



Faaliyet Raporu 2015



Doğuş Otomotiv

Doğuş Otomotiv, 21. faaliyet yılı olan 2015'te de Türkiye'nin lider otomotiv ithalatçısı ve en büyük otomotiv distribütörlerinden biri olmayı sürdürmüştür. İş planlarını “beklentilerin üzerinde yaratıcı hizmet” vizyonu ile oluşturan Doğuş Otomotiv, kurumsal stratejisini “otomotiv değer zincirinin her alanında var olma” hedefi üzerine inşa etmektedir. Doğuş 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 bir kendi sektörünün lideri konumundaki 13 uluslararası markanın temsilcisi olan Doğuş Otomotiv, bireysel ve kurumsal müşterilerine Volkswagen Binek Araç, Audi, SEAT, Škoda, Bentley, Lamborghini, Bugatti, Porsche, Volkswagen Ticari Araç, Scania 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, soğutma sistemleri pazarında ise Thermo King markasıyla rekabet etmektedir.

Sunduğu hizmetlerde koşulsuz müşteri memnuniyetini bir numaralı öncelik olarak ele alan Doğuş Otomotiv, Türkiye'nin en geniş Yetkili Satıcı ve Servis ağlarından birine sahiptir. Tüm ülkeye yayılmış olan 520'yi aşkın buluşma noktası, Doğuş Otomotiv'in müşterilerine satış, servis ve yedek parça hizmetlerini yaygın ve kesintisiz bir şekilde sunmaktadır.

Doğuş Otomotiv, global bir şirket olma yönünde Türkiye'deki başarılı operasyonunu yurtdışına taşımaya yönelik olarak da yatırımlar gerçekleştirmektedir. Şirket, VW Grubu'yla güvene dayalı yakın işbirliğinin bir sonucu olarak 2009 yılından bu yana İsviçre'nin Lozan kentinde, D-Auto Suisse SA adıyla Porsche Yetkili Satıcı ve Servis hizmeti vermektedir. Doğuş Otomotiv, yine yurtdışı faaliyetleri kapsamında, Kuzey Irak'ta Volkswagen ve Audi markaları distribütörlüğü için Erbil merkezli D-Auto LLC şirketini 2014 yılında hizmete açmıştır.

2000'i aşkın çalışanıyla Doğuş Otomotiv, Türkiye'deki otomotiv sektörünün en önemli oyuncularından biridir. Kurulduğu günden bu yana ödün vermeden sürdürdüğü müşteri memnuniyetine odaklı dinamik hizmet anlayışı sayesinde Doğuş Otomotiv, kurumsal itibar araştırmalarında Türkiye'nin en beğenilen ve en çok güven duyulan markaları arasında üst sıralarda yer almaktadır. 2004 yılında halka arz edilen Doğuş Otomotiv hisseleri Borsa İstanbul'da (BİST) “DOAS.IS” kodu ile işlem görmektedir.

Doğuş Otomotiv, tüm iş süreçlerini çevresel ve sosyal sorumluluk anlayışı paralelinde şekillendirmektedir. Bu bakış açısı doğrultusunda Doğuş Otomotiv, 2009 yılında Türkiye'de sektörünün ilk Kurumsal Sorumluluk Raporunu yayımlamış ve 2010 yılında Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ni (Global Compact) imzalamıştır. Şirket, toplumdaki trafik konusundaki genel sorumluluk, bilinç ve algıyı pozitif yönde artırmak amacıyla 2004 yılında “Trafik Hayattır!” sloganıyla başlattığı sosyal sorumluluk faaliyetlerini 11 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 birçok ödüle layık görülmüştür.

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

Satış Performansı

	2015	2014	2013
Satışlar (adet perakende)	203.082	157.340	154.293
DOAŞ Pazar Payı (perakende)	%20,6	%20,1	%17,8
İkinci El Satış Adedi (DOD)	23.125	21.120	20.206

Finansal Göstergeler

	2015	2014	2013
Net Satışlar (mn TL)	10.889	7.693	6.603
Faaliyet Giderleri (mn TL)	652	547	442
Faaliyet Giderleri/Satışlar (%)	%6,0	%7,1	%6,7
EBIT (mn TL)	456	326	308
EBIT Marjı (%)	%4,2	%4,2	%4,7
Brüt Kâr (mn TL)	1.109	873	750
Brüt Kâr Marjı (%)	%10,2	%11,3	%11,4
Net Kâr (mn TL)	302	253	225
Net Kâr Marjı (%)	%2,8	%3,3	%3,4
ROA	%7,6	%9,0	%9,1
ROE	%22,2	%20,5	%20,1
Net Finansal Borç/Özkaynaklar*	1,37	0,84	0,73
Yatırım Tutarı (CapEx) (mn TL)**	169	115	93

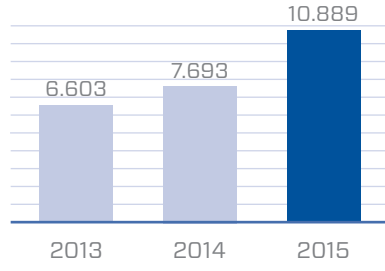
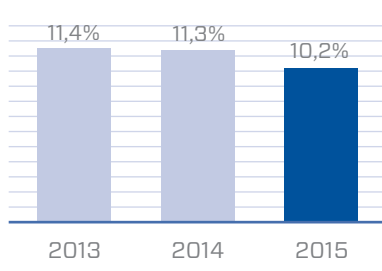
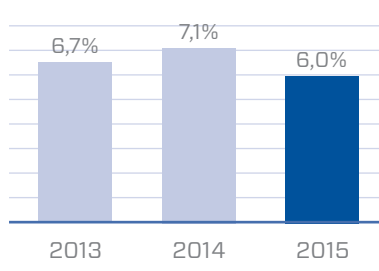
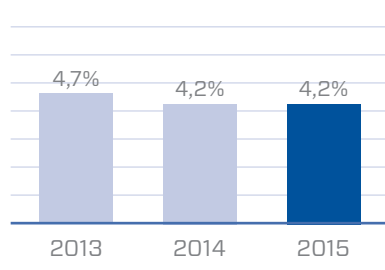
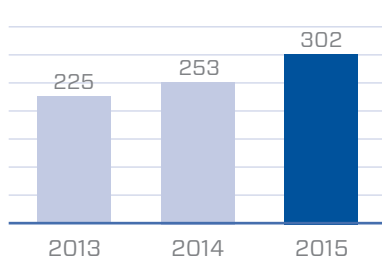
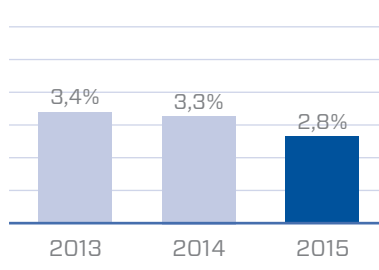
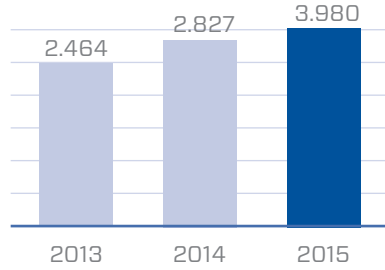
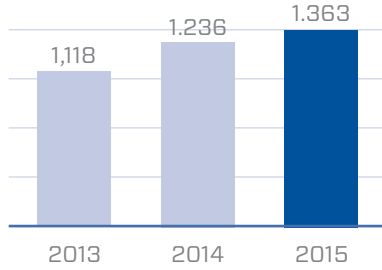
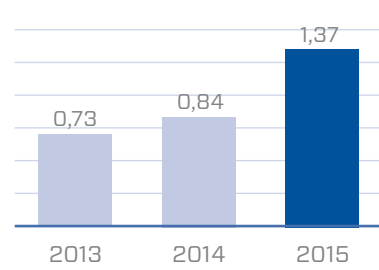
* Kısa Vadeli Borçlanmalar, Uzun Vadeli Borçlanmaların Kısa Vadeli Kısımları, Uzun Vadeli Borçlanmalar ve Nakit ve Nakit Benzerleri dikkate alınmıştır.

** Maddi duran varlık girişleri dikkate alınmıştır.

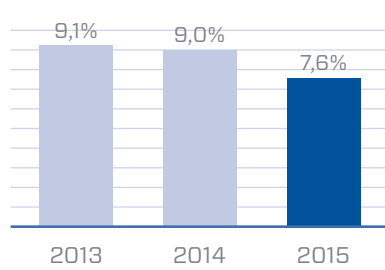
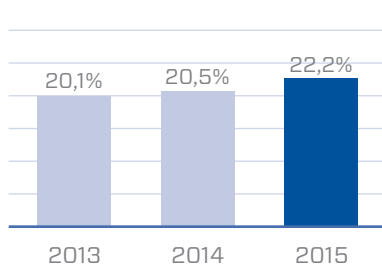
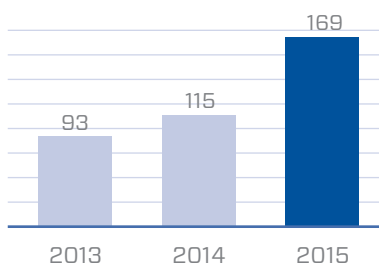


Doğuş Otomotiv'in hisse senetleri Borsa İstanbul'da (BİST) “DOAS.IS” kodu ile işlem görmektedir.

Doğuş Otomotiv 2015 yılında da başarılı performans göstererek 10,889 milyon TL satış geliri ve 302 milyon TL net kâr elde etmiştir. Son 3 yıldaki ana finansal performans göstergeleri aşağıda yer almaktadır.


SATIŞLAR (mn TL)

BRÜT KÂR MARJİ (%)

FAALİYET GİDERİ/SATIŞLAR (%)

EBIT MARJİ (%)

NET KÂR (mn TL)

NET KÂR MARJİ (%)

TOPLAM VARLIKLAR (mn TL)

TOPLAM ÖZKAYNAKLAR (mn TL)

NET FİNANSAL BORÇ*/ÖZKAYNAKLAR


* Kısa Vadeli Borçlanmalar, Uzun Vadeli Borçlanmaların Kısa Vadeli Kısımları, Uzun Vadeli Borçlanmalar ve Nakit ve Nakit Benzerleri dikkate alınmıştır.

ROA (%)

ROE (%)

CAPEX (mn TL)**


** Maddi duran varlık girişleri dikkate alınmıştır.

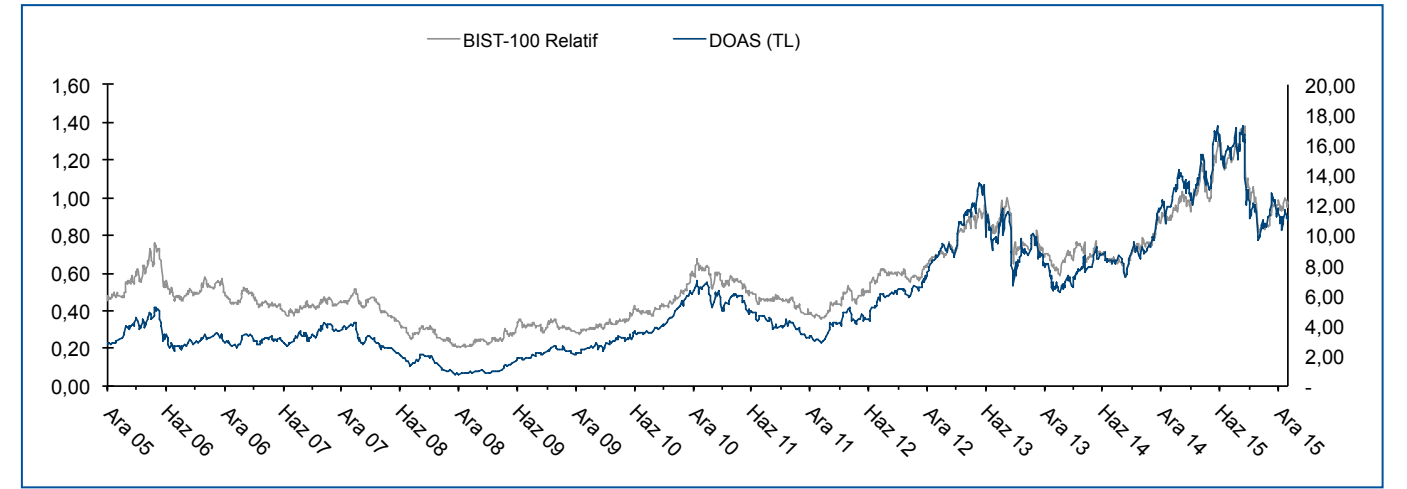
➤ **BIST Kodu:** DOAS.IS
➤ **Reuters Kodu:** DOAS.IS
➤ **Bloomberg Kodu:** DOAS.TI

➤ **Hisse sayısı:** 220.000.000
➤ **Halka açıklık tarihi:** 17.06.2004
➤ **Halka açıklık oranı:** 34,5%

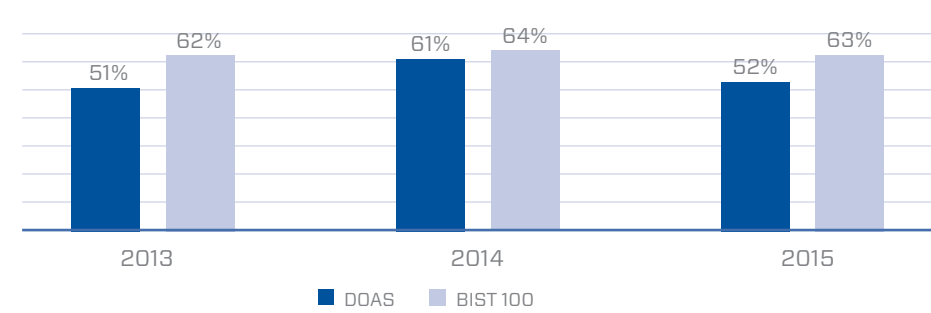
➤ 2015'te Hisse Performansı

	TL	USD
Hisse fiyatı (31.12.2014)	11,02	3,78
En düşük (20.01.2014)	9,67	3,21
En yüksek (03.12.2014)	17,25	6,53
Piyasa değeri (31.12.2014)	2,424 mn TL	831 mio USD
Günlük ortalama işlem hacmi	18,2 mn TL	6,5 mio USD

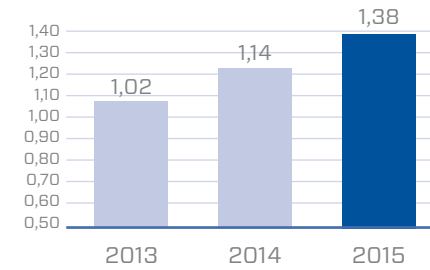
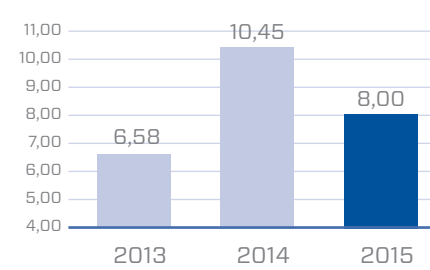
2015 yılında Doğuş Otomotiv hissesi Endeks bazında yıllık 15% getiri ile işlem görmüştür.



* 31.12.2015 tarihi itibarıyla verilmiştir (Kaynak: Reuters)

YABANCI YATIRIMCI ORANI (%)


2015 yılında DOAS Yabancı Yatırımcı oranı %52 olarak gerçekleşmiştir.

HİSSE BAŞINA KAZANÇ

FİYAT/KAZANÇ ORANI


2015 yılında Hisse Başına Kazanç 1,38'e yükselmiştir.

2015 yılında Fiyat/Kazanç Oranı 8,00 olarak gerçekleşmiştir.



YOLUMUZ HEP AÇIK **KOŞMAYA DEVAM...**



Ferruh EKER
Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi

Emine Gülden ÖZGÜL
Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi

Aclan ACAR
Yönetim Kurulu Başkanı

Özlem Denizmen KOCATEPE
Yönetim Kurulu Üyesi

Emir Ali BİLALOĞLU
Yönetim Kurulu Üyesi

Hayrullah Murat AKA
Yönetim Kurulu Üyesi

Süleyman Kadir TUĞTEKİN
Yönetim Kurulu Başkan Vekili

Dr. Recep Yılmaz ARGÜDEN
Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi

Ekrem Nevzat ÖZTANGUT
Yönetim Kurulu Üyesi

KARARLILIK, ÜRETKENLİK ÇALIŞKANLIK, YENİLİKÇİLİK



Kerem GÜVEN
İcra Kurulu Üyesi

Anıl GÜRSOY
İcra Kurulu Üyesi

Emir Ali BİLALOĞLU
İcra Kurulu Başkanı

Mustafa KARABAYIR
İcra Kurulu Üyesi

Giovanni Gino BOTTARO
İcra Kurulu Üyesi

Tolga SENYÜCEL
İcra Kurulu Üyesi

Vedat UYGUN
İcra Kurulu Üyesi

İlhami EKSİN
İcra Kurulu Üyesi

Dr. İzzet Berk ÇAĞDAŞ
İcra Kurulu Üyesi

REKORLARLA DOLU BİR YIL

Geride bıraktığımız 2015 faaliyet dönemi, hem dünya hem de ülkemiz için kolay unutulmayacak, yaşanan gelişmelerin hepimiz adına uzun süre hafızalarda yer alacağı bir yıl olarak tarihe geçti.

Küresel ekonomiyi son derece olumsuz etkileyen, benzeri daha önce görülmemiş krizin etkileri, üzerinden 7 yıl geçmesine rağmen 2015'te de kendini hissettirmeye devam etti. Genel olarak bakıldığında, yatırımlar ve büyüme performansları, bu yıl da 2008 öncesinin altında kalmayı sürdürdü. Krizden en çok etkilenen gelişmiş ülkelerin, tüm gayretlere rağmen krizin getirdiği yaraları tam olarak saramadığı bir kez daha görüldü.

Krizden görece olarak daha az etkilenen gelişmekte olan ülkeler de, çalkantılı ortam ve belirsizlikler nedeniyle büyüme performansı açısından sıkıntılı bir yıl geçirdiler. Faiz artırımı konusundaki tavır merakla beklenen FED'in 10 yıl aradan sonra kademeli olarak ilk faiz artırımını gerçekleştirmesi, gelişmekte olan ülkelere yönelik sermaye akımlarının yavaşlamasında etkili oldu. Diğer yandan kriz süresince dünya ekonomisine lokomotiflik yapan, dünyanın en büyük ikinci ekonomisi Çin'in son 25 yılın en zayıf performansını sergilemesi tedirginlik yarattı. Yıl boyunca faiz ve kurlarda hızlı hareketlerin ve istikrarsızlığın yaşandığı bu ortamda IMF, 2015 yılı için dünya ekonomisine ilişkin büyüme tahminini 2009'dan sonraki en düşük seviye olan yüzde 3,1'e indirdi.

Küresel ölçekte ekonomi yıl boyunca gündemde kalmaya devam ederken, siyasi gelişmeler de krizler üzerinden şekillendi. Rusya ve Batı dünyası arasında

önemli bir gerilim noktası olan Ukrayna Krizi'ne, Suriye başta olmak üzere Ortadoğu'da yaşanan belirsizlikler ve mülteci krizi de eklendi. Hepimizi üzüntüye boğan mülteci akımı, yıl boyunca özellikle ülkemizin ve Avrupa'nın gündemindeki temel konulardan biri oldu. Ülkemizde ve dünyada yaşanan insanlık dışı terör olayları, ülkelerin sadece ekonomik veya sosyal alanında değil, insanların kişisel dünyalarında da olumsuzluk yarattı.

2015 yılında tüm dünyada oldukça zorlu ekonomik ve siyasi koşullar yaşanırken, Türkiye de bu olumsuzlukların dışında kalamadı. Özellikle kur hareketlerine bağlı ekonomik türbülanslara ek olarak, ülkemizde 2015 yılında iki genel seçim yaşandı. Suriye, Rusya krizleri ve ülke genelinde gerçekleşen terör olayları gibi güven ortamını sarsan gelişmelere rağmen Türkiye ekonomisi yılın ilk çeyreğinde yüzde 2,5, ikinci çeyreğinde yüzde 3,8, üçüncü çeyrekte ise yüzde 4 büyüyerek yılın 9 aylık bölümünde ortalama yüzde 3,4'lük bir büyüme performansı sergilemeyi başardı. Bu durum, benzer konumdaki ülkelere göre farklı olarak Türkiye ekonomisinin dayanıklılığını ve krizlere karşı bağımsızlığını bir kez daha gösterdi. 2015 boyunca petrol fiyatlarında yaşanan düşüş de, Türkiye'nin ödemeler dengesini korumasına katkıda bulundu.

Dünyada otomotiv pazarındaki hafif artış eğilimi 2015 yılında da sürdü. 3. çeyrek verileri itibarıyla, dünyadaki toplam otomotiv üretiminin geçen yıla göre yaklaşık %1 artışla 91,5 milyon adet düzeyinde gerçekleşmesi bekleniyor.

Türkiye'de ise 2015, otomotiv sektörü için "üçlü rekor" yılı oldu. Sektör, genel ekonomik büyümenin çok üzerinde bir büyüme yakalayarak hem satış, hem üretim,

hem de ihracatta bugüne kadarki en iyi yılını yaşadı. Binek ve hafif ticari araç perakende satışları geçen yıla göre yüzde 26,1 artışla 968.017 adede yükselirken, ağır ticari araç satışlarıyla birlikte otomotiv pazarının büyüklüğü 1 milyonu aştı. Türkiye'nin başlıca ihracat pazarı olan Avrupa'daki toparlanmanın ve yeni sanayi yatırımlarının etkisiyle üretimde de başarılı bir yıl geride bırakıldı. 2015 yılında Türkiye'de, bir önceki yıla göre yüzde 16 büyüme ile 1,36 milyon adet araç üretildi.

Pazarda yaşanan bu olumlu gelişmeler, Türk otomotiv sektörünün en önemli oyuncularından biri olan şirketimize de pozitif yansıdı. 2015, Doğu Otomotiv için tüm hedeflerine ulaştığı, rekorlarla dolu bir yıl oldu. Hemen tüm markalarımız yılı satış hedeflerinin üzerine çıkarak ve pazarın üzerinde gelişme göstererek tamamlarken, birçok ilke imza attılar. Volkswagen'in Türkiye'de ilk kez 100 bin adet sınırını aşarak arka arkaya üçüncü kez Türkiye'nin en çok satan markası olması hepimizi gururlandırdı. Müşteri memnuniyetini esas alan uzun vadeli yaklaşımlarımızın karşılığı olan bu başarılar, 2015 yılında Doğu Otomotiv'in bir kez daha Türkiye'nin en büyük otomotiv distribütörü olmasını sağladı.

Yıl içinde gündeme gelen, Volkswagen'in bazı motorlarındaki emisyon değeri aşımı konusunu, Volkswagen'in dünyadaki diğer distribütörleri gibi Doğu Otomotiv olarak biz de yakından izledik. Tartışmalara konu olan EA189 EU5 1.6 TDI motor tipine sahip Jetta ve Caddy modellerinin satışı tarafımızca gönüllü bir kararla geçici olarak durdurulurken, diğer modellerimizin satışı ile ilgili herhangi bir kısıtlama söz konusu olmadı. Satışı durdurulan dizel araçlara yönelik olarak KBA (Almanya Federal Motorlu Taşıtlar Dairesi) tarafından onaylanan teknik çözümün, şirketimiz tarafından da 2016'dan itibaren uygulamaya alınması planlandı.

2015 yılındaki önemli gelişmelerden biri de, iştirakimiz olan Volkswagen Doğu Finansman'ın (VDF), Scania Finansman A.Ş. ve MAN Finansman A.Ş. hisselerini satın alarak iş ailesini genişletmeye devam etmesiydi. Yine 2015 yılında endüstriyel iştiraklerimizden Krone'deki üretim ortaklığımızı ve distribütörlük anlaşmamızı sonlandırma kararı

aldık. Bir diğer endüstriyel girişimimiz olan Meiller'de ise üretimi durdururken, aynı markayla distribütör olarak yolumuza devam edecek şekilde iş modelimizi değiştirdik.

Doğu Otomotiv'i sorumlu iş yapma kültürünü özümsemiş ve toplumsal katkı bilincini bir kurum kültürü haline getirmiş bir şirket haline getirmek amacıyla, sektörümüze öncülük edecek şekilde altı yıl önce başladığımız sürdürülebilirlik çalışmalarımızı 2015 yılında da kararlılıkla ve somut ilerlemeler sağlayarak sürdürdük.

Şirketimizin toplumun gelişiminde üstlendiği sorumluluk faaliyetleri arasında en özel çalışmamız olan "Trafik Hayattır" platformu ile toplumun her kesimine ulaşacak ve trafikte pozitif kültür değişimi yaratacak, sektöre örnek teşkil eden projelere imza atıyoruz. Trafik güvenliği konusunda en uzun soluklu sosyal sorumluluk platformlarından biri olan Trafik Hayattır ile ilköğretimden üniversiteye kadar birçok eğitim kademesine, özel içerik ve programlarla ulaşıyor, öğrencilerin hayatlarına dokunuyoruz. İş yapışımızın vazgeçilmez unsuru sürdürülebilirlik anlayışı ile ilk günkü heyecanımızla 12 yıl boyunca "Trafik Hayattır!" dedik. Bundan sonra da yürüttüğümüz çalışmaların kalitesini ve etkisini artırmak, ihtiyaçları belirleyip çözüm için çalışmak ana hedeflerimiz arasında olacaktır.

Şirketimiz, Borsa İstanbul'da işlem gören ve kurumsal sürdürülebilirlik performansları üst seviyede olan şirketlerin paylarından oluşan BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde 2 Kasım 2015 tarihinden itibaren işlem görmeye başladı. Şirketimiz ayrıca, Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği tarafından düzenlenen IX. Kurumsal Yönetim Ödülleri kapsamında, "Yönetim Kurulu Kategorisinde En Yüksek Derecelendirme Notuna Sahip Şirket" ödülünün sahibi oldu.

Elde edilmiş başarıları sürdürmek, yeni başarılar elde etmekten her zaman daha güçtür. Doğu Otomotiv olarak, bugüne kadar kazandığımız başarılarla yetinmiyor, sürekli kendimizi geliştirirken, "Beklentilerin üzerinde yaratıcı hizmet verme" önceliğiyle hep daha iyisini yapmaya ve müşterilerimizin memnuni-



yetini daha ileri noktalara taşımaya çalışıyoruz. Beklentilerin üzerine çıkmak ve yaratıcılık, ancak çalışanlarımızın gayretli ve içten çabalarıyla mümkün olabilecek hedefler. Rekorlarla dolu bir yıl geride bırakırken, bu başarıda pay sahibi olan ve başarıyı sürdürülebilir kılan tüm çalışma arkadaşlarıma teşekkür ediyorum. Hayallerimizi gerçeğe dönüştürme çabamızda, bu fırsatı bize sunan yatırımcı ve hissedarlarımıza da, duydukları güven ve verdikleri destekten ötürü şükranlarımı sunuyorum.

Doğu Otomotiv, hedeflerine ulaşmak için araç tedarikinden satış ve servis noktasına kadar, büyük bir ailenin kolektif çabası ve verimli işbirliği ile faaliyet gösteriyor. Bu zincirin son halkası olan yetkili satış ve servis teşkilatımıza da, Doğu Otomotiv'i temsil ederken gösterdikleri hassasiyet ve üstün başarıdan ötürü teşekkürü borç biliyorum. Bu işbirliğinin ve orkestrasyonun mümkün kılınmasında, güncel teknolojilerin

doğru ve verimli bir şekilde kullanılması büyük önem taşıyor. Bu noktadaki katkılarından ötürü, Doğu Teknoloji'ye de özel bir parantez açılması gerektiğine inanıyorum.

2015 yılı, üreticiden tüketiciye ulaşan zincir içerisinde halkaların hepsinin bir birine tam kenetlendiği ve uyum içinde çalıştığı bir yıl olarak, Doğu Otomotiv tarihindeki özel yerini almış bulunuyor. Yeni bir faaliyet yılına hazırlanırken, kendi koyduğumuz çıtaı bir kademe daha yükseltmeye odaklandığımız yeni bir yarışa başlıyoruz. Yolumuz hep açık, koşmaya devam...

Sevgi ve saygılarımla,

Aclan Acar
Yönetim Kurulu Başkanı

Hemen tüm markalarımız yılı **SATIŞ HEDEFLERİNİN ÜZERİNE ÇIKARAK** ve pazarın üzerinde büyüyerek tamamlarken **BİRÇOK İLKE İMZA ATILAR.**

2015, HEDEFLERİMİZE ULAŞTIĞIMIZ BİR YIL OLDU

Değerli Paydaşlarımız; Türkiye ekonomisi, 2015 yılında iki genel seçim, Rusya gerilimi, bölgesel gelişmeler, küresel finansal belirsizlikler ve terör olayları gibi sorunlardan önemli ölçüde etkilendi. Tüm bu zorlu süreçlere rağmen 2015 yılında otomobil sektörü üretim, ihracat ve toplam pazar rakamlarında ilk kez üç rekoru aynı anda kırmayı başardı.

Türkiye’de otomobil pazarı rakamlarına baktığımız zaman, 2015 yılında bir önceki yıla göre toplam üretim yüzde 16 oranında artarak 1 milyon 359 bin adet düzeyinde gerçekleşti. Toplam pazar ise 2015 yılında bir önceki yıla göre yüzde 25 oranında artarak 1 milyon 2 bin adede ulaştı. Toplam otomotiv ihracatı adet bazında yüzde 12 oranında artarak 992 bine ulaştı. Yine bir önceki yıla göre toplam hafif ticari araç satışları yüzde 34, ithal hafif ticari araç satışları yüzde 31 oranında arttı.

Doğuş Otomotiv için ise 2015, belirlediğimiz hedeflere ulaştığımız bir yıl oldu. Özellikle son yıllarda müşteri memnuniyetine yönelik yaptığımız yatırımlarımızın karşılığını pozitif yönde gördük.

21 yıllık deneyimi ile Doğuş Otomotiv, 2015 yılında, 2 bini aşkın çalışanı; 13 uluslararası prestijli markası ve 80’den fazla modeli; satış, servis ve yedek parça hizmetleri; 520’den fazla müşteri buluşma noktasıyla yılda 150 binin üzerinde müşteriye değer sunan, Türkiye’nin lider otomotiv ithalatçısı ve distribütörü ha-

line geldi. Pazar payını yüzde 20,1’den 20,6’ya yükselterek, 4. yılında da pazar-da lider konumunu korudu. Temsilcisi olduğumuz her biri kendi sektörünün lideri konumundaki uluslararası markalarımız, çalışmalarını 2015 yılında en iyi şekilde gerçekleştirerek hedeflerine ulaştı.

Volkswagen Binek Araç, 2015’i tamamlarken 100 binden fazla araç satışı ile bir rekora imza attı. Otomobil ve hafif ticari araç satışlarında Volkswagen Binek ve Ticari Araç markalarımız Türkiye pazarında üstün bir başarı elde ederek tam 3 yıl üst üste zirvede kaldı.

Doğuş Otomotiv, kurulduğu günden bu yana ödün vermeden sürdürdüğü müşteri memnuniyetine odaklı dinamik hizmet anlayışı sayesinde, kurumsal itibar araştırmalarında Türkiye’nin en beğenilen ve en çok güven duyulan markaları arasında üst sıralarda yer aldı.

Müşteri memnuniyeti çalışmalarında markalarımız geçtiğimiz yıl önemli adımlar attı. 2015 yılında İstanbul’da hayata geçirilen Porsche Sürüş Merkezi, Porsche Türkiye’nin potansiyel müşterilerine eşsiz bir sürüş deneyimi yaşama olanağı sağladı. SEAT, en iyi servis danışmanını ölçen “Top Service People” yarışmasında dünya üçüncülüğünü elde etti. Audi için 2015 yılı, satış grafiğindeki ciddi başarının yanında, Satış Sonrası Hizmetlerde müşteri memnuniyeti kavramının bir adım ötesine geçilen bir yıl oldu. Audi Türkiye, tüm rakiplerini geride bırakarak önce IACS birinciliğini ve hemen ardından Audi Twin Cup Dünya Şampiyonluğunu kazandı. Audi Türkiye,

bu birinciliği ikinci kez kazanarak, sürdürülebilir başarıya net bir örnek sundu.

Şirket uygulamalarının “Sermaye Piyasası Kurulu Kurumsal Yönetim İlkeleri”ne uyum düzeyini tespit etmek amacıyla Kobirate Uluslararası Kredi Derecelendirme ve Kurumsal Yönetim Hizmetleri A.Ş.’ye yaptırılan çalışma sonucunda, kurumsal derecelendirme notumuz 9,25’ten 9,42’ye yükseldi.

Markalarımız üstün başarılarla imza atarken, sektöründe Türkiye’nin en geniş marka ve hizmet ağına sahip şirketi olan Doğuş Otomotiv, yasa ve yönetmeliklere uyumu en temel başlangıç noktası yaparak, uluslararası standartlarda iş süreçleri performansını kendisine hedef olarak belirledi.

Tüm bu önemli gelişmelere ek olarak, geride bıraktığımız yılı ödüllerle taçlandırdık.

Volkswagen markamız, Otomotiv Distribütörleri Derneği’nin düzenlediği Otomobil Gladatörleri Yarışmasında 4 farklı kategoride birincilik elde etti. Sektörümüz için “saygınlık ve güven” belgesi niteliğinde olan bu önemli yarışmada Volkswagen Binek Araç “Yılın Dijital ve Sosyal Medya Uygulaması”, “Yılın Dergi Uygulaması” ve “En Çok Satılan Otomobil Markası”; Volkswagen Binek ve Ticari Araç ise “En Çok Satılan Otomobil ve Hafif Ticari Araç Markası” ödüllerinin sahibi oldu.

Temel iş felsefesini müşteri memnuniyeti üzerine inşa ederek, tüm faaliyetlerini kalite odaklı hizmet anlayışı çerçevesinde sürdüren Doğuş Otomotiv, benzersiz müşteri deneyimi oluşturmak adına hizmet kalitesini en üst noktaya taşıyarak, “tarafatar müşteriler yaratmak” hedefi doğrultusunda 2015 yılında da yenilikçi adımlar attı.

Özellikle otomotiv sektöründe ürün ve hizmetlerin birbirine benzemeye başlamasından hareketle, müşterilerimize farklı bir deneyim yaşatmak, kurulan iletişimin her anında onlara değerli olduklarını hissettirmek her türlü istek ve ihti-

yaçlarına en üst düzeyde cevap vermek amacıyla hayata geçirdiğimiz Değer ve İlgil Merkezimiz (DİM), henüz birinci yılını tamamlarken farkını ortaya koymayı başardı. Doğuş Otomotiv çatısı altında faaliyet gösteren DİM, hem markaların hem de Yetkili Satıcı ve Servislerin iş yapış süreçlerine yaptığı katkıyla da başarısını perçinledi. 2015 yılında araç satışları ve servis girişlerindeki artış paralelinde, iş hacmi artışı yüzde 41 oranında gerçekleşti. DİM, 1 yıl içinde 1 milyona yakın müşteri ile bağlantı kurarak, Türkiye otomotiv sektöründe konusıyla ilgili en aktif birim oldu.

Doğuş Otomotiv “İşveren Markası” anlayışını desteklemek üzere çalışanlarına değerli olduklarını hissettiren, ortak bir kültür oluşturan, yenilikçi ve sürdürülebilir İK uygulamaları ile 2015 yılında da çeşitli çalışmalar gerçekleştirdi. Şirket dinamizminin gerektirdiği yetkinliklere sahip, müşterinin önemini bilen, öğrenme ve gelişmeye istekli yüksek performansı uzun dönemli sürdürebilen çalışanları şirketimize kazandırmak, onların mesleki ve kişisel gelişimlerine katkı sağlamak potansiyellerini en verimli şekilde kullanmalarına olanak sağlamak, Doğuş Otomotiv’in öncelikli hedefleri arasında yer aldı.

Doğuş Otomotiv, sadece genel merkezinde görev alan çalışanlarının değil, aynı zamanda Türkiye’nin dört bir yanına yayılmış yetkili satıcı ve servislerinde görev alan çalışanların da gelişimine yönelik yatırımlar yapmaya devam etti. İnsan Kaynakları süreçlerinde ve müşteri memnuniyetinde bütünlüğü sağlamayı amaçlayan Doğuş Otomotiv, 2013’ten bu yana sürdürdüğü DRI-VE “Doğuş Otomotiv’in Rotası İnsan ve Eğitim” projesi ile 46 ilde 13 markada 520’yi aşkın Yetkili Satış ve Servis noktasında, İnsan Kaynaklarına yönelik kurumsal yapıların etkinleştirilmesi ve kurumsal yapı anlayışının geliştirilmesi için Türkiye genelinde çeşitli çalışmalar gerçekleştirdi.

Doğuş Otomotiv, 2010 yılından bu yana her yıl Kurumsal Sosyal Sorumluluk Raporları yayımlayarak, sorumlu kurumsal

vatandaşlık adına örnek teşkil etmektedir. Toplumda kültürel dönüşüm yaratmak amacıyla 2004 yılında harekete geçirilen ve sektörünün en uzun soluklu kurumsal sorumluluk projesi olan “Trafik Hayattır!” platformumuz ile gençlere ve çocuklara yönelik projelerimiz 2015 yılında da devam etti.

Kurulduğu günden bugüne, paydaş beklentilerinin önemine inanarak, paydaş katılımını vizyonunun bir parçası olarak gören Doğuş Otomotiv, ileriki dönemlerde de paydaşlarının görüş ve değerlendirmelerini dikkate alarak hareket edecek, fırsat ve riskleri bu şekilde çok daha önceden görebilecek ve sürdürülebilir kurum hedefiyle yoluna devam edecektir.

Birçok açıdan zorlu bir yılı üstün başarılarla geride bırakan şirketimiz, önümüzdeki döneme markaları, çalışanları ve tüm paydaşları ile umutla bakmaktadır.

Başarımızın sırrı kararlılık, üretkenlik, çalışkanlık, yenilikçilik ve idealizm gibi değerlerin daha kurumsal bir çerçevede sahiplenilmesiyle, mevcut başarılarımızın taşıyacak adımları atmamızdır.

2016 yılında da büyük bir aile olarak güçlü adımlarla yolumuza devam edeceğimize gönülden inanıyorum.

Sevgi ve saygılarımla,

Ali Bilaloğlu
İcra Kurulu Başkanı



CİRO VE KÂRLILIK ARTIŞIYLA 4. YILINDA DA PAZAR LİDERİ

2015, gerek ardi ardına yapılan seçimler gerekse Türkiye'nin içinde bulunduğu coğrafyadaki siyasi, sosyal, makroekonomik gelişmelerin olumsuz etkileri nedeniyle zorlu bir yıl olmuştur. 10 yıl aradan sonra FED'in faiz oranlarını artırması ve bu durumun Türkiye'nin de dahil olduğu gelişen ekonomilere yansımaları da, 2015'in dikkat çeken konularından biridir. Ayrıca, yurtiçi tüketici güven endeksi Eylül ayında son altı yılın en düşük değeri olan 58,5'e gerilemiştir.

Yaşanan olumsuzlukların yakından takip edildiği bu dönemde Mali ve İdari İşler Genel Müdürlüğü, birimler arasındaki koordinasyona önem vererek, model ve departman bazında izlediği dinamik, senaryo destekli bütçe altyapısı ve aylık sistematik öngörü takibi ile finansal operasyonlarını pekiştirmiştir. Böylece, birimler planlamalarını ve maliyet kontrollerini kapsamlı şekilde hayata geçirebilmiştir.

İdari işler ve satın alma faaliyetleri açısından bakıldığında ise 2015, özellikle iç müşteri, tedarikçi ilişkileri ve iş güvenliği uygulamalarının yaygınlaştığı bir yıl olmuştur. Ayrıca, süreçlerin daha etkin ve mevzuata uygun şekilde yönetilmesine olanak sağlayacak bilgi teknolojileri kullanılmış, risk perspektifinin zenginleştirilmesine yönelik model ve uygulamalar tasarlanmış ve çalışanlarımız eğitimlerle desteklenmiştir. Yıl içindeki gelişmelere yönelik gerekli bilgilendirmeler, çeşitli platformlar aracılığıyla ilgili paydaşlara zamanında aktarılmıştır.

2015 yılında, finansal işlemlerde yeni platformların kullanılması ve operasyonlara ilişkin iyileştirme çalışmalarının sürdürülmesiyle birlikte verim ve maliyet avantajı sağlanmıştır. Önceliklerimiz arasında bulunan piyasa ve operasyon risklerine yönelik finansal senaryolar oluşturulmuş, takip faaliyetleri değişen pazar koşullarında günlük olarak gerçekleştirilmiş ve riskler, en düşük etki seviyesine indirgenerek kontrol altında tutulmuştur.

Ayrıca, işletme sermayemizin tüm kalemleri uygun fonlama maliyetleri ile finanse edilmiş ve geliştirilen rasyonel finansal yapı başarıyla yönetilmiştir. Yılın işletme sermayesi devir hızı ortalaması 5,07, işletme sermayesi finansmanı için kullanılan kredilerin ortalama bakiyesi ise 1.3 milyar TL olarak gerçekleşmiştir. Şirketimiz, yıl içinde 20,6% pazar payı ile liderliğini koruyarak, bir önceki yıla göre cirosunu 42% ve faaliyet kârını 40% oranında artırmayı başarmıştır. 2015 yılında finanse edilen ithalat tutarı 3,1 milyar EUR, buna karşılık alınan toplam döviz tutarı 3 milyar EUR olmuştur.

2014 yılında e-fatura ile başlayan e-dönüşüm sürecine, 2015 yılındaki e-defter uygulaması da dahil olmuş ve 2016 yılı için e-arşiv çalışmaları hazır hale getirilmiştir. Güncel mevzuat, genel kabul görmüş standartlar ve ilkeler doğrultusunda şirket prosedürlerine uyumlu olarak hazırlanan finansal raporlar, bağımsız denetim çalışmaları ile desteklenerek belirtilen sürelerde tamamlanmıştır. 2015 yılında olduğu gibi, verimliliği güçlendiren altyapı ve otomasyon süreçleri, şirket vizyon ve hedefleri paralelinde, 2016 yılında da ilgili departmanlarla sürekli iletişim halinde yürütülecektir.

İdari İşler Departmanı'nda verimlilik artışına neden olan internet bazlı "Satın Alma Sistemi" 2015 yılının başında uygulamaya alınmıştır. Doğu Holding ile ortak yürütülen "Tedarikçi Veri Ambarı" projesi de bu yıl hayata geçirilmiştir. 900 tedarikçi ile 170 milyon TL'ye yükselen satın alma hacmimizin yanı sıra, yönettiğimiz ana proje olan Kartal Showroom, Servis ve Ofis Kule için yaklaşık 80 milyon TL yatırım gerçekleştirilmiştir.

Bu dönemde, video analiz kamera destekli tesis güvenliği ve personel taşımacılık hizmeti sağlayan servis araçlarımızdaki kameralı trafik güvenliği denetimlerimiz kuvvetlendirilmiştir. Merkezi satın alma fonksiyonlarının faaliyetleri konusunda, çalışanlarımızın memnuniyetlerini ölçmek ve önerilerini almak amacıyla gerçekleştirilen "Çalışan Memnuniyeti Anketi" sonucu %84 olarak kaydedilmiştir.

Mayıs 2015 itibarıyla gerçekleşen risk odaklı yeniden yapılanma sürecini takiben Finansal Kontrol ve Risk Yönetimi Departmanı, risk yönetimi faaliyetlerini sistematik bakış açısıyla yeniden şekillendirmiştir. Departman, hazırladığı performans, durum ve risk raporları ile gerekli bilgilendirmeleri ve önerileri yönetim ile zamanında paylaşmış; Stratejik Finansal Risk Yönetimi kapsamına uygun çalışmaları dikkate alarak yeni bir risk değerlendirme ve ölçme modeli oluşturmuştur. Ayrıca ilgili paydaşların politika, prosedür ve mevzuat uygunluğunu da gözeterek çalışmalara destek olmuş ve kontrol uygulamalarının yaygınlaşması adına, bağlı ortaklık, iştirak ve şirket içi ilgili birimlere danışmanlık hizmeti sağlamıştır. Tüm bu süreçlerde ilgili denetim ekipleri, danışmanlar ve otoritelerle düzenli iletişim ve koordinasyon sağlayarak hareket etmiştir.

Doğu Otomotiv'in faaliyetlerine ek olarak, bağlı ortaklık ve iştiraklerinin finans, bütçe, raporlama, kontrol, takip ve benzeri süreçleri de titizlikle yürütülmüştür. Doğu Oto Pazarlama, D-Auto Suisse SA (İsviçre), D-Auto LLC (Irak) ve Doğu Teknoloji şirketlerinin 2015 yılındaki operasyonlarının başarılı ve verimli bir biçimde sürdürülmesi için destek sağlanmıştır.

Proaktif yatırımcı ilişkileri faaliyetlerini sürdüren Şirketimiz, hedeflediği departman stratejisine uygun olarak, yılı başarıyla tamamlamıştır. Yatırımcı ilişkileri, operasyonel, finansal ve diğer gelişmelere yönelik olarak 19 konferans ve ro-adshow etkinliğine katılım sağlamış ve yaklaşık 500 kurumsal yatırımcı ve analist ile toplantı gerçekleştirmiştir. 2015 yılında Şirketimize yatırım düşünen yeni fonlar ile yapılan görüşmeler, tüm görüşmelerin %20'sini oluştururken; Asya ve Ortadoğu coğrafyası da Şirketimize ilginin yer aldığı bölgelere dahil olmuştur. Analistlere yönelik olarak düzenlediğimiz toplantı ve telekonferanslarımızda çeyrek dönem konsolide finansal tablolarımız ile faaliyetler, finansal durum ve stratejiler hakkında düzenli bilgilendirmeler sağlanmıştır.

Şirketimiz, adillik, şeffaflık, hesap verebilirlik ve sorumluluk ilkelerini içselleştirerek faaliyetlerine devam ettiğini bu yıl

bir kez daha kanıtlamıştır. Aralık ayında yayımlanan Derecelendirme Raporu'na göre Şirketimiz; Yönetim Kurulu başkanlığında en yüksek artışı kaydederek, Kurumsal Yönetişim Derecelendirme Puanını 9,25'ten 9,42'ye yükseltmeyi başarmış ve Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği tarafından 14.01.2016 tarihinde ödüle layık görülmüştür. Yıl içinde Şirketimiz diğer bir başarıya daha imza atarak, BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde Kasım 2015 - Ekim 2016 döneminde yer alacak şirketler arasında 2 Kasım 2015 tarihinden itibaren işlem görmeye başlamıştır.

Belirsizlikleri zamanında teşhis ederek ve önlem olarak sistematik bir şekilde geliştirdiğimiz yöntemlerimiz ve güçlü finansal yapımızla desteklediğimiz yeni uygulamalar sayesinde, 2016 yılına da güvenle bakıyoruz. Etkin risk yönetimi, yalın yönetim kazanımları, harcama di-

siplini, yatırım planlaması ve mevzuata uyum ile yıllar içerisinde elde ettiğimiz bu konumumuzu koruma gayretiyle ilerleyecek ve tüm paydaşlarımıza güvenilir ve sürdürülebilir hizmet sunmaya devam edeceğiz.



Dünyada belirsizliklerin egemen olduğu, ekonomik toparlanma sürecinin yeniden kesintiye uğradığı ve ekonomik gelişmeler kadar siyasi ve toplumsal olayların gündeme yön verdiği 2015 yılında, Türkiye ilk 9 ayda yüzde 3,4 büyüyerek potansiyel büyüme olarak kabul edilen %5'lik hedef oranın altında kalmıştır. Büyümeye en büyük destek iç talep kaynaklı olurken, ihracat bir önceki yıla göre %8,6 daralmayla 143,9 milyar dolara, ithalat ise %14,5 daralmayla 207,1 milyar dolara gerilemiştir. Petrol fiyatlarındaki düşüşün de etkisiyle dış ticaret açığı 2015 yılında %25,5 azalmıştır.

Otomotivde ise 2015 yılı rekorlar yılı olarak kayıtlara geçmiştir. Sektör, toplam pazar, üretim ve ihracat rakamlarında ilk kez üç rekoru bir arada kırmayı başarmıştır. Türkiye toplam otomotiv pazarı bir önceki yıla göre %27 büyümeye 1.005.156 adede ulaşmış; toplam üretim %16 artışla 1.358.796 adet düzeyinde gerçekleşmiş ve otomotiv ihracatı adet bazında %12 artarak 992.335'e ulaşmıştır. 2015 yılında toplam 726.477 adet binek ve 245.027 adet hafif ticari araç satılmıştır. Ağır ticari araç satışları ise bir önceki yıla göre %8,3 büyüyerek 33.652 adede yükselmiştir.

2015 yılında 21. yılını tamamlayan Doğu Otomotiv, 13 uluslararası markası ve 80'den fazla modeli, satış, servis ve yedek parça hizmetleri, 2 bini aşkın çalışanı, 520'den fazla müşteri buluşma noktasıyla yılda 150 binin üzerinde müşteriye değer sunan Türkiye'nin lider otomotiv ithalatçısı ve distribütörüdür. Doğu Otomotiv 2015 yılı içinde pazar payını artırarak, üst üste 4. yılında da Türkiye otomotiv pazarında lider konumda kalma başarısını göstermiştir.

2015 yılı, küresel olarak gerçekleşen çeşitli siyasi ve ekonomik değişimler nedeniyle zorlu bir yıl olarak hatırlanacaktır. Bu zorlu süreçlere rağmen 2015 yılında otomobil sektörü, üretim, ihracat ve toplam pazar rakamlarında ilk kez üç rekoru aynı anda kırmayı başarmıştır.

rinde farklı model seçeneği,

- 203.082 adet perakende araç satışı (ağır vasıta dahil) ve
- 23 bin adet ikinci el araç satışı ile Türk otomotiv sektöründeki güçlü konumunu 2015 yılında daha da pekiştirmiştir.

SATIŞ BAŞARILARI

Doğu Otomotiv'in bünyesinde barındırdığı markalar, 2015'te satış rekorlarına imza atarak yılı tamamlamışlardır.

Volkswagen Binek Araç, "dünyanın en çok satan, en yenilikçi otomotiv markası" vizyonu doğrultusunda belirlediği pazarlama stratejisiyle, 2015 yılında %23,5 büyüme yaşanan binek araç pazarında bir önceki yıla göre %26,9 oranında artan satışları ile başarılı bir yılı geride bırakmıştır. Volkswagen Binek Araç, 3 kez üst üste en sevilen otomobil markası seçilmiş ve hedefleri doğrultusunda 100.000'in üzerinde perakende araç satışı gerçekleştirerek pazar payını artırmıştır.

Doğu Otomotiv tarafından Türkiye'ye 1994 yılında ithal edilmeye başlayan Audi markası, 2015 yılında önemli bir başarıya imza atarak 20.000 adetle tarihindeki en yüksek satış rakamına ulaşmıştır. Avrupa'da örnek gösterilen %75 müşteri sadakat oranı ile 2015 yılında satış sonrası hizmetler cirosunda %18'lik artış sağlanmıştır. Yeni Q7, 2015 yılında Türkiye'deki otomobil severlerin beğenisine sunulmuştur.

1998 yılından beri Doğu Otomotiv bünyesinde faaliyetini sürdüren SEAT, tarihinin en yüksek pazar payını elde ettiği 2015'te satışlarını %33 artırarak 2015 yılında da pazarın üzerinde büyüme başarısını göstermiştir. SEAT, 2015 yılında 16.911 adet satış rakamına ve %2,3'lük pazar payına ulaşmıştır. 2015 yılındaki

satış başarısının bir etkeni de SEAT'ın filo satışlarındaki payının artmasıdır. 2014 yılına göre SEAT'ın filo adetleri %70 oranında artmış ve böylece bu zamana kadar en yüksek filo adedine ulaşılmıştır.

Škoda, Türkiye'deki satışlarını 2015 yılında bir önceki yıla göre yaklaşık %52 oranında artırarak 22.107 adetlik satış rakamına ve 3,05'lik pazar payına ulaşmıştır.

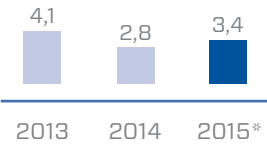
Bentley, 19 adet satış rakamıyla, üst lüks segment pazarında yerini daha da sağlamlaştırmış ve marka imajını en üst seviyeye taşımıştır. 2015 yılında 6 adet Lamborghini Huracan satış ve teslimatı gerçekleştirilmiştir.

2015, Porsche için ilkler ve rekorlar senesi olmuştur. Porsche Türkiye, istikrarlı büyümesini 2015 yılında da sürdürerek 2014 yılına göre satış adetlerini %46 oranında artırmayı başarmış ve 861 adet araç satışıyla yeni bir rekora imza atmıştır. Porsche Türkiye, Orta ve Doğu Avrupa bölgesinde yer alan 26 ülke arasında satışlarda ikinci sırada yer almıştır.

Volkswagen Ticari Araç, 2015 yılında hafif ticari araç pazarındaki satış adedini %31,8 oranında artırmıştır. Toplam pazarda üçüncülüğünü koruyan Volkswagen Ticari Araç, ithal ticari araç satışlarında ise lider olmuştur. Volkswagen Ticari Araç, 31.642 adet satışla hafif ticari araç pazarında %13,1 pay almış, ithal ticari araç pazarında ise %29,5 pazar payı ile liderliğini korumuştur. Volkswagen markası bu yıl üst üste üçüncü kez, binek ve ticari araç toplam satışıyla, en çok satılan marka unvanını kazanmıştır.

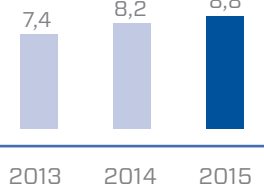
2015 yılı, Volkswagen Ticari Araç'ın önemli ürün lansmanlarını gerçekleştirdiği bir yıl olmuştur. Yeni Caravelle, Yeni Transporter, Yeni Caddy, Crafter Premi-

GSMH GELİŞME HIZI (Sabit Fiyatlar) (%)

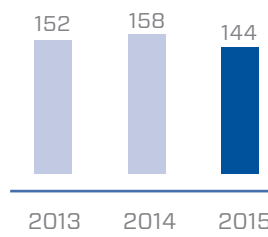


* 9 aylık veri

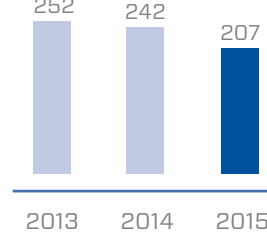
TÜFE ENFLASYONU (%)



İHRACAT (Milyar Dolar)



İTHALAT (Milyar Dolar)



Otomotiv Pazarı Satış Adetleri (Toptan Veriler)

	2015	2014	2013
Binek	726.477	582.117	663.728
Hafif Ticari	245.027	179.919	187.840
Ağır Ticari	33.652	31.061	28.111
Treyler	7.702	8.725	8.223
TOPLAM	1.012.858	801.822	887.902

Doğu Otomotiv;

- Dünyanın en güçlü otomotiv markalarını kapsayan 13 temsilciliği,
- 1.500.000'i aşan toplam araç parkı,
- 520'yi aşkın müşteri kontak noktası,
- 2.000'i aşkın çalışanı,
- Çok geniş bir ürün yelpazesinde müşterilerine sunduğu 80'in üze-



Satış Adetleri (Perakende)

	2015	2014	2013
Binek	167.584	130.300	127.731
Volkswagen	107.401	84.646	88.304
Audi	20.279	17.809	14.987
SEAT	16.911	12.697	11.065
Škoda	22.107	14.537	12.833
Bentley	19	21	21
Lamborghini	6	2	4
Porsche	861	588	517
Hafif Ticari	31.642	24.001	23.752
Volkswagen	31.642	24.001	23.752
Ağır Ticari	3.856	2.991	2.810
Scania	3.291	2.014	1.672
Krone	158	716	752
Meiller	407	309	386
TOPLAM	203.082	157.340	154.293

um ve Yeni Amarok Exclusive, 2015 yılın-da Türkiye pazarına sunulmuştur.

Scania 3.291 adetlik satış rakamı ile 2015 yılını sonlandırmış ve Türkiye pazarında yer aldığı ilk günden bu yana sahip olduğu en yüksek satış rakamına ulaşmıştır. 2015 yılında 407 adet satış gerçekleştiren Meiller ise bir önceki yıla göre satış adedini %31 artırmıştır. Dizel soğutucu ünite sektöründe yıllardır pazar lideri olan Thermo King, 2015 yılında gerçekleştirdiği filo satışlarıyla toplam 606 adetlik satış adedine ulaşmış ve liderliğini korumuştur.

SATIŞ SONRASI HİZMETLER

Temel iş felsefesini müşteri memnuniyeti üzerine inşa ederek, tüm faaliyetlerini kalite odaklı hizmet anlayışı çerçevesinde sürdüren Doğuş Otomotiv, benzersiz müşteri deneyimi oluşturmak adına hizmet kalitesini en üst noktaya taşıyarak, “tarafatlar müşteriler yaratmak” hedefi doğrultusunda 2015 yılında, satış sonrası hizmetler alanında da yenilikçi adımlar atmıştır. Doğuş Otomotiv’in, Türkiye’de distribütörlüğünü yaptığı markaların kullanıcılarına yönelik satış ve satış sonrası hizmetleri için hayata geçirdiği Değer ve İlgi Merkezi (DİM), ilk yılında araç kullanıcılarından tam not alırken, 1 yıl içinde 1 milyona yakın müşteri kontağı kurarak Türkiye otomotiv sektöründe konusuya ilgili en aktif birim olmuştur.

Volkswagen Binek Satış Sonrası Hizmetler (SSH), 2015 yılında Demoto Kütahya ve Aykan Osmaniye Yetkili Servislerini açarak müşterilerine sunduğu hizmet ağını daha da genişletmiş, Türkiye çapındaki Yetkili Servis noktasını 75’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 573.000’e yakın araç girişiyle ayda ortalama 47.750 müşteriye hizmet verilmektedir. 2015 yılında parça cirosu %19, işçilik cirosu ise %25 artış göstermiştir.

Satış Sonrası Hizmetler’de müşteri memnuniyetinin ölçülmesi ve rakiplerle olan konumun belirlenmesi amacıyla her yıl Audi AG tarafından gerçekleştirilen IACS araştırmasında Audi

Türkiye, sunduğu benzersiz hizmetlerle tüm rakiplerini geride bırakarak birinciliği kazanmıştır.

Hizmet kalitesindeki çitayı daha da yükseltmek amacıyla Audi Satış Sonrası Hizmetler, 2015 yılında bazı yeni projeleri de hayata geçirmiştir. Audi’nin dijital projelerinden biri olan “Self Reception” projesi ile müşterilerin araç kabul sıradaki bekleme süreleri azaltılmıştır. Servisi ziyaret eden müşteriler “Audi Self Reception Kiosk”u üzerinden kendi kendine iş emri açabilmekte, araç teslim sırasında yine kiosk üzerinden online olarak ödeme gerçekleştirebilmektedir.

Audi Satış Sonrası Hizmetler, her yıl Audi AG tarafından servis müdürleri ve şirket sahiplerinin katılımıyla gerçekleştirilen Yetkili Servis Memnuniyet Araştırması’nda da (DSS Servis) diğer markaların önünde 1. sırada yer alarak önemli bir başarıya imza atmıştır. Bu başarılı sonuç, iş ortaklarıyla iletişim ve işbirliğinin en üst düzeye çıktığını göstermektedir.

Porsche, 2015 yılı sonunda %6 oranında artan araç parkına yönelik olarak gerçekleştirilen servis kampanyaları ve Porsche Aksesuar-Butik pazarlama çalışmaları sayesinde, Aksesuar-Butik satışlarında %63’lük, iş emri adedinde ise 2014 yılına göre %7’lik artış sağlamıştır. Müşterilerin Yetkili Servis bağlılık oranı %79, satış sonrası hizmetlerde müşteri odaklı hizmet anlayışı sayesinde müşteri memnuniyet anketi puanı ise 109,9 olmuştur. 2015 yılında bir önceki yıla oranla satış ve teknik eğitimler %228 oranında artmıştır.

Porsche Butik Online satış sistemi kurularak, müşterilerin Porsche butik ürünlerini internet üzerinden satın almalarına olanak sağlanmıştır.

SEAT’ın yıl boyu düzenli olarak devam eden aksiyonları sayesinde müşterilerin Yetkili Servis bağlılık oranı %62 seviyesinde gerçekleşmiş ve müşteri odaklı hizmet anlayışı sayesinde satış sonrası hizmetlerdeki müşteri memnuniyet anket puanı 99,5’e yükselmiştir.

2015 yılında 60.850 adet iş emri açılan Scania, Türkiye genelinde müşterilerine 20 adet Yetkili Servis’te 295 teknisyen ve toplam 380 personel ile hizmet vermiştir. 2015 yılında Yetkili Servis bağlılık oranı %77 olmuştur.

YEDEK PARÇA VE LOJİSTİK

Yedek Parça ve Lojistik, dünyanın en prestijli markalarından olan Volkswagen, Audi, SEAT, Škoda, Porsche, Bentley, Lamborghini, Scania 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. Yedek Parça ve Lojistik, 2015 yılında 186.312 adet aracın ithalatını ve 201.739 adet aracın Yetkili Satıcılara sevkiyatını gerçekleştirerek, yılı yedek parça ve aksesuar satışından elde edilen 724,0 milyon TL ciro ile kapatmıştır.

ÖDÜLLER

2015, Doğuş Otomotiv ve markaları için ödüllerle dolu bir yıl olarak tamamlanmıştır.

Doğuş Otomotiv 2014 yılında 9,25 olan derecelendirme notunu 2015 yılında 9,42’ye yükselterek, Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği (TKYD) tarafından düzenlenen 9. Kurumsal Yönetim Zirvesi’nde “Yönetim Kurulu Kategorisinde En Yüksek Derecelendirme Notuna Sahip Şirket” ödülünü almaya hak kazanmıştır.

Volkswagen Binek Araç, satış alanındaki başarısını iletişim alanında da sergilemiş ve Mediacat Ipsos bağımsız araştırma şirketi işbirliğinde üçüncü kez üst üste yılın en sevilen otomobil markası seçilmiştir. Marka, “Lovemark” iletişim kampanyası ile otomotiv dalında Kristal Elma ve Passat modeliyle Car of the Year ödüllerine layık görülmüştür.

Her yıl Audi AG’nin satış sonrası hizmetler alanında dünya çapında gerçekleştirdiği “Twin Cup Dünya Finali”nde, Audi Türkiye’yi temsil eden Şenyıldız Otomotiv “Dünya Şampiyonu” olmuştur. Bu yıl 11’incisi düzenlenen ve 38 ülkeden 75 takımın katılımı ile gerçekleştirilen finalde Şenyıldız Otomotiv, aynı zamanda Twin Cup tarihinde dünya şampiyonluğunu ikinci kez kazanan ilk ve tek Yetkili Servis olmuştur. Audi, Kristal Elma Reklam Ödülleri’nde basın kategorisinde büyük ödülü almaya hak kazanmıştır.

Porsche ilan çalışmaları içinde 911 Carrera 4 GTS QR kodlu ilan çalışması, en prestijli pazarlama ödülllerinden biri olan

Kristal Elma yarışmasında “En İyi Basın Uygulaması” kategorisinde Bronz Elma ödülünü almıştır.

Volkswagen Ticari Araç, Hürriyet Gazetesi Yayın Grubu Kırmızı dergisi tarafından düzenlenen ve yaratıcı basın reklamlarının ödüllendirildiği “Kırmızı Ödülleri”nde “Ticari Araç” kategorisinde Caddy dergi ilanı ile ödül kazanmış, ayrıca “Kristal Elma” yarışmasında “Basın” kategorisi “Otomotiv” dalında Gümüş Ödül’ün sahibi olmuştur. Otomotiv sektörünün en prestijli ödülllerinden biri olan “Uluslararası Yılın Ticari Aracı (International Van of the Year) Ödülü”, üçüncü kez Transporter modeline verilmiştir. Yine Volkswagen Ticari Araç, Doğrudan Pazarlama Ödülleri’nde Amarok Beacon projesi ile “Özel Projeler” dalında ikincilik elde etmiştir.

Otomotiv Distribütörleri Derneği Satış ve İletişim Ödülleri, 2015 Gladatörleri kapsamında Volkswagen, 4 farklı kategoride birincilik elde etmiştir. Volkswagen Binek Araç “Yılın Dijital ve Sosyal Medya Uygulaması”, “Yılın Dergi Uygulaması” ve “En Çok Satılan Otomobil Markası”; Volkswagen Binek ve Ticari Araç ise “En Çok Satılan Otomobil ve Hafif Ticari Araç Markası” seçilmiştir.

Almanya’da ticari araç sektöründeki uzman dergiler tarafından düzenlenen geleneksel “En İyi Ticari Araçlar ve Markaları” yarışmasında Meiller, 2015 yılında da “En İyi Damper” markası seçilerek art arda 11. kez bu ödülün sahibi olmuştur.

Thermo King, Almanya’da yayımlanan ve ticari araç sektörünün en önemli yayınları arasında yer alan Lastauto Omnibus, Trans Aktuell ve Fernfahrer dergilerince okur oyları ile belirlenen “En İyi Marka” yarışmasında, soğutucu üniteler kategorisinde 11. kez birinciliği kazanmıştır.

D-AUTO SUISSE SA

Doğuş Otomotiv’in Türkiye’de yürüttüğü başarılı perakende çalışmalarını İsviçre’ye taşıyan “D-Auto Suisse SA”, 2009 yılından bu yana Lozan kentinde Porsche Yetkili Satıcı ve Servis hizmeti vermektedir. 39 çalışanıyla D-Auto Suisse SA, 2015 yılında bir önceki yıla göre satışlarını %39 oranında artırarak, 351 adet araç satışıyla bir ilke imza atmıştır.

D-AUTO LLC

2013 yılında Volkswagen ve Audi markalarına yönelik olarak Irak bölgesi için “Exclusive Distribütörlük” anlaşması imzalayan Doğuş Otomotiv, Irak genelindeki satış ve servis operasyonlarını, %100 Doğuş Otomotiv sermayesiyle Erbil’de kurulan D-Auto LLC şirketi yoluyla gerçekleştirmektedir. Şirket, 2015 yılı Aralık ayında Volkswagen Ticari Araç ile de Irak distribütörlüğü sözleşmesini imzalamış ve temsil ettiği üçüncü marka olarak bünyesine katmıştır. D-Auto LLC, toplam 7.500 m²’lik alanda 22 çalışanı ile hizmet vermektedir.

2015 yılı, Irak’ta ekonomik durgunluğun artış gösterdiği, otomotiv sektörünün olumsuz yönde etkilendiği ve pazarın önemli ölçüde daraldığı bir yıl olmuştur. D-Auto LLC, 2015 yılında 37 adet yeni araç satışı gerçekleştirmiştir. Yaşattığı kaliteli servis deneyimi ve eğitilmiş teknik personeli ile müşterilerin tercih ettiği bir hizmet noktası olmayı başaran D-Auto LLC, 2015 yılında 2.338 araca servis hizmeti sunmuştur.

DOĞUŞ OTO

Temsil ettiği 7 marka için (VW Binek Araç, VW Ticari Araç, Audi, Porsche, SEAT, Škoda ve DOD) İstanbul, Ankara ve Bursa illerinde 6 noktada, yeni ve ikinci el araç, yedek parça ve aksesuar satışı yapan ve müşterilerine sigorta, finans ve satış sonrası destek hizmetleri veren Doğuş Oto, 2015 yılında 59.948 adet satış ve 240.201 servis girişi ile hedeflerinin üzerine çıkmıştır. Araç satışları ve servis girişlerindeki yükseliş paralelinde, Doğuş Oto’nun iş hacmi ve iletişim kurulan müşteri sayısı da önemli ölçüde artmıştır.

DOD

İkinci el sektörüne kurumsallığı ve güven olgusunu getiren ve Türkiye’nin en büyük kurumsal ikinci el markası olan DOD, 2015 yılında iş modelinde gerçekleştirdiği değişiklikler ve tedarik ağını genişletme çalışmalarıyla iş ortaklarını artırmış, tedarik ve satışlarına ciddi ivme kazandırmıştır. DOD, bu çalışmalar sonucunda 2015 yılında 23.125 adetlik satışla istikrarlı büyümesini sürdürmüştür. Yetkili Satıcı araç tedarik ağıının genişletilmesi ve stok çeşitliliğinin artırılması amacıyla, işbirliği yürütülen firma sayısı bir önceki yıla göre iki katına çıkarılmış;

operasyonun genişletilmesiyle beraber araç tedarikinde 2014 yılına göre %38, araç satışlarında ise %69 artış sağlanmıştır. Yeni yapılan tedarik anlaşmalarıyla stok çeşitliliği ve adedi artırılmıştır. 2015 yılında yapılan operasyonel değişiklikle araçların stok devir hızı %23 oranında; stok finansman maliyeti ise %28 oranında düşmüştür. DOD perakende noktalarında, 2014 yılında nakit alım süreçleri ve premium araç satışlarında başlatılan iş modeli değişikliğine 2015 yılında da devam edilmiş, ciro 2014 yılına oranla %34 artmıştır. Perakende noktalarında bugüne kadarki en yüksek ciro ve perakende satış adedine ulaşarak iki ayrı rekora imza atılmıştır.

TÜVTÜRK

Türkiye’de periyodik araç muayenesinde yetkili ve görevli tek kuruluş olarak uluslararası standartlarda gerçekleştirdiği hizmetiyle trafik ve araç güvenliğine katkı sağlayan TÜVTÜRK için 2015 yılı başarılarla dolu geçmiştir. Olumlu müşteri deneyimini her zaman önceliğinde tutan TÜVTÜRK, 2015 yılında da bu alana yönelik yatırımlarını artırmıştır. TÜVTÜRK, 2015 yılında periyodik araç muayene hizmetleri başta olmak üzere tüm faaliyet alanlarında büyüme sağlarken, cirosunu %13,7 artışla 1 milyar 167 milyon TL’den 1 milyar 327 milyon TL’ye çıkarmayı başarmıştır.

TÜVTÜRK, 2015 yılında operasyona başlayan istasyonları ile sabit istasyon sayısını 207’ye, yeni gezici traktör istasyonlarının eklenmesiyle gezici istasyon sayısını ise 106’ya yükseltmiştir. 2015 yılında, bir önceki yıla göre %2,5’lik artışla 8 milyon 91 bin aracın periyodik araç muayenesi gerçekleştirilmiştir.

VDF OTOMOTİV FİNANSMANI

vdF, 2015 yılında müşteri memnuniyeti odaklı ürün ve hizmet anlayışı ile hedeflerinin çok üzerinde bir performans sergilemeyi başarmıştır. Volkswagen Grup markaları içerisinde ortalama 33% penetrasyon oranına sahip olan vdf, 2015 yılında bireysel taşıt kredilerinde “yaşayan kredi miktarı” bazında tüketici finansmanı şirketleri ve bankalar arasında pazar liderliğini sürdürmüştür. vdf, 2015 sonu itibarıyla 78.000 adet yeni kredi vererek yaşayan kredi sayısını 146.000 adede, yaşayan kredi hacmini ise bir önceki yıla göre 49% artışla 4 milyar TL’den 5,9 milyar TL’ye yükseltmeyi başarmıştır.

Yenilikçi ürün ve hizmetleriyle müşteri memnuniyetini her zaman ön planda tutan vdf, 2015’te de kredi ve sigorta adetlerinde rekor rakamlara ulaşarak hedeflerin üzerinde bir performans göstermiş, geçtiğimiz yıl Scania Finans birleşmesine ek olarak bu yıl MAN Finansı da bünyesine katarak ağır vasıta finansmanı ile otomotiv sektörünün tüm segmentlerinde hizmet vermeye başlamıştır.

STRATEJİK BİR İLETİŞİM KANALI: SOSYAL MEDYA

Doğuş Otomotiv’in tüm markaları sosyal medyayı etkin şekilde kullanmaktadır. Volkswagen’in globaldeki tüm Facebook hesaplarını birleştirmesi ile toplam 23 milyona ulaşan takipçi kitlesi içinde Volkswagen Binek Araç, 3,6 milyonu aşan lokal takipçisiyle Türkiye’nin en çok takipçiye sahip markasıdır.

Facebook dışında da sosyal medyada aktif olarak yer alan Volkswagen Binek Araç, Instagram, YouTube ve 2014 yılında lanse edilerek 41.000’in üzerinde takipçi sayısına ulaşan LinkedIn kanallarında sektörün lider markasıdır. Takipçileri ile “Sosyal CRM” uygulamaları aracılığıyla birebir ve anlık iletişim kuran markanın 2013 yılında kişiye özel teklifler sunmaya başlayan web sitesi de yılda 16 milyondan fazla ziyaret almaktadır.

Volkswagen Ticari Araç, 1 milyonu geçen üye sayısı ile Facebook’un yanı sıra, Instagram ve YouTube gibi 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. Markanın uygulamaya aldığı yeni web sitesi ile müşteri faydası daha da artırılırken, kullanıcı sayısı %180, site-de geçirilen süre ise %20 geliştirilerek müşteri odaklı iletişime devam edilmiştir.

Audi, otomotiv sektöründe Facebook ve Twitter ortalama etkileşim sonuçlarında ilk sıralarda yer almıştır.

Bugüne kadar sosyal medyadaki yenilikçi yaklaşımlarıyla dikkat çeken DOD, aktif ve vizyoner sosyal mecra kullanımına 2015’te de devam etmiştir. Markanın ulusal ve yerel iletişiminde dijital mecralara yönelim artmıştır.

KURUMSAL SORUMLULUK

Stratejik kararlarımızı şekillendiren çevresel, ekonomik, sosyal ve etik faktörlerle ilgili taahhütlerimiz, sürdürülebilirlik vizyonumuzu desteklemektedir. Doğuş Otomotiv, kendini geleceğe taşımak için finansal başarıların yanı sıra faaliyette bulunduğu bölgelerde yaşayan topluma sosyal fayda üretmenin önemine inanmaktadır.

Doğuş Otomotiv, faaliyetlerinden kaynaklanan etkilerini yönetmek ve geliştirdiği çözümleri tüm paydaşlarına ulaştırmak amacıyla yürüttüğü kurumsal sorumluluk çalışmalarında 2015 yılında da hız kesmemiş, kurumsal sorumluluğun en temel ilkelerinden biri olan şeffaflık ve hesap verebilirlik alanında çalışmalarına aralıksız devam etmiştir. Doğuş Otomotiv’in sektörüne öncülük yaparak ilk kez 2009 yılında GRI (Global Reporting Initiative) Küresel Raporlama Çerçevesi’ne uygun olarak hazırladığı Kurumsal Sorumluluk Raporu, o tarihten bu yana beri düzenli olarak yayımlanmaya devam etmektedir.

Faaliyet gösterdiği her alanda değer yaratmaya odaklanan Doğuş Otomotiv, sosyal paydaşlarına, topluma ve içinde bulunduğu çevreye karşı sorumlu hareket ederek, çalışmalarını sürdürülebilirlik anlayışıyla yürütmektedir. Trafikte saygı kültürünün toplumun her kesiminde yaygınlaştırılması amacıyla topluma hizmet eden projeler üreten Trafik Hayattır Platformu, sürdürülebilirlik vizyonunun en önemli göstergelerinden biridir.

Trafik güvenliği yaklaşımı konusunda toplum genelinde bir kültür değişimi başlatma vizyonu ile hareket eden Trafik Hayattır Platformu, 2012 yılında başlayıp hâlâ devam eden “Trafik Güvenliği Uzaktan Eğitimi” projesi ile Türkiye Halkla İlişkiler Derneği (TÜHİD) tarafından düzenlenen Altın Pusula Halka İlişkiler Ödülleri’nde Jüri Özel Ödülü’ne layık görülmüştür. Proje kapsamında 15.000’den fazla öğrenciye ulaşılmış ve 15 üniversitede eğitim içeriği sağlanmıştır.

Trafik güvenliği kültürünün sağlanmasında temel unsurlardan biri haline gelen “cep telefonu kullanımı” ile ilgili bilinçlendirme kampanyaları ile de dikkat çeken Trafik Hayattır Platformu, Seferihisar Belediyesi, Sürdürülebilir Ulaşım Derneği ve Trafik Güvenliği Platformu

ile yaptığı saha aktiviteleri ile “Kristal Elma Reklamcılık Ödülleri” Açık hava Uygulaması’nda Gümüş Elma ödülüne layık görülmüştür. Proje ayrıca Doğrudan Pazarlama Ödülleri’nde “Gerilla Aktivitesi” kategorisinde ödül kazanmıştır.

Trafik Hayattır Platformu, 2015 yılı boyunca 8 üniversitede trafik güvenliği etkinlikleri düzenlemiş ve üniversite öğrencileri arasında düzenlediği “kamu spotu senaryo yarışması” ile genç neslin trafik güvenliği sorununa katılımını sağlamıştır. Dijital ve sosyal medyada da iletişimini sürdüren Trafik Hayattır, trafiğin yoğun olduğu bayram dönemlerinde İDO’larda (İstanbul Deniz Otobüsleri) düzenlediği saha aktiviteleri ve mini eğitimlerle 9.560 kişiye ulaşmıştır.

Sürdürülebilir bir kuruluş olmanın gerekliliklerini yerine getirirken, değerlerinden ve vizyonundan aldığı güçle geleceğe yön veren Doğu Otomotiv, paydaşlarına ve topluma karşı sorumluluk bilinciyle çalışmalarını gerçekleştirmektedir. Bu sorumluluk bilinci doğrultusunda faaliyetlerini yürüten Şirketimiz, sosyal, ekonomik ve çevresel nitelikleriyle gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakmayı hedeflemekte ve Trafik Hayattır! platformu ile yarattığı değeri sürdürülebilir şekilde yarınlara taşımaktadır.

Doğu Otomotiv, otomotiv değer zinciri içerisinde sürdürülebilir ve yenilikçi çözümlerle başarılı finansal ve operasyonel sonuçlara imza atmanın yanı sıra toplumsal değer yaratacak kurumsal sorumluluk projelerini de hayata geçirmeyi temel öncelikleri arasında görmektedir. Şirketimizin faaliyet alanında edindiği uzmanlık ve deneyimden güç alarak büyük bir kararlılıkla gerçekleştirdiği bu projeler arasında, 2004 yılında başlatılan “Trafik Hayattır!”ın özel bir yeri bulunmaktadır.

Günlük hayatımızı etkileyen trafik güvenliği konusuna katkıda bulunmayı ve her yaş grubundan bireylerin trafikteki davranış ve alışkanlıklarını kapsayacak pozitif bir trafik güvenliği kültürünün oluşturulmasını hedefleyen Trafik Hayattır! platformu, farklı hedef kitlelere yönelik bilinçlendirme çalışmaları yürütmektedir.

Sürdürülebilirlik stratejisini örnek kurumsal vatandaş olma üzerine kurgulayan Şirketimiz, trafik güvenliği konusunda kültür değişimini önce kendi çalışanlarından başlatmayı hedeflemiştir. Bu kapsamda 2.320 Doğu Grubu çalışanına toplam 9.557 saat trafik güvenliği eğitimi verilmiş, defansif sürüş, risk analizi, araç içi güvenlik sistemleri, lastik kontrolü ve kör noktalar konularında ayrıntılı bilgilendirme yapılmıştır. Doğu Otomotiv çalışanlarına Trafik Hayattır Çalıştay düzenlenmiş, bir yaya ve sürücü olarak görmek istedikleri projeler derlenmiştir. İnteraktif iletişim sağlayan ve grup çalışması olarak kurgulanan çalıştaydan çıkan 5 proje hayata geçirilmiştir.

Trafik Hayattır! platformu kapsamında, trafik kazalarının en önemli risk gruplarında yer alan gençlere yönelik bilinç-

lendirme çalışmaları gerçekleştirirken, üniversitelerde bu amaca yönelik birçok farklı proje yürütülmektedir.

Toplumsal yarınlarını oluşturan ve trafik kültürünün olumlu yönde değişmesini sağlayacak en önemli güç olan gençlerin trafik kazalarından korunmasını ve trafik güvenliği konusunda bilgilendirilmesini sağlamak amacıyla başlatılan Trafik Güvenliği Uzaktan Eğitimi, bugüne kadar 15 üniversitede 15.000’den fazla öğrenciye ulaşmıştır. Yükseköğretim Kurulu’nun (YÖK) tavsiye ettiği “sosyal seçmeli ders” kategorisine alınan uzaktan eğitim, trafik güvenliği içeriğiyle üniversite SCORM sistemine giren ilk kurumsal sorumluluk projesidir. Trafik Güvenliği Uzaktan Eğitim Projesi, Türkiye Halka İlişkiler Derneği (TÜHİD) tarafından düzenlenen Altın Pusula Halka İlişkiler Ödülleri’nde “Jüri Özel Ödülü”nün de sahibi olmuştur.

Trafik Güvenliği Uzaktan Eğitimi ile verilen teorik bilgilerin kalıcı olabilmesi için pratik uygulamalarla eğitimler pekiştirilmekte, düzenlenen saha aktiviteleriyle öğrencilerin bilgi birikimleri ve deneyimleri desteklenmektedir. Trafik Hayattır! platformu, Türkiye’nin 10 farklı ilindeki 10 üniversitede eğitim panelleri, sanal gerçeklik sürüş simülasyonu ve sosyal medya aktivite stantlarıyla toplam 12.356 öğrenciye ulaşmış ve birbirinden farklı bilgilendirme organizasyonlarına imza atmıştır.

Trafik güvenliği konusuna gençleri dahil eden, düşünmeye ve üretmeye teşvik eden yeni bir proje olarak “Kamu Spotu Yarışması” da Kasım ayı itibarıyla hayata geçirilmiştir. Gençler tarafından üretilen senaryolar arasından birinci seçilen projenin ünlü yönetmen Ömer Faruk Sorak ile yeniden çekilerek, 2016’nın kamu spotu olarak ekranlara taşınması

planlanmaktadır. “Trafik Hayattır Kamu Spotu Yarışması”nın jürisinde yönetmen Ömer Faruk Sorak, gazeteci Elif Ergu ve yapımcı Oğuz Peri gibi isimler yer almaktadır. Katılımcıların “aşırı hız yapma”, “cep telefonu kullanma”, “emniyet kemeri tak” ve “çocuk koltuğu kullan” mesajlarından birini seçerek yaratıcı senaryolarını oluşturdukları yarışmada, trafik güvenliğinin temel unsurları bir kez daha toplum nezdinde vurgulanmış olacaktır.

Trafik Hayattır!, 2015 yılında 15. İstanbul Autoshow Otomobil Fuarı’nda da yerini almıştır. TÜYAP fuar alanında kurulan stantta, 10 gün boyunca ziyaretçilere bilgilendirme yapılmış ve gerçek bir otomobilin iç düzeneği kullanılarak geliştirilen simülasyonda 2,5 dakika süreyle araç kullanmaları sağlanmıştır. Katılımcıların aşırı hız, cep telefonu kullanımı, takip mesafesi ve kırmızı ışık ihlali gibi trafik güvenliği için hayati öneme sahip konularda aldıkları kararlar üzerinden puan kazandıkları oyunda, en yüksek puanı elde eden 4 kişiye İstanbul Park’ta ileri sürüş eğitimi hediye edilmiştir. Saha gerçeklik uygulamasıyla oluşturulan güvenli sürüş simülasyonu ile toplam 990 kişiye ulaşılmıştır.

2015 yılı boyunca kamu kurumları ve özel kuruluşlarla işbirliklerine devam edilen Trafik Hayattır! platformu kapsamında Mardin’de Emniyet Genel Müdürlüğü ve Valilik koordinasyonu ile kamu eğitimleri düzenlenmiş, üst düzey protokol ve kamu görevlilerinden oluşan 257 katılımcıya ön ve arka koltukta emniyet kemeri kullanımı, ıslak zeminde fren mesafesi ve aşırı hız konularında bilgi verilmiştir.

Ayrıca 2015 yılında, son dönemlerde trafik kazalarının temel sebepleri arasına giren cep telefonu konusunda bir



farkındalık hareketi başlatılmıştır. Araştırmalar sonucu, yaya geçitlerinde ve kavşaklarda meydana gelen kazaların çoğunlukla sürücülerin cep telefonu kullanması sebebiyle gerçekleştiğinin tespiti üzerine, Trafik Hayattır! platformu tarafından bu konuda toplumu bilinçlendirmek amacıyla “Kaçan İşaretler” kampanyası düzenlenmiştir.

Trafik kazalarının en çok araç içi cep telefonu kullanımı nedeniyle gerçekleştiği belirlenen İzmir Seferihisar, söz konusu kampanyanın merkezi olmuştur. Sürdürülebilir Ulaşım Derneği ve Seferihisar Belediyesi işbirliğiyle, trafik kurallarına uyulmasının önemini vurgulamak, aşırı hız ve cep telefonu kullanımı nedeniyle gözden kaçırılan trafik levhalarına dikkat çekmek amacıyla geliştirilen “Kaçan İşaretler” projesi, Doğrudan Pazarlama Ödülleri’nde “Gerilla Aktivitesi Ödülü”ne ve Kristal Elma “En İyi Outdoor Aktivitesi” kategorisinde Gümüş Elma’ya layık görülmüştür.

Farkındalığı ve pratik bilgiyi bir arada sunan projeler ile toplum genelinde güvenli trafik kültürünü yaygınlaştırmak amacıyla, 2015 yılında saha aktivitelerine önem verilmiştir. Bu doğrultuda gerçekleştirilen etkinliklerden “İDO-Hayata Bağlı Kal” projesi, emniyet kemeri kullanımı ile ilgili örnek bir işbirliği olmuştur. Proje kapsamında, bayram sırasında karayolu ile seyahat eden sürücülere ve yolculara İstanbul Deniz Otobüsleri (İDO) işbirliği ile trafik güvenliği uzmanları tarafından mini eğitimler verilmiş ve bilgilendirme broşürleri dağıtılmıştır. Eskişehir ve Yenihisar İskelelerinde gerçekleştirilen etkinlikte emniyet kemeri’nin doğru açıdan bağlanması, koltukta doğru oturma şekli ve koruyucu başlığın doğru eğimi gibi kritik konularda 10.255 kişiye bilgi aktarımı sağlanmıştır.

Değer yaratan ve toplumun tüm kesimlerine hitap eden trafik güvenliği çalışmalarının yanı sıra iletişim çalışmalarıyla da, toplum genelinde güvenli trafik

kültürünün yaygınlaştırılması ve Trafik Hayattır! platformunun bilinirliğinin artırılması hedeflenmektedir. Bu amaçla radyo kanalları için hazırlanan Trafik Hayattır! spotu 2015’te yayına girmiş ve 3.210 kez yayınlanmıştır.

Başta çocuklar ve gençler olmak üzere, Trafik Hayattır!’ın hedef kitesini oluşturan geniş toplum kesimleri için bugüne kadar birçok uygulama hayata geçirilmiştir. Binlerce vatandaşımızın hayatına mal olan ve çok yüksek tutarlarda maddi zarara yol açan trafik kazalarının yalnızca kurallar ve yasaklarla önlenmeyeceği gerçeğinden hareketle, uzun soluklu bir kültür değişimi yaratmak ve Trafik Hayattır! platformunu sürdürülebilir kılmak için eğitim ve etkin medya iletişimi vazgeçilmez unsurlar olarak görülmektedir. Trafik Hayattır!, bugün olduğu gibi gelecekte de toplumda trafik güvenliği bilinci yaratmak için çalışmalarını sürdürecektir ve hayatlara değer katmaya devam edecektir.

DOĞUŞ GRUBU HAKKINDA

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

Grup; finans, otomotiv, inşaat, medya, turizm ve hizmetler, gayrimenkul, enerji ve yeme-içme olmak üzere sekiz sektörde faaliyet göstermektedir. Doğuş Grubu ayrıca, mevcut hizmet verdiği sektörlerin yanı sıra spor, eğlence, teknoloji ve tarım alanındaki yeni yatırımlarıyla da büyümesini sürdürmektedir.

Doğuş 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.

Destek verdiği tüm alanlarda, sorumluluklarının bilincinde olan Doğuş Grubu, topluma öncü ve örnek olmaya çalışan bir vizyonla hareket etmekte, yatırımlarıyla ülke ekonomisine ve istihdama katkı sağlamaktadır. Grubun kurumsal sosyal sorumluluk stratejisi; yürüttüğü projelerle toplumun refah düzeyini geliştirmek ve gelişimin ekonomik, kültürel, sosyal ve çevresel açıdan sürdürülebilirliğini sağlamaktır.

Doğuş Grubu, 280'in üzerindeki şirketi ve 50 bini aşkın çalışanıyla hizmet verdiği müşterilerine üstün teknoloji, yüksek marka kalitesi ve dinamik bir insan kaynağı sunmaktadır. Doğuş Grubu, markalarının değerini sadece Türkiye sınırları içinde değil, bölgesel ve küresel ölçekte de yükseltmeyi hedeflemektedir.

Doğuş 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 National Geographic ve Condé Nast, turizmde Hyatt International Ltd. ve HMS International Hotel GmbH (Maritim), marınacılıkta Latsis Grubu, Kiriacoulis Grubu ve Adriatic Croatia International (ACI) Grubu'nun yanı sıra yeme-içme ve eğlence sektöründe de bünyesinde Coya, Roka, Zuma ve Oblix gibi markaları bulunduran uluslararası Azumi Grubu gibi büyük küresel oyuncularla sağlanan sinerji de bu sürece çok önemli katkılarda bulunmaktadır.

Türkiye'de değişimin öncüleri arasında yer alan Doğuş Grubu, tüm bu birikim ve işbirliklerinin bir ürünü olarak, dünya çapındaki gelişmelere hızla uyum sağlamaktadır. Grup, sahip olduğu geniş hizmet, bilgi ve işbirliği ağını en iyi şekilde değerlendirmektedir.

Dünyanın öncü, küresel şirketleriyle ortaklıklara imza atan Doğuş Grubu, gerek yurtiçindeki gerekse yurtdışındaki yatırımlarını artırmak hedefiyle hareket etmektedir. Bu hedef aynı zamanda, Doğuş Grubu'nun hizmet verdiği sektörlerdeki bölgesel lider olma vizyonunun da önemli bir göstergesidir.



MARKALARIMIZ



2015 ÖDÜLLERLE DOLU BİR YIL

Volkswagen Binek Araç, 3 kez üst üste en sevilen otomobil markası seçilmiş olup, hedefleri doğrultusunda 100.000'in üzerinde perakende araç satışını gerçekleştirerek pazar payını artırmış ve yılı pazarda birinci tamamlamıştır.

Vedat Uygun

Volkswagen Binek Araç
Marka Genel Müdürü



VOLKSWAGEN BİNEK ARAÇ

Volkswagen Binek Araç, bir önceki yıla göre %23,5 oranında büyüme yaşanan binek araç pazarında %26,9 oranında artan satışları ile pazarın oldukça üzerinde bir performans göstermiştir. Touareg, Passat 2.0 TDI 240 PS 4 MOTION, CC Exclusive, Polo Lounge ve Tiguan Lounge modelleriyle 2015 yılında izlenen başarılı ürün ve iletişim stratejileri sayesinde Volkswagen Binek Araç, pazar payını %14,8 düzeyine çıkarmış ve yılı pazarda lider olarak tamamlamıştır.

Volkswagen Binek Araç, satış alanındaki başarısını iletişim alanında da sergilemiş ve Mediacat Ipsos bağımsız araştırma şirketi tarafından üçüncü kez üst üste yılın en sevilen otomobil markası seçilmiştir. Volkswagen Binek Araç, Lovemark iletişim kampanyası ile otomotiv dalında Kristal Elma ve Passat modeliyle COTY (Car of the year) Ödüllerine layık görülmüştür. Ayrıca marka, Otomotiv Distribütörleri Derneği'nin düzenlediği

ODD Satış ve İletişim Ödülleri'nde "En Çok Satılan Otomobil Markası" seçilmiş olup, Autoshow'da gerçekleştirdiği sosyal medya entegre canlı yayını ile "Yılın Dijital ve Sosyal Medya Uygulaması" ödülüne ve "41. Yıl Özel Golf Dergisi" çalışmasıyla da "Yılın Dergi Uygulaması Ödülü"ne layık görülmüştür.

MODELLERİMİZİN PERFORMANSLARI

Polo modelimizin segment payı %16,5 seviyesinde gerçekleşirken, Golf modelimizin satışları %54,7 oranında artarak segment payını %27,5'e yükseltmiş ve liderliğini devam ettirmiştir. Jetta modelimiz ise 2015 yılı içerisinde %9,4 segment payına ulaşmıştır. A Coupe segmentinde yer alan Beetle modelimiz %39,5'luk segment payı ile lider konumdadır. Piyasaya çıktığı ilk günden bu yana yoğun talep gören Passat modelimiz ise %39,3 segment payı ile başarısını 2015 senesinde de devam ettirmiştir.

DİJİTAL İLETİŞİMDE YENİLİKÇİ ÇÖZÜMLER

Volkswagen'in, globaldeki tüm Facebook hesaplarını birleştirmesi ile toplam 23 milyona ulaşan takipçi kitlesi içinde Volkswagen Binek Araç, 3,6 milyonu aşan lokal takipçisiyle Türkiye'nin en çok takipçiye sahip markasıdır. Facebook dışında da sosyal medyada aktif olarak yer alan Volkswagen Binek Araç, Instagram, YouTube ve 2014 yılında lan-

se edilerek 41.000'in üzerinde takipçi sayısına ulaşan LinkedIn kanallarında, hem sektörün lider markası konumundadır, hem de takipçileri ile "Sosyal CRM" uygulamaları aracılığıyla birebir ve anlık iletişim kurmaktadır.

2013 yılında kişiye özel teklifler sunmaya başlayan web sitesi yılda 16 milyondan fazla ziyaret almaktadır. Ayrıca 2014 yılında, iletişim formları aracılığıyla elde edilen ve tüm müşteri taleplerinin online olarak işlendiği "İnternet Kaynaklı Potansiyel Müşteri Yönetimi Sistemi" devreye alınmış, internet kaynaklı tüm müşteri talepleri Yetkili Satıcılara yönlendirilmiştir. Sistemin etkinliğini artırmak ve talepler ile daha odaklı bir şekilde ilgilenmek amacıyla, 2015 yılının ikinci yarısında "Digital Satışlar Danışmanı"

projesi pilot uygulama olarak hayata geçirilmiştir.

SATIŞ SONRASI HİZMETLER

2015 yılında Demoto Kütahya ve Aykan Osmaniye Yetkili Servislerini açarak müşterilerine sunduğu hizmet ağını daha da genişleten Volkswagen Binek Satış Sonrası Hizmetler, Türkiye çapındaki Yetkili Servis noktasını 75'e ulaştırmıştır. Türkiye'den 3 Volkswagen Yetkili Servisi, Volkswagen AG tarafından bu yıl altıncısı düzenlenen Servis Kalitesi Ödülü Yarışması'nda Avrupa'daki en iyi 100 Yetkili Servis arasına girmeyi başarmıştır. Yetkili Servislerimizde yılda 573.000'e yakın araç girişiyle ayda ortalama 47.750 müşteriye hizmet verilmektedir. 2015 yılında parça cirosu %19, işçilik cirosu ise %25 artış göstermiştir.

Volkswagen Binek Araç, "dünyanın en çok satan, en yenilikçi otomotiv markası" vizyonu doğrultusunda belirlediği pazarlama stratejisiyle, 2015 yılında **%23,5 BÜYÜME YAŞANAN BİNEK ARAÇ PAZARINDA SATIŞLARINI BİR ÖNCEKİ YILA GÖRE %26,9 ORANINDA ARTIRARAK** başarılı bir yılı geride bırakmıştır.



SATIŞ VE SATIŞ SONRASINDA SÜRDÜRÜLEBİLİR BÜYÜME

Audi Türkiye, bir önceki yıla göre satışlarını %12 artırdı. Twin Cup'ta Dünya Şampiyonu olurken, IACS ve DSS'de diğer markaları geride bırakarak birinciliğe ulaştı.

Giovanni Gino Bottaro

Audi, Bentley, Lamborghini, Bugatti
Marka Genel Müdürü



TEKNOLOJİ İLE BİR ADIM 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 SATIŞ ADEDİ

Doğuş Otomotiv tarafından Türkiye'ye 1994 yılında ithal edilmeye başlayan Audi markası, 2015 yılında önemli bir başarıya imza atarak 20.000 adetle tarihindeki en yüksek satış rakamına ulaşmıştır.

AUDI'NİN MODEL BAZLI PERFORMANSI

Kendi sınıfında lider olan A3 Sedan, A3 Sportback ve A3 Cabriolet'nin 2015 yılı toplam satış adedi 11.000 olarak gerçekleşmiştir. A4, A4 Avant ve A4 allroad satışları 3.500 adetle kapanırken, A5 ailesinin toplam satışı 1.000 adet ve A6 ailesinin toplam satışı 1.800 adet olmuştur. Q3 modeli yılı 1.100 adetle kapatırken, Q5 modeli 500 adetlik satış rakamına ulaşmıştır. S/RS, A4 allroad, A3 Cabriolet ,TT özel model satışları bir önceki yılın çok üstünde bir satış performansı gerçekleştirerek şimdiye kadarki en yüksek satış adedine ulaşmıştır.

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Satış Sonrası Hizmetler'de müşteri memnuniyetinin ölçülmesi ve rakiplerle olan konumun belirlenmesi amacıyla her yıl Audi AG tarafından gerçekleştirilen IACS araştırmasında Audi Türkiye, sunduğu benzersiz hizmetlerle tüm rakiplerini geride bırakarak birinciliği kazanmıştır. Hizmet kalitesindeki çitayı daha da yükseltmek amacıyla Audi Satış Sonrası Hizmetler, 2015 yılında yeni projeleri de hayata geçirmiştir. Dijital projelerinden biri olan "Self Reception" projesi ile müşterilerin araç kabul sırasındaki bekleme süreleri azaltılmıştır. Servisi ziyaret eden müşteri Audi Self Reception "kiosk"u üzerinden kendi kendine iş emri açabilmekte, araç teslim sırasında yine "kiosk" üzerinden online olarak ödeme gerçekleştirebilmektedir.

YETKİLİ SERVİS MEMNUNİYETİ

Audi Satış Sonrası Hizmetler, her yıl Audi AG tarafından Servis Müdürleri ve şirket sahiplerinin katılımıyla gerçekleştirilen Yetkili Servis Memnuniyet Araştırması'nda da (DSS Servis) diğer markaların önünde ilk sırada yer alarak önemli bir başarıya imza atmıştır. Bu başarılı sonuç, iş ortaklarıyla iletişim ve işbirliğinin en üst düzeye çıktığını göstermektedir.

TWIN CUP

Her yıl Audi AG'nin satış sonrası hizmetler alanında dünya çapında gerçekleştirdiği "Twin Cup Dünya Finali"nde Doğuş Otomotiv Audi ile Türkiye'yi temsil eden Şenyıldız Otomotiv "Dünya Şampiyonu" olmuştur. Bu yıl 11'si düzenlenen ve 38 ülkeden 75 takımın katılımı ile gerçekleştirilen finallerde Şenyıldız Otomotiv, aynı zamanda Twin Cup tarihinde dünya şampiyonluğunu ikinci kez kazanan ilk ve tek firma olmuştur.

PAZARLAMA VE LANSMAN FAALİYETLERİ

Yıl boyunca verilen imaj ve satış ilanları yoluyla hem Audi'nin marka bilinirliğinin artırılması hem de satışların desteklenmesi hedeflenmiştir. 21-31 Mayıs

tarihleri arasında gerçekleşen İstanbul AutoShow'da Yeni Q7 ilk kez Türkiye'deki otomobilseverlerin beğenisine sunulmuştur. Tüm modeller, standta quattro sürekli dört tekerden çekiş sistemli versiyonları ile yer almıştır. Audi, Kristal Elma Reklam Ödülleri'nde basın kategorisinde büyük ödülü almaya hak kazanmış, ayrıca Mediacat Felis, Cannes Lions, Golden Drum ve Epica 2015'te de ödüle layık görülmüştür. Diğer öncelikli konulardan 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 ilk sıralarda yer almıştır.

Audi markası, 2015 yılında 20.000 satış adedine ulaşmıştır. 2014 yılına göre **%18 ARTAN ARAÇ PARKI VE AVRUPA'DA ÖRNEK GÖSTERİLEN %75 MÜŞTERİ SADAKAT ORANI İLE** 2015 yılında satış sonrası hizmetler cirosunda %18'lik artış sağlanmıştır.



HER ALANDA ÇITANIN YÜKSELDİĞİ BİR SENE

SEAT, başarılı ürün stratejisi, güçlü Yetkili Satıcı ağı ve agresif satış politikası ile son 3 yıldır üst üste satış rekoruna imza atmaya devam ediyor. Binek araç pazarının üzerinde büyüyerek, şimdiye kadarki en yüksek pazar payına ulaşan SEAT markası tarihinin en başarılı senesini tamamlamıştır.



Anıl Gürsoy

SEAT, Porsche, DOD
Marka Genel Müdürü

TARİHİNİN EN YÜKSEK PAZAR PAYI

SEAT markası satışlarını %33 artırarak 2015 yılında da pazarın üzerinde büyüme başarısı göstermiştir. Başarılı ürün ve iletişim stratejileri, doğru yapılanan Yetkili Satıcı teşkilatı, agresif satış ve filo politikası sayesinde SEAT, 2015 yılında 16.911 adetlik satış rakamına ve %2,33'lük pazar payına sahip olmuştur.

Son 3 yıldır satış rekoru kıran ve hızla büyümeye devam eden SEAT markasının başarısının arkasında yer alan iki ana oyuncu, Leon ve Ibiza modelleridir. 8.899 adetlik satış performansı ile Leon model ailesi SEAT'ın en çok satan modeli olup, tüm satışlar içinde %53'lük paya sahip olmuştur. Leon, AHB segmentinde 3. sıraya gelerek, %9,3 segment payı elde etmiştir. Ibiza ailesi ise SEAT'ın en çok satan ikinci modeli olarak 5.922 adetlik satış adedine ulaşmıştır.

2015 yılındaki satış başarısının diğer bir etkeni de, SEAT'ın filo satışlarındaki payının artması olmuştur. 2014 yılına göre SEAT'ın filo adetleri 2015 yılında %70 oranında artarak, bu zamana kadarki en yüksek filo adedine ulaşmıştır.

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE KALİTE ANLAYIŞI

SEAT Yetkili Servislerine araç girişi, 2015 yılında artan araç parkı ve servis pazarlama faaliyetlerinin etkisi ile 62 bin adede yükselmiş ve bir önceki seneye göre %22 artmıştır. Yıl boyunca düzenli olarak devam eden aksiyonlar sayesinde müşterilerin Yetkili Servis bağlılık oranı %62 seviyesinde gerçekleşmiş, müşteri odaklı hizmet anlayışı sayesinde de satış sonrası hizmetlerdeki müşteri memnuniyet anket puanı 99,5'e yükselmiştir.

2015 yılı içerisinde SEAT S.A.'nın dünya genelinde, servis çalışanları arasında düzenlediği Top Service People yarışmasında, servis danışmanı kategorisinde 3'lük kazanılmıştır.

FARKLI LAŞAN MARKA İLETİŞİM FAALİYETLERİ

Makyajlı Ibiza modelinin lansmanı ve Leon modelinin satışlarının desteklenmesi amacıyla televizyon, gazete ve di-

jital mecralar kullanılmış, tüm sene boyunca dijital mecralarda ve sosyal medyada SEAT iletişimine devam edilmiştir.

21-31 Mayıs tarihleri arasında gerçekleştirilen İstanbul Autoshow organizasyonu ile Leon X-PERIENCE ve Leon CUPRA modellerinin Türkiye lansmanı gerçekleşmiş ve 2016 senesinde satışa sunulacak olan SUV modelinin konsepti olan 20V20 modeli sergilenmiştir.

Ekim 2014'ten itibaren ana sponsoru olduğu Darüşşafaka Doğuş Basketbol takımı sponsorluğuna ek olarak, 2015 yılı Ekim ayında Euroleague Basketbol yönetimi ile yapılan anlaşma gereği SEAT, Turkish Airlines Euroleague

ve Eurocup'ın sponsorları arasında yer almıştır. Hem Darüşşafaka Doğuş Basketbol takımı hem de Euroleague sponsorluklarını duyurmak için SEAT'ın Türkiye'deki ilk televizyon filmi çekilerek, sezon boyunca televizyon kanallarında yayınlanmıştır.

2015 yılı süresince yapılan iletişim çalışmaları ile SEAT markasının bilinirliği MPM araştırmasına göre 2 puan artarak %24'ten %26'ya yükselmiştir.

2016 HEDEFİ

2016 yılında ürün gamına katılacak yeni SUV modeli ile SEAT markası istikrarlı büyümesine devam etmeyi ve pazar payını artırmayı planlamaktadır.

1998 yılından beri Doğuş Otomotiv bünyesinde faaliyetini sürdüren SEAT markası, **16.911 ADETLİK SATIŞ RAKAMIYLA BU ZAMANA KADARKİ EN YÜKSEK SATIŞ ADEDİNE VE PAZAR PAYINA ULAŞARAK** son yıllardaki sürdürülebilir büyüme hedefini devam ettirmiştir.



ŠKODA'NIN BAŞARISI TÜRKİYE İLE SINIRLI KALMADI

2015 yılında ŠKODA'nın Türkiye'deki olumlu yükselişi devam etti. Yılın başında pazara sunduğumuz Yeni Fabia ve ardından Yeni Superb ile birlikte başarılı bir satış grafiği ortaya koyarak, 22.107 adet satışla pazar payımızı yüzde 3,05'e yükselttik. 2016 yılında bunu daha da artırmayı hedefliyoruz.

Tolga Senyücel
ŠKODA Yüce Auto
Genel Müdürü



2015

ŠKODA, Türkiye'deki satışlarını 2015 yılında bir önceki yıla göre yaklaşık %53 oranında artırarak 22.107 adede yükseltmiştir. Yüzde 23.5 oranında büyüyen pazarın iki katından fazla gelişme kaydeden ŠKODA, bir önceki yıl 14.537 adetlik satış gerçekleştirmişti. ŠKODA markasının global satışları Batı ve Orta Avrupa pazarlarında artış göstermiş ve 2015 satışları toplamda 1.055.500 adet olarak gerçekleşmiştir.

MODELLERİMİZİN PERFORMANSI

ŠKODA Türkiye, 2015 yılında 22.107 adet binek araç satışı gerçekleştirmiştir. 2014 yılında markanın en çok satılan modeli olan Octavia, 2015 yılında da toplam 10.086 teslimatla satışlarda %45 pay alarak en çok satılan model olmuştur. İkinci sıradaki Superb (ikinci ve üçüncü jenerasyon) ise satışlarını 4.324 adede yükseltmiş ve toplam satışlardan %19,5 pay almıştır.

2015 yılında lansmanı yapılan Yeni Fabia ve Yeni Superb modelleri 1.834 ve 2.110 adetlik performanslarıyla, en çok satılan diğer modellerin başında gelmektedir.

ŠKODA Türkiye'nin başarısı, satış performansının yanı sıra internet dünyasında da devam etmiştir. Facebook'ta ŠKODA Türkiye sayfası 390.087 takipçisiyle hızlı yükselişini, www.skoda.com.tr internet sitesi de 5.808.697 ziyaret sayısı ile istikrarlı büyümesini sürdürmüştür.

2015 VE 2016 YENİLİKLERİ

2015 yılında ŠKODA'nın çıkışına katkı sağlayacak iki yeni ürünün lansmanı gerçekleştirilmiştir. Tamamen yenilenen Fabia modeli, Mart ayında Türkiye'de satışa sunulmuştur. Ağustos ayında ise ŠKODA markasının amiral gemisi olan Superb modeli showrom'lardaki yerini almıştır.

ŠKODA markasını D segmentinde başarıyla temsil eden Superb modeli, tamamen yenilenmiş 3. jenerasyonuyla Türk tüketicisiyle buluşmuştur. MQB platformu üzerinde geliştirilen ve üst düzey teknoloji ve konfor unsurları sunan Yeni Superb modeli, mevcut modeldeki potansiyeli göz önüne alındığında, özellikle gelişen tasarımı ve yeni nesil motor seçenekleriyle pazardaki konumunu daha da güçlendirmiştir. Ayrıca 2016, Yeni Superb'in satılacağı ilk tam yıl olacağı için, yeni yılda daha fazla etki göstermesi beklenmektedir.

Bununla birlikte ŠKODA, Octavia modelinin 4x4, dizel ve otomatik şanzımana sahip Scout versiyonunu İstanbul Autoshow'da sergilemiştir.

2016 yılının, ŠKODA markasının global stratejisi ışığında 4x4 ve SUV yılı olması beklenmektedir. ŠKODA markasının SUV modelinin konsept versiyonu Mart ayındaki Cenevre Fuarı'nda gösterilecek, üretim versiyonu ise Eylül ayındaki Paris Motor Show'da sergilenecektir. 7 kişilik SUV'un, ŠKODA markasının imajını ve markaya bakış açısını farklı bir noktaya getirmesi beklenmektedir.

2016 PAZAR PAYI HEDEFİ

Global alanda ve Türkiye'de büyük bir atılım içerisinde olan ŠKODA, 2016 yılında Superb ve Fabia'nın ilk kez tam bir takvim yılı boyunca satılmasının etkilerini hissedecektir. Tarihinin en güçlü ürün gamını sunan ŠKODA markasının

başlattığı yeni kurumsal kimlik sürecinin de satışlara olumlu yansıtacağı öngörülmektedir.

Müşteri memnuniyeti ve marka algısını artırmayı hedefleyen kalitesel çalışmalar da, değişen pazar şartlarına uygun olarak 2016 yılında ŠKODA'nın Türkiye'deki pazar payını artırmasını sağlayacaktır. Bugüne kadar koyduğu hedeflere, müşterilerinin markaya olan güveni ve beğenisiyle ulaşan ŠKODA Türkiye, 2016'da da büyümesini sürdürecektir. Markanın, özellikle yenilenen showromlar, filo pazarındaki artan müşteri talebi ve satış potansiyeli ile beraber yaratacağı sinerjiyle 2016 yılında satışların %10-20 aralığında yükseltilmesi hedeflenmektedir. ŠKODA Türkiye, aynı zamanda Türkiye'de müşterilerin beklentilerini karşılayan geniş bir ürün gamı sunmaya devam ederek satışlarını her geçen yıl artırmaktadır.

1989 yılından bu yana ŠKODA'nın Türkiye distribütörlüğünü sürdüren Yüce Auto, günümüzde Superb, Octavia, Rapid, Rapid Spaceback, Yeti ve Fabia modellerinin satış, servis ve yedek parça hizmetlerini **TÜRKİYE ÇAPINDA 39 YETKİLİ SATICI VE 40 YETKİLİ SERVİS İLE** sürdürmektedir.



BEKLENTİLERİN ÜZERİNDE **YARATICI** **HİZMET**

Bentley markası, 19 adet satış rakamıyla, üst lüks segment pazarında yerini daha da sağlamlaştırmış ve marka imajını en üst seviyeye taşımıştır.

Giovanni Gino Bottaro

Audi, Bentley, Lamborghini, Bugatti
Marka Genel Müdürü



OTOMOBİL TARİHİNİN EN PRESTİJLİ VE LÜKS MODELLERİ

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.

2015: SÜRDÜRÜLEBİLİR BAŞARI

2015 yılında Bentley markası sürdürülebilir başarısını korurken, Lamborghini markası da Huracan modeliyle birlikte rekabetteki yerini sağlamlaştırmıştır.

Yıl boyunca 6 adedi Continental GT V8; 5 adedi Flying Spur V8; 4 adedi Flying Spur W12; 2 adedi Continental GT V8 S; 1 adedi Continental GTC V8; ve 1 adedi Mulsanne olmak üzere, toplam 19 adet Bentley satış ve teslimatı gerçekleştirilmiştir.

2015 yılında 6 adet Lamborghini Huracan satış ve teslimatı gerçekleştirilmiştir.

MARKA İLETİŞİMİNE DEVAM

2015 yılında Bentley ve Lamborghini markalarına yönelik pazarlama yatırımlarına devam edilmiştir. Yıl içinde gerçekleştirilen çalışmalardan satır başları şu şekildedir:

- Bentley ve Lamborghini, 21-31 Mayıs tarihlerinde İstanbul Autoshow'da

yerini almıştır. Cenevre'den sonra Türkiye'de ilk defa sahne alan Continental GT V8 S ve GTC modellerinin yanı sıra yeni Flying Spur W12, markanın amiral gemisi Mulsanne, yeni Huracan LP 610-4 ve Aventador LP 700-4 Roadster ile otomobil tutkunlarının karşısına çıkmıştır.

- Yıl boyunca Bentley Motors global pazarlama planı doğrultusunda sürdürülebilir iletişim çalışmaları gerçekleştirilmiştir. Dünyanın en

hızlı ve güçlü SUV'si Bentayga'nın lansmanı dört fazda hayata geçirilmiş olup, model 15-27 Eylül tarihleri arasında düzenlenen IAA Frankfurt Show'da ilk kez görücüye çıkmıştır. Müşteriye teslimatların 2016 yılının ilk yarısından itibaren başlaması hedeflenmektedir.

- Yıl boyunca Automobili Lamborghini tarafından düzenlenen Lamborghini Academy sürüş etkinliklerine müşteriler davet edilmiştir.

Türkiye otomotiv sektöründe en geniş marka ve hizmet ağına sahip olan Doğu Otomotiv'in üst lüks segment markaları **BENTLEY VE LAMBORGHINI, ŞİRKET VİZYONUNA PARALEL "BEKLENTİLERİN ÜZERİNDE YARATICI HİZMET"** vermektedir.



GENİŞLEYEN ÜRÜN YELPAZESİ İLE BÜYÜMEYE DEVAM

2015 Porsche için ilkler ve rekorlar senesi olmuştur. Genişleyen ürün gamı, artan satış adetleri, satış sonrası hizmetlerdeki büyüme ve deneyimsel pazarlama odaklı etkinlikleriyle Porsche, 2015 yılında 861 adetlik yeni bir satış rekoruna imza atmıştır.



Anıl Gürsoy

SEAT, Porsche, DOD
Marka Genel Müdürü

MODELLERİMİZİN PERFORMANSI

2015 yılında Porsche'nin en çok satılan modeli, 358 adet ile Macan olmuştur. 2015 senesinde ilk defa pazara sunulan Macan 2.0 lt 296 adet satılmış olup, büyümede önemli rol oynamıştır. Macan modelini 356 satış adedi ile Cayenne modeli takip etmiştir. Cayenne modelinden sonra en yüksek satış adedi 93 adetle Panamera modeline aittir. 2015 yılında premium spor otomobil segmentinde önemli rol oynayan 911 modelinden 34 adet satış gerçekleştirilmiştir. Boxster/Cayman modelleri 2015 yılındaki satışların 20 adedini oluşturmuştur.

PAZARLAMA FAALİYETLERİMİZ

Reklam ve dijital pazarlama etkinliklerinin öne çıktığı 2015 yılı boyunca, her ay farklı bir model için dergilerde ilanlar yayımlanmıştır. İlan çalışmaları içinde en özel projemiz olan 911 Carrera 4 GTS QR kodlu ilan çalışmamız, en prestijli pazarlama ödülünden biri olan Kristal Elma yarışmasında

“En iyi basın uygulaması” kategorisinde Bronz Elma ödülünü almıştır.

Porsche 2015 yılına, 17-20 Şubat ve 06-09 Mart tarihlerinde toplam 19 müşterisinin katılımıyla, tüm güncel Porsche modelleriyle Finlandiya’da gerçekleştirilen müşteri kış sürüş etkinliği ile devam etmiştir.

Porsche, Orta ve Doğu Avrupa bölgesi Porsche Sürüş Merkezi için Türkiye’de bulunan İstanbul Park yarış pistini tercih etmiştir. Bu tercihte, Porsche Türkiye’nin, bölgedeki en başarılı distribütörlerden biri olması da rol oynamıştır. Bu merkezin basın lansmanı 01 Nisan 2015 tarihinde gerçekleşmiştir. Porsche Sürüş Merkezi’nde 2-5 Nisan, 27-28 Haziran ve 6-8 Kasım tarihlerinde toplam 286 kişinin katılımıyla gerçekleştirilen “Porsche on Track” sürüş etkinliklerinde, tüm Porsche modelleri müşteriler tarafından test edilmiştir.

21-31 Mayıs tarihlerinde Tüyap İstanbul Fuar Merkezi’nde gerçekleşen Autoshow 2015 etkinliğindeki Porsche standında, 6 sergi otomobili ile birlikte 2015 yılında Le Mans yarışlarında galip gelen Porsche 919 Hybrid modeli de sergilenmiştir. Porsche Orta ve Doğu Avrupa bölgesinde ilk defa Türkiye’de satışa sunulan Macan 2.0 modelinin lansman duyurusu Autoshow 2015’te yapılmış ve özel siparişler alınmaya başlamıştır. 11 günlük etkinlik sırasında Porsche standını 6.580 kişi ziyaret etmiş ve 45 adet satış gerçekleştirilmiştir.

Macan 2.0 modelinin Türkiye pazarına girişi ile çeşitli lansman çalışmaları ve sergileme etkinlikleri de düzenlenmiştir. Bu

kapsamda, 3-4 Ekim tarihlerinde bu yıl ilki gerçekleştirilen ve birincilerinin 2016 yılında Porsche Golf Cup World Final’a katılmaya hak kazandıkları Porsche Golf Turnuvası düzenlenmiş, ayrıca 8-11 Ekim tarihlerinde Yetkili Satıcımızın sponsorluğunda Avrupa’nın en büyük açık deniz balıkçılık yarışması olan Alaçatı Fishing etkinliği gerçekleştirilmiştir. 2015 yılı pazarlama etkinlikleri, 17 Aralık günü gerçekleştirilen Porsche Club yeni yıl partisi ile son bulmuştur.

SATIŞ SONRASI HİZMETLERDE REKOR

Porsche markasının, 2015 yılı sonunda %6 oranında artan araç parkına yönelik olarak gerçekleştirilen servis kampanyaları ve Porsche Aksesuar-Butik pazarlama çalışmaları sayesinde, Aksesuar-Butik satışlarında %63’lük, iş emri adedinde ise 2014 yılına göre %7’lik artış sağlanmıştır. Müşterilerin Yetkili Servis bağlılık oranı %79, satış sonrası hizmetlerde müşteri odaklı hizmet anlayışı sayesinde müşteri memnuniyet anketi puanı ise 109,9 olmuştur.

2015 yılında, bir önceki yıla oranla satış ve teknik eğitimler %228 oranında artmıştır.

Porsche Butik Online satış sistemi kurularak müşterilerin Porsche butik ürünlerini internet üzerinden satın almalarına olanak sağlanmıştır.

MARKA BAŞARILARI

- Porsche Türkiye, istikrarlı büyümesini 2015 yılında da sürdürerek 2014 yılına göre satış adetlerini %46 oranında artırmayı başarmış ve toplam 861 adet araç satışıyla yeni bir rekora imza atmıştır.
- Porsche Türkiye, Orta ve Doğu Avrupa bölgesinde yer alan 26 ülke arasında satışlar itibarıyla 2’inci sırada yer almıştır.
- Porsche AG, 2015 yılı içerisinde 2 Yetkili Servisimizde garanti denetimi gerçekleştirmiştir. %0,20’lik hata oranı ile Doğu Oto Maslak Porsche Yetkili Servisi, Orta ve Doğu Avrupa Bölgesi’ndeki en düşük hata oranına sahip Yetkili Servis olmayı başarmıştır.

Porsche Türkiye, güçlenen Yetkili Satıcı ağı ve Servis organizasyonu, genişleyen model serisi, artan müşteri memnuniyeti ve düzenlenen pazarlama aktiviteleriyle **2015 YILINDA SATIŞ ADETLERİNİ %46 ORANINDA ARTIRMISTIR.**

2016 yılında da, büyümenin sürdürülmesi hedeflenmektedir.



VOLKSWAGEN TİCARİ ARAÇ İÇİN **REKORLAR VE YENİLİKLER YILI**

2015 yılı bizim için yenilikler ve rekorlar yılı oldu. Satışlarımızın büyük bölümünü oluşturan Caddy ve Transporter modellerimizin yeni kasalarını satışa sunduk. Ayrıca Amarok ve Crafter modellerimizle tarihi pazar payı rekorumuzu kırdık. 2016'da da müşteri odaklı satış, satış sonrası ve pazarlama vizyonumuz ile hizmet kalitemizi daha üst seviyelere çıkarmayı hedefliyoruz.

Kerem Güven

Volkswagen Ticari Araç
Marka Genel Müdürü



2015

2015 yılında hafif ticari araç pazarında bir önceki yıla göre %34,4 büyüme yaşanmış ve 242.421 adet araç satışı gerçekleşmiştir. Volkswagen Ticari Araç, 31.642 adet satışla hafif ticari araç pazarında %13,1 pay almış, ithal ticari araç pazarında ise %29,5 pazar payı ile liderliğini korumuştur. Volkswagen markası bu yıl üst üste üçüncü kez, binek ve ticari araç toplam satışıyla, en çok satılan marka unvanını kazanmıştır.

Volkswagen Ticari Araç, 2015 yılında iki modelinde tarihindeki en yüksek satış adedi ve pazar payına ulaşmıştır. Amarok modeli 3.659 satış adedi ve %25,6 pazar payı ile; Crafter modeli 6.531 satış adedi ve %9,1 pazar payı ile tarihi rekor kırmıştır. Transporter modeli 11.651 adetlik satış ve %46,2 pazar payı ile sınıfında liderliğini sürdürürken, Caddy modeli 9.801 adetlik satış ve %14,5 pazar payına ulaşmıştır.

YENİ ÜRÜN LANSMANLARI

2015 yılı Volkswagen Ticari Araç'ın önemli ürün lansmanlarını gerçekleştirdiği bir yıl olmuştur. Dünya prömiyeri Mayıs ayında İstanbul Autoshow'da gerçekleşen Yeni Caravelle ile Haziran ayında pazara sunulan Yeni Transporter modellerini, Temmuz ayında Yeni Caddy takip etmiştir. Yeni Volkswagen DNA'sını taşıyan görünümleri, teknoloji ve konfor üstünlükleri ile satışa sunulan yeni modellerin tanıtımı, 360° iletişim stratejisiyle geniş çaplı gerçekleşmiştir.

Otomotiv sektörünün en prestijli ödüllerinden biri olan "Uluslararası Yılın Ticari Aracı" (International Van of the Year) ödülü, bu yıl Transporter modeline verilmiştir.

Turizm ve özel yolcu taşımacılığı için tasarlanan Crafter Premium modeli, Nisan ayında pazara sunulmuştur. Yeni Crafter Premium, sunduğu üst düzey konfor ve standart ekipman özellikleriyle sınıfında fark yaratmıştır.

Volkswagen Ticari Araç'ın yüksek teknolojisi ve üstün donanım özellikleriyle fark yaratan pick up modeli Amarok'un, sunduğu zengin donanımıyla iddiasını daha da güçlendiren Yeni Amarok Exclusive versiyonu 2015 yılında Türkiye pazarına sunulmuştur. Türkiye'ye özel olarak sunulan Yeni Amarok Exclusive modelinin lansmanı etkin bir iletişim planı ile desteklenmiş, bunun da Amarok segment payının artışına olumlu etkisi olmuştur.

MARKA İLETİŞİMİ

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.

Hürriyet Gazetesi Yayın Grubu Kırmızı dergisi tarafından düzenlenen, yaratıcı basın reklamlarının ödüllendirildiği Kırmızı Ödülleri'nin "Ticari Araç" kategorisinde Caddy dergi ilanı Kırmızı Ödülü kazanmıştır. Ayrıca en yaratıcı iletişimlerin ödüllendirildiği Kristal Elma yarışmasında, "Basın" kategorisi "Otomotiv" dalında Gümüş Ödül'ün sahibi olmuştur.

Volkswagen Ticari Araç, 1 milyonu geçen üye sayısı ile Facebook'un yanı sıra, Instagram ve YouTube gibi 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.

Yeni teknolojileri yakından takip ederek müşteri faydası sunmaya devam eden Volkswagen Ticari Araç, bu bağlamda yeni geliştirilen teknolojileri kullanarak Uluslararası Stevie Awards'ta "Yılın En İyi Mobil Pazarlama Kampanyası" dalında Gümüş Ödül'e, Doğrudan Pazarlama Ödülleri'nde ise "Özel Projeler" dalında İkincilik Ödülü'ne layık görülmüştür.

Volkswagen Ticari Araç'ın uygulamaya aldığı yeni web sitesi, tasarımı ve işlevselliği ile fark yaratırken, müşteri talepleri ve satın alma davranışları dikkate alınarak hazırlanmıştır. 2014 yılının son çeyreğinde yayına giren web sitesi geliştirilerek müşteri faydasının artırılmasına devam edilmiştir. Yeni web sitesi ile kullanıcı sayısı %180, sitede geçirilen süre %20 artarken, müşteri odaklı iletişime devam edilmiştir. Volkswagen Ticari Araç, CRM çalışmaları kapsamında, online ve offline datayı birleştirerek, müşteri hedefli pazarlama yapma imkânı bulmaktadır.

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ VE YETKİLİ SATICI SAHA FAALİYETLERİ

Volkswagen Ticari Araç, müşteri beklentilerinin her zaman bir adım önünde olma yaklaşımını 2015'te de sürdürmüştür. 2011'de başlatılan potansiyel müşteri ve dış ziyaret projesi sayesinde, potansiyel müşteri kaydı sayısı 2015'te 250.000'e ulaşmıştır. Yıl içinde 76.000 müşteri aktif olarak birebir ziyaret edilmiştir.

SATIŞ SONRASI HİZMETLER

2015 yılında Demoto Kütahya ve Aykan Osmaniye servislerinin açılması ile Türkiye çapındaki Yetkili Servis noktası 75'e ulaşmıştır. Yetkili Servislerimizde yılda 200.000'e yakın (ticari) araç girişiyle ayda ortalama 17.000 müşteriye hizmet verilmektedir.

2016...

Volkswagen Ticari Araç, 2016'da da hafif ticari araç pazarındaki payını ve güçlü marka imajını koruma faaliyetlerini, ürün, Yetkili Satıcı saha faaliyetleri, satış sonrası hizmetler gibi tüm müşteri odaklı alanlarda aralıksız sürdürecektir. Geniş ve yenilenen ürün gamı, Doğuş Otomotiv ve Volkswagen markalarının yarattığı güven, Türkiye geneline yayılmış Yetkili Satıcı ağı ve güçlü müşteri iletişimi, 2016 satış hedeflerine ulaşmakta Volkswagen Ticari Araç'ın en önemli araçları olacaktır.

Volkswagen Ticari Araç, 2015 yılında hafif ticari araç pazarındaki **SATIŞ ADEDİNİ %31,8 ORANINDA ARTIRMİŞTİR**. Toplam pazarda üçüncülüğünü koruyan Volkswagen Ticari Araç, ithal ticari araç satışlarında ise lider olmuştur.



SCANIA'NIN REKOR YILI!

Sürdürülebilir kalite ve uzun süreli değer yaratarak, sektöründe öncü bir şirket olmayı başaran Scania, 2015 yılında satış adetlerini 3.291'e çıkararak Türkiye pazarında yer aldığı ilk günden bu yana sahip olduğu en yüksek satış rakamına ulaşmıştır.

İlhami Eksin

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



2015 YILI SATIŞ PERFORMANSI

Türkiye'de 2015 Aralık ayı sonu itibarıyla 3.291 adet Scania Ağır Ticari Araç satılmıştır. Satılan araçların 2.609 adedi çekici, 682 adedi ise on-road ve off-road kamyonudur. Araç parkı 2015 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.

SATIŞ SONRASI HİZMETLERDE MÜŞTERİ "ODAĞIMIZ"

2015 yılında müşterilerimize, markamızın tüm dünyada uygulamaya aldığı "Çözüm Ortağı" felsefesine uygun olarak, yedek parça politikaları, bakım ve tamir standartları ile hizmet verilmiştir. Ülke genelindeki tüm Yetkili Servislerimiz, "Scania Bayi İşletim Standartları" sertifikasyonuna sahiptir.

7 gün 24 saat hizmet veren müşteri danışma hattı ile 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 %77 bağlılık oranı ile müşterilerimize, 20 adet Yetkili Servis'te 295 teknisyen ve toplam 380 personel ile

2015 yılında 60.850 adet iş emri açılarak hizmet sunulmuştur.

Gebze Servis'ten de yeni bir rekor daha! Gebze Servis, 2015 yılında toplam gelirini %30 artırarak rekora imza atmış ve ağır vasıta perakende sektöründe görülmemiş müşteri uygulamaları ile diğer servisler için örnek olmuştur. Teknik eğitim ve oryantasyon merkezi olarak bu sene görev yapmaya başlayan Gebze Servis, yeni işe başlayan iş arkadaşlarımız ve Yetkili Servislerimizin toplam 57 çalışanına teknik eğitim ve markaya ilk giriş oryantasyonlarını başarı ile vermiştir. 200'e yakın müşteriyi yerinde Satış Sonrası Hizmet amacı ile ziyaret eden ve problemlerine çözüm getiren Gebze Servis, bakım anlaşması satışında da başarısını kanıtlamıştır.

SCANIA ARTIK DİJİTAL VE SOSYAL MEDYADA

Scania, 2015 yılının yedinci ayı itibarıyla dijital ve sosyal platformda da sevenleriyle buluşmuştur. www.facebook.com/ScaniaTr adresinden ulaşılabilen "Scania Türkiye" sayfası sayesinde, Scania fanları en güzel Scania fotoğraf ve haberlerini takip ederken, aynı zamanda yorum, görüş ve önerilerini birbirlerine aktarma fırsatına kavuşmuştur. Tem-

muz 2015'te açılan Scania Türkiye Facebook sayfası, yıl sonuna kadar 125 bin takipçi sayısını aşarak, sayfa etkileşim oranları ile de giderek yükselen bir grafik çizmiştir.

SCANIA FİLO YÖNETİM SİSTEMİ

Müşterileriyle fikir alışverişinde bulunarak, müşterilerinin ihtiyaçlarına her zaman en doğru çözümler üretmeyi hedefleyen Scania, 2015 yılında Filo Yönetim Sistemi projesini tamamen aktif hale getirerek hayata geçirmiştir.

İLETİŞİM VE PAZARLAMA FAALİYETLERİ

2015 yılında gerçekleştirilen pazarlama faaliyetleri ile Scania, yıl boyunca devam eden satış ve satış sonrası alan-

larında ulusal ve sektörel basın yoluyla müşterilerine ulaşmayı başarmış, markanın adından sıkça söz edilmesini sağlamıştır.

Sektörel ve ulusal yayınlar için hazırlanan reklam çalışmalarının yanı sıra iletişim ve pazarlama faaliyetleri arasında 2015 yılında Türkiye'de tanıtımı yapılan Scania yeni inşaat araçları lansmanı test sürüş aktivitesi, basın toplantısı ve müşterilerimizle interaktif olarak görüşebilme imkânı bulduğumuz teslimat törenleri yer almıştır. Ayrıca 2015 yılı boyunca Yetkili Satıcı ve Servisleri destekleyen pazarlama faaliyetleri markanın çalışmaları arasında önemli yer tutmuş, tüm Yetkili Satıcı ve Servis teşkilatının web sitelerinin açılışı yapılmıştır.

Scania, 2015 yılında toplam **3.291 ADET 16 TON VE ÜZERİ AĞIR TİCARİ ARAÇ SATIŞINA ULAŞMIŞ** ve Doğu Grubu distribütörlüğünde Türkiye pazarına girişinin 20. yılında bu başarıyla yeni bir rekora imza atmıştır.



DOĞUŞ OTOMOTİV GÜVENCESİ İLE TÜRKİYE'DE İSTİKRARLI BÜYÜME

160 yılı aşkın süredir yüksek Alman teknolojisi ile geliştirdiği ürünleri 2007'den beri Doğu Otomotiv güvencesi altında Türkiye pazarına sunan Meiller, müşterilerinin değişen ihtiyaçlarına yönelik projeler geliştirerek kendi sektöründe kalitenin yükselmesine liderlik etmiştir.

İlhami Eksin

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



MEILLER HAKKINDA

F.X. Meiller Fahrzeug GmbH & Co KG, 1850 yılında Münih'te kurulmuş büyük bir aile şirkettir. Bugün ağır ticari araç üreticileriyle işbirliği yaparak araçlara mükemmel uyum sağlayan damper ürünleri geliştiren Meiller, en son teknikleri ve mühendislik bilgilerini müşterilerinin hizmetine sunarak farklı ihtiyaçlara kısa sürede çözüm üretebilmekte ve yarattığı hizmet farkıyla sektördeki lider konumunu güçlendirmektedir. 2007 yılından bu yana Doğu Otomotiv distribütörlüğünde Türkiye pazarına satış ve servis hizmeti sunulmaktadır.

2015 YILINDA MEILLER

2015 yılında 407 adet satış gerçekleştiren Meiller, bir önceki yıla göre satış adedini %31 artırmıştır. İki adet seçimin olduğu 2015 yılında, iki seçim arasındaki olağanüstü durgun pazar koşullarına rağmen Meiller, müşterilerin ihtiyaçlarını iyi bilen, çözüm odaklı, ürünün kalitesini ön planda tutan ve samimi yaklaşımıyla yine tercih edilen marka olmuştur.

SATIŞ SONRASI HİZMETLER

Meiller, Türkiye genelinde 14 adet servis noktası ile rakiplerine oranla daha fazla noktada müşterilerine servis imkânı sağlamaktadır. 2015 yılında da yine müşteri memnuniyeti odaklı servis yaklaşımıyla tercih nedeni olmaya devam etmiştir.

“EN İYİ DAMPER”

Almanya'nın ticari araç sektöründeki uzman dergiler tarafından düzenlenen geleneksel “En İyi Ticari Araçlar ve Markaları” yarışmasında Meiller, 2015 yılında da “En İyi Damper” markası seçilerek art arda 11. kez bu ödülün sahibi

olmuştur. Söz konusu başarı, Meiller'in tartışmasız sektör lideri olarak gücünü bir kez daha kanıtlamış ve üstün kalitesini ortaya koymuştur.

MARKA İLETİŞİMİ FAALİYETLERİ

Meiller, iletişim çalışmalarını yıl boyunca etkin bir şekilde sürdürmüş ve böylece marka imajının yükseltilmesi konusunda önemli katkı sağlamıştır. 2015 yılında sektörel basında yer alan ilan çalışmalarının yanında bölgesel aktivitelere de

ağırlık verilmiştir. 160 yılı aşkın süredir müşterilerinin yükünü hafifleten Meiller, düzenlediği teslimat törenleri ve basın haberleri ile de her zaman sektörün öne çıkan markalarından biri olmuştur. Geleneksel hale getirilen iftar yemek organizasyonları ile İstanbul ve Ankara'da önemli filo müşterileri ile bir araya gelinmiştir. Yılbaşında da yine geleneksel hale gelen bir uygulamayla, önemli müşteriler için özel hediyeler hazırlanıp sunulmuştur.

Koşulsuz müşteri memnuniyetini bir numaralı öncelik olarak ele alarak, satış ve satış sonrasında **SUNDUĞU BEKLENTİLERİN ÜZERİNDE YARATICI HİZMETLERLE MÜŞTERİLERİN ÇÖZÜM ORTAĞI OLAN MEILLER**, 2015 yılında 407 adet damper satışı gerçekleştirmiştir.



SCANIA ENGINES'TEN YENİ BİR SATIŞ REKORU

Farklı seçeneklerle müşterilerine geniş bir ürün yelpazesi sunan Scania Engines, 2015 yılında satış adetlerini %7 oranında yükselterek başta kara jeneratörleri pazarı olmak üzere, alternatif satış kanallarında pazar payını artırmıştır.

İlhami Eksin

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



2015 YILI SİPARİŞ PERFORMANSI

Scania Engines, Türkiye'de 2015 yılında gerçekleştirilen 251 adet motor satışıyla pazar payını artırmış ve Scania'nın en çok ihracat yaptığı ülkeler arasında ilk 5 arasında yer almıştır.

Scania Engines, Türkiye'nin önde gelen jeneratör firmalarıyla hayata geçirilen işbirliği projeleri ile jeneratör motoru satışlarını %49 artırarak pazardaki konumunu üst seviyelere taşımış ve bu alandaki başarısını kanıtlamıştır.

Deniz motorları ve deniz jeneratör satışlarını global dünya firmalarıyla yapılan projelerle artıran Scania Engines, bu ürün gruplarında pazar hakimiyetini de göstermiştir.

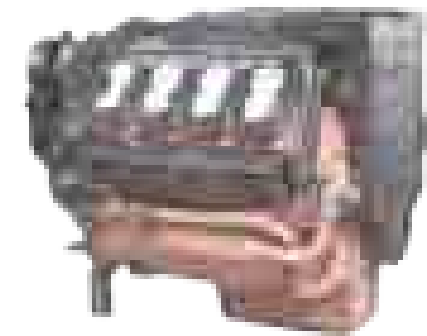
ZENGİN ÜRÜN GAMI

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

Deniz motorları ürün yelpazesini yeni V8 motorlarla zenginleştiren Scania, müşterilerinin ihtiyaçları doğrultusunda 16,4 litrelik V8 kamyon motorlarını baz alarak yeni motor gamına ulaşmıştır. Kullanılan XPI yakıt enjeksiyonu teknolojisiyle silindirlere daha kısa zamanda yüksek basınçlı yakıt gönderilerek daha fazla güç elde edilen bu yeni motor gamında performans, kullanılan filtre teknolojisi sayesinde Scania'nın istediği seviyelere ulaşmıştır.

2016 HEDEFLERİ

Scania Engines, güvenilir bir çözüm ortağı olarak ürün yelpazesini genişletmek ve bu işkolundaki sürdürülebilir kalite ve pazar payını artırmak üzere faaliyetlerini sürdürmektedir. 2013 yılında kara jeneratörleri pazarında öncü jeneratör üreticileriyle başlayan iş ortaklığı, 2015 yılında olduğu gibi 2016 yılında da devam edecektir. Pazarı olan hakimiyeti ve kaliteli ürün grubuyla Scania



Engines, satış adetlerini 2016 yılında da artırarak pazar lideri olmayı hedeflemektedir.

PAZARLAMA FAALİYETLERİMİZ SATIŞIMIZI DESTEKLİYOR

Scania Engines, pazara sunduğu yüksek teknoloji ürünlerinin yanı sıra basın haberleriyle de dikkatleri çeken bir markadır. Bu doğrultuda Scania Engines, 2014 yılında büyük filolara yapılan satışlarını takiben, müşterileriyle birebir görüşebilme imkânı da sağlayan, basın eşliğinde teslimat töreni etkinlikleri düzenlemiştir.

2015 yılında da yükselen pazar payı grafiği ile satışlarını artıran Scania Engines, **DOĞUŞ OTOMOTİV GÜVENCESİ ALTINDA, KARA, ENDÜSTRİYEL VE DENİZ MOTORLARI** iş kolundaki toplam satışlarını 2015 yılında %7 oranında yükselterek 251 adetle satış rekorunu kırmıştır.



THERMO KING'TEN BAŞARILI BİR YIL DAHA

Doğuş Otomotiv'in müşteri memnuniyeti politikası çerçevesinde müşteri ihtiyaçlarına yönelik özel çözümler sunan Thermo King, pazara sunduğu yüksek kaliteli ürünleriyle ekonomiye katma değer sağlamaktadır.

İlhami Eksin

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



2015 YILI SATIŞ PERFORMANSI

Dizel soğutucu ünite sektöründe yıllardır pazar lideri olan Thermo King, 2015 yılında gerçekleştirdiği filo satışlarıyla toplam 606 adetlik satış adedine ulaşmış ve liderliğini korumuştur.

Her projeye özel soğutma ve ısıtma çözümleri ile müşterilerinin ihtiyaçlarına uygun ünite seçenekleri sunan Thermo King, Türkiye'nin önde gelen soğuk zincir ve ilaç taşımacılığı firmaları ile işbirliğini güçlendirerek sektördeki güvenilirliğini artırmıştır.

Thermo King, ürün gamında bulunan ilaç sertifikalı (GDP - Good Distribution Practice / İyi Dağıtım Uygulamaları) kapsamındaki ürünlerini piyasanın beğenisine sunmuş ve satışına başlamıştır. GDP ilaç sertifikalı Six-e Treyler ve ColdCube modüler soğutucu ürününün lansmanı 2015 yılında yapılmıştır.

Yeni bir ürün grubu olan ColdCube'ün lansmanını gerçekleştiren Thermo King, bu taşınabilir modüler soğutucuya yönelik olarak ilaç sektörü kadar e-ticaret firmaları, sanal marketler ve donmuş veya taze gıda ürünleri (pasta, dondurma, catering) dağıtımını yapan firmalarla işbirliği çalışmalarını sürdürmektedir.

"Thermo King Filo Ekspertiz" projesi ile müşterilerin mevcut filolarında bulunan soğutucu ünitelerin kalite ve kullanım yeterlilikleri ekspertiz edilmektedir. Müşterilere ilgili ekspertiz sonuçları iletilmekte ve bakım, onarım ve değişim ihtiyacı olan ünitelerin bilgilendirilmesi yapılmaktadır.

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

Thermo King'i rakiplerinden farklılaştırarak bir adım öteye taşıyan TracKing donanımı, GPS teknolojisini kullanarak 80'in üzerinde ülkede anlık veri takibi olanağı sağlamaktadır.

GELİŞEN VE DEĞİŞEN PAZAR KOŞULLARI

Thermo King, 2009 yılında en iyi gelişim gösteren distribütör ve 2010 yılında en

çok frigo römork soğutucu ünite satışı gerçekleştirilen distribütör olmuş; satış ve servis alanında gösterdiği başarılar nedeniyle OEM tarafından yılın en başarılı Platin Satış ve Servis Distribütörü seçilmiştir. Thermo King, ödülü aldığı tarihten itibaren bugüne kadar platin seviyesini korumuştur.

2015 yılında motor tahrikli ünite satışındaki pazar payı yükselterek genişleyen ürün gamı pazara sunulmuş ve ColdCube ve Ce serisinin satış içerisindeki payı artırılmıştır.

GÜÇLÜ YETKİLİ SATICI VE SERVİS TEŞKİLATI

Thermo King bünyesinde hizmet veren Yetkili Satıcı ve Servis ekiplerine 2014 yılında İzmir, Kayseri ve Erzurum da eklenerek, Türkiye'deki Yetkili Satıcı ve Servis ağı 16 noktaya yükseltilmiştir. 2015 yılında da verilen servis ve satış eğitimleri yoluyla gelişen teknolojiler

hakkında bilgilendirme yapılarak, Yetkili Satıcı ve Servis ağına etkinliği artırılmıştır.

11. KEZ EN İYİ MARKA

Thermo King, Almanya'da yayımlanan ve ticari araç sektörünün en önemli yayınları arasında yer alan Lastauto Omnibus, Trans Aktuell ve Fernfahrer dergileri tarafından okur oyları ile düzenlenen "En İyi Marka" yarışmasının "Soğutucu Üniteler" kategorisinde 11. kez en iyi marka seçilmiştir.

PAZARLAMA VE İLETİŞİM FAALİYETLERİ

2015 yılında gerçekleştirilen pazarlama faaliyetleri arasında, sektörel basın için hazırlanan reklam çalışmaları ve bülten çalışmalarının yanı sıra Yetkili Satıcı ve Servisleri destekleyen iletişim aktiviteleri ve müşterilerimizle iletişim kurma imkânı bulduğumuz teslimat törenleri önemli yer tutmuştur.

Global markaların Türkiye'ye yaptığı yatırımlar sayesinde, **606 ADET ÜNİTE SATIŞI İLE SOĞUK ZİNCİR TAŞIMACILIĞI SEKTÖRÜNDE PAZAR PAYINI ARTIRAN** Thermo King, 2015 yılında da liderliğini korumuştur.



HİZMET KALİTEMİZİ HER YIL ARTIRIYORUZ

Gerçekleştirdiğimiz ve gerçekleştirmeyi düşündüğümüz tüm projelerimizdeki amacımız, müşterilerimize en iyi hizmeti vermektir. Güler yüzlü ve deneyimli ekibimizle her geçen yıl hizmet kalitemizi artırarak, Doğuş Oto'nun dünyada örnek bayi olması için var gücümüzle çalışıyoruz.

Zafer Başar

Doğuş Oto Pazarlama ve Ticaret A.Ş. Genel Müdürü



DOĞUŞ OTO HAKKINDA

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 6 noktada, 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.

HEDEFLERİN ÜZERİNDE PERFORMANS

2015 yılı, tüketici güven endeksindeki düşüşe ve ekonomik dalgalanmalara rağmen beklentilerin üzerinde satış rakamlarına ulaşılan bir yıl olmuştur. Doğuş Oto'nun temsil ettiği markalarda son 5 yıl içerisinde sergilediği satış performansı, servis girişlerine de olumlu yansımıştır.

Doğuş Oto için 2015 yılı, 59.933 adet araç satışı ve 240.201 servis girişi ile belirlenen hedeflerin üzerine çıkılan bir yıl olmuştur. Araç satışları ve servis girişlerindeki yükseliş paralelinde, şirketin iş hacmi ve iletişim kurduğu müşteri sayısı da artmıştır.

Yeni yatırımlarla müşteriye daha yakın Doğuş Oto, 2015 yılındaki başarılı iş sonuçlarına, müşterilerine daha iyi koşullarda ve daha yaygın hizmet verebilmek adına yaptığı yeni yatırımları da eklemiştir. Bu kapsamda Doğuş Oto Esen-

yurt ve Doğuş Oto Etimesgut baştan aşağı yenilenmiştir.

Özellikle kısa ve orta vadede gerçekleştirilmesi düşünülen bazı yenilikler Doğuş Oto'nun başarısı için büyük önem taşımaktadır. Doğuş Oto, 2015 yılında temeli atılan Kartal Bölgesi'nin tamamlanmasıyla 2016 yılında satış ve servis hizmetlerini yeni yerinde vermeye başlayacaktır. Bu yatırım, alanında Türkiye'nin yapılmış en büyük yatırı-

rımlarından biridir. Ayrıca Maslak Bölgesi de Ocak ayı itibarıyla yenilenmiş Audi Showroom ve Servis konseptiyle hizmet vermeye başlayacaktır. Bunlara ilave olarak Maslak Bölgemizde Škoda markamızın da satışına başlanacaktır.

YENİ BİR YIL

2016 yılının, dünya ve ülke ekonomisindeki gelişmelerin etkisinde, 2015 yılına yakın bir yıl olacağı öngörülmektedir.

Müşterilerimize satış ve serviste **MÜKEMMEL BİR HİZMET DENEYİMİ YAŞATMA HEDEFİYLE ÇIKTIĞIMIZ YOLDA**, güler yüzlü ve tecrübeli ekibimizle hizmet kalitemizi her yıl artırarak ilerliyoruz.



MÜŞTERİLERİMİZİ TARAF TARLARIMIZ YAPMAYA ODAKLANDIK

Ulaştığımız başarının temelinde müşteri sadakati yatmaktadır. Amacımız mükemmel bir perakende deneyimi sunmak ve müşterilerimizi ömür boyu portföyümüzde tutmaktır. Bunun için sürekli olarak süreç ve hizmet kalitesine yatırım yapıyoruz.

Marcel Hauselmann
Genel Müdür



DASSA HAKKINDA

Doğuş Otomotiv'in bağlı ortaklığı D-Auto Suisse SA, 2009 yılının Eylül ayından bu yana faaliyetlerini İsviçre'nin 750 bin nüfuslu Vaud Kantonu'nda yer alan Lozan şehrinde, Porsche bayi olarak sürdürmektedir. Müşterilerine yeni ve ikinci el araç, yedek parça satışı yapan ve satış sonrası tüm hizmetleri sunan şirket, hizmet kalitesini ve güvenilirliğini her yıl artırarak gelişmektedir.

BAŞARILARIMIZ

D-Auto Suisse SA, 2015 yılında yeni araç satışlarını %43 artırarak 361 yeni araç satışı gerçekleştirmeyi başarmıştır. Bu, şirket tarihinde bugüne kadar ulaşılan en yüksek yeni araç satış adedidir. Yapılan 176 adetlik Macan satışı ile, daha önce Porsche sahibi olmayan müşteri segmentlerindeki penetrasyonumuz artmaktadır.

D-Auto Suisse SA, 39 çalışanı ile 2015 yılında da mümkün olan en iyi müşteri deneyimini sunmaya odaklanmış ve İsviçre'de en yüksek müşteri memnuniyetine sahip bayilerden biri olma unvanını sürdürmüştür.

PAZARLAMA FAALİYETLERİ

Marka bilinirliğini artırmak, kampanyaları duyurmak ve yeni müşteri bulma hedefleri doğrultusunda yıl içinde birçok pazarlama aktivitesi düzenlenmiştir. Bu aktivitelerde Macan müşterileri

mizi, Porsche'nin spor araba modelleri ile tanıştırmaya hedefine de ulaşmıştır. 2015 yılı içerisinde düzenlenen 10 farklı pazarlama etkinliği ile 400 potansiyel müşteriye ulaşılmıştır. Tüm aktiviteler, Porsche Lozan Topluluğu'nu oluşturma hedefine uygun olarak icra edilmiştir.

2015 yılı itibarıyla kayıtlı müşteri adedimiz 5.900'a yükselmiştir. Bugüne kadar olduğu gibi bundan sonra da tüm gayretimiz, daha önce Porsche sahibi olmayan müşteri adaylarını Porsche Lozan Topluluğu'nun bir üyesi yapmaya odaklanacaktır.

Araç satış adetleri ve finansal sonuçlar bakımından 2015 yılı, **D-AUTO SUISSE SA İÇİN ŞİRKET TARİHİNİN EN BAŞARILI DÖNEMİ OLMUŞTUR.**

Süreç kalitesi ve müşteri sadakatine odaklanarak, müşterilerimizi taraftar yapma hedefine emin adımlarla ilerlemekteyiz.



YENİ MARKALARLA TEMSİL GÜCÜMÜZÜ ARTIRIYORUZ

Şirket bilinirliğine ve marka imajına yönelik çalışmalarımızı hayata geçirdiğimiz, maliyetlerimizi baskılayarak operasyonel verimliliği hedeflediğimiz ve müşteri memnuniyeti odaklı kaliteli hizmet prensibi ile faaliyetlerimizi yürütmeye devam ettiğimiz bir yılı geride bıraktık.



Osman Yelkenci

D-Auto LLC Genel Müdürü

D-AUTO LLC HAKKINDA

%100 Doğu Otomotiv sermayeli D-Auto LLC, 2013 yılında, Volkswagen ve Audi markalarıyla Irak distribütörlüğü anlaşmasını imzalamış olup, 2014 yılı Temmuz ayında Erbil şehrinde faaliyetlerine başlamıştır. 2015 Aralık ayında Volkswagen Ticari Araç ile de Irak distribütörlüğü anlaşmasını imzalayan şirket, temsil edilen markalara bir yenisini daha ilave etmiştir.

D-Auto LLC, bilgi ve tecrübesiyle harmanladığı kaliteli hizmetini, toplam 7.500m²'lik alanda 22 çalışanı ile müşterilerine sunmaktadır.

2015 YILI FAALİYETLERİ

2015 yılı, ekonomik durgunluğun artış gösterdiği, otomotiv sektörünün olumsuz yönde etkilendiği ve pazarın önemli ölçüde daraldığı bir yıl olmuştur.

D-Auto LLC, 2015 yılında 37 adet yeni araç satışı gerçekleştirirken, Audi markasında Q5 modeli en beğenilen ürün olarak öne çıkmış, Volkswagen markasında ise CC modeli sportif yapısı ile müşterilerimizin en fazla ilgi gösterdiği ürün olmuştur.

2015 yılı Mart ayında düzenlenen Erbil Autoshow fuarına Audi ve Volkswagen Binek markaları ile katılım sağlanmış ve standımız fuarın en çok ilgi çeken standı olmuştur. Eylül-Ekim aylarında ise bölgenin en büyük alışveriş merkezi olan Family Mall AVM ile ortaklaşa gerçekleştirilen etkinlikte Audi Q7 modeli odaklı bir pazarlama faaliyeti düzenlenmiştir. Bu etkinlik, şirketimizin daha geniş kitlelerle tanışmasına vesile olurken, satış adetlerine de pozitif katkı sağlamıştır.

D-Auto LLC, satış sonrası hizmetler alanında sunduğu kaliteli ve müşteri memnuniyeti odaklı hizmet anlayışı ile Volkswagen ve Audi kullanıcılarının beğenisini kazanmıştır. Yaşattığı kaliteli servis deneyimi ve eğitilmiş teknik personeli ile müşterilerinin tercih ettiği hizmet noktası olmayı başaran D-Auto LLC, 2015 yılında 2.338 araca servis hizmeti sunmuştur.

2016 HEDEFİ

Ekonomik daralmanın devam edeceği-ne dair beklentilerin hakim olduğu pazar şartlarında, minimum maliyet yapısı korunarak, pazar payı gelişimi için marka tanıtım çalışmalarına ağırlık verilecektir. D-Auto LLC, üstün hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti anlayışı ile rakiplerinden ayrılmaya 2016 yılında da devam edecektir.

2014 yılında Irak'ın Erbil şehrinde faaliyetlerine başlayan D-Auto LLC, 2015 yılı Aralık ayında **VOLKSWAGEN TİCARİ ARAÇ İLE IRAK DİSTRİBÜTÖRLÜĞÜ SÖZLEŞMESİNİ İMZALAMIŞ**, Volkswagen ve Audi'den sonra Volkswagen Ticari Araç'ı da temsil ettiği üçüncü marka olarak bünyesine katmıştır.



DOD'DA İSTİKRARLI BÜYÜME

DOD olarak, taviz vermediğimiz güven ve müşteri memnuniyeti unsurlarının desteği, tedarik ağındaki genişleme, artırılan Yetkili Satıcı konsantrasyonu ve dijital yatırımlarımız sonucunda ulaşılan 23.125 satış adediyle istikrarlı büyümeyi devam ettirdik.



Anıl Gürsoy

SEAT, Porsche, DOD
Marka Genel Müdürü

MARKA YÖNETİMİ OPERASYONUNDA YENİ DÖNEM

Yetkili Satıcı araç tedarik ağıının genişletilmesi ve stok çeşitliliğinin artırılması amacıyla, işbirliği yürütülen firma sayısı bir önceki yılın iki katına çıkarılmış; operasyonun genişletilmesiyle beraber araç tedariki 2014 yılına oranla %38 oranında, araç satışları ise %69 oranında artmıştır. Yeni yapılan tedarik anlaşmalarıyla stok çeşitliliği ve adedi artırılmıştır. 2015 yılında yapılan operasyonel değişiklik ile araçların ortalama stok yaşı %23 oranında; ortalama stok finansman maliyeti ise %28 oranında düşmüştür.

DOD PERAKEDE

DOD perakende noktalarında, 2014 yılında nakit alım süreçleri ve premium araç satışlarında başlatılan iş modeli değişikliğine 2015 yılında da devam edilmiş ve

2014 yılına göre ciro %34 artış göstermiştir. Perakende noktalarında faaliyete başlanan tarihten itibaren ulaşılan en yüksek ciro ve perakende satış adedine ulaşarak, iki ayrı rekora imza atılmıştır.

2016 yılı içerisinde, mevcut İstanbul-Esenyurt ve Kocaeli-Çayırova satış noktalarına ek olarak İstanbul Anadolu yakasında açılması planlanan yeni lokasyonla birlikte, ulaşılabilirliğin artırılması ve büyümeye devam edilmesi planlanmaktadır.

İŞ SÜREÇLERİNDE MÜŞTERİ ODAKLI İYİLEŞTİRMELER

2015 yılında yapılan Gizli Müşteri Araştırması ile teşkilatın geliştirilebilir yönleri tespit edilmiş ve elde edilen verilere istinaden 2016 yılı için eğitim planlaması yapılmıştır. Yetkili Satıcı personeline DOD Garanti hizmetiyle ilgili yerinde eğitim metoduyla eğitim verilmiştir. Drive projesine dahil olunarak, Yetkili Satıcı personel alım süreci standart hale getirilmiştir.

Müşterilere daha hızlı ve kaliteli hizmet vermek amacıyla, sistem ve prosedür iyileştirmeleri gerçekleştirilmiş, bu iyileştirmeler sonucunda araç alım-satım süreçleri kısaltılmış ve müşteri memnuniyeti artırılmıştır. Kurumsal ikinci elde güven olgusunu destekleyen 101 Nokta Ekspertiz süreçlerinde iyileştirmeye gi-

dilmiş ve müşteri ile paylaşılan rapor yayınlaştırılmıştır. Raporun 2016 ilk çeyreğinde yayına alınması planlanmaktadır.

2015 yılının son çeyreğinde başlayan kurumsal kimlik yapılandırma çalışmalarına 2016 yılında devam edilecektir.

DİJİTAL YATIRIMLAR

Güncel tasarım ve yazılım eğilimlerine göre yenilenen, 2015 yılı Eylül ayında yayına alınan DOD.com.tr ile markanın dijital yüzü yenilenmiştir. Sitedeki araç fotoğraflarının standart hale getirilmesi amacıyla fotoğraf çekme ve paylaşım uygulaması olan DOD Foto yayına alınmıştır.

iOS ve Android uygulamalarıyla ilgili çalışmalara devam edilmekte olup, uy-

gulamaların 2016 yılının ilk çeyreğinde yayına alınması planlanmaktadır.

Markanın büyüme stratejisine paralel olarak yeni sitede araç alım bölümü tekrar düzenlenmiş ve aracını DOD'da değerlendirmek isteyen müşteriler için daha işlevsel bir bölüm oluşturulmuştur. Bu sayede artan talepler Yetkili Satıcılarla koordineli çalışarak değerlendirilmiş ve yeni tedarik kanalı oluşturulurken stok çeşitliliğinin artması da desteklenmiştir.

Yenilikçi yaklaşımlarıyla ikinci el araç satışlarına kurumsallığı getiren lider marka DOD, aktif ve vizyoner sosyal medya kullanımına devam etmektedir. Markanın ulusal ve yerel iletişimde dijital mecralara yönelim artmıştır.

İkinci el sektörüne kurumsallığı ve güven olgusunu getiren DOD, **2015 YILINDA İŞ MODELİNDE GERÇEKLEŞTİRDİĞİ DEĞİŞİKLİKLER VE TEDARİK AĞINI GENİŞLETME ÇALIŞMALARıyla** iş ortaklarını artırmış, tedarik ve satışlarına ciddi ivme kazandırmıştır.

YARATTIĞIMIZ GÜVEN VE MEMNUNİYETLE HEDEFLERİMİZİ AŞIYORUZ

Başarıyı değil başarıda
sürekliliği ilke edinmiş
bir şirket olarak
önümüzdeki yıllarda
da bu istikrarımızı
sürdüreceğimize
inancım sonsuzdur.

Tijen Akdoğan Ünver

vdf CEO/ Yönetim Kurulu Üyesi



VDF OTOMOTİV FİNANSMANI (VOLKSWAGEN DOĞUŞ TÜKETİCİ FİNANSMANI A.Ş.)

vdf, 2015 yılında müşteri memnuniyeti odaklı ürün ve hizmet anlayışı ile hedeflerinin çok üzerinde bir performans gerçekleştirmeyi başarmıştır.

Volkswagen Grup markaları içerisinde ortalama 33% penetrasyon oranına sahip olan vdf, 2015 yılında bireysel taşıt kredilerinde “yaşayan kredi miktarı” bazında tüketici finansmanı şirketleri ve bankalar arasında pazar liderliğini sürdürmüştür.

vdf, 2015 sonu itibarıyla 78.000 adet yeni kredi vererek yaşayan kredi sayısını toplam 146.000 adede çıkarmış, bu rekor yükseliş sayesinde hedeflerini rahatlıkla aşmıştır. vdf, toplam yaşayan

kredi hacmini bir önceki yıla göre 49% artırarak 4 milyar TL’den 5,9 milyar TL’ye yükseltmeyi başarmıştır.

vdf Otomotiv Finansmanı, 2015 yılında markalarla ortak düzenlediği satış, pazarlama ve müşteri sadakati kampanyalarıyla müşteri memnuniyetini ve bağlılığını artırmayı hedeflemiştir. 2015 yılında yaptığı anket sonuçlarına göre vdf, bir önceki yıla göre müşteri memnuniyeti puanını artırmayı başarmıştır.

vdf, 2016 yılında müşterilerinin ihtiyaçlarına özel sunduğu kredi, sigorta ve servis paketlerini genişleterek, otomotiv değer zincirinin her alanında müşterilerine hizmet vermeyi amaçlamaktadır.

VDF SİGORTA VE ARACILIK HİZMETLERİ A.Ş.

vdf Sigorta Hizmetleri, geniş deneyimi ve müşteri ihtiyaçlarının tespit edilerek karşılanması için geliştirilen özel ürün yelpazesi ile, 2015 yılında da müşteri memnuniyetini en üst düzeyde gerçekleştirmiştir. Toplam 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 markalarının Yetkili Satıcıları

bünyesinde faaliyet gösteren vdf Sigorta, 2015 yılında bayilerdeki şube sayısını 6 adet daha artırarak 50 şubeye ulaşmıştır. vdf Sigorta Hizmetleri, Volkswagen Kasko ile başlayan ve SEAT, Škoda, DOD ve Audi Kasko ile devam eden markalı kasko ürünlerine bu yıl Scania Kasko’yu da ekleyerek, markalara özel teminatlarla sektöründe fark yaratmıştır.

Toplam net prim üretimi ve yaşayan poliçe adedi bakımından 2015 yılında da en büyük acente unvanını koruyan vdf Sigorta, 2014 yılına göre toplam net prim üretimini 42% oranında artırarak

208 milyon TL’den 300 milyon TL’ye yükseltmiştir. vdf Sigorta, 2015’te poliçe adedini de 22% oranında artırarak 303.000 poliçeye ulaşmıştır.

VDF FAKTORİNG HİZMETLERİ A.Ş.

2010 yılı Mayıs ayında aktif olarak faaliyete başlayan vdf Faktoring A.Ş., Türkiye genelinde 125 adet müşteriye faktoring ve finansman konusunda hizmet sunmaktadır. vdf Faktoring, 2015 yılında toplam 11 milyar TL işlem hacmine ve toplam 285 milyon TL aktif büyüklüğe ulaşmıştır. vdf Faktoring, sürekli ve istikrarlı büyüme ilkesiyle iş hacmini 2016 yılında da artırmayı hedeflemektedir.

Yenilikçi ürün ve hizmetleriyle müşteri memnuniyetini her zaman ön planda tutan vdf, **2015’TE DE KREDİ VE SİGORTA ADETLERİNDE REKOR RAKAMLARA ULAŞARAK HEDEFLERİN ÜZERİNDE BİR PERFORMANS GÖSTERMİŞ**, MAN Finansı da bünyesine katarak ağır vasıta finansmanı ile otomotiv sektörünün tüm segmentlerinde hizmet vermeye başlamıştır.

GÜVEN VERİYOR, DEĞER KATIYORUZ

TÜVTÜRK olarak, 8 yıldır araç muayene hizmetini uluslararası standartlarda vererek, trafik güvenliğini artırmaya ve ülkemize ekonomik değer katmaya çaba gösteriyoruz. Geride bıraktığımız yıllarda elde ettiğimiz deneyimi ve teknik bilgi birikimini farklı sektörlerle de paylaşarak, kamuya sağladığımız faydayı artırmayı hedefliyoruz.

Kemal Ören

TÜVTÜRK Genel Müdürü



2015

TÜVTÜRK, 2015 yılında periyodik araç muayene hizmetleri başta olmak üzere tüm faaliyet alanlarında büyüme sağlarken, cirosunu %13,7 artışla 1 milyar 167 milyon TL'den 1 milyar 327 milyon TL'ye çıkarmayı başarmıştır. Bu cironun 218 milyon TL'si TÜVTÜRK İstanbul'un operasyonlarından temin edilmiştir. 2015 yılında operasyona başlayan Çorum Osmaniye, Sivas Gemerek, Trabzon Of istasyonları ile sabit istasyon sayısı 207'ye ulaşmıştır. Yeni gezici traktör istasyonlarının da eklenmesiyle gezici istasyon sayısı ise 106'ya ulaşmıştır.

TRAFİK GÜVENLİĞİNE BÜYÜK KATKI

2015 yılında, bir önceki yıla göre %2,5'lik artışla 8 milyon 91 bin aracın periyodik araç muayenesi gerçekleştirilmiştir. Yapılan muayenelerde araçların %35,4'ü ağır kusurlu ya da emniyetsiz olduğu tespit edilmiştir. Tekrar muayeneye gelen 2 milyon 826 bin aracın %98,1'inin eksiklik ve kusurlarının giderildiği görülmüş, muayene tekrarında başarılı olan bu araçların trafiğe güvenli bir şekilde çıkması sağlanmıştır.

EGZOS GAZI EMİSYON ÖLÇÜMÜ

2015 yılında 2 milyon 821 bin aracın egzoz gazı emisyon ölçümleri yapılmıştır. Adet olarak geçen yıla göre bu alanda %2,8'lik artış sağlarken, bu hizmetin periyodik muayenelere oranı %34,9 ile 2014 yılındaki düzeyini korumuştur.

YOLA ELVERİŞLİLİK MUAYENESİ

30 istasyonda verilen yola elverişlilik muayene hizmeti 2015 yılında 32 bin adet olarak gerçekleşmiştir.

MÜŞTERİ DENEYİMİ ÖN PLANDA

TÜVTÜRK'ün, 2015 yılında öncelikli hedeflerinden biri, araç kullanıcılarının muayene hizmetini daha kolay ve hızlı almasına yönelik yenilikçi teknolojileri hayata geçirmek olmuştur. Araç sahiplerinin internet üzerinden ücretsiz muayene randevusu alabildikleri internet sitesi www.tuvturk.com.tr, kullanıcı ihtiyaçlarına ve dijital trendlere göre yenilenmiştir. Mobil cihazlara da uygun hale getirilen internet sitesi, randevu alma süresini %50'ye varan oranda hızlandırmış ve süreci kolaylaştırmıştır.

İstanbul Dudullu TÜVTÜRK İstasyonu da araç kullanıcılarının daha kolay ve daha konforlu hizmet alması amacıyla yeniden düzenlenmiştir. Müşteri kabul, bekleme ve idari binalarda yapılan iyileştirmeler, yeni nesil istasyonların tasarlanmasında yol gösterici olmuştur.

SEKTÖREL BİLGİ VE TECRÜBENİN MERKEZİ: TÜVTÜRK AKADEMİ

TÜVTÜRK'ün, muayene süreci ve kalitesini artırmak amacıyla, Türkiye genelindeki 202 sabit, 5 motosiklet, 76 gezici istasyon ve 30 gezici traktör istasyonunda görev yapan 3 bin 500'ü aşkın çalışanına teknik ve yetkinlik eğitimleri

verdiği TÜVTÜRK Akademi, 2015 yılı başından itibaren tam kapasite ile hizmet vermeye başlamıştır. Şile'de bulunan TÜVTÜRK Akademi'de, Mesleki Yeterlilik Eğitimleri, Teknik Eğitimler ve Yetkinlik Bazlı Eğitim & Gelişim Programları olmak üzere 3 ana başlıkta eğitimler verilmektedir.

Ayrıca TÜVTÜRK Akademi, kurumumuzun teknik bilgi ve deneyimini, taşıma, lojistik ve otomotiv sektörüne de açan bir eğitim kurumu olma yolunda ilerlemektedir. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı tarafından Egzoz Emisyon Teknisyenliği Sertifikası ve Tehlikeli Madde Güvenlik Danışmanlığı Sertifikası vermeye yetkilendirilen TÜVTÜRK Akademi'de, SRC 5 Tanker Eğitimi ve SRC 5 Mesleki Yeterlilik Eğitimi de verilmektedir. TÜVTÜRK Akademi, 2016 yılında bu eğitim programlarının sayısını çoğaltarak birçok sektöre katkısını artırmayı hedeflemektedir.

TRAFİKTE SORUMLULUK HAREKETİ

Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'nın koordinasyonunda, trafik güvenliği ve bireysel sorumluluklar konusunda toplumda farkındalık yaratmayı amaçlayan Trafikte Sorumluluk Hareketi 2010 yılında hayata geçirilmiştir. Farklı hedef gruplara özgü geliştirilen "Can Dostları Hareketi", "Trafikte Gençlik Hareketi" ve "İyi Dersler Şoför Amca" adlı alt projeler devam etmektedir. 2010-2013 yılları arasında yürütülen iki alt proje ("Güvenli Taşıt Hareketi" ve "Sorumlu Vatandaş Hareketi") tamamlanmıştır. 5 yılı geride bırakan proje kapsamında eğitim ve saha etkinlikleriyle 1 milyondan fazla kişiye doğrudan, iletişim faaliyetleriyle de 4 milyondan fazla kişiye dolaylı erişim sağlanmıştır. Bugüne kadar birçok ödülle onurlandırılan proje, 2015 yılında da Maltepe Üniversitesi İletişim Fakültesi tarafından Kurumsal Sosyal Sorumluluk Ödülü'ne layık görülmüştür.

2015 yılı, TÜVTÜRK için başarılarla dolu bir yıl olmuştur. **OLUMLU MÜŞTERİ DENEYİMİNİ HER ZAMAN ÖNCELİĞİNDE TUTAN TÜVTÜRK**, 2015 yılında da bu alandaki yatırımlarını artırmıştır.



DÜNYANIN EN PRESTİJLİ MARKALARINA DEĞER YARATAN HİZMET

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

Mustafa Karabayır

Yedek Parça ve Lojistik
Genel Müdürü



YEDEK PARÇA VE LOJİSTİK HAKKINDA

Yedek Parça ve Lojistik, dünyanın en prestijli markalarından olan Volkswagen, Audi, SEAT, Škoda, Porsche, Bentley, Lamborghini, Scania 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.

Yedek Parça ve Lojistik, sinerjinin modern ve en iyi uygulamalarıyla geleceğin teknolojisini birleştirmekte ve Doğuş Otomotiv'in temsil ettiği dünya markaları için eşsiz bir hizmet ortaya çıkarmaktadır.

HER ŞEY MÜŞTERİYE HIZLI VE DOĞRU HİZMET İÇİN

Yedek Parça ve Lojistik, operasyonun sorunsuz bir şekilde yürütülebilmesi amacıyla ileri bilgisayar teknolojileri ve değişen müşteri taleplerine hızlı uyum sağlayan stok yönetim sistemleri kullanılmaktadır. Bu sayede yedek parça bulunabilirliği %99 seviyelerine ulaşmıştır. İzlenen etkin fiyatlandırma ve fiyat konumlandırma politikalarının yanı sıra %50'ye 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 sağ-

lamak için, 2013 yılında mevcut kurulu kapasitesini iki katına çıkararak yeni bir tesisleşme hamlesi yapmıştır. 2014 yılında oluşturulan otomasyon sistemleri ile yedek parça stoklama, depolama ve dağıtımında hız kazanarak hata oranını minimize etmiştir. 2015 yılında hasar önleyici tedbirler almak amacıyla araç stok ve sevkiyat sahalarının açık alanlarının kapatılması projesi hayata geçirilmiş olup, doğal afetlerle oluşacak hasarların önüne geçilmesi planlanmıştır.

Yedek Parça ve Lojistik, araç lojistiği konusunda öncü vizyonu ile "limandan sevkiyat" projesini hayata geçirmiş, limanda araç stoklaması ve ithalatına başlamış, birden fazla taşıma firması ile de limandan Yetkili Satıcılara araç dağıtımını yaparak müşteri teslim süresinde önemli iyileştirmeler sağlamıştır.

Yedek Parça ve Lojistik, atık yönetimi konusunda 2014 yılından itibaren Yetkili Servislerimizi de kapsayacak şekilde merkezi bir yapılanmaya gitmiş, atıkların yönetimi ve toplanmasıyla ilgili başarılı hamleler yaparak yükümlülüğünün üzerinde atık akünün toplanmasını sağlamıştır.

SUNULAN ÜRÜN VE HİZMETLER

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, Škoda, Porsche, Bentley, Lamborghini, Scania ve Meiller marka araçların antrepo ve stok sahalarında korunması ve Yetkili Satıcılara ulaştırılması,
- VW, Audi, SEAT, Škoda, 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 takibi,
- Meiller markasının yedek parça ve aksesuarlarının ithalatı,
- DOAŞ ve Yetkili Servislerimizin çevre mevzuatından kaynaklı yükümlülüklerinin eksiksiz yerine getirilmesi

ve bu sayede kurumsal sorumluluğumuzun önemli bir parçası olan çevresel etkilerimizin azaltılması.

KALİTEYE ODAKLI İŞ YAKLAŞIMINI GELİŞTİRMEK İÇİN

- 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.

Yedek Parça ve Lojistik, 2015 yılında **177.348 ADET ARACIN İTHALATINI VE 195.000 ADET ARACIN YETKİLİ SATICILARA SEVKİYATINI** gerçekleştirerek, yılı yedek parça ve aksesuar satışından elde edilen 715,2 milyon TL ciro ile kapatmıştır.

ÜSTÜN SİGORTACILIK HİZMETLERİ İLE **DOĞUŞ GRUBU GÜVENCESİ BİR ARADA**

DENEYİMLİ BİR ARACI KURUM

Bir Doğuş Holding ve Doğuş Otomotiv iştiraki olan Doğuş Sigorta Aracılık Hizmetleri A.Ş., 26 Mart 1984 tarihinde kurulmuş bir aracı kurumdur. Sigorta piyasasında ki yoğun rekabet de göz önüne alınarak, Doğuş Holding bünyesindeki iştiraklerin varlık ve taahhütlerinin operasyonel ve maliyet açısından en uygun şekilde teminat altına alınması amacımızdır. Gerek Doğuş grubu şirketlerine ve çalışanlarına, gerekse diğer müşterilerine her zaman en iyi sigortacılık hizmetlerini sunmayı ilke edinen Doğuş Sigorta Aracılık Hizmetleri, 2015 yılında da çalışmalarını bu doğrultuda sürdürmüştür.

- Finans, otomotiv, inşaat, medya, turizm ve hizmetler, gayrimenkul, enerji ve yeme-içme olmak üzere 8 sektör-

de faaliyet gösteren grup şirketlerinin tüm sigorta işlemleri, Doğuş Sigorta tarafından takip edilmektedir.

- Doğuş Kombine Sigorta programı çerçevesinde 2015 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 ürün yelpazesi çeşitlendirilmiş ve yıl boyunca yapılan tüm çalışmalarda risk değerlendirme güncellemeleri yapılmıştır.
- Doğuş Sigorta, 5 kişilik ekibi ile 2015 yılı prim üretimini bir önceki yıla göre %45 artış ile 37 milyona, poliçe üretimini %25 artış ile 22.000 adede yükseltmiştir.

2016 YILINDA DA BÜYÜMEYE DEVAM

Türkiye'nin önde gelen sigorta şirketleriyle çalışarak müşterilerine en hızlı ve kaliteli hizmeti sağlayan Doğuş Sigorta, Doğuş Grubu'nun sigortacılık faaliyetlerini deneyim, birikim ve geniş kapsamlı ürün yelpazesiyle 2016 yılında da sürdürmeye devam edecektir.

Doğuş Sigorta, 30 yılı aşkın deneyimiyle müşterilerine **SİGORTACILIK ALANINDA FARK YARATAN, GÜVENİLİR HİZMETLER SUNMAKTADIR.**

- KURUMSAL YÖNETİŞİM İLKELERİNE UYUM RAPORU
- GENEL BİLGİLER
- YÖNETİM ORGANI ÜYELERİ VE ÜST DÜZEY YÖNETİCİLERE SAĞLANAN MALİ HAKLAR
- ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME ÇALIŞMALARI
- ŞİRKET FAALİYETLERİ VE FAALİYETLERE İLİŞKİN ÖNEMLİ GELİŞMELER
- FİNANSAL DURUM
- RİSKLER VE YÖNETİM ORGANININ DEĞERLENDİRMESİ
- DİĞER HUSUSLAR
- EKLER

Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret Anonim Şirketi'nde 31 Aralık 2015 tarihinde sona eren faaliyet döneminde aşağıdaki açıklamalar paralelinde Sermaye Piyasası Kurulu tarafından yayımlanan Kurumsal Yönetişim İlkeleri uygulanmıştır.

1. KURUMSAL YÖNETİŞİM İLKELERİNE UYUM BEYANI

Şirketimiz, 31.12.2015 tarihinde sona eren faaliyet döneminde Sermaye Piyasası Kurulu'nun 03.01.2014 tarih ve 28871 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan II-17.1 sayılı Kurumsal Yönetim Tebliği (kısaca Tebliğ) kapsamındaki eşitlik, şeffaflık, hesap verebilirlik ve sorumluluk kavramlarını benimsemiştir. Sermaye Piyasası Kurulu'nun 13.01.2015 tarih 2015/1 sayılı Bülteni'ndeki açıklamasına göre Şirketimiz, BİST 2. Grup Şirketler listesinde yer almaktadır. Kobirate Uluslararası Kredi Derecelendirme ve Kurumsal Yönetim Hizmetleri A.Ş.'nin hazırladığı metodolojide tanımlanan 401 kriter incelemesi sonrası, Şirketimizin Tebliğ'e büyük oranda uyum sağladığı görülmüştür. 15.12.2014 tarihi itibarıyla 92,51 (10 üzerinden 9,25) olan Kurumsal Yönetişim Derecelendirme notu, Şirketimizin bu alanda yaptığı sürekli iyileştirme çalışmaları neticesinde 15.12.2015 tarihi itibarıyla 94,21'e (10 üzerinden 9,42) yükselmiştir. Notumuzdaki artışa en büyük katkı Yönetim Kurulu kategorisinden gelmiştir.

Bu sonuç, Şirketimiz için oluşabilecek risklerin önemli ölçüde tespit edildiğinin ve bu risklerin kontrol altına alınabildiğinin, pay sahipleri ile menfaat sahiplerinin haklarının adil şekilde gözetildiğinin bir göstergesidir. Aynı zamanda, kamuyu aydınlatma faaliyetleri ve şeffaflık alanlarında üst düzeye ulaşılmıştır. Bu kapsamda, Yönetim Kurulu'nun yapısı ve çalışma koşulları, Kurumsal Yönetişim İlkeleri ile uyum arz etmektedir.

ALT KATEGORİLER	AĞIRLIK	ALINAN NOT
Pay Sahipleri	0,25	93,85
Kamuyu Aydınlatma ve Şeffaflık	0,25	96,00
Menfaat Sahipleri	0,15	92,93
Yönetim Kurulu	0,35	93,73
TOPLAM	1,00	94,21

Kurumsal Yönetişim Derecelendirme Raporu'na, Şirketimizin web sayfasından ve [http:// www.dogusotomotiv.com.tr/tr/hakimizda/kurumsal-yonetisim.aspx](http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/hakimizda/kurumsal-yonetisim.aspx) linkinden ulaşılabilir.

Genel olarak; Şirketimiz Tebliğ kapsamında zorunlu olan ilkelere tam uyum sağlamakla beraber, zorunlu olmayan ilkelerin çoğunluğuna da uyum göstermekte olup Kurumsal Yönetişim uygulamalarını geliştirmeye yönelik çalışmalarına devam etmektedir. Hâlihazırda uygulanmakta olan ilkeler dışında kalan ve aşağıda özetlenmiş olan henüz uygulanmayan hususlardan kaynaklanan herhangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır.

Aşağıdaki hususlara ilişkin olarak, Esas Sözleşme'de bir hüküm veya uygulama bulunmamasına karşın, Türk Ticaret Kanunu, Sermaye Piyasası Kanunu ve ilgili mevzuat hükümleri uygulanmaktadır.

- Genel Kurul Toplantıları, Genel Kurul Toplantı çağrılarında belirtildiği şekilde kamuya açık olarak yapılmaktadır.
- Azlık haklarının kullanılmasına özen gösterilmektedir. Bununla beraber, hakların kapsamının genişletilmesi ve sermayenin yirmide birinden daha düşük miktara sahip olanlara da bu hakların tanınması, Esas Sözleşme'de yer almamıştır.
- Çalışanların ve menfaat sahiplerinin Şirket yönetimine katılımı için destekleyici mekanizma ve modeller oluşturulmuştur. Madde 4.2. (Menfaat Sahiplerinin Yönetime Katılımı) konuya ilişkin detayları içermektedir.

Şirketimizin Yönetim Kurulu'nda hâlihazırda iki (2) kadın üye görev yapmakta olup, %25'ten az olmamak kaydıyla kadın üye hedef oranı ve zamanı belirlemek için gerekli politikalar geliştirilme aşamasındadır.

Yönetim Kurulu'nda özeleştirici ve performans değerlendirilmesi yapılmakla birlikte, üyelerin bu değerlendirmeler çerçevesinde ödüllendirilme ve azledilme uygulaması bulunmamaktadır. Ancak, Yönetim Kurulumuz gerekli politikaları oluşturma aşamasındadır.

Kurumsal Yönetişim İlkeleri'nin 4.6.5 nolu maddesi uyarınca Yönetim Kurulu Üyelerine ve idari sorumluluğu bulunan yöneticilere verilen ücretler ile sağlanan diğer tüm menfaatler, yıllık Faaliyet Raporu vasıtasıyla kamuya toplu olarak açıklanmaktadır.

2015 yılında olduğu gibi, önümüzdeki dönemde de Kurumsal Yönetişim İlkeleri içselleştirilerek, mevzuattaki gereklilik ve gelişmeler dikkate alınarak, uyum ve iyileştirme gerektiren alanlara çözüm üretme konusundaki istekli ve kararlı yaklaşımlarımız sürdürülecektir.

2. PAY SAHİPLERİ

2.1. Yatırımcı İlişkileri Bölümü

Şirketimizde pay sahipleri ile ilişkiler, Yatırımcı İlişkileri Bölümü tarafından yürütülmektedir. Yatırımcı İlişkileri Bölümü sorumluları:

Yönetim Kurulu Başkan Danışmanı ve Yatırımcı İlişkileri Bölüm Yöneticisi Hasan Hüsnü Güzelöz

Sermaye Piyasası Faaliyetleri Düzey 3 Lisansı (201358)

Kurumsal Yönetim Derecelendirme Uzmanlığı Lisansı (700296)

Yatırımcı İlişkileri Yöneticisi

Halide Müge Yücel

Sermaye Piyasası Faaliyetleri Düzey 3 Lisansı (207941)

Kurumsal Yönetim Derecelendirme Uzmanlığı Lisansı (701487)

Yatırımcı İlişkileri Uzmanı

Bahar Efeoğlu Ağar

Kurumsal Yönetim Derecelendirme Uzmanlığı Lisansı (702008)

Yatırımcı İlişkileri İletişim:

Telefon: (0262) 676 90 58-59

Faks: (0262) 676 90 96

E-mail: yatirimciiliskileri@dogusotomotiv.com.tr

Yatırımcı İlişkileri Bölümü, pay sahiplerine ve potansiyel yatırımcılara yönelik olarak, kamuya açıklanmamış, gizli ve ticari sır niteliğindeki bilgiler hariç olmak üzere ve bilgi eşitsizliğine yol açmayacak şekilde, Şirket ile ilgili faaliyetler, finansal durum ve stratejiler hakkında düzenli bilgilendirme yapmanın yanı sıra gelen bilgi taleplerini yanıtlamakla sorumludur. Yatırımcı İlişkileri, Şirket ile mevcut ve potansiyel yatırımcıları arasında çift yönlü iletişim ve güvene dayanan bir köprü kurar.

Yatırımcı İlişkileri Bölümü, aktif bir yatırımcı ilişkileri programı sürdürmektedir. Bölüm tarafından, o yıla ilişkin Yatırımcı İlişkileri Stratejik Planı hazırlanarak CFO/Mali ve İdari İşler Genel Müdürü'nün onayına sunulur. Bölüm, bu plan kapsamında her hafta düzenli olarak CFO/Mali ve İdari İşler Genel Müdürü'ne raporlama yapar. Haftalık raporlar konsolide edilerek, CFO/Mali ve İdari İşler Genel Müdürü tarafından aylık olarak Yönetim Kurulu'na sunulur. Ayrıca, Bölüm tarafından yıl içindeki tüm faaliyetlerini kapsayan "Yatırımcı İlişkileri Faaliyet Raporu" hazırlanarak, oldukça detaylı bir formatta yılda bir kez Yönetim Kurulu'na sunulur.

2015 yılı içinde, pay sahiplerinin tüm başvuru ve sorularına herhangi bir ayırım yapılmaksızın telefon, e-posta veya bire bir görüşmeler yoluyla Yatırımcı İlişkileri Bölümü tarafından zamanında cevap verilmiştir. 2015 yılında 183'ü ile bire bir, 81'i ile grup ve 9'u ile telekonferans yoluyla olmak üzere, toplam 273 yatırımcı kurum ile toplantı yapılmıştır. Yurtiçi ve yurtdışında toplam 17 yatırımcı konferansına ve 2 roadshow'a katılım sağlanmıştır. Dönem içerisinde 2 analist grup toplantısı ve 2 çoklu katılımlı telekonferans kapsamında 152 analist çeyrek finansallarımız ile ilgili konularda bilgilendirilmiştir. Yurtdışında yerleşik kurumsal yatırımcılara bilgi vermek amacıyla Londra, New York, San Francisco, Chicago, Singapur, Hong Kong, Abu Dabi, Stegersbach ve Prag'da ziyaretler gerçekleştirilmiştir. Ayrıca İstanbul ve Göcek'te organize edilen toplantılara katılım gösterilmiştir.

2.2. Pay Sahiplerinin Bilgi Edinme Haklarının Kullanımı

Pay sahipliği haklarının kullanımını etkileyebilecek nitelikteki geçmişe dönük ve sürekli güncellenen bilgi ve açıklamalar, kapsamlı olarak Doğuş Otomotiv internet sitesi olan www.dogusotomotiv.com.tr adresinde Türkçe ve İngilizce dillerinde yatırımcıların kullanımına sunulmaktadır.

Özel Denetçi atanması talebi hakkı Esas Sözleşme’de ayrıca düzenlenmemiş olsa da, TTK’nın 438. Maddesi uyarınca “Her pay sahibi, pay sahipliği haklarının kullanılabilmesi için gerekli olduğu takdirde ve bilgi alma veya inceleme hakkı daha önce kullanılmışsa, belirli olayların özel bir denetimle açıklığa kavuşturulmasını, gündemde yer almasa bile Genel Kurul’dan isteyebilir ve Genel Kurul istemi onaylarsa, Şirket veya her bir pay sahibi otuz gün içinde, Şirket merkezinin bulunduğu yerdeki Asliye Ticaret Mahkemesi’nden bir özel denetçi atanmasını isteyebilir.” Ancak dönem içerisinde özel denetçi atanmasına ilişkin bir talep olmamıştır. Şirket faaliyetleri, Genel Kurul’da tespit edilen Bağımsız Denetim Kuruluşu tarafından periyodik olarak denetlenmektedir.

2.3. Genel Kurul Toplantıları

2014 yılı faaliyetlerine ilişkin Olağan Genel Kurul Toplantısı, 27 Mart 2015 tarihinde saat 10:00’da “Muallim Naci Caddesi, No: 26, Bentley İstanbul Showroom, Ortaköy-Beşiktaş / İstanbul” adresinde yapılmıştır.

Pay sahiplerinin toplantıya katılımını artırmak amacıyla, pay sahipleri arasında eşitsizliğe yol açmayacak ve pay sahiplerinin mümkün olan en az maliyetle katılımını sağlayacak şekilde, toplantı hem Şirket genel merkezinin bulunduğu mahalde hem de Elektronik Genel Kurul Sistemi üzerinden yapılmıştır.

Menfaat sahipleri ile medyaya açık olarak yapılan Olağan Genel Kurul Toplantısı’na ilişkin davet, kanun ve Esas Sözleşme’de öngörüldüğü gibi ve gündemi ihtiva edecek şekilde Türkiye Ticaret Sicili Gazetesi’nin 4 Mart 2015 tarih ve 8771 sayılı nüshasında ilan edilmek suretiyle, süresi içinde yapılmıştır. Aynı şekilde Şirketimiz; 6102 sayılı TTK 437’nci maddesi çerçevesinde pay sahiplerinin incelemesi için hazır bulundurulması gereken finansal tablolar, yıllık faaliyet raporu, denetleme raporları ve Yönetim Kurulu’nun kâr dağıtım önerisi ile ortaklığın ilgili mevzuat ve Kurumsal Yönetişim İlkeleri gereği yapması gereken bildirim ve açıklamaları da yine aynı tarihte pay sahiplerinin bilgisine sunmuştur.

Olağan Genel Kurul Toplantısı’nda; 220.000.000 TL’lik sermayeye tekabül eden 220.000.000 adet hisseden 400 adet hisse asaleten, 191.539.509 adet hisse vekâleten olmak üzere, toplam 191.539.909 adet hisse temsil edilmiştir.

Şirketin kurumsal internet sitesinde Genel Kurul Toplantı ilanı ile birlikte, Genel Kurul gündem maddelerini açıklayan bilgilendirme dokümanları da yayımlanmıştır. Bu kapsamda, açıklamanın yapıldığı tarih itibarıyla şirketin ortaklık yapısını yansıtan toplam pay sayısı ve oy hakkı ile Şirket sermayesinde imtiyazlı pay bulunup bulunmadığı hakkında bilgiler, pay sahipleri ile paylaşılmıştır. Şirket ve bağlı ortaklıklarının yönetim ve faaliyetleri hakkında bilgiler ile çıkar çatışmasına neden olabilecek işlemler, ilişkili taraflarla işlemler, teminat, rehin ve ipotekler konusunda bilgilere de yer verilmiştir. Genel Kurul gündemi hazırlanırken, gündem başlıkları açık ve farklı yorumlara yol açmayacak şekilde ifade edilmiş, “diğer” “çeşitli” gibi ibarelerin yer almamasına özen gösterilmiştir.

27 Mart 2015 tarihinde yapılan Olağan Genel Kurul Toplantısı’nda pay sahiplerinin soru sorma hakları ilgili mevzuat gereğince kullandırılmış olup, gelen sorulara anında cevap verilmiştir. Gündem maddeleri ayrı ayrı oylanmış, oylar sayılıp pay sahiplerine toplantı bitmeden duyurulmuştur. Toplantı başkanı, gündemde yer alan konuların tarafsız ve ayrıntılı bir şekilde, açık ve anlaşılabilir bir yöntemle aktarılmasına özen göstermiş, pay sahiplerine eşit şartlar altında düşüncelerini açıklama ve soru sorma imkânı vermiştir. Toplantı başkanı, Genel Kurul Toplantısı sırasında pay sahiplerince sorulan ve ticari sır kapsamına girmeyen her sorunun doğrudan Genel Kurul Toplantısı’nda cevaplandırılmasını sağlamıştır. Toplantı sırasındaki sorular ile bu sorulara verilen cevaplara toplantı tutanaklarında yer verilmiş ve Şirketin kurumsal internet sitesinde kamuya açıklanmıştır. Pay sahipleri, söz konusu toplantıya herhangi bir gündem maddesi konulmasına ilişkin olarak Yatırımcı İlişkileri Bölümü’ne yazılı talepte bulunmamıştır. Genel Kurul tutanakları internet sitemizde sürekli olarak pay sahiplerine açık tutulduğu gibi, Şirket merkezimizde de incelenebilmektedir.

Yönetim hâkimiyetini elinde bulunduran pay sahiplerinin, Yönetim Kurulu Üyelerinin, idari sorumluluğu bulunan yöneticilerin ve bunların eş ve ikinci dereceye kadar kan ve sıhrî hısımlarının, Şirket veya bağlı ortaklıkları ile çıkar çatışmasına neden olabilecek önemli bir işlem yapması ve/veya Şirketin veya bağlı ortaklıklarının işletme konusuna giren ticari iş türünden bir işlemi kendi veya başkası adına yapması veya aynı tür ticari işlemlerle uğraşan bir başka şirkete sorumluluğu sınırsız ortak sıfatıyla girmesi ile ilgili olarak izin verilmesi hususuna da Genel Kurul gündeminde yer verilmiştir. 2014 faaliyet yılında anılan nitelikte işlem gerçekleşmemiş ve imtiyazlı bir şekilde ortaklık bilgilerine ulaşma imkânı olan kimseler hakkında ortaklığın faaliyet konusu kapsamındaki yaptıkları işlemlere ilişkin Yönetim Kurulu’na bilgi ulaşmamıştır.

SPK’nın II-17.1 sayılı tebliği hükümleri uyarınca, Şirketin ilişkili taraflarla olan yaygın ve süreklilik arz eden varlık, hizmet ve yükümlülük transferleri işlemleri ve üçüncü kişiler lehine verilmiş olan teminat, rehin, ipotek ve kefaletler hakkında Genel Kurul’a bilgi verilmiş ve detaylar Faaliyet Raporu ve Konsolide Finansal Tabloları ile ilgili tamamlayıcı notlarında yer almıştır. Ayrıca bu bilgilere <http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/yatirimci-iliskileri/>

kurumsal/ istirakler-ve-bagli-ortakliklar/iliskili-taraf-islemleri.aspx adresinden ulaşılması mümkündür. Aynı şekilde, dönem içinde yapılan tüm bağış ve yardımların tutarı ve kullanıcıları hakkında da ayrı bir gündem maddesi ile ortaklara bilgi verilmiştir. Dönem içinde Şirketimiz Esas Sözleşmesi’nde bir değişiklik yapılmamıştır.

2.4. Oy ve Azlık Hakları

Şirketimizin tüm hisse senetleri hamiline yazılıdır ve Şirket kârına katılım içermemektedir. Oy haklarının kullanımına yönelik olarak Esas Sözleşmemizde imtiyaz bulunmamaktadır. Genel Kurul’da temsil ve oy kullanma şekline ilişkin düzenlemeler doğrultusunda oy hakları kullanılır. Sermaye Piyasası Kurulu’nun vekâleten oy kullanmaya ilişkin düzenlemelerine uyulur. Tüm pay sahiplerine eşit, kolay ve uygun şekilde oy kullanımı imkânı sağlanmaktadır. Genel Kurul bilgilendirme dokümanlarında; Şirket paylarının dağılımı, payların verdiği oy hakkı ve oy hakkında imtiyaz konusunda bilgi verilmektedir. Bir hissenin bir oy hakkı verdiği ve oy hakkında herhangi bir pay grubuna imtiyaz tanınmadığı açıkça ifade edilmektedir. Şirketin beraberinde hâkimiyet ilişkisi getiren karşılıklı iştiraki bulunmamaktadır.

Azlık pay sahiplerinin Genel Kurul’a katılma, vekâletle temsil, oy hakkının kullanımında üst sınır uygulanmaması gibi temel pay sahipliği haklarının kullandırılmasında herhangi bir hak ihlali bulunmamaktadır. Bu anlamda azlık haklarının kullanılmasına özen gösterilmektedir. Şirketimiz Esas Sözleşmesi’nde, azlık paylarının yönetimde temsili ile birikimli oy kullanma yöntemine yönelik düzenlemeler yer almamaktadır.

2.5. Kâr Dağıtım Zamanı ve Şekli

Şirketimiz, Türk Ticaret Kanunu hükümleri, Sermaye Piyasası Mevzuatı, Vergi Mevzuatı ve diğer ilgili mevzuat ile Esas Sözleşmemizin kâr dağıtımı ile ilgili maddeleri çerçevesinde kâr dağıtımını yapmaktadır. Kârın dağıtım tarihi ve şekli, gerekli mevzuat gözetilerek Yönetim Kurulu’nun önerisi üzerine Olağan Genel Kurul tarafından kararlaştırılır. Kâr dağıtımı, internet sitemizde de yer alan Şirketimiz “Kâr Dağıtım Politikası”na uygun olarak yapılmakta olup, 27 Mart 2015 tarihinde yapılan Olağan Genel Kurul Toplantısı’nda 2014 yılı kârından, brüt 150.000.000,-TL nakit temettü dağıtımı yapılmasına karar verilmiştir.

2.6. Payların Devri

Şirketimiz Esas Sözleşmesi’nde, pay sahiplerinin paylarını serbestçe devretmesini zorlaştıracı uygulamalar ve pay devrini kısıtlayan hükümler bulunmamakta olup, Şirketimizce payların serbestçe devredilebilmesini zorlaştıracı uygulamalardan kaçınılır. Payların devri konusunda Sermaye Piyasası Kanunu, Sermaye Piyasası Mevzuatı ve Türk Ticaret Kanunu’nun ilgili hükümlerine uyulur. Şirketimiz hisse senetleri yurtdışı borsalara kote değildir.

3. KAMUYU AYDINLATMA VE ŞEFFAFLIK

Şirketin geçmiş performansı ile gelecek beklentilerine ilişkin, ticari sır niteliği dışındaki bilgi ve gelişmelerin nasıl açıklanacağı Şirketimizin Bilgilendirme Politikası’nda belirtilmiştir. Bu doğrultuda Şirketimiz kamuya adil, zamanında, doğru, eksiksiz, kolay erişilebilir, anlaşılabilir, yorumlanabilir ve eşit şekilde bilgi aktarımında bulunmuştur. Bilgilendirme Politikası, mevzuat ile belirlenenler dışında kamuya hangi bilgilerin açıklanacağına, bu bilgilerin ne şekilde, hangi sıklıkla ve hangi yollardan kamuya duyurulacağına ve Şirkete yöneltilen soruların yanıtlanmasında nasıl bir yöntem izleneceğine ilişkin bilgileri içermektedir.

Geleceğe yönelik bilgilerin kamuya açıklanmasına ilişkin esaslar da Bilgilendirme Politikası’nda yer almaktadır. Kamuya yapılacak açıklamalarda yer alan geleceğe yönelik bilgiler, tahminlerin dayandığı gerekçeler ve istatistiki veriler ile birlikte açıklanır. Bilgiler, dayanağı olmayan abartılı öngörüler içermez, yanıltıcı olmaz ve Şirketin finansal durumu ve faaliyet sonuçları ile ilişkilendirilebilir nitelikte hazırlanır.

Şirkette kamunun aydınlatılmasında yapılacak bildirimlerden sorumlu ve imza yetkisini haiz kişiler; Dr. Berk Çağdaş (Mali ve İdari İşler Genel Müdürü - CFO); Yeşim Yalçın (Mali İşler Direktörü); Kerem Talih (Finans ve İdari İşler Direktörü) ve Engin Kaya (Genel Muhasebe Müdürü)’dir. Adı geçen kişiler, kamuyu aydınlatma ile ilgili her türlü hususu gözetmek ve izlemek üzere görevlendirilmiştir.

Yatırımcıların yatırım kararlarını etkileyebilecek nitelikteki içsel veya sürekli bilgiler, olay ve gelişmeleri içeren özel durum açıklamaları, Sermaye Piyasası Kurulu’nun II-15.1 sayılı tebliği ve düzenlemelerine uygun olarak zamanında, tam, doğru, anlaşılabilir, yeterli ve yanıltıcı ifadelerden uzak olacak şekilde düzenlenerek, kamuya açıklanmıştır.

Özel durum açıklamaları, BİST ve SPK’nın konuyla ilgili düzenlemeleri çerçevesinde elektronik imzayla KAP sistemine gönderilmekte ve Şirketimizin kurumsal internet sitesinde ayrı bir başlık altında yayınlanmaktadır. Şirketimizce 2015 yılı içerisinde 26 adet özel durum açıklaması yapılmıştır.

31 Aralık 2015 - 29 Şubat 2016 tarihleri arasında gerçekleşen Duyuru ve Özel Durum Açıklamaları:

Yukarda belirtilen tarih aralığında gerçekleşen duyuru ve özel durum açıklamalarına ilişkin son durum detayları aşağıdadır:

31.12.2015 - Volkswagen Doğuş Finansman A.Ş. Sermaye Artırımı
İştirakimiz Volkswagen Doğuş Finansman A.Ş.'nin 130.000.044,-TL olan ödenmiş sermayesinin 49.999.956,-TL artırılarak 180.000.000,-TL'ye çıkartılmasına ilişkin Olağanüstü Genel Kurul kararının İstanbul Ticaret Sicili Memurluğu'nca tescil edildiği şirketimize bildirilmiştir. Sermaye artırım tutarının tamamı iç kaynaklardan karşılanmış olup, Şirketimize ait %48'lik iştirak payı oranı sermaye artırım sonrasında da aynı kalmıştır.

19.01.2016 - Meiller Doğuş Damper Sanayi ve Ticaret Limited Şirketi hakkında
Meiller markasının distribütörlük faaliyetleri Şirketimiz tarafından devam ettirilmekte olup, Şirketimizin %49 oranında paya sahip olduğu Meiller Doğuş Damper Sanayi ve Ticaret Limited Şirketi'nin geleceği ile ilgili alınacak yeni kararlar kamuoyu ile paylaşılacaktır.

26.02.2016 - Yönetici Sorumluluk Sigortası Hakkında
Şirketimiz Yönetim Kurulu Üyeleri, görevleri esnasındaki kusurları ile şirkette sebep olacakları zarara karşılık, Doğuş Holding A.Ş. tarafından yıllık 25 milyon USD tutarında teminatla "Yönetici Sorumluluk Sigorta Poliçesi" kapsamına alınmışlardır.

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 bu bilgiler güncellenmektedir.

3.1. Kurumsal İnternet Sitesi

Kamunun aydınlatılmasında, Şirketin kurumsal internet sitesi (www.dogusotomotiv.com.tr) aktif ve etkin bir platform olarak kullanılmakta ve burada yer alan bilgiler sürekli güncellenmektedir. Şirketin internet sitesindeki bilgiler, ilgili mevzuat hükümleri gereğince yapılmış olan açıklamalar ile tutarlıdır.

Şirketin internet sitesinde, mevzuat uyarınca açıklanması zorunlu bilgilerin yanı sıra ticaret sicili bilgileri, son durum itibarıyla ortaklık ve yönetim yapısı, Yönetim Kurulu, imtiyazlı payların olmadığına ilişkin bilgi, değişikliklerin yayımlandığı Ticaret Sicili Gazetelerinin tarih ve sayısı ile birlikte Şirket Esas Sözleşmesi'nin son hali, özel durum açıklamaları, yatırımcı bilgilendirme sunumları, finansal raporlar, faaliyet raporları, izahname, Genel Kurul Toplantılarının gündemleri, katılanlar cetvelleri ve toplantı tutanakları, vekâleten oy kullanma formu, iç yönerge, Kâr Dağıtım Politikası, Bilgilendirme Politikası, Ücretlendirme ve Tazminat Politikası, Şirketin Kendi Paylarını Geri Alma Politikası, Bağış ve Yardım Politikası, Kurumsal Sorumluluk Politikaları, İnsan Kaynakları Politikası, şirket tarafından oluşturulan etik kurallar ve Sıkça Sorulan Sorular başlığı altında Şirkete ulaşan bilgi talepleri, soru ve ihbarlar ile bunlara verilen cevaplar yer almaktadır.

Şirketin ortaklık yapısı, dolaylı ve karşılıklı iştirak ilişkilerinden arındırılmak suretiyle %5'ten yüksek paya sahip olan gerçek kişi pay sahiplerinin isimleri, pay miktarı ve oranları ile hangi imtiyaza sahip oldukları gösterilecek şekilde kamuya açıklanmıştır. İnternet sitesinde yer alan bu bilgiler, uluslararası yatırımcıların yararlanması açısından ayrıca İngilizce olarak da yayımlanmaktadır.

Sermaye Piyasası Mevzuatı uyarınca kamuya açıklanması gereken finansal tablo bildirimleri, Türkçenin yanı sıra eşanlı şekilde İngilizce olarak da Kamuyu Aydınlatma Platformu'nda açıklanmaktadır. İngilizce açıklamalar, açıklamadan yararlanacak kişilerin karar vermelerine yardımcı olacak ölçüde doğru, tam, dolaysız, anlaşılabilir, yeterli ve açıklamanın Türkçesi ile tutarlı şekilde özet olarak sunulmaktadır.

3.2. Faaliyet Raporu

Yönetim Kurulu, Faaliyet Raporu'nu Sermaye Piyasası Mevzuatı'na ve SPK Kurumsal Yönetişim İlkeleri'ne uygun ve kamuoyunun Şirketin faaliyetleri hakkında tam ve doğru bilgiye ulaşmasını sağlayacak ayrıntıda hazırlamıştır. Faaliyet Raporu, finansal tablolarla birlikte Kamuyu Aydınlatma Platformu (KAP) üzerinden kamuoyuna duyurulur. Yıllık Faaliyet Raporu, Türkçe ve İngilizce olarak hazırlanır ve kurumsal internet sitemizde kamuya açıklanır. Son beş yıllık faaliyet raporları internet sitemizde kamuoyu ile paylaşılmaktadır.

Faaliyet raporlarının içeriğinde;

- Yönetim Kurulu üyeleri ile üst düzey yöneticilerin özgeçmişleri, göreve başlama tarihleri ve sürelerine,
- İşletmenin faaliyet gösterdiği sektör ve bu sektör içerisindeki yeri hakkında bilgiye,

- İşletmenin finansman kaynakları ve çıkarılmış bulunan sermaye piyasası araçlarının niteliği ve tutarı hakkında bilgiye,
- Dönem içinde Esas Sözleşme'de yapılan değişiklikler ve nedenlerine,
- Finansal Raporlarda Sorumluluk Beyanı'na,
- Kurumsal Yönetişim İlkelerine Uyum Raporu'na ve
- Yıllık Faaliyet Raporu'na dair Bağımsız Denetçi Raporu'na ulaşmak mümkündür.

Ayrıca; mevzuatta ve Kurumsal Yönetişim İlkeleri'nin diğer bölümlerinde belirtilen hususlara ek olarak yıllık Faaliyet Raporlarında;

- Yönetim Kurulu Üyeleri ve yöneticilerin Şirket dışında yürüttükleri görevler hakkında bilgiye,
- Bağımsız Yönetim Kurulu Üyelerinin bağımsızlığına ilişkin beyanlarına,
- Yönetim Kurulu bünyesinde oluşturulan komitelerin üyeleri ve bu komitelerin toplanma sıklığı, yürütülen faaliyetleri de içerecek şekilde çalışma esaslarına ve komitelerin etkinliğine ilişkin Yönetim Kurulu'nun değerlendirmesine,
- Yönetim Kurulu'nun yıl içerisindeki toplantı sayısına ve Yönetim Kurulu Üyelerinin söz konusu toplantılara katılım durumuna,
- Şirket faaliyetlerini önemli derecede etkileyebilecek mevzuat değişiklikleri hakkında bilgiye,
- Şirket aleyhine açılan önemli davalar ve olası sonuçları hakkında bilgiye,
- Çalışanların sosyal hakları, mesleki eğitimi ile diğer toplumsal ve çevresel sonuç doğuran Şirket faaliyetlerine ilişkin kurumsal sorumluluk faaliyetleri hakkında bilgiye,
- Şirketin Kurumsal Sorumluluk İlkeleri kapsamında hayata geçirdiği performansları içeren Sürdürülebilirlik/Kurumsal Sorumluluk Raporları'nın bağlantılı linklerine,
- Yönetim hâkimiyetini elinde bulunduran pay sahiplerinin, Yönetim Kurulu Üyelerinin, idari sorumluluğu bulunan yöneticilerin ve bunların eş ve ikinci dereceye kadar kan ve sıhrî yakınlarının, Şirket veya bağlı ortaklıkları ile çıkar çatışmasına neden olabilecek nitelikte işlem yapabilmesi ve rekabet edebilmesi için Genel Kurul tarafından önceden onay verilmesi gerekliliği hususları dâhil birçok bilgiye yer verilmiştir.

4. MENFAAT SAHİPLERİ

4.1. Menfaat Sahiplerinin Bilgilendirilmesi

Doğuş Otomotiv Grubu'nun menfaat sahipleri olan müşteriler, pay sahipleri, çalışanlar, iştirakler ve bağlı ortaklıklar, Yetkili Satıcı ve Servisler, tedarikçiler, OEM, devlet ve sosyal çevre, kendilerini ilgilendiren konularda bilgilendirilmektedirler. Bilgilendirmeler; Kamuyu Aydınlatma Platformu'nda 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 ve görsel medya kanallarında ve internet sitemizde yayımlanması suretiyle gerçekleştirilmektedir. Ayrıca her yıl yayınlanan Kurumsal Sorumluluk/Sürdürülebilirlik Raporu kapsamında, her bir paydaş grubuyla gerçekleştirilen paydaş katılımı platformları ayrıntılı olarak açıklanmaktadır. Şirketimiz, faaliyetlerini doğrudan etkileyen ve kendilerini doğrudan etkilediği paydaş grubuyla tüm taraflara fayda sağlanan diyalog platformları oluşturmak, açık ve şeffaf bir iletişim stratejisiyle beklentilerini anlamak ve bu beklentilere yanıt verebilmek amacıyla paydaş katılımı çalışmalarını yürütmektedir.

İlgili tüm 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 çalışanlarla 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 mevcuttur.

4.2. Menfaat Sahiplerinin Yönetime Katılımı

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

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

Çalışanlar: Çalışanların, yetki ve sorumlulukları çerçevesinde karar alma mekanizmalarına dahil edilmelerinin haricinde intranet ortamında talep, öneri ve görüşlerini paylaşabilecekleri platformlar oluşturulmuştur. Öneri ve Ödül Sistemi doğrultusunda katılım sağlayan çalışanlarımızın görüşleri yetkili takımlar tarafından ele alınmakta ve gerektiğinde ödüllendirilmektedir. Çalışan memnuniyeti anketlerine eklenen sosyal, çevresel ve ekonomik konularla ilgili çalışan beklentilerinin sorgulandığı anket sorularının yanıtları konsolide edilerek Kurumsal Sorumluluk Raporu'nda yayınlanmakta, aynı zamanda üst yönetimin görüşlerine düzenli olarak sunulmaktadır. Şirket birimlerinin tümünün temsilinden oluşan Kurumsal Sorumluluk Çalışma Grubu, çalışmalarını düzenli olarak Yönetim Kurulu'na bağlı Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Komitesi'ne sunmayı hedeflemektedir.

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.

4.3. İnsan Kaynakları Politikası

Bir hizmet şirketi olarak Doğuş Otomotiv, gücünü kurumsal değer olarak kabul ettiği insan kaynağından almaktadır. Bu çerçevede İnsan Kaynakları Politikamız;

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

çalışanları Şirketimize kazandırmayı, onların mesleki ve kişisel gelişimlerine katkı sağlamayı ve potansiyellerini en verimli şekilde kullanmalarına olanak tanımayı vurgulamaktadır. 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.

4.4. Etik Kurallar ve Kurumsal Sorumluluk

Doğuş 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.

Doğuş Otomotiv Etik Kodu, sadece Şirketimiz yönetici ve çalışanlarını değil, tedarikçilerimiz de dahil olmak üzere birlikte iş yaptığımız tüm paydaşlarımızı işaret ederek, etik iş yapma anlayışımızı detaylı ve kapsamlı bir biçimde açıklamaktadır. Doğuş Otomotiv Etik Kod İlkeleri hem Kurumsal Sorumluluk Raporumuz kapsamında hem de internet sitemiz üzerinden tüm paydaşlarımızla paylaşılmaktadır.

Etik Kod'un çalışanlarımız tarafından tam olarak anlaşılabilmesi amacıyla düzenlenen eğitimler 2015 yılında yüz yüze seanslar halinde ve soru-yanıt yöntemi kullanılarak planlanmış ve raporlama dönemi içinde Doğuş Oto Bölgelerinde 1.278 kişiye toplam 2.174,5 adam-saat, Doğuş Otomotiv'de ise 428 kişiye toplam 828,5 saat olmak üzere Etik Kod eğitimleri verilmiştir. Doğuş Otomotiv Etik Kodu hakkında Yetkili Satıcı ve Servislerimiz düzeyinde de bilgilendirme çalışmaları 2015 yılı içinde devam etmiştir. Kurumsal Sorumluluk Raporu kapsamına dahil edilen 12 Yetkili Satıcı ve Servisimiz ve 3 tedarikçimizle gerçekleştirilen bilgilendirme toplantılarında Etik Kod'la ilgili ayrıntılı açıklamalar yapılmıştır.

Kurumsal Sorumluluk

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

- Otomotiv değer zinciri aşamalarında 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 hoşgörümlü 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 Doğuş Otomotiv Grubu için yaşamsal değerini bile rek hareket eder, onların sağlık ve güvenliğini en üst düzeyde öncelikli kabul ederiz.

Kurumsal Sorumluk detayları, Genel Bilgiler bölümü altında 4.11.4 Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Sorumluluk Çalışmaları başlığı altında daha kapsamlı anlatılmıştır.

5. YÖNETİM KURULU

5.1. Yönetim Kurulu İşlevi

Yönetim Kurulu, aldığı stratejik kararlarla, Şirketin risk, büyüme ve getiri dengesini en uygun düzeyde tutarak, akılcı ve tedbirli risk yönetimi anlayışıyla Şirketin öncelikle uzun vadeli çıkarlarını gözeterek, Şirketi idare ve temsil etmiştir. Yönetim Kurulu, Şirketin vizyon ve misyonu doğrultusunda Şirketin icra organları tarafından yapılan çalışmaları koordine etmiş, aynı zamanda Şirket faaliyetlerinin mevzuata, Esas Sözleşme'ye, iç düzenlemelere ve oluşturulan politikalara uygunluğunu gözeterek, Şirket yönetiminin performansını denetlemiştir. Kurul, Şirketin en üst düzeyde karar alma, strateji tayin etme ve temsil yetkisine sahiptir.

Şirketin Vizyon ve Misyonu ile Stratejik Hedefleri

Önceki yıllarda olduğu gibi 2015 yılında da, zor pazar koşullarına rağmen, Doğuş Otomotiv mevcut iş kollarında stratejisini gözeterek başarılı iş sonuçlarına imza atmıştır. Böylelikle, önümüzdeki dönemde de Şirketin vizyon ve misyonu doğrultusunda maliyet yönetimimizi sürekli iyileştirmek, "tarafatar müşteri" yaratmak ve tüm çalışanlarımız, iş ortaklarımız, müşterilerimiz ve hissedarlarımız için sürdürülebilir bir şekilde büyüyen verimli bir Şirket olmak hedefimizdir.

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 zinciri alanlarında verimli ve kârlı hizmet sunmayı hedefleyen bir otomotiv şirkettir.

Stratejimiz:

Şirketimizin genel ve uzun, orta ve kısa vade stratejileri, aşağıdaki hedefler üzerine kurulmuştur:

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 hesaplı” yapacak önlem ve yöntemleri geliştirmeyi temel kurumsal stratejilerimiz olarak belirlemiş bulunmaktayız.

Doğuş Otomotiv, stratejik planları doğrultusunda, kurulduğu günden bu yana sektördeki konumunu güçlendirmeye, Yetkili Satıcı ve Servis ağıının oluşturulup genişletilmesine ve temsilcisi olduğu markaların yurtiçinde bilinirliğini ve imajını artırmaya önem vermektedir. Şirket, 2004 yılındaki halka açılma sonrası, bünyesindeki markaların ithalatçısı ve distribütörü olmasının yanı sıra, iş modelinde yer alan diğer ana ve yardımcı faaliyetlerin gelişimine ve performansına hem yerel hem global bakış açısıyla odaklanarak stratejisini geliştirmiştir.

Büyüyen Türkiye otomotiv sektöründe, Şirketimizin sürdürülebilir ve istikrarlı büyüme stratejisine dayanarak, çalışanlarımızla ve Şirket dışındaki müşterilerimizle sinerji içerisinde, inovasyon ve teknolojiyi kullanarak geliştireceğimiz yeni uygulamaları sektörde ilk hayata geçiren kurum olmayı hedefliyoruz. Buna istinaden, ana ve yardımcı faaliyet kollarımızla ve hizmetlerimizle kaliteyi sürekli artırmak için yeni projeler üzerinde çalışmayı önceliğimiz görüyoruz. Ayrıca, 20 yılı aşkın sürede kazanılan birikim ve deneyimlerimizle, yeni fırsatları değerlendirerek yurtiçinde elde ettiğimiz başarılardan güç alarak, yurtdışında da faaliyet alanımızı genişletmeyi arzu ediyoruz.

Doğuş Otomotiv'in uzun vadeli başarısının, ancak paydaşlarımızın yüksek memnuniyeti ile sürdürülmesinin mümkün olacağına bilincinde olarak, stratejimizi dört alan üzerine inşa ettik:

Müşteri Memnuniyetinin Bir Adım Ötesi: Taraftar Müşteri Yaratmak!

Ödün vermediğimiz müşteri memnuniyeti odaklı dinamik ve yakın hizmet anlayışımızla stratejimiz, müşterilerimize değerli olduklarını hissettirip, her türlü istek ve ihtiyaçlarına en üst düzeyde ilgi göstererek, kaliteli ve yaratıcı hizmet sunmaktır.

- Müşteri yaşam evresinin her noktasında markalarımıza destek veren Değer ve İlgi Merkezi (DİM) birimi Kasım 2014'te faaliyete geçmiştir.
- Önümüzdeki dönemde, “Connectivity” ile müşterilerimiz için her noktada bağlı ve ulaşılabilir olmak ve iletişim kurduğumuz her durumda taleplerine hızlı ve yaratıcı çözümler üretmek üzerine çalışılacaktır.
- Dijital deneyimi müşteriler ile buluşturan sanal showroom konseptiyle, süregelen “mağaza” kültürünün geleceğini temsil eden “Audi City”lerde, araçları birebir boyutlarında görüntüleyebilen dev LED ekranlar ile tüm Audi modellerinin sanal versiyonları sergilenabilmektedir.

Verimlilik Artırarak Operasyonel Mükemmelliğe Ulaşmak!

Doğuş Otomotiv, 13 uluslararası markanın satış, servis ve yedek parça hizmetleri konusunda, 520'den fazla müşteri buluşma noktasıyla, Türkiye'nin lider otomotiv ithalatçısı ve distribütörü olarak faaliyetlerini optimum kârlılıkla sürdürmeyi hedeflemektedir.

- Doğuş Otomotiv ve tüm Yetkili Satıcı/Servisleri tarafından kullanılan, üretici firma ve tedarikçileri de dahil ederek otomotiv süreçlerine değer katan internet tabanlı ve mobil cihazlarda kullanılan “Turkuaz” yazılımımız sürekli yenilenerek, dijitalleşme konusundaki hedeflerimize önemli ölçüde hizmet etmektedir.
- Limandan sevkiyatta verimlilik çalışmalarının sürdürülmesi ve Şirketimizin artan adetlerine uygun olarak stok saha genişletme projesinin hayata geçirilmesi planlanmaktadır.
- Tüm hizmet noktalarımızdaki kalite standartlarının sürekli ölçümленip gelişim alanlarının belirlenmesi ve Yetkili Satıcılarımızdaki kapasitelerin gözden geçirilip daha verimli çalışmaya imkân sağlayacak ortam ve işgücü düzenlemelerinin yapılması hedeflenmektedir.
- Şirketimizde artan iş hacmi ve yeni teknolojilerin hizmetlerimizde daha etkili kullanımı için personel altyapısı güçlendirilecektir.
- Yeni iş kolları için sürekli yatırım değerlendirmeleri yapılarak, Şirketin gelişim planları üzerinde çalışılacaktır.

Otomotiv Pazarında Liderliği Sürdürmek!

Şirketimiz, otomotiv sektöründeki pazar liderliğini ve faaliyetlerindeki optimum kârlılığı korumayı hedeflemektedir.

- Şirketimiz, otomotiv sektöründeki satışların artışına paralel olarak elde ettiği pazar payı seviyelerini korumayı hedeflemektedir.
- Şirketimiz, temsilcisi olduğu uluslararası markaların Türkiye'de başarılı performans gerçekleştirebilmesine olanak sağlamaya ve markaların kattığı değer ve rekabet avantajıyla “beklentilerin üzerinde yaratıcı hizmet” vizyonu ve “müşteri memnuniyeti odaklı çalışma” prensibiyle istikrarlı bir şekilde büyümeye devam etmeyi amaçlamaktadır.

Mutlu Müşteri Yaratmanın İlk Şartı Mutlu Çalışanlardır!

İki bini aşkın değerli çalışanımıza ortak bir kültür sunan Şirketimiz, yenilikçi ve sürdürülebilir insan kaynakları uygulamalarına paralel olarak, çalışan memnuniyetini artırıcı projeler hayata geçirmektedir.

- Şirketimiz, “Bir'iz” işveren markasıyla “birlikte hareket ediyor, bir iz bırakıyoruz” mesajı vermektedir.
- “Gelişim Okulu-GO” platformu ile çalışanlar Şirket içi sosyal iletişimini kuvvetlendirirken, kişisel ve mesleki gelişim ve eğitim süreçlerinin takibini kendileri yapabilmektedir.
- Yetenek Yönetimi kapsamında Şirketimizde koçluk ve mentörlük programları uygulanmaktadır.
- “İşte Eşitlik” platformunun çalışmaları doğrultusunda, Şirketimizde kadınlara özel koçluk ve mentörlük eğitimleri sağlanmakta, bir üst yönetim seviyesine hazırlanmaları için fırsatlar sunulmaktadır
- Yaklaşık 8.200 çalışanın görev aldığı 520'yi aşkın Yetkili Satış ve Servis noktasında kurumsal yapının etkinleştirilmesi ve Şirket kültürünün benimsenmesi için “Doğuş Otomotiv'in Rotası İnsan ve Eğitim” (DRI-VE) projesi ile insan kaynakları süreçlerinde ve müşteri memnuniyeti konularında bayi ağımıza destek sağlanmaktadır.

5.2. Yönetim Kurulu'nun Faaliyet Esasları

Yönetim Kurulu, faaliyetlerini şeffaf, hesap verebilir, adil ve sorumlu bir şekilde yürütmektedir. Yönetim Kurulu Başkanı ve Genel Müdür görevlerini farklı kişiler üstlenmişlerdir.

Yönetim Kurulu, Şirket ile pay sahipleri arasında etkin iletişimin korunmasında, yaşanabilecek anlaşmazlıkların giderilmesinde ve çözüme ulaştırılmasında öncü rol oynamaktadır. Yönetim Kurulu, bu amaca yönelik olarak Yatırımcı İlişkileri Bölümü ile yakın işbirliği içerisinde bulunmaktadır.

Yönetim Kurulu, görev ve sorumluluklarını yerine getirirken, yöneticiler ile de sürekli ve etkin işbirliği içerisinde. Gerekli görülen durumlarda yöneticiler Yönetim Kurulu toplantılarına katılmaktadır. Şirketin Yönetim Kurulu Üyeleri ve yöneticilerinin yetki ve sorumluluklarına, Şirket Esas Sözleşmesi'nin 9., 10., 11., 12. ve 13. maddelerinde yer verilmektedir.

Şirketimiz Yönetim Kurulu Üyeleri, görevleri esnasındaki kusurları ile Şirkette sebep olabilecekleri zarara karşılık, Doğuş Holding A.Ş. tarafından yapılan yıllık 25 milyon ABD Doları tutarındaki şemsiye sigorta ile “Yönetici Sorumluluk Sigorta Poliçesi” kapsamına alınmışlardır.

Yönetim Kurulu çalışma usul ve esaslarına bakıldığında;

- Yönetim Kurulu'nun idari yapısı, görev ve sorumlulukları,
- Yönetim Kurulu Üyelerinin toplantıya çağırılmasına ve toplantıya hazırlanmasına ilişkin süreçler,
- Yıllık toplantı sayısı ve toplantı planlaması hakkında bilgiler,
- Toplantı gündeminin oluşturulma yöntemi,
- Gündemde yer alan konularla ilgili bilgi ve belgelerin üyelere akış süreçleri,
- Her üyenin bir oy hakkı olduğu,
- Yönetim Kurulu Üyelerinin birbirlerine ve yöneticilerin Yönetim Kurulu'na bilgi verme yükümlülüğü,
- Yönetim Kurulu'nun görev dağılımı ve komiteler,
- Yönetim Kurulu'nun performansının değerlendirilmesi ve ilkelerde sayılan daha birçok konu hükme bağlanmıştır. Uygulamada da bu yönetmeliğe uygun hareket edilmektedir.

5.3. Yönetim Kurulu'nun Yapısı

Şirket Yönetim Kurulu bir (1) başkan ve sekiz (8) üye olmak üzere toplam dokuz (9) kişiden oluşmaktadır. Bu haliyle Yönetim Kurulu'nun oluşturulmasında en az beş (5) üyenin bulunması koşuluna uyulmuştur. Yönetim Kurulu Üyelerinin verimli ve yapıcı çalışmalar yapmaları, ayrıca komitelerin oluşum ve çalışmalarını etkin bir şekilde organize etmeleri bakımından yeterli üye sayısı sağlanmıştır. Yönetim Kurulu'nda bir (1) icrada görevli olan ve sekiz (8) olmayan üye bulunmaktadır. Üyelerin çoğunluğu, icracı olmayan üyelere

oluşmaktadır. Diğer yandan Yönetim Kurulu'nda icracı olmayan üyelerden üçü (3) Kurumsal Yönetişim İlkeleri'ndeki tanımlara uygun olarak bağımsız üye niteliğini haizdir. Bağımsız üyelerin mevzuat, Esas Sözleşme ve ilkelerde yer alan kriter çerçevesinde bağımsız olduğuna ilişkin yazılı beyanları Yönetim Kurulu'na sunulmuştur. Yönetim Kurulu'nda iki (2) kadın üye görev yapmaktadır. Şirketin, Yönetim Kurulu'nda kadın üyeler için –yüzde 25'ten az olmamak kaydıyla– bir hedef oran ve zaman belirlenmesine yönelik politikalar geliştirilme aşamasındadır.

Şirketimiz Yönetim Kurulu üyelerinin seçimi, SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri'nin IV. Bölümü'nde yer alan niteliklerle örtüşüp, Türk Ticaret Kanunu'nun ilgili maddelerine istinaden yapılmaktadır.

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 Gülden Özgül'dür. Yönetim Kurulu Başkanı Aclan Acar'dır. Şirketimiz Yönetim Kurulu'nda üç bağımsız üye bulunmakta olup, Recep Yılmaz Argüden, Ferruh Eker ve Emine Gülden Özgül bağımsız üye olarak görev yapmaktadır.

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. Ayrıca Vanderbilt Üniversitesi, ABD'de ekonomi dalında lisansüstü eğitimi yapmıştır. Çalışma hayatına 1974 yılında Halk Bankası'nda başlayan Sayın Aclan Acar, bankacılık kariyerini 1978-1990 yılları arasında T.C. Merkez Bankası'nda sürdürmüştür. 1990 yılında Doğuş Grubu'na katılan Sayın Aclan Acar'ın Gruptaki ilk görevi Garanti Bankası Hazine ve Finansal Kurumlardan Sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı olmuştur. 1994-1996 yılları arasında Bank Ekspres Genel Müdürü, 1996-2000 yılları arasında Osmanlı Bankası Genel Müdürü, 2001-2005 yılları arasında Tansaş Yönetim Kurulu Başkanı, 2002-2006 yılları arasında Garanti Sigorta A.Ş. ve Garanti Emeklilik A.Ş. Yönetim Kurulu Başkanı olarak görev yapmıştır. Nisan 2000 tarihinden bu yana Doğuş Holding Yönetim Kurulu Üyeliği görevini sürdürmekte olup, Şubat 2006'dan bu yana Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret A.Ş. ve Doğuş Oto Pazarlama A.Ş. Yönetim Kurulu Başkanı olarak görev yapmaktadır. Sayın Aclan Acar, aynı zamanda Doğuş Otomotiv Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Komitesi, Riskin Erken Saptanması Komitesi ve Ücret Komitesi'nin üyesidir.

Süleyman Kadir Tuğtekin

Yönetim Kurulu Başkan Vekili

Boğaziçi Üniversitesi Makine Mühendisliği Bölümü'nden 1973 yılında mezun olan Sayın Süleyman Tuğtekin, UK/UMIST'te yüksek lisans M.Sc. eğitimi yapmıştır. 1986 yılında Doğuş Grubu bünyesine katılan ve Sektör Başkanlığı dahil, çok sayıda görev üstlenen Sayın Süleyman Tuğtekin, Doğuş Otomotiv ve Doğuş Oto Pazarlama Yönetim Kurulu Başkan Vekili'dir. Doğuş Otomotiv Stratejik Planlama ve İş Geliştirme Komitesi Üyesi olan Sayın Süleyman Tuğtekin, aynı zamanda Meiller ortak şirketinin Danışma Kurulu Üyesi, Doğuş Tarımsal Ar-Ge Hizmetleri A.Ş. Yönetim Kurulu Başkanı ve Niğde Üniversitesi Teknopark A.Ş.'nin Başkan Vekili'dir.

Hayrullah Murat Aka

Yönetim Kurulu Üyesi

Sayın Murat Aka ODTÜ İşletme Bölümü'nde lisans (1984) ve Boğaziçi Üniversitesi'nde İş İdaresi Bölümü'nde yüksek lisans - MBA (1987) yapmıştır. 2007 yılında Harvard Business School'da 172. Dönem İleri Yöneticilik Programı'nı (AMP172) tamamlamıştır. 1987 yılında Doğuş Grubu'na katılmış olup, halen Doğuş Otomotiv Yönetim Kurulu Üyeliği ve Riskin Erken Saptanması Komitesi Üyeliği'nin yanı sıra Doğuş Oto Pazarlama, Vdf Finansman, Faktoring, Sigorta ve Filo Kiralama Şirketlerinde Yönetim Kurulu Üyeliği ve Denetim/Risk Komitesi Başkanlığını yürütmektedir. Sayın Murat Aka, aynı zamanda Doğuş Gayrimenkul Yatırım Ortaklığı, Doğuş Spor Yatırımları ve Doğuş Sigorta Aracılık Hizmetleri A.Ş. Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı, DGS Koruma ve Özel Güvenlik Hizmetleri şirketlerinde Yönetim Kurulu Üyesidir.

Emir Ali Bilaloğlu

Yönetim Kurulu Üyesi

Die Technische Universität Berlin Mühendislik Fakültesi'nden mezun olan Sayın Emir Ali Bilaloğlu, yüksek lisans eğitimini de aynı fakültede tamamlamıştır. Sayın Ali Bilaloğlu, Doğuş Otomotiv İcra Kurulu Başkanlığını, Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret A.Ş., Doğuş Oto Pazarlama A.Ş., Yüce Auto, DMS (Doğuş Müşteri Sistemleri) ve Lozan şehrinde Porsche Yetkili Satıcı ve Servis hizmeti veren D-Auto Suisse SA Yönetim Kurulu Üyeliklerini yürütmektedir. Sayın Ali Bilaloğlu, Otomotiv Distribütörleri Derneği'nin (ODD) Yönetim Kurulu'nda ve aynı zamanda 2008 yılından bu yana dış ekonomik ilişkiler konusunda danışmanlık yapan DEİK'de aktif bir şekilde rol almaktadır.

Özlem Denizmen Kocatepe

Yönetim Kurulu Üyesi

Lisans eğitimini Cornell Üniversitesi Endüstri İşletmeciliği Bölümü'nde tamamlayan Sayın Özlem Denizmen, MIT Sloan School of Management'ta MBA yüksek lisansı yapmıştır. 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 ve 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. Sayın Özlem Denizmen, 2014 yılında Global Reporting Initiative'in (GRI) Yönetim Kurulu'nda görev almaya başlamıştır.

Ekrem Nevzat Öztangut

Yönetim Kurulu Üyesi

Hacettepe Üniversitesi Ekonomi Bölümü'nden mezun olduktan sonra 1984-1994 yılları arasında Sermaye Piyasası Kurulu Denetleme Dairesi'nde Denetçi ve Baş Denetçi olarak görev yapmıştır. 1992-1994 seneleri arasında Marmara Üniversitesi'nde öğretim görevlisi olarak çalışan Sayın Nevzat Öztangut, 1994-2015 yılları arasında Garanti Yatırım Menkul Kıymetler A.Ş. Genel Müdürü olarak görev yapmıştır. Doğuş Grubu şirketlerinden D.ream Doğuş Restaurant Grubu Şirketleri ve Doğuş SK Girişim Sermayesi Yönetim Kurulu Başkanlıkları ile Garanti Emeklilik, Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret A.Ş., Doğuş Oto Pazarlama A.Ş., Doğuş Gayrimenkul Yatırım Ortaklığı, Doğuş Enerji Toptan Elektrik Ticaret A.Ş., Garanti Yatırım Ortaklığı Yönetim Kurulu Üyelikleri ve grup dışı olarak 2011 tarihinden bu yana Goodyear Lastikleri T.A.Ş. Bağımsız Yönetim Kurulu Üyeliği ve TOBB Sermaye Piyasası Sektör Meclisi Üyesi görevlerini sürdürmektedir. Sayın Nevzat Öztangut 2000-2013 yılları arasında Takasbank Yönetim Kurulu Başkan Vekilliği, 2007-2011 yılları arasında Türkiye Sermaye Piyasaları Aracı Kuruluşlar Birliği Başkanlığı ve 2011-2015 yılları arasında Genç Başarı Vakfı Yönetim Kurulu Başkanlığı yapmıştır.

Recep Yılmaz Argüden

Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi

Boğaziçi Üniversitesi Endüstri Mühendisliği'ni birincilikle ve öğrenci liderliği için Rektör Ödülü olarak tamamlayan Sayın Yılmaz Argüden, Stratejik Analizler alanındaki doktorasını RAND Graduate School'da Üstün Başarı Ödülü'yle almıştır. 2012 yılından bu yana Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret A.Ş.'de Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi, Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik ile Riskin Erken Saptanması Komiteleri Başkanı ve Denetimden Sorumlu Komite Üyesi olarak görev almaktadır. Sayın Yılmaz Argüden, ARGE Danışmanlık'ın ve Rothschild-Türkiye'nin Yönetim Kurulu Başkanlığı görevlerini de yürütmektedir. Kâr amacı gütmeyen Argüden Yönetişim Akademisi'nin kurucusudur. UN Global Compact Ulusal Ağlar Dünya Başkanı seçilmiştir. Yaşam kalitesini geliştirme çalışmaları nedeniyle Dünya Ekonomik Forumu tarafından Geleceğin 100 Global Lideri arasına seçilmiştir.

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 Doğuş Otomotiv Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi olup, aynı zamanda Denetimden Sorumlu Komite Başkanlığını sürdürmektedir.

Emine Gülden Özgül

Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi

ODTÜ İdari İlimler Fakültesi Ekonomi Bölümü mezunu olan Sayın 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 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 Gülden Özgül, Mart 2013'ten itibaren Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret A.Ş.'de Bağımsız Yönetim Kurulu Üyeliği ve Ücret Komitesi Başkanlığı görevlerini yürütmektedir.

Bağımsız Yönetim Kurulu Üyeleri Beyanları:



5.4. Yönetim Kurulu Toplantılarının Şekli

Yönetim Kurulu, görevlerini etkin olarak yerine getirebileceği sıklıkta toplanmaktadır. Şirket Esas Sözleşmesi'nde Yönetim Kurulu toplantı sayısı, Yönetim Kurulu toplantı ve karar nisabına yer verilmiştir. Yönetim Kurulu toplantıları her yılın başında belirlenmekte ve katılımcılara duyurulmaktadır. Yönetim Kurulu, en az ayda bir kez toplanmakta ve toplantı günleri önceden bütün üyelere sirküle edilmektedir. Yönetim Kurulu, 2015 yılında 12 kez toplanmış ve tüm toplantılara katılım sağlanmıştır. Katılımın olmadığı durumlarda ise genel usul çerçevesinde üyeler bilgilendirilmiş ve görüşleri alınmıştır. 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 Esas Sözleşme'nin Yönetim Kurulu toplantılarına ilişkin düzenlemelerine uygun yapılmaktadır.

5.5. Yönetim Kurulu Bünyesinde Oluşturulan Komiteler

Yönetim Kurulu'nun görev ve sorumluluklarının sağlıklı bir biçimde yerine getirilebilmesi için Denetimden Sorumlu Komite, Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Komitesi, Riskin Erken Saptanması Komitesi ve Ücret Komitesi mevcuttur. Yönetim Kurulu yapılanması gereği ayrı bir Aday Gösterme Komitesi oluşturulmamış olup, bu komitenin görevleri de Ücret Komitesi tarafından yerine getirilmektedir.

Komitelerin görev alanları, çalışma esasları ve hangi üyelerden oluşacağı Yönetim Kurulu tarafından belirlenmiş, yazılı dokümanlar olarak Yönetim Kurulu tarafından onaylanarak kamuya duyurulmuş ve Şirketin internet sitesinde yayınlanmıştır. Denetimden Sorumlu Komite üyelerinin tamamı Bağımsız Yönetim Kurulu Üyelerinden oluşmaktadır. Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik, Riskin Erken Saptanması ve Ücret Komiteleri'nin ise en az başkanları Bağımsız Yönetim Kurulu Üyeleri olup, bu Komitelerde İcra Kurulu Başkanı/Genel Müdür görev almamıştır.

Komitelerin görevlerini yerine getirmeleri için gereken her türlü kaynak ve destek Yönetim Kurulu tarafından sağlanmıştır. Komiteler, gerekli gördükleri yöneticileri toplantılarına davet etmekte ve görüşlerinden faydalanmaktadır. Komiteler tarafından sunulmuş raporlar Yönetim Kurulu'nda değerlendirilerek Şirketimizce ilgili aksiyonlar alınmıştır.

DENETİMDEN SORUMLU KOMİTE

- **Ferruh Eker (Başkan - Bağımsız YKÜ)**
- **Recep Yılmaz Argüden**

SPK Kurumsal Yönetişim İlkeleri çerçevesinde tanımlanmış Bağımsız Yönetim Kurulu Üyelerinden oluşan Denetimden Sorumlu Komite, faaliyetlerini Komite Yönetmeliği çerçevesinde gerçekleştirmektedir. Denetimden Sorumlu Komite, muhasebe, denetim, iç kontrol sistemi ve finansal raporlama uygulamaları ile ilgili olarak Yönetim Kurulu'na gözetim görevinde yardımcı olmaktadır.

Bu kapsamda Denetimden Sorumlu Komite; Yönetim Kurulu adına, Şirketin iç denetim, iç kontrol ve risk yönetiminin etkinliğine ve yeterliliğine, bu sistemler ile muhasebe ve raporlama sistemlerinin Sermaye Piyasası Mevzuatı'na ve bu düzenlemede yer alan esaslara uygun olarak işleyişine, üretilen bilgilerin bütünlüğüne, iç kontrol sistemi ve bağımsız denetimle ilgili olarak Şirkete ulaşan şikâyetlerin incelenmesi ve sonuca bağlanmasına, muhasebe ve bağımsız denetim konularındaki bildirim ve ihbarların gizlilik içinde değerlendirilmesine yönelik yöntem ve kriterlerin belirlenmesini sağlar.

Komite, finansal bilgilerin kamuya açıklanması, bağımsız denetim faaliyetlerinin düzenli olarak izlenmesinin yanı sıra, görev ve sorumluluk alanı ile ilgili tespit ve değerlendirmeleri çerçevesindeki hususlar hakkında Yönetim Kurulu'na bilgi vermektedir.

Denetimden Sorumlu Komite, kamuya açıklanacak yıllık ve ara dönem finansal tabloların, Şirketin izlediği muhasebe ilkeleri ile gerçeğe uygunluğuna ve doğruluğuna ilişkin değerlendirmelerini, Şirketin sorumlu yöneticileri ve bağımsız denetçilerinin görüşlerini de alarak kendi değerlendirmeleriyle birlikte yazılı olarak bildirir. Konuyla ilgili olarak, 2015 yılında Yönetim Kurulu'na toplam 4 defa yazılı bildirim sunulmuştur.

Komite tarafından 2015 yılında sekiz (8) toplantı gerçekleştirilmiş, bunun yanı sıra bir (1) defa da Riskin Erken Saptanması Komitesi ile ortak toplantı yapılmıştır. İç Denetim Departmanı tarafından 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 hakkında 2015 yılı içerisinde Yönetim Kurulu'na 4 defa bilgilendirme yapılmıştır.

KURUMSAL YÖNETİŞİM VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KOMİTESİ

- **Recep Yılmaz Argüden (Başkan - Bağımsız YKÜ)**
- **Aclan Acar**
- **Hasan Hüsnü Güzelöz**
- **Ekrem Nevzat Öztangut**

Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Komitesi; Şirkette Kurumsal Yönetişim ilkelerinin uygulanıp uygulanmadığını, uygulanmıyor ise gerekçesini ve bu prensiplere tam olarak uymama dolayısıyla meydana gelen çıkar çatışmalarını tespit edip, Kurumsal Yönetişim Uyum Raporu ile kamuya açıklamaya görevini yerine getirmektedir. Bununla beraber, sürdürülebilirlik ilkelerinin uygulanmasını sağlamaya yönelik önleyici/iyileştirici tedbirler, fırsat yaratabilecek alanlar ve faaliyet sonuçları hakkında Yönetim Kurulu'nu bilgilendirmektedir. Söz konusu Komite dört (4) üyeden müteşekkil olup, Komite Başkanı Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi, iki (2) üye de icracı olmayan Yönetim Kurulu Üyesidir. Diğer bir üye ise Yatırımcı İlişkileri Bölüm Yöneticisi olarak görev yapmakta olup, Sermaye Piyasası Kurulu'nun II.17-1 Tebliği uyarınca Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Komitesi üyesi olarak atanmıştır. Komitedeki bu değişiklik 30.06.2014 tarihli özel durum açıklaması ile kamuya duyurulmuştur.

Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Komitesi'nin iki üyeden oluşması halinde her ikisi, ikiden fazla üyesinin bulunması halinde ise çoğunluğu, icrada görevli olmayan üyelerden oluşur ve bu haliyle Komite yapısının Kurumsal Yönetim Tebliği'ne uygunluğu sağlanmıştır. Komite, 2015 yılında beş (5) kez toplanmış, tespitlerini ve alınan kararlarını Yönetim Kurulu'na düzenli raporlamıştır.

ADAY GÖSTERME KOMİTESİ

Görevleri, Ücret Komitesi tarafından yerine getirilmektedir.

RİSKİN ERKEN SAPTANMASI KOMİTESİ

- **Recep Yılmaz Argüden (Başkan - Bağımsız YKÜ)**
- **Aclan Acar**
- **Hayrullah Murat Aka**
- **Hasan Hüsnü Güzelöz**

Riskin Erken Saptanması Komitesi dört (4) üyeden müteşekkil olup, Komite Başkanı bağımsız üye statüsündedir. Komite, 2013 Nisan ayı itibariyle Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Komitesi'nden ayrı bir yapıya kavuşturulmuş ve Komitenin çalışma ilkeleri oluşturulmuştur. Riskin Erken Saptanması Komitesi'nin görev ve sorumlulukları mevzuata uygun olarak yerine getirilmektedir. Şirketin varlığını, gelişmesini ve devamını tehlikeye düşüren sebeplerin erken teşhisi, bunun için gerekli önlemler ile çarelerin uygulanması ve riskin yönetilmesi amacıyla kurulmuş olan komite, sistemi çalıştırmak ve geliştirmekle yükümlüdür. Komite, 2015 yılında biri Denetimden Sorumlu Komite ile birlikte olmak üzere toplam altı (6) toplantı gerçekleştirerek, risklerin erken tespiti ve denetim konularına yönelik kararlarda sinerji vurgusu da yapmıştır. Komite, Yönetim Kurulu'na her iki ayda bir rapor vererek, durum değerlendirmesi yapmış olup, ilgili raporu denetçiyle de paylaşmıştır.

RİSK YÖNETİMİ VE İÇ KONTROL MEKANİZMASI

Belirsizlikleri zamanında tanımlamak, doğru yöntemlerle değerlendirmek ve hedeflere uygun önlem alma formlarını Şirketimiz genelinde iş yapış şekli haline getirebilmek amacıyla oluşturduğumuz Kurumsal Risk Yönetimi, yönetim organlarımızdan en alt kademedeki çalışanlarımıza kadar uzanan bir kurum kültürü olarak geliştirilmektedir.

Şirketimizde riske verilen önemin gereği olarak Mali ve İdari İşlerden Sorumlu Genel Müdürlük bünyesinde faaliyet gösteren Finansal Kontrol Departmanı, Mayıs 2015 tarihi itibariyle Finansal Kontrol ve Risk Yönetimi Departmanı olarak yeniden yapılandırılmıştır. Birbirini tamamlayan risk ve kontrol kavramlarını aynı çatı altında birlikte ele alarak, tek bir sorumluluk merkezi ve ortak dil yaratma hedefimiz hızla hayata geçirilmektedir. Bu hedefe paralel olarak, riskin etkin yönetimi konusunda komuta merkezi olan Riskin Erken Saptanması Komitesi'ne doğrudan, kapsamlı ve bütünlüklü hizmet sunmakta ve Komite'nin gözetim görevine tam destek sağlanmaktadır.

Olasılık ve muhtemel etki kapsamında süreç ve senaryo bazlı olarak dikkate alınan risk kompozisyonumuz, son yıllardaki sağlık, güvenlik, çevre, iş sürekliliği ve sosyal standart hassasiyetlerimizi de içerecek şekilde genişletilmiştir. Risk ölçüm ve değerlendirme parametreleri, ortak terminoloji kullanımı, kriz yönetimi yaklaşımı, ilgili raporlama ve paydaş bilgilendirme çalışmaları da bu yönde güçlendirilmektedir.

Değişen organizasyonumuza ve faaliyette bulunduğumuz ortama uygun olarak gerçekleştirdiğimiz revizyonlar, iç kontrol sistemimizin amacı doğrultusundaki risk analizlerini takiben kontrol altında tutma ve yönetme anlayışına yöneliktir. Yönetim organları başta olmak üzere, ilgili komiteler ve üst yönetim, güvence sağlanabilmesi için gerekli tedbirleri Şirketimizin hedeflerine uygun olarak planlamakta, yetkili kanallara yönlendirmekte ve izlemektedir.

ÜCRET KOMİTESİ

- **Emine Gülden Özgül (Başkan - Bağımsız YKÜ)**
- **Aclan Acar**
- **Süleyman Kadir Tuğtekin**

Konu içeriğine göre ihtiyaç duyulan durumlarda ilgili yöneticiler toplantıya davet edilerek görüş ve değerlendirmeleri alınmaktadır.

Üç (3) üyeden oluşan Ücret Komitesi'nin başkanı bağımsız üyedir. Ücret Komitesi, 2015 yılında 3 kez bir araya gelmiştir. Toplantıda belirlenen konular, bunlarla ilgili yapılan çalışmalar ve elde edilen çıktılar Yönetim Kurulu'na sunulmuştur.

2015 yılında Komite'nin yönlendirmeleri ve yaptığı çalışmalar paralelinde, Yönetim Kurulu üyelerinin aday seçim kriterleri ve beklenen yetkinlikleri gözden geçirilerek son haline getirilmiştir. Ayrıca

Yönetim Kurulu'nun yapısı ve verimliliği hakkında değerlendirmeler yapmak ve bu konularda uygulanabilecek değişikliklere ilişkin tavsiyeleri Yönetim Kurulu'na sunmak amacı ile bağımsız bir firmanın koordinasyonunda Yönetim Kurulu'nun yapısı, işleyişi, güçlü ve gelişmeye açık alanları hakkında bir çalışma gerçekleştirilmiştir. Bu doğrultuda Komite üyeleri ile birlikte hazırlanan e-anket ve bazı üyelerle yapılan yüz yüze görüşmeler Yönetim Kurulu üyeleri tarafından değerlendirilmiş ve değerlendirme sonuçları önce Ücret Komitesi'ne, sonrasında da Yönetim Kurulu'na sunulmuştur.

Yönetim Kurulu'nca belirlenmiş diğer komiteler ve komite üyeleri ile sorumluları şöyledir:

- **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:** Ekrem Nevzat Öztangut, Hasan Hüsnü Güzelöz, Hayrullah Murat Aka
- **İnsan Kaynakları Komitesi:** Aclan Acar, Emir Ali Bilaloğlu, Hasan Hüsnü Güzelöz
- **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

5.6. Yönetim Kurulu Üyelerine ve İdari Sorumluluğu Bulunan Yöneticilere Sağlanan Mali Haklar

Yönetim Kurulu Üyelerinin ve idari sorumluluğu bulunan yöneticilerin ücretlendirilme esasları yazılı hale getirilmiş, Genel Kurul'un onayına sunulmuş ve elektronik ortamda kamuoyu ile paylaşılmıştır. Bağımsız Yönetim Kurulu Üyelerinin ücretlendirmesinde hisse senedi opsiyonları veya Şirketin performansına dayalı ödeme planları kullanılmamıştır ve bu üyelerin ücretleri, bağımsızlıklarını koruyacak ölçüde belirlenmiştir.

Şirketimiz, herhangi bir Yönetim Kurulu Üyesine veya idari sorumluluğu bulunan yöneticiye borç ve kredi vermemiş, üçüncü bir kişi aracılığıyla şahsi kredi adı altında kredi kullandırmamış veya lehine kefalet gibi teminatlar vermemiştir. Yönetim Kurulu Üyelerinin performans ölçümlenmeleri profesyonel bir kuruluşun da desteği ile ve objektif kriterler uygulanarak değerlendirilmiştir.

2015 yılında Şirketimiz yönetim organı üyeleri ile idari sorumluluğu bulunan yöneticilere sağlanan ücret ve benzeri ödemeler ile sağlık sigortası ve SSK işveren paylarını da içerecek şekilde mali haklar toplamı 41.419 bin TL tutarındadır.

1. GENEL BİLGİLER

Faaliyet Raporu, 01.01.2015 - 31.12.2015 tarihleri arasındaki dönemi kapsamaktadır.

1.1. Şirket Hakkında Genel Bilgiler

Şirket Unvanı :	Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret Anonim Şirketi
Şirket Adresi :	Maslak Mahallesi, Ahi Evran Polaris Cad. Doğuş Center No.4 İç Kapı No:7 Sarıyer / İSTANBUL
Yönetim Merkezi :	Şekerpınar Mahallesi, Anadolu Caddesi, No: 22 41420 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 2015 tarihi itibarıyla Şirketimizin çıkarılmış sermayesinde bir değişiklik olmamıştır.

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

1.3. İmtiyazlı Paylar

Şirketimizin 31 Aralık 2015 tarihi itibarıyla ortaklık yapısı yukarıda belirtilmiş olup, Şirketimize ait imtiyazlı pay bulunmamaktadır.

1.4. Yönetim Organı, Üst Düzey Yöneticiler ve Personel

2015 yılında çalışan ortalama personel sayısı mavi yakalıları için 844 beyaz yakalıları için ise 1.650 kişidir.

1.4.1. 2015 Yılı Üst Düzey Yönetici Bilgileri ve Yönetim Kurulu Üyelerinin Görevleri

Adı Soyadı	Görevi	Başlama Tarihi	Süresi
Aclan Acar	Yönetim Kurulu Başkanı, İnsan Kaynakları Komitesi Başkanı, Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Komitesi Üyesi, Riskin Erken Saptanması Komitesi Üyesi, Ücret Komitesi Üyesi	29 Mart 2013	3 yıl
Süleyman Kadir Tuğtekin	Yönetim Kurulu Başkan Vekili, Stratejik Planlama ve İş Geliştirme Komitesi Üyesi, Ücret Komitesi Üyesi	29 Mart 2013	3 yıl
Hayrullah Murat Aka	Yönetim Kurulu Üyesi, Uyum Komitesi Üyesi, Riskin Erken Saptanması Komitesi Üyesi	29 Mart 2013	3 yıl
Emir Ali Bilaloğlu	Yönetim Kurulu Üyesi, Bayi Komitesi Üyesi, Stratejik Planlama ve İş Geliştirme Komitesi Üyesi, Disiplin Komitesi Üyesi, İnsan Kaynakları Komitesi Üyesi	29 Mart 2013	3 yıl
Özlem Denizmen Kocatepe	Yönetim Kurulu Üyesi, Stratejik Planlama ve İş Geliştirme Komitesi Üyesi	29 Mart 2013	3 yıl
Ekrem Nevzat Öztangut	Yönetim Kurulu Üyesi, Uyum Komitesi Üyesi, Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Komitesi Üyesi	29 Mart 2013	3 yıl
Recep Yılmaz Argüden	Yönetim Kurulu Üyesi, Denetimden Sorumlu Komite Üyesi, Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Komitesi Başkanı, Riskin Erken Saptanması Komitesi Başkanı	29 Mart 2013	3 yıl
Ferruh Eker	Yönetim Kurulu Üyesi, Denetimden Sorumlu Komite Başkanı	29 Mart 2013	3 yıl
Emine Gülden Özgül	Yönetim Kurulu Üyesi, Ücret Komitesi Başkanı	29 Mart 2013	3 yıl

* Ayrıca Sn. Cem Yurtbay Bayi Komitesi'nde; Sn. Hasan Hüsnü Güzelöz Disiplin Komitesi, Uyum Komitesi ve İnsan Kaynakları Komitesi'nde görev almaktadır.

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

2015 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 41.419 bin TL tutarındadır.

3. ARAŞTIRMA GELİŞTİRME ÇALIŞMALARI

2015 yılında Şirketimizin araştırma ve geliştirme çalışması bulunmamaktadır.

4. ŞİRKET FAALİYETLERİ VE FAALİYETLERE İLİŞKİN ÖNEMLİ GELİŞMELER

4.1. Yatırımlar

Şirketimiz 2015 yılı içerisinde toplam 168.980 bin TL tutarında maddi duran varlık yatırımı gerçekleştirmiştir. Bu yatırım tutarı, taşıt alımlarından, showroom renovasyonlarından ve servis ekipmanları alımlarından oluşmaktadır. Devam etmekte olan yatırımlar ise; Kartal'da inşa edilen showroom, servis alanı, otopark ve kule ile diğer showroom ve servis alanı renovasyon maliyetlerinden oluşmaktadır.

4.2. İç Kontrol ve İç Denetim Faaliyetleri

İç kontrol sistemi ve iç denetim faaliyetleri ile Şirketimizdeki hizmetlerin ve varlıkların etkin, güvenilir ve kesin-tisiz bir şekilde yönetilmesi esas alınırken; sağlanan bilgilerin bütünlüğü, tutarlılığı, zamanında elde edilebilir olması ve korunması için de güvence ortamı yaratılmaktadır.

Politika ve prosedürlerimizin parçası olarak süreçlerimizde yer alan iç kontrol uygulamalarıyla; pay ve menfaat sahiplerinin haklarının korunması, Şirket ile ilgili finansal ve finansal olmayan bilgilerin gerçekçi ve erişilebilir olması, mevzuata ve esas sözleşmeye uygunluk ve operasyonların etkin ve verimli bir şekilde gerçekleştirilmesi amaçlanmıştır. İç kontrolün yaşayan bir faaliyet olması ve değerlendirmelerin sistem hakkında anlık fikir vermesi nedeniyle, mevcut yapımız üçlü savunma hattıyla takviye edilmiştir. Yönetici ve çalışanların yürüttüğü iç kontrol sistemi ilk savunma hattını oluştururken; Mali ve İdari İşlerden Sorumlu Genel Müdürlük bünyesinde yeniden yapılandırılan Finansal Kontrol ve Risk Yönetimi faaliyetleri ikinci savunma hattı olarak yer almaktadır. Doğrudan operasyonel kademede bulunan Finansal Kontrol ve Risk Yönetimi, İç Denetim, Hukuk gibi diğer kontrol birimleri ile koordineli olarak görev yapmaktadır. Üçüncü ve son savunma hattımız ise iç denetim çalışmalarıdır.

Şirketimizde, uluslararası standartlar doğrultusunda hazırlanmış yönetmelik çerçevesinde Denetimden Sorumlu Komite'ye bağlı olarak faaliyetlerini sürdüren bir İç Denetim Departmanı mevcuttur. Departman, risk esaslı hazırlanmış olan ve Yönetim Kurulu tarafından onaylanan yıllık denetim planı çerçevesinde, süreçleri ve iç kontrol faaliyetlerini belirlenen amaçlar doğrultusunda düzenli ve sistematik olarak denetlemekte ve gözden geçirmektedir. Bağımsız denetim sonuçları ve İç Denetim Departmanı tarafından gerçekleştirilen olağan denetim, inceleme ve soruşturma çalışmalarına ilişkin olarak 2015 yılında, Denetimden Sorumlu Komite ile 8 (sekiz) ve Riskin Erken Saptanması Komitesi ile 1 (bir) ortak toplantı yapılmıştır.

Bilgi Sistemlerinin iş süreçleri, tedarikçiler ve müşteri iletişimde artan önemi doğrultusunda Bilgi Teknolojileri denetim çalışmalarının kapsamı genişletilmiştir. Bu bağlamda, 2015 yılında Bağımsız Denetim firması Deloitte DRT Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş. ile koordineli çalışarak, Doğuş Otomotiv'in bilgi teknolojilerine ilişkin süreç, insan kaynağı, organizasyon ve sistemleri üzerinde tasarlanmış ve uygulamaya alınmış kontrol mekanizmalarının etkinlik, verimlilik ve uyumluluk açısından değerlendirilmesi yapılmıştır. Söz konusu denetim çalışmaları, Bilgi Teknolojileri Yönetimi için en iyi uygulamaları kapsayan CO-BİT standartları baz alınarak gerçekleştirilmiştir.

İç denetim faaliyetlerinin uluslararası standartlara uygunluğuna özen gösteren İç Denetim Departmanı, 2014 yılında başlatılan iç denetim çalışmalarının kalite güvence saptamalarını takiben, 2015 yılında da üst yönetim beklentilerini ve benzer sektör uygulamalarını da gözетerek gelişim fırsatlarını değerlendirmiştir. İyi uygulamalar paralelinde sürdürülen çalışmaların, yine uluslararası standartlara uygun olarak beş yılda bir dış değerlendirmeye tabi tutulması planlanmaktadır.

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
Vdf Sigorta Aracılık Hizmetleri A.Ş.	Sigorta ve Aracılık Hizmetleri	2.000.000,00	40,00	TL	0,00	BAĞLI MENKUL KIYMET
D-Auto Suisse SA	Oto Alım-Satımı ve SS Hizmetleri - Lozan/İsviçre	11.788.000,00	11.782.248,00	CHF	99,95	BAĞLI ORTAKLIK
Doğuş Auto-Misir For Trading Manufacturing Vehicles JSC	Oto Alım-Satımı ve SS Hizmetleri - Mısır	72.000.000,00	71.950.000,00	EGP	99,93	BAĞLI ORTAKLIK
D-Auto Limited Liability Company	Oto Alım-Satımı ve SS Hizmetleri - Irak	150.000.000,00	150.000.000,00	IQD	100	BAĞLI ORTAKLIK
Doğuş Oto Pazarlama Ve Ticaret A.Ş.	Oto Alım-Satımı ve SS Hizmetleri	45.000.000,00	43.288.270,00	TL	96,20	BAĞLI ORTAKLIK
Doğuş Bilgi İşlem ve Teknoloji Hizmetleri A.Ş.	Bilişim Teknolojisi Altyapısı ve Yazılım	6.750.000,00	3.105.000,00	TL	46	İŞTİRAK
Doğuş Sigorta Aracılık Hizmetleri A.Ş.	Sigorta Aracılık Hizmetleri	1.265.000,00	531.232,00	TL	42,00	İŞTİRAK
Vdf Servis ve Ticaret A.Ş.	Otomotiv Ürün ve Hizmetleri	5.100.000,00	1.924.230,00	TL	37,73	İŞTİRAK
Volkswagen Doğuş Finansmanı A.Ş.	Otomotiv Tüketici Finansmanı	180.000.000,00	86.399.987,00	TL	48	İŞTİRAK
Yüce Auto Motorlu Araçlar Ticaret A.Ş.	Skoda Türkiye Distribütörü	2.100.000,00	1.049.999,40	TL	50	İŞTİRAK
Meiller Doğuş Damper Sanayi ve Ticaret Ltd. Şti.*	Damper Üretimi ve Satışı	56.400.000,00	27.636.000,00	TL	49	İŞ ORTAKLIĞI
Tüvtürk Güney Taşıt Muayene İstasyonları Yapım İşletim A.Ş.	Taşıt Muayene İstasyonları	25.250.000,00	8.332.836,00	TL	33,00	İŞ ORTAKLIĞI
Tüvtürk Kuzey Taşıt Muayene İstasyonları Yapım İşletim A.Ş.	Taşıt Muayene İstasyonları	67.100.000,00	22.143.895,00	TL	33,00	İŞ ORTAKLIĞI

* İlgili şirkete ait bilgiye, Kurumsal Yönetişim Uyum Raporu'nun 3. Bölümü'nde bulunan Kamuyu Aydınlatma ve Şeffaflık başlığı altındaki Özel Durum Açıklamaları kısmında yer verilmiştir. Ayrıca, Kamuyu Aydınlatma Platformu'nda duyuru yapılmıştır.

4.4. Şirketin İktisap Ettiği Kendi Paylarına İlişkin Bilgiler

Şirketimizin sermaye yönetimi yaklaşımında 2015 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

Şirketimizin ve Bağlı Ortaklıklarımızın, 2015 yılında oluşan / sonuçlanan, özel ve kamu denetimine ilişkin herhangi bir ihtilafı bulunmamaktadır.

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

4458 sayılı Gümrük Kanunu'nun aşağıda belirtilen maddeleri kapsamında Şirketimize tebliğ edilen muhtelif ceza kararları mevcuttur. Bir kısım ceza kararlarına peşin olarak veya uzlaşma yoluna gidilerek uzlaşılan tutar üzerinden ödeme yapılmış, bir kısım ceza kararları için de idari yargıya başvurulmuştur. Ödenen tutar 2015 yılı için 8.579 TL'dir.

- Vergi kaybına neden olan işlemlere uygulanacak cezalar (Madde: 234-238)
- Usulsüzlüklere ilişkin cezalar (Madde: 239-241)

4.8 Hizmet Alınan Kurumlarla Çıkabilecek Çıkar Çatışması Hakkında Bilgilendirme

Şirketimizin 01.01.2015-31.12.2015 dönemi içerisinde yatırım danışmanlığı, derecelendirme ve diğer konularla ilgili olarak hizmet aldığı şirketlerle ilgili herhangi bir çıkar çatışması ve uyumsuzluğu yoktur. Gerek yapılan sözleşmeler gerekse Şirket içi 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 getirmedeği bir Genel Kurul kararı bulunmamaktadır.

4.10. Olağanüstü Genel Kurula İlişkin Bilgiler

2015 yılında Şirketimizin Olağanüstü Genel Kurul Toplantısı yapılmamıştır.

4.11. Müşteri ve Tedarikçilerle İlişkiler Hakkında Bilgiler**4.11.1. CRM - Müşteri İlişkileri Yönetimi Birimi**

Şirketimiz bünyesinde, müşteri memnuniyetini yönetmek, müşteri iletişim süreçlerini yalınlaştırmak, müşteri 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:

1. Müşteri verilerinin doğru, güncel ve ulaşılabilir şekilde saklanması için gerekli tüm çalışmaların yerine getirilmesi,
2. Kurum içerisinde müşteri odaklı çalışma anlayışının kurum kültürü olarak benimsenmesinin sağlanması,
3. Süreç iyileştirme amaçlı olarak iç ve dış müşteri memnuniyet araştırmalarının (CSS, CSI, DSS) yapılması, sonuçlarının ölçülmesi, değerlendirilmesi ve raporlanması,
4. 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,
5. Markaların pazarlama ve satış faaliyetlerini hedef kitleye uygun olarak yapılandırabilmeleri için gerekli analizlerin sunulması,
6. Markalar, yetkili satıcı ve servisler ile ortak projeler geliştirilmesi ve yürütülmesi,
7. Sosyal ve dijital medya dinleme ve raporlama hizmetinin alınması, sosyal medya üzerinden gelen müşteri şikâyetlerine ve satış fırsatlarına dönüş yapabilecek yazılımın geliştirilmesi,
8. Tüm marka ve YS'ler tarafından kullanılan Turkuaz sistemi üzerinde müşteri tanıma, takip ve bilgilendirme fonksiyonlarının ihtiyaçlara göre daha etkin, daha yalın ve daha kapsamlı olması amacıyla geliştirmeler yapılması,
9. Sadakat projelerinin tasarlanması, yönetilmesi ve koordine edilmesi,
10. Müşterilerden iletişim ve veri işleme izinlerinin alınmasıyla ilgili süreçlerin yönetilmesi
11. Değer ve İlgi Merkezi tarafından markalar, iştirakler ve 3. parti firmalar adına yapılan projelerin koordinasyonu,
12. CRM çalışmalarının marka performansına etkisinin ölçülmesi amacı ile tasarlanan "CRM Karnesi"nin yönetimi yer almaktadır.

2015 yılında yapılan Müşteri Deneyimi çalışmalarında;

Temmuz ayında BP Petrolleri A.Ş. firması ile hediye akaryakıt kampanyası başlatılmış, kampanyaya katılan 50 binden fazla müşterinin araç ve iletişim bilgilerinin güncelliği teyit edilmiş veya düzeltilmiştir. Aynı zamanda tüm bireysel müşterilerimiz, anlaşmalı akaryakıt istasyonlarından %3 hediye yakıt kazanarak akaryakıt maliyetlerini azaltma şansı elde etmişlerdir.

21-31 Mayıs tarihlerindeki Autoshow fuarı için geliştirilen yazılımın kullanımı sayesinde, 49 binden fazla potansiyel müşterinin mevcut sistemden çok daha hızlı şekilde mobil cihazlar üzerinden kaydı alınabilmiş, tüm veri anında CRM sistemine aktarılmış ve bu müşterilerin fuar sırası ve sonrasındaki alımları takip edilebilmiştir. Kayıt işleminde %20'nin üzerinde zaman kazanımı sayesinde hem müşteri hem de satış danışmanlarının deneyiminde iyileştirme kaydedilmiştir.

Yetkili Satıcılarımızda artan telefon trafiğinin etkin yönetilmesi, personel bazında çağrı süreleri ve cevaplanma oranlarını takip etmek amacıyla Çağrı Merkezi özellikleri taşıyan ve modern bir santral sisteminin kurulumu için proje geliştirilmiş ve pilot uygulama başlatılmıştır. Gözlemlenen etkiler üzerine 2016 yılı içinde proje yaygınlaştırılacaktır.

Müşterilerimizin ihtiyaçlarını onlardan önce fark edip kendilerini yaklaştıran durumlar için uyarabilmek amacıyla; müşterilerimizin bakım zamanlarını kullanımlarına göre hesaplayan bir geliştirme tamamlanarak özel bir segment müşteri üzerinde pilot çalışma yapılmıştır. Pilot çalışma sonrasında belirlenen algoritmanın, %95'in üzerinde başarı oranı ile bakım zamanlarını doğru tahmin ettiği görülmüştür.

Müşterilerimizin memnuniyetini takip etmek amacıyla, bağımsız bir araştırma firması tarafından toplam 82.486 müşterimizle görüşülerek, satış ve servis hizmetlerine ilişkin memnuniyetleri sorgulanmıştır.

Tüm Yetkili Satıcılarımızda kullanılmakta olan Turkuaz sisteminde, müşterilerimizin takibini kolaylaştırmak, memnuniyetini artırmak veya danışmanların iş süreçlerini kısaltmak amacıyla 25'in üzerinde geliştirme gerçekleştirilmiştir.

4.11.2. Değer ve İlgi Merkezi

Şirketimiz, "Taraftar Müşteri Yaratmak" vizyonu ile satış ve satış sonrası müşteri memnuniyetini artırmak amacıyla, üçüncü partilerden aldığı (dış kaynak, outsource) diyalog (ilgi yönetimi), yol yardım ve çağrı merkezi (anket ve randevu) operasyon hizmetlerini kendi bünyesinde yeni bir kalite anlayışı ile birleştirmiştir. Müşteriye verilen önemi ve hizmet kalitesini vurgulamak için "Değer ve İlgi Merkezi" (DİM) adı verilen birim; beklentinin üzerinde yaratıcı hizmet sunmak, müşterilerine olumlu deneyimler yaşatmak ve onlara değer ve güven sağlayarak taraftar müşteri sayısını artırmak amacıyla, Kasım 2014'te Kavacık'ta ayrı bir lokasyonda, Stratejik Pazarlama ve Kurumsal İletişim Departmanı altında yapılandırılmıştır.

Müşteri yaşam evresinin her noktasında markalarımıza destek olan DİM, gerçekleştirdiği projelerle hizmet kalitesinin yanı sıra hizmet çeşitliliğini de artırmaktadır. Müşteri temas noktalarına hizmet ve kalite standardı getirmeyi hedefleyen DİM operasyonu, marka ve Yetkili Satıcılardaki raporlama özellikleri ile tüketici beklenti ve görüşlerinin anlık ve şeffaf olarak takip edilmesini sağlamaktadır.

DİM sadece müşterilerin değil aynı zamanda çalışanların da kendilerini değerli hissetmeleri gerekliliği üzerine kurgulanmıştır. Böylece çalışanların kendilerini değerli ve önemli hissettikleri, inisiyatif kullandıkları, karara katıldıkları bir ortam sağlanmıştır.

DİM'in sağladığı hizmetlerin kapsamı aşağıdaki gibidir:

1. **İlgi Yönetimi (Diyalog):** Doğuş Otomotiv tarafından ithal edilen marka araçlar ve Yetkili Satıcı ve Servislerle ilgili gelen taleplerin (istek, şikâyet, tavsiye, teşekkür, vb.) yönetilmesi, müşteri ihtiyaç ve beklentilerin karşılanması, böylece müşterilerimize hak ettikleri değer ve ilginin gösterilmesidir. Bu talepler telefon, e-posta, chat, sosyal medya ve mektup gibi çeşitli iletişim kanallarından gelmektedir.

Daha önce dış kaynak tarafından yönetilen ilgi yönetimine bağlı süreçlerde DİM ile birlikte daha yüksek iş sonuçları ve kalite ile 2015 yılı bitirilmiştir.

2015 yılında, DİM 116.450 adet diyalog telefon çağrısını başarılı ile karşılamıştır. Bu oran 2014 yılı oranına kıyasla %20 artış göstermiştir. Diyalog telefonlarının ortalama yanıtlama süresi 15 sn gibi yüksek bir seviyede yer almıştır.

Müşterilerden gelen 37.433 adet e-mail yanıtlanmıştır. E-mail yanıtlama süresi 12 dakika olarak gerçekleşmiştir. 23.788 adet chat görüşmesi yapılmıştır. Sosyal medyaya (twitter, facebook) yanıtlayan 31.498 adet bildirim DİM tarafından yanıt verilmiştir.

2015 yılında, DİM ile birlikte hizmet verdiğimiz markalarımıza daha anlamlı ve daha çok veri üretmenin önemli bir ayağı olan gelen taleplerin kayıt altına alınma sürecinde %165 gibi büyük bir oranda artış yaşanmış ve 73.996 çağrı kayıt altına alınmıştır.

2. **Yol Yardım:** Doğuş Otomotiv tarafından ithal edilen marka araçlara verilen yol yardım hizmetlerini kapsamaktadır. Yol yardım hizmetlerinin ana amacı, müşterilerin yollarına devam etmelerinin sağlanmasıdır. Müşterilerin yolda başına gelebilecek tüm olumsuzluklara karşı kendilerini güvende hissetmelerinin sağlanması ve en kısa sürede kendilerine ulaşarak her türlü yardımın verildiği bir yol yardım hizmetinin sunulması hedeflenmektedir.

2015 yılında, 265.246 adet yol yardım çağrısı karşılanmıştır. Bu oran 2014 yılı oranına kıyasla %77 artış göstermiştir. Yol yardım çağrılarının ortalama yanıtlama süresi (ASA) 15 sn. olarak gerçekleşmiştir.

2015 yılında, DİM'in müşterilerine sunduğu "acil servis hizmeti" bir önceki yıla göre %29 artış göstererek 22.705 adet olmuştur.

Yine 2015 yılında DİM'in müşterilerine sunduğu "çekici hizmeti" bir önceki yıla göre %34 artış göstererek 29.443 adet olarak gerçekleşmiştir.

Bu operasyonlarla birlikte DİM'in müşterilerine sunduğu diğer bir hizmet olan geçici araç tahsisine ise 3.081 adet olarak gerçekleşmiştir.

2015 yılında, yol yardım çağrıları için açılan kayıt bir önceki yıla göre %69 artış göstererek 107.978 adet olarak gerçekleşmiştir.

Müşterilerin aldıkları yol yardım hizmetine ilişkin memnuniyet seviyesi ise %93,3 olarak gerçekleşmiştir.

3. Anket: Veri ve hizmet kalitesinin denetimi için müşterilerin aranması ve belirli bir metin üzerinden hedeflenen cevapların alınmasıdır. Markalarımızın mevcut müşterilerini elinde tutması ve proaktif bir şekilde potansiyel yeni alıcılara ulaşması temel amaçtır. Yeni ve sadık müşterilerle satış fırsatlarının en yüksek düzeye çıkarılması ve potansiyel müşteri ve mevcut müşteri verilerinin doğru şekilde kullanılması amacıyla, CRM faaliyetlerinin doğru ve etkin şekilde yönetilmesi için müşterilerin aranması, verilerin kayıt altına alınması esastır. 2015 yılında, DİM'de 28 farklı proje için 315.963 adet anket yapılmıştır.

4. Randevu: Yetkili Servislerin satış sonrasındaki müşteri ile ilk iletişimi olan bakım veya onarım konularında müşterilerine randevu verilmesi ve planlanmasının yapılmasıdır. Müşterinin ihtiyaçlarına ve beklentilerine özen göstermek, bu sürecin temelidir. Ayrıca, ilgili Yetkili Servislerle atölye planlaması dahilinde koordinasyon kurulmasını da içermektedir. 2015 yılında, Doğu Oto randevu hattımızda 139.219 çağrı yanıtlanmış ve bu çağrılardan 75.850 adet randevu oluşturulmuştur. Bir önceki yıla göre %48 oranında bir artış gerçekleşmiştir.

5. 2. El Satış: DOD markasının müşterilerinden web sitesi, sosyal medya ve telefonla gelen ikinci el araç alım, satım, takas hizmetleri, ikinci el araçlar ile ilgili kasko ve finans konularındaki bilgi isteklerinin araştırılması, sonuçların müşterilere sunulması ve müşterilerin yetkili satıcılarla bağlantısının kurulmasını içerir. DOD çağrıları da 2015 yılında %18 artış göstererek 21.944 adet olarak gerçekleşmiştir.

Bu veri ile birlikte genel toplamda da çağrı merkezi sektöründe değerlendirilen en önemli kriterlerin başında yer alan Telefon Servis Faktörü (Service Level) dünya ortalaması %75 iken DİM'de bu kriter 2015 yılında %85 olarak gerçekleşmiştir.

VW Binek araç için Almanya Gizli Müşteri ölçümlemesinde 2015 yılında DİM ile birlikte puanımız 89 olarak gerçekleşmiştir. Bu sonuç, DİM'deki kalitenin ve sağlanan hizmetin VW AG tarafından yapılan tamamen tarafsız çalışma ile de ortaya koyulduğu önemli bir veri olmaktadır.

Müşteri temsilcilerinin değerlendirildiği, sağlanan hizmetin kalitesinin ve müşteride uyandırdığı hissiyatın ölçümlemesinin yapıldığı NPS aramaları 2015 yılında bu konunun uzmanı olan bir dış kaynak firma tarafından yapılmış ve puanımız 92.3 olarak sektör ve farklı firma sonuçlarına göre çok yüksek gerçekleşmiştir.

DİM müşteri temsilcilerinin kalite ölçümlemesi sonucunda, 2015 yılında müşteri temsilcilerinin görüşme kalitesi puanı da 90.3 olarak gerçekleşmiştir.

DİM, müşterilerine sağladığı hizmetlerde her zaman için ayrıcalıklı hizmeti bir öncelik olarak görür. Bu anlamda DİM, önemli ve yoğunluklu bölgelerdeki çekiciler ile özel sözleşmeler imzalayarak, sonrasında bu çekici firmaların kalite ölçümlemesini yapar. 2015 yılında DİM'in anlaşmalı çekicilerinin sağladığı hizmetler için yapılan müşteri memnuniyet anket puanı 100 üzerinden 92 olarak gerçekleşmiştir.

DİM çalışanlarının da süreç ile ilgili katkıları olmuştur. 2015 yılında DİM çalışanları 36 öneri ile katkı sağlamıştır.

DİM çalışanlarının müşterilerine eşsiz bir deneyim yaşatmak için her ay birbirleri ile yarıştıkları bir platform mevcuttur. "Yol Tutkusu" adlı bu platformda müşterilere en iyi deneyimi yaşatan çalışan ödüllendirilmektedir. 2015 yılında, 56 adet eşsiz müşteri deneyimi adayı içerisinde 13 "Yol Tutkusu" ödülü verilmiştir.

DİM'in iletişim kurduğu müşteri adedi 2015 yılında %45 büyümüş, 1.899.000 adet müşteri ile temas kurulmuş ve bu anlamda DİM çok önemli bir deneyim merkezi olmuştur.

6. Yeni uygulamalar:

DİM Rent A Car (RAC): 2015 yılı ile birlikte, yolda kalan müşterilerine daha iyi bir hizmet sunabilmek için DİM VW ve Audi markalarımız bayilere geçici rent a car araçları sağlamıştır. Böylece, müşterilerimiz kendi araçları yerine Passat veya Audi A4 gibi üst Segment araçlarımızı da deneyimleme fırsatı yaşamıştır.

DİM Teknik Uzman: Operasyon içerisinde teknik donanımı yüksek bir uzman istihdam edilerek müşteri memnuniyetini artırmak ve hizmet süresini kısaltmak için Teknik Uzman Desteği süreci uygulanmaktadır. Bu uygulama ile yol yardım çağrısı alan müşteri temsilcisi Acil Servis Yetkilisi ile görüşme yapmadan, belirlenen konularda önce Teknik Destek Uzmanı ile görüşüp araca hangi aksiyonun uygulanacağı kararını almaktadır. Böylece, Acil Servis Yetkilisi ile yapılan görüşmeler kısaltılarak verimliliğin artması ve müşterinin hatta daha kısa süre beklemesi hedeflenmiştir. %19 seviyesinde bir verimlilik elde edilmiştir.

D-Pedia Portal: Müşteri temsilcilerinin, müşteri sorularına hızlı cevap vermelerini ve müşteri soru ve sorunlarının kolayca kurumsal hafızaya alınmasını sağlayacak web tabanlı bir FAQ portalı oluşturulmuştur.

Online Performans Sistemi: Özel bir çalışma ile DİM için tasarlanmış yeni bir yazılım ve performans sistemine entegre edilmiştir. Bu sistem sayesinde ölçümlemesi yapılan (görüşme kalitesi, sınav v.b.) sonuçlar eş zamanlı olarak müşteri temsilcilerine iletilmektedir.

7. Proje Bazlı Çalışmalar:

- Sahadan gelen istek, şikâyet ve talepleri analiz etmek, raporlamak ve iyileştirme projeleri gerçekleştirmek,
- SSH ekiplerine acil servis hizmetleri hakkında düzenli geri bildirimler sağlamak, eksiklerin giderilmesi ve standardın sağlanmasına katkıda bulunmak,
- Markaların müşteri ilişkileri projelerini hayata geçirmek (örnek olarak Lead sisteminin yönetimi, VW Ticari Araç Premium projesi için özel çağrı merkezi hizmeti verilmesi ve benzer projeler olan Digiturk Portal, DMF lead yönlendirmeleri, VW Shop, D-Gym, Dönemsel kampanya taleplerinin karşılanması (dost drive, vb.), Scania Kurumsal operasyonlarının sürdürülmesi),
- Proje bazlı olarak bir marka veya yetkili satıcının müşterilerini aramak suretiyle veri güncelleme çalışmaları gerçekleştirmek,
- Markaların yıllık planlama çalışmalarına dahil olarak proje geliştirmek,
- Gelişime açık yetkili satıcılarda müşteri deneyimlerini gözlemleyerek müşteri ilişkilerini geliştirmek için çalışmalar gerçekleştirmek ve çıktılarını teşkilata yaymak,
- Acil servis ve çekiciler için eğitimler ve motivasyon programları düzenleyerek sürecin ve müşteri memnuniyetinin artırılmasını sağlamak.

8. CRM çalışmalarının marka performansına etkisinin ölçülmesi amacı ile tasarlanan "CRM Karnesi"nin yönetimi DİM tarafında yapılmaktadır.

9. Telemarketing çalışmalarının (aksesuar, garanti satışı, vb.) gerçekleştirmesi.

4.11.3. 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 20 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 Sertifikası'na 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 güncel tarihli TOBB Kapasite Raporu bulunması, SGK ve vergi borcunun olmaması, seçim kriterleri arasında yer almaktadır. Temizlik hizmeti, yemek hizmeti, matbaa, basılı evrak, personel taşımacılığı, güvenlik, tekstil gibi ana hizmet alanlarında oluşturulmuş olan firma seçim ve değerlendirme kriterlerinin uygulanması güncel olarak devam etmektedir.

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. 2015 yılında başlatılan yeni bir çalışmayla 3 pilot tedarikçimiz Kurumsal Sorumluluk Raporu'na dahil edilmiştir. Değer zincirimiz içinde önemli bir yere sahip olan tedarikçilerimizde sürdürülebilirlik ve kurumsal sorumluluk bilincinin gelişmesi için destek vermek, sosyal, çevresel, etik ve ekonomik sorumluluk alanlarındaki performanslarının ölçülmesi sağlanarak gelişim alanlarıyla ilgili fakındalıklarının artmasını sağlamak amacıyla genişletilerek sürdürülecek bu çalışmanın 2016 yılında değerlendirme ve denetim süreçlerine de yansıtılması planlanmaktadır. Doğu Otomotiv, tedarik zincirini de etkili bir şekilde yönetmektedir. Şirketin tedarik zinciri yönetimi detaylı bir şekilde bu yıl altıncısı yayımlanan Kurumsal Sorumluluk Raporu'nda (<http://www.dogusotomotiv.com.tr/c/kurumsal-sorumluluk.aspx>) yer almaktadır.

4.11.4. 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 ve 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.

Doğu 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.



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	Kalkınma
Tedarikçiler	Lojistik	Eşit Haklar	Yerel Halkın Hakları	Sorumlu Pazarlama	İşbirliği ve Diyalog
	Çevre Dostu Ürünler	Çalışanlarla Diyalog			



Strateji ve Yönetim

Doğu Otomotiv, 2009 yılından beri GRI (Global Reporting Initiative) Küresel Raporlama Çerçevesi'ne uygun olarak 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.

KURUMSAL SORUMLULUK YÖNETİMİ

Doğu Otomotiv'de Sürdürülebilirlik/Kurumsal Sorumluluk yönetimi, tüm iş süreçlerimizde sorumluluk ve hesap verebilirlik ilkelerini hayata geçirmek, sürdürülebilirlikle ilgili alanlarda liderlik yapabilmek ve yol göstericiliği teşvik etmek amacıyla düzenlenmiştir. Yönetim Kurulu ve İcra Kurulu düzeyinde sürdürülebilirlik konusunda liderliği üstlenmenin, sürdürülebilirlik yönetiminin ve ilgili performansların Şirketimizin kültürüne, süreçlerine ve iş ilişkilerine entegre olabilmesi için çok kritik bir önemi olduğunu biliyoruz.

Faaliyetlerimizle ilgili riskleri anlamak ve proaktif biçimde yönetebilmek için sürdürülebilirlik yönetimine sistematik bir yaklaşım uyguluyoruz. İşimizle ilgili aldığımız kararların, titizlikle hesaplanmış riskler ve bu risklerin hassas bir biçimde yönetilmesini de içermesi, tüm paydaşlarımız için uzun vadeli değer sağlamaktadır.

2015 yılında Sürdürülebilirlikle ilgili alanların Yönetim Kurulu düzeyinde izlenmesi, hedeflerin belirlenmesi ve yönetilmesi amacıyla yeni adı Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Komitesi olan yapı oluşturulmuştur. Komite, kurumsal yönetim ilkelerinin uygulanmasının yanı sıra, Şirketimizin sosyal, çevresel, ekonomik ve etik sorumluluklarına paralel şekilde, ilgili kurum ve paydaşlarımızın ihtiyacı olabilecek yönetim, danışmanlık, koordinasyon çalışmalarını yerine getirmek üzere kurulmuştur. Şirketimizin tüm birimlerinden yönetici ve çalışanlardan oluşan Kurumsal Sorumluluk Çalışma Grubu, komiteye raporlama yapmaktadır. Kurumsal Sorumluluk/Sürdürülebilirlik Yönetimi ile ilgili kapsamlı açıklamalar şirketin Kurumsal Sorumluluk Raporu kapsamında yapılmaktadır: <http://www.dogusotomotiv.com.tr/c/kurumsal-sorumluluk.aspx>

PAYDAŞ KATILIMI

Doğu 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. Doğu 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 Doğu 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 Doğu Otomotiv, yüksek iş ahlakı ve dürüst çalışma ilkelerine uymaktadır.

Paydaşlarının yaptığı değerlendirmelere önem veren ve onların çıkarlarının korunmasına saygı gösteren; bek-

lentilerini tespit ederek ve sürekli izleyerek bu beklentilerin üzerinde yaratıcı hizmet sunan bir şirket olarak algılanmak, Doğu Otomotiv'in iş hedefleri, stratejik büyümesi ve sosyal çalışmaları açısından büyük önem taşımaktadır. Doğu Otomotiv, iş dünyasıyla ilgili sivil toplum ve meslek kuruluşlarında, öncü ve lider konumuna uygun aktif roller üstlenmektedir. Doğu Otomotiv'in kurumsal iletişim çalışmaları ve ilişkileri dürüstlük, şeffaflık ve bilgilendirme temeline dayanmaktadır. Doğu Otomotiv'in iletişim stratejileri ve uygulamaları, Şirketin Stratejik Pazarlama ve Kurumsal İletişim Departmanı tarafından yönetilmekte ve yürütülmektedir. Doğu 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

Doğu Otomotiv'in sürekli ve karşılıklı iletişim odaklı Paydaş Katılımı Stratejisi, 2009 yılında gerçekleştirilen çalıştaylarla Doğu Otomotiv Kurumsal Sorumluluk Çalışma Grubu tarafından belirlenmiştir. Kilit paydaşlarla geliştirilen her türlü diyalog platformu, geri bildirimler üzerinden değerlendirilmektedir. Doğu 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. Doğu Otomotiv'in paydaş katılımı süreç yönetimiyle ilgili detaylı bilgiler Kurumsal Sorumluluk Raporu kapsamında detaylı olarak her yıl açıklanmaktadır: <http://www.dogusotomotiv.com.tr/c/kurumsal-sorumluluk.aspx>

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, Doğu 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 Doğu 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.

Doğu Otomotiv, iklim değişikliğinden kaynaklanabilecek orta ve uzun vadeli riskleri yönetebilmek ve gerekli süreç iyileştirmelerinin yapılmasını sağlamak gibi konularda taahhütte bulunmaktadır. Doğu Otomotiv Çevresel Sorumluluk Politikası ve bu alanda belirlenen odak alanlardaki performanslarını her yıl Kurumsal Sorumluluk Raporu kapsamında açıklamaktadır: <http://www.dogusotomotiv.com.tr/c/kurumsal-sorumluluk.aspx>

ŞEFFAFLIK VE HESAP VEREBİLİRLİK

Doğu 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 İndeksi'nde yer almaktadır. Doğu 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 dünyanın 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 Doğu 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 Doğu 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, 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 olmanın altı bir kez daha çizilmiştir. Doğu Otomotiv Etik Kodu'nun tedarikçilerimiz, iş ortaklarımız ve üçüncü partilerle paylaşılması ile ilgili çalışmalarımız 2015 yılında da devam etmiştir. Öncelikle Doğu Otomotiv Genel Müdürlük çalışanlarından başlamak üzere düzenlenen yüzyüze eğitimlere 428 kişi katılmıştır. Doğu Otomotiv Etik Kodu, Şirketimizin tüm etik konulardaki taahhüt ve politikalarını içermektedir ve şirketin resmi internet sitesinde kamuya açık bir biçimde yayınlanmaktadır: http://www.dogusotomotiv.com.tr/dogusotomotiv_files/20151239023148_DO-GUSOTO-MOTIV_ETIKKOD.pdf

ÖNCELİKLİ PAYDAŞIMIZ: ÇALIŞANLARIMIZ

Doğu 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 şirket değeri için vazgeçilmez bir katkı olduğunun bilincindedir. Doğu 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

Doğu Otomotiv Etik İlkeleri'nin 3. maddesi olan “Adalet ve Eşitlik” başlığı altında, “Tüm paydaşlarımıza ve birbirimize karşı adil davranır, ayrımcılıktan uzak dururuz,” şeklinde açıklanmıştır. Doğu 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 Doğu Otomotiv çalışanlarının eşit haklara sahip olduğu ve her bir çalışanın Şirketimizin kilit paydaşlarından biri olduğu, Doğu Otomotiv Temel Hak ve Sorumluluklar Prosedürü'nde açıkça belirtilmektedir. Sağlık sigortası, hayat sigortası, yemek ve servis, tüm çalışanlarımızın yararlandığı sosyal haklardır. Doğu Otomotiv çalışanlarına sağlanan diğer faydalar ve eğitim olanaklarımızla ilgili detaylı bilgiler, her yıl Kurumsal Sorumluluk Raporumuzda kamuya paylaşılmaktadır.

Çalışanlarımızla İletişim

Doğu Otomotiv'in her çalışanı, ilgili yöneticisiyle dilediği zaman doğrudan iletişim kurabilmektedir. Ayrıca üç ayda bir düzenlenen Yönetim Bilgilendirme Toplantıları'nda 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 Toplantıları'na, tüm Doğu Otomotiv çalışanları katılabilmektedir. Ayrıca intranet ve e-posta yoluyla şirketle ilgili bilgiler çalışanlarla düzenli olarak paylaşılmaktadır. Mavi yaka çalışanların da Şirketle ve tüm süreçlerle ilgili öneri ve görüşlerini doğrudan yönetimle paylaşmalarını sağlayan Doğu Otomotiv Öneri Sistemi ile 2015 yılında, hayata geçirilen öneri sayısında önemli artış sağlanmıştır. Doğu Otomotiv'in çalışanlarıyla geliştirdiği diyalog platformları, eğitimler ve tüm çalışan strateji ve politikaları her yıl Kurumsal Sorumluluk Raporu'nda detaylı biçimde açıklanmaktadır: <http://www.dogusotomotiv.com.tr/c/kurumsal-sorumluluk.aspx>

DOĞUŞ OTOMOTİV VE TOPLUM

“Trafik Hayattır!”

Doğu Otomotiv, sürdürülebilir ve yenilikçi çözümler üretme stratejisi doğrultusunda başarılı finansal ve operasyonel sonuçlara imza atmanın yanı sıra toplumsal değer yaratacak kurumsal sorumluluk platformlarını

hayata geçirmeyi temel öncelikleri arasında görmektedir. Şirketimizin faaliyet alanında edindiği deneyimden güç alarak büyük bir kararlılıkla gerçekleştirdiği sürdürülebilir oluşumlar arasında 2004 yılında başlattığı Trafik Hayattır'ın özel bir yeri bulunmaktadır.

Trafik Hayattır Platformu, toplumun her kesimine ulaşarak trafik güvenliği bilincini artırmaya yönelik farklı projeleriyle yeniliklere öncülük etmektedir. Çalışmalarının odağında, içinde bulunduğu topluma değer katma anlayışı olan platform, her kesime hitap eden yaratıcı saha aktiviteleri ve iletişim uygulamalarıyla trafik güvenliği konusuna önemli katkılar sağlamaktadır.

Trafik güvenliği konusunda pozitif kültür değişimini öncelikle kendi içinden başlatmayı hedefleyen platform kapsamında 2.320 Doğu Grubu çalışanına toplam 9557 saat trafik güvenliği eğitimi verilmiş, defansif sürüş, risk analizi, araç içi güvenlik sistemleri, lastik kontrolü ve kör noktalar konularında ayrıntılı bilgilendirme yapılmıştır.

Trafik Hayattır'ın üniversitelerde 2012 yılından beri sürdürdüğü istikrarlı projesi Trafik Güvenliği Uzaktan Eğitimi 15 üniversitede 15.000'den fazla öğrenciye ulaşmıştır. Trafik güvenliği konusunda verilen teorik eğitimleri pratik uygulamalarla pekiştiren platform, 2015 yılında 10 üniversitede panel ve saha aktiviteleri ile 12.356 öğrenciye ulaşmıştır.

Trafik güvenliğini tehdit eden unsurlardan biri haline gelen "cep telefonu kullanımı" ile ilgili kampanya başlatılmış, Çeşme otobanı üzerinde bulunan Seferihisar ilçesinde Emniyet Genel Müdürlüğü, Sürdürülebilir Ulaşım Derneği ve Seferihisar Belediye Başkanlığı işbirliğiyle yapılan saha aktivitesiyle trafik kurallarına uyum %15 artırılmıştır.

Türk ekonomisi ve sanayisinin en büyük fuarlarından olan Autoshow Otomobil Fuarı'nda, Trafik Hayattır standından bilgilendirme yapılmış, gerçek bir aracın iç düzeneğinin birebir uygulanması ile oluşturulan sanal gerçeklik gözlüğü ile katılımcıların 2,5 dakika güvenli sürüşü sanal olarak deneyimlemesi sağlanmıştır. Autoshow boyunca 990 katılımcı trafik güvenliği simülasyonunu kullanmıştır.

Meslek Liseleri ve Doğu Otomotiv İşbirliği

Doğu Otomotiv'in eğitime ve kaliteli istihdam yetiştirilmesine katkı sağlamak amacıyla yürüttüğü Meslek Liseleri İşbirliği çalışmaları 2015 yılında da devam etmiştir. 2014 yılında açılan 5. Volkswagen Laboratuvarı ile destek verilen meslek lisesi sayısı 6'ya ulaşmıştır. 2015 yılında 4 Volkswagen Laboratuvarı ve Meslek Liseleri'nden toplam 150 öğrenci, 18 adet Yetkili Servisimize dağıtılarak atölye stajyerliğine başlamıştır. 2015 yılında öğrenimi devam eden 6 sınıfımızdan toplam 123 öğrenci sınıflarımızda eğitime başlamıştır. 2015 yılında toplam 64 öğrenci mezun olmuş, bu öğrencilerden 16'sı Yetkili Servislerimizde çalışmaya başlamıştır. 2015 yılında toplam mezun sayımız 354'e ve öğrenimi devam eden öğrenci sayısı ise 263'e yükselmiştir.

4.12. Bağışlar ve Yardımlar

27 Mart 2015 tarihli Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda ayrı bir gündem maddesi olarak ele alınarak kabul edilmiştir. İnternet sitemizden de ulaşılacak Doğu Otomotiv Bağış ve Yardım Politikamızda herhangi bir değişiklik yapılmamış olup, yıl içindeki bağışların detayı aşağıdaki gibidir:

DOĞUŞ OTOMOTİV SERVİS VE TİCARET A.Ş. VE BAĞLI ORTAKLIKLARI	
2015 Yılında Yapılan Bağış ve Yardımlar	Tutar (TL)
Darüşşafaka Cemiyeti	1.440.175
Şişli Mesleki Ve Teknik Anadolu Lisesi	644.862
İstanbul Emniyet Müdürlüğü	525.466
Türk Petrol Vakfı	396.000
Konyaaltı Bahtlı Meslek Ve Teknik Anadolu Lisesi	112.109
Esenyurt Belediye Başkanlığı	104.868
Ayhan Şahenk Vakfı	66.773
Muğla Emniyet Müdürlüğü	60.830
Güvercinlik Mesleki Ve Teknik Anadolu Lisesi	25.478

Besni Mesleki Ve Teknik Anadolu Lisesi	25.242
Gazi Mesleki Ve Teknik Anadolu Lisesi	24.650
Çatalca Arif Nihat Asya Teknik Ve Endüstri Meslek Lisesi	24.480
Pendik İmkb Mesleki Ve Teknik Anadolu Lisesi	23.476
Sarıyer Belediyesi Spor Kulübü Derneği	20.000
Türkiye Engelliler Spor Yardım Ve Eğitim Vakfı	18.000
Feyziye Mektepleri Vakfı	15.000
Veysel Karani Mesleki Ve Teknik Anadolu Lisesi	10.215
Diğer Dernek ve Kurumlar	43.690
TOPLAM	3.581.314

4.13. Şirketler Topluluğu

Şirketimiz, 2015 yılında hâkim şirketle ve hâkim şirkete bağlı şirketlerle yaptığı işlemlerde, emsallerine aykırı olarak bu şirketler yararına bir işlem yapmamıştır. Dolayısıyla Şirketimizin, Türk Ticaret Kanunu'nun 199'uncu maddesi kapsamında hâkim şirketle ve hâkim şirkete bağlı şirketlerle yaptığı işlemlerle ilgili aldığı bir önlem veya zarar denkleştirmesi de bulunmamaktadır.

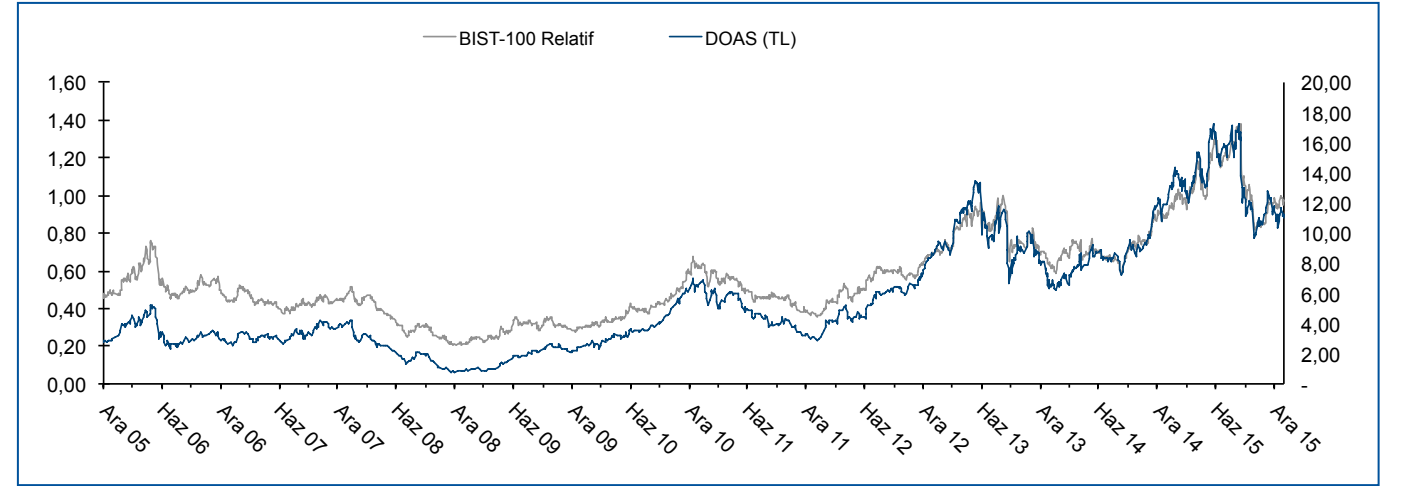
5. FİNANSAL DURUM

5.1. Doğu Otomotiv Hisse Bilgileri

Reuters kodu: DOAS.IS

Bloomberg kodu: DOAS.TI

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



* 31.12.2015 tarihi itibarıyla verilmiştir (Kaynak: Reuters)

5.2. Operasyonel ve Finansal Göstergeler

Şirketimiz, 1.362.883 bin 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.

Şirketimiz bir önceki yıla göre satış adetlerini %32, cirosunu %42 ve net kârını %20 oranlarında artırmıştır. Şirketimiz ayrıca yalın yönetime ve dinamik yapısına verdiği önemin östergesi olarak, Faaliyet Giderleri/ Ciro rasyosunu %16 oranında düşürmeyi başarmıştır.

Aşağıda yer alan finansal verilerin; Şirket yönetiminin finansal durum ve faaliyetlerinin sonuçlarına yönelik yorum ve analizi çerçevesinde, Konsolide Finansal Tablolar ve Tamamlayıcı Notlar ile dahil edilen diğer finansal bilgilerle birlikte takip edilmesi gerekmektedir.

	2015	2014	2013
Konsolide Gelir Tabloları			
Satışlar / Adet (Toptan)	205.593	155.995	155.056
Net Satışlar (mn TL)	10.889	7.693	6.603
Brüt Kâr (mn TL)	1.109	873	750
Faaliyet Giderleri (mn TL)	652	547	442
EBIT (mn TL)	456	326	308
Yatırım Faaliyetlerinden Gelirler (mn TL)	37	11	7
Özkaynak Yöntemiyle Değerlenen Yatırımların Kâr/Zararlarındaki Paylar (mn TL)	43	83	29
Net Finansman Giderleri (mn TL)	171	123	68
Net Dönem Kârı (mn TL)	302	253	225

Hisse Başına Kazanç	1,38	1,14	1,02
Fiyat/Kazanç Oranı (%)	8,00%	10,45%	6,58%
Brüt Kâr Marjı (%)	10,2%	11,3%	11,4%
Faaliyet Giderleri/Satışlar (%)	6,0%	7,1%	6,7%
EBIT Marjı (%)	4,2%	4,2%	4,7%
Net Kâr Marjı (%)	2,8%	3,3%	3,4%

Konsolide Finansal Durum Tabloları			
Toplam Varlıklar (mn TL)	3.980	2.827	2.464
Net Finansal Borç* (mn TL)	1.869	1.035	815
Toplam Özkaynaklar (mn TL)	1.363	1.236	1.118
Yatırım Tutarı** (CapEx) (mn TL)	169	115	93

ROA (%)	7,6%	9,0%	9,1%
ROE (%)	22,2%	20,5%	20,1%
Net Finansal Borç/Özkaynaklar	1,37	0,84	0,73
* Kısa Vadeli Borçlanmalar, Uzun Vadeli Borçlanmaların Kısa Vadeli Kısımları, Uzun Vadeli Borçlanmalar ve Nakit ve Nakit Benzerleri dikkate alınmıştır. ** Maddi duran varlık girişleri dikkate alınmıştır.			

2016 YILI BEKLENTİLERİ

2015, Türkiye otomotiv pazarı için 1 milyon satış adedinin aşıldığı rekor bir yıl olurken, Şirketimiz mevcut iş kollarındaki stratejisini gözeterek başarılı iş sonuçlarına imza atmıştır. Yakın geçmişte, pazarın göreceli olarak yükselen satış trendini geride bırakmasının ardından, 2016'nın bir düzeltme yılı olarak takip etmesi beklenmektedir. Otomotiv Distribütörleri Derneği'nin birtakım makroekonomik ve jeopolitik varsayımları ışığında oluşturduğu tahminine göre, otomotiv pazarının 900-950 bin adet arasında olması öngörülmektedir. Bu beklentileri de göz önünde bulunduran Şirketimiz, bugüne kadar elde ettiği pazar konumunu önümüzdeki yılda da sürdürmeyi hedeflemektedir.

5.3 Kâr Dağıtım Önerisi ve Tablosu

Şirketimizin 2015 faaliyet dönemine ait kâr dağıtım önerisi ve tablosuna EK 1'de yer verilmiştir.

6. RİSKLER VE YÖNETİM ORGANININ DEĞERLENDİRMESİ

6.1 Risk Yönetimi Politikası

Şirketimizin risk yönetimi politikası, Yönetim Kurulu'ndan en alt kademeye kadar rol ve sorumlulukların belirlendiği, risk süreçlerinin planlanarak yönetildiği ve iç kontrol ve denetim faaliyetleri ile şekillenen bir çerçevede dahilinde oluşturulmuştur. Mevcut yapı dahilinde değer verdiğimiz en temel konu, riskin ortak Şirket kültürünün bir parçası olarak ilgili tüm paydaşlarımız tarafından aynı dilde ifade edilebilmesidir. Bu amaçla tasarlanan ve Şirketimizde uygulanabilir hale getirilmesi hedeflenen modellerin ve yöntemlerin aynı zamanda genel kabul görmüş referanslar doğrultusunda ele alınması esastır. Organizasyonumuza, varlıklarımıza ve paydaşlarımıza tehdit oluşturabilecek unsurların zamanında tespit edilmesi, önlem alınması ve gözetim görevinin etkinliğinin artırılması da, her zaman olduğu gibi, çalışmalarımızın istikametini belirleyen başlıca faktörlerdir.

6.2 Riskin Erken Saptanması Komitesi Faaliyetleri

Riskin Erken Saptanması Komitesi, Şirketin varlığını gelişmesini ve devamını tehlikeye düşürebilecek sebeplerin erken teşhisi, gerekli tedbirlerin zamanında alınması ve dolayısıyla riskin etkin yönetilmesiyle ilgili çalışmaları gerçekleştirmektedir. Çoğu zaman bu çalışmaların ana teması olan geleceğin yorumu ve belirsizlikler, Komite'nin stratejik bakış açısı ve teşviğiyle sadece mutlak engel olarak algılanmayıp, Şirketimizde sistematik öz değerlendirmeye ve yeni kazanımlara zemin hazırlayabilecek bir takım fırsatlar şeklinde dikkate alınmaktadır. Nitelikli kadro yapısı ve doğru bilgi akışıyla Yönetim Kurulu'na güvence sağlayarak gözetim görevinde destek olan Komite, aynı zamanda risk yönetim sistemlerini en az yılda bir kez gözden geçirmektedir. Ayrıca, çalışma esaslarına uygun şekilde belirlenen sayıda (altı kez) ve tarih aralıklarında toplantılar gerçekleştirmek suretiyle hazırladığı değerlendirme raporlarını yıl içinde Yönetim Kurulu'na sunmuş ve denetçi ile paylaşmıştır.

6.3 Risk Faktörleri ve Uygulamalar

Firmamızın faaliyet alanı, büyüklüğü ve çalışma yapısı ile şekillenen risk bakış açısı, uluslararası gelişmelerin ve iyi uygulama örneklerinin yetkinliklerle filtrelendiği bir platformda sürekli olarak olgunlaştırılmaktadır. Bu sürecin parçası olan risklerin zaman içerisinde sadece finansal, operasyonel ve doğa olayları ile sınırlı kalmayıp, çok daha geniş bir perspektifte yönetilebilir olma zorunluluğu, kurumsal risk yönetimi adımlarımızı belirleyen başlıca konudur. Risklerin birbirleriyle olan ilişkilerini de katarak bütünsel bir şablonunda oluşturduğumuz çalışmalarla, risk yönetimi kapsamındaki süreçlerin stratejik ve proaktif bir şirket modeline doğru uzanan seyri yönetilmektedir.

FİNANSAL RİSKLER

• Likidite Riski

Şirketimizin genel mali durumunun, finansal duyarlılıkların dikkate alındığı bir ortamda izlenmesi ve bunu sağlayacak çözümlerin inşa edilmesi sağlanmıştır. Özellikle ticari hareketlerin değişimine endeksli raporlama şablonu ile hareketlerin standardizasyonu ve sonrasında değişken yapı ve zaman fonksiyonlu risk yönetimi aktif-pasif nakit akışları modülü tasarlanmıştır. Standart nakit akışlarından hareketle, genel yapıya ve parametrik risk yönetimi sentezine geçiş mümkün kılınmış, cari net faiz marjı gibi önemli sistem ölçüm unsurlarının takibi daha pratik hale getirilmiştir.

Yüksek kalitedeki kredi sağlayıcılarının ve ilişkilerin sürekliliği, rekabetçi oranlara erişim, finansal enstrüman ve hizmet çeşitliliği (krediler, faktoring kapasitesi, vb.) ve likidite gücü, geçmiş yıllarda olduğu gibi üzerinde hassasiyetle durulan konular arasında yer almıştır. Sonuç olarak, borç ve alacak yönetimi, hem tutar hem de vade planlı nakit hareketi kontrolleri ile güvence altına alınmış, büyüme ve yatırım politikaları için gerekli kaynak ihtiyacının dengelenmesi sağlanmıştır.

- **Kur Riski**

Şirketin yine ticari hareketlerine endeksli olarak net döviz pozisyonu takibe alınmış, aylık risk yönetimi raporları ile ilgili yönetim organlarının ve Riskin Erken Saptanması Komitesi'nin düzenli olarak bilgilendirilmesi sağlanmıştır. Devalüasyon, parite ve enflasyon hareketlerinin yaratabileceği etkilerin incelenmesi ve parametrik yapı içerisinde yer alması için de çalışmalar gerçekleştirilmiştir.

İthalat işlemleri yoğun ve kur riskine maruz kalan bir işletme olarak, ödeme dengelerinin korunması amacıyla vadeli döviz işlemi sözleşmeleri ve planlanan nakdin kısmen döviz cinsinden değerlendirilmesi gerçekleştirilmektedir. Ürün portföyüne ve hareket planına göre üretici firma ile sağlanan model bazlı mutabakatlar ve kur hareketlerinin yaratabileceği olumsuz tesirleri asgari düzeye indirecek fiyatlama seçenekleri alınan ilave tedbirler arasında yer almıştır.

- **Faiz Riski**

Şirketimizin döviz cinslerine göre gruplandırılmış risk yönetimi aktif-pasif getiri ve maliyetleri, ait oldukları zaman aralığı (efektif vade) dikkate alınarak parametrik değişimlere duyarlılık testine tabi tutulmaktadır. Duyarlılık sonucuna göre sabit veya değişken olarak sınıflandırılan getiri ve maliyetlerin ait olduğu kalemlerin bilanço bütünlüğü içindeki hem oransal hem de tutarsal etkisi incelenerek stratejik faiz pozisyonu tespit edilir.

Senaryo öngörülerimize göre belirlenen kredi tutarlarının ve faiz oranlarının değişeceği durumlar için ise, maliyet artışlarının getireceği yüke göre önceden önlem alınarak, uygun enstrüman/oran seçenekleri hayata geçirilmektedir.

- **Alacak Riski**

Gerçekleştirilen ortak faktoring projeleri ve işbirliği neticesinde, Doğu Otomotiv ile yetkili satıcılarımız ve servislerimiz arasındaki alacak/borç riski asgari seviyeye indirilmiştir.

- **Ürün Maliyet/Fiyat Riski**

Günlük döviz pozisyonu dahilinde markalar bazında takip edilen stokların fiktif, yol, yükleme ve liman kategorilerindeki adet ve tutarları ile ithalat planlama ve kaynak yönetimi bir bütün olarak değerlendirilmektedir. Döviz kurlarındaki olası ani hareketlerin hem maliyet kompozisyonuna doğrudan etkisi hem de gelir yaratma kapasitesine teması çeşitli senaryolarla incelenmektedir. İşletme sermayesi üzerinden yapılan çalışmalarda ise senaryo verilerinde yer alan gelir noksanlığı olasılığına karşı nakit akışları, kredi limit/risk öngörüler ve bu doğrultuda işletme sermayesinin finansmanı için atılacak adımlar planlanmaktadır. Ayrıca, özetlenen faaliyetlerin tamamı aylık olarak hazırlanan risk yönetimi raporlarında yer almış ve ilgili yönetim kademelerimiz yıl içinde düzenli olarak bilgilendirilmiştir.

OPERASYONEL RİSKLER

- **Tedarikçilerle İlişkiler**

Tedarik devamsızlığı veya kesintisi, olası teslimat, kalite problemleri ve tedarikçinin finansal ve teknik yeterliliği risklerine karşı gerekli önlemler alınmaktadır. Tedarikçi performanslarının takibi, asgari teklif ve ihale koşulları ile değerlendirme sistemi, sözleşmeler ile bağlayıcı zemin oluşturulması, gereken hallerde hukuk onayı, teminat mektubu ve benzeri enstrümanlar kanalıyla sunulan hizmetin güvence altına alınması süregelen uygulamalardan bazılarıdır.

- **İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG)**

Şirketimizdeki İSG süreçlerinin etkin olarak icra edilebilmesi/yönetilebilmesi için İSG kurulları ve organizasyon yapısı oluşturulmuştur. İSG kapsamında, tesislerimizin ve çalışma ortamlarımızın risk analizleri, kaza araştırma çalışmaları, sivil savunma eğitimleri ve tatbikatları ile ilgili faaliyetler yürütülmektedir. Ayrıca, güncel tespitler ve kanuni sorumluluklar, İSG kurul toplantılarında her ay düzenli olarak değerlendirilip, takip altına alınmaktadır. Yıl içinde, personelin farkındalığı bakımından eğitimler ve doğrudan uzman gözetiminde bilgi ölçmeye yönelik testler de düzenlenmektedir.

- **İş Devamlılığı ve Kriz Yönetimi**

Mevcut İş Devamlılık Planı'nın geliştirilmesi amacıyla, Şirketimizin ilgili birimlerini temsilen oluşturulan bir takım kanalıyla yıl içinde kapsamlı bir çalışma başlatılmıştır. Literatüre daha uygun ve temel kavramları benimseyen, farkındalık yaratma esasına dayalı ve gerçek hayatta uygulanabilir olması için doğrudan iş sahipleriyle temas halinde yürütülen çalışmada, ilgili ISO standartları ve Uluslararası İç Denetçiler Enstitüsü'nün hazırlamış olduğu hareket planı referans alınmaktadır. Bu çalışmaların önemli bir detayı olarak, iş devamlılığı ve afetle mücadele başlıklarının farklı ancak bütün bir yapı içerisinde birbirini tamamlayan iki hayati unsur olduğu gerçeği de dikkate alınmaktadır.

Şirketimizin proaktif gayretlerine karşın, yıkıcı riskler sonucunda kesintiye uğraması muhtemel süreçlerin en kısa zamanda geri kazanımı için geliştirilmiş acil eylem planı ve aşamalı kriz yönetimi senaryolarına da yıl içinde yer verilmiştir. Can, mal ve bilgi kayıplarının önlenmesi, hak sahiplerinin beklentilerinin karşılanması, hukuki adımların doğru atılabilmesi ve kurum itibarının korunması amacıyla kabul görmüş araçlardan ve danışmanlık hizmetlerinden ayrıca faydalanılmıştır.

- **Bilgi Teknolojileri**

Şirketimizdeki faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için entegre bir bilgi sistemi (Turkuaz) kullanılmaktadır. Satın alma, stok yönetimi, satış ve muhasebe gibi yoğun işlem gerektiren birçok konu başlığının süreçleri genel olarak bu sistem üzerinde bulunan uygulamalar aracılığı ile yerine getirilmektedir. Muhtemel risklere karşı tedbir olarak kaynak planlama, tanımlanan yetki ve erişim haklarının kullanılması, profesyonel donanımaya yönelik eğitimler ve sertifikasyonlar, referans modellerin tatbiki ve denetim sonuçlarına uygun aksiyon alma ile ilgili çalışmalar yürütülmektedir.

- **Karar Alma Süreçleri ve Uygulamalar**

Şirket politikalarının ihlaline karşı ve yönetim prensibimizin bir parçası olarak, küresel standartlara uygun oluşturulan ve Şirketimizin yönetim organları tarafından onaylanan Etik Kod, kurumsal faaliyetlerin her aşamasında yasa ve yönetmeliklerin de ötesinde iş yapma anlayışını ifade etmektedir. Yalın şablonu ve örnekli anlatım içeriği ile benimsenen kod, tüm paydaşların gerek duyabileceği örnek bir rehber olarak titizlikle hazırlanmıştır. Bu konudaki farkındalığın korunması amacıyla düzenli şirket içi eğitim ve bilgilendirme/hatırlatma iletişimi sağlanmakta ve Etik Kod'un çeşitli platformlarda kolayca erişilebilir olmasına özen gösterilmektedir.

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, 29 Şubat 2016 tarihli ve 2016/05 sayılı Yönetim Kurulu kararıyla Şirketin Yönetim Kurulu üyeleri tarafından imzalanarak onaylanmıştır.

Finansal raporlamadan sorumlu Yönetim Kurulu Üyeleri ile finansal raporlamadan sorumlu yöneticinin 2015 yılı faaliyet dönemine ilişkin sorumluluk beyanına EK 2'de yer verilmiştir.

Yönetim Kurulu'nun 29 Şubat 2016 tarih ve 2016/05 sayılı kararıyla; Şirketimizin 31.12.2015 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.

EK 1. KÂR DAĞITIM ÖNERİSİ VE TABLOSU**EK 2. FİNANSAL RAPORLARDA SORUMLULUK BEYANI**

Yönetim Kurulu'nun 29 Şubat 2016 tarih ve 2016/06 sayılı toplantısında; Şirketimiz, Sermaye Piyasası Kurulu mevzuatına göre düzenlenerek bağımsız denetimden geçmiş konsolide finansal tablolarına göre 2015 yılı faaliyetleri sonucunda elde etmiş olduğu net dönem karının, bilançomuzda yer alan geçmiş yıl karları / olağanüstü yedeklerden de ilave alınmak suretiyle, aşağıda belirtilen şekilde ve dağıtım tarihinin 31 Mayıs 2016'yı geçmemek kaydı ve şartı ile Yönetim Kurulu'nca belirlenmesi teklifinin Genel Kurul'un onayına sunulmasına karar verilmiştir.

DOĞUŞ OTOMOTİV SERVİS VE TİCARET A.Ş.**2015 YILI KAR PAYI DAĞITIM TABLOSU (TL)**

1-	Ödenmiş / Çıkarılmış Sermaye	220.000.000,00	
2-	Genel Kanuni Yedek Akçe (Yasal Kayıtlara Göre)	132.622.458,00	
Esas Sözleşme Uyarınca Kar Dağıtımda İmtiyaz Var İse Söz Konusu İmtiyaza İlişkin Bilgi		Bulunmamaktadır	
		SPK'ya Göre	Yasal Kayıtlara Göre
3-	Dönem Karı	365.389.000,00	379.316.579,22
4-	Vergiler (-)	(62.945.000,00)	(55.801.714,17)
5-	Net Dönem Karı (*)	302.921.000,00	323.514.865,05
6-	Geçmiş Yıl Zararları (-)	-	-
7-	Genel Kanuni Yedek Akçe (-)	-	-
8-	NET DAĞITILABİLİR DÖNEM KARI	302.921.000,00	323.514.865,05
9-	Yıl İçinde Yapılan Bağışlar (+)	3.581.314,00	
10-	Bağışlar Eklenmiş Net Dağıtılabilir Dönem Karı	306.502.314,00	
11-	Ortaklara Birinci Kar Payı	153.251.157,00	
	- Nakit	153.251.157,00	
	- Bedelsiz	-	
	- Toplam	153.251.157,00	
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	120.769.843,00	
16-	Genel Kanuni Yedek Akçe	28.900.000,00	
17-	Statü Yedekleri	-	-
18-	Özel Yedekler	-	-
19-	OLAĞANÜSTÜ YEDEK	-	-
20-	Dağıtılması Öngörülen Diğer Kaynaklar	25.979.000,00	5.385.134,95
	- Geçmiş Yıl Karı	25.979.000,00	-
	- Olağanüstü Yedekler	-	5.385.134,95

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)	ORANI (%)	TUTARI (TL)	ORAN (%)
- BRÜT	300.000.000,00	-	99,0	1,3636364	136,364
- NET	255.000.000,00	-	84,2	1,1590909	115,909

(*) Kontrol gücü olmayan paylar hariç ana ortaklığın konsolide net dönem karı tutaridir.

(**) Sermayede imtiyazlı pay grubu bulunmamakta olup Kar Payı Bilgileri, dağıtımın tamamının brüt veya % 15 stopaj kesintisi yapılarak net olarak ödenmesi halinde ulaşılacak tutarları ifade etmektedir.



FİNANSAL TABLO VE FAALİYET RAPORLARININ KABULÜNE İLİŞKİN YÖNETİM KURULU'NUN
KARAR TARİHİ: 29 Şubat 2016
KARAR SAYISI: 2016 / 05

SERMAYE PİYASASI KURULU'NUN
"SERMAYE PİYASASINDA FİNANSAL RAPORLAMAYA İLİŞKİN ESASLAR TEBLİĞİ" NİN
9. MADDESİ GEREĞİNCE SORUMLULUK BEYANI

Şirketimiz, Denetim Komitesi ve Yönetim Kurulu tarafından onaylanmış 31.12.2015 tarihinde sona eren hesap dönemine ilişkin, Sermaye Piyasası Kurulu'nun "Sermaye Piyasasında Finansal Raporlamaya İlişkin Esaslar Tebliği" çerçevesinde hazırlanan, bağımsız denetimden geçmiş Konsolide Finansal Tablolar ve Yönetim Kurulu Faaliyet Raporunun tarafımızca incelendiğini, şirketimizdeki görev ve sorumluluk alanında sahip olduğumuz bilgiler çerçevesinde;

- Söz konusu raporların önemli konularda gerçeğe aykırı bir açıklama içermediğini ya da açıklamanın yapıldığı tarih itibarıyla yanıltıcı olması sonucunu doğurabilecek herhangi bir eksiklik içermediğini,
- Yürürlükteki finansal raporlama standartlarına göre hazırlanmış, konsolide finansal tabloların işletmenin aktifleri, pasifleri, finansal durumu ve kar ve zararı ile ilgili gerçeği dürüst bir biçimde yansıttığı ve faaliyet raporunun işin gelişimini, performansını karşı karşıya olduğu önemli riskler ve belirsizliklerle birlikte dürüstçe yansıttığını,

beyan ederiz.

Saygılarımızla,

Doğuş Otomotiv Servis Ve Ticaret A.Ş.

İzzet Berk ÇAĞDAŞ
Mali ve İdari İşler Genel Müdürü -CFO

Recep Yılmaz Argüden
Yönetim Kurulu Üyesi
Denetim Komitesi Üyesi

Emir Ali BİLALOĞLU
İcra Kurulu Başkanı -CEO
Yönetim Kurulu Üyesi

Ferruh EKER
Yönetim Kurulu Üyesi
Denetim Komitesi Başkanı



Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret A.Ş.
Kurumsal Merkez
Power Center
Maslak Mahallesi, G-45,
Ahi Evran Polisleri Cad.
No: 4, Ayazağa - Maslak
İstanbul
Yönetim ve İletişim
Sakaryasın Mahallesi,
Anadoluhisari Caddesi No: 22,
41400, Çayyova - Kocaeli
Tel : (0202) 676 00 00
Faks : (0202) 656 88 03
www.dogusotomotiv.com.tr

Mantis No: 0-3030-1147-1300010



Akis Bağımsız Denetim ve
Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.
Kavacık Rüzgarlı Bahçe Mah. Kavak Sok.
No:29 Beykoz 34805 İstanbul
Tel +90 (216) 681 90 00
Fax +90 (216) 681 90 90
www.kpmg.com.tr

**YÖNETİM KURULUNUN YILLIK FAALİYET RAPORUNA İLİŞKİN BAĞIMSIZ
DENETÇİ RAPORU**

Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret Anonim Şirketi Yönetim Kurulu'na,

**Yönetim Kurulunun Yıllık Faaliyet Raporunun Bağımsız Denetim Standartları
Çerçevesinde Denetimine İlişkin Rapor**

Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret Anonim Şirketi ("Şirket") ve bağlı ortaklıklarının (birlikte "Grup" olarak anılacaktır) 31 Aralık 2015 tarihinde sona eren hesap dönemine ilişkin yıllık faaliyet raporunu, denetlemiş bulunuyoruz.

Yönetim Kurulu'nun Yıllık Faaliyet Raporuna İlişkin Sorumluluğu

Grup yönetimi, 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun ("TTK") 514'üncü maddesi ve Sermaye Piyasası Kurulu'nun ("SPK") II-14.1 No'lu "Sermaye Piyasasında Finansal Raporlamaya İlişkin Esaslar Tebliği" ("Tebliğ") hükümleri uyarınca yıllık faaliyet raporunun konsolide finansal tablolarla tutarlı olacak ve gerçeği yansıtacak şekilde hazırlanmasından ve bu nitelikteki bir faaliyet raporunun hazırlanmasını sağlamak için gerekli gördüğü iç kontrolden sorumludur.

Bağımsız Denetçinin Sorumluluğu

Sorumluluğumuz, Grup'un faaliyet raporuna yönelik olarak TTK'nın 397'nci maddesi ve Tebliğ çerçevesinde yaptığımız bağımsız denetime dayanarak, bu faaliyet raporunda yer alan finansal bilgilerin Grup'un 29 Şubat 2016 tarihli bağımsız denetçi raporuna konu olan konsolide finansal tablolarıyla tutarlı olup olmadığı ve gerçeği yansıtip yansıtmadığı hakkında görüş vermektir.



Yaptığımız bağımsız denetim, Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu tarafından yayımlanan Türkiye Denetim Standartları'nın bir parçası olan Bağımsız Denetim Standartları'na ("BDS") uygun olarak yürütülmüştür. Bu standartlar, etik hükümlere uygunluk sağlanmasını ve bağımsız denetimin, faaliyet raporunda yer alan finansal bilgilerin konsolide finansal tablolarla tutarlı olup olmadığına ve gerçeği yansıtip yansıtmadığına dair makul güvence elde etmek üzere planlanarak yürütülmesini gerektirmektedir. Bağımsız denetim, tarihi finansal bilgiler hakkında denetim kanıtı elde etmek amacıyla denetim prosedürlerinin uygulanmasını içerir. Bu prosedürlerin seçimi, bağımsız denetçinin mesleki muhakemesine dayanır.

Bağımsız denetim sırasında elde ettiğimiz bağımsız denetim kanıtlarının, görüşümüzün oluşturulması için yeterli ve uygun bir dayanak oluşturduğuna inanıyoruz.

Görüş

Görüşümüze göre Yönetim Kurulu'nun yıllık faaliyet raporu içinde yer alan finansal bilgiler, tüm önemli yönleriyle, denetlenen konsolide finansal tablolarla tutarlıdır ve gerçeği yansıtmaktadır.

Mevzuattan Kaynaklanan Diğer Yükümlülükler

TTK'nın 402'nci maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca; BDS 570 "İşletmenin Sürekliliği" çerçevesinde, Grup'un öngörülebilir gelecekte faaliyetlerini sürdüremeyeceğine ilişkin raporlanması gereken önemli bir hususa rastlanılmamıştır.

Akis Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.
A member of KPMG International Cooperative


Murat Aisan, SMMM
Sorumlu Denetçi
29 Şubat 2016
İstanbul, TÜRKİYE