yapılan çalışmalar doğrultusunda, aşı ve ilaç taşımasında kullanılmak üzere 24 adet soğutucu ünite satışı yapılmıştır.

Thermo King, aktif yedek parça kampanyaları ile ürünlerin ömrünü uzatan, yüksek performansla çalışmasını sağlayan orijinal yedek parça kullanım bağlılığı konusunda pazar payını sürekli geliştirmektedir.

Thermo King’i, rakiplerinden farklılaştırarak bir adım öteye taşıyan Tracking donanımı, kablolu bağlantı ile GPS teknolojisini kullanarak 80’in üzerinde ülkede anlık veri takibi olanağı sağlamaktadır.

Bunlara ek olarak, OEM ile gerçekleştiren ortak çalışmalar sayesinde, Türkiye’nin önde gelen otobüs üreticilerine 2013 yılında toplam 144 adetlik klima satışı gerçekleştirilmiştir.

Yetkili Satıcı ve Servis eğitimleri sürüyor

Thermo King bünyesinde hizmet veren Yetkili Satıcı ve Servis ekiplerine 2013 yılında satış, satış sonrası hizmetler ve müşteri memnuniyeti alanında eğitim verilmiştir.

Pazarlama ve lansman faaliyetleri

2009 yılında en iyi gelişim gösteren distribütör, 2010 yılında en çok treyler ünite satışı gerçekleştirilen distribütör, 2011 ve 2012 yıllarında da satış ve servis alanında gösterdiği başarılar nedeniyle OEM tarafından “Platin Satış ve Servis Sağlayıcısı” olarak ödüllendirilen Thermo King Türkiye, Doğu Grubu’nun müşteri odaklı bakış açısı doğrultusunda 2013 boyunca müşteri memnuniyeti ölçümlerine (CSI) devam etmiştir. 2013 yılında Yetkili Satıcı ve Servislerin performanslarını değerlendirmek ve 2014 yılı strateji ve vizyonunu paylaşmak üzere bayi toplantısı OEM ile birlikte yurtdışındaki üretim tesisinde gerçekleştirilmiştir. 2013 yılında motordan tahrikli yeni Ce serisinin lansmanı yapılmıştır.



2014 hedefleri

Kurumsal yapısıyla, sektöre girdiği günden beri satış adetlerini düzenli olarak artıran ve satış hizmetinin yanı sıra satış sonrası hizmetleriyle de müşterisinin her zaman yanında olmaya devam eden Thermo King Türkiye, 2014 yılında genişleyen ürün gamıyla 2013 yılındaki 802 adetlik satış performansını geliştirmeyi hedeflemektedir. Bugün Thermo King, sürdürülebilir hizmet kalitesi ile soğutma sistemleri sektörünün güvenilir çözüm ortağı konumundadır. Sektörün ihtiyaçlarına cevap verebilen yapısı satış ve satış sonrası hizmetlerde müşteri memnuniyetini ön planda tutan yaklaşımıyla Thermo King, 2014’te de liderliğini sürdürecektir.

Yeni yatırımlarla hizmet kalitemizi artırıyoruz

Doğuş Oto, 2013 yılındaki başarılı iş sonuçlarına, müşterilere daha iyi koşullarda ve daha yaygın hizmet verebilmek adına yaptığı yeni yatırımları da eklemiştir. Nisan ayında yenilenen yüzüyle Çankaya Bölge Showroomu ve Servisi hizmete açılmış, Etiler Porsche Showroomu ise Kasım ayı itibariyle yeni konseptiyle Maslak Otomotion'da hizmet vermeye başlamıştır.



“Müşterilerimizin mutluluğu Doğuş Oto’nun değişmez ilkesidir. Doğuş Oto, müşterilerine mükemmel hizmeti sunmak ve en çok tercih edilen perakende şirketi olmak yönünde her geçen gün hızla ilerlemektedir.”

Zafer Başar

Doğuş Oto Pazarlama ve Ticaret A.Ş. Genel Müdürü

Doğuş Oto hakkında

1963’te otomotiv sektöründe hizmet vermeye başlayan 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, Škoda ve DOD) İstanbul, Ankara ve Bursa illerinde, toplam 31 Yetkili Satış ve 30 Servis noktasında yeni ve ikinci el araç, yedek parça ve aksesuar satışı yapmakta, müşterilerine sigorta, finans ve satış sonrası destek hizmetleri vermektedir. Doğuş Oto, hizmet kalitesini her yıl artırarak ilerleyişini sürdürmektedir.

Rekor satış adedi

Faaliyetlerini toplam 200.000 m² alan üzerinde ve 1.358 çalışanıyla sürdüren Doğuş Oto, 2013 yılını 7.462 adet Audi, 27.107 adet VW Binek, 5.987 adet VW Ticari, 2.355 adet SEAT ve 398 adet Porsche olmak üzere, toplam 43.309 adet yeni araç satışıyla kapatmış ve yeni bir rekora imza atmıştır. Doğuş Oto’nun 2013 yılında Türkiye toplam binek ve hafif ticari araç pazarındaki payı %5,08, Doğuş Otomotiv perakende satışları içinden aldığı pay ise %31,3 olmuştur. Öte yandan, 2013 yılında servis hizmeti verilen müşteri sayısı 205.741’e ulaşmış, buna paralel olarak satış sonrası hizmet cirosu da bir önceki yıla göre %9,9 artış göstermiştir.

Başarılarımız

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 Twincup yarışmasında Türkiye birincisi olmuştur. Porsche tarafından Duygusal Dış Mekân ödülüne layık görülen Doğuş Oto, en iyi Volkswagen Yetkili Servisi Danışmanı üçüncülüğünü kazanmıştır.

Yalın Yönetim

Doğuş Oto, sürdürülebilir bir gelecek için toplum kültürünün dürüstlük, saygınlık, etik davranış ve yasalara uyum değerlerini ilke edinerek, şeffaf, adil bir çalışma anlayışı ile faaliyetlerini sürdürmektedir. Sektörde öncülüğünü sadece yakaladığı başarılı finansal sonuçlarla değil, aynı zamanda sürdürülebilirlik konusundaki yaklaşımıyla da ortaya koymaktadır.

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 gerçekleştirilen Yalın Lideri Eğitimleri kapsamında 2013 yılı içerisinde 5 yönetici daha sertifika almaya hak kazanmış, böylece şirketteki Yalın Lideri sayısı 37’ye çıkmıştır.

Ayrıca, şirket stratejisi doğrultusunda verimlilik, hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik 5 ana iyileştirme projesinin tüm bölgelerde yaygınlaştırılarak hayata geçirilmesi sağlanmıştır. Sürdürülebilir kalitenin sağlanması için, sürekli iyileştirme felsefesi çerçevesinde satış sonrası hizmet süreçleri yeniden ele alınmış, değer akım haritalama yöntemiyle belirlenen ana iyileşme alanlarında projenin yürütülmesi çalışmalarına başlanmıştır.

Şirket stratejisinin tüm bölge ve birimlerde doğru şekilde uygulanması ve tüm çalışanlar tarafından benimsenmesi amacıyla D-Plan strateji yayılım süreci hayata geçirilmiştir. İş süreçlerinin her adımının bilimsel açıdan yeniden değerlendirilerek, bütün israf ve gereksiz bekleme noktalarının ortadan kaldırılması amacıyla 2013 boyunca devam eden çalışmaların 2014 yılında daha da hız kazanması hedeflenmektedir.

Pazarlama faaliyetleri

Doğuş Oto’nun müşterileriyle sürdürdüğü dinamik ve karşılıklı ilişkinin yanı sıra mükemmel hizmeti sunma ve verimli çalışma anlayışı, sorumluluklarını en iyi şekilde yerine getirme heyecanını canlı tutmaktadır. 2013 yılı boyunca yapılan tüm pazarlama faaliyetlerinde Doğuş Oto’nun marka bilinirliğinin yükseltilmesi ve servis araç girişlerinin ve satışların desteklenmesinin yanı sıra, müşteri odaklı iletişim yoluyla müşteri sadakat ve memnuniyetinin artırılması da hedeflenmiştir.

Müşterileri tanımak amacıyla yapılan marka konumlandırma, pazarlama stratejileri belirleme ve müşteri ilişkileri yönetimine yönelik etkinliklerin yanı sıra, müşterilerin Doğuş Oto’yu ne ölçüde tavsiye ettiğini, tavsiye etme ve etmeme nedenlerinin neler olduğunu derinlemesine analiz etmek amacıyla 2013 yılında bir NPS araştırması yapılmıştır. Bu araştırma, şirket içinde iyileştirilmesi ve güçlendirilmesi gereken alanların tespit edilmesine ve müşteri bağlılığının ölçülmesine yardımcı olmuştur.

Doğuş Oto, yaptığı her tür çalışmanın insanı anlamak temeline dayandığına inanmaktadır. Şirketin, 2014 yılında da müşterilerini tanımaya yönelik faaliyetleri artarak devam edecektir.

Satış ve satış sonrasında sürdürülebilir, kalite odaklı büyüme

D-Auto Suisse, 2013 yılında, Avrupa’da yaşanan ekonomik dalgalanmalara rağmen 183 adet yeni araç satma başarısına imza atmıştır.



“Avrupa genelinde yaşanan ekonomik dalgalanmalara ve İsviçre frangının euro karşısında güçlü bir seyir izlemesine rağmen D-Auto Suisse SA’nın 2013 yılı satışları 183 adet olarak gerçekleşmiştir.”

Marcel Hauselmann
D-Auto Suisse SA
Genel Müdürü

D-Auto Suisse hakkında

Doğuş Otomotiv iştiraki olan D-Auto Suisse SA, İsviçre’nin Lozan şehrinde 2009 yılının Eylül ayından bu yana Türk misafirperverliğini ve tecrübesini, 5.000 m² hizmet alanında 35 çalışanı ile müşterilerine sunmaktadır.

2013 satış ve satış sonrası hizmetler performansı

D-Auto Suisse SA, 2013 yılında 84 adet SUV, 85 adet Spor Araç ve 14 adet Panamera olmak üzere toplam 183 adet yeni araç satışı gerçekleştirmiş olup, yılı %10 pazar payı ile sonlandırmıştır. Buna ek olarak, 2013 yılında 35 adetlik yeni araç satış kontrat anlaşması imzalanmıştır.

Porsche AG tarafından dünya genelinde sadece 918 adet üretilen Porsche 918 Spyder modelinden birinin satışı, başarılı bir şekilde D-Auto Suisse tarafından gerçekleştirilmiştir.

Porsche tarafından ölçümlenen kalite standardı, 2013 yılında bir önceki yıla göre 8 puan artarak 91 puan seviyesine ulaşmıştır. Diğer taraftan, 2013 yılında tamamlanan Satış Sonrası Hizmetler yatırımı ile servis kapasitesi %30 artırılarak, günlük servis araç girişi 22 adede yükseltilmiştir.

Porsche sertifikalı deneyimli D-Auto Suisse ekibi, zengin yedek parça stoğu ve değişim araçları ile müşterilerine hızlı, verimli ve kalite odaklı hizmet sunmaktadır.

Pazarlama faaliyetleri

2013 yılını Satış ve Satış Sonrası Hizmetler organizasyonunu büyütürken tamamlayan D-Auto Suisse, gerçekleştirilen 24 aktivite ile 2.000’in üzerinde sıcak müşteri teması sağlamıştır.

- Mayıs-Haziran aylarında, gelenekselleşen Porsche Golf Turnuvası, 60 katılımcı ile gerçekleştirilmiştir.
- Ağustos ayında, “Very VIP” mottosu ile 911 Turbo lansmanı gerçekleştirilerek 5 adet 911 Turbo siparişi alınmıştır.
- Eylül ayında, Elektrikli Araçlar Fuarı’na Panamera Hybrid model araçla katılan şirketin standı 200 kişi tarafından ziyaret edilmiştir.
- Bilan dergisi tarafından “Man of the Year” seçilen İsviçreli sanatçı Bastien Baker ile 2014 yılını kapsayan bir sponsorluk anlaşması imzalanmıştır.



- Gelenekselleşen “Marche de Noel” showroom aktivitesi 300’ün üzerinde ziyaretçi ile gerçekleştirilmiştir.
- 2012 yılında Radio Rouge FM ile gerçekleştirilen işbirliği 2013 yılında da devam etmiştir.



Güçlü Yetkili Satıcı teşkilatıyla kaliteli hizmet

Yenilenen DOD showroomları ve yeni yüzüyle yayına alınan dod.com.tr web sitesi müşterilere daha konforlu alanlar sunarken, tedarik zincirine eklenen yeni çözüm ortaklarıyla beraber stoklar desteklenmiş ve çapraz satış kanalları da kullanılarak satışlar artırılmıştır. Müşterilerin her türlü iletişim kanalıyla ihtiyaçlarının karşılanmasına yönelik yatırım kararıyla Satış Destek Hattı açılmış ve araç alım-satım taleplerinin karşılanmasına hız kazandırılmıştır.



“DOD markası olarak 2013 yılında da yüksek kalite anlayışıyla hareket ederek, geniş Yetkili Satıcı ağıımız ile ikinci el araç alım-satımında kurumsallığı daha da güçlendirdik.”

Anıl Gürsoy

SEAT, Porsche, DOD Marka Genel Müdürü

Yetkili Satıcı teşkilatında artan yatırımlar

DOD, 2013 yılı içinde faaliyete geçen yeni Yetkili Satıcılarla birlikte, 29 şehirde tam 62 noktada müşterilerine hizmet sunmuştur. Yenilenen showroomlar ile çalışanların ve müşterilerin konforu sağlanırken, Prime DOD hizmeti veren bazı Yetkili Satıcılar tarafından Prime ofislere yapılan yatırımlarla hizmetin kalitesi artırılmıştır. Yetkili Satıcı stokları desteklenerek 20.000'in üzerinde satış adetlerine ulaşılmış, stok penetrasyonunu artırmaya yönelik çalışmalar yapılmıştır. 2014'te de Yetkili Satıcı teşkilatı yatırımlarına devam edilmesi ve showroomların iyileştirilmesi planlanmaktadır.

Yeni tedarik kaynakları

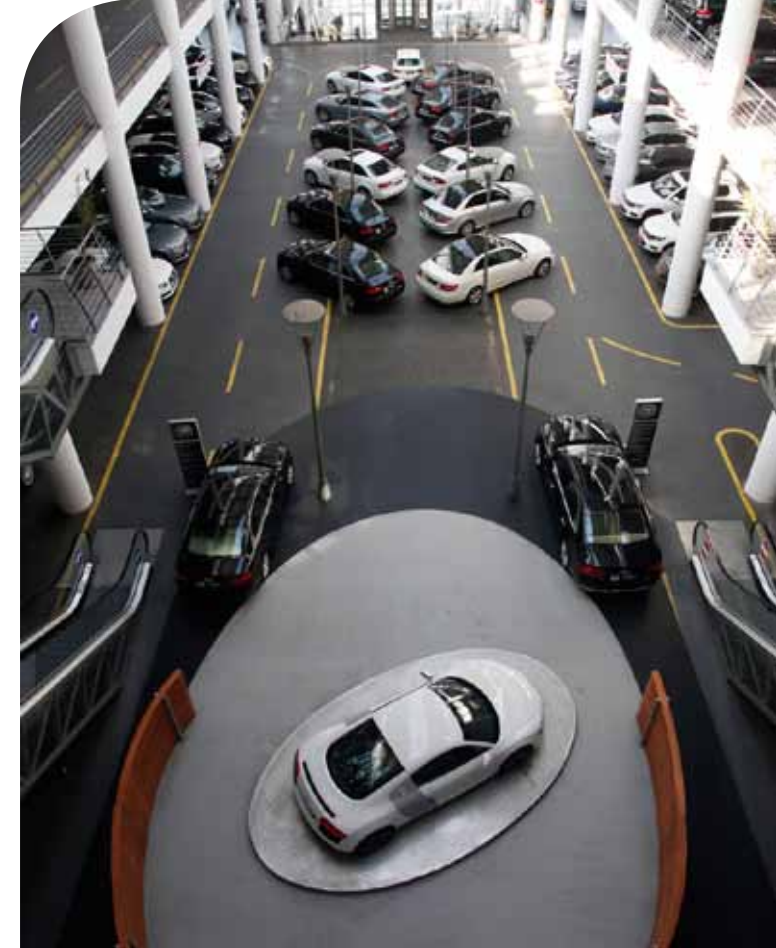
Ülkemizde bireysel müşterilerin yanı sıra son yıllarda hızla gelişen operasyonel filo kiralama şirketlerinin büyük hacimli araç parkları da ikinci el pazarının önemli unsurlarından biri haline gelmiştir. 2013 yılında bu tedarik zincirine eklenen yeni halkalarla 2012 yılına oranla filo araçlarında %9'luk bir artış elde edilmiş ve Yetkili Satıcılara 1.550 adet satışa hazır filo aracı temin edilmiştir. 2014 yılında da yeni filo partnerleri ile tedarik kaynaklarının artırılması ve mevcut iş ortaklarıyla iş hacminin artırılması hedeflenmektedir.

Yeni yüzüyle dod.com.tr

DOD, 2013 yılı içerisinde sosyal medya alanında hayata geçirdiği yeniliklere, web sitesi www.dod.com.tr'nin tasarım değişikliğini de ekleyerek yatırımlarına devam etmiştir. Yenilenen web sitesi, daha sade, modern ve kullanışlı ara yüzüyle, müşterilere çok daha üst düzeyde bir ziyaret deneyimi yaşatmaktadır.

Çapraz satış kanalları büyümeye devam ediyor

DOD, Emanet ve Prime DOD satış kanallarının yanı sıra DOD Garanti ve Kasko DOD ürünleriyle 2013 yılında da müşteri ihtiyaçlarını karşılamaya devam etmiştir. Uygulamaya alındığı ilk yıldan itibaren önemli bir başarı elde eden Emanet sisteminde 2013 yılında 11.700 adet araç satışı gerçekleştirilmiştir. İkinci elde lüks segmentte fark yaratan Prime DOD sisteminde ise 725 araç satılmıştır. İkinci elde önemli bir avantaj sağlayan DOD Garanti ürünü, bir önceki yıla göre %39'luk bir artış başarısıyla 1.500 adet satış gerçekleşmiştir. DOD'un çapraz satış kanallarının 2014 yılında geliştirilerek başarısının sürdürülmesi planlanmaktadır.



444 7 DOD, Satış Destek Hattı hizmete açıldı

2013 yılında müşterilerinin araç alım satım taleplerine her yönden cevap vermeye yönelik faaliyetlerine bir yenisini daha ekleyen DOD, “444 7 DOD / 444 7 363” DOD Satış Destek Hattı'nı devreye sokarak ikinci el sektöründe bir ilke daha imza atmıştır. Çağrı merkezinin açılmasıyla birlikte satışlarda yaşanan artış, farklı iletişim kanallarıyla müşterilerin ihtiyacının karşılanmasının önemini bir kez daha göstermiştir. 2014'te müşterilere daha farklı alanlarda da ulaşmak üzere yatırımların devam etmesi hedeflenmektedir.



volkswagen
doğuş finans

Müşteri odaklı hizmet anlayışımızla hedeflerimizi aşıyoruz

Türkiye'nin öncü otomotiv finansman şirketi vdf, 2013 yılında müşteri memnuniyetine ve beklentilerine yönelik geliştirdiği yenilikçi ürün ve hizmetleriyle kredi ve sigorta adetlerinde rekor rakamlara ulaşmayı başarmıştır.



“Müşteri sadakati ve memnuniyeti odaklı ürün ve hizmet anlayışımızla sektördeki liderliğimizi 2013 yılında da devam ettirdik.”

Tijen Akdoğan Ünver
vdf Genel Müdürü

vdf Otomotiv Finansmanı (Volkswagen Doğuş Tüketici Finansmanı A.Ş.)

vdf, 2013 yılında müşteri memnuniyeti odaklı ürün ve hizmet anlayışı ile hedeflerini gerçekleştirmeyi başarmıştır.

Volkswagen Grup markaları içerisinde %35 penetrasyon oranına sahip olan vdf, 2013 yılında bireysel taşıt kredilerinde “yaşayan kredi miktarı” bazında tüketici finansmanı şirketleri ve bankalar arasında pazar liderliğini sürdürmüştür.

vdf, 2013 sonu itibarıyla 60.200 adet yeni kredi vererek toplam 112.000 adet yaşayan kredi adedine ulaşmıştır. Böylece, kuruluşundan itibaren hedefi olan 100.000 adede ulaşarak yeni bir rekora daha imza atmıştır. Bunun yanı sıra vdf, toplam yaşayan kredi hacmini bir önceki yıla göre %32 artırarak 2,4 milyar TL'den 3,2 milyar TL'ye yükseltmeyi başarmıştır.

vdf Otomotiv Finansmanı, 2013 yılında markalarla ortak düzenlediği satış, pazarlama ve müşteri sadakati kampanyalarıyla müşteri memnuniyetini ve bağlılığını artırmayı hedeflemiştir. 2013 yılında yaptığı müşteri memnuniyeti anketi sonuçlarına göre, bir önceki yıla göre müşteri memnuniyeti puanını artırmayı başarmıştır.

vdf, 2014 yılında müşterilerinin ihtiyaçlarına özel sunduğu kredi, sigorta ve servis paketlerini genişleterek, otomotiv değer zincirinin her alanında müşterilerine hizmet vermeyi amaçlamaktadır.

vdf Sigorta ve Aracılık Hizmetleri A.Ş.

vdf Sigorta Hizmetleri, geniş deneyimi ve müşteri ihtiyaçlarının tespit edilerek karşılanması için geliştirilen özel ürün yelpazesi ile 2013 yılında da maksimum müşteri memnuniyetini gerçekleştirmiştir. 11 sigorta şirketinin acentesi olarak faaliyet gösteren vdf Sigorta Hizmetleri, markalı kasko, trafik, uzatılmış garanti ve kredi koruma sigortaları gibi birçok branşta bireysel ve grup müşterilerine hizmet vermektedir.

VW grup markası Yetkili Satıcıları bünyesinde faaliyet gösteren Vdf Sigorta, 2013 yılında bayilerdeki şube sayısını 14 adet daha artırarak 34 şubeye ulaşmıştır. Yeni şubeler açarak büyüme stratejisine 2014 yılında da devam edecek olan vdf Sigorta, 2015 sonu itibarıyla 50 adet şubeye ulaşmayı hedeflemektedir.



2013 yılında vdf Sigorta Türkiye, Volkswagen Financial Services AG tarafından her yıl düzenlenen Uluslararası Sigorta Konferansı'nda, tüm branşlarda “En İyi Sigorta Performansı” gösteren ülke ödülünü almıştır.

vdf Sigorta Hizmetleri, Volkswagen Kasko ile başlayan ve SEAT, Škoda, DOD ve Audi Kasko ile devam eden Markalı Kasko ürünleriyle, markalara özel teminatlar sunarak sektöründe fark yaratmaktadır.

Toplam net prim üretimi ve yaşayan poliçe adedi bakımından 2013 yılında da en büyük acente unvanını koruyan vdf Sigorta, 2012 yılına göre toplam net prim üretimini %69 oranında artırarak 104 milyon TL'den 176 milyon TL'ye yükseltmiştir. vdf Sigorta, 2013'te poliçe adedini %49 oranında artırarak 202.000 poliçeye ulaşmıştır.

vdf Faktoring Hizmetleri A.Ş.

2010 yılı Mayıs ayında aktif olarak faaliyete başlayan vdf Faktoring Hizmetleri A.Ş., Türkiye genelinde 117 adet Yetkili Satıcısına faktoring ve finansman konusunda hizmet sunmaktadır. vdf Faktoring, 2013 yılında toplam 5,6 milyar TL işlem hacmine ve toplam 90 milyon TL aktif büyüklüğe ulaşmıştır. vdf Faktoring, sürekli ve istikrarlı büyüme ilkesiyle iş hacmini 2014 yılında da artırmayı hedeflemektedir.



Kalbimiz trafik güvenliği için atıyor

TÜVTÜRK, 2013 yılında tüm hizmet alanlarında büyüme sağlarken, TÜVTÜRK Akademi gibi girişimlerle hizmet kalitesini artırmak yönünde eğitim yatırımlarına hız veriyor. Çevre, sosyal ve yönetim kriterleri ekseninde kurumsal vatandaşlık algısını pekiştiriyor.



“TÜVTÜRK olarak faaliyetimizin altıncı yılı sonunda, 50 milyona yakın aracı muayene ederek, güvensiz bulunan 10 milyon aracın tekrar emniyetli bir şekilde trafiğe çıkmasına katkıda bulunmanın gururunu yaşıyoruz. Bugüne kadar olduğu gibi, bundan sonra da trafik güvenliğinin artırılması yönündeki gayretlerimizi inançla sürdüreceğiz.”

Kemal Ören
TÜVTÜRK Genel Müdürü

2013

TÜVTÜRK, 2013 yılında egzoz gazı emisyon ölçüm hizmetleri başta olmak üzere tüm faaliyet alanlarında büyüme sağlarken, cirosunu %18,7 artışla 850 milyon TL'den 1 milyar 9 milyon TL'ye çıkarmayı başarmıştır. Bu cironun 170 milyon TL'si TÜVTÜRK İstanbul'un operasyonlarından temin edilmiştir. 2013 yılında operasyona başlayan Kahramanmaraş Pazarcık ve Antalya Motosiklet Muayene İstasyonları ile hizmet ağı genişletilerek 200 sabit istasyona ulaşmıştır. Yeni istasyonlarda bekleme salonu gibi müşteri ihtiyaçlarına yönelik yeniliklerin uygulanmasına 2013'te de devam edilmiştir.

Trafik güvenliğine büyük katkı

2013 yılında 6 milyon 926 bin aracın periyodik araç muayenesi gerçekleştirilmiştir. Yapılan muayenelerde araçların %32,4'ünün ağır kusurlu ya da emniyetsiz olduğu tespit edilmiştir. Tekrar muayeneye gelen 2 milyon 189 bin aracın %98,2'sinde eksiklik ve kusurların giderildiği görülmüş, muayene tekrarında başarılı olan bu araçların böylece trafiğe güvenli bir şekilde çıkmaları sağlanmıştır.

Egzoz gazı emisyon ölçümünde hızlı artış devam ediyor

2013 yılında 2 milyon 441 bin aracın egzoz gazı emisyon ölçümleri yapılmıştır. Adet olarak geçen yıla göre %21'lik bir artış sağlanırken, bu hizmetin periyodik muayenelere oranı %32'den %35'e yükselmiştir.

Yola elverişlilik muayenesi

27 istasyonda verilen yola elverişlilik muayene hizmeti 2013 yılında 31 bin adet olarak gerçekleşmiştir.

Motosikletlere özel muayene istasyonu

Özellikle motosiklet sürücülerinin şehir merkezlerine uzak istasyonlara ulaşımında sorun yaşadıklarının tespit edilmesi üzerine şehir içlerinde, ulaşımı daha kolay noktalarda motosikletlere özel istasyonlar açılmıştır. 2012 yılında İstanbul'un merkezi semtlerinden Avrupa yakasındaki Maslak'ta ve Anadolu yakasında Kızıltoprak'ta, bu yıl da Antalya'da açılan motosiklet muayene istasyonları büyük müşteri memnuniyeti sağlamıştır.

TÜVTÜRK Akademi hizmete girdi

TÜVTÜRK, hizmet kalitesini daha da yukarıya taşımak ve muayene kalitesi, hizmet standardı, müşteri memnuniyeti, etkin müşteri deneyimi ve kusursuz operasyon gibi alanlarda gerekli donanımı personeline kazandırmak amacıyla TÜVTÜRK Akademi'yi kurmuştur. Sadece şirket personeli için değil, sektör paydaşları için de eğitimler sunan TÜVTÜRK Akademi'nin güvenilir bir referans ve eğitim merkezi olması amaçlanmaktadır. TÜVTÜRK Akademi'de yılda 1.700 kişiye 700 gün eğitim verilmesi planlanmaktadır.

Çevre, Sosyal ve Yönetişim (Environment, Social and Governance) politikaları geliştiriyor

Evrensel olarak tanınan, sürdürülebilir gelişmenin en önemli ölçütlerinden olan Çevresel, Sosyal ve Kurumsal Yönetişim (ESG) kriterleri, yakın bir zaman içerisinde Yönetim Kurulumuzun da desteği ile TÜVTÜRK bünyesinde de uygulanmaya başlandı. Enerji tasarrufu, atık yönetimi gibi çevre konularını; etik kod takibi, insan kaynakları gelişim ve performans yönetimi gibi yönetim konularını, müşteri memnuniyeti ve paydaş ilişkileri gibi sosyal konuları içeren kriterler, TÜVTÜRK'ün halihazırda yürüttüğü benzeri çalışmaları genişletmek için önemli bir zemin oluşturacak.

Bu kapsamda, doğaya ve insana verdiği değeri ölçülebilir ve izlenebilir hale getirecek olan TÜVTÜRK, bu yöndeki çalışmalarını farklı bir boyuta taşımış olacak.

TÜVTÜRK'ün yine ESG ekseninde yer alan kurumsal vatandaşlık bilinci kapsamında yürüttüğü en önemli çalışmalardan biri olan Trafikte Sorumluluk Hareketi'ni 2013'de devam etmiş olup “Can Dostları Hareketi” 89 okulda 15 bin öğrenciye; lise öğrencilerini hedef alan “Trafikte Gençlik Hareketi” ise 50 okulda yaklaşık 10 bin liseli gence ulaşmayı hedeflemektedir.



Operasyonel kiralamada yenilikçi hizmet anlayışı

2003 yılında kurulan ve 2007 yılından itibaren %51 LeasePlan ve %49 Doğu Grubu ortaklığıyla faaliyetlerine devam eden LeasePlan Türkiye, 10 yıldır operasyonel kiralama sektöründe müşterilerine değer katan hizmetler yaratmayı ilke edinmiş ve sektörünün öncü şirketi olmayı başarmıştır.



“2013 yılı, markamız için hem uluslararası hem de ulusal arenada başarılarla dolu unutulmaz bir yıl oldu. Türkiye’deki varlığımız 10. yılını tamamlarken, sektörümüzü daha ileri taşıyan lider marka olarak müşterilerimiz için, “it’s easier to leaseplan” marka vaadini sürekli geliştirebiliyor olduğumuzu görmekten gurur duyuyoruz.”

F. Türkay Oktay
LeasePlan Genel Müdürü

LeasePlan hakkında

Operasyonel kiralamada dünya lideri olan LeasePlan, 6.000’den fazla çalışanı ile 5 kıtada ve 32 ülkede 1,4 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.

İstikrarlı büyüme

LeasePlan Türkiye, 2013 yılı sonu itibariyle filosunu %11 büyütürken toplam araç portföyünü 10.466 adede yükseltmiştir. Şirket, 1.440 farklı müşteriye hizmet vermektedir. Operasyonel kiralama alanında çok markalı araç portföyü stratejisiyle hareket eden 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, bağımsız araştırma şirketi tarafından yapılan anket sonucuna göre 80 skor ile sektör ortalamasının üzerinde bir sonuç elde etmiştir. Müşterilerinin LeasePlan’dan aldıkları hizmeti çevrelerine tavsiye etme oranı ise %75’e ulaşmıştır. Araç kullanıcıları üzerinde yapılan bir başka bağımsız araştırmaya göre de LeasePlan, 2012 yılında büyük artış gösteren araç kullanıcısı memnuniyet seviyesini 2013’te korumayı başarmıştır.

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 2013, LeasePlan ve Ekonomist dergisi ana sponsorluğunda gerçekleştirilmiştir. Söz konusu projede LeasePlan-Ekonomist Yılın Filo Yöneticisi Ödülü’nü Coca-Cola İçecek; KOBİ Filo Yöneticisi Ödülü’nü Kalpakçıoğlu Gıda; Peugeot Yeşil Filo Ödülü’nü TNT ve Michelin Güvenli Filo Ödülü’nü Abbott firmaları almaya hak kazanmıştır.

Hedefler

LeasePlan Türkiye, 2014 yılında pazara sunacağı yeni ürünler, hizmetler ve kullanıcılarına yönelik öncü uygulamalar sayesinde sağlıklı gelişmesini sürdürerek büyümeyi hedeflemektedir. Bununla birlikte pazar payını ve marka bilinirliğini artırmayı ve müşteri memnuniyetinde elde ettiği başarıyı daha da geliştirmeyi amaçlayan LeasePlan Türkiye, kullanıcıların güvenli sürüş alışkanlığı kazanmasını ve böylece hasar oranlarının azaltılmasını sağlayacak yeni bir hizmeti 2014 yılının ikinci çeyreğinde pazara sunmayı planlamaktadır. KOBİ’ler için hazırlanan www.tiklakirala.com internet kanalının geliştirilmesi ve diğer alternatif kanallarla bütünleştirilmesi çalışmalarına 2014 boyunca devam edilecektir.

Yedek Parça ve Lojistik

Dünyanın en prestijli markalarına değer yaratan hizmet

Yedek Parça ve Lojistik, 2013 yılında 141.587 adet aracın ithalatını ve 152.589 adet aracın Yetkili Satıcılara sevkiyatını gerçekleştirerek, yılı yedek parça ve aksesuar satışından elde edilen 497,5 milyon TL ciro ile kapatmıştır.



“Yedek Parça ve Lojistik, sinerjinin modern ve en iyi uygulamalarını geleceğin teknolojisiyle birleştirmekte ve Doğu Otomotiv’in çoklu marka yapısına yönelik sürekli değer üretmektedir.”

Mustafa Karabayır

Yedek Parça ve Lojistik Genel Müdürü

Yedek Parça ve Lojistik hakkında

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, verdiği hizmet kalitesini artırmak ve gelecek 10 yıl için artan iş hacmine bağlı sürekliliği sağlamak için, 2013 yılında mevcut kurulu kapasitesini iki katına çıkararak yeni bir tesisleşme hamlesi yapmıştır.

Yedek Parça ve Lojistik, araç lojistiği konusunda öncü vizyonu ile yeni bir “limandan sevkiyat” projesini hayata geçirmiş, dört taşıma firması ile de araç dağıtımını yaparak müşteri teslim süresinde önemli iyileştirmeler sağlamıştır.

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 yürütülmesi.
- VW, Audi, SEAT, Porsche, Bentley, Lamborghini, Scania, Krone, Meiller ve Škoda 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.

- Yetkili Servislerin kalitatif ve kantitatif parça bonus kriterleri ile ilgili hedef ve gerçekleştirmelerin takibinin yapılması.
- 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.



Üstün sigortacılık hizmetleri ile Doğuş Grubu güvencesi bir arada

Doğuş Sigorta, 30 yıla yakın 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, 2013 yılında da çalışmalarını bu doğrultuda sürdürmüştür.

- Finans, otomotiv, inşaat, medya, turizm ve hizmetler, gayrimenkul, enerji ve yeme içme olmak üzere 8 sektörde faaliyet gösteren grup şirketlerinin tüm sigorta işlemleri, Doğuş Sigorta tarafından takip edilmektedir.
- Doğuş Kombine Sigorta programı çerçevesinde 2013 yılında yapılan poliçelerde tüm risklerin değerlendirilmesi ve fiyatlandırılmasında Doğuş Grubu şirketlerine önemli kapsam ve fiyat avantajı sağlanmıştır.
- Doğuş Grubu şirketlerinin farklı sektörlerde faaliyet göstermesine paralel olarak sigorta hizmet yelpazesi çeşitlendirilmiş ve yıl boyunca yapılan tüm çalışmalarda risk değerlendirme güncellemeleri yapılmıştır.
- Doğuş Sigorta, 2013 yılı prim üretiminde bir önceki yıla göre %30 büyümeye gerçekleştirmiştir.

2014 yılında da büyümeye devam

Doğuş Sigorta'nın Eureko Sigorta, Anadolu Sigorta, Ergo Sigorta, Axa Sigorta ve Allianz Sigorta ile "yetkili acente" bağlantısı devam etmektedir.

Doğuş Sigorta, Doğuş Grubu'nun sigortacılık faaliyetlerini deneyim, birikim ve yüksek hizmet anlayışı ile 2014 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 2013 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 Yetkilisi
Halide Müge Yücel
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 2.000'in üzerinde farklı kişiden telefon alınmış, farklı zamanlarda aynı kişilere talep üzerine tekrar bilgi verilmiştir. Ayrıca 2.400'ün üzerinde yazılı (e-posta ve faks aracılığı ile) başvuru olmuş, talep edilen bilgiler taraflara sağlanmıştır. Dönem içerisinde 169 adet birebir toplantı, 11 adet çoklu katılımlı telekonferans ve 2 adet analist toplantısı gerçekleştirilmiş, bireysel ve kurumsal yatırımcı ile hissedarlara bilgilendirme yapılmıştır. Yurtdışında yerleşik kurumsal yatırımcılara bilgi vermek amacıyla Londra, Frankfurt, Paris, Amsterdam ve New York'ta ziyaretler gerçekleştirilmiştir.

1.2. Pay Sahiplerinin Bilgi Edinme Haklarının Kullanımı

Pay sahiplerinin ihtiyaç duyacağı tüm gerekli bilgiler Doğuş Otomotiv internet sitesinde yer almakta ve düzenli olarak güncellenmektedir.

1.3. Genel Kurul Bilgileri

2012 yılı faaliyetlerine ilişkin Olağan Genel Kurul Toplantısı 29 Mart 2013 tarihinde saat 10:00'da "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 Sözleşme'de öngörüldüğü gibi ve gündemi ihtiva edecek şekilde Türkiye Ticaret Sicili Gazetesi'nin 7 Mart 2013 tarih ve 8273 sayılı nüshasında ilan edilmek suretiyle, süresi içinde yapılmıştır.

Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda; 220.000.000 TL'lik sermayeye tekabül eden 220.000.000 adet hisseden 166.413.303 adet hisse vekâleten, 8.807.085 adet hisse e-imza olmak üzere, toplam 175.220.388 adet hisse temsil edilmiştir.

29 Mart 2013 tarihinde yapılan Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda pay sahiplerinin soru sorma hakları ilgili mevzuat gereğince kullanılmış olup, gelen sorulara anında cevap verilmiştir.

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

Dönem İçinde Esas Sözleşmedeki Değişiklikler

29 Mart 2013 tarihinde yapılan Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda onaylandığı üzere, Kayıtlı Sermaye Tavanı ve Türk Ticaret Kanunu'na uyum çerçevesinde Esas Sözleşme'nin aşağıda yeni şekilleri ile belirtilen maddeleri tadil edilmiş ve 1- Damga Vergisi, 2- İlk Yönetim Kurulu Üyeleri, 3- İlk Denetçi ve 4- İlk İmza Yetkilileri başlıklı geçici maddeler hükümsüz kaldığından Esas Sözleşme metninden çıkarılmıştır.

Madde 3- MAKSAT VE MEVZUU:

Şirket, karayolu taşımacılığı ve arazi işlerinde kullanılan her türlü yeni ve kullanılmış vasıtalar ile bina ve altyapı inşaatlarında kullanılan iş makinaları, deniz taşımacılığında kullanılan yat motoru dahil çeşitli araç motorları ve aksamı ithali ile ziraat ve askeri alanlarda kullanılan araç, makina ve teçhizatın kısmen veya tamamen imali, montajı, ithali, bakım ve servisi, yedek parça imali işleri ile otomotiv sanayiindeki her nevi mamullerinin, acenteliği, mümessilliği, pazarlanması, dağıtımı, yedek parça ithali, ihracı satışı, montajı bunların bakımı ve ticaretini yapmak; motor sporları ile ilgili spor organizasyonları düzenlemek, başarılı olanları ödüllendirmek, bu konuyla bağlantılı olarak otomotiv sanayi mamullerini ve yedek parçalarını ithal ve ihraç etmek, kuracağı servis istasyonları ve atölyeler vesair işyerleri için her nevi tesisat makina teçhizat alet ve edevat ithal ve ihraç için satın almak gereğince kiralamak suretiyle temin etmek üzere kurulmuştur.

Şirket bu faaliyetlerini yürütebilmek, maksat ve mevzuunu gerçekleştirmek için aşağıda belirtilen iş ve işlemleri, bunlarla sınırlı olmamak üzere, yapabilecektir.

- Maksat ve mevzuun tahakkuku için lüzumlu her nevi fabrika, imalathane, atölye ve depolar ile servis istasyonları, satış mağazaları ve büroları tesis ve inşa etmek veya başka suretlerle temin etmek ve bunları işletmek.
- İmal ve monte edilecek üniteler için lüzumlu ham ve yarı veya tam mamul, malzeme ve aksamı ve şirketin kuracağı fabrika, imalathane, atölye, servis istasyonu ve depo ve sair işyerleri için her çeşit tesisat, makina, parçalar, teçhizat, alet ve edavatı ithal ve mübayaa etmek veya bunları kira ile veya başka suretler ile temin etmek.
- Maksat ve mevzuu ile ilgili her türlü adi ve ticari ve mali ve sınai muameleler ve tasarruflarda bulunmak ve iş taahhütlere girişmek ezcümle bilumum ithalat ve ihracat yapmak.

- d) Konu ile ilgili her türlü ticari acentalık, içte ve dışta her türlü nakliye, gümrükleme işleri komisyonculuk ve mümessillik faaliyetlerinde bulunmak.
- e) Pazarlama ve dağıtım işlerini yürütmek üzere mağazalar, galeriler, servis istasyonları, yedek parça satış büroları kurar, inşa eder veya ettirir, kiralar, işletir.
- f) Genel mümessillikler alır ve bu işlerle ilgili her nevi anlaşmaları yapar. Mevzuu ile ilgili olmak kaydı ile yerli ve yabancı firmalardan mümessillik, müşavirlik, temsilcilik, acentelik alır ve yerli ve yabancı firmalara mümessillik, temsilcilik, müşavirlik ve acentelik verir.
- g) Mevzuu ile ilgili olmak kaydı ile patent, ihtira beratı, marka, know-how anlaşmaları yapmak, bunları satın almak, kiraya vermek, kira ile tutmak, gerekirse satmak.
- h) Mevzuata uygun olmak şartıyla maksat ve mevzuunun tahakkuku için faydalı görüldüğü takdirde yerli ve yabancı kurulmuş ve kurulacak şirket ve firmalarla yeni şirketler kurar, kurulmuş şirket ve teşebbüslere ortak olur. Aracılık yapmamak kaydı ile hisse senetlerini veya paylarını satın alır ve gerektiğinde bunları satar. Kanuni mevzuat çerçevesinde her türlü sermaye piyasası aracı ihraç eder. Aracılık yapmamak ve menkul kıymet portföy yöneticiliğinde bulunmamak kaydı ile istikraz sözleşmeleri yapar.
- i) Memleket içinde veya dışında uzun orta veya kısa vadeli teminatlı veya teminatsız istikrazlar aktedebilir ve yurtdışında mevzuata uygun olarak sermaye piyasası araçları ihraç edebilir.
- j) Şirket faaliyetleri için lüzumlu gayrimenkuller satın alır, gerektiğinde satar, inşa eder, ettirir veya kiralar. Sermaye Piyasası Kanunu, tebliğleri ve düzenlemeleri kapsamında menkul ve gayrimenkullerini kendi tüzel kişiliği adına veya olağan ticari faaliyetlerinin yürütülmesi amacıyla diğer şahıs veya şirketlerin borçlarının teminatı olmak üzere bankalara veya hakiki veya hükmi şahıslara ipotek ve rehin eder, kefalet verir, ipotekleri fek ettirir, rehinleri terkin eder ve ettirir.
- k) Giriştiği iş ve taahhütlerin gerektirdiği hallerde başkalarına ait menkul ve gayrimenkul mallar üzerinde şirket lehine ipotek, rehin, işletme rehni veya aynî haklar iktisap eder, ipotekleri ve rehinleri fek ve terkin ettirir.
- l) Şirket, Genel Kurul tarafından kabul edilen bağış ve yardım politikasında belirlenen usul ve esaslar ile bu konuda Sermaye Piyasası Kanunu, tebliğleri ve düzenlemelerine uygun olarak bağış yapabilir.

Madde 4- MERKEZ VE ŞUBELER:

Şirketin merkezi İstanbul ili Şişli ilçesindedir. Adresi, Maslak Mahallesi, G-45, Ahi Evran Polaris Caddesi, No:4, 34398 Ayazağa-Maslak/ İSTANBUL'dur. Adres değişikliğinde, yeni adres Ticaret Sicilne tescil ve Türkiye Ticaret Sicili Gazetesi'nde ilan ettirilir ve ayrıca Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'na, Sermaye Piyasası Kurulu'na ve mevzuat tarafından aranan sair mercilere bildirilir. Tescil ve ilan edilmiş adrese yapılan tebligat şirkete yapılmış sayılır. Tescil ve ilan edilmiş adresinden ayrılmış olmasına rağmen, yeni adresini süresi içinde tescil ettirmemiş şirket için bu durum fesih sebebi sayılır. Şirket, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'na ve Sermaye Piyasası Kurulu'na ve gerektiğinde sair kamusal mercilere haber vermek şartıyla ve yürürlükte bulunan mevzuata göre, yurtiçi ve yurtdışında sürekli veya geçici irtibat büro, şube ve mümessillikler açabilir.

Madde 6- SERMAYESİ:

Şirket, Sermaye Piyasası Kanunu hükümlerine göre kayıtlı sermaye sistemini kabul etmiş ve Sermaye Piyasası Kurulu tarafından verilen izinle 2008 yılında kayıtlı sermaye sistemine geçmiştir.

Şirketin kayıtlı sermaye tavanı 660.000.000,-TL (Altıyüzaltmışmilyon Türk Lirası) olup her biri 1,-TL (Bir Türk Lirası) itibari değerinde 660.000.000 (Altıyüzaltmışmilyon) adet paya bölünmüştür.

Sermaye Piyasası Kurulu'nca verilen kayıtlı sermaye tavanı izni, 2013-2017 yılları (5 yıl) için geçerlidir. 2017 yılı sonunda izin verilen kayıtlı sermaye tavanına ulaşamamış olsa dahi, 2017 yılından sonra Yönetim Kurulu'nun sermaye artırımı kararı alabilmesi için; daha önce izin verilen tavan ya da yeni bir tavan tutarı için Sermaye Piyasası Kurulu'ndan izin almak suretiyle Genel Kurul'dan yeni bir süre için yetki alması zorunludur. Söz konusu yetkinin alınmaması durumunda Şirket kayıtlı sermaye sisteminden çıkmış sayılır.

Şirketin çıkarılmış sermayesi, tamamı ödenmiş 220.000.000,-(ikiyüzyirmimilyon) TL'dir. Bu sermayenin tamamı, her biri 1,-TL kıymetinde hamiline yazılı 220.000.000 adet paya bölünmüştür.

Yönetim Kurulu, 2013-2017 yılları arasında Sermaye Piyasası Kanunu ve ilgili mevzuat hükümlerine uygun olarak, gerekli gördüğü zamanlarda kayıtlı sermaye tavanına kadar paylar ihraç ederek çıkarılmış sermayeyi artırmaya, itibari değerinin üzerinde pay çıkarmaya ve pay sahiplerinin yeni pay alma haklarını kısmen veya tamamen sınırlandırmaya yetkilidir.

Madde 7- PAYLAR:

Şirket paylarının tamamı hamiline yazılıdır. Payların devri Türk Ticaret Kanunu, Sermaye Piyasası Mevzuatı ve ilgili diğer mevzuat hükümlerine tabidir.

Payların nominal değeri 1,-TL olup, sermayeyi temsil eden paylar kaydileştirme esasları çerçevesinde kayden izlenir.

Madde 9- YÖNETİM KURULU'NUN GÖREVLERİ, ÜYE SAYISI VE SÜRESİ:

Şirketin işleri ve yönetimi Türk Ticaret Kanunu hükümleri ve Sermaye Piyasası Mevzuatı düzenlemeleri çerçevesinde seçilecek en az 5 üyeden teşkil olunacak bir Yönetim Kurulu tarafından yürütülür. Yönetim Kurulu ilk toplantısında, aralarından bir başkan ve en az 1 (bir) başkan vekili 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 Mevzuatı ve Sermaye Piyasası Kurulu'nun Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne 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, üye tam sayısının çoğunluğu ile toplanır ve kararlarını toplantıya katılanların çoğunluğuyla alır. Oylarda eşitlik olması halinde teklif red edilmiş sayılır.

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

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

- c) 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 11- YÖNETİM KURULU ÜYELERİNİN ÜCRETLERİ:

Yönetim Kurulu üyelerine, tutarı Genel Kurul kararıyla belirlenmiş olmak şartıyla huzur hakkı ödenebilir.

Madde 12- ŞİRKETİN TEMSİLİ VE YÖNETİMİN DEVRİ:

Şirketin yönetimi ve dışarıya karşı temsili Yönetim Kurulu'na aittir. Yönetim Kurulu, Türk Ticaret Kanunu, Sermaye Piyasası Kanunu ve ilgili sair mevzuat ve Genel Kurul'ca kendisine verilen görevleri basiretle ifa eder.

Şirket tarafından verilecek bütün belgelerin ve yapılacak sözleşmelerin geçerli olabilmesi için, bunların şirketin unvanı altında şirketi ilzama yetkili 2 (iki) kişinin imzasını taşıması gereklidir.

Kimlerin şirketi temsil ve ilzama yetkili olacağı Yönetim Kurulu'nca tespit edilir.

Yönetim Kurulu, düzenleyeceği bir iç yönergeye göre, yönetimi, kısmen veya tamamen bir veya birkaç Yönetim Kurulu üyesine veya üçüncü kişiye devretmeye yetkilidir. Bu iç yönerge şirketin yönetimini düzenler; bunun için gerekli olan görevleri tanımlar, yerlerini gösterir, özellikle kimin kime bağlı ve bilgi sunmakla yükümlü olduğunu belirler. Yönetim, devredilmediği takdirde, Yönetim Kurulu'nun tüm üyelerine aittir.

Madde 13- YÖNETİCİLERİN UNVANLARI:

Yönetim Kurulu, iç yönerge hükümlerine göre yönetimi devredeceği ya da şirkette görevli kişilerin unvanlarını da belirlemeye yetkilidir.

Madde 14- DENETÇİ SEÇİMİ VE SÜRESİ:

Genel Kurul, her faaliyet dönemi için ve bu süreyle sınırlı olmak üzere Türk Ticaret Kanunu ile Sermaye Piyasası Kanunu ve ilgili mevzuatta belirtilen niteliklere sahip bir denetçiye, Türk Ticaret Kanunu ve Sermaye Piyasası Kanunu ve ilgili mevzuatta tanımlanmış görevlerini yerine getirmek üzere seçer.

Madde 15- DENETÇİNİN ÜCRETİ:

Denetçinin ücreti Yönetim Kurulu tarafından karara bağlanır.

Madde 16- GENEL KURUL TOPLANTILARI:

a) Genel Kurul, olağan ve olağanüstü olarak toplanır.

Olağan Genel Kurul, şirketin hesap devresinin sonundan itibaren üç ay içinde ve yılda en az bir defa toplanır. Olağanüstü Genel Kurul, şirket işlerinin gerektirdiği hallerde ve zamanlarda toplanır. Genel Kurul, gündemdeki konuları görüşüp gerekli kararları alır.

Olağan ve Olağanüstü Genel Kurul'un toplanma yeri, zamanı ve gündemi, Türk Ticaret Kanunu ve Sermaye Piyasası Kanunu ile ilgili diğer mevzuat hükümlerine göre ilan olunur.

Genel Kurul toplantıları mevzuatın gerektirdiği biçimde, T.C. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, Sermaye Piyasası Kurulu ve gerekebilecek sair mercilere duyurulur.

b) Genel Kurul toplantıları, Yönetim Kurulu tarafından Türk Ticaret Kanunu ve ilgili mevzuat hükümleri dahilinde hazırlanarak, Genel Kurul'ca onaylanan "Genel Kurul'un Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında İç Yönerge" düzenlemelerine uygun olarak yürütülür.

- c) Genel Kurul toplantısına elektronik ortamda katılım: Şirketin Genel Kurul toplantılarına katılma hakkı bulunan hak sahipleri bu toplantılara, Türk Ticaret Kanunu'nun 1527. maddesi uyarınca elektronik ortamda da katılabilir. Şirket, "Anonim Şirketlerde Elektronik Ortamda Yapılacak Genel Kurullara İlişkin Yönetmelik" hükümleri uyarınca hak sahiplerinin Genel Kurul toplantılarına elektronik ortamda katılmalarına, görüş açıklamalarına, öneride bulunmalarına ve oy kullanmalarına imkân tanıyacak Elektronik Genel Kurul sistemini kurabileceği gibi, bu amaç için oluşturulmuş sistemlerden de hizmet satın alabilir. Yapılacak tüm Genel Kurul toplantılarında Esas Sözleşme'nin bu hükmü uyarınca, kurulmuş olan sistem üzerinden hak sahiplerinin ve temsilcilerinin, anılan yönetmelik hükümlerinde belirtilen haklarını kullanabilmesi sağlanır.

Madde 17- TOPLANTI, KARAR VERME YETER SAYISI:

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

Madde 19- BAKANLIK TEMSİLCİSİNİN BULUNMASI:

Gerek olağan, gerekse olağanüstü Genel Kurul toplantılarında ilgili bakanlığın temsilcisinin hazır bulundurulması konusunda ilgili mevzuat düzenlemelerine göre hareket edilir.

Madde 20- TEMSİLCİ TAYİNİ:

Genel Kurul toplantılarında pay sahipleri, Türk Ticaret Kanunu, Sermaye Piyasası Kanunu ve ilgili sair mevzuata uygun esas ve usuller dairesinde kendi aralarından veya hariçten tayin edecekleri vekil vasıtasıyla temsil olunabilirler.

Sermaye Piyasası Kurulu'nun halka açık anonim şirketlerde vekaleten oy kullanılmasına ilişkin düzenlemeleri saklıdır.

Madde 21- GENEL KURUL TOPLANTI YÖNTEMİ:

Genel Kurul toplantılarında elektronik ortamda yapılacak Genel Kurullara ilişkin yönetmelik ve Genel Kurul'un Çalışma Esas ve Usulleri hakkında Genel Kurul'ca onaylanmış iç yönerge düzenlemelerine ve ilgili mevzuat hükümlerine uyulur.

Madde 24- KÂRIN TESPİTİ VE DAĞITIMI:

Şirketin faaliyet dönemi sonunda tespit edilen gelirlerden, şirketin genel giderleri ile muhtelif amortisman gibi şirketçe ödenmesi veya ayrılması zorunlu olan miktarlar ile şirket tüzel kişiliği tarafından ödenmesi zorunlu vergiler düşüldükten sonra geriye kalan ve yıllık bilançoda görülen dönem kârı, varsa geçmiş yıl zararlarının düşülmesinden sonra, sırasıyla aşağıda gösterilen şekilde tevzi olunur:

Genel Kanuni Yedek Akçe:

a) TTK'nın 519'uncu maddesi uyarınca %5'i genel kanuni yedek akçeye ayrılır.

Birinci Temettü:

b) Kalandan, varsa yıl içinde yapılan bağış tutarının ilavesi ile bulunacak meblağ üzerinden, Türk Ticaret Kanunu ve Sermaye Piyasası Mevzuatına uygun olarak birinci temettü ayrılır.

c) Yukarıdaki indirimler yapıldıktan sonra Genel Kurul, kâr payının, Yönetim Kurulu üyeleri ile memur, müstahdem ve işçilere, çeşitli amaçlarla kurulmuş vakıflara ve benzer nitelikteki kişi ve kurumlara dağıtılmasına karar verme hakkına sahiptir.

İkinci Temettü:

d) Net dönem kârından, (a), (b) ve (c) bentlerinde belirtilen meblağlar düştükten sonra kalan kısmı Genel Kurul, kısmen veya tamamen ikinci temettü payı olarak dağıtmaya veya Türk Ticaret Kanunu'nun 521 inci maddesi uyarınca kendi isteği ile yedek akçe olarak ayırmaya yetkilidir.

Genel Kanuni Yedek Akçe:

- e) Pay sahipleriyle kâra iştirak eden diğer kimselere dağıtılması kararlaştırılmış olan kısımdan %5 oranında kâr payı düşüldükten sonra, bulunan tutarın onda biri, TTK'nın 519'uncu maddesinin 2'nci fıkrası uyarınca genel kanuni yedek akçeye eklenir.

Yasa hükmü ile ayrılması gereken yedek akçeler ayrılmadıkça, esas sözleşmede pay sahipleri için belirlenen kâr payı nakden ve/veya hisse senedi biçiminde dağıtılmadıkça; başka yedek akçe ayrılmasına, ertesi yıla kâr aktarılmasına ve kâr payı dağıtımında Yönetim Kurulu üyeleri ile memur, müstahdem ve işçilere, çeşitli amaçlarla kurulmuş olan vakıflara ve bu gibi kişi ve/veya kurumlara kâr payı dağıtılmasına karar verilemez.

Kâr payı, dağıtım tarihi itibarıyla mevcut payların tümüne, bunların ihraç ve iktisap tarihleri dikkate alınmaksızın eşit olarak dağıtılır. Bu esas sözleşme hükümlerine göre Genel Kurul tarafından verilen kâr dağıtım kararı geri alınamaz.

Madde 25- KÂRIN DAĞITIM ZAMANI VE ŞEKLİ, TEMETTÜ AVANSI:

- a) Kârın dağıtım tarihi ve şekli, Sermaye Piyasası Mevzuatı gözetilerek Yönetim Kurulu'nun önerisi üzerine Genel Kurul tarafından kararlaştırılır.
- b) Şirket, Sermaye Piyasası Mevzuatına uygun olarak pay sahiplerine temettü avansı dağıtabilir.

Madde 26- YEDEK AKÇE:

Şirket tarafından ayrılan yedek akçeler hakkında Türk Ticaret Kanunu'nun ilgili maddelerinde yer alan hükümler ile Sermaye Piyasası Mevzuatı hükümleri uygulanır.

Madde 29- GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI'NA GÖNDERİLECEK BELGELER:

Şirket Ana Sözleşmesi'nin yayınlandığı Türkiye Ticaret Sicili Gazetesi'nden iki nüshası Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'na, Ana Sözleşme'nin bir nüshası da Sermaye Piyasası Kurulu'na gönderilir. Sermaye Piyasası Kurulu düzenlemelerinde öngörülen rapor ve bilgiler ise mevzuata uygun olarak, zamanında bu kurula gönderilir.

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

Kâra katılım konusunda imtiyaz olmayan şirketimizin temettü ödemeleri, Türk Ticaret Kanunu ve mevzuatı, Sermaye Piyasası Kanunu ve mevzuatı ve sair mevzuat ile 30 Mart 2012 tarihinde gerçekleştirilen Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda pay sahiplerinin bilgisine sunulmuş olan ve internet sitemizde de yer alan şirketimiz "Kâr Dağıtım Politikası"na uygun olarak yapılmakta olup, 29 Mart 2013 tarihinde yapılan Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda 2012 yılı kârından, brüt 220.000.000,-TL nakit temettü olarak dağıtımı yapılmıştır.

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 Borsa İstanbul (BİST) 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, BİST 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 özel durumlar imzaya yetkili kılınmış dört sorumlu personelden en az ikisinin müşterek onayıyla 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 açıklanır.

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 MKK'ya bildirilir. Bu bilgilerde değişiklik olduğunda en geç iki gün içinde gerekli güncellemeler yapılır. Bu bildirimler doğrultusunda içsel bilgilere erişimi olan kişiler listesi MKK tarafından saklanır ve talep üzerine Sermaye Piyasası Kurulu'na ya da BİST'e gönderilir. 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 tebliğleri uyarınca özel durum açıklaması yapılır. Yapılan basın açıklamasının, çeşitli basın yayın organlarına ve Reuters gibi veri dağıtım kanallarına ulaştırılması, kurumsal web sitesinde de yayınlanması sağlanır. Söz konusu haber veya söylentilerin kamuya açıklanması ertelenen bilgilere ilişkin olması durumunda, ertelemeye ilişkin sebeplerin ortadan kalktığı kabul edilir ve kamuya açıklama yapılır. 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.

- 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.
- 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 şekilde 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 birinin 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 eşzamanlı 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 halini CD formatında pay sahipleriyle ilişkiler biriminden temin edebilirler.

2.1.4.9. Geleceğe Yönelik Değerlendirmelerin Açıklanması

Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret A.Ş., kamuya açıkladığı bilgilendirme politikasına uygun olarak, yılda en fazla dört (4) defa geleceğe yönelik değerlendirmelerini açıklayabilir. Şirketimizin değerlendirmelerini 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. Geleceğe yönelik değerlendirmeler, Yönetim Kurulu kararına veya Yönetim Kurulu tarafından yetki verilmiş kişinin yazılı onayına bağlanması koşuluyla kamuya açıklanabilir.

Kamuya yapılacak açıklamalarda yer alan geleceğe yönelik bilgiler, tahminlerin dayandığı gerekçeler ve istatistik 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 eşzamanlı 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 İnternet 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
Kurumsal Yönetim

YATIRIMCI İLİŞKİLERİ

Kurumsal Yönetim
İlkeler
Bilgilendirme Politikası
Yönetim Kurulu Kararı
Ücretlendirme Politikası
Bağış ve Yardım Politikası
Strateji
Denetim Komitesi
Kurumsal Yönetim Komitesi
Riskin Erken Saptanması Komitesi
Ücret Komitesi
Kâr Dağıtım
Ortaklık Yapısı
Bağımsız Denetim
Gerçek Kişi Nihai Hâkim Pay Sahibi
Ticaret Sicil Bilgileri
İştirakler ve Bağlı Ortaklıklar
İlişkili Taraf İşlemleri
Çağrı Yoluyla Hisse Senedi veya Vekalet Toplanması
SPK'ya Uygunluk

Genel Kurul Oy Kullanımı
Özel Durum Açıklamaları
Gerekli Belgeler
Yatırımcı Paketi
Finansal Göstergeler
Finansal Raporlar
Sunumlar
Yatırımcı Sunumları
Yatırımcı Sunumları Arşivi
Basın Toplantısı Sunumları
Analist Toplantıları Sunumları
Analist Bilgileri
Stockwatch
Şirket Profili
Mali Tablolar
Hisse Tanımı
Teknik Analiz
Yabancı Yatırımcı Payları
Geçmiş Hisse Değerleri
Takvim
Yatırımcı Sunumları
Genel Kurullar
Faaliyet Raporları
Faydalı Linkler
İletişim
Sıkça Sorulan Sorular
Yatırımcı İlişkileri Birimi Görev ve Sorumlulukları

KURUMSAL SORUMLULUK

Kurumsal Sorumluluk
Kurumsal Sorumluluk Anlayışı
Gösterge Uygulaması
Trafik Hayattır
Trafik Hayattır Bilinirlik Araştırması
Kültür-Sanat-Spor
Kurumsal Sorumluluk Politikalarımız
Eğitim Laboratuvarı/Doğuş Otomotiv Gönüllü Programları
Çevre Politikamız
Kamuyu Aydınlatma ve Şeffaflık
Bilgilendirme Politikası
Sosyal Paydaşlarla İlişkiler

Kurumsal Sorumluluk Raporlarımız
Etik Kod
Paydaş Haritamız

BASIN ODASI

Basın Bültenleri
2013 Yılı Basın Bültenleri
Bülten Arşivi
2012
2011
2010
2009
2008
2007
Görsel Arşivi
Logolar
İletişim
Doğuş Otomotiv Medya Sitesi

İNSAN KAYNAKLARI

Genel Başvuru
Başvuru Alanı
Açık Pozisyonlar
İnsan Kaynakları Vizyonumuz
İnsan Kaynakları Politikamız
Tazminat Politikası

Çalışan Profili
Çalışma Hayatımız
İnsan Kaynakları Uygulamaları
İşe Alma ve Yerleştirme
D-Staj Programı
Ücret Politikası
Performans Sistemi
Potansiyel Belirleme ve Yedekleme
Öneri ve Ödül Sistemi
Eğitim ve Gelişim
İç Eğitim Programı
E-Oryantasyon Programı
Eğitim Programları

İLETİŞİM

İletişim Bilgileri
Marka İletişim Bilgileri
Şikâyet – 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 2013 yılı içerisinde 33 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 itibarıyla 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, vekâleten oy kullanma formunu, kâr dağıtım politikasını, bilgilendirme politikasını, etik kod ve kurallarını ve sıkça sorulan soruları "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 iştiraktan 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.

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; BIST'te 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.

Şirketin kamuya açık tüm finansal raporları ve bilgileri, Doğuş Otomotiv Yatırımcı İlişkileri Bölümü tarafından doğru, eksiksiz, adil, geçerli ve anlaşılır bir biçimde kamu ile paylaşılmaktadır.

Varlıkların korunması/kullanımı, şirket güvenliğinin sağlanması ve suiistimallerin önlenmesi/tespiti söz konusu olduğunda, menfaat sahiplerinin bu gibi durumları Riskin Erken Saptanması Komitesi'ne veya Denetimden Sorumlu Komite'ye iletebilecekleri mekanizmalar da 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 paylaşılabilecekleri 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 ilişkileri 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 Doğu Otomotiv, gücünü kurumsal değer olarak kabul ettiği insan kaynağından almaktadır. Bu çerçevede İnsan Kaynakları Politikamız;

- Doğu 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 tanımadır. İnsan Kaynakları Politikası’na 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, Etik Kurallar ve Sosyal Sorumluluk

Doğu Otomotiv Etik Kodu ve Etik Kuralları

Şirketimiz bünyesinde bir Etik Çalışma Grubu kurularak, yapılan düzenli ve titiz çalışmalar sonucunda Etik Kod hazırlama süreci tamamlanmış ve 2012 yılında hayata geçirilmiştir.

Doğu 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. Doğu Otomotiv Etik Kod İlkeleri hem Kurumsal Sorumluluk Raporumuz kapsamında hem de internet sitemiz üzerinden tüm paydaşlarımızla paylaşılmaktadır.

Kurumsal Sorumluluk

Kurumsal Sorumluluk, sektörümüzün sosyal, ekonomik ve çevresel sorunlarıyla ilgili geliştirdiğimiz çözümleri belirlerken kullandığımız yöntemler ve tüm operasyonlarımızı kapsayan kurumsal davranış biçimidir.

- Otomotiv değer zincirinin her aşamasında güçlü ve güvenilir bir kurum olarak varlığımızı sürdürmek için çalışanlarımızın katkısına inanırız.
- Yönettiğimiz markaların paydaşlarımız gözünde itibarını önemser, bu itibarın tüm sorumluluk alanlarımızdaki performansımızla paralel ilerlemesini sağlarız.
- Daha güvenli, sağlıklı, çevreye duyarlı, konforlu ulaşım hakkının sosyal refahın bir parçası olduğunun bilincindeyiz.
- Çalışanlarımız, müşterilerimiz, yetkili satıcı ve servislerimiz ve tüm diğer kilit paydaşlarımızla açık iletişim, saygı ve hoşgörü hizmet anlayışına dayalı diyalog platformlarıyla kendimizi sürekli geliştiririz.
- Kilit paydaşlarımızın beklentilerini düzenli olarak sorgular, bu beklentilere en iyi yanıt vermek için paydaşlarımızla işbirliği yaparız.
- Uluslararası güven ve kalite anlayışının ülkemizdeki en önemli temsilcilerinden biri olarak, paydaşlarımızın bu konudaki farkındalığının ve performansının her geçen gün daha da artması için çaba harcarız.
- Genç nesillerin benimseyeceği ve davranış değişikliği sağlayacak faaliyetlerle, trafikte güvenliğin yaşamsal değerine dikkat çekeriz.
- Faaliyetlerimizin çevreye olan, muhtemel olumsuz etkilerini en aza indirmek için planlama yapar, politikalar belirler ve uygularız.
- Çalışanlarımızın sosyal, ruhsal ve mesleki katkılarının Doğu Otomotiv Grubu için yaşamsal değerini bilerek hareket eder, onların sağlık ve güvenliğini en üst düzeyde öncelikli kabul ederiz.

Sosyal Sorumluluk detayları Genel Bilgiler bölümü altında 4.11.1.4 Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Sorumluluk Çalışmaları başlığı altında daha kapsamlı anlatılmıştır.

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, Özlem Denizmen Kocatepe, Ekrem Nevzat Öztangut, Recep Yılmaz Argüden, Ferruh Eker ve Emine Gülten Özgül’dür. Yönetim Kurulu Başkanı Aclan Acar’dır. Şirketimiz Yönetim Kurulu’nda üç bağımsız üye bulunmakta olup, Recep Yılmaz Argüden, Ferruh Eker ve Emine Gülten Özgül bağımsız üye olarak görev yapmaktadır. Şirket Yönetim Kurulu bir (1) başkan ve sekiz (8) üye olmak üzere toplam dokuz (9) kişiden oluşmaktadır. Şirket Yönetim Kurulu’nda kadın üye sayısı iki (2) olup, biri (1) bağımsız üyedir. Yönetim Kurulu’nda icrada görevli olan ve olmayan üyeler bulunmakta ve çoğunluk icracı olmayan üyelerden olduğundan, bu haliyle Yönetim Kurulu yapısında ilkelere uygunluk sağlanmıştır. Yönetim Kurulu üyelerinin biri (1) icracı, diğer sekizi (8) ise icracı değildir. Diğer yandan kurulda icracı olmayan üyelerden üçü (3) bağımsız üyedir.

Yönetim Kurulu bağımsız üyeleri, mevzuat, ana sözleşme ve ilkelerde yer alan kriterler çerçevesinde, bağımsız olduğuna ilişkin yazılı beyanlarını Aday Gösterme Komitesi’ne sunmuştur. Aday Gösterme Komitesi, bağımsız üyelik için aday tekliflerini, adayın bağımsızlık ölçütlerini taşıyıp taşıyamaması hususunu dikkate alan değerlendirmelerini 5 Mart 2013 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; Recep Yılmaz Argüden, Ferruh Eker ve Emine Gülten Özgül, 29 Mart 2013 tarihinde yapılan Genel Kurul’da bağımsızlık beyanlarını vermişlerdir. 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 Doğu Grubu’na katılan Sayın Aclan Acar, Ocak 2006’dan bu yana Doğu Otomotiv ve Doğu Oto Pazarlama’nın Yönetim Kurulu Başkanlığını yürütmektedir. Sayın Aclan Acar, aynı zamanda Doğu Otomotiv Kurumsal Yönetim Komitesi, Riskin Erken Saptanması Komitesi ve Ücret Komitesi’nin üyesidir.

Süleyman Kadir Tuğtekin

Yönetim Kurulu Başkan Vekili

Boğaziçi Üniversitesi Makine Mühendisliği bölümünden 1973 yılında mezun olan, Sayın Süleyman Tuğtekin, UK/UMIST’te 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 ile Doğuş Otomotiv Stratejik Planlama ve İş Geliştirme Komitesi Üyesidir. Aynı zamanda Meiller ve Krone ortak şirketlerinin Danışma Kurulu Üyesidir.

H. Murat Aka

Yönetim Kurulu Üyesi

Murat Aka ODTÜ İşletme Bölümü’nde lisans (1984) ve Boğaziçi Üniversitesi’nde İş İdaresi Bölümü’nde 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 Yönetim Kurulu Üyeliği ve Riskin Erken Saptanması Komitesi Üyeliğinin yanı sıra Doğuş Oto Pazarlama, vdf tüketici finansmanı ve LeasePlan filo kiralama şirketlerinde Yönetim Kurulu Üyesi ve Denetim/Risk Komitesi Başkanıdır. Sayın Murat Aka, aynı zamanda Garanti Emeklilik Denetim Komitesi Üyesi, Doğuş Gayrimenkul Yatırım Ortaklığı, Doğuş Spor Yatırımları ve DGS Koruma ve Özel Güvenlik Hizmetleri şirketlerinde Yönetim Kurulu Üyesidir.

E. Ali Bilaloğlu

Yönetim Kurulu Üyesi

Die Technische Universität 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 Başkanlığını, Doğuş Otomotiv, Doğuş Oto ve Yüce Auto Yönetim Kurulu Üyeliklerini yürütmektedir.

Özlem Denizmen Kocatepe

Yönetim Kurulu Üyesi

Lisans eğitimini Cornell Üniversitesi Endüstri İşletmeciliği bölümünde tamamlayan Sayın Özlem Denizmen, MIT Sloan School of Management’ta MBA yüksek lisansı yapmıştır. Denizmen ayrıca, Stanford’da Etkileme Teknikleri, GE Crotonville Merkezi’nde 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 Üyesidir. Topluma hizmet alanında ise Sayın Özlem Denizmen, Para Durumu kişisel finans sosyal girişimi ve FODER Finansal Okuryazarlık Derneği’nin kurucusudur.

Nevzat Öztangut

Yönetim Kurulu Üyesi

Hacettepe Üniversitesi Ekonomi Bölümü mezunudur. 1984-1994 yılları arasında SPK Denetleme Dairesi’nde Denetçi - Baş Denetçi olarak görev yapmıştır. Eşzamanlı olarak 1992-1994 yılları arasında Marmara Üniversitesi’nde öğretim görevlisi olarak çalışmıştır. Halihazırda Garanti Yatırım Menkul Kıymetler A.Ş. Yönetim Kurulu Üyeliği ve Genel Müdür görevlerinin yanı sıra, 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 ile Doğuş Otomotiv Yönetim Kurulu ve Kurumsal Yönetim Komitesi Üyelikleri görevlerinde bulunmaktadır. Genç Başarı Vakfı Yönetim Kurulu Başkanı olan Sayın Nevzat Öztangut, 2007-2011 yılları arasında Türkiye Sermaye Piyasası Aracı Kuruluşları Birliği Başkanlığı yapmıştır.

Dr. Yılmaz Argüden

Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi

Boğaziçi Üniversitesi Endüstri Mühendisliği’ni birincilikle tamamlayan Sayın Yılmaz Argüden, Stratejik Analizler alanındaki doktorasını RAND Graduate School’da Üstün Başarı Ödülü’yle almıştır. 2012 yılından bu yana Doğuş Otomotiv’de Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi, Kurumsal Yönetim ve Riskin Erken Saptanması Komitesi Başkanı ve Denetimden Sorumlu Komite Üyesi olarak görev almaktadır. Sayın Yılmaz Argüden, ARGE Danışmanlık’ın Yönetim Kurulu Başkanlığı ve Rothschild-Türkiye’nin Yönetim Kurulu Başkanlığı görevlerini de yürütmektedir. UN Global Compact Yönetim Kurulu Üyesidir.

Ferruh Eker

Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi

Adana Ticari İlimler Akademisi mezunu olan Sayın Ferruh Eker, Harvard Business School’da 156. Dönem İleri Yöneticilik Programı’nı tamamlamıştır. 1979 yılında Garanti Bankası Teftiş Kurulu’nda göreve başlamış olup, banka bünyesinde çeşitli görevler yapmıştır. Garanti Leasing ve Garanti Faktoring 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, aynı zamanda Denetimden Sorumlu Komite Başkanlığını sürdürmektedir.

E. Gülden Özgül

Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi

ODTÜ İdari İlimler Fakültesi Ekonomi Bölümü mezunu olan Sayın Emine Gülden Özgül, Osmanlı Bankası’nda Merkezi Operasyonlardan Sorumlu Koordinatör olarak görev yapmıştır. 2001 yılında Oyakbank Operasyon, Proje Yönetimi ve Kalite Genel Müdür Yardımcısı olarak görev yapan Sayın Emine Gülden Özgül, bankanın 2008 yılında ING Bank’a satışından sonra bu bankada aynı görevini sürdürmüştür. Operasyonel süreçlerin iyileştirilmesiyle verimliliğin bu yönde artırılması ve yeniden yapılandırma konularında deneyim sahibi olan Sayın Emine Gülden Özgül, Mart 2013’ten itibaren Doğuş Otomotiv’de Bağımsız Yönetim Kurulu Üyeliği ve Ücret Komitesi Başkanlığı görevlerini yürütmektedir.

4.1.1.Yönetim Kurulu Üyelerinin Nitelikleri

Şirketimiz Yönetim Kurulu üyelerinin seçimi, SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri’nin 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., 10., 11., 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, 2013 yılında 12 kez toplanmış ve tüm toplantılara katılım sağlanmıştır. Katılımın olmadığı durumlarda ise genel usul çerçevesinde üyeler bilgilendirilmiş ve görüşleri alınmıştır. Şirket Ana Sözleşmesi’nde 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. Yönetim Kurulu toplantıları mevzuat ve Ana Sözleşme’nin 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, Riskin Erken Saptanması Komitesi ve Ücret Komitesi

2013/4 ay itibariyle Kurumsal Yönetim Komitesi'nden ayrı bir yapıya kavuşturulmuştur. Aynı zamanda, Ücret Komitesi, Aday Gösterme Komitesi sorumluluklarını üstlenmektedir. Komiteler, kendi iç yönetmelikleri kapsamında toplantılarını yürütmektedir. 2012 yılında kurulan Kurumsal Yönetim Komitesi sekiz (8) defa toplanırken, Riskin Erken Saptanması Komitesi ve Ücret Komitesi 2013/4 ay itibariyle Kurumsal Yönetim Komitesi'nden ayrı bir yapıya kavuşturularak, sırasıyla Riskin Erken Saptanması Komitesi üç (3) ve Ücret Komitesi iki (2) toplantı gerçekleştirmiştir. Denetimden Sorumlu Komite ise 2013 yılında sekiz (8) toplantı yapmıştır. Komiteler tarafınca sunulmuş raporlar çerçevesinde Yönetim Kurulu değerlendirmelerde bulunmuş ve şirketimizce ilgili aksiyonlar alınmıştır.

Kurumsal Yönetim Komitesi dört (4) üyeden müteşkil olup, "Kurumsal Yönetim Komitesi'nin iki üyeden oluşması halinde her ikisinin, ikiden fazla üyesinin bulunması halinde üyelerin çoğunluğunun icrada görevli olmayan üyelerden oluşturulmuş olması" ilkesine uygun bir yapılanma sağlanmıştır. Denetimden Sorumlu Komite ise iki (2) bağımsız üyeden teşkil edilmiştir. Riskin Erken Saptanması Komitesi dört (4) üyeden ve Ücret Komitesi üç (3) üyeden oluşmaktadır. Tüm Komite başkanları bağımsız üyelerdir.

İç Denetim Departmanı tarafından, departmanın faaliyetleri ve gerçekleştirilmiş olan olağan denetim, inceleme ve soruşturma çalışmalarına ilişkin olarak 2013 yılı içerisinde Denetimden Sorumlu Komite'ye 8 kere sunum yapılmıştır. Komite'ye yapılan sunumlarda denetim faaliyetleri neticesinde iç kontrol, risk yönetimi ve yönetim süreçlerine ilişkin tespitler hakkında bilgilendirme yapılmış ve alınan kararlar Komite toplantı tutanaklarına işlenmiştir. Komite üyeleri tarafından, Yönetim Kurulu ile paylaşılması karara bağlanan yüksek risk seviyesine sahip denetim bulguları için 2013 yılı içerisinde Yönetim Kurulu bilgilendirilmiştir. Toplam 7 kere Yönetim Kurulu'na yazılı bildirim sunulmuştur.

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

Denetimden Sorumlu Komite

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

Kurumsal Yönetim Komitesi

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

Riskin Erken Saptanması Komitesi

Adı Soyadı
Yılmaz Argüden (Başkan - Bağımsız YKÜ)
Aclan Acar
H. Murat Aka
H. Hüsnü Güzelöz

Ücret Komitesi

Adı Soyadı
E. Gülden Özgül (Başkan - Bağımsız YKÜ)
Aclan Acar
Süleyman Kadir Tuğtekin

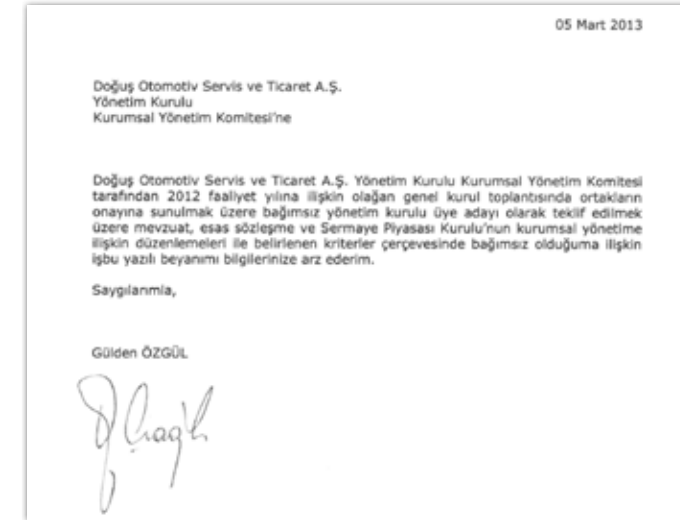
- Bayi Komitesi: Osman Cem Yurtbay, Emir Ali Bilaloğlu
- Stratejik Planlama ve İş Geliştirme Komitesi: Özlem Denizmen Kocatepe, Emir Ali Bilaloğlu, Süleyman Kadir Tuğtekin
- Disiplin Komitesi: Hasan Hüsnü Güzelöz, Emir Ali Bilaloğlu
- Uyum Komitesi: E. Nevzat Öztangut, H. Hüsnü Güzelöz, H. Murat Aka

- İnsan Kaynakları Komitesi: Aclan Acar, Emir Ali Bilaloğlu, H. Hüsnü Güzelöz

Diğer görev dağılımı ise 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 (BIST)

4.3.1 Bağımsız Yönetim Kurulu Üyeler Beyanları



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 mevzuata uygun yerine getirilmekte ve şirketin varlığını, gelişmesini ve devamını tehlikeye düşürebilecek sebeplerin erken teşhisi, gerekli önlemlerin hayata

geçirilmesi ve dolayısıyla riskin etkin yönetilmesiyle ilgili çalışmaları gerçekleştirmektedir. Komite, 2013 yılında, Kurumsal Yönetim Komitesi içinde üç (3) defa, Nisan ayından itibaren ise ayrı bir yapıda üç (3) defa olmak üzere toplam altı (6) toplantı gerçekleştirmiştir. Bu kapsamda, risk yönetim sistemlerinin etkinliğini en az yılda bir kez gözden geçiren Komite, her iki ayda bir Yönetim Kurulu'na durum değerlendirme raporları sunmuş ve raporları denetçi ile paylaşmıştır.

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 Riskin Erken Saptanması Komitesi, İcra Kurulu Başkanlığı tarafından ayrıca bilgilendirilmektedir.

4.5. Şirketin Vizyon ve Misyonu ile Stratejik Hedefleri

Doğuş Otomotiv, 2013 yılında pazar koşulları ve belirlemiş olduğu stratejiler doğrultusunda başarılı iş sonuçlarına imza atmıştır. Doğuş Otomotiv stratejisinin ana hatları, mevcut işkollarında, öncelikli olarak iç pazarda, ama dış fırsatları da gözetenerek büyümek, en önemli değerimiz olan insan kaynağımıza yatırım yapmak ve bilgi teknolojilerinde gelişimi ön planda tutmaktır.

Strateji haritasına paralel oluşturulan metrikler, şirketin iş planı ve bütçe hedeflerine entegre edilerek uygulanmakta ve takip edilmektedir. Ayrıca şirket performansı takibi için metrikler periyodik olarak raporlanmakta olup, Yönetim Kurulu ve Stratejik Planlama ve İş Geliştirme Komitesi seviyesinde değerlendirilmektedir.

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 şirketle işlem yapma ve rekabet yasağının uygulanıp uygulanmaması, Yönetim Kurulu üyelerinin şirketle 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

2013 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 28.395 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 Çayırova / KOCAELİ
Şirket Telefonu : (0262) 676 9090
Şirket Faksı : (0262) 676 9096
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 2013 tarihi itibarıyla şirketimizin çıkarılmış sermayesinde bir değişiklik olmamıştır.

Şirketimizin kayıtlı sermaye tavanı, 29 Mart 2013 tarihli Genel Kurul'da onaylanarak 31.12.2017 tarihine kadar geçerli olmak üzere 275 milyon TL'den 660 milyon TL'ye artırılmıştır.

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 2013 tarihi itibarıyla ortaklık yapısı aşağıda belirtilmiş olup şirketimize ait imtiyazlı pay bulunmamaktadır.

1.4. Yönetim Organı, Üst Düzey Yöneticiler ve Personel

2013 yılında çalışan ortalama personel sayısı mavi yakalılar için 730, beyaz yakalılar için ise 1.347 kişidir.

1.4.1. 2013 Yılı Üst Düzey Yönetici Bilgileri ve Yönetim Kurulu Üyelerinin Görevleri

Adı Soyadı	Görevi
Aclan Acar	Yönetim Kurulu Başkanı; Kurumsal Yönetim Komitesi Üyesi; Riskin Erken Saptanması Komitesi Üyesi; Ücret Komitesi Üyesi
Süleyman Kadir Tuğtekin	Yönetim Kurulu Başkan Vekili; Ücret Komitesi Üyesi
Hayrullah Murat Aka	Yönetim Kurulu Üyesi; Riskin Erken Saptanması Komitesi Üyesi
Emir Ali Bilaloğlu	Yönetim Kurulu Üyesi
Özlem Denizmen Kocatepe	Yönetim Kurulu Üyesi
Ekrem Nevzat Öztangut	Yönetim Kurulu Üyesi; Kurumsal Yönetim Komitesi Üyesi
Recep Yılmaz Argüden	Yönetim Kurulu Üyesi; Denetimden Sorumlu Komite Üyesi; Kurumsal Yönetim Komitesi Başkanı; Riskin Erken Saptanması Komitesi Başkanı
Ferruh Eker	Yönetim Kurulu Üyesi; Denetimden Sorumlu Komite Başkanı
Emine Gülten Özgül	Yönetim Kurulu Üyesi; Ücret Komitesi Başkanı

1.4.2. Yönetimde Söz Sahibi Olan Personel

Adı Soyadı	Görevi	Öğrenim Durumu
Emir Ali Bilaloğlu	İcra Kurulu Başkanı	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 ve Bugatti Marka Genel Müdürü	Makine Mühendisliği
İlhami Eksin	Scania, Krone, Meiller, Scania Endüstriyel ve Deniz Motorları Marka Genel Müdürü	İktisat
Anıl Gürsoy	DOD, Seat ve Porsche Marka Genel Müdürü	İşletme
Kerem Güven	VW Ticari Araç Marka Genel Müdürü	Turizm ve Otel İşletmeciliği
Mustafa Karabayır	Yedek Parça ve Lojistik Genel Müdürü	Jeoloji Mühendisliği / İnşaat Mühendisliği Yüksek Lisansı
Tolga Senyücel	Škoda Yüce Auto Genel Müdürü	İşletme / MBA
Vedat Uygun	VW Binek Araç Marka Genel Müdürü	Makine Mühendisliği / MBA
Koray Bebekoğlu	Stratejik Pazarlama ve Kurumsal İletişim Direktörü	Maden Mühendisliği / MBA
Ela Kulunyar	İnsan Kaynakları ve Süreç Yönetimi Direktörü	İşletme
Kerem Talih	Finans ve İdari İşler Direktörü	İktisat
Yeşim Yalçın	Mali İşler Direktörü	İktisat

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

2013 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 28.395 bin TL tutarındadır.

3. ARAŞTIRMA GELİŞTİRME ÇALIŞMALARI

2013 yılında şirketimizin araştırma ve geliştirme çalışması bulunmamaktadır.

4. ŞİRKET FAALİYETLERİ VE FAALİYETLERE İLİŞKİN ÖNEMLİ GELİŞMELER

4.1. Yatırımlar

Şirketimiz 2013 yılı içerisinde toplam 92.684 bin TL tutarında maddi duran varlık yatırımı gerçekleştirmiştir. Bu yatırım tutarı, test ve tahsis taşıtları, Scania servis hizmet binası, inşa edilen lojistik ve yedek parça ek tesislerinden oluşmaktadır. Devam etmekte olan yatırımlar ise Şekerpınar'da faaliyete geçecek olan teknoloji merkezi inşaat masraflarını 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 Denetimden Sorumlu Komite'ye 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 ile 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	32.000.000,00	9.720,54	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
D-Auto Limited Liability Company	Oto Alım-Satımı ve SS Hizmetleri	150.000.000,00	150.000.000,00	IQD	100	BAĞLI ORTAKLIK
Doğuş Bilgi İşlem ve Teknoloji Hizmetleri A.Ş.	Bilişim Teknolojisi Altyapısı ve Yazılım	1.050.000,00	483.000,00	TL	46	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	İŞTİRAK
Lpd Holding A.Ş.	Holding Şirketi	3.265.300,00	1.231.999,00	TL	37,73	İŞTİRAK
Meiller Doğuş Damper Sanayi ve Ticaret Ltd. Şti.	Damper Üretimi ve Satışı	39.000.000,00	19.110.000,00	TL	49	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 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	İŞTİRAK
Yüce Auto Motorlu Araçlar Ticaret A.Ş.	Škoda Türkiye Distribütörü	2.100.000,00	1.049.999,40	TL	50	İŞTİRAK

4.4. Şirketin İktisap Ettiği Kendi Paylarına İlişkin Bilgiler

Şirketimizin sermaye yönetimi yaklaşımında 2013 yılı içerisinde herhangi bir değişiklik olmamıştır ve bu dönem içerisinde iktisap ettiğimiz kendi payımız bulunmamaktadır.

4.5. Hesap Dönemi İçerisinde Yapılan Özel Denetime ve Kamu Denetimine İlişkin Açıklamalar

Doğuş Otomotiv'in, 2013 yılında neticelenen ve özel ve kamu denetimine ilişkin herhangi bir ihtilafı bulunmamaktadır. Ancak, bağlı ortaklığımız Doğuş Oto Pazarlama ve Ticaret A.Ş.hakkında, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü tarafından araç satış sözleşmesinin kuruluşu aşamasında trafik tescil işlemlerinden hizmet bedeli alınacağı ve ödenen tutarın bir kısmının şirkete iade edileceği hususunda tüketicilerin bilgilendirilmediği ve bunun 'haksız şart' oluşturduğu gerekçesi ile verilen 5.347.520 TL tutarında idari para cezasının iptali ve ödenen bedelin [indirimli olarak 4.010.640 TL] faiziyle birlikte tarafımıza iadesi talebiyle Ankara 2. İdare Mahkemesi'nin 2013/1384 Esas sayılı dosyası ile dava açılmıştır.

Yine 2013 yılında, Gelir İdaresi Vergi Denetim Kurulu Başkanlığı Boğaziçi Küçük Ölçekli Mükellefler Grup Başkanlığı tarafından trafik tescil hizmeti komisyon incelemesi yapılmıştır. Yıl içinde inceleme tamamlanmış olup, uzlaşma yolu ile 1.307.739 TL tutarında anapara artı gecikme cezası ödemesi yapılmıştır.

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 İdari veya Adli Yaptırımlara İlişkin Açıklamalar

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

4.8 Hizmet alınan Kurumlarla Çıkabilecek Çıkar Çatışması Hakkında Bilgilendirme

Şirketimizin 01.01.2013-31.12.2013 dönemi içerisinde yatırım danışmanlığı, derecelendirme ve diğer konularla ilgili olarak hizmet aldığı şirketlerle ilgili herhangi bir çıkar çatışması ve uyuşmazlığı yoktur. Gerek yapılan sözleşmeler gerekse şirket içi iş çalışma düzenlerimizle çıkar çatışmalarının olmamasına titizlikle uyulmaktadır.

4.9. Geçmiş Dönemlerde Belirlenen Hedeflere Ulaşılma ve Genel Kurul Kararlarının Yerine Getirilmesine İlişkin Bilgiler

Şirketimizin faaliyet dönemi içinde ulaşamadığı bir hedef ve yerine getirmediği bir Genel Kurul kararı bulunmamaktadır.

4.10. Olağanüstü Genel Kurula İlişkin Bilgiler

2013 yılı içinde şirketimizin olağanüstü Genel Kurul toplantısı yapılmamıştır.

4.11. Müşteri ve Tedarikçilerle İlişkiler Hakkında Bilgiler

4.11.1.1. 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 Yönetimi) 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, 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,
- 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.

4.11.1.2. Müşteri Şikâyet Yönetimi

Şirketimizin bünyesinde müşteri memnuniyetini sağlamak amacıyla bir Müşteri İlişkileri ve Operasyon Departmanı bulunmaktadır. Söz konusu departman, müşteri memnuniyetini sağlamanın yanında müşteri 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, çözümlenmekte 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 sağlayan tedarikçi firma bu departmanımız tarafından denetlenmekte ve yönlendirilmektedir.

4.11.1.3. Tedarikçilerimiz

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

Doğu Otomotiv'in 1994 yılında Volkswagen ve Audi markalarının distribütörlüğünü alması ile başlayan, distribütörlüğünü yaptığı uluslararası markaların üreticileriyle şeffaf ve yakın ilişkisi 19 yıldır gelişerek sürmektedir. Doğu 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 Doğu 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.

Doğu Otomotiv birlikte çalışacağı tedarikçi firmaları seçerken azami özeni gösterir. Tedarikçi seçim ana kriterlerini sağlayan firmaların yerinde denetimleri gerçekleştirilir. Denetimler sonucunda alınan puanlara göre değerlendirmeler yapılarak tedarikçilerin onaylı listedeki yerlerini koruması ya da çıkartılması sağlanır. Bu kriterler listeye yeni girecek firmalar için de geçerlidir.

Tedarikçinin; TSE, ISO 9001 Sertifikası/TSE kalite belgeli olması, üretici tarafından onay sertifikalı olması, sektöre göre TOBB Kapasite Raporu (güncel tarihli) bulunması, SGK ve Vergi Borcunun olmaması seçim kriterlerimiz arasında yer almaktadır. Temizlik hizmeti, yemek hizmeti, matbaa basılı evrak, personel taşımacılığı, güvenlik , tekstil gibi ana hizmet alanlarında firma seçim ve değerlendirme kriterleri oluşturulmuş ve 2013 yılı için çalışılan şirketlerimizin bu kriterlere göre değerlendirmeleri yapılmıştır. 2011 yılında tedarikçilerimizle yapılan sözleşmelere bir ek protokol hazırlanarak ekonomik, çevresel ve sosyal risklerin öngörülmesi ve Doğu Otomotiv'in kurumsal sorumluluk vizyonunun tedarikçilerimiz arasında da benimsenmesi sağlanmıştır. Doğu Otomotiv, tedarik zincirini de etkili bir şekilde yönetmektedir. Tedarik zinciri yönetimimiz detaylı bir şekilde bu yıl dördüncüsünü yayınladığımız Kurumsal Sorumluluk Raporu'nda (<http://www.dogusotomotiv.com.tr/c/kurumsal-sorumluluk.aspx>) yer almaktadır.

4.11.1.4. Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Sorumluluk Çalışmaları

KURUMSAL SORUMLULUK

Doğu 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, Kurumsal Sorumluluk Raporları kapsamında yayınlanarak internet sitesi üzerinden paylaşılmaktadır.

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 20 yıldır Türkiye'nin lider otomotiv distribütörü olarak sürdürdüğü kurumsal liderlik anlayışının temelinde tüm karar alma süreçlerinde paydaş beklentilerini dikkate alma, bu beklentiler doğrultusunda hedefler belirleme ve 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'in 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 edecek 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, iklim değişikliğinden kaynaklanabilecek orta ve uzun vadeli riskleri yönetebilmek ve gerekli süreç iyileştirmelerinin yapılmasını sağlamak gibi konularda taahhütte bulunmaktadır.

ŞEFFAFLIK VE HESAP VEREBİLİRLİK

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. Doğuş Otomotiv Kurumsal Sorumluluk Raporlarına internet sitemiz üzerinde <http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/kurumsal-sorumluluk/kurumsal-sorumluluk-raporlarimiz.aspx> adresinden ulaşılabilir.

DOĞUŞ OTOMOTİV ETİK KODU

Ülkemizin ve dünyamızın geleceğine dair bir algı oluşturmayı, bu algıyı yaymayı ve yaygın olduğu kesimlerde derinleştirmeyi amaçlayan, sektörler üstü bir konumda tüm topluma örnek olma vizyonu ile hareket eden Doğuş Otomotiv, 2012 yılında tüm paydaşları ile iş yapış şeklini çizen Etik Kodu’nu da yayınlamıştır. Küresel standartlarda hazırlanan ve Türkiye’nin yurtdışından adaptasyon olmayan ilk Etik Kodu olan Doğuş Otomotiv Etik Kodu ile, Şirketimiz çalışanları, müşterileri, iş ortakları ve rakipleri ile ilişkilerinde dürüst ve etik davranış sergileyeceğinin sözünü bu kez taahhüt altına alarak, belgelemiştir. Böylelikle öncelikli hedeflerimizden birinin, mevcut ekonomik şartlarda ve rekabet ortamında faaliyetlerimizi başarıyla yürütürken, sektörümüzdeki liderliğimizi koruyarak dürüst, güvenilir ve asla ödün vermeyeceği etik kurallarıyla tanınan, itibarı yüksek bir şirket olmak olduğunun altını bir kez daha çizmiştir. Doğuş Otomotiv Etik Kodu’nun tedarikçilerimiz, iş ortaklarımız ve tüm üçüncü parti-lerle paylaşılması ile ilgili çalışmalarımız 2013 yılında da devam etmiştir.

ÖNCELİKLİ PAYDAŞIMIZ: ÇALIŞANLARIMIZ

Doğuş Otomotiv, işinin sürekliliğini 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 ve 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 biri 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 Otomotiv öneri sistemiyle 2013 yılında mavi yaka çalışanların da tüm süreçler ve şirketle ilgili öneri ve görüşlerini doğrudan yönetimle paylaşmalarını sağlayacak süreçlerimiz yenilenmiş ve öneri sistemine doğrudan katılımlarının teşvik edilmesiyle hayata geçirilen öneri sayısında önemli artış sağlanmıştır.

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 amacıyla bundan sonraki dönemlerde geliştirilerek devam ettirilecektir.

Meslek Liseleri ve Doğuş Otomotiv İşbirliği

Doğuş Otomotiv, meslek liseleri ile işbirliği geliştirerek, eğitime ve istihdama katkıda bulunmayı amaçlamaktadır. Bu amaçla, İstanbul Şişli Endüstri Meslek Lisesi, Samandıra Meslek Lisesi, Ankara Gazi Endüstri Meslek Lisesi ve Diyarbakır Burhanettin Yıldız Endüstri Meslek Liseleri ile yürütülen çalışmalarla meslek liselerinde laboratuvar ve sınıflar kurulmuş, ders programları oluşturulmuştur. Her yıl Volkswagen Sınıfları’ndan mezun olan öğrencilerin yarısı Yetkili Satıcı ve Yetkili Servis organizasyonumuzda istihdam edilmektedir. Ayrıca her yıl bu meslek liselerinde okuyan yaklaşık 100 öğrenciye staj olanağı sağlanmaktadır.

4.12. Bağışlar ve Yardımlar

29 Mart 2013 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, yıl içindeki bağışların detayı aşağıdaki gibidir:

Açıklama	Toplam
Darüşşafaka Cemiyeti	976.050
Eğitim Kurumları	1.125.952
Türk Petrol Vakfı	595.000
İSVAK İstanbul Şişli Vakfı	194.400
Burhanettin Yıldız Teknik ve Endüstri Meslek Lisesi	171.318
Tahsin Tarhan Ortaokulu	53.100
Gazi Teknik ve Endüstri Meslek Lisesi	41.240
Şişli Teknik ve Endüstri Meslek Lisesi	40.611
Diğer Eğitim Kurumları ve Vakıflar	30.283
Diğer	221.749
Çayırova Belediye Başkanlığı	104.303
Kocaeli Emniyet Müdürlüğü	67.741
Ayhan Şahenk Vakfı	26.250
TEMA Vakfı	11.700
Diğer Dernek ve Kurumlar	11.755
TOPLAM	2.323.751

4.13. Şirketler Topluluğu

Şirketimiz, 2013 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.

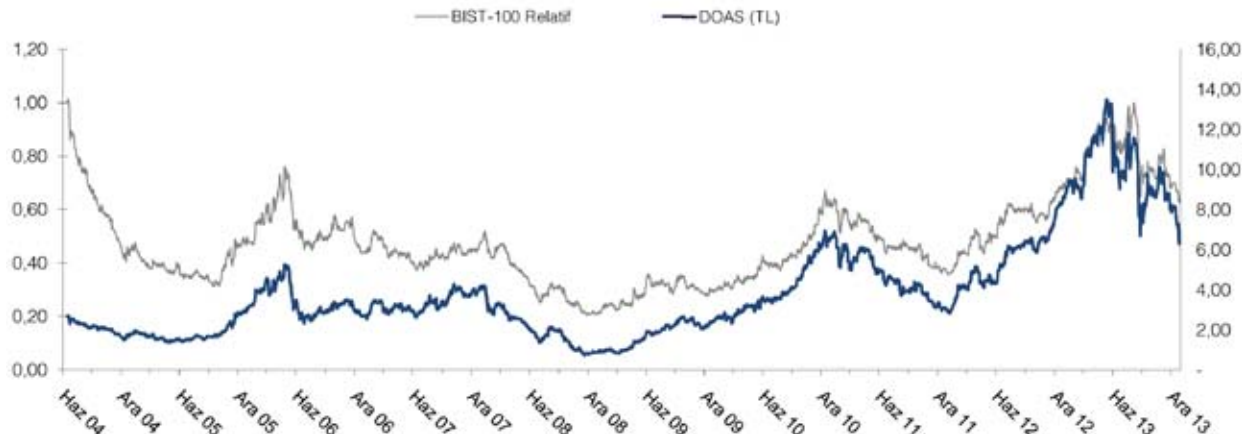
5. FİNANSAL DURUM

5.1. Doğuş Otomotiv Hisse Bilgileri

Reuters kodu: DOAS.IS

Bloomberg kodu: DOAS.TI

Doğuş Otomotiv'in hisseleri 17 Haziran 2004 tarihinde halka arz olmuştur ve Borsa İstanbul'da (BİST) "DOAS.IS" kodu ile işlem görmektedir.



* 31.12.2013 itibariyle verilmiştir (Kaynak: Reuters)

5.2. Operasyonel ve Finansal Göstergeler

	2013	2012	2011	2010
Satışlar / Adet (Toptan)	155.056	126.836	113.597	89.202
Satışlar (mn TL)	6.603	5.132	4.808	3.428
Brüt Kâr (mn TL)	750	713	597	485
Faaliyet Kârı (mn TL)	307	306	240	202
Net Kâr (mn TL)	225	259	142	150
Toplam Aktifler (mn TL)	2.464	2.223	1.905	1.499
Toplam Özkaynak (mn TL)	1.118	1.187	872	737

Şirketimiz, 1.118.064 TL tutarında öz kaynağa sahip ve 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

Şirketimizin 2013 faaliyet dönemine ait kâr 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, Riskin Erken Saptanması Komitesi, Yönetim Kurulu'nun verdiği yetki ile Komite Yönetmeliği çerçevesinde riskin doğru yönetilmesi için gerekli çalışmaların tutarlı ve etkin bir şekilde yürütülmesini sağlar. 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 Doğuş 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 prosedürlere uygunluk, paydaşların doğru bilgilendirilmesi ve tüm bu konularda yönetim mercilerine proaktif destek sağlamaktadır.

6.1.2 Risk Faktörleri ve Uygulamalar

Borçlanma seçeneklerinin özsermaye kârlılığı 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 kârlılık 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, kâfi 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 faktoring 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 sırasında/sonrasında uygulanması gereken aksiyonların/alternatif tedbirlerin devreye alınması ve işlevselliğin muhafaza edilmesi amacıyla şirketimiz bünyesinde birtakım adımlar atılmıştır. Çayirova 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.

- Doğu Otomotiv, 2009 yılında başlamış olduğu stratejik Kurumsal Sorumluluk çalışmalarıyla birlikte, sosyal ve çevresel risklerini de her yıl analiz etmekte ve hazırlanan Kurumsal Sorumluluk Raporu kapsamında bu alanlara ilişkin yönetim tarzını ve hedeflerini paylaşmaktadır.

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 2014 tarihli ve 2014/10 sayılı Yönetim Kurulu kararıyla şirketin Yönetim Kurulu üyeleri tarafından imzalanarak onaylanmıştır.

Yönetim Kurulu’nun 28 Şubat 2014 tarih ve 2014/10 sayılı kararıyla; şirketimizin 31.12.2013 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 Raporu’nun, Finansal Tablolar ve Dipnotlar ile birlikte Kamuyu Aydınlatma Platformu’nda (KAP) ilan edilmesine karar verilmiştir.

Yönetim Kurulu'nun 28 Şubat 2014 tarih ve 2014 /11 sayılı toplantısında; Şirketimiz, Sermaye Piyasası Kurulu mevzuatına göre düzenlenerek bağımsız denetimden geçmiş konsolide finansal tablolarına göre 2013 yılı faaliyetleri sonucunda elde etmiş olduğu net dönem karının, geçmiş yıl kar tutarları da esas alınmak suretiyle, aşağıda belirtilen şekilde ve dağıtım tarihinin 31 Mayıs 2014 tarihini geçmemek kaydı ve şartı ile Yönetim Kurulu'nca belirlenmesi teklifinin Genel Kurul'un onayına sunulmasına karar verilmiştir.

DOĞUŞ OTOMOTİV SERVİS VE TİCARET A.Ş.

2013 YILI KAR PAYI DAĞITIM TABLOSU (TL)

1-	Ödenmiş / Çıkarılmış Sermaye	220.000.000,00	
2-	Genel Kanuni Yedek Akçe (Yasal Kayıtlara Göre)	92.310.117,00	
Esas Sözleşme Uyarınca Kar Dağıtımda İmtiyaz Var İse Söz Konusu İmtiyaza İlişkin Bilgi			
		SPK'ya Göre	Yasal Kayıtlara Göre
3-	Dönem Karı (Ana Ortaklık)	275.100.000,00	281.072.355,53
4-	Vergiler (-)	(51.152.000,00)	(54.895.852,33)
5-	Net Dönem Karı	223.948.000,00	226.176.503,20
6-	Geçmiş Yıl Zararları (-)	-	-
7-	Genel Kanuni Yedek Akçe (-)	(5.512.341,00)	(5.512.341,00)
8-	NET DAĞITILABİLİR DÖNEM KARI	218.435.659,00	220.664.162,20
	Sermayeye İlave Kararı Bulunmayan KVK 5/e Kapsamında Fon Hesabındaki Kazanç (+)	19.981.062,00	
9-	Yıl İçinde Yapılan Bağışlar (+)	2.323.751,00	
10-	Bağışlar ve KVK 5/e 'ye Göre Fondaki Kazanç Eklenmiş Net Dağıtılabilir Dönem Karı	240.740.472,00	
11-	Ortaklara Birinci Kar Payı	48.148.094,00	
	- Nakit	48.148.094,00	
	- Bedelsiz	-	
	- Toplam	48.148.094,00	
12-	İmtiyazlı Hisse Senedi Sahiplerine Dağıtılan Kar Payı	-	
13-	Dağıtılan Diğer Kar Payı	-	
	- Yönetim Kurulu Üyelerine	-	
	- Çalışanlara	-	
	- Pay Sahibi Dışındaki Kişilere	-	
14-	İntifa Senedi Sahiplerine Dağıtılan Kar Payı	-	
15-	Ortaklara İkinci Kar Payı	149.387.565,00	
16-	Genel Kanuni Yedek Akçe	20.900.000,00	
17-	Statü Yedekleri	-	-
18-	Özel Yedekler	-	-
19-	OLAĞANÜSTÜ YEDEK	-	-
20-	Dağıtılması Öngörülen Diğer Kaynaklar	22.464.341,00	20.235.837,80
	- Geçmiş Yıl Karı	22.464.341,00	-
	- Olağanüstü Yedekler	-	20.235.837,80

KAR PAYI ORANLARI TABLOSU

KAR PAYI BİLGİLERİ	TOPLAM DAĞITILAN KAR PAYI		TOPLAM DAĞITILAN KAR PAYI / NET DAĞITILABİLİR DÖNEM KARI	1 TL NOMİNAL DEĞERLİ PAYA İŞABET EDEN KAR PAYI	
	NAKİT (TL)	BEDELSİZ (TL)		TUTARI (TL)	ORAN (%)
- BRÜT	220.000.000,00	-	100,7	1,000000	100,000
- NET	187.000.000,00	-	85,6	0,850000	85,000

Sermayeyi temsil eden payların tamamı hamiline yazılı olup, imtiyazlı pay grubu bulunmamaktadır.



Akis Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.
Kavacık Rüzgarlı Bahçe Mah.
Kavak Sok. No: 29
Beykoz 34805 İstanbul

Telephone +90 (216) 681 90 00
Fax +90 (216) 681 90 90
Internet www.kpmg.com.tr

YILLIK FAALİYET RAPORUNA DAİR BAĞIMSIZ DENETÇİ RAPORU

Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret A.Ş.
Yönetim Kurulu'na,

- Bağımsız denetim çalışmamızın bir parçası olarak, Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret A.Ş.'nin ("Şirket") 31 Aralık 2013 tarihi itibarıyla hazırlanan yıllık faaliyet raporu içinde yer alan finansal bilgilerin ve Yönetim Kurulu'nun değerlendirmelerinin ve açıklamalarının, bağımsız denetimden geçmiş aynı tarihli konsolide finansal tablolar ile tutarlı olup olmadığını değerlendirmiş bulunuyoruz.
 - Rapor konusu yıllık faaliyet raporunun Şirketlerin Yıllık Faaliyet Raporunun Asgari İçeriğinin Belirlenmesine İlişkin Yönetmeliğe ve Sermaye Piyasasında Finansal Raporlamaya İlişkin Esaslar Tebliğine uygun olarak hazırlanması Şirket yönetiminin sorumluluğundadır.
 - Bağımsız denetim kuruluşu olarak üzerimize düşen sorumluluk, yıllık faaliyet raporunda yer alan finansal bilgilerin, bağımsız denetimden geçmiş ve 28 Şubat 2014 tarihli bağımsız denetçi raporuna konu olan konsolide finansal tablolar ile tutarlılığına ilişkin olarak görüş bildirmektir.
- Değerlendirmemiz, 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu ("TTK") uyarınca yürürlüğe konulan yıllık faaliyet raporu hazırlanmasına ve yayımlanmasına ilişkin usul ve esaslara uygun olarak gerçekleştirilmiştir. Bu düzenlemeler, denetimin yıllık faaliyet raporunda yer alan finansal bilgilerin bağımsız denetimden geçmiş finansal tablolar ve bağımsız denetçinin denetim sırasında elde ettiği bilgiler ile tutarlılığına ilişkin önemli bir hatanın olup olmadığı konusunda makul güvence sağlamak üzere planlanmasını ve yürütülmesini öngörmektedir.
- Değerlendirmelerimizin, görüşümüzün oluşturulmasına makul ve yeterli bir dayanak oluşturduğuna inanıyoruz.
- Görüşümüze göre ilişikteki yıllık faaliyet raporunda yer alan finansal bilgiler ve Yönetim Kurulu'nun değerlendirmeleri ve açıklamaları Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret A.Ş.'nin bağımsız denetimden geçmiş 31 Aralık 2013 tarihli konsolide finansal tabloları ile tutarlılık göstermektedir.

İstanbul, 28 Şubat 2014

Akis Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebecilik ve Mali Müşavirlik A.Ş.


Ruşen Fikret Selamet, SMMM
Sorumlu Ortak, Başdenetçi