

FAALİYET RAPORU

2017



182.199

PERAKENDE SATIŞ
(ADET)

13.220
milyon TL

SATIŞ GELİRİ

5.167
milyon TL

AKTİF BÜYÜKLÜK

%18,9

PAZAR PAYI



İÇİNDEKİLER

KISACA DOĞUŞ OTOMOTİV

- 02** YÖNETİM KURULU BAŞKANI'NIN MESAJI
- 04** İCRA KURULU BAŞKANI'NIN MESAJI
- 06** KURUMSAL PROFİL
- 08** FİNANSAL GÖSTERGELER
- 09** HİSSE PERFORMANSI
- 10** KİLOMETRE TAŞLARI
- 12** YÖNETİM KURULU
- 15** İCRA KURULU
- 16** TÜRKİYE EKONOMİSİ VE OTOMOTİV SEKTÖRÜ
- 17** DOĞUŞ OTOMOTİV'DE 2017 YILI
- 24** TRAFİK HAYATTIR!
- 28** KOŞULSUZ MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ
- 30** DİJİTAL DÖNÜŞÜM
- 32** DOĞUŞ GRUBU HAKKINDA

MARKALARIMIZ

- 34** VOLKSWAGEN BİNEK ARAÇ
- 36** AUDI
- 38** SEAT
- 40** ŠKODA
- 42** BENTLEY & LAMBORGHINI
- 44** PORSCHE
- 46** VOLKSWAGEN TİCARİ ARAÇ
- 48** SCANIA
- 50** SCANIA ENGINES
- 52** THERMO KING
- 54** DOĞUŞ OTO
- 56** D-AUTO SUISSE
- 58** D-AUTO LLC
- 60** DOD
- 62** vdf
- 64** TÜVTÜRK
- 66** YEDEK PARÇA VE LOJİSTİK
- 68** DOĞUŞ SİGORTA

KURUMSAL YÖNETİŞİM

- 70** KURUMSAL YÖNETİŞİM İLKELERİNE UYUM RAPORU
- 88** GENEL BİLGİLER
- 111** EK 1. KÂR DAĞITIM ÖNERİSİ VE TABLOSU
- 112** EK 2. FİNANSAL RAPORLARDA SORUMLULUK BEYANI
- 113** EK 3. YILLIK FA ALİYET RAPORUNA DAİR BAĞIMSIZ DENETÇİ RAPORU

YÖNETİM KURULU BAŞKANI'NIN MESAJI



Değerli Paydaşlarımız,

2017 yılı, siyasi gelişmelerin iktisadi gelişmelere daha fazla yön verdiği bir yıl olarak geride kaldı. Yaklaşık 10 senedir dünya ekonomisini etkisi altına alan durgunluk sarmalı nihayet yavaş yavaş toparlanma sürecine girmiş görünse de, küreselleşme olgusu özellikle ABD'de Trump yönetiminin daha korumacı ve içe kapanık politikaları desteklemesiyle geçtiğimiz yıl tartışmaların odağında kaldı. Hangi yöne gideceği belli olmayan siyasi gerginlikler ve bölgesel karışıklıklar da tedirginliği artırdı.

Jeopolitik risklerin yarattığı belirsizlik ve istikrarsızlık ortamı, ekonomideki etkisini yıl boyunca kur ve faiz dengesindeki oynaklıklarla gösterdi. Buna karşın likidite olanaklarının elverişli olmayı sürdürmesi mali piyasalardaki olumlu havayı korudu. Yine de küresel ölçekte taşların yerine oturması ve dengenin yeniden oluşması için zamana ihtiyaç olduğu düşünüldüğünde, risk yönetimi gerekliliği gün geçtikçe önem kazanıyor. Önümüzdeki birkaç yıl boyunca ihtiyatlı olma gereksinimi, yeni yatırım planlarına

yön veren ana unsurlardan biri olmayı sürdürecektir.

Dünya otomotiv sektörü büyümesini sürdürdü

Ekonomideki toparlanmaya paralel olarak son yıllarda düzenli büyüyen otomotiv sektörü 2017 yılında da hafif araçlarda 95,6 milyon, toplamda ise neredeyse 100 milyon adet sınırına ulaştı. Bu hızlı büyümede ABD ve Çin yine başı çekmeyi sürdürdü. Hindistan ise hızlı büyüme trendi ile bu ikisini takip ediyor. 2017 yılında ilk kez elektrikli otomobiller 1 milyon adet sınırını aştı. 2018 yılında esas büyümenin bu segmentte yaşanması ve elektrikli otomobil satışlarının 1,4 milyon adede ulaşması bekleniyor.

Türkiye otomotiv pazarı daraldı

Türkiye'deki otomobil ve hafif ticari araç satışları 2017 yılında bir önceki yıla göre %2,8 azalarak 956.194 adet seviyesinde gerçekleşti. Esas daralma otomobil ve özellikle büyük motor hacimli lüks otomobillerde yaşandı. Hafif ticari araç pazarı ise büyümesini sürdürdü.

Doğuş Otomotiv olarak 2017 yılında, pazardaki genel olumsuzluklara ek olarak her modelimiz için dizel motor seçeneği sunamamaktan ve yeni ÖTV uygulamasının markalarımıza olumsuz etkisinden kaynaklanan bazı ek sorunlarla da yüzleşmek zorunda kaldık. Araç satış adetlerimizde bir önceki yıla göre meydana gelen kayba ve pazar payımızdaki düşüşe rağmen 2017 yılında öngördüğümüz hedeflere ulaşmayı başardık. Bizim için önemli olan kârlı ve verimli satış hedefimize ulaştık.

Otomotiv sektörü büyük bir dönüşümden geçiyor

Genel olarak 2017, küresel ölçekte otomotiv sektöründe yaşanan büyük dönüşümün somut sonuçlarının gözlemlendiği bir yıl oldu. Yaşanan gelişmeler, sektörün geleceğini yeniden şekillendiren üç ana akımın etkilerinin gün geçtikçe daha fazla hissedileceğinin işaretlerini verdi.

Bunların birincisi, birçok ülkenin açıkladığı sıfır emisyon vizyonu ile birlikte otomobillerin teknolojisinde yaşanan değişimler. Çevre normları nedeniyle

dizel araçlara konulan kısıtlamalar, özellikle üretim maliyetlerini çok artırdığından birçok firma dizel motor üretimini durdurdu. Volkswagen'in Jetta modelinde olduğu gibi, dizel motor seçeneğinin artık bazı modellerde sunulmaması, 2017 yılında satış rakamlarına bire bir yansdı.

İkinci önemli değişim, araçların dijital teknoloji ve yapay zekâ ile entegrasyonu alanında yaşanıyor. Artık kendisi bir bilgisayar gibi davranan araçlar, otonom sürüş yetenekleri, yapay zekâ uygulamaları ve çevresi ile haberleşebilme özellikleri ile kullanıcılarına yepyeni deneyimler sunuyor. Elektrikli araç ve bilişim teknolojilerine yaptığı devasa yatırımla dünyada yeni nesil otomobillerin öncüsü olmaya hazırlanan Volkswagen Grubu'nun bir üyesi olarak, bu alandaki heyecan verici gelişmeleri yakından takip ediyor ve kendimizi yarınlara hazırlıyoruz.

Otomotiv sektörüne yön veren üçüncü büyük dalga ise araç sahipliğine yönelik algıda meydana gelen değişimler. Bundan önce sağladığı hareket özgürlüğünün yanı sıra bir prestij ve yatırım aracı olarak görülen araç sahipliği olgusu, özellikle yaşam tarzlarındaki değişim, kamu ulaşım sistemlerindeki gelişmeler, farklı araç kiralama opsiyonları ve araç paylaşım sistemlerinin yaygınlaşması gibi faktörlere bağlı olarak büyük bir dönüşümden geçiyor.

Değişime ayak uyduramayan geride kalacak

Söz konusu eğilimler, otomotiv üreticilerinin yanı sıra araçların nihai müşterilere ulaştırılmasını sağlayan tüm satış sistemlerini önümüzdeki yıllarda, kendilerini yeni koşullara adapte etme noktasında büyük bir değişim gerekliliğiyle karşı karşıya bırakacak. Pazarın değişen ihtiyaç, beklenti ve iş yapma modellerine ayak uyduramayan ve dijital stratejisini doğru bir şekilde oluşturamayan yapılar kaçınılmaz olarak geride kalacak.

Doğuş Otomotiv olarak, bu dönüşüm ihtiyacını çok önceden tespit ederek başlattığımız hazırlık çalışmalarının adım adım hedefe ulaştığını görmekten büyük memnuniyet duyuyoruz. 2017 yılı, birçok öngörümüzde haklı olduğumuzu somut şekilde gösteren gelişmelere sahne oldu. Tüm süreçlerimizin dijital sis-

temlere uygun hale getirilmesini ve müşterimize doğrudan ve hızlı ulaşmamızı sağlayan altyapı çalışmalarını büyük oranda tamamladık.

Ayrıca 2017 yılında, şirketimiz bünyesinde bugüne kadar farklı departman ve marka yapıları altında sürdürülen dijital dönüşüm çalışmalarını ortak bir zeminde ele almak ve şirketin pazarlama, müşteri ve süreç boyutu ile uzun vadeli dijital stratejilerini oluşturmak amacıyla yönetim kadememize bir CDO (Chief Digital Officer) ataması yaptık.

Gelecek dönemde insan kaynaklarından eğitime, performans değerlendirmesinden sosyal sorumluluk çalışmalarına kadar, her alanda dijital teknolojinin nimetlerinden yararlanmayı ve tüm paydaşlarımıza yararlandırmayı bir misyon olarak kabul ediyoruz. Bu noktadaki katkılarından ötürü, iştirakimiz olan Doğuş Teknoloji'ye de özellikle teşekkür etmek istiyorum.

Dinamizm bizim için vazgeçilmez

Teknolojideki ilerleme hızı kadar günümüzün değişken koşulları da hızlı karar alma, stratejileri sürekli gözden geçirme ve aynı hızda uygulamaya koyma noktasında şirketleri çok dinamik bir yapıda hareket etmeye zorluyor. Doğuş Otomotiv olarak, tüm çalışanlarımızın sürekli değişim ve gelişimi bir kültür olarak benimsemelerini teşvik ediyor ve destekliyoruz.

2017 yıl sonu itibarıyla çeşitli markalarımızın yönetim kadrolarında gerçekleşen görev değişikliklerini de aynı dinamik yapının bir gereği sayıyoruz. Uzun yıllardır aynı görevde bulunan genç arkadaşlarımızın, farklı görevlerle hem tecrübe kazanmalarını hem de bakış açılarını genişletmelerini amaçlayan bu nöbet değişimi vesilesiyle, tüm arkadaşlarımızı yeni görevlerinde başarılar diliyorum.

Bu bir takım oyunu

Doğuş Otomotiv, Türkiye'nin lider otomotiv şirketi olmayı; çalışanlarından tedarikçilerine, geniş bayi ve servis ağından taraftar müşterilerine kadar büyük bir aile olmaya borçlu. Bu güçlü aile yapısının bugüne kadar olduğu gibi gelecekte de Doğuş Otomotiv'i Türk otomotiv sektörü-

nün örnek şirketi yapmaya devam edeceğine inanıyorum.

Doğuş Otomotiv'in sadece satış başarılarıyla değil, aynı zamanda sorumlu kurumsal vatandaş duruşu, toplumdan kazandıklarının bir bölümünü yeniden topluma kazandıran projeleri, etik anlayışı, yolsuzlukla mücadele ve sürdürülebilirlik konusundaki çalışmalarıyla da öne çıkan bir şirket olmasına büyük önem atfediyoruz.

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.

Ayrıca, bir kurum kültürü haline getirdiğimiz kurumsal sürdürülebilirlik bilincini ülke genelindeki yetkili satıcı ve tedarikçilerimize de yaygınlaştırmak için kurduğumuz iş modelinin Sürdürülebilirlik Akademisi tarafından ödüle layık görülmesi, bizim için hem gurur hem de daha ileri adımlar için büyük bir motivasyon kaynağı oldu. Diğer yandan 2017 yılında Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği tarafından En Yüksek Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notuna Sahip İlk Üç Şirket arasından ikinciliğe layık görülmemiz, uzun yıllardır bu yönde verdiğimiz çabanın bir karşılığı olarak bizi fazlasıyla mutlu etti.

2017'de pazar koşullarının getirdiği tüm zorluklara rağmen, görevlerini mükemmel bir şekilde yaparak Doğuş Otomotiv'i her bakımdan zirvede tutan tüm çalışma arkadaşlarımız ile yetkili satış ve servis teşkilatımıza özverili çalışmalarından ötürü içtenlikle teşekkür ediyorum. Hep daha ileri gitme çabamızda, bize duydukları güvenle desteklerini hiçbir zaman esirgemeyen tüm yatırımcı ve hissedarlarımıza da şükranlarımı sunuyorum.

Saygılarımla,

Aclan Acar
Yönetim Kurulu Başkanı

İCRA KURULU BAŞKANI'NIN MESAJI



Değerli Paydaşlarımız,

2017 yılında içeride ve bulunduğu coğrafyada birçok önemli siyasi gelişmeye tanık olan Türkiye ekonomik olarak yılın ilk üç çeyreğinde beklentilerin üzerinde bir performans sergilerken, Türk otomotiv sektörü de üretim ve ihracat anlamında iyi bir yılı geride bıraktı. Otomotiv ihracatı 2017 yılında 26 milyar doları aşarak tüm zamanların rekorunu kırdı; üretim ise bir önceki yıla göre %24'ten fazla artışla 1,5 milyon adedin üzerine çıktı.

Otomotiv sektörü açısından iç pazarda 2017'nin iki belirleyici ekonomik gelişmesinden biri yılın başında gerçekleşen ÖTV artışı, diğeri ise döviz kurlarındaki dalgalanma oldu. Özellikle ÖTV artışının fiyatlara yansımaları nedeniyle yıla muhafazakâr beklentilerle başlayan sektör, ilk ve ikinci çeyrekte ekonomik büyümenin beklentilerin üzerine çıkması ve pazarın olumlu yönde gelişmesiyle rahatladı. Sektör oyuncuları tarafından 2017 için yapılan ve pazarın nispeten daralacağını işaret eden tahminler, bu tablo karşısında yerini daha olumlu öngörülere bıraktı.

2017'de iç pazardaki satışlar ÖTV ve kur zamlarının etkisiyle bir miktar düşse de, satış kampanyalarının pozitif etkisi sayesinde bu düşüş sınırlı düzeyde kaldı. Türkiye otomobil ve hafif ticari araç pazarı 2017'de bir önceki yıla göre %2,8 daralmayla 956.194 adet düzeyinde gerçekleşti. Genel bir değerlendirme olarak otomotiv sektörü, en zorlu şartlarda bile Türkiye ekonomisinin lokomotif sektörü olduğunu bir kez daha gösterdi. Yıllık 900-950 bin bandına oturan otomotiv satışlarının gelecek yıllarda da bu performansını sürdüreceğini öngörüyoruz.

Türkiye, dünyadaki trendleri takip ediyor

Veriler, Türkiye otomotiv pazarının hem beğeni hem de motor tercihleri bakımından dünyadaki eğilimlerle etkileşim içinde olduğunu gösteriyor. Son 10 yıldır dünya genelinde küçük hacimli motorlara sahip otomobiller daha fazla tercih edilirken, ülkemizde de özellikle ÖTV avantajı ve yakıt ekonomisi nedeniyle 1600 cc'nin altındaki motorların pazar payı artıyor. Ülkemizde geçen yıl satılan yeni

otomobillerin %96'dan fazlası 1600 cc ve altındaki hacimli motorlara sahipti. Otomatik şanzımanlı otomobillerin de payı artmaya devam ederek %60,5'e yükseldi. Satılan otomobillerin %61'i dizel motora sahip araçlardı. Türkiye pazarında SUV segmentine de rağbet her geçen gün artıyor. Bu segmentin toplam satışlardaki payı 2017 yılında %18'e çıktı ve 130 bine yakın araç satıldı. Önümüzdeki yıllarda SUV segmentinin satışlardaki payının %20'lerin üzerine çıkacağını düşünüyoruz.

Hareketli ve verimli bir yıl

2017, Doğuş Otomotiv olarak tüm çalışma alanlarında hedeflerimize ulaştığımız bir yıl oldu. Türkiye'de temsil ettiğimiz markaların hepsi yıl başında belirlenen hedeflere ulaşırken, pazar paylarında öngörülen seviyeler yakalandı. 2017 yılı aynı zamanda yeni modellerin tanıtımı açısından da oldukça hareketli geçti. Volkswagen Binek Araç, Yeni Polo, Yeni Arteon ve Yeni Golf'ü; SEAT, kompakt SUV segmentindeki ilk otomobili olan Arona ve Yeni Ibiza'yı; Porsche, Yeni Cayenne ve Yeni Panamera'yı; Audi ise Yeni A8'i müşterilerinin beğenisine sundu.

Otomotiv sektörü yeni fırsat alanları sunuyor

Tek başına ülkemizin dışsattımının %17'sini gerçekleştirerek 10 yılı aşkın süredir ihracata liderlik eden, AR-GE merkezleri sıralamasında ilk sırada yer alan ve uzun zamandır stabil ve öngörülebilir bir pazar oluşturan otomotiv sektörünün lokomotif pozisyonunu gelecek yıllarda da artırarak devam ettireceğine inanıyorum. Bu anlamda, otomotivin her kolu gelecek adına yeni fırsat alanları barındırıyor.

Türkiye, yeniliklere çok çabuk adapte olabilen dinamik ve genç bir nüfusa sahip. Bu özellik, aynı zamanda Türkiye'nin araç paylaşımı, bağlanabilirlik, e-mobilite gibi yeni kavram ve teknolojileri benimseyebilecek büyük bir demografik kitleye sahip olduğu anlamına geliyor. Bunun da ülkemizde otomotiv sektörü açısından değerli bir fırsat olduğunu düşünüyorum.

Hizmet kalitemizi dijital dönüşümle artıracacağız

Doğuş Otomotiv olarak, bu fırsattan en iyi şekilde yararlanarak teknolojiyi ve dijital olanakları iş süreçlerimizin bir parçası haline getirmek, teknolojiden yararlanarak farklı hizmetler yaratmak ve hizmet kalitemizi artırmak için dijital dönüşüme büyük önem veriyoruz. Beş yılı aşkın bir süredir gündemimizde ilk sıralarda yer alan bu konuda attığımız somut adımlardan biri olarak, 2017 yılında kurum içinde dijital dönüşümü daha verimli ve daha hızlı gerçekleştirmek üzere Dijital Dönüşüm Departmanı'nı oluşturarak bir Chief Digital Officer (CDO) ataması gerçekleştirdik. Bu yapılandırmanın, kurum ve çalışanlarımızı geleceğe hazırlamakta önemli bir görev üstleneceğine inanıyorum.

Doğuş Otomotiv olarak, dijital ajandamızda en öncelikli konumuz müşterilerimiz ile buluştuğumuz her noktada hizmet kalitesini ve verimliliğini artırmak. Bunun için şirket içindeki süreçlerimizin dijitalleşmesi konusunda çalışmalar yaparken, Türkiye genelindeki Yetkili Satıcı ve Servis ağıımızın altyapı ve süreçlerini de dijital dönüşüm bakışıyla yeniden değerlendiriyoruz.

İnsan kaynaklarında da değişimin öncüsü olmak hedefimiz

İnsan kaynaklarını her varlığının üzerinde gören bir kurum olarak, çalışanımıza yakın olmayı ve çalışan bağlılığını artırmayı şirketimizin en öncelikli

konularından biri kabul ediyoruz. Esnek çalışma saatleri, kişiselleştirilmiş çalışma ortamları, kadın çalışanlara yönelik özel uygulamalar, çalışan sağlığı ve kişisel gelişim, bu alanda 2017'nin öne çıkan konu başlıklarından bazılarıydı. Yıl boyunca diyetisyen, yoga, pilates gibi sağlıklı yaşam uygulamalarımız, hobi kulüplerimiz, çalışan çocukları için kreş uygulamamız, gelişim okulumuz, takdir-ödüllendirme sistemimiz ve rotasyon uygulamalarımızla çalışanlarımıza birçok farklı kapsamda destek verdik. İşte Eşitlik Platformu üyesi olarak yürüttüğümüz proje kapsamında, çalışanlarımızın iş-özel hayat dengesini yönetebilmesi amacıyla düzenlediğimiz "Hayat Dengesi Atölyeleri" çıktıkları ile kadınlara özel bir koçluk ve mentorluk programı planladık ve 90 kadın yöneticimize bu eğitimleri verdik.

Değişen sektör dinamikleri göz önünde bulundurulduğunda, önümüzdeki dönemde istihdam edilecek profil ve yetkinliklerde de bir değişim kaçınılmaz görünüyor. Daha yaratıcı, takım çalışmasına yatkın, esnek çalışma mekanizmasını benimsemiş, proje odaklı çalışma yetkinlikleri ön plana çıkarken, bu profilleri kazanmak ve elde tutmak için değişime ayak uyduran ve destekleyen İK uygulamalarını da adım adım hayata geçiriyoruz. Ayrıca çalışan deneyimi sadece şirket içinde değil, dışarıdaki potansiyel çalışanlarımız için de önemli olduğundan, çeşitli üniversite etkinlikleri, yeni mezun programları, proje ve yaz stajı imkânları yoluyla potansiyel insan kaynaklarımızı harekete geçiriyoruz.

Hedeflerimize paydaşlarımızın destek ve katılımıyla ulaşacağız

Sürdürülebilir kurumsal sorumluluk çerçevesinde büyük önem verdiğimiz, alanında bir ilk olan Meslek ve Teknik Anadolu Liseleri ile Teknik Üniversite işbirliği projemiz 2017 yılında da başarıyla devam etti. Yıl içerisinde VW sınıflarının bulunduğu 5 ildeki toplam 7 okulda süreçlerin standart hale getirilmesi ve öğrencilerin staj süreci standardizasyonu yönünde çalışmalar gerçekleştirildi.

Doğuş Otomotiv'in toplum genelinde trafik güvenliği bilincini artırmak için kurduğu Trafik Hayattır! platformu başarılı çalışmalarına 2017 yılında da devam etti. Ülkemizde trafik kazalarından en fazla etkilenen yaş grupları arasında ilk sıralarda çocuklar yer alıyor. Bu nedenle araçta çocuk güvenliği 2017 yılında önem verdiğimiz konu-

ların başında geldi. Trafik Hayattır! eğitimleri aracılığıyla özel ve kamu hastanelerindeki kadın doğum hemşirelerine yönelik eğitimci eğitimleri düzenledik. Trafik Hayattır! uzmanlarının katılımıyla hazırladığımız 8 bilgilendirici video ile sosyal medyada yaklaşık 5,5 milyon kişiye ulaştık. Yaklaşık 3 milyon izlenme adedine ulaşan, çocuklara yönelik olarak Varol Yaşaroğlu tarafından yaratılan ve trafik kurallarıyla ilgili bilgiler veren "Pictos" animasyon film serimizi yayımladık.

Gençlerin trafik güvenliğinin aktif paydaşları olmasını sağlamak ve önerilerini hayata geçirmek için Radyo Jingle Yarışması'nı başlattık. Birinci seçilen eser radyolar vasıtasıyla 20 milyondan fazla kişiye ulaştı.

Trafik Hayattır! ile dijitalleşen ve sosyal medyada aktif olan yeni nesli yakalamak için, sürücü adaylarının ehliyet sınavına daha donanımlı girmeleri amacıyla, geçmiş dönemlerde çıkmış ehliyet sınavı sorularını Facebook sayfamızdan ChatBot uygulamasıyla sürücü adaylarıyla buluşturduk.

2013 yılında başlayan ve halen 18 üniversitede devam eden Trafik Hayattır! Trafik Güvenliği Uzaktan Eğitim Projesi de, 5 bin yeni üniversite öğrencisine ulaştı. Trafik bilincinin toplumun tüm kesimlerine yayılması için projelerimize 2018 yılında da devam edeceğiz.

Tüm faaliyetlerini etik, şeffaflık ve hesap verebilirlik temelleri üzerine inşa eden Doğuş Otomotiv olarak, paydaşlarımızla ilişkilerimizde de aynı yönetim kültürü doğrultusunda hareket ediyoruz. Paydaşlarımızla kurduğumuz işbirliğini sürekli kılarken, yarattığımız ekonomik değerini yanı sıra çevre ve topluma karşı sorumluluklarımızı da ihmal etmiyoruz.

Şirketimizin 2017 yılında elde ettiği başarılı sonuçlarda paydaşlarımızla kurduğumuz bu özel iletişimin etkisi yadsınmaz. Bugüne kadar olduğu gibi, 2018 yılında da paydaşlarımızla işbirliği içinde olmaya ve yaratıcı çözümlerin onların beklentilerine cevap vermeye devam edeceğiz.

Bu çerçevede, yeni faaliyet dönemi-mizde de büyük bir aile olarak güçlü adımlarla yolumuza devam edeceğimize inanıyorum.

Saygılarımla,

Emir Ali Bilaloğlu
İcra Kurulu Başkanı

KURUMSAL PROFİL

Türk otomotiv sektörünün en önemli oyuncularından biri olan Doğuş Otomotiv, müşteri memnuniyeti odaklı dinamik hizmet anlayışı sayesinde Türkiye'nin en beğenilen ve en çok güven duyulan markaları arasında üst sıralarda yer almaktadır.

Doğuş Otomotiv, 23. faaliyet yılı olan 2017'de 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 "müşteri memnuniyeti odaklı çalışma" hedefi üzerine inşa etmektedir. Doğuş Otomotiv, Türkiye otomotiv sektörünün en geniş marka ve hizmet ağına sahip şirkettir.

Binek araç, hafif ticari araç, ağır vasıta, endüstriyel ve deniz motorları, soğutma sistemleri alanlarında, her biri kendi sektörünün lideri konumundaki 12 uluslararası markanın temsilcisi olan Doğuş Otomotiv, bireysel ve kurumsal müşterilerine Volkswagen Binek Araç, Audi, SEAT, ŠKODA, Bentley, Lamborghini, Bugatti, Porsche, Volkswagen Ticari Araç ve Scania markalarından ve bu markaların 85'in üzerinde 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. Doğuş Otomotiv, ikinci elde müşterilerine DOD markası ile hizmet sağlamaktadır.

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 550'ye yakın müşteri hizmet noktası, Doğuş Otomotiv'in müşterilerine satış, servis ve yedek parça hizmetlerini yaygın ve kesintisiz bir şekilde sunmaktadır. Müşteri memnuniyeti çalışmaları kapsamında 2014 yılında kurulan Değer ve İlgili Merkezi ile şirketimiz müşterilerine 7/24 yol yardım hizmeti vermektedir.

Doğuş Otomotiv, 2.500'e yakın çalışanıyla 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 Sürdürülebilirlik Raporu'nu yayınlamış ve 2010 yılında Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ni (Global Compact) imzalamıştır. Şirket, toplumda trafik konusundaki genel sorumluluk, bilinç ve algıyı pozitif yönde artırmak amacıyla 2004 yılında "Trafik Hayattır!" sloganıyla başlattığı sosyal sorumluluk faaliyetlerini 14 yıldır kesintisiz sürdürmektedir. "Trafik Hayattır!" kurumsal sorumluluk platformu kapsamında gerçekleştirilen projeler, bugüne kadar birçok ödüle layık görülmüştür.

Doğuş Otomotiv, BİST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde Kasım 2017-Ekim 2018 dönemi itibarıyla üçüncü kez yer almaktadır. Şirket ayrıca, içselleştirdiği ve iyi uygulamaları ile büyük ölçüde uyum sağladığı kurumsal yönetim alanında 2017 yılında Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği tarafından En Yüksek Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notuna Sahip İlk Üç Şirket kategorisinde ikinciliğe layık görülmüştür.

Doğuş Otomotiv, otomotiv, inşaat, medya, turizm ve hizmetler, gayrimenkul, enerji ve yeme-içme olmak üzere yedi sektörde faaliyet gösteren ayrıca, teknoloji, spor ve eğlence alanındaki yeni yatırımlarıyla da büyümesini sürdürmekte olan Doğuş Grubu'nun bir üyesidir.

Satış Adetleri (Perakende)	2017	2016	2015
Binek	152.709	174.124	167.584
Volkswagen	89.688	101.763	107.401
Audi	21.585	22.005	20.279
SEAT	16.064	20.637	16.911
ŠKODA	24.679	28.876	22.107
Bentley	16	9	19
Lamborghini	7	7	6
Porsche	670	827	861
Hafif Ticari	27.793	32.772	31.642
Volkswagen	27.793	32.772	31.642
Ağır Ticari	1.697	2.060	3.856
Scania	1.697	2.050	3.291
Krone*	-	2	158
Meiller*	-	8	407
TOPLAM	182.199	208.956	203.082

Doğuş Otomotiv Pazar Payı (Perakende)	%18,9	%21,0	%20,6
İkinci El Satış Adedi (DOD)	22.009	22.534	23.125

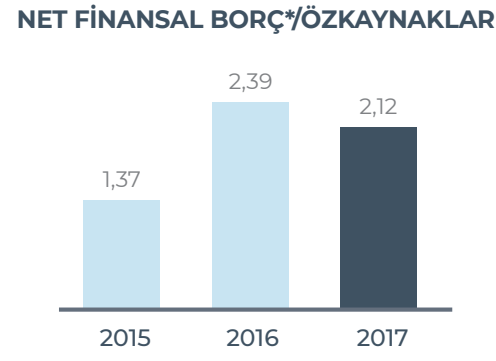
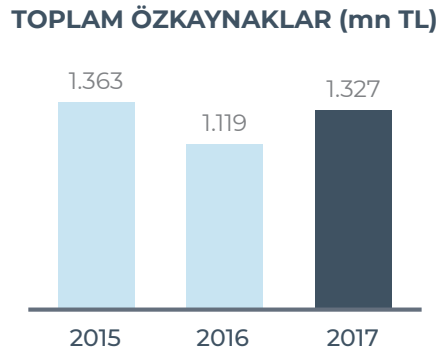
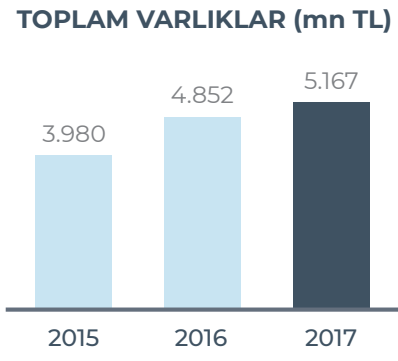
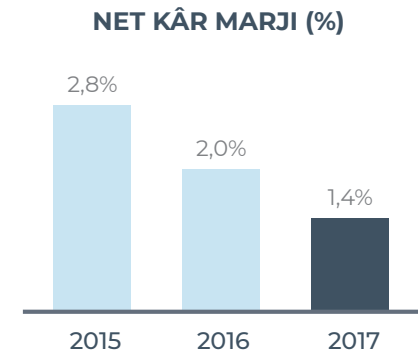
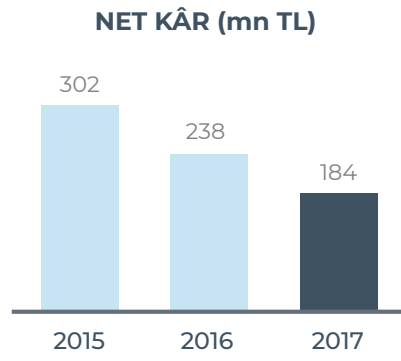
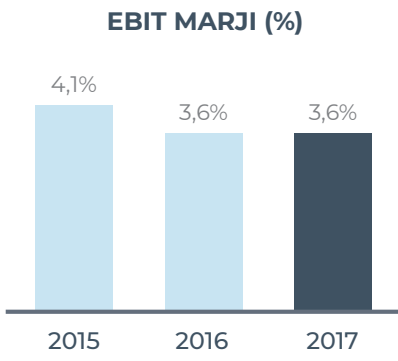
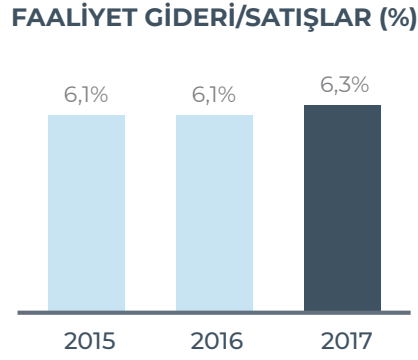
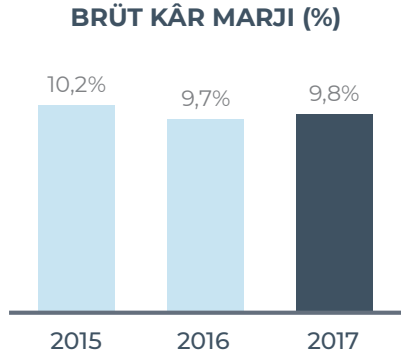
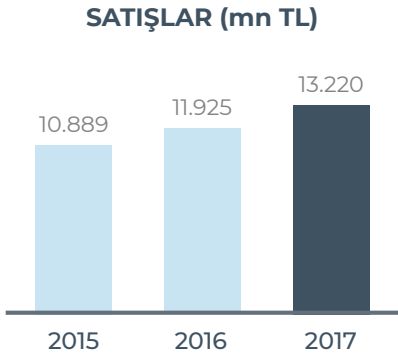
* Distribütörlük faaliyetleri durdurulmuştur.

Finansal Göstergeler	2017	2016	2015
Net Satışlar (mn TL)	13.220	11.925	10.889
Faaliyet Giderleri (mn TL)	827	727	662
Faaliyet Giderleri/Satışlar (%)	%6,3	%6,1	%6,1
EBIT (mn TL)	474	426	447
EBIT Marjı (%)	%3,6	%3,6	%4,1
Brüt Kâr (mn TL)	1.301	1.153	1.109
Brüt Kâr Marjı (%)	%9,8	%9,7	%10,2
Net Kâr (mn TL)	184	238	302
Net Kâr Marjı (%)	%1,4	%2,0	%2,8
ROA	%3,6	%4,9	%7,6
ROE	%13,8	%21,3	%22,2
Net Finansal Borç/ Özkaynaklar*	2,12	2,39	1,37
Yatırım Tutarı (CapEx) (mn TL)**	315	208	169

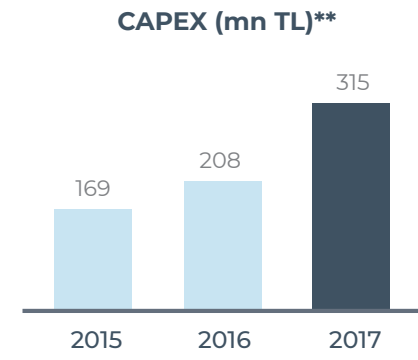
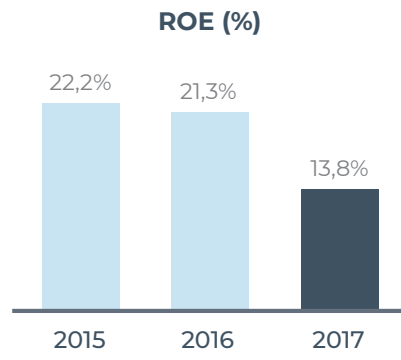
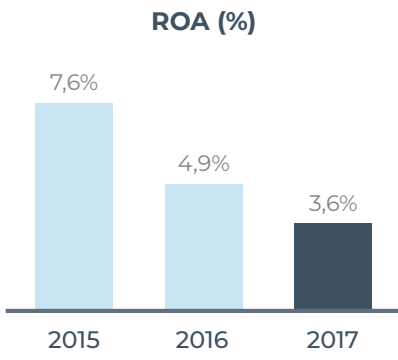
* Kısa Vadeli Borçlanmalar, Uzun Vadeli Borçlanmaların Kısa Vadeli Kısımları, Uzun Vadeli Borçlanmalar ve Nakit ve Nakit Benzerleri dikkate alınmıştır.

** Maddi duran varlık girişleri dikkate alınmıştır.

FINANSAL GÖSTERGELER



* 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.

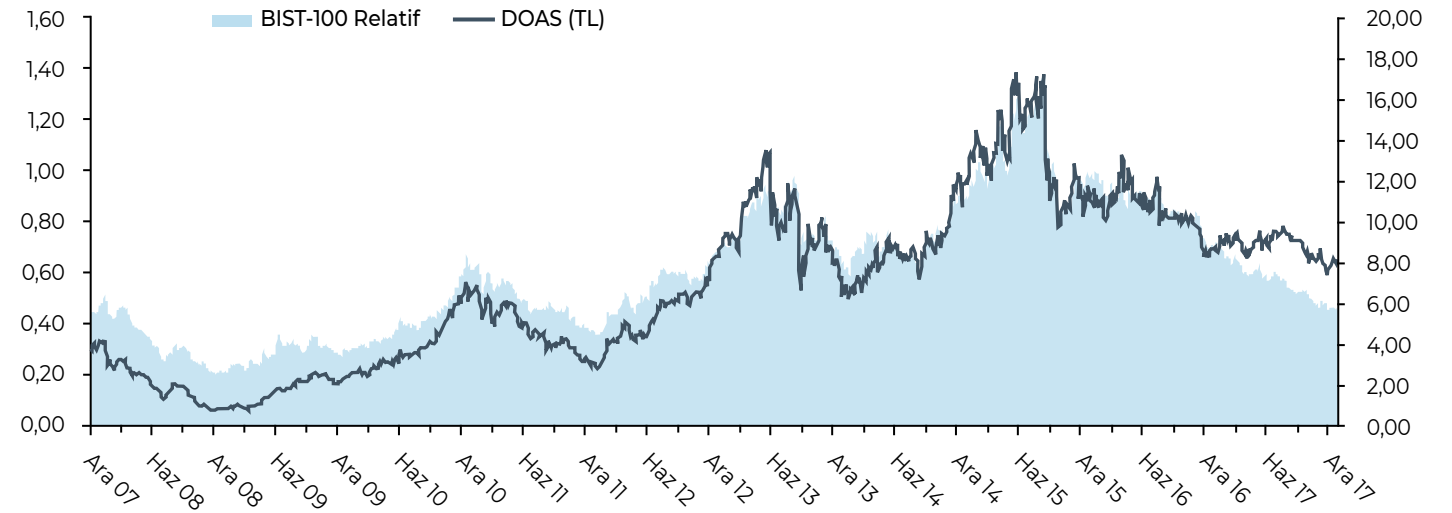
HİSSE PERFORMANSI

BIST Kodu: DOAS.IS
Reuters Kodu: DOAS.IS
Bloomberg Kodu: DOAS.TI
Halka arz tarihi: 17.06.2004

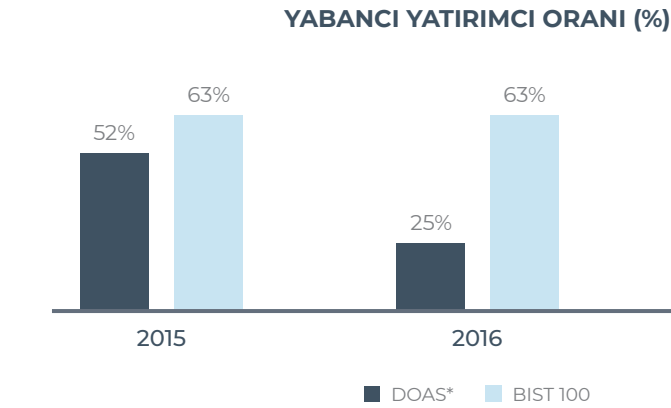
Hisse sayısı: 220,000,000
Fiili dolaşım oranı: 14.73%

2017'de Hisse Performansı

	TL	USD
Hisse fiyatı (31.12.2017)	8,24	2,18
En düşük (29.11.2017)	7,42	1,88
En yüksek (24.07.2017)	9,80	2,76
Piyasa değeri (31.12.2017)	1.813 mn TL	481 mio USD
Günlük ortalama işlem hacmi	13,4 mn TL	3,7 mio USD

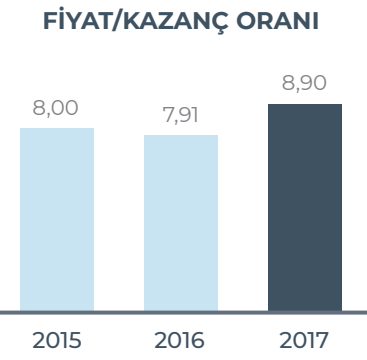
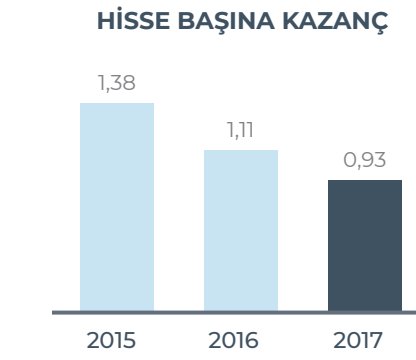


Kaynak: Reuters (31.12.2017)



2017 yılında DOAS Yabancı Yatırımcı oranı %11 olarak gerçekleşmiştir.

* Yönetim Kurulu kararı ile başlatılan Şirket Paylarının Geri Alım Programı kapsamında, Doğu Otomotiv, 2016 yılı içerisinde SPK mevzuatına uygun olarak Borsa'da işlem gören paylarından 22.000.000 adedini toplam 220.274.251,16 TL ödeme karşılığında geri almıştır.



2017 yılında Hisse Başına Kazanç 0,93 olarak gerçekleşmiştir.

2017 yılında Fiyat/Kazanç Oranı 8,90 olarak gerçekleşmiştir.

KİLOMETRE TAŞLARI



YÖNETİM KURULU



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 Doğu Grubu'na katılan Sayın Aclan Acar'ın Grup'taki 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 Doğu Holding Yönetim Kurulu Üyeliği görevini sürdürmekte olup, Şubat 2006'dan bu yana Doğu Otomotiv Servis ve Ticaret A.Ş. ve Doğu Oto Pazarlama A.Ş. Yönetim Kurulu Başkanı olarak görev yapmaktadır. Sayın Aclan Acar, aynı zamanda Doğu Otomotiv Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Komitesi, Riskin Erken Saptanması Komitesi ve Ücret ve Aday Gösterme Komitesi'nin Üyesidir.



Osman Nezihi ALPTÜRK
Yönetim Kurulu Başkan Vekili

Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi İktisat Bölümü mezunu olduktan sonra, Azot Sanayi A.Ş.'de analist olarak çalışmaya başlayan Sayın Osman Nezihi Alptürk, 1976 yılından 1988 yılına kadar T.C. Merkez Bankası'nda araştırmacılık, müdürlük ve başkan danışmanlığı görevlerinde bulunmuştur. 1988 yılında Yönetim Danışmanı olarak şirket yönetimlerine danışmanlık yapmıştır. 1991 yılından itibaren 1995 yılına kadar Garanti Menkul Kıymetler şirketine Genel Müdür Yardımcısı olarak, kurumsal finansman, araştırma, yurtdışı pazarlama görevlerini yürütmüştür. 1996-2000 yılları arasında Doğu Holding Bütçe Plan ve İş Geliştirme Başkanı olarak görev yapmıştır. Yine aynı dönem içerisinde Körfez Yatırım A.Ş. Yönetim Kurulu Başkan Vekili ve Genel Müdür görevini yapmıştır. 1999 yılından bu yana Doğu Holding A.Ş. bünyesinde İcra Kurulu Üyesi, daha sonra da danışman olarak çalışmaktadır. Sayın Osman Nezihi Alptürk, Mart 2016 tarihinden itibaren Doğu Otomotiv ve Doğu Oto'da Yönetim Kurulu Başkan Vekili olarak görevine devam etmekte olup, aynı zamanda Doğu Otomotiv'de Ücret ve Aday Gösterme Komitesi'nin Üyesidir.



Hayrullah Murat AKA
Yönetim Kurulu Üyesi

ODTÜ İşletme Bölümü'nde Lisans (1984) ve Boğaziçi Üniversitesi İş İdaresi Bölümü'nde MBA (1987) yapan Sayın Hayrullah Murat Aka, 2007 yılında Harvard Business School'da 172. dönem İleri Yöneticilik Programı'nı (AMP172) tamamlamıştır. 1987 yılında Doğu Grubu'na katılmış olup, halen Doğu Otomotiv Yönetim Kurulu Üyeliği ve Riskin Erken Saptanması Komitesi Üyeliğinin yanı sıra Doğu Oto Pazarlama, Vdf Finansman, Faktoring, Sigorta ve Filo Kiralama şirketlerinde Yönetim Kurulu Üyeliği ve Denetim/Risk Komitesi Başkanlığı'nı yürütmektedir. Sayın Hayrullah Murat Aka, aynı zamanda Doğu Spor Yatırımları ve Doğu Sigorta Aracılık Hizmetleri A.Ş. Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı, Doğu Gayrimenkul Yatırım Ortaklığı A.Ş. şirketlerinde Yönetim Kurulu Üyesidir.



Emir Ali BİLALOĞLU
Yönetim Kurulu Üyesi

Die Technische Universität Berlin Mühendislik Fakültesi'nden mezun olan Sayın Emir Ali Bilaloğlu, yüksek lisans eğitimini de aynı fakültede tamamlamıştır. Sayın Emir Ali Bilaloğlu, Doğu Otomotiv İcra Kurulu Başkanlığı'nı, Doğu Otomotiv Servis ve Ticaret A.Ş., Doğu Oto Pazarlama A.Ş., Yüce Auto, DMS (Doğu Müşteri Sistemleri) ve D-Auto Suisse SA Yönetim Kurulu Üyelikleri'ni yürütmektedir. Sayın Emir 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.



Gür ÇAĞDAŞ
Yönetim Kurulu Üyesi

Sayın Gür Çağdaş, 1983 senesinde İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi'nden mezun olmuştur. 1985 yılında İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü'nde yüksek lisansını tamamlamıştır. 1986 yılında Eczacıbaşı Menkul Değerler'de Yatırım Uzmanı olarak çalışmaya başlamış, 1988 yılında Vakıflar Bankası İstanbul Menkul Kıymetler Merkezi'ni kurarak 1990 yılına kadar bu kurumun yöneticiliğini yapmıştır. Mayıs 1990'da Doğu Grubu bünyesine katılmış, Birleşik Türk Körfez Bankası'nda Sermaye Piyasası Grubu Müdürü, Garanti Menkul Kıymetler A.Ş.'de ve Garanti Yatırım ve Ticaret Bankası'nda Genel Müdür Yardımcısı, Haziran 1997'den itibaren Garanti Portföy Yönetimi A.Ş.'nin Genel Müdürlüğü, Yönetim Kurulu Başkan Vekilliği ve sonrasında Yönetim Kurulu Başkanı görevlerine getirilmiştir. 1 Ocak 2016 itibarıyla Doğu Holding bünyesinde Başkan Danışmanlığı, Doğu Enerji Toptan Elektrik Tic. A.Ş. ve Doğu Sigorta Tic. A.Ş. Yönetim Kurulu Üyeliği görevlerini sürdürmektedir. Şubat 2007-2014 tarihleri arasında Türkiye Kurumsal Yatırımcı Yöneticileri Derneği'nin (TKYD) Başkanlığı'nı yürütmüş olup aynı zamanda European Fund and Asset Management Association'da (EFAMA) Türkiye'yi temsilen bulunmuştur. Halen Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği'nde (TKYD) Başkan Yardımcısı olarak görev yapmaktadır.



Özlem Denizmen KOCATEPE
Yönetim Kurulu Üyesi

Lisans eğitimini Cornell Üniversitesi Endüstri İşletmeciliği Bölümü'nde tamamlayan Sayın Özlem Denizmen Kocatepe, 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 Doğu Grubu'nda Strateji, Planlama, Bütçe, İş Geliştirme ve Yatırımcı İlişkileri üzerine çeşitli görevler üstlenmiş olan Sayın Özlem Denizmen Kocatepe, Doğu Otomotiv Yönetim Kurulu Üyesidir. Topluma hizmet alanında ise Sayın Özlem Denizmen Kocatepe, Para Durumu Kişisel Finans Sosyal Girişimi ve FODER Finansal Okuryazarlık Derneği'nin kurucusudur. Sayın Özlem Denizmen Kocatepe, 2014 yılında Global Reporting Initiative'in (GRI) Yönetim Kurulu'nda görev almaya başlamıştır.



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 doktora-sını RAND Graduate School'da Üstün Başarı Ödülü'yle almıştır. 2012 yılından bu yana Doğu 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. Dr. Argüden, ARGE Danışmanlık'ın ve Rothschild-Türkiye'nin Yönetim Kurulu Başkanlığı görevlerini de yürütmektedir. Kâr amacı gütmeyen Argüden Yönetişim Akademisi'nin kurucusudur. IFC Kurumsal Yönetişim Grubu Danışma Kurulu'nda ve OECD ülkeleri iş dünyasını temsilen BIAC Yönetişim Komitesi'nde uluslararası görevler üstlenmiştir. UN Global Compact Ulusal Ağlar Dünya Başkanı seçilerek dünyanın en yaygın sürdürülebilirlik platformu olan UN Global Compact Yönetim Kurulu'nda görev almıştır. 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 Tefiş 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 Doğu Otomotiv Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi olup, aynı zamanda Denetimden Sorumlu Komite Başkanlığı'nı sürdürmektedir.

Emine Gülden ÖZGÜL
Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi

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



Emir Ali BİLALOĞLU
İcra Kurulu Başkanı



Giovanni Gino BOTTARO
İcra Kurulu Üyesi



İlhami EKSİN
İcra Kurulu Üyesi



Anıl GÜRİSOY
İcra Kurulu Üyesi



Kerem Galip GÜVEN
İcra Kurulu Üyesi



Mustafa KARABAYIR
İcra Kurulu Üyesi



Ela KULUNYAR
İcra Kurulu Üyesi



Tolga SENYÜCEL
İcra Kurulu Üyesi



Kerem TALİH
İcra Kurulu Üyesi



Vedat UYGUN
İcra Kurulu Üyesi

Türk otomotiv sektörü 2017 yılında toplam üretim, ihracat adedi, ihracat tutarı ve otomobil üretimi bakımından dört rekora imza atmıştır. Otomotiv ihracatı 26 milyar doları aşarak tüm zamanların en yüksek noktasına ulaşmıştır.

2017 yılı küresel ölçekte jeopolitik risklerin belirsizliklere yol açtığı, ekonomide ise 2011'den bu yana en hızlı büyümenin yaşandığı bir yıl olmuştur. Dünyada artan yatırım harcamaları, ticaret hacmi ve sanayi üretimindeki iyileşme, ekonomik toparlanma yolunda umut vermiştir. Türkiye ekonomisi de 2017'nin ilk 9 ayında beklentilerin üzerine çıkarak başarılı bir büyüme ivmesi yakalamıştır. Yılın ilk iki çeyreğinde elde edilen (revize yıllık) %5,3 ve %5,4 büyüme oranları ile Türkiye, G-20 ekonomileri içinde Çin ve Hindistan'ın ardından en hızlı büyüyen üçüncü ekonomi olmuştur. Yılın üçüncü çeyreğindeki yıllık %11,1 büyüme oranı da Türkiye için son 6 yılın en yüksek büyüme oranıdır.

2017 yılında büyümenin ana kaynaklarından biri ihracat olmuştur. Türkiye'nin ihracatı, 2017'de bir önceki yıla göre %10,2 artışla 157,1 milyar dolar olarak gerçekleşmiş ve Cumhuriyet tarihinin en yüksek 2'nci ihracat seviyesine ulaşmıştır. İthalat da %17,9 artışla 234,2 milyar dolara yükselmiştir. İhracatın ithalatı karşılama oranı ise 2016'da %71,8 iken 2017'de %67,1'e inmiştir.

Türkiye'de perakende otomobil ve hafif ticari araç satışları 2017'de bir önceki yıla oranla %2,8 daralmayla 956.194 adet düzeyinde gerçekleşmiştir. Bu azalışta ÖTV artışı ve kurdaki dalgalanmalar önemli rol oynamıştır. Otomobil satışları %4,5 azalarak 722.759 adet; hafif ticari araç satışları ise %2,9 artarak 233.435 adet seviyesinde olmuştur.

Türk otomotiv sektörü 2017 yılında toplam üretim, ihracat adedi, ihracat tutarı ve otomobil üretimi bakımından dört rekora imza atmıştır. Otomotiv ihracatı 26 milyar doları aşarak tüm zamanların en yüksek noktasına ulaşırken, üretim ise bir önceki yıla göre %24 artışla 1,5 milyon adedin üzerine çıkmıştır.

Otomobilde en fazla küçülme 2000 cc üstü lüks otomobillerde yaşanırken, dizel otomobil satışlarının payı %61'e gerilemiştir. Ağır ticari araç pazarı ise 2017 yılını 18.554 adet satışla kapatarak, 2016'daki 18.343 adetlik satışın biraz üzerine çıkmıştır.

Otomotiv Pazarı Satış Adetleri (Toptan Veriler)

	2017	2016	2015
Binek	722.759	765.467	726.477
Hafif Ticari	233.435	228.446	245.027
Ağır Ticari	18.554	18.343	33.652
TOPLAM	974.748	1.012.256	1.005.156

Doğuş Otomotiv, dünyanın en değerli markalarının Türkiye'de başarılı performans gerçekleştirmesine olanak sağlamaya ve markalarının kattığı değer ve rekabet avantajıyla Türkiye'nin lider otomotiv distribütörü olmaya 2017 yılında da devam etmiştir.

Binek araç, hafif ticari araç, ağır vasıta, endüstriyel ve deniz motorları ve soğutma sistemleri alanlarında, her biri kendi sektörünün lideri konumundaki 12 uluslararası markanın temsilcisi olan Doğuş Otomotiv, bu markaların 85'e yakın modelinden oluşan geniş ürün portföyü ile Türkiye'nin lider otomotiv ithalatçısı ve en büyük otomotiv distribütörlerinden biridir. Şirket, tüm ülkeye yayılmış olan 550'ye yakın müşteri buluşma noktası ile Türkiye'nin en geniş Yetkili Satıcı ve Servis ağlarından birine sahiptir. Şirketin 2.500'e yakın çalışanı, yılda 150 binin üzerinde müşteriye değer sunmaktadır.

2017 yılı, küresel ölçekte büyümenin hızlandığı, ancak jeopolitik risklerin yol açtığı belirsizlikler nedeniyle istikrar beklentilerinin tam karşılık bulamadığı bir yıl olarak geride kalmıştır. Ortaya çıkan soru işaretlerine rağmen küresel otomotiv sektörü son yıllarda sergilediği büyüme trendini 2017'de de korumuştur.

Türkiye perakende otomobil ve hafif ticari araç pazarı ise kurdaki dalgalanmalar ve yeni ÖTV düzenlemesi nedeniyle 2017'de bir miktar hız kaybetmiş ve toplam satışlar bir önceki yıla göre %2,8 azalarak 956.194 adede gerilemiştir. Diğer yandan Türk otomotiv sektörü 2017 yılında üretim ve ihracatta rekor rakamlara imza atmıştır.

2017 yılında Doğuş Otomotiv, ağır ticari hariç toplam 180.502 adet araç satışı ve %18,9 perakende pazar payıyla sektördeki güçlü varlığını sürdürmüştür.

Doğuş Otomotiv, dünyanın en değerli markalarının Türkiye'de başarılı performans gerçekleştirmesine olanak sağlamaya ve markalarının kattığı değer ve rekabet avantajıyla Türkiye'nin lider otomotiv distribütörü olmaya 2017 yılında da devam etmiş, "Beklentilerin üzerinde yaratıcı hizmet" vizyonu ve "Müşteri memnuniyeti odaklı çalışma" prensibiyle Türk otomotiv pazarındaki güçlü konumunu korumuştur.

Doğuş Otomotiv'de İnsan Kaynakları vizyonu, çalışanlarına değerli olduklarını hissettiren, ortak bir kültür oluşturan, yenilikçi ve sürdürülebilir insan kaynakları uygulamaları ile Türkiye'nin en çok tercih edilen şirketi olmaktır. Bu vizyonla şekillendirilen İnsan Kaynakları politikası ise yüksek performansı uzun dönem sürdürebilen, sistem odaklı, verimliliği esas alan, öğrenmeye ve gelişmeye istekli, müşterinin önemini bilen, şirket dinamiklerinin gerektirdiği yetkinliklere sahip, Doğuş Grubu değerlerini benimseyen çalışanları şirkete kazandırmak ve potansiyellerini en verimli şekilde kullanmalarına olanak tanımak, mesleki ve kişisel gelişimlerine katkı sağlamaktır.

Doğuş Otomotiv;

- Dünyanın en güçlü otomotiv markalarını kapsayan 12 temsilciliği,
- 1,9 milyonu aşan toplam araç parkı,
- 550'ye yakın müşteri hizmet noktası,
- 2.500'e yakın çalışanı,
- Çok geniş bir ürün yelpazesinde müşterilerine sunduğu 85'in üzerinde farklı model seçeneği,
- 182.199 adet perakende araç satışı (ağır vasıta dahil) ve
- 22.009 bin adet ikinci el araç satışı,

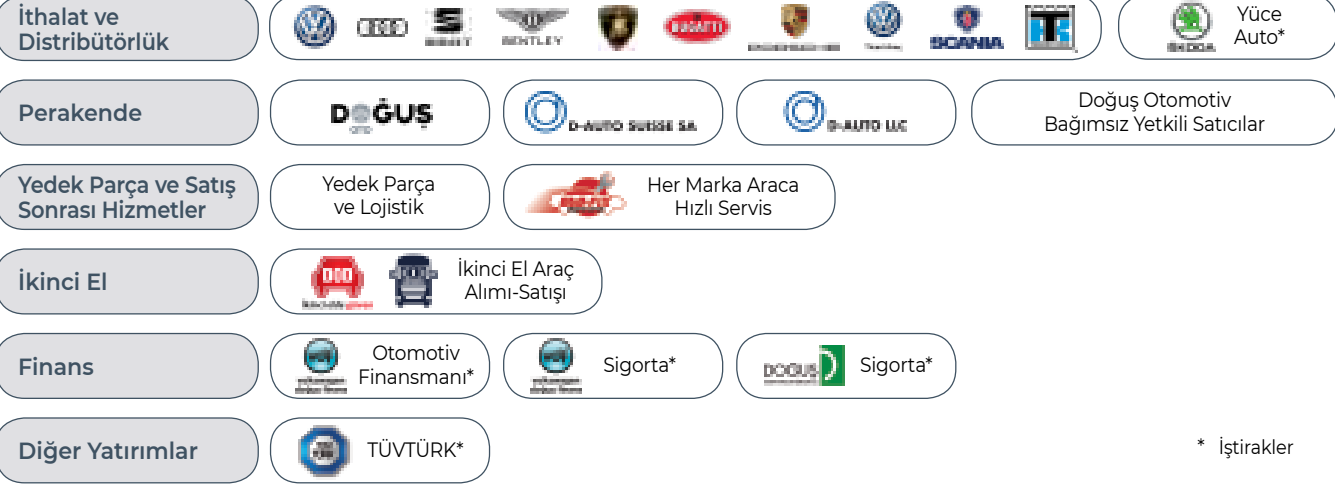
ile Türk otomotiv sektöründeki güçlü konumunu 2017 yılında sürdürmüştür.

Satış başarıları

Doğuş Otomotiv'in bünyesinde barındırdığı markalar, 2017'de önemli satış başarıları elde etmişlerdir.

Volkswagen Binek Araç, 2017 yılında izlenen ürün ve iletişim stratejileri sayesinde 89.688 perakende satış adediyle %12,4 pazar payına ulaşmış ve yılı binek araç pazarında ikinci olarak tamamlamıştır. Bu başarıda, pazara sunulan Yeni Golf, Yeni Polo, Yeni Tiguan Allspace ve Yeni Arteon gibi modellerin önemli desteği olmuştur. 2017 yılı sonunda Yeni Golf, Passat, Passat Variant ve The Beetle modelleri

DOĞUŞ OTOMOTİV 2017 DEĞER ZİNCİRİ



kendi segmentlerinde yılı lider tamamlamıştır. Passat sedan modeli, %4,5 daralan pazarda satışlarını %3,2 artırarak 29.227 adet satışa ulaşmış ve binek araç pazarının en çok tercih edilen ithal binek otomobili olmuştur.

Doğuş Otomotiv tarafından 1994 yılında ithal edilmeye başlayan Audi, 21.585 satış adedine ulaşarak bir önceki yıla göre binek araç pazar payını %2,7 artırmıştır. A3 Sedan, A3 Sportback ve A3 Cabriolet kendi sınıflarındaki liderliklerini 2017 yılında pekiştirirken, A4, A4 Avant ve A4 allroad satışları 4.500 adedi aşarak şu ana kadarki en yüksek seviyesine ulaşmıştır. Audi markası, %14 artan araç parkı ve Avrupa'da örnek gösterilen %73 müşteri sadakat oranı ile 2017 yılında satış sonrası hizmetler cirosunda %22'lik artış sağlamıştır.

2017 yılı SEAT markası için lansmanlarla dolu bir yıl olmuştur. Ocak ayında makyajlı Leon, Temmuz ayında tamamen yenilenen Yeni Ibiza, Kasım ayında ise VW Grubu'nun ilk kompakt crossover modeli olan SEAT Arona satışa sunulmuştur. 2017 yılında 16.064 adet binek araç satışı gerçekleştirerek pazar payını %2,22 seviyesine getirmeyi başaran SEAT,

aynı zamanda filo satışlarını %31 oranında artırarak bu zamana kadarki en yüksek filo adedine ulaşmıştır.

ŠKODA, otomotiv pazarının daraldığı 2017 yılında özellikle filo pazarında ve D segmentinde elde ettiği başarılarla dikkat çekmiştir. Satışlarıyla bir kez daha dünyadaki ilk 10 arasında yer almayı başaran ŠKODA Türkiye, 2017 yılında pazara yeni sunduğu D-SUV modeli Kodiaq ile dikkatleri üzerine çekmiştir. Kodiaq, 8 ay içerisinde 1.944 adetlik satış rakamıyla D-SUV segmentinde en çok satılan 4'üncü model olmuştur. Yüce Auto'nun filo satışlarında elde ettiği yükseliş, Skoda SA tarafından "Başarı Belgesi" ile ödüllendirilmiştir.

Bentley, 16 adet satış rakamıyla üst lüks segment pazarındaki güçlü varlığını sürdürürken, Lamborghini 2017 yılında 7 adet satış gerçekleştirilmiştir. Porsche, pazardaki istikrarlı yükselişini 2017 yılında da sürdürmüştür. Porsche'nin en çok satılan modeli 400 adet ile Macan olurken, 718 Boxster/Cayman modelleri kendi segmentlerindeki pazar payını %24 oranında artırmışlardır. 911 modeli ise premium spor otomobil segmentinde bu yılı da lider tamamlamıştır.

Volkswagen Ticari Araç, 2017 yılında büyüyen hafif ticari araç pazarında 27.793 adet satışla %11,9 pay sahibi olmuştur. Toplam pazarda üçüncü sırada yer alan Volkswagen Ticari Araç, ithal ticari araç satışlarında ise liderliğini sürdürmüştür. Marka, Amarok'un premium donanımlı versiyonu Yeni Amarok Aventura, Türkiye'ye özel olarak sunulan Caddy Alltrack ve Caravelle modelinin en donanımlı versiyonu olan Caravelle Highline ile ürün portföyünü daha da güçlendirmiştir.

Scania, 2017 yılını tüm pazarda %9,1; çekici pazarında ise %22'lik rekor bir oranla tamamlamıştır. Scania Engines ise jeneratör motoru satışlarındaki istikrarlı yükselişini sürdürmüştü ve toplam 188 adet motor satışıyla Scania'nın en çok ihracat yaptığı ülkeler arasında 8'inci sırada yer almıştır. Scania Engines, 2017 yılında ilk gazlı motor satışını yaparak önemli bir yeniliğe imza atmıştır. Soğutucu ünite sektöründe yıllardır pazar lideri olan Thermo King ise 2017 yılında gerçekleştirdiği satışlarla pozisyonunu korumuştur. Thermo King, tüm dünya ile aynı anda, yeni nesil SLXi üniteleri kullanıcıların beğenisine sunmuştur.

Satış sonrası hizmetler

Temel iş felsefesini müşteri memnuniyeti üzerine inşa ederek tüm faaliyetlerini kalite odaklı hizmet anlayışı çerçevesinde sürdüren Doğuş Otomotiv, 2017 yılında satış sonrası hizmetler alanında birçok yenilikçi adım atmıştır. Doğuş Otomotiv'in, Türkiye'de distribütörlüğünü yaptığı markaların kullanıcılarına yönelik satış ve satış sonrası hizmetleri için hayata geçirdiği Değer ve İlgi Merkezi (DİM), 2017 yılı içinde toplam 1,8 milyon müşteri kontağı kurarak Türkiye otomotiv sektöründe konusuyla ilgili en aktif birim olmuştur.

Müşterilere sunduğu benzersiz otomotiv deneyimini sürdürmek adına sürekli gelişim içerisinde olan Volkswagen Binek Satış Sonrası Hizmetler, 2017 yılında açılan Beşer ve Avek Ümraniye Yetkili Servisleri ile birlikte hizmet noktası sayısını 76'ya yükseltmiştir. Volkswagen Binek Satış Sonrası Hizmetler 2017 yılında, Volkswagen AG tarafından her yıl dünya genelinde yaptırılan IACS (Uluslararası Satış Sonrası Müşteri Memnuniyeti) araştırmasında puanını artırarak 2'ncilik elde etmiştir. 2017 yılında parça cirosu %22,9; işçilik cirosu %6,8 artış göstermiştir.

2017 yılında satış sonrası hizmetler cirosunda %22'lik artış sağlayan Audi Türkiye, her yıl Audi AG

tarafından yapılan Yetkili Satıcı Memnuniyet Araştırması'nda (DSS) bu yıl da diğer markaların önünde ilk sırada yer alarak önemli bir başarıya imza atmıştır.

SEAT Yetkili Servisleri'ne araç girişi, 2017 yılında artan araç parkı ve servis pazarlama faaliyetlerinin etkisiyle bir önceki yıla göre %21 artarak 90.000 bin adede ulaşmıştır. Yıl boyunca düzenli olarak devam eden aksiyonlar ve müşteri odaklı hizmet anlayışı sayesinde müşterilerin Yetkili Servis bağlılık oranı %62, satış sonrası hizmetlerde müşteri memnuniyet anket puanı 4,73 seviyesinde gerçekleşmiştir.

Porsche, 2017 yılında %7 oranında artan araç parkına yönelik olarak gerçekleştirdiği servis kampanyaları ve pazarlama çalışmaları sayesinde uzatılmış garanti satışlarında %39'luk ve iş emri adetlerinde %8'lik artış sağlamıştır. Müşterilerin Yetkili Servis bağlılık oranı %79, satış sonrası hizmetlerde müşteri memnuniyet anketi puanı ise 4,88 olmuştur.

Volkswagen Ticari Araç Satış Sonrası Hizmetler, 2017 yılında açtığı Beşer ve Avek Ümraniye Yetkili Servisleri ile hizmet ağını daha da genişleterek 76 Yetkili Servis noktasına ulaşmıştır. Her yıl Volkswagen AG tarafından dünya genelinde düzenlenen ve

tüm Volkswagen Ticari Araç Satış Sonrası Hizmetleri ile müşteri memnuniyetinin değerlendirildiği Servis Kalite Ödülleri'nde Volkswagen Ticari Araç Türkiye önemli bir başarıya imza atarak 2017 yılının dünya birincisi olmuştur. Marka, 2017 yılında parça cirosunda %21,1; işçilik cirosunda ise %5,5 artış elde etmiştir.

Scania, yurt genelinde daha geniş bir alana en hızlı şekilde hizmet verebilmek için Yetkili Servis ağını geliştirmeyi öncelikli bir hedef olarak görmektedir. Thermo King de bünyesindeki Yetkili Servis ekiplerinin hizmet kalitesini artırmaya yönelik çalışmalarına 2017 boyunca devam etmiştir.

Yedek Parça ve Lojistik

Yedek Parça ve Lojistik, dünyanın en prestijli markalarından olan Volkswagen, Audi, SEAT, ŠKODA, Porsche, Bentley, Lamborghini ve Scania 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, 2017 yılında 154.308 adet aracın ithalatını ve 183.000 adet aracın Yetkili Satıcılara sevkiyatını gerçekleştirerek, yılı yedek parça ve aksesuar satışından elde edilen 1.043,6 milyon TL ciro ile kapatmıştır.

Satış sonrasında da müşterisinin yanında

Faaliyetlerini kalite odaklı hizmet anlayışı çerçevesinde sürdüren Doğuş Otomotiv, tüm markalarıyla satış sonrası hizmetler cirosunu artırmakta ve uluslararası değerlendirmelerde çok başarılı sonuçlara imza atmaktadır.



Ödüller

2017, Doğuş Otomotiv ve markaları için ödüllerle dolu bir yıl olarak tamamlanmıştır. Doğuş Otomotiv, 2017 yılında Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği tarafından En Yüksek Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notuna Sahip İlk Üç Şirket arasından ikinciliğe layık görülmüştür. Şirket ayrıca bir kurum kültürü haline getirdiği kurumsal sürdürülebilirlik bilincini ülke genelindeki Yetkili Satıcı ve tedarikçilerine de yaygınlaştırmak için kurduğu iş modeliyle 2017 yılında Sürdürülebilirlik Akademisi tarafından ödüle layık görülmüştür. Bir Doğuş Otomotiv ortaklığı olan Yüce Auto ise uluslararası insan kaynakları ve yönetim danışmanlığı şirketi Aon Hewitt tarafından, 170 şirketten 210 bin çalışanın katılımı ile yapılan araştırma sonucunda “En İyi İşyeri” seçilmiştir.

Doğuş Otomotiv’in sosyal sorumluluk platformu Trafik Hayattır!, 2017 yılında “Araçta Çocuk Güvenliği” projesi ile Türkiye Halkla İlişkiler Derneği tarafından Altın Pusula ödülüne layık görülürken, Otomotiv Distribütörleri Derneği’nin düzenlendiği ODD Satış ve İletişim Ödülleri’nde de Jingle Yarışması ile “Yılın Sosyal Sorumluluk Projesi” seçilmiştir.

Volkswagen Binek Araç, satış alanındaki başarısını iletişim alanında da sergilemiş ve

MediaCat Ipsos bağımsız araştırma şirketi tarafından beşinci kez üst üste yılın en sevilen otomobil markası seçilmiştir. Volkswagen Binek Araç, “Tiguan Yolda” sosyal medya projesinin radyo entegrasyonu ile Otomotiv Distribütörleri Derneği’nin düzenlediği ODD Satış ve İletişim Ödülleri’nde “Yılın Radyo Uygulaması” ve Yeni Polo lansmanı ile “Yılın Basın Lansmanı” ödüllerine layık görülmüştür. Ayrıca marka, Kırmızı Ödülleri’nde “En İyi Dijital Mecra Kullanımı” kategorisinde “beIN Digitürk TV Remarketing” kampanyasıyla ödül kazanmış, Social Media Awards 2017 ödüllerinde “En İyi Topluluk Yönetimi” ile ödül almış ve Türkiye Müşterinin Sesi araştırmasında otomotiv kategorisinde birincilik ödülüne layık görülmüştür.

Marka bilinirliğinin artırılmasına yönelik reklam ve iletişim çalışmalarına 2017 boyunca devam eden Audi Türkiye, Kristal Elma ödüllerinde iki kategoride, MediaCat Felis ve Epica ödüllerinde de birer kategoride ödüle layık görülmüştür.

Doğuş Oto

Toplam 6 bölgede, 34 Yetkili Satış ve 31 Servis noktasında Volkswagen Binek Araç, Volkswagen Ticari Araç, Audi, Porsche, SEAT ve ŠKODA markaları için yeni araç, ikinci el araç, yedek parça, aksesuar satışı

ve satış sonrası hizmetleri sunan Doğuş Oto, 2017 yılında 60.405 yeni araç satışı, 4.242 adet ikinci el araç satışı ve toplam 295.613 servis girişi ile hedeflerin üzerinde bir performans sergilemiştir.

Doğuş Oto bölgeleri 2017 yılında Top SEAT People 2017’de 3 dalda birincilik olmak üzere En İyi Satış Temsilcisi, Servis Yöneticisi ve Garanti Uzmanı başarısı elde etmiş; ayrıca Audi AG’nin dünya çapında gerçekleştirdiği Audi Twin Cup Teknik Bölüm’de Türkiye birinciliği, Audi Sales Cup’ta ise birincilik, ikincilik ve üçüncülük alarak yeni başarılarla imza atmıştır.

D-Auto Suisse SA

Faaliyetlerini 2009 yılından bu yana İsviçre’nin Lozan şehrinde sürdüren D-Auto Suisse, 2017 yılında Porsche, Bentley ve D-Occasion markaları ile lüks segmentte büyümeye odaklanmış ve portföyüne eklediği Bentley markası ile ilk yılında Vaud Kantonu’nda üst lüks segmente pazar lideri olmayı başarmıştır. Şirket, 2017 yılında 306 yeni ve 151 ikinci el araç satışı gerçekleştirmiştir.

D-Auto LLC

Volkswagen Binek Araç, Volkswagen Ticari Araç ve Audi markalarının distribütörü olarak Irak’ın Erbil kentinde faaliyet gösteren D-Auto LLC, 2017 yılında ekonomik durgunluk ve siyasi

gelişmeler nedeniyle daralan pazardan olumsuz etkilenmiş ve toplam 46 adet yeni araç satışı gerçekleştirmiştir. Şirket ayrıca 1.816 araca servis hizmeti sunmuştur.

DOD

İkinci el sektörüne kurumsallığı ve güven olgusunu getiren ve Türkiye’nin en büyük kurumsal ikinci el markası olan DOD, 2017 yılında değişen iş modeli nedeniyle perakende satıştan çıkarak Yetkili Satıcılar’a araç tedariki ve satışı üzerine odaklanmıştır. Bu doğrultuda yeni filo firmaları ile işbirlikleri geliştirilerek Yetkili Satıcılar’a tedarik edilen araç adedinde %26 artış sağlanmıştır. Yetkili Satıcılar’a yapılan nakit araç satışları %62 büyümeye ve 1.500 adet ile DOD tarihindeki en yüksek düzeyine ulaşmıştır. DOD Yetkili Satıcı satışları ise 2017 yılında 22.009 adet olarak gerçekleşmiştir.

TÜVTÜRK

Türkiye’de periyodik araç muayenesinde yetkili ve görevli tek kuruluş olarak trafik ve araç güvenliğine önemli katkı sağlayan TÜVTÜRK, kuruluşunun 10. yılında tüm faaliyet alanlarında büyümeye sağlamıştır. 2017 yılında cirosunu bir önceki yıla göre %12,5 artışla 1 milyar 633 milyon TL’ye çıkaran şirket, aynı zamanda %8,8’lik artışla 8 milyon 919 bin aracın periyodik araç muayenesini gerçekleştirmiştir. Egzoz gazı emisyon ölçümlerinde ise 3 milyon 330 bin aracın egzoz gazı emisyon ölçümü yapılarak adette %4,7’lik artış sağlanmıştır.

TÜVTÜRK, yatırımların hız kazandığı 2017 yılında Avrupa’nın en büyük ve müşteri deneyimi açısından en kullanışlı araç muayene istasyonu olan “Onuncu Yıl İstasyonu”nu İstanbul Hadımköy’de hizmete açmış, böylece İstanbul’daki sabit istasyon sayısını 14’e yükseltmiştir. Ayrıca araç muayene hizmetlerini Türkiye’nin her noktasına ulaştırma hedefi doğrultusunda Hakkari-Yüksekova İstasyonu 2017 yılında hizmete girmiştir. Diğer şehirlerde

de kapasite ve hizmet kalitesini artırmaya yönelik yatırımlara yıl boyunca devam edilmiştir.

vdf Otomotiv Finansmanı

Bünyesinde finans, sigorta, faktoring ve filo şirketlerini barındıran vdf grubu, 2017 yılında müşteri memnuniyeti odaklı ürün ve hizmet anlayışını ön planda tutarak hedeflerine ulaşmıştır. Taahhüt kredisinde Volkswagen Grup markaları içerisinde ortalama %35 penetrasyon oranına sahip olan vdf, 2017 yılında taşıt kredilerinde %14’lük pazar payı ile finansman şirketleri ve bankalar arasında pazar liderliğini sürdürmüştür. 2017 yılında 68.130 adet yeni kredi veren vdf, toplam 147.670 adet yaşayan kredi sayısı ile hedeflerine ulaşmıştır. vdf, toplam yaşayan kredi hacmini bir önceki yıla göre %11 artırarak 7,8 milyar TL’ye yükseltmiştir.

vdf Sigorta Hizmetleri, toplam net prim üretimi ve yaşayan poliçe adedi bakımından 2017 yılında da en büyük acente unvanını korumayı başarmıştır. 2017 yılında toplam 373 milyon TL net prim üreten vdf Sigorta, 2017’de poliçe adedini de 323.975’e ulaştırmıştır. vdf Faktoring ise 2017 yılında toplam 13,6 milyar TL işlem hacmine ve toplam 1 milyar TL aktif büyüklüğe ulaşmıştır.

2017 yılında operasyonel filo kiralama söktöründe de yerini alan vdf, %80’i Doğuş Otomotiv grup marka araçlarından oluşan 2.800 adet aktif kontrata ulaşmıştır.

Dijital dönüşüm

Doğuş Otomotiv, tüm çehreleriyle dijitalleşen otomotiv sektöründe teknolojinin olanaklarından en iyi şekilde yararlanmak, bu yönde müşterilerine sunduğu hizmet kalitesini artırmak ve iş süreçlerini daha verimli hale getirmek amacıyla dijital dönüşümü şirketin birincil öncelikleri arasında görmektedir. Bu dönüşümü daha verimli ve daha hızlı gerçekleştirmek, şirketin çeşitli birim ve süreçlerinde yapılan

dijitalleşme çalışmalarını konsolide bir şekilde yürütmek ve en önemlisi dijital dönüşümü bir kurum kültürü haline getirmek için 2017 yılında Dijital Dönüşüm Departmanı oluşturularak, yönetimi için Genel Müdür (CDO - Chief Digital Officer) ataması gerçekleştirilmiştir.

İşveren markası iletişiminde dijitalleşmeye önem veren Doğuş Otomotiv, 2017 Mart ayında LinkedIn, Instagram ve Facebook kanallarını faaliyete açmıştır. LinkedIn’de 50 bin üzerinde bir izleyici kitlesine ulaşan şirket, Facebook ve Instagram kanallarını yoğun ve interaktif bir biçimde kullanmakta ve bu kanallar üzerinden şirket ve çalışanları ile ilgili paylaşımlarda bulunmaktadır.

2017 yılında Trafik Hayattır! platformu da dijitalleşmeye verdiği önem ile, sosyal medyada sosyal sorumluluk alanında ilk kez uygulanan Facebook Chat Bot uygulamasını devreye almıştır. Ehliyet sınavına girecek olan sürücü adaylarına, Facebook Chat Bot uygulaması ile diledikleri yerde ve zamanda, önceki yıllarda sorulan sorulardan test yapma ve bilgisini ölçme olanağı sağlanmıştır. Uygulamadan Aralık 2017 itibarıyla 100 binin üzerinde katılımcı faydalanmıştır.

Ayrıca, yine 2017 yılında özellikle trafikte bisikletle hareket edenlerin güvenliğini sağlamak ve genel olarak bu konuda toplumsal bir farkındalık yaratmak için “HOP!” mobil uygulaması hayata geçirilmiştir. Bisikletlilerin trafikte fark edilmesini sağlayan uygulama 5 bin kişi tarafından indirilmiştir.

Dijital dünyayı yakından takip eden Doğuş Otomotiv’in tüm markaları, dijital iletişim kanallarını etkin bir şekilde kullanmaktadır. Volkswagen Binek Araç için 2017 yılında geliştirilen yeni web sitesi kullanıcılar tarafından 25 milyon kez ziyaret edilmiştir. Volkswagen severlerin her zaman yanında olmak amacıyla hazırlanan “Volkswagenim” uygulaması

12 marka, 85’ten fazla model seçeneği

Bünyesinde barındırdığı markalarla 2017’de önemli satış başarıları elde eden Doğuş Otomotiv, Türk otomotiv sektöründeki güçlü konumunu 2017 yılında da sürdürmüştür.



ise 140 bin kullanıcının akıllı telefonlarında yerini almıştır. Türkiye'nin en büyük otomotiv Facebook sayfasına sahip olan Volkswagen, 4 milyon lokal takipçi sayısını geçerek bu alandaki liderliğini sürdürmüştür. Ayrıca Volkswagen Binek Araç, 296 bini aşan takipçi sayısı ile Instagram'da en çok takip edilen otomotiv markası olmuştur. Volkswagen Binek Araç, Volkswagen severlere her kanalda en doğru içeriği sunmak adına YouTube, LinkedIn ve Google Plus hesaplarında da etkinliğini koruyarak, "Sosyal CRM" uygulamaları aracılığıyla müşterileri ile birebir ve anlık iletişim kurmuştur. 2016 yılında pilot çalışmaları başlatılan "Digital Retail" projesi kapsamında, 2017 itibariyle Beşer Mardin ve Vosmer Bornova olmak üzere iki Yetkili Satıcı daha devreye alınmıştır.

Dijitalleşmeyi iş süreçlerinin odağı haline getiren Audi Türkiye, dijital showroomlar ve benchmark projelerinde hedeflerine %100 ulaşarak adet ve oransal olarak Avrupa'daki diğer ağların önünde yer almış ve Audi AG tarafından diğer ülkelere örnek gösterilmiştir. Dijital perakende modülleri (DRM) entegrasyonu kapsamında 10 adet CPL (Customer Private Lounge) ve 31 adet SL (Sales Lounge) olmak üzere toplam 41 adet modülün kurulumları tamamlanmıştır. Yıl içerisinde müşterilerin ekspres servis hizmetleri için kendi iş emirlerini açabildikleri "Self Reception" uygulaması devreye alınmış ve müşterinin servisten ayrılmadan önce memnuniyetlerini ölçmeye yönelik tablet uygulaması devreye sokulmuştur. Ayrıca Yetkili Servis çalışanları için eğitim sürecini kısaltan ve verimliliği artıran online eğitime geçiş sağlanmıştır.

SEAT'ın marka bilinirliğini artırmaya yönelik olarak Facebook, Instagram, Twitter, YouTube ve LinkedIn kanalları üzerinden yürüttüğü müşteri odaklı ve yenilikçi iletişim stratejisi, SEAT'ın marka bilinirliğinin %30 seviyesine

yükselmesine ve müşteri memnuniyetinin artmasına katkı sağlamıştır.

ŠKODA Türkiye'nin satışta elde ettiği başarılar dijital dünyada da devam etmiştir. Markanın Facebook'ta 710.156 ve Instagram'da 104.703 takipçisiyle hızlı yükselişi sürmüştür. Tamamen yeni bir görünüme kavuşan ve daha kolay bir kullanım arayüzü sağlayan www.skoda.com.tr internet sitesi de 9.172.969 ziyaret sayısı ile istikrarlı bir şekilde büyümeye devam etmiştir.

2025 stratejisi paralelinde tüm iş süreçlerinde dijitalleşmeye odaklanan Porsche, bu yöndeki çalışmaları sayesinde müşteri memnuniyetini daha ileri bir boyuta taşımıştır. 2017 yılında başlatılan Google projesi kapsamında Porsche CEE tarafından pilot bölge seçilen ülkemizde çok yoğun online iletişim çalışmaları gerçekleştirilmiştir. Hedef kitleye daha fazla görünme, potansiyel müşteri datası toplama ve müşterilere daha hızlı servis sağlama hedefleri doğrultusunda yapılan çalışmalarla zaman ve maliyet tasarrufu sağlanmıştır. Potansiyel müşterilere erişim için yeni ve etkili bir kanal olan YouTube hesabı açılmıştır. Yıl sonunda Facebook üzerinden toplam 2.464 potansiyel müşteri datası toplanmış, Google aramalarından ise 7.103 çağrı gelmiş ve 8 araç satışı gerçekleştirilmiştir.

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. Volkswagen teknolojisi ve üstünlüklerinin daha iyi tanıtılması amacıyla sosyal ve dijital medya mecraları için hazırlanan 360° araç içi görselleri ve tüm modellere ait "İleri Sürüş Keyfi" videoları,

YouTube aramalarında ilk sıralarda yer almıştır.

2017 yılında ayrıca Volkswagen Yetkili Satıcı ve Servisleri'nin kullandığı "Akıllı Turkuaz Ekranı" uygulamasının geliştirilmesine devam edilmiştir. Birçok bilgiyi satış veya servis danışmanının önüne işlenmiş olarak sunarak müşteri ile iletişimin kalitesini artırmayı hedefleyen proje, 2017 yılında iki adet uluslararası ödül kazanmıştır. 2017 yılında ayrıca Appstore ve Google Play'den sunulan Volkswagen Ticari Araç uygulamasına "Yol Yardım" hizmeti eklenmiştir.

Dijitalleşme çalışmaları Scania'nın gündeminde de önemli bir yer tutmuştur. 2017 yılında Facebook hesabında 193.000 kullanıcı sayısına ulaşan Scania; Instagram, LinkedIn ve Google Plus platformlarında da sürekliliğini korumayı sürdürmüştür. Sektörün öncü uygulamalarından olan "Scania'm Sapasağlam"ın yanı sıra 2017 yılında 5.000 indirme ile "Scania'm Cepte" uygulaması başarılı bir grafik çizmiştir. Marka, 2017 yılında tüm Yetkili Servis ağının online yararlanabileceği filo yönetim portalı FMP'yi uygulamaya alarak, veriye ulaşımı kolaylaştırmıştır.

Doğuş Oto'nun dijital çağdaki misyonu, müşteri taleplerini karşılamak için kesintisiz ve esnek hizmet sağlamak ve herhangi bir kanal aracılığıyla ulaşan müşterilerin dijital deneyimlerini en üst seviyede tutmaktır. Bu doğrultuda 2017 yılında müşteri taleplerini anında ve istedikleri kanaldan yanıtlayabilmek amacıyla Doğuş Oto web sitesi yenilenmiştir. Özellikleri itibariyle Türkiye'de bir ilk, dünyada ise "benchmark" niteliğinde olan yeni web sitesi, Altın Örümcek Web Ödülleri'nin otomotiv kategorisinde birinci olmuştur. Ayrıca 2017 yılında Doğuş Oto sosyal medya hesapları oluşturularak yapılan paylaşımlarla müşterilere ulaşılabilirliğin artırılması hedeflenmiştir.

DOD ise müşteri deneyimini artıran ve Türkiye ikinci el otomobil sektöründe ilk kez hayata geçirilen dijital projeleriyle sektördeki öncülüğünü 2017 yılında da sürdürmüştür. Türkiye ikinci el otomobil pazarında bir ilk olan ve müşterilere araç içini de inceleme imkânı sunan DOD 360 fonksiyonu, 2017 yılında tüm Yetkili Satıcı teşkilatının kullanımına sunulmuştur. Ayrıca altyapı çalışmalarıyla siteye erişim hızı artırılmış ve dijital platform kullanıcıları için araç arama süreci kolaylaştırılmıştır. DOD mobil uygulaması, iOS ve Android üzerinde akıllı cep telefonuna veya tablete indirilmiş olup, bu alanda en çok tercih edilen mobil uygulamalardan biridir.

Kurumsal Sürdürülebilirlik

Doğuş Otomotiv, faaliyetlerinden kaynaklanan etkilerini yönetmek ve geliştirdiği çözümleri tüm paydaşlarına ulaştırmak amacıyla yürüttüğü kurumsal sürdürülebilirlik çalışmalarında 2017 yılında da hız kesmemiş, kurumsal sürdürülebilirliğin en temel ilkelerinden biri olan şeffaflık ve hesap verebilirlik alanında çalışmalarına aralıksız olarak devam etmiştir.

Şirketin stratejik kararlarını şekillendiren çevresel, ekonomik, sosyal ve etik faktörlerle ilgili taahhütleri, Doğuş Otomotiv'in sürdürülebilirlik vizyonunu desteklemektedir. Doğuş Otomotiv, kendini geleceğe taşımak için finansal başarıların yanı sıra faaliyette bulunduğu bölgelerde yaşayan topluma sosyal fayda üretmenin önemine de inanmaktadır.

Doğuş Otomotiv'in sektörüne öncülük yaparak ilk kez 2009 yılında GRI (Global Reporting Initiative) Küresel Raporlama Çerçevesi'ne uygun olarak hazırladığı Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporu, o tarihten bu yana düzenli olarak yayımlanmaya devam etmektedir.

Geleceğin beklenti ve ihtiyaçlarını doğru tanımlayıp, uygun ürün ve hizmetlerle otomotiv değer zinciri içerisinde finansal ve operasyonel başarılarına her gün yenisini ekleyen Doğuş Otomotiv, tüm iş süreçlerinde sürdürülebilir, ortak değer yaratma odaklı iş modelleri ve yenilikçi çözümler geliştirmeyi en önemli önceliği olarak görmektedir.

Şirket, toplumdaki trafik konusundaki genel sorumluluk, bilinç ve algıyı pozitif yönde artırmak amacıyla 2004 yılında "Trafik Hayattır!" sloganıyla başlattığı sosyal sorumluluk faaliyetini 13 yıldır kesintisiz sürdürmektedir. Trafik Hayattır! platformu, trafik güvenliği konusunda her yaş grubundan bireylerin trafikteki davranış ve alışkanlıklarını değiştirecek, toplumda pozitif kültür yaratacak, tüm hedef kitleler özelinde projeler geliştirmektedir.

Trafik Hayattır! platformunun 2017 yılındaki odak noktasını, 2016'da olduğu gibi "Araçta Çocuk Güvenliği" oluşturmuştur. Trafikte anne ve çocuk güvenliği özelinde, marka sözcüsü Prof. Dr. Üstün Dökmen ile bilgilendirici filmler hazırlanarak hedef kitleye daha hızlı ulaşmak amacıyla sosyal medya kanallarında yayınlanmıştır. Ayrıca Trafik Hayattır! platformu danışmanları Loughborough Üniversitesi'nden Prof. Dr. Serpil Acar ve Prof. Dr. Memiş Acar tarafından çeşitli hastanelerdeki sağlık personeline "Trafikte Çocuk ve Fetüs Güvenliği" üzerine eğitimler verilmiş; anne-çocuk blog yazarlarının da katılımıyla annelere yönelik seminer ve eğitimler düzenlenmiş; çocuk koltuğu kullanımını özendiren etkinlik ve kampanyalar yapılmış ve Uzman TV, ulusal televizyon ve radyo kanallarında bilgilendirici programlar yayınlanmıştır.

Trafik Hayattır! platformu, 2017 yılında Facebook'tan yaklaşık 112.000 takipçiye erişerek düzenli

içerik paylaşımlarıyla toplumun her kesimine trafik konusunda bilgilendirici/eğitici bilgiler vermiştir. Gençleri trafik konusuna bilinçlendirmek amacıyla 2017 yılında Nil Karabrahimgil'in jüri başkanlığında bir jingle yarışması düzenlenmiş ve yarışmayı kazanan jingle daha sonra radyo spotu olarak yayınlanmıştır.

Bu çalışmaların yanı sıra trafikte bisikletle hareket edenlerin güvenliğini sağlamak için HOP! mobil uygulaması hayata geçirilmiş ve yıl içinde uygulamanın tanıtımına yönelik etkinlikler düzenlenmiştir. Aralarında Bilgi Üniversitesi ve İTÜ gibi üniversitelerin bulunduğu 18 üniversitede seçmeli ders olarak verilen Trafik Güvenliği uzaktan eğitimlerinin içeriği İTÜ işbirliği ile yenilenmiştir. Ayrıca Milli Eğitim Bakanlığı onayı ile ehliyet sınavına girecek olan sürücü adaylarına, önceki yıllarda sorulan sorulardan test yapma ve bilgisini ölçme imkânı sağlanmıştır.

Önceki senelerde birçok kez ödülle layık görülen Trafik Hayattır! platformu, 2017 yılında da başarılarına yenilerini eklemeye devam etmiştir. Trafik Hayattır! platformu 2017 yılında Capital dergisinin en iyi Kurumsal Sosyal Sorumluluk araştırmasında ilk 10 proje arasına girmiştir. "Araçta Çocuk Güvenliği" projesi Türkiye Halkla İlişkiler Derneği tarafından Altın Pusula ödülüne layık görülürken, trafikte bisikletlilerin güvenliği için geliştirilen HOP! uygulaması Türkiye Kurumsal Sosyal Sorumluluk Derneği ve Cenevre merkezli Sürdürülebilir Kalkınma Akademisi tarafından "Sürdürülebilir Şehir ve Yaşam Alanları" kategorisinde birinci seçilmiştir.

Trafik Hayattır! platformu, Otomotiv Distribütörleri Derneği'nin düzenlediği Satış ve İletişim Ödülleri'nde Yılın Sosyal Sorumluluk Projesi ödülüne layık görülmüştür.

TRAFİK HAYATTIR

Trafikte çocuk güvenliği konusunun hayati bir öneme sahip olması nedeniyle 2016 yılında başlatılan “Trafikte Çocuk Güvenliği” projesi, 2017 yılında da Trafik Hayattır! platformunun odak noktası olmayı sürdürmüştür.

Sürdürülebilirlik anlayışı ile geleceğe yön veren Doğu Otomotiv, çalışmalarını paydaşlarına ve topluma karşı sorumluluk bilinciyle sürdürmektedir. Toplumda trafik güvenliği konusunda uzun soluklu pozitif bir kültür dönüşümü yaratmak hedefiyle yola çıkan Şirket, 2004 yılında Trafik Hayattır! ile toplumsal kalkınmaya değer katacak ve geleceğe iz bırakacak bir projeyi hayata geçirmiştir.

Trafik Hayattır! platformu, sektörün en uzun soluklu kurumsal sorumluluk projesi olarak 13 yılı aşkın süredir trafik güvenliği konusunda her yaş grubundan bireylerin trafikteki davranış ve alışkanlıklarını değiştirecek, toplumun bilinçlenmesini sağlayacak, farklı hedef kitlelere yönelik bilinçlendirme çalışmaları

yürütmektedir. Platform, trafikteki olumlu kültür dönüşümünün yaşamın her alanına pozitif katkı yapacağına ve yaşanabilir şehirler ve yarınlar bırakacağına inanmaktadır.

Toplumun 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 18 üniversitede 25.000’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.

5-14 yaş grubunun trafik kazalarından en çok etkilenen gruplardan biri olması ve trafikte çocuk güvenliği konusunun ülkemiz için hayati bir öneme sahip olması nedeniyle 2016 yılında başlatılan “Trafikte Çocuk Güvenliği” projesi, 2017 yılında da Trafik Hayattır! platformunun odak noktası olmayı sürdürmüştür. Trafikte ve araç içinde çocuk güvenliği konusunda farkındalık yaratmak amacıyla yıl boyunca birçok farklı mecra da tanıtıcı, eğitici ve destekleyici etkinlikler düzenlenmiştir.

“Trafikte Anne-Çocuk Güvenliği” özelinde marka sözcüsü Prof. Dr. Üstün Dökmen ile bilgilendirmeye yönelik 5 adet viral film hazırlanmıştır. Trafik Hayattır! sosyal medya kanallarında yayınlanan filmler, 5 milyon izlenimle çok geniş bir kitleye ulaşmıştır.

Her şey çocukların güvenliği için

Prof. Dr. Üstün Dökmen’in trafikte anne-çocuk güvenliğine dikkat çektiği filmler sosyal medya kanallarından çok geniş bir kitleye ulaşmıştır.



Ayrıca, araçta hamile kadın ve çocuk güvenliği ile ilgili önemli araştırmalar yapan İngiltere Loughborough Üniversitesi’nden Prof. Dr. Serpil Acar ve Prof. Dr. Memiş Acar tarafından, projeye verdikleri danışmanlık kapsamında “Trafikte Çocuk ve Fetüs Güvenliği” üzerine bir dizi eğitim faaliyeti gerçekleştirilmiştir. Eğitimlerde, en çok doğum yapılan sağlık kurumlarından Zeynep Kamil Hastanesi, Ümraniye Araştırma Hastanesi ve İstanbul Anadolu Kamu Hastaneleri Birliği’ne bağlı sağlık tesislerinde görev yapan eğitim hemşireleri ve genel sekreterlik çalışanları odak alınmıştır. Trafik Hayattır! platformu tarafından bugüne kadar toplam 310 sağlık personeline eğitim verilmiştir. Personele eğitim öncesi ve eğitim sonrası testler yapılarak bilgi düzeyleri ölçümlenmiş ve ulaştıkları gebe sayısı takibe alınmıştır.

Yine Prof. Dr. Serpil Acar ve Prof. Dr. Memiş Acar’ın katkılarıyla “Araçta Anne-Çocuk Güvenliği” özelinde hazırlanan 3 adet video film ile Uzman TV ve sosyal medya üzerinden toplamda 365.116 erişim sağlanmıştır.

Trafik haftası olan Mayıs ayında anne-çocuk blog yazarlarından Merve Öztürk ve Burçin Kaya’nın da takipçileriyle katıldığı seminerde, Trafik Hayattır! platformu danışmanı Prof. Dr. Üstün Dökmen, çocuk koltuğu kullanımının önemi ve araç içi çocuk güvenliği gibi konularda annelere tavsiyelerde bulunmuştur. Toplam 60 annenin katıldığı seminerde, Facebook hesabından yapılan canlı yayın ile internetten bağlanan annelerin soruları da yanıtlanmıştır.

Prof. Dr. Üstün Dökmen, Özlem Denizmen’in Star TV’deki “Kadınca” programına konuk olarak “Trafikte Çocuk Güvenliği” projesini anlatmış; ayrıca Aralık ayında Radyo Trafik programının canlı yayınına katılarak araçta anne-çocuk güvenliği ve çocuk koltuğu kullanımının önemi hakkında bilgilendirme yapmıştır.

2016 yılında olduğu gibi 2017 yılında da araç içinde çocuk koltuğu kullanımını teşvik edici faaliyetler gerçekleştirilmiştir. Günlük araç kiralama firması Central Rent a Car’ın İstanbul, İzmir ve Ankara Havalimanlarındaki ofislerinde

yıl boyunca araç kiralayanlara iş ortağımız İtamex firmasının desteğiyle ücretsiz çocuk koltuğu temin edilmiştir. Araç kiralayan 300’ü aşkın kişi bu imkândan yararlanmıştır. Doğu Oto Maslak, Bursa ve Avek showroomlarında çocuk koltuğu standları kurularak, ilgilenen anne-babalara çocuk koltuğu ile ilgili bilgi verilmiştir.

2017 yılında Volkswagen Binek ve Ticari Araç satın alan yaklaşık 80.000 kişiye araç teslimat dosyaları ile birlikte araçta hamile kadın ve çocuk güvenliği üzerine bilgilendirme broşürü ulaştırılmıştır.

Yıl boyunca, gerek trafikte çocuk güvenliği gerekse trafik güvenliği konularında olabildiğince geniş bir kitleye ulaşmak için sosyal medya aktif olarak kullanılmıştır. Aralık 2017 itibarıyla Trafik Hayattır! platformunun Facebook hesabında yaklaşık 112.000 takipçiye erişilmiş olup, düzenli içerik paylaşımları ile toplumun her kesimine trafik konusunda bilgilendirici/eğitici fayda sağlanmıştır.

2017 yılı Kasım ayında trafik kuralları konusunda eğlenceli



bir yaklaşımla trafik kurallarını hatırlatmak ve öğretmek için Varol Yaşaroğlu tarafından yaratılan Pictoos karakteri ile yayınına başlanan 3 adet animasyon filmi ile yaklaşık 3 milyon kişiye erişilmiştir. 2018 yılında da filmler ve iletişim devam edecektir.

Gençler için Trafik Hayattır!

2016 yılında geleceğe gençlerle beraber iz bırakmak, onları trafik güvenliği konusuna dahil etmek, konuyla ilgili düşüncelerini ve üretmelerini sağlamak amacıyla gerçekleştirilen “Kamu Spotu Yarışması”, trafik güvenliği konusunda Türkiye’de düzenlenen ilk yarışma olarak büyük ilgi uyandırmıştır. TV’lerde gösterilecek kamu spotunu belirlemek için gerçekleştirilen yarışmanın birincisi olan “Emniyet Gelecektir” adlı filmde olduğu gibi, yarışmanın ikincisi olan “Trafikte Saygı Hayat Kurtarır” filmi de 2017 yılında profesyonel şartlar sağlanarak senaryo sahibi Zeynep Dilara Aksoy’un yönetmenliğinde yeniden çekilmiştir. Filmin yapımını, Kamu Spotu Yarışması’nda jüri olarak yer alan Böcek Yapım üstlenmiştir.

Her iki spot ve Koltron anime filmi, çeşitli TV kanallarında Haziran-Aralık 2017 arasında toplam 5.200 kez yayınlanmıştır.

Trafik Hayattır! platformu, “Kamu Spotu Yarışması”nın ardından trafikteki insanlara radyo kanalıyla ulaşmak amacıyla 2017 yılında trafik güvenliği konusunda Türkiye’nin ilk jingle yarışmasını düzenleyerek bir kez daha kamuoyunun dikkatini çekmiştir. Nil Karaibrahimgil’in jüri başkanlığında düzenlenen yarışmaya 568 kişi başvurmuştur. Yarışmanın birincisi seçilen Başak Gürcan’ın Nil Karaibrahimgil ile birlikte seslendirdiği jingle, daha sonra radyo spotu yapılarak Haziran-Temmuz ayında radyolarda ücretsiz olarak toplamda 2.000 kez yayınlanmıştır. Sosyal medya iletişimleri ve sosyal medya fenomenleriyle yapılan işbirliği sayesinde jingle yarışması sırasında 16 milyon erişim, sonrasında ise 5 milyon erişim sağlanmış, ayrıca Mediacat, Marketing Türkiye, Hürriyet Kelebek ve Habertürk gibi gazetelerde özel haber çalışmaları yapılmıştır.

Toplum için Trafik Hayattır!

Toplumun tüm kesimlerine ulaşacak sürdürülebilir projeler üretmeyi hedefleyen Trafik Hayattır! platformu, özellikle trafikte bisikletle hareket edenlerin güvenliğini sağlamak ve genel olarak bu konuda toplumsal bir farkındalık yaratmak için 2017 yılında “HOP!” mobil uygulamasını hayata geçirmiştir.

Bisikletlilerin trafikte fark edilmesini sağlayan uygulama, ilk olarak Kadıköy Belediyesi’nin 19 Mayıs Bisiklet Şenliği kapsamında duyurulmuştur. Trafik Hayattır projeleri ve HOP! uygulaması WRI Yaşanabilir Şehirler Sempozyumu’nda ve Bilgi Üniversitesi Yol Güvenliği dersinde tanıtılmış, ayrıca Eylül ayında İzmir Karşıyaka Bisiklet Festivali’nde kurulan stant yoluyla çok sayıda bisikletsevere ulaştırılmıştır. 2017 yılında toplam 5.000 kişi uygulamayı indirmiştir. 2018 yılında da uygulamaya yönelik geliştirmeler devam edecektir.

Aralarında Bilgi Üniversitesi ve İTÜ gibi üniversitelerin bulunduğu 18 üniversitede seçmeli ders



olarak verilen Trafik Güvenliği uzaktan eğitimlerinin daha da geliştirilmesine yönelik çalışmalara 2017 yılında da devam edilmiş ve eğitimlerin içeriği İTÜ işbirliği ile yenilenmiştir. Ayrıca Milli Eğitim Bakanlığı onayı ile, sosyal medyada sosyal sorumluluk alanında ilk kez uygulanan Facebook Chat Bot uygulaması üzerinden ehliyet sınavına girecek olan sürücü adaylarına, önceki yıllarda sorulan sorulardan test yapma ve bilgisini ölçme olanağı sağlanmıştır. Uygulamadan Aralık 2017 itibarıyla 100.000’in üzerinde katılımcı faydalanmıştır.

Önceki senelerde birçok kez ödüle layık görülen Trafik Hayattır! platformu, 2017 yılında da başarılarına yenilerini eklemeye devam etmiştir. Trafik Hayattır! platformu 2017 yılında Capital dergisinin en iyi Kurumsal Sosyal Sorumluluk araştırmasında ilk 10 proje arasına girmiştir. “Araçta Çocuk Güvenliği” projesi Türkiye Halkla İlişkiler Derneği tarafından Altın Pusula ödülüne layık görülürken, HOP!

uygulaması Türkiye Kurumsal Sosyal Sorumluluk Derneği ve Cenevre merkezli Sürdürülebilir Kalkınma Akademisi tarafından “Sürdürülebilir Şehir ve Yaşam Alanları” kategorisinde birinci seçilmiştir. Ayrıca, 2017 yılında Otomotiv Distribütörleri tarafından İletişim ve Satış alanında düzenlenen Yılın Gladyatörleri Ödüllerinde yılın sosyal sorumluluk projesi seçilmiştir.

Trafik Hayattır! platformu kapsamında 2018 yılında da hedef kitle bazında interaktif projeler planlanarak, toplumun her kesiminde trafikte pozitif kültür yaratılmasına katkı sağlanacaktır.

Trafik Hayattır!’dan ödüllere devam

Trafik Hayattır! platformu 2017 yılında Capital dergisinin en iyi Kurumsal Sosyal Sorumluluk araştırmasında ilk 10 proje arasına girerken, Altın Pusula ve Yılın Gladyatörleri Ödüllerinde de başarılarına yenilerini ekledi.





KOŞULSUZ MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Sunduğu hizmetlerde koşulsuz müşteri memnuniyetini bir numaralı öncelik olarak ele alan Doğuş Otomotiv, Türkiye'nin en geniş Yetkili Satıcı ve Servis ağlarından birine sahiptir.



- VW
- Audi
- SEAT
- ŠKODA
- Porsche
- Scania
- Thermo King
- Scania Deniz ve Endüstriyel Motorları

2017 Bayi-Satış Kanalları Gelişmeleri

- Yetkili Servisler ile yılda 1 milyon araç girişiyle ayda ortalama 83.000 müşteriye hizmet verilmektedir.
- 2017 yılında Volkswagen Binek Satış Sonrası Hizmetler, yeni açılan Beşer ve Avek Ümraniye Yetkili Servisleri ile hizmet noktası sayısını 76'ya yükseltmiştir. Volkswagen Binek Satış Sonrası Hizmetler, bağımsız IACS (Uluslararası Satış Sonrası Müşteri Memnuniyeti) araştırmasında puanını artırarak 2'ncilik elde etmiştir.
- Audi, %14 artan araç parkı ve Avrupa'da örnek gösterilen %73 müşteri sadakat oranı ile 2017 yılında satış sonrası hizmetler cirosunda %22'lik artış sağlamıştır. Audi Satış Sonrası Hizmetler, her yıl Audi AG tarafından gerçekleştirilen Yetkili Satıcı Memnuniyet Araştırması'nda bu yıl da diğer markaların önünde ilk sırada yer almıştır.
- SEAT Yetkili Servisleri'ne araç girişi, 2017 yılında artan araç parkı ve servis pazarlama faaliyetlerinin etkisi ile 90.000 bin adede yükselmiş ve bir önceki yıla göre %21 artmıştır.
- Porsche, 2017 yılı sonunda %7 oranında artan araç parkına yönelik olarak gerçekleştirilen servis kampanyaları sayesinde 2016 yılına göre uzatılmış garanti satışlarında %39'luk ve iş emri adedinde %8'lik artış sağlamıştır.
- Volkswagen Ticari Araç, her yıl Volkswagen AG'nin dünya genelinde satış sonrası hizmetlere ve müşteri memnuniyetine yönelik düzenlediği Servis Kalite Ödülleri'nde 2017'nin dünya birincisi olmuştur.
- Doğuş Oto, 2017 yılında toplam 295.613 servis girişi ile finansal hedeflerini aşmıştır. Doğuş Oto bölgeleri, Audi AG'nin dünya çapında gerçekleştirdiği Audi Twin Cup Teknik Bölüm'de Türkiye birinciliği; Audi Sales Cup'ta ise birincilik, ikincilik ve üçüncülük almıştır.



DİJİTAL DÖNÜŞÜM

Doğuş Otomotiv, operasyonel mükemmellik çerçevesinde, çağın trendleri ile müşteri beklentilerini belirlemek ve değer zincirini yeniden tanımlayarak geleceği yapılandırmak mottosu ile kurumsal yapılanmasını 2017 yılında kurulan Dijital Dönüşüm departmanı ile başlatmıştır.

Doğuş Otomotiv, müşterilerine beklentilerin üzerinde yaratıcı hizmet sunmak stratejisi doğrultusunda, dijital çağın zorunluluklarının yanında, üretici ile paralel süreçlerle dijital dönüşümünü gerçekleştirmek için 2017 yılında çalışmalarına hız kazandırmıştır. Operasyonel mükemmellik çerçevesinde, çağın trendleri ile müşteri beklentilerini belirlemek ve değer zincirini yeniden tanımlayarak, geleceği yapılandırmak mottosu ile Şirket kurumsal yapılanmasını 2017 yılında kurulan Dijital Dönüşüm departmanı ile başlatmıştır.

Otomotiv sektörünün çehresi hızla dijitalleşiyor

Otomotiv sektörü, dijital teknolojilerin araçlarda daha yaygın bir şekilde kullanılması, sürücüye kullanım kolaylığı ve güvenliği sağlayan, otonom sürüş özelliğine sahip ve çevresi ile haberleşebilen araçlar geliştirilmesi yönünde hızlı bir dijitalleşme süreci içerisinde. Üründen başlayarak otomotiv sektöründeki süreçlerin, sektörden beklentilerin, tüketici taleplerinin, kullanılan teknolojilerin ve kurum içi iş akışlarının tamamını kapsayacak şekilde otomotiv sektörü hızla dijitalleşmektedir. Bu durum, otomotiv sektöründe faaliyet gösteren kuruluşların gelecekteki iş modellerinde "dijital ürün" veya "dijital hizmetlerin" ağırlık kazanacağını göstermektedir. Özellikle hızlı iletişimin, veriye dayalı proaktif hizmet sunulmasının ve yapay zeka gibi yüksek teknoloji içeren

çözümlerin hızla gündeme geldiği otomotiv sektöründe dijitalleşme kurumların öncelikleri arasına yerleşmiştir.

Teknoloji Doğuş Otomotiv'in genlerinde var

Doğuş Otomotiv'in, Yetkili Satıcı ve Servisleri ile yürüttüğü iş süreçlerini yönetmek amacıyla 2005 yılında devreye aldığı Turkuaz sistemi, Şirket'in son teknoloji ve trendleri takip etme noktasındaki ileri görüşlülüğünün ve gelecekteki dönüşümü önceden görerek, ona göre adapte olma vizyonunun en önemli göstergesidir. Dijitalleşme sürecinin son yıllardaki teknolojik ilerlemelerle birlikte hız kazanarak çok daha kapsamlı bir noktaya gelmesi, Doğuş Otomotiv'in genel iş yaklaşımında mevcut olan "dijitalleşme" eğiliminin de hız kazanmasına ve daha geniş

bir çerçevede ele alınmasına yol açmıştır. Bunun sonucunda Doğuş Otomotiv Yönetim Kurulu tarafından alınan karara istinaden 2017 yılında Dijital Dönüşüm Departmanı oluşturularak, 01.01.2018 tarihi itibarıyla Genel Müdür (Chief Digital Officer - CDO) olarak Koray Bebekoğlu atanmıştır.

Bu kapsamda, 2018 yılı için, Boston Consulting Company (BCG) firması ile çalışma başlatılmıştır. Bu çalışma kapsamında Doğuş Otomotiv'in kritik iş süreçleri gözden geçirilerek, gelişim alanları tespit edilecek ve dijital akımlar dikkate alınarak yeniden tasarlanacaktır.

Dijitalleşme stratejileri doğrultusunda geleceğini şekillendirecek dinamikleri öngören bir departman görevi üstlenmesi ve halihazırda kurum içinde dijital dönüşümle

ilgili yürütülen süreç, çalışma ve projelerin daha konsolide ve kurumsal bir şekilde ilerlemesine olanak sağlaması hedeflenmektedir.

Amaç, dijital dönüşümü kurum kültürü yapmak

Dijital Dönüşüm Departmanının ana görevlerinden biri de, dijital dönüşümün bir kurum kültürü haline gelmesini sağlamaktır. Çok geniş bir kavram olan "dijitalleşme" olgusunun Doğuş Otomotiv açısından tanımının ve kapsamının belirlenmesinde ana rolü üstlenecek olan departman, aynı zamanda:

- Doğuş Otomotiv olarak tüm organizasyonun dijital çağın gerektirdiği esnekliğe sahip olmasına,
- Şirket çalışanlarının işlerini daha iyi, daha kolay ve daha verimli bir şekilde yapmalarına,

- Karar alma süreçlerinin daha etkin yönetilmesine,
- Mevcut işlerin daha az maliyetle ve daha verimli bir şekilde yapılmasına,
- Müşterileri ilişkileri ve müşteri deneyiminin farklılaştırılmasına,
- Müşterilerin dijitalleşme ile ilgili talep ve öngörülerinin daha iyi anlaşılacak bu beklentileri karşılayacak alt ve üst yapının oluşturulmasına,
- Mevcut işlerdeki değişimin farklı bir iş modeli haline dönüştürülmesine

sağlayacağı katkılarla Doğuş Otomotiv'in gelecekteki başarılarında etkili bir rol üstlenecektir.

DOĞUŞ GRUBU, 300'ün üzerindeki şirketi ve 35 bini aşkın çalışanıyla müşterilerine üstün teknoloji, yüksek marka kalitesi ve dinamik bir insan kaynağı ile hizmet vermektedir.

Modern hayatı şekillendiren yeni keşiflerin öncülüğünü üstlenerek daha iyi bir yaşamın standartlarını oluşturmak için çalışan Doğuş Grubu, 1951 yılında kurulmuştur. Müşterilerinin yanı sıra çalışanları, iş ortakları ve hatta rakipleri için bir tutkuya dönüşecek, sınıfının en iyisi yaşam tarzı markalarını bünyesinde barındıran Doğuş, çalıştığı alanlarda küresel bir oyuncu olma hedefiyle çalışmalarına devam etmektedir.

Otomotiv, inşaat, medya, turizm ve hizmetler, gayrimenkul, enerji ve yeme-içme olmak üzere yedi sektörde faaliyet gösteren Doğuş Grubu ayrıca, mevcut hizmet verdiği sektörlerin yanı sıra teknoloji, spor ve eğlence alanındaki yeni yatırımlarıyla da büyümesini sürdürmektedir. Grup 300'ün üzerindeki şirketi ve 35 bini aşkın çalışanıyla müşterilerine üstün teknoloji, yüksek marka kalitesi ve dinamik bir insan kaynağı ile hizmet vermektedir.

Doğuş Grubu'nun ulaştığı başarının arkasında, müşteri odaklı ve verimliliği merkez alan bir yönetim yaklaşımı yer almaktadır. Bu yaklaşımın bir sonucu olarak, Grup dünya ölçeğinde saygın markalarla yaptığı iş birlikleriyle, Türkiye'yi bütün dünyada temsil etmektedir. Doğuş Grubu'nun, otomotivde Volkswagen AG ve

TÜVSÜD, medyada Condé Nast (Vogue, GQ), turizmde Hyatt International Ltd., marinacılıkta 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 ve e-ticaret alanında Güney Koreli SK Group gibi büyük küresel oyuncularla işbirlikleri ve ortaklıkları bulunmaktadır.

Doğuş Grubu'nun yönetim yaklaşımı, bütün toplumun yararlandığı ve yararlanacağı kurumsal yurttaşlık bilincini de yansıtmaktadır. Doğuş Grubu, sosyal sorumluluk çalışmalarını yürütürken insanların hayatlarında bir iz bırakmayı ve günlük yaşamı daha iyi bir hale getirmeyi amaçlamaktadır. Grubun sosyal sorumluluk projeleri toplumun sürekli ileriye giden ve gelişen bir gelecek yaratmasına katkıda bulunmak hedefiyle yönetilmektedir.

Hayata geçirdiği tüm kurumsal sosyal sorumluluk ve sponsorluk projelerinde sorumluluklarının bilincinde olan Doğuş Grubu, topluma öncü ve örnek olma amacıyla hareket ederken, yatırımlarıyla ülke ekonomisine ve istihdama katkı sağlamaktadır.

Türkiye'de değişimin öncüleri arasında yer alan Doğuş Grubu, sahip olduğu geniş hizmet, bilgi ve iş birliği ağını hedeflerine ulaşmada en iyi şekilde değerlendirmektedir. Doğuş Grubu standartları belirleyen, keşfederek ilerleyen küresel bir oyuncu olma vizyonuyla, ülke ekonomisine faydalı olacağına inandığı iş birliği ve yatırım fırsatlarını incelemeye devam etmektedir.



Volkswagen

VOLKSWAGEN BİNEK ARAÇ

2017 yılında %12,4 pazar payı ile binek araç pazarında 2'nci sırada yer alan Volkswagen Binek Araç, satış anlamındaki başarısını iletişim anlamında da devam ettirmiş ve üst üste 5'inci kez Lovemark seçilmiştir.



Ana model lansmanı olarak pazara sunulan Yeni Golf, Yeni Polo, Yeni Tiguan Allspace ve Yeni Arteon gibi modellerin desteği ile 2017 yılında izlenen başarılı ürün ve iletişim stratejileri sayesinde Volkswagen Binek Araç, 89.688 perakende satış adediyle %12,4 pazar payına ulaşmış ve yılı binek araç pazarında ikinci olarak tamamlamıştır.

2017: Ödüllerle dolu bir yıl

Volkswagen Binek Araç, satış alanındaki başarısını iletişim alanında da sergilemiş ve MediaCat Ipsos bağımsız araştırma şirketi tarafından beşinci kez üst üste yılın en sevilen otomobil markası seçilmiştir.

Volkswagen Binek Araç, "Tiguan Yolda" sosyal medya projesinin radyo entegrasyonu ile Otomotiv Distribütörleri Derneği'nin düzenlediği ODD Satış ve İletişim Ödülleri'nde "Yılın Radyo Uygulaması" ve Yeni Polo lansmanı ile "Yılın Basın Lansmanı" ödülleriyle ödüllendirilmiştir. Ayrıca marka, Kırmızı Ödülleri'nde "En İyi Dijital Mecra Kullanımı" kategorisinde "beIN Digitürk TV Remarketing" kampanyasıyla ödül kazanmış, Social Media Awards 2017 ödülleriyle "En İyi Topluluk Yönetimi" ile ödül almış ve Türkiye Müşterinin Sesi araştırmasında otomotiv kategorisinde birincilik ödülüne layık görülmüştür.

Modellerin performansları

2017 yılı sonunda Yeni Golf, Passat, Passat Variant ve The Beetle modelleri kendi segmentlerinde yılı lider tamamlamışlardır. Binek araç pazarının geçen sene olduğu gibi en çok tercih edilen ithal modeli Passat, 29.227 adet satışa ulaşmış ve B/NB segmentinde 2016 yılına oranla segment payını %5,9 oranında artırarak %40,9'a taşımıştır.

A/HB segmentinde yer alan Yeni Golf modeli mart ayında yenilenmiş ve uzun yıllardır koruduğu segment birinciliğini 2017 yılında da %27 segment payı ile yakalayarak 2016 yılına göre segment payını %1,5 artırmıştır. Passat Variant modeli ise %41,5 segment payı ile liderliğini 2017 yılında da devam ettirmiştir.

A Coupe segmentinde yer alan The Beetle modeli, %48'lik segment payı ile yine lider konumdadır. Piyasaya ilk çıktığı günden beri yoğun talep gören Tiguan modeli, 2017 yılında büyüyen A/SUV segmentinde %11,9 segment payına ulaşmıştır.

Dizel motorların ağırlıklı olarak tercih edildiği A/NB segmentinde yer alan Jetta modeli ise, sadece benzinli motor satış hacmiyle 2017 yılını %4,7 segment payı ile tamamlamıştır.

Dijital iletişimde yenilikçi çözümler

Dijital dünyayı yakından takip eden Volkswagen Binek Araç'ın internet sitesi, 2017 yılında toplam 25 milyon kez ziyaret edilmiş ve bu ziyaretçiler içinden 22.350 potansiyel müşteri ile dijital lead'ler aracılığıyla irtibata geçilmiştir. Volkswagen severlerin her zaman yanında olmak amacıyla hazırlanan "Volkswagenim" uygulaması ise 140 bin kullanıcının akıllı telefonlarında yerini almıştır.

Güçlü stratejisi ve özel içerikleri ile kullanıcıya ulaşan sosyal medya kanalları 2017 yılında da en çok takip edilen hesaplar olmuştur. Türkiye'nin en büyük otomotiv Facebook sayfasına sahip olan Volkswagen, 4 milyon lokal takipçi sayısını geçerek bu alandaki liderliğini sürdürmüştür. Ayrıca Volkswagen Binek Araç, 296 bini aşan takipçi sayısı ile Instagram'da da en çok takip edilen otomotiv markası olmuştur. Volkswagen Binek Araç, Volkswagen severlere her kanalda en doğru içeriği sunmak adına YouTube, LinkedIn ve Google Plus hesaplarında da etkinliğini koruyarak, "Sosyal CRM" uygulamaları aracılığıyla müşterileri ile birebir ve anlık iletişim kurmuştur.

Dünyadaki dijitalleşme sürecini ve çağın gereksinimlerini yakalamak adına 2016 yılı içinde büyük bir özveri ile Doğu Oto Etimesgut'ta pilot çalışmaları sürdürülen "Digital Retail" projesi kapsamında, 2017 yılı itibarıyla Beşer Mardin ve Vosmer Bornova olmak üzere iki Yetkili Satıcı daha devreye alınmıştır.

Satış sonrası hizmetler

Müşterilere sunduğu benzersiz otomotiv deneyimini sürdürmek adına sürekli gelişim içerisinde olan Volkswagen Binek Satış Sonrası Hizmetler, 2017 yılında açılan Beşer, Avek Ümraniye ve Kare Oto Yetkili Servisleri ile birlikte hizmet noktası sayısını 77'ye yükseltmiştir.

Volkswagen Satış Sonrası Hizmetler 2017 yılında, her yıl dünya genelinde Volkswagen AG tarafından ülke bazında bağımsız bir araştırma firmasına yaptırılan ve ülkedeki tüm otomotiv firmalarının satış sonrası hizmetlerinin kıyaslandığı IACS (International After Sales Customer Satisfaction - Uluslararası Satış Sonrası Müşteri Memnuniyeti) araştırmasında puanını artırarak 2'nciliğini korumuştur. Yetkili Servisler'de yılda 694.357 araç girişiyle ayda ortalama 57.863 müşteriye hizmet

verilmektedir. 2017 yılında parça cirosu %22,9, işçilik cirosu ise %6,8 artış göstermiştir.

Doğu Otomotiv Volkswagen Binek Araç, Volkswagen AG'nin "dünyanın en çok satan, en yenilikçi otomotiv markası" global vizyonu doğrultusunda belirlediği stratejileriyle, 2017 yılında 89.688 adet perakende araç satışı ve %12,4 pazar payı ile Türk otomotiv sektörüne yön veren markalardan biri olmaya devam etmiştir.

Volkswagen, üst üste 5'inci kez Lovemark

Volkswagen Binek Araç, satış alanındaki başarısını iletişim alanında da sergilemiş ve MediaCat Ipsos bağımsız araştırma şirketi tarafından beşinci kez üst üste yılın en sevilen otomobil markası seçilmiştir.

29.227

Passat sedan modeli, %4,5 daralan pazarda satışlarını %3,2 artırarak 29.227 adet satışa ulaşmış ve binek araç pazarının en çok tercih edilen ithal binek otomobili olmuştur.



AUDI

Audi Türkiye, bir önceki yıla göre binek araç pazar payını %2,7 artırmıştır. Dijitalleşmeyi iş süreçlerinin odağı haline getiren Audi Türkiye, benchmark projeleriyle Audi AG tarafından diğer ülkelere örnek gösterilmiştir.

Rekor satış adedi

Doğuş Otomotiv tarafından Türkiye'ye 1994 yılında ithal edilmeye başlayan Audi markası, 2017 yılında önemli bir başarıya imza atarak 21.585 satış adedine ulaşmıştır. Kendi sınıfında lider olan A3 Sedan, A3 Sportback ve A3 Cabriolet'nin 2017 yılı toplam satış adedi 10.800 olarak gerçekleşmiştir. A4, A4 Avant ve A4 allroad satışları 4.500 adedi aşarak şu ana kadarki en yüksek seviyesine ulaşmıştır. A5 ailesinin toplam satışı 2.500 adet ve A6 ailesinin toplam satışı ise 2.700 adet olarak gerçekleşmiştir. Q2 ve Q3 modelleri 1.500 adedi aşarken, Q5 modeli 400, Q7 modeli ise 250 adetlik satış rakamına ulaşmıştır. Bunun yanı sıra S/RS, A4 allroad, A3 Cabriolet ve TT gibi özel modellerin toplam satışları içindeki oranı da artırmaya devam etmiştir.

İş süreçlerinde dijitalleşme

Dijitalleşmeyi iş süreçlerinin odağı haline getiren Audi Türkiye, dijital showroomlar ve benchmark projeleriyle Audi AG tarafından diğer ülkelere örnek gösterilmiştir. Audi dijital perakende modülleri (DRM) entegrasyonu kapsamında 10 adet CPL (Customer Private Lounge) ve 31 adet SL (Sales Lounge) olmak üzere toplam 41 adet modülün kurulumları tamamlanmıştır. Böylece Audi AG ile belirlenen hedefe %100 ulaşılarak, adet

ve oransal olarak Avrupa'daki diğer ağların önünde, ilk sırada yer alınmıştır.

Geçtiğimiz yıllarda tüm bilgilerin dijital ortama anında aktarılmasına olanak veren Akıllı Kalem projesi ve müşterilerin ekspres servis hizmetleri için kendi iş emirlerini açabildikleri Self Reception uygulaması devreye alınmıştır.

2017 yılında online eğitime geçiş sağlanmış, eğitim modüllerinin giriş bölümü olan temel eğitimler portala yüklenmiştir. Eğitim portalı, Yetkili Servis çalışanları için eğitim sürecini kısaltan ve verimliliği artıran bir uygulama olmuştur.

Yıl içerisinde satış sonrası hizmetler alanında devreye alınan bir başka proje de, müşterinin servisten ayrılmadan önce tablet üzerinden vereceği puanlar ile memnuniyetinin sorgulanmasıdır. Bu yeni dijital süreç sayesinde olası bir memnuniyetsizlik anında yetkililerle paylaşmakta ve hemen müdahale edilebilmesi sağlanmaktadır.

Pazarlama ve lansman faaliyetleri

Audi marka bilinirliğinin artırılmasına yönelik reklam ve iletişim çalışmalarına 2017 boyunca devam edilmiş ve yılın ilk çeyreğindeki Q5 ve A5 lansmanları 360 derece iletişim hedefi

doğrultusunda gerçekleştirilmiştir. Ayrıca mecra içeriğine paralel bir reklam kampanyası hazırlanarak, Q5'in farkındalığı daha da üst seviyelere taşınmıştır. Audi, Kristal Elma ödülleri iki kategoride, MediaCat Felis ve Epica ödülleri de birer kategoride ödüle layık görülmüştür.

2017'nin diğer öncelikli konularından biri de sosyal medya iletişimi olmuştur. Audi markasının iletişimine yönelik olarak Facebook, Twitter, Instagram, YouTube ve LinkedIn gibi sosyal medya kanalları başarıyla kullanılmıştır. Audi markası, premium segmentte Facebook ortalama etkileşim sonuçlarında ilk sıralarda yer almıştır. Audi Türkiye Twitter hesabı, geçen yıllarda olduğu gibi bu yıl da Twitter'daki Türk otomotiv sayfaları arasında en fazla takipçisi olan marka olma özelliğini korumuştur.

Gerçekleştirilen dijital medya yayınlarıyla trafiği artırılan audi.com.tr sitesi, özellikle son aylarda Audi ülkeleri arasında en fazla ziyaret edilen web siteleri sıralamasında beşinciliğe kadar yükselmiştir. Site, bu istatistikle yıl içinde dünyada en fazla ziyaret edilen ilk 10 resmi Audi web sitesi arasında yer almıştır.

Satış sonrası hizmetler

Audi markası, 2017 yılında 21.585 satış adedine ulaşmıştır. 2016 yılına göre %14 artan araç parkı ve Avrupa'da örnek gösterilen %73 müşteri sadakat oranı ile 2017 yılında satış sonrası hizmetler cirosunda %22'lik artış sağlanmıştır.

Audi Satış Sonrası Hizmetler, her yıl Audi AG tarafından servis müdürleri ve şirket sahiplerinin katılımıyla gerçekleştirilen Yetkili Satıcı Memnuniyet

Araştırması'nda (DSS) bu yıl da 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.



21.585

Audi, 2017 yılında 21.585 adet satışla binek araç pazar payını artırmış ve premium pazardaki yerini sağlamlaştırmıştır.



SEAT

SEAT Türkiye, “Son Yılların En Büyük Büyüme Oranına Sahip Distribütörü” ödülünü 2017’de de alarak, iki sene üst üste aynı ödüle layık oldu.

Modellerin performansı

2017 yılı SEAT markası için lansmanlarla dolu bir yıl olmuştur. Ocak ayında makyajlı Leon modeli, temmuz ayında da tamamen yenilenen ve VW Grubu’nun MQB platformunu ilk defa kullanan Yeni Ibiza modeli satışa sunulmuştur. Kasım ayında ise VW Grubu’nun ilk kompakt crossover modeli olan SEAT Arona, Yetkili Satıcılar’daki yerini almıştır.

Leon modeli 10.104 adetlik satış ile son 3 yıldır A-HB segmentindeki ikinciliğini koruyarak %14,55 segment payı elde etmiştir. Markanın en çok satan ikinci modeli Ibiza ise yılı 4.237 adetlik satışla kapatmıştır.

2017 yılının aralık ayında model gamına eklenen Arona ile SEAT, SUV segmentindeki varlığını güçlendirmiştir. A-SUV segmentindeki Ateca modelinin toplam satışı 864, A0-SUV segmentindeki Arona modelinin satışı ise 113 adet olmuştur.

SEAT markası, SEAT S.A. tarihinin en yüksek adetli filo satışını 2.050 adetlik Abdi İbrahim projesi ile Türkiye’de gerçekleştirerek filo satışlarındaki payını da artırmıştır. 2016 yılına göre SEAT’ın filo adetleri %31 oranında artmış ve böylece bu zamana kadarki en yüksek filo adedine ulaşılmıştır.

SEAT, 2017 yılında 16.064 adet binek araç satışı gerçekleştirerek, pazar payını %2,22 seviyesine getirmeyi başarmıştır.

Lansman ve sponsorluk faaliyetleri

Şubat ayında makyajlı Leon modelinin, eylül ayında da tamamen yenilenen Ibiza modelinin lansman iletişimi geleneksel ve dijital mecralarda gerçekleştirilmiştir.

2016-2017 sezonunda devam eden Turkish Airlines Euroleague ve Eurocup sponsorluğu kapsamında, klasik mecralardan yeni medyaya kadar tüm iletişim kanalları kullanılarak basketbol hedef kitlesine en etkin şekilde ulaşılmıştır. Bunun yanı sıra Darüşşafaka Doğuş Basketbol Takımı’nın sponsorluğuna da yıl boyunca devam edilmiştir.

SEAT, marka bilinirliğinin artırılmasına yönelik olarak Facebook, Instagram, Twitter, YouTube ve LinkedIn kanalları ile müşteri odaklı ve yenilikçi iletişim stratejisini dijital mecralarda da kullanarak müşteri memnuniyetini artırmaya devam etmiştir.

Yapılan iletişim çalışmaları ve sponsorluk iletişimlerinin de katkısıyla SEAT’ın marka bilinirliği 2017 senesinde bir puanlık artışla %30 seviyesine yükselmiştir.



Yenilenen kurumsal kimlik

Müşteri odaklı ve genç marka algısını ön plana çıkaran yeni showroom konsepti ile müşterilerin memnuniyet seviyesinin artırılması hedeflenmiştir. 2017 yılında SEAT Yetkili Satıcıları’nın tüm dış cephe kurumsal değişimleri tamamlanırken, iç mekan geçişinde de %57’lik bir orana ulaşılmıştır.

Ayrıca, Balıkesir’de Yağcı Otomotiv ve Malatya’da Miram Otomotiv

olmak üzere, 2017 yılında iki yeni Yetkili Satıcı SEAT ailesine katılmıştır.

Satış sonrası hizmetler

SEAT Yetkili Servisleri’ne araç girişi, 2017 yılında artan araç parkı ve servis pazarlama faaliyetlerinin etkisi ile 90.000 adede yükselmiş ve bir önceki yıla göre %21 artmıştır. Yıl boyunca düzenli olarak devam eden aksiyonlar sayesinde müşterilerin Yetkili Servis bağlılık oranı %62 seviyesinde, müşteri

odaklı hizmet anlayışı sayesinde de satış sonrası hizmetlerdeki müşteri memnuniyet anket puanı 4,73 olarak gerçekleşmiştir.



Marka bilinirliğinde sürdürülebilir artış

Yapılan iletişim çalışmaları ve sponsorluk iletişimlerinin de katkısıyla SEAT’ın marka bilinirliğinde sürdürülebilir artışı 2017 yılında da devam ederek %30 seviyesine yükselmiştir.

16.064

SEAT, 2017 yılında perakende binek araç pazarında 16.064 satış adedine ulaşmıştır.



ŠKODA

ŠKODA Türkiye, 2017 yılı içerisinde büyük SUV modeli Kodiaq'ı Türkiye'de satışa sunarken, operasyonel kiralama sektöründe D segmenti modeli Superb satışlarında da ivme kazanmıştır.



ŠKODA, D segmenti sedan ve SUV segmentinde öne çıktı

ŠKODA, otomotiv pazarının daraldığı 2017 yılında özellikle filo pazarında ve D segmentinde elde ettiği başarılarla dikkat çekmiştir. ŠKODA'nın D segmenti sedan modeli Superb ve D-SUV modeli Kodiaq, markanın imajına ve satışlarına olumlu katkı sağlamıştır. ŠKODA, 2017 yılını 24.679 adet satış ve %14,5'lik daralmayla kapatmıştır.

2017

2017 yılında ŠKODA %3,41'lik pazar payına sahip olmuştur. Markanın global satışları ise 1,2 milyon adede yükselmiş ve böylece dört yıl üst üste 1 milyon seviyesi aşılmıştır. ŠKODA Türkiye, bir kez daha ilk 10 pazar arasında yer alarak İtalya, Avusturya, Belçika ve İspanya gibi önemli pazarları geride bırakmayı başarmıştır.

ŠKODA Türkiye, gerek tedarik zorluğu gerekse de pazar koşullarının değişmesi nedeniyle ilk 6 ayda 9.215 adetlik satış elde etmiştir. Geçen yıla göre %29,7'lik daralmaya tekabül eden bu satış rakamı, ikinci altı ayda getirilen Superb Comfort, Octavia Ambition 1.2 TSI 86 PS, Octavia Sport, Rapid Spaceback Dynamic gibi aksiyon modellerle ve tedarik gücüyle birlikte büyük bir ivme kazanmıştır. İkinci altı

ayda elde edilen 15.466 adetlik satış, daralmanın minimuma indirilmesini sağlamıştır.

Bununla birlikte ŠKODA, filo pazarında faaliyet göstermeye başladığı 2014 yılından bu yana satışlarını her geçen yıl artırmayı başarmıştır. 2014'te 2.067 adetlik filo satışı gerçekleştiren marka, 2017'de bu sayıyı 7.545 adede yükseltmiştir. Yüce Auto'nun filo satışlarındaki yükselişi, Skoda SA'nın verdiği "Başarı Belgesi" ile de taçlandırılmıştır.

Modellerin performansı

2016 yılında markanın en çok satılan modeli olan Octavia, 2017 yılında da toplam 9.142 adet teslimatla en çok satılan model olmaya devam etmiştir. Bununla birlikte 2017 yılı içerisinde yenilenen Octavia modeline geçiş sağlanmıştır. İkinci sıradaki Superb ise satışlarını 7.872 adetten 8.423 adede yükselterek öne çıkmıştır. D segmenti satışları %10 azalırken, Superb ise satışlarını %7 artırarak en çok satılan üçüncü D segmenti sedan modeli olmuştur. Superb ayrıca filo pazarında geçen yılda göre %80 artış sağlayarak 3.246 adede ulaşmıştır.

2017 yılı için en dikkat çeken modellerin başında, Mayıs ayından itibaren Türkiye pazarına sunulan D-SUV modeli Kodiaq gelmektedir.

Türkiye'de ilk kez, Uludağ'da gerçekleştirilen ve birbirinden renkli isimlerin katıldığı eğlence dolu gençlik festivali Whitefest 2017'de sergilenen Kodiaq, 8 ay içerisinde 1.944 adetlik satış rakamıyla D-SUV segmentinde en çok satılan 4'üncü model olmuştur.

2017 yenilikleri

2017 yılında ŠKODA'nın marka imajı önemli gelişim göstermiştir. Bu gelişime katkı sağlayan modellerin başında D segmenti SUV modeli Kodiaq gelmektedir. VW Grubu'nun MQB platformu üzerine inşa edilen Kodiaq, markanın ilk büyük SUV modeli olarak dikkat çekmiş ve hem küresel çapta hem de Türkiye'de ŠKODA markasına yeni bir müşteri kitlesi kazandırmıştır. Markanın Superb ile başlayan değişiminin devamı olan Kodiaq, 5 ve 7 kişilik versiyonları, dizel ve benzinli seçenekleri ve 4x4 sistemiyle de satışa sunulmaktadır.

ŠKODA markasının 2017 yılında tanıtımı yapılan bir diğer önemli yeniliği de Karoq modelidir. Ürün gamında Kodiaq modelinin altında konumlandırılan Karoq modeli, Türkiye'de ilk çeyrekten itibaren satışa sunulacaktır.

Ödüller ve başarılar

İnsan kaynakları ve yönetim danışmanlığı alanında dünya lideri olan Aon Hewitt'in Türkiye'de uzun yıllardan beri yaptığı çalışan bağlılığı araştırmalarına dayanan "Aon En İyi İşyerleri Programı" kapsamında Yüce Auto 2017 yılında prestijli bir ödülün daha sahibi olmuş ve "2016 En İyi İşyeri Ödülü"ne layık görülmüştür.

ŠKODA Türkiye'nin başarısı, satış performansının yanı sıra dijital dünyada da devam etmiştir. ŠKODA Türkiye sayfası Facebook'ta 710.156, Instagram'da 104.703 takipçisiyle hızlı yükselişi sürdürmüştür. Tamamen yeni bir görünüme kavuşan ve daha kolay bir kullanım arayüzü sağlayan www.skoda.com.tr internet sitesi de 9.172.969 ziyaret sayısı ile istikrarlı bir şekilde büyümeye devam etmiştir.

2018 yılı beklentileri

ŠKODA, pazara sunduğu yeni modelleriyle 2018 yılında satış ve pazar payı açısından gelişme kaydetmeyi amaçlamaktadır, 2018 yılında Kodiaq'ın tam bir takvim yılı boyunca satışa sunulması, Karoq'un showroamlara gelmesi ve yenilenen Fabia'nın satışa sunulması mevcut pazar

payının ileriye taşınmasına katkı sağlayacaktır.

Tamamen yenilenen showroom'larla birlikte Kurumsal Kimlik Geçişi'ni en hızlı tamamlayan ülke olarak, 2018 yılı boyunca müşterilere showroom ziyaretlerinden satın alma ve satış sonrası hizmetlerine kadar farklı bir deneyim sunulmaya devam edilecektir. ŠKODA, 2018'de en geniş ürün yelpazelerinden birini sunarak öne çıkmayı ve aynı zamanda müşteri memnuniyetini artırmayı sürdürecektir.

Superb modeli satışlarını %7 artırdı

D segmenti satışları yüzde 10 azalırken, Superb modeli satışlarını %7 artırarak 8.423 adetle en çok satılan üçüncü D segmenti sedan modeli oldu.

1.944

2017'de Türkiye pazarına sunularak dikkat çeken Kodiaq modeli, 8 ay içerisinde 1.944 adetlik satış rakamıyla D-SUV segmentinde en çok satılan 4'üncü model oldu.



BENTLEY & LAMBORGHINI

2017 yılında dünyanın ilk süper sport SUV'u Urus ve bugüne kadar üretilen en iyi Grand Tourer Yeni Continental GT'nin global lansmanları gerçekleştirildi.

Otomobil tarihinin en prestijli ve lüks modelleri

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

Automobili Lamborghini, 1963 yılında Ferruccio Lamborghini tarafından kurulmuştur. Markanın üretimi, kurulduğu günden bu yana İtalya'nın Bologna kentinde gerçekleştirilmektedir. Lamborghini, 1998'de tüm hisselerinin Audi AG tarafından satın alınmasından sonra güçlü ve üstün teknolojiyle donatılmış yeni modeller sunarak hızlı bir yükselişe geçmiştir.

2017: Sürdürülebilir başarı

2017 yılında Bentley markası Bentleyga Diesel modeliyle rekabetteki yerini sağlamlaştırırken, Lamborghini markası da Huracán modeliyle sürdürülebilir başarısını korumaya devam etmiştir.

Bentley, 2017 yılında Bentleyga Diesel modelinden 6 adet, Continental GT V8 modelinden 6 adet, Continental Supersports, Mulsanne Speed,

Bentayga W12 ve Flying Spur V8 modellerinden ise 1'er adet olmak üzere toplam 16 adet araç satışı gerçekleştirmiştir.

Lamborghini'de ise 2017 yılında 5 adet Huracán ve 2 adet Aventador S Coupe ile toplamda 7 adet araç satışı gerçekleştirilmiştir. Huracán satışlarının 2'si Huracán Performante, 2'si Huracán Spyder ve Huracán LP 610-4 olmak üzere performans ve lüksü bir arada sunan modellerden oluşmaktadır.

Marka iletişimine devam

2017 yılında Bentley ve Lamborghini markalarına yönelik pazarlama iletişimi yatırımlarına devam edilmiştir. Yıl içinde gerçekleştirilen çalışmalardan satır başları şu şekildedir:

- Bentley Motors tarafından, Türk medya mensuplarına özel olarak 30-31 Mart ve 25-27 Temmuz tarihlerinde, ilki Bentley'nin tüm model gamını içeren, ikincisi de dünyanın en hızlı sedan aracı olan Continental Supersports'a yönelik basın test sürüşleri organize edilmiştir. Yaklaşık 500'er km sürüş içeren her iki organizasyona günlük gazeteler ve lifestyle dergilerinin katılımı sağlanmış, sonucunda geniş ve etkili yansımalar alınmıştır.



- Automobili Lamborghini tarafından, 11-13 Ekim tarihlerinde Türk medya mensuplarına yönelik test sürüşü ve fabrika ziyareti organize edilmiştir. Otomotiv ve lifestyle basın katılımı olan organizasyonda Huracán ve Aventador modelleri test edilmiş, geniş kapsamlı yansımalar alınmıştır.
- 4 Aralık tarihinde Bologna'da gerçekleştirilen dünyanın ilk süper sport SUV'u Urus'un global basın lansmanına katılım sağlanmıştır.
- Yıl boyunca Bentley Motors ve Automobili Lamborghini global pazarlama planları doğrultusunda sürdürülebilir iletişim çalışmaları gerçekleştirilmiştir.





PORSCHE

PORSCHE

Porsche, 2025 stratejisi paralelinde tüm iş süreçlerinde dijitalleşmeye odaklanmış ve bu sayede müşteri memnuniyetini daha ileri bir boyuta taşımıştır.



Yatırımlar

İzmir'de bulunan Porsche Yetkili Satıcı ve Servisi Vosmer, 4 Aralık tarihinde 612 m2 showroom ve 380 m2 servis alanına sahip yeni yerinde hizmet vermeye başlamıştır.

Modellerin performansı

2017 yılında 911 kendi segmentinde yılı lider tamamlamıştır. Porsche'nin en çok satılan modeli, 400 adet ile Macan olmuştur. Cayenne modeli yılı 139 satış adedi ile kapatırken, Panamera modeli 39 adetlik satış rakamına ulaşmıştır. 718 Boxster/Cayman modelleri 69 adet satışla bulunduğu segmentteki pazar payını %24 oranında artırmıştır.

İletişim faaliyetleri

Dijital pazarlama ve PR etkinliklerinin öne çıktığı 2017 yılı boyunca 33 adet basın bülteni servis edilmiş ve 78 kişinin katılımı ile 10 adet basın aktivitesi gerçekleştirilmiştir. Basın mensuplarına, toplam 124 saat farklı Porsche modellerini test etme imkânı sunulmuştur.

Basın aktiviteleri ile dolu bir yıl

Porsche, 2017 yılına 17 Mart tarihinde İstanbul Park'ta basın mensuplarının katılımı ile düzenlenen basın sürüş etkinliği ile başlamıştır. Bu etkinlik yoluyla basın mensuplarına yeni 718 Cayman, yeni 718 Boxster ve yeni Panamera modelleri tanıtılmış olup,

tüm Porsche modelleri ile pistte sürüş deneyimi yaşatılmıştır. 28-30 Mayıs tarihleri arasında ise İstanbul Park'ta medya mensuplarına yönelik Porsche Driving Academy etkinliği gerçekleştirilmiştir. Ayrıca 21-23 Ağustos tarihleri arasında Porsche Leipzig fabrikasında Türk gazetecilerin katılımı ile Porsche GT etkinliği düzenlenmiştir. 29-30 Ağustos tarihleri arasında ise Stuttgart'ta yeni Cayenne dünya lansmanı yapılmıştır.

Türk gazetecilerin katılımı ile 21-22 Eylül tarihleri arasında Düsseldorf'ta yeni Cayenne teknoloji workshop etkinliği; 21-23 Eylül tarihinde Hırvatistan'ın Split adasında Panamera Sport Turismo basın lansmanı; 5-6 Kasım tarihleri arasında Yunanistan'ın Girit adasında yeni Cayenne basın lansmanı gerçekleştirilmiştir. 2017 yılının son basın etkinliği, 2 Kasım tarihinde Porsche Sürüş Merkezi'nde 23 basın mensubunun katılımı ile düzenlenen yeni GT3 lansmanı olmuştur.

Deneyimsel pazarlama stratejisi

Porsche markasının vazgeçilmezi olan sürüş aktivitelerine 8-11 Şubat tarihlerinde Finlandiya, Levi'de 10 potansiyel müşterimizin katılımı ile gerçekleştirilen Snow & Ice etkinliği ile başlanmıştır.

Porsche Sürüş Merkezi'nde 24-25-26 Mart, 9-11 Haziran ve 3-4-5 Kasım tarihlerinde toplam 253 kişinin katılımıyla gerçekleştirilen "Porsche on Track" ve "Advanced Porsche on Track" sürüş etkinliklerinde, tüm Porsche modelleri davetliler tarafından test edilmiştir. Geçtiğimiz etkinliklerden farklı olarak bu yıl ilk defa 5 Kasım günü "Porsche Performance Day" olarak kurgulanmış ve daha fazla pist sürüşü ile performans odaklı sürüş gerçekleştirilmiştir.

15-18 Ağustos tarihinde 9 Porsche Club üyesi ile birlikte Münih, Tegernsee'de "Porsche on Road" aktivitesi gerçekleştirilmiştir. Etkinliğin son gününde araçlarla Prag'a gidilerek, Panamera Sport Turismo müşteri lansmanına katılım sağlanmıştır.

Sponsorluk projeleri

Porsche Driver's Selection butik ürünlerinin tanıtımı yıl boyunca farklı sponsorluk etkinlikleriyle yapılmıştır. 8 Mart tarihinde Four Seasons Otel'de gerçekleşen The Palm sponsorluk etkinliği bunlardan biridir.

Yıl boyunca D-Gym'de 12 adet Porsche sergilenmiş ve üyelere özel ayrıcalıklar sağlanmıştır.

2016 yılında Porsche Golf Turnuvası'nı kazanan 5 müşteri, 8-10 Mayıs tarihinde Mayorka'da gerçekleşen Porsche Golf Cup World Final Turnuvası finallerine katılmıştır.

2017 yılı pazarlama etkinlikleri, 7 Aralık tarihinde ikincisi gerçekleştirilen The Palm sponsorluk etkinliği ile son bulmuştur.

Online mecra da müşteri memnuniyeti

2017 yılında başlatılan Google projesi kapsamında Porsche CEE tarafından pilot bölge seçilen ülkemizde çok yoğun online iletişim çalışmaları gerçekleştirilmiştir.

Yapılan tüm çalışmalarda Porsche ve rakip markalar özelinde arama yapan internet kullanıcılarının karşısına çıkma, potansiyel müşteri datası toplama ve müşterilere hızlı servis sağlama hedefleri gözetilmiştir. Porsche web sitesi üzerinden ulaşan kullanıcıların yeniden hedefleme ile aksiyona geçmeleri sağlanmış; tutulan hedefleme havuzları segmente edilerek ilgili kullanıcıya ilgili mesajla ulaşılmış; sosyal medya kanallarından toplanan dataların otomatik olarak Değer ve İlgi

Merkezi havuzuna düşmesi sağlanarak zaman ve maliyet tasarrufu sağlanmış; potansiyel müşterilere erişim için yeni ve etkili bir kanal olan YouTube hesabı açılmıştır.

Yıl sonunda Facebook üzerinden toplam 2.464 potansiyel müşteri datası toplanmış, Google aramalarından ise 7.103 çağrı gelmiş ve 8 araç satışı gerçekleştirilmiştir.

Satış sonrası hizmetlerde rekor

Porsche markasının 2017 yılı sonunda %7 oranında artan araç parkına yönelik olarak gerçekleştirilen servis kampanyaları ve Porsche aksesuar, butik, uzatılmış garanti pazarlama çalışmaları sayesinde 2016 yılına göre aksesuar satışlarında %6'lık, butik satışlarında %49'luk, uzatılmış garanti satışlarında %39'luk ve iş emri adedinde %8'lik artış sağlanmıştır. Müşterilerin Yetkili Servis bağlılık oranı %79, satış sonrası hizmetlerde müşteri odaklı hizmet anlayışı sayesinde müşteri memnuniyet anketi puanı ise 4,88 olmuştur. Porsche Satış Sonrası Hizmetler, global dijitalleşme stratejisine paralel olarak tasarladığı Porsche Mobil Uygulaması ile 2017 yılında 1.357 kullanıcıya ulaşmıştır.

400

2017 yılında
Porsche'nin en çok
satılan modeli 400
adet ile Macan
olmuştur.



Ticari Araç

VOLKSWAGEN TİCARİ ARAÇ

2017 yılında toplam pazarda üçüncülük elde eden Volkswagen Ticari Araç, ithal ticari araç satışlarında ise liderliğini sürdürmüştür. Bununla birlikte Volkswagen Ticari Araç Türkiye, satış sonrası hizmetlerdeki başarısı ve yüksek müşteri memnuniyeti ile Servis Kalite Ödülleri değerlendirmesinde dünya birincisi olmuştur.



2017 yılı marka performansı

2017 yılında hafif ticari araç pazarında bir önceki yıla göre %2,9 büyüme ile 233.435 adet araç satışı gerçekleşmiştir. Volkswagen Ticari Araç, 27.793 adet satışla hafif ticari araç pazarında %11,9 pay almış, ithal ticari araç pazarında ise %25,3 ile liderliğini korumuştur.

Transporter modeli 2017 yılında 11.674 satış adedi ile %39,4 pazar payına, Amarok modeli 3.263 satış adedi ile %16,2 pazar payına, Crafter modeli 2.967 adet satış ile %5,2 pazar payına, Caddy modeli ise 9.889 adet satış ile %14,0 pazar payına ulaşmıştır.

Yeni ürün lansmanları

2017 yılında Volkswagen Ticari Araç'ın sınıfının en güçlüsü 3 litre V6 motoruna sahip modeli Amarok'un premium donanımlı versiyonu Yeni Amarok Aventura, 360° iletişim stratejisiyle pazara sunulmuştur. Bununla birlikte Amarok modeli "2018 Uluslararası Pick-up Ödülü"nü (IPUA 2018) sahibi olarak, 2010 yılında da kazandığı aynı ödüle iki kez layık görülen ilk pick-up olmuştur.

Volkswagen Ticari Araç'ın en çok sahip olunmak istenen modeli Caddy'nin, sportif görünümü ve zengin donanımıyla iddiasını daha da güçlendiren Yeni Caddy Alltrack versiyonu 2017 yılında Türkiye pazarına sunulmuştur. Türkiye'ye özel olarak sunulan modelin lansmanı etkin bir iletişim planı ile desteklenmiş,

bunun da Caddy segment payının artışı-na olumlu etkisi olmuştur.

Kullanıcılarına standart olarak sunduğu güvenlik, konfor, motor, iç donanım ve sağlamlık özellikleri ile sınıfında benzersiz olan Caravelle modelimizin en donanımlı ve segmentinin en güçlü motoruna sahip versiyonu Caravelle Highline, 2017 yılında pazardaki yerini almıştır.

Marka iletişimi

Volkswagen Ticari Araç, hedef kitle odaklı pazarlama stratejisi doğrultusunda müşterilerinin bulunduğu mecraları ve müşteri profilini derinlemesine analiz ederek, iletişimini etkin bir şekilde sürdürmüştür. Klasik mecralardan yeni medyaya kadar tüm iletişim kanallarında Volkswagen Ticari Araç markasının tanıtılması, müşterilerin bilgilendirilmesi ve ürünlerle tanıştırılması amacıyla yıl boyunca farklı projelere imza atılmıştır.

Volkswagen Ticari Araç, 1 milyonu geçen üye sayısı ile Facebook'un yanı sıra Instagram ve YouTube gibi sosyal medya platformlarında sunduğu müşteri odaklı yenilikçi ve dikkat çekici uygulamalar ve online mecralara taşıdığı müşteri memnuniyetini artırıcı hizmetlerle, sektöründe öncü çalışmalara imza atmaktadır. Özellikle sosyal ve dijital medya mecraları için hazırlanan 360° araç içi görselleri, müşterilerin her modeli tüm mecralarda rahatlıkla incelemesine olanak sağlamaktadır.

Sosyal ve dijital kanallarda paylaşmak üzere, tüm modellere ait "İleri Sürüş Keyfi" videoları hazırlanmıştır. Bu videolarda, araçlarda bulunan teknolojik ve elektronik sistemler "Nasıl çalışır?" formatında anlatılmakta ve ürün özelliklerinin kullanıcılara doğru biçimde aktarılması amaçlanmaktadır. Bu sayede Volkswagen Ticari Araç modellerinden alınan faydanın ve müşteri memnuniyetinin artırılması hedeflenmektedir. İlgili videolar YouTube aramalarında ilk sıralarda çıkmakta, böylece Volkswagen teknolojisi ve üstünlükleri, YouTube'da arama yapan herkesin ilgisine sunulmaktadır.

2016 yılında yayına alınan, Volkswagen Yetkili Satıcı ve Servisleri'nin kullandığı "Akıllı Turkuaz Ekranı" uygulamasına ait geliştirmeler 2017 yılında da devam etmiştir. Bu uygulama ile Volkswagen Ticari Araç kullanıcılarının online ve offline mecralarda kendi izinleri doğrultusunda bıraktıkları bilgiler analiz edilerek, kendilerine en uygun hizmetin sunulması hedeflenmektedir. Akıllı Turkuaz Ekranları, birçok bilgiyi sistem içinde belirli algoritmalara göre hesaplayarak satış veya servis danışmanının önüne işlenmiş olarak sunmakta, bu sayede müşteriler ile iletişimin kalitesini artırmaktadır. Aynı zamanda ekrandaki veriler görselleştirilerek müşteriye

daha hızlı dönüş yapılmakta ve showroom'daki zaman verimliliğinin artırılması hedeflenmektedir. 2017 yılında ilgili proje ile iki adet uluslararası ödül kazanılmıştır.

2016 yılında Appstore ve Google Play'de yayına alınan Volkswagen Ticari Araç uygulamasına "Yol Yardım" hizmeti eklenmiştir. Bu sayede uygulamaya giriş yapan kullanıcılar, yol yardımı talep ettikleri takdirde çağrı merkezi tarafından 120 saniye içinde aranmakta, ihtiyaç duyulması halinde çekici gönderilmekte ve çekicinin lokasyonu uygulamaya üzerinden anlık takip edilmektedir. Araç servise ulaştığında, müşteriye anlık bildirim ile bilgi verilerek aracın konumu iletilmektedir.

Müşteri ilişkileri yönetimi ve Yetkili Satıcı saha faaliyetleri

Volkswagen Ticari Araç, müşteri beklentilerinin her zaman bir adım önünde olma yaklaşımını 2017'de de sürdürmüştür. 2011'de başlatılan potansiyel müşteri ve dış ziyaret projesi sayesinde, potansiyel müşteri kaydı sayısı 2017 yılında 290.000'e ulaşmıştır. Yıl içinde 75.000 müşteri aktif olarak birebir ziyaret edilmiştir.

Kaliteli servise büyük ödül

Volkswagen Ticari Araç Satış Sonrası Hizmetler, 2017 yılında açtığı Beşer ve Avek Ümraniye Yetkili Servisleri ile

hizmet ağını daha da genişleterek, 76 Yetkili Servis noktasında hizmet sunmaya başlamıştır.

Her yıl Volkswagen AG tarafından dünya genelinde düzenlenen tüm Volkswagen Ticari Araç Satış Sonrası Hizmetleri ve müşteri memnuniyetinin değerlendirildiği Servis Kalite Ödülleri'nde Volkswagen Ticari Araç Türkiye, satış sonrası hizmetlerdeki başarısı ve yüksek müşteri memnuniyeti ile 2017'de tüm dünya pazarları arasında en iyi distribütör olmuştur.

Yetkili Servisler'de yılda 231.026 araç girişiyle ayda ortalama 19.252 müşteriye hizmet verilmektedir. 2017 yılında parça cirosu %21,1, işçilik cirosu ise %5,5 artış göstermiştir.

2018 yılı beklentileri

Volkswagen Ticari Araç, 2018 yılında da hafif ticari araç pazarındaki payını ve güçlü marka imajını koruma faaliyetlerini, ürün, Yetkili Satıcı saha faaliyetleri ve satış sonrası hizmetler gibi tüm müşteri odaklı alanlarda aralıksız sürdürmeyi planlamaktadır. Geniş ve yenilenen ürün gamı, Doğu Otomotiv ve Volkswagen markalarının yarattığı güven, Türkiye geneline yayılmış Yetkili Satıcı ağı ve güçlü müşteri iletişimi, 2018 satış hedeflerine ulaşmakta Volkswagen Ticari Araç'ın en önemli araçları olacaktır.

Dünya birincisi

Her yıl Volkswagen AG tarafından dünya genelinde düzenlenen tüm Volkswagen Ticari Araç Satış Sonrası Hizmetleri ve müşteri memnuniyetinin değerlendirildiği Servis Kalite Ödülleri'nde Volkswagen Ticari Araç Türkiye, satış sonrası hizmetlerdeki başarısı ve yüksek müşteri memnuniyeti ile 2017 yılının dünya birincisi olmuştur.



SCANIA

Scania, “Bizim Önceliğimiz Sizin İşiniz” mottosu ile 2017 yılını tüm pazarda %9,1; çekici pazarında ise %22’lik rekor bir oranla tamamlayarak bir başarıya daha imza atmıştır.

Yeni nesil Scania

Scania, 2017 yılında da iş ortaklarına her proje ve ihtiyaç anında marka olarak yanlarında olduğunu hissettirmiş ve “İşiniz, işimiz” bakış açısıyla, satış ve satış sonrası kadrosuyla müşterilerinin her zaman yanında yer almayı sürdürmüştür. 10 yıllık araştırma geliştirme süresi, 2 milyar Euro yatırım ve 10 milyon kilometrenin üzerinde test sürüşü sonucu üretimine başladığı yeni nesil araçlarını Türkiye yollarında müşterileri ile buluşturan Scania, sağladığı konfor ve deneyimi standartların üzerine taşımaya devam etmiştir.

Scania artık daha dijital

Scania, 2017 yılında da SESS (Scania Entegre Sürüş Sistemleri) projesi sayesinde, araç sahiplerine çalıştığı iş koluna özel kişiselleştirilmiş eğitim ve koçluk hizmetleriyle birlikte, akıllı filo yönetimi sistemi sağlamaya devam etmiştir.

2017 yılında Facebook hesabında 193.000 kullanıcı sayısına ulaşan Scania; Instagram, LinkedIn ve Google Plus platformlarında da sürekliliğini korumayı sürdürmüştür.

Sektörün öncü uygulamalarından olan “Scania’m Sapasağlam” ile müşteri memnuniyeti odağını ispatlayarak, 2017 içerisinde 5.000 indirme ile “Scania’m Cepte”yi başarılı bir şekilde uygulamaya almıştır.

Marka, 2017 yılında tüm Yetkili Servis ağının online yararlanabileceği filo yönetim portalı FMP’yi uygulamaya alarak, veriye ulaşımı kolaylaştırmayı başarmıştır.

2018 yılı beklentileri

Scania, 2018 yılında da “Scania’m Sapasağlam”, “Scania’m Cepte”, “GeoVabis” ve “Sürücü Ligi” gibi yeni uygulamaları geliştirmeye devam edecektir. Bunun yanı sıra, veri odaklı bakış açısı ile yeniliklerin öncüsü olacak Scania’nın en önemli amaçlarından biri de;

Yetkili Servis ağını geliştirmektir. Scania, yurt genelinde daha geniş bir alana en hızlı şekilde hizmet verebilmek için 2018 yılında 3 adet daha Yetkili Servisi hizmete açmayı amaçlamaktadır.



“Scania’m Cepte”

“Scania’m Cepte”nin indirilme sayısı 5.000 adede ulaştı.

Yeni nesil Scania Türkiye pazarında

10 yıllık araştırma geliştirme süresi, 2 milyar Euro yatırım ve 10 milyon kilometrenin üzerinde test sürüşü sonucunda yeni nesil Scania araçlar Türkiye yollarında.



SCANIA ENGINES

2017 yılında Türkiye pazarında 188 adet motor satışı gerçekleştiren Scania Engines, Scania CV'de dünya genelinde 8. sırada yer alarak ilk 10 içerisindeki yerini korumuştur.

Başarılı bir yıl daha

Doğuş Otomotiv, Scania Engines markası ile müşterilerine kara jeneratör motorları, deniz motorları, deniz jeneratör motorları ve endüstriyel motorlarını sunmaktadır. Scania Engines, 2017 yılında toplam 188 adet motor satışı gerçekleştirmiş ve Scania'nın en çok ihracat yaptığı ülkeler arasında 8. sırada yer almıştır.

Scania Engines, Türkiye'nin önde gelen jeneratör firmalarıyla hayata geçirilen işbirliği projeleri ile 2017 yılında 179 adet jeneratör motoru satışı gerçekleştirerek pazar payını üst seviyelere taşımış ve bu alandaki istikrarlı yükselişini sürdürmüştür.

Zengin ürün gamı

Scania Engines, 2017 yılında ilk gazlı motor satışını yaparak önemli bir yeniliğe imza atmıştır.

Deniz motorları ürün yelpazesini yeni V8 motorlarla zenginleştiren Scania, müşterilerinin ihtiyaçları doğrultusunda 16,4 litrelik V8 kamyon motorlarını baz alan 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.

2018 yılında Scania Engines, pazarın ihtiyacı olan 12,7 litre deniz motorları ve IMO Tier 3 regülasyonlarına sahip motorlarla ürün yelpazesini zenginleştirmeye devam edecektir.

2018 yılı beklentileri

Scania Engines, güvenilir bir çözüm ortağı olarak ürün yelpazesini genişletmek ve bu işkolundaki sürdürülebilir kalite ve pazar payını artırmak üzere faaliyetlerini 2018 yılında da sürdürecektir. 2013 yılında kara jeneratörleri pazarında öncü jeneratör üreticileriyle başlayan iş ortaklığı, 2017'de olduğu gibi 2018 yılında da devam edecektir. Pazara olan hakimiyeti ve kaliteli ürün grubuyla Scania Engines, satış adetlerini 2018 yılında da artırarak pazar lideri olmayı hedeflemektedir.

Pazarlama faaliyetleri ile satışa destek

Pazara sunduğu yüksek teknolojlili ürünlerin yanı sıra basın haberleriyle de dikkatleri çeken Scania Engines, 2018 yılında yeni kara jeneratör motoru modelleri ile yüksek satış rakamları yakalamayı hedeflemektedir.



Geniş ürün çeşitliliği

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

188

Scania Engines, Türkiye'de 2017 yılında gerçekleştirilen 188 adet motor satışıyla pazar payını artırmıştır.



THERMO KING

Thermo King, dünya ile aynı anda müşterilerine sunduğu son teknolojik yeniliklerle, gıda ve ilaç taşımacılığında ürünlerin son tüketiciye ulaşana kadar ki kalitesini ve güvenirliliğini koruma altına almakta ve ülkemizdeki taşıma standartlarını belirlemektedir.

2017 yılı satış performansı

Soğutucu ünite sektöründe yıllardır pazar lideri olmaya devam eden Thermo King, 2017 yılında da gerçekleştirdiği satışlar sayesinde pazar liderliğini korumuştur.

Her projeye özel soğutma ve ısıtma çözümleri ile müşterilerinin ihtiyaçlarına uygun ünite seçenekleri sunan Thermo King, dünya ile aynı anda müşterilerine sunduğu son teknolojik yeniliklerle gıda ve ilaç taşımacılığında ürünlerin son tüketiciye ulaşana kadar ki kalitesini ve güvenirliliğini koruma altına almakta ve ülkemizdeki taşıma standartlarını belirlemektedir.

Thermo King, 2017 yılının ikinci yarısından itibaren tüm dünya ile aynı anda, yeni nesil SLXi üniteleri son kullanıcıların beğenisine sunmuştur. Yeni nesil SLXi ünitelerin optimum kullanımı için ilgili firma yetkililerine uzaktan takip sistemi ile eğitim verilmeğe başlanmıştır.

Thermo King'den yenilikler

Thermo King, soğutucu pazarında teknoloji lideri olmaya devam etmektedir. Tracking hizmetini aldığı şirketi bünyesine katan Thermo King, 2017 yılının ikinci yarısında pazara sunduğu treyler ünitelerinde, uzaktan takibi standart hale getirmiştir.

Thermo King'i rakiplerinden farklılaştırarak bir adım öteye taşıyan TrackKing donanımı, GPS teknolojisini kullanarak 80'in üzerinde ülkede anlık veri takibi olanağı sağlamaktadır. Ek olarak TrackKing, çift yönlü iletişim özelliği ile üniteye uzaktan erişim ile müdahale olanağı sunmaktadır. Ayrıca Bluebox teknoloji sayesinde sürücü, seyir halindeyken akıllı telefon aracılığıyla üniteyi kontrol edebilmektedir.

Güçlü Yetkili Satıcı ve Servis teşkilatı

Thermo King, bünyesindeki Yetkili Satıcı ve Servis ekiplerinin hizmet kalitesini artırmak için çalışmalarını sürdürmektedir. 2017 yılında da verilen servis ve satış eğitimleri yoluyla gelişen teknolojiler hakkında bilgilendirme yapılarak, Yetkili Satıcı ve Servis ağıнын etkinliği artırılmıştır.

Aynı kasa içinde farklı soğutma imkânı Thermo King, aynı kasa içerisinde farklı derecelerdeki ürünleri aynı anda taşıyabilme imkânı sunan Spectrum modellerinde de uzaktan takip sistemini standart hale getirerek, hassas ilaç ve gıda taşımacılığının en önemli güvencesi olmayı sürdürmüştür. Marka, ilaç taşımacılığında verdiği sertifika ve eğitimlerle sağlık sektörünün en önemli çözüm ortağıdır.



Pazarlama ve iletişim faaliyetleri

2017 yılında gerçekleştirilen pazarlama faaliyetleri arasında, sektörel basın için hazırlanan reklam ve bülten çalışmalarının yanı sıra Yetkili Satıcı ve Servisleri destekleyen iletişim aktiviteleri ve müşterilerle iletişim kurma imkânı sağlayan teslimat törenleri önemli yer tutmuştur.

Soğuk zincir taşımacılığı sektöründe pazar payını koruyan Thermo King, 2017 yılında her projeye uygun çözümleriyle başarısını sürdürmüştür.

İlaç ve gıda taşımacılığının güvencesi

Aynı kasa içerisinde farklı derecelerdeki ürünleri aynı anda taşıyabilme imkânı sunan Spectrum modellerinde de uzaktan takibi standart hale getiren Thermo King, hassas ilaç ve gıda taşımacılığının en önemli güvencesidir.



80'in üzerinde ülkede anlık veri takibi

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

DOĞUŞ OTO

Yenilikçi bakış açımızla müşterilerimizin ihtiyaçlarına yönelik çalışmalarımızı ara vermeden sürdürüyoruz. 2017 yılında yeni web sitemizde araç stoklarımızı internete açarak, Doğuş Oto'nun hem müşteri odaklı bir şirket olduğunu, hem de dijitalleşme anlamında Türkiye'de otomotiv sektöründe öncü rol üstlendiğini bir kez daha kanıtladık.



Doğuş Oto hakkında

Doğuş Oto, temsil ettiği toplam 6 marka için İstanbul, Ankara ve Bursa illerinde yeni araç, ikinci el araç, yedek parça, aksesuar satışı ve satış sonrası hizmetleriyle beraber müşterilerine sigorta ve finansman hizmetleri sunmaktadır. Volkswagen Binek Araç, Volkswagen Ticari Araç, Audi, Porsche, SEAT ve ŠKODA markalarının Yetkili Satış ve Servis hizmetlerini yürüten Doğuş Oto, aynı zamanda DOD Yetkili Satıcısı olarak ikinci el satışı da yapmaktadır.

Toplam 6 bölgede, 34 Yetkili Satış ve 31 Servis noktasında ve 1.700'ü aşkın çalışanıyla faaliyetlerini sürdüren Doğuş Oto, gücü ve istikrarı ile sektöründe öncü bir role sahiptir. Doğuş Oto'nun misyonu, faaliyet gösterdiği bölgelerde, temsil ettiği binek ve ticari araç markalarının satış ve satış sonrası hizmetlerini en yüksek kalitede sunmaktır.

2017

Doğuş Oto, 2017 yılında 60.405 yeni araç ve 4.242 adet ikinci el araç satışı gerçekleştirmiştir. 2017, toplam 295.613 servis girişi ile belirlenen finansal hedeflerin üzerine çıkılan bir yıl olmuştur.

Yeni yatırımlarımız

2017 yılında, İstanbul'da Volkswagen Binek ve Ticari Araç markalarının satış

ve satış sonrası hizmet faaliyetlerinin yürütüleceği Gebze Center tesisinin temelleri atılmıştır. Ankara Etimesgut Bölgesi'nde ise Volkswagen markasının dijital showroom konseptiyle yenilenmesi çalışmaları tamamlanmıştır.

Başarılarımız

Doğuş Oto bölgeleri, Audi AG'nin dünya çapında gerçekleştirdiği Audi Twin Cup Teknik Bölüm'de Türkiye birinciliği; Audi Sales Cup'ta ise birincilik, ikincilik ve üçüncülük alarak yeni başarılar imza atmıştır.

Doğuş Oto Bursa, Top SEAT People 2017'de 3 dalda birincilik olmak üzere En İyi Satış Temsilcisi, Servis Yöneticisi ve Garanti Uzmanı başarıları elde etmiştir.

Altın Örümcek Web Ödülleri'nin otomotiv kategorisinde bu yılın birincisi www.dogusoto.com.tr web sitesi ile Doğuş Oto olmuştur.

Pazarlama faaliyetleri

Doğuş Oto'nun dijital çağdaki misyonu, müşteri taleplerini karşılamak için kesintisiz ve esnek hizmet sağlamak ve herhangi bir kanal aracılığıyla ulaşan müşterilerin dijital deneyimlerini en üst seviyede tutmaktır. Bu doğrultuda 2017 yılında müşteri taleplerini anında ve istedikleri

kanaldan yanıtlayabilmek amacıyla Doğuş Oto web sitesi yenilenmiştir. Özellikleri itibarıyla yeni web sitesi Türkiye'de bir ilk, dünyada ise "benchmark" niteliğindedir.

Doğuş Oto, araç stoklarını internete açarak, hem müşteri odaklı bir şirket olduğunu hem de dijitalleşme anlamında Türkiye'de otomotiv sektöründe öncü olduğunu bir kez daha kanıtlamıştır. Yeni web sitesiyle kullanıcılar internet üzerinden diledikleri anda gerçek zamanlı olarak şirketin araç stokunu inceleyebilmekte, fiyat ve araç donanımları hakkında bilgi alabilmekte, karşılaştırma yapabilmekte ve hatta araç rezerve edebilmektedir. Web sitesi üzerinden araç rezerve edebilme özelliği, Türkiye'de otomotiv sektöründe bir ilktir.

Bunun yanında, kullanıcılar uygun tarih ve saatleri kolayca görerek diledikleri bölgemizden ve servis danışmanından servis randevusu alabilmekte, diledikleri model araç için, diledikleri Doğuş Oto bölgesinde test sürüş talebinde bulunarak ilgili bölgeyle iletişime geçebilmektedir. Ayrıca, şirketin temsil ettiği markalara ait en güncel kampanyaları yeni web

sitesi üzerinden takip etmek mümkündür.

Doğuş Oto, yeni web sitesi ile müşterilerine diledikleri anda ihtiyaçları olan bilgi ve hizmeti, showroom'a gelmelerine gerek kalmadan tek tık kolaylığı ile alabilecekleri yeni bir hizmet kanalı oluşturmuştur.

Doğuş Oto sosyal medya hesapları oluşturularak Twitter, Instagram, Facebook ve LinkedIn hesaplarından yapılan paylaşımlarla müşterilere var oldukları kanallarda yeni kapılar açılması ve ulaşılabilirliğin artırılması hedeflenmiştir.

Doğuş Oto 2017 yılında, müşterileri tanımak amacıyla yapılan marka konumlandırma, pazarlama stratejileri belirleme ve müşteri ilişkileri yönetimine yönelik birçok etkinliğin yanı sıra, müşterilerin Doğuş Oto'yu ne ölçüde tavsiye ettiğini ve tavsiye etme-etmeme nedenlerini derinlemesine analiz etmek amacıyla bir NPS (Net Promoter Score) araştırması ve CES (Customer Effort Score) yapmıştır. Bu araştırma, şirket içinde iyileştirilmesi ve güçlendirilmesi gereken alanların tespit edilmesine ve müşteri bağlılığının ölçülmesine yardımcı olmuştur.

2018 yılı beklentileri

Sektörüne öncülük eden, yaratıcı çözümler geliştiren, öngörüsü yüksek, değişikliğe önem veren ve yeniliğe her zaman açık bir şirket olarak alanında fark yaratan Doğuş Oto, müşterilerini tanımaya ve hayatlarını kolaylaştırmaya yönelik ürün ve hizmetler geliştirmeyi 2018 yılında da sürdürecektir.

60.405

Doğuş Oto, 2017 yılında 60.405 yeni araç ve 4.242 adet ikinci el araç satışı gerçekleştirmiştir.

D-AUTO SUISSE

2017 yılında D-Auto Suisse SA, yeni yatırımlarla artan kapasitesiyle lüks ve üst lüks segmentlerde araç satış ve satış sonrası hizmetler pazar payını artırmaya odaklanmıştır.

D-Auto Suisse SA, 2017 yılında Porsche, Bentley ve D-Occasion markaları ile lüks segmentte büyümeye odaklanmıştır. Artan iş hacmi ile birlikte süreç ve hizmet kalitesine yönelik yatırımlarına aralıksız devam eden D-Auto Suisse SA, müşterilerine mükemmel bir perakende deneyimi sunmayı 2017 yılında da sürdürmüştür.

D-Auto Suisse SA hakkında

Doğuş Otomotiv'in bağlı ortaklığı D-Auto Suisse SA, 2009 yılının Eylül ayından bu yana faaliyetlerini İsviçre'nin 750.000 nüfuslu Vaud Kantonu'nda yer alan Lozan şehrinde, Porsche, Bentley ve D-Occasion markaları ile 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 geliştirmektedir.

Başarılar

D-Auto Suisse SA, 2017 yılında 306 yeni ve 151 ikinci el araç satışı gerçekleştirmeyi başarmıştır. Yapılan 141 adetlik Macan satışı ile şirket, daha önce Porsche sahibi olmayan müşteri segmentlerindeki penetrasyonunu daha da artırmıştır.

Şirket, portföyüne eklediği Bentley markası ile ilk yılında, Vaud Kantonu'nda üst lüks segmente pazar

lideri olmayı başarmıştır. D-Occasion markasının portföye eklenmesiyle ikinci el araç satışları bir önceki seneye göre %20 oranında artmıştır. Artan kapasite ve şirketin odaklandığı süreç ve hizmet kalitesini yükseltme stratejisi ile lüks ve üst lüks segmentte büyüme devam edecektir.

Pazarlama faaliyetleri

Marka bilinirliğini artırma, kampanyaları duyurma ve yeni müşteri bulma hedefleri doğrultusunda yıl içinde birçok pazarlama aktivitesi düzenlenmiştir.

Ocak ayında 911 Carrera GTS, Ekim ayında Panamera Sport Turismo, Kasım ayında Continental GT ve Aralık ayında Cayenne ürün lansmanları gerçekleştirilerek, yeni ürün gamı mevcut ve potansiyel müşterilerin beğenisine sunulmuştur. Bu aktivitelerde Macan müşterilerini Porsche'nin spor otomobil modelleri ile tanıştırmaya hedefine de ulaşılmıştır.

2017 yılı itibarıyla kayıtlı müşteri adedi 7.900'e yükselmiştir. Bugüne kadar olduğu gibi bundan sonra da lüks segmentte pazar payının artırılması hedeflenmektedir.



Bentley ile pazar liderliği

D-Auto Suisse SA, portföyüne eklediği Bentley markası ile faaliyete başladığı ilk yılda, Vaud Kantonu'nda üst lüks segmente pazar lideri olmayı başarmıştır.

306

D-Auto Suisse SA, 2016 yılında 306 yeni ve 151 ikinci el araç satışı gerçekleştirmeyi başarmıştır.



D-AUTO LLC

D-Auto LLC, bilgi ve tecrübesiyle harmanladığı kaliteli hizmetini, toplam 7.500 m²'lik alanda 10 çalışanı ile müşterilerine sunmaktadır.

D-Auto LLC hakkında

%100 Doğuş Otomotiv sermayeli D-Auto LLC, 2013 yılında, Volkswagen ve Audi markalarıyla Irak distribütörlüğü anlaşmasını imzalayarak 2014 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.

2017 yılı faaliyetleri

2017 yılı, hem ekonomik durgunluğun üst seviyede artış gösterdiği hem de Musul'un boşaltılması ve referandum kararı alınması gibi siyasi sorunların baş gösterdiği bir yıl olmuştur. Bu nedenle otomotiv sektörü olumsuz yönde etkilenmiş ve pazarda önemli bir daralma yaşanmıştır.

D-Auto LLC, 2017 yılında 36 adedi Audi ve 12 adedi Volkswagen olmak üzere toplam 48 adet yeni araç satışı gerçekleştirmiştir.

Satış sonrası hizmetler alanında sunduğu kaliteli ve müşteri memnuniyeti odaklı hizmet anlayışı ile Volkswagen ve Audi kullanıcılarının beğenisini kazanan D-Auto LLC, 2017 yılında 1.816 araca servis hizmeti sunmuştur.

2018 yılı beklentileri

Bölgedeki olumsuz ekonomik ve siyasi koşulların yakın gelecekte değişmesinin beklenmemesi ve bölgesel istikrarsızlığın sürmesi nedeniyle pazardaki daralmanın 2018 yılında da devam edeceği öngörülmektedir. Tüm olumsuz gelişmelere rağmen D-Auto LLC, minimum maliyet yapısını koruyarak faaliyetlerine devam etmekte olup, bölgedeki gelişmeler yakından takip edilmektedir.



1.816

D-Auto LLC, 2017 yılında 1.816 araca servis hizmeti sunmuştur.



İkinci elde güven

DOD

Müşteri ihtiyaçları ve yeni eğilimlere uygun olarak sürekli kendini yenileyen DOD, Yeni Yetkili Satıcı Showroom Konsepti uygulamalarına ve sektördeki öncü dijital projelerine 2017 yılında da devam etmiştir.

2017'de DOD

2017 yılında iş modelindeki değişiklik ile DOD'a bağlı perakende satış noktalarından DOD City Esenyurt Doğu Oto'ya devredilmiş, DOD Şekerpınar'ın perakende satış faaliyetleri sonlandırılmış ve bina DOD Ekspertiz ve Eğitim Merkezi olarak yenilenmiştir. Bu değişikliklerle DOD perakende satışından çıkarak, Yetkili Satıcılar'a araç tedariki ve satışı üzerine odaklanmıştır.

Tedarik konusunda işbirliği yapılan filo firması sayısı 2017 yılında da artmaya devam etmiş ve Yetkili Satıcılar'a tedarik edilen araç adedinde %26 artış sağlanmıştır. Yapılan yeni anlaşmalarla marka ve model çeşitliliği artırılarak, Yetkili Satıcılar'a geniş bir yelpazede daha fazla sayıda araç tedarik edilmiştir. Yetkili Satıcılar'a yapılan DOD nakit araç satışı 2017'de %62'lik büyüme ile 1.500 adede ulaşmış ve DOD tarihindeki en yüksek nakit araç satışı elde edilmiştir. DOD Yetkili Satıcı satışları ise 2017 yılında 22.009 adet olarak gerçekleşmiştir.

Müşterilerin ikinci el otomobil alımı sürecinde kendilerini daha güvende hissetmelerini sağlayan ve ikinci el otomobil satışında kurumsal kanatta en büyük farklılıklardan olan garantili araç satış penetrasyonu ise 2017 yılında %56 olarak gerçekleşmiştir.

Süreç ve hizmetlerde müşteri odaklı iyileştirmeler

Müşteri ihtiyaçlarına uygun olarak 2016 yılında yenilenen DOD Yetkili Satıcı Konsepti uygulama çalışmaları ve yeni yatırımlar 2017 yılında da devam etmiştir. Toplam 9 satış noktasında yeni konsept hayata geçirilmiştir. Müşterilere daha hızlı ve kaliteli hizmet vermek amacıyla sistem ve süreç iyileştirmelerine yıl boyunca devam edilmiş, 101 nokta ekspertiz formu müşteri ihtiyaçları ve memnuniyeti gözetilerek yenilenmiştir. Yenilenen ekspertiz formu ile ilgili düzenlenen eğitimlerle hem çalışanların bilgi düzeyi artırılmış, hem de daha detaylı yapılan ekspertiz işlemleri ile müşteri memnuniyetinde iyileşme sağlanmıştır.

2017 yılının ilk çeyreğinde Turkuaz sistemine entegrasyonu tamamlanan Tramer sistemi ile DOD stoklarında bulunan tüm araçlar için hasar kaydının otomatik olarak ekspertiz formuna eklenmesi sağlanmıştır. Sitemin devreye girmesi ile 12.500 adet üzerinde aracın Tramer bilgilerine ulaşılmıştır.

Dijital yatırımlar

DOD, müşteri deneyimini artıran ve Türkiye ikinci el otomobil sektöründe ilk kez hayata geçirilen dijital mecralardaki yeni projeleriyle

sektördeki öncülüğünü 2017 yılında da sürdürmüştür. 2016 yılında deneme çalışmaları yapılan DOD 360 özelliği, 2017 yılında tüm Yetkili Satıcı teşkilatının kullanımına sunulmuştur. Yetkili Satıcılar tarafından 360 derece fotoğraflanan araç iç görünümleri DOD dijital platformlarına yüklenmiştir. Bu hizmetle beraber, dijital platformlardaki kullanıcı

deneyimi artırılmış ve kullanıcılara araç içini fiilen görmeden detaylı inceleme imkânı sunulmuştur.

Web sitesinde yapılan altyapı çalışmaları ile siteye erişim hızı 4 kat artırılmış; araç arama kriterlerine yapılan yeni ilavelerle dijital platform kullanıcıları için araç arama süreci kolaylaştırılmıştır.

DOD mobil uygulaması, iOS ve Android platformlarında toplam 450.000'in üzerinde akıllı cep telefonuna veya tablete indirilmiş olup, bu alanda en çok tercih edilen mobil uygulamalardan biri olmuştur.



DOD 360 özelliği

Türkiye ikinci el otomobil pazarında bir ilk olan DOD 360 özelliği ile beraber, dijital platformlardaki kullanıcı deneyimi artırılmış ve kullanıcılara araç içini fiilen görmeden detaylı inceleme imkânı sunulmuştur.



vdf

vdf grubu, 2017 yılında bünyesindeki finans, sigorta, faktoring ve filo şirketleri ile müşteri memnuniyeti odaklı ürün ve hizmet anlayışını ön planda tutarak hedeflerine ulaşmayı başarmıştır.

vdf (VOLKSWAGEN DOĞUŞ FİNANSMANI A.Ş.)

vdf grubu, 2017 yılında bünyesindeki finans, sigorta, faktoring ve filo şirketleri ile müşteri memnuniyeti odaklı ürün ve hizmet anlayışını ön planda tutarak hedeflerine ulaşmayı başarmıştır.

Taşıt kredisinde Volkswagen Grup markaları içerisinde ortalama %35 penetrasyon oranına sahip olan vdf, 2017 yılında taşıt kredilerinde %14'lük pazar payı ile finansman şirketleri ve bankalar arasında pazar liderliğini sürdürmüştür.

2017 yılında 68.130 adet yeni kredi veren vdf, toplam 147.670 adet yaşayan kredi sayısı ile hedeflerine ulaşmıştır. vdf, toplam yaşayan kredi hacmini bir önceki yıla göre %11 artırarak 7 milyar TL'den 7,8 milyar TL'ye yükseltmeyi başarmıştır.

vdf, 2017 yılında markalarla ortak düzenlediği satış, pazarlama ve müşteri sadakati kampanyalarıyla müşteri memnuniyetini ve bağlılığını artırmayı hedeflemiştir. 2017 yılında yaptığı anket sonuçlarına göre vdf, bir önceki yıla göre müşteri memnuniyeti değerlendirmesinde dünya ve Avrupa ortalamalarının çok üzerinde bir puan elde etmiştir. Ankete göre her 10 kişiden 9'u

yeniden vdf ile çalışmak istediğini belirtmiştir.

vdf, 2018 yılında müşterilerinin ihtiyaçlarına özel sunduğu kredi, sigorta ve servis paketlerini genişleterek, otomotiv değer zincirinin her alanında müşterilerine en iyi hizmeti vermeye devam etmeyi 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 2017 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, 2017 yılında 113 adet showroom'da hizmet vermeyi sürdürmüştür. vdf Sigorta Hizmetleri, Volkswagen Kasko ile başlayan ve SEAT, ŠKODA, Audi ve Scania Kasko ile devam eden, markaların özel teminatlarla sektöründe fark yaratmıştır.

Toplam net prim üretimi ve yaşayan poliçe adedi bakımından 2017 yılında da en büyük acente unvanını koruyan vdf Sigorta, 373 milyon TL toplam net prim üretimi ile istikrarını sürdürmüştür. vdf Sigorta, 2017'de poliçe adedini de 323.975 poliçeye ulaştırmıştır.

vdf FAKTORİNG HİZMETLERİ A.Ş.

2010 yılında aktif olarak faaliyete başlayan vdf Faktoring A.Ş., Türkiye genelinde Doğu Otomotiv ve Yüce Otomotiv Yetkili Satıcıları

olan 160 adet müşteriye faktoring ve finansman konusunda hizmet sunmaktadır. vdf Faktoring, 2017 yılında toplam 13,6 milyar TL işlem hacmine ve toplam 1 milyar TL aktif büyüklüğe ulaşmıştır. vdf Faktoring, sürekli ve istikrarlı büyüme ilkesiyle iş hacmini 2018 yılında da artırmayı hedeflemektedir.

vdf Filo Kiralama A.Ş.

2017 yılında operasyonel filo kiralama söktöründe yerini alan

vdf, müşterilerinin ihtiyaçlarını sadece araç kiralama olarak değerlendirmeyip, filo maliyetlerini optimize etme, toplam sahip olma maliyeti ve filo yönetimi konularında danışmanlık verme vizyonu ile yola çıkmıştır. 2017 yılında %80'i Doğu Otomotiv grup marka araçlarından oluşan 2.800 adet aktif kontrata ulaşan şirket, 2018 yılında dijital çözümlerini geliştirerek müşterilerine en iyi hizmeti sunma ilkesi ile hizmetlerine devam edecektir.



Dijital gelişimle daha iyi hizmet

vdf grubu dijital gelişim ve yatırımlarını 2018 yılında da devam ettirerek müşterilerine her noktada en hızlı hizmeti vermeyi hedeflemektedir.

147.670

2017 yılında 68.130 adet yeni kredi veren vdf, toplam 147.670 adet yaşayan kredi sayısı ile hedeflerine ulaşmıştır.



TÜVTÜRK

2017’de kuruluşunun 10. yılını kutlayan TÜVTÜRK, bugüne kadar gerçekleştirdiği toplam 103 milyon muayene ile yol güvenliğini artırmaya ve 2017 yılında yapılan yeni yatırımlarla Türkiye’ye değer katarak büyümeye devam etmektedir.

TÜVTÜRK, 2017 yılında periyodik araç muayene hizmetleri başta olmak üzere tüm faaliyet alanlarında büyüme sağlarken, cirosunu %12,5 artışla 1 milyar 452 milyon TL’den 1 milyar 633 milyon TL’ye çıkarmayı başarmıştır. Cironun 267 milyon TL’si TÜVTÜRK İstanbul’un operasyonlarından temin edilmiştir.

Türkiye’nin en etkili Kamu Özel Sektör İşbirliği projesi olan TÜVTÜRK, kurulduğu günden bu yana kamuya yaklaşık 6,1 milyar TL’lik bir katkı sağlamıştır. 2017’de bu rakam 900 milyon TL olarak gerçekleşmiştir.

Kuruluşunun 10. yılı olan 2017, TÜVTÜRK için yatırımların hız kazandığı bir yıl olmuştur. İstanbul-Ayazağa mevkiinde yer alan ve TÜVTÜRK’ün mülkiyet sahibi olduğu yeni Genel Müdürlük Binası, bu önemli yatırımların başında gelmektedir.

Bununla birlikte, 2017’de Avrupa’nın en büyük ve müşteri deneyimi açısından en kullanışlı araç muayene istasyonu olan “Onuncu Yıl İstasyonu”, İstanbul-Hadımköy Yeşilbayır mevkiinde faaliyete başlamıştır. Modern bekleme salonu, geniş kafeteryası, geniş egzoz gazı emisyon ölçümü alanı ve ibadethanesiyle müşterilerin tüm beklentilerini karşılayacak şekilde inşa edilen Onuncu Yıl İstasyonu ile birlikte İstanbul’daki sabit istasyon sayısı 14’e yükselmiştir.

TÜVTÜRK’ün yaygın faaliyetlerini daha da genişletme ve hizmetlerini Türkiye’nin her noktasına ulaştırma hedefi doğrultusunda Hakkari-Yüksekova’da hizmete açtığı istasyon da 2017 yılının bir başka önemli yatırımı olmuştur. Böylece müşterilerin daha kolay, daha konforlu ve daha iyi hizmet alabilmesi için, geçmiş deneyimler ve talepler doğrultusunda yıl içerisinde Ankara-Lojistik Üssü, Hakkari-Yüksekova ve İstanbul-Onuncu Yıl İstasyonları olmak üzere 3 yeni sabit istasyon faaliyete geçmiştir. Ayrıca 2017 yılında Bartın İstasyonu’nda bir ek kanal ilavesi ile kapasite artışı sağlanmış, İstanbul-Çatalca İstasyonu’nda idari bina genişletmesi tamamlanmış ve Bursa-Merkez İstasyonu’nda ek bir hizmet binası yapılmıştır.

2017 yılında operasyona başlayan 3 yeni istasyonla birlikte TÜVTÜRK 207 sabit, 76 gezici, 5 motosiklet ve 21 ilde faaliyet gösteren 16 gezici traktör istasyonu ile Türkiye’nin 81 ilinde hizmet vermektedir.

Trafik güvenliğine büyük katkı
2017 yılında, bir önceki yıla göre %8,8’lik artışla 8 milyon 919 bin aracın periyodik araç muayenesi gerçekleştirilmiştir. Yapılan muayenelerde araçların %35,9’unun ağır kusurlu ya da emniyetsiz olduğu tespit edilmiştir. Tekrar muayeneye gelen 3 milyon

125 bin aracın %98’inin eksiklik ve kusurlarının giderildiği görülmüş, muayene tekrarında başarılı olan bu araçların trafiğe güvenli bir şekilde çıkması sağlanmıştır.

Egzoz gazı emisyon ölçümü ve yola elverişlilik muayenesi
2017 yılında 3 milyon 330 bin aracın egzoz gazı emisyon ölçümleri yapılmıştır. Adet olarak geçen yıla göre bu alanda %4,7’lik artış sağlanırken, bu hizmetin periyodik muayenelere oranı %37,3 seviyesinde gerçekleşmiştir.

30 istasyonda verilen yola elverişlilik muayene hizmeti 2017 yılında 29 bin adet olarak gerçekleşmiştir.

Trafikte Sorumluluk Hareketi
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” ve “İyi Dersler Şoför Amca”

adlı alt projeler devam etmektedir. 2010-2017 yılları arasında yürütülen üç alt proje (“Güvenli Taşıt Hareketi”, “Sorumlu Vatandaş Hareketi” ve “Trafikte Gençlik Hareketi”) tamamlanmıştır. 7 yılı geride bırakan proje kapsamında eğitim saha etkinlikleriyle 1 milyon 250 binden fazla kişiye doğrudan, iletişim faaliyetleriyle de 6,7 milyondan fazla kişiye dolaylı erişim sağlanmıştır. Ayrıca Trafikte Sorumluluk Hareketi kapsamında bugüne kadar toplamda 11 adet ödül kazanılmıştır.

Her noktaya ulaşmak için yatırıma devam

2017 Aralık ayında aynı gün faaliyete başlayan İstanbul Onuncu Yıl ve Hakkari Yüksekova İstasyonları, TÜVTÜRK’ün yaygın faaliyetlerini daha da genişletme ve hizmetlerini Türkiye’nin her noktasına ulaştırma hedefinin bir sonucu olarak 2017 yılının en önemli yatırımları arasında yer almıştır.



6,1 milyar TL

Türkiye’nin en etkili Kamu Özel Sektör İşbirliği projesi olan TÜVTÜRK, ilk günden bu yana kamuya yaklaşık 6,1 milyar TL’lik katkı sağlamıştır.

YEDEK PARÇA VE LOJİSTİK

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

Yedek Parça ve Lojistik hakkında

Yedek Parça ve Lojistik, dünyanın en prestijli markalarından olan Volkswagen, Audi, SEAT, Škoda, Porsche, Bentley, Lamborghini ve Scania 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 sürdürülebilir lojistik yönetimi ile birleştirmekte ve Doğu Otomotiv'in temsil ettiği dünya markaları için eşsiz bir hizmet ortaya çıkarmaktadır.

Her şey müşteriye hızlı ve doğru hizmet için

Yedek Parça ve Lojistik, operasyonun sorunsuz bir şekilde yürütülebilmesi amacıyla ileri teknolojileri ve değişen müşteri taleplerine hızlı uyum sağlayan stok yönetim sistemlerini kullanmaktadır. Bu sayede yedek parça bulunabilirliği %99 seviyelerine ulaşmıştır. İzlenen etkin fiyatlama 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 sağlamak amacıyla, 2013 yılında mevcut kurulu kapasitesini iki katına çıkararak yeni bir tesisleşme hamlesi yapmıştır. 2014 yılında başlanan otomasyon sistemleri yatırımları ile yedek parça stoklama, depolama ve dağıtımında hız kazanarak hata oranını minimize etmiştir.

Yedek Parça ve Lojistik, araç lojistiği konusunda öncü vizyonu ile hayata geçirdiği "limandan sevkiyat" projesine limanda araç stoklama ve ithal etme ile devam etmiş, birden fazla taşıma firması ile limandan Yetkili Satıcılara araç dağıtımını yaparak müşteri teslim süresinde önemli iyileştirmeler sağlamıştır. Ayrıca RFID teknolojisi kullanarak Stok Saha Yönetimi ve Yetkili Satıcılara araç sevkiyatı süreçlerinde dijitalleşme adımlarını atmıştır.

Yedek Parça ve Lojistik, yönettiği intermodal rota sistemi ile her yıl artan iş hacmine rağmen lojistik kaynaklı CO₂ emisyonlarından 3.000 tona yakın tasarruf sağlamıştır.

Yedek Parça ve Lojistik, atık yönetimi konusunda 2014 yılından itibaren Yetkili Servislere de kapsayacak şekilde merkezi bir yapılanmaya

gitmiş ve atıkların yönetimi ve toplanmasıyla ilgili başarılı hamleler yapmıştır. Bu kapsamda 2017 yılında, yasal yükümlülüğünün üzerinde atık akünün toplanması sağlanmıştır.

Sunulan ürün ve hizmetler

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

- Tüm grup markası araçların ithalat ve homologasyon operasyonlarının yürütülmesi,
- VW, Audi, SEAT, Škoda, Porsche, Bentley, Lamborghini ve Scania 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,

- DOAŞ ve Yetkili Servislerinin çevre mevzuatından kaynaklanan yükümlülüklerinin eksiksiz yerine getirilmesi ve bu sayede kurumsal sorumluluğumuzun önemli bir parçası olan çevresel etkilerimizin azaltılması.

Kaliteye odaklı iş yaklaşımını geliştirmek

- Yedek parça faaliyetlerinde strateji belirleyici olarak rol almak, vizyon yaratarak marka temsilcileriyle paylaşmak ve bu yolla grup markalarının pazar paylarının artmasında katma değer yaratmak,
- Çalışan katılımı ile hız/kalite/maliyet eksenlerinde operasyonel mükemmellik sağlamak,
- Etkin e-tedarik zinciri yönetimi (endüstri 4.0) oluşturmak amacıyla dijitalleşme yatırımlarında öncü olmak, 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, 2017 yılında 154.308 adet aracın ithalatını ve 183.000 adet aracın Yetkili Satıcılara sevkiyatını gerçekleştirerek, yılı yedek parça ve aksesuar satışından elde edilen 1.043,6 milyon TL ciro ile kapatmıştır.



154.308

Yedek Parça ve Lojistik, 2017 yılında 154.308 adet aracın ithalatını gerçekleştirmiştir.

Doğuş Sigorta, 30 yılı aşkın deneyimiyle müşterilerine sigortacılık alanında fark yaratan, güvenilir hizmetler sunmaktadır.

Deneyimli bir aracı kurum

Bir Doğuş Holding ve Doğuş Otomotiv iştiraki olan Doğuş Sigorta Aracılık Hizmetleri A.Ş., 26 Mart 1984 tarihinde kurulmuş bir aracı kurumdur. Sigorta piyasasındaki yoğun rekabet de göz önüne alınarak, Doğuş Holding bünyesindeki iştiraklerin varlık ve taahhütlerinin operasyonel ve maliyet açısından en uygun şekilde teminat altına alınması amacıyla faaliyetlerini sürdürmektedir. Gerek Doğuş Grubu şirketlerine ve çalışanlarına, gerekse diğer müşterilerine her zaman en iyi sigortacılık hizmetlerini sunmayı ilke edinen Doğuş Sigorta Aracılık Hizmetleri, 2017 yılında da çalışmalarını bu doğrultuda sürdürmüştür.

- Finans, otomotiv, inşaat, medya, turizm ve hizmetler, gayrimenkul, enerji ve yeme-içme olmak üzere 8 sektörde faaliyet gösteren Grup şirketlerinin tüm sigorta işlemleri, Doğuş Sigorta tarafından takip edilmektedir.
- Doğuş Kombine Sigorta programı çerçevesinde 2017 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, 6 kişilik ekibi ile 2017 yılı prim üretimini bir önceki yıla göre %20 artış ile 67 milyon TL'ye, poliçe üretimini %15 artış ile 28.000 adede yükseltmiştir.

2018 yılında 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 2018 yılında da sürdürmeye devam edecektir.

28.000

Doğuş Sigorta, poliçe üretimini %15 artış ile 28.000 adede yükseltmiştir.

KURUMSAL YÖNETİŞİM İLKELERİNE UYUM RAPORU

Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret Anonim Şirketi'nde 31 Aralık 2017 tarihinde sona eren faaliyet döneminde aşağıdaki açıklamalar paralelinde Sermaye Piyasası Kurulu tarafından yayımlanan Kurumsal Yönetişim İlkeleri uygulanmıştır.

1. KURUMSAL YÖNETİŞİM İLKELERİNE UYUM BEYANI

Şirketimiz, 31.12.2017 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) kapsamında eşitlik, şeffaflık, hesap verebilirlik ve sorumluluk kavramlarını benimsemiştir. Sermaye Piyasası Kurulu'nun 06.01.2017 tarih 2017/1 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. 15.12.2016 tarihi itibarıyla 95,06 (10 üzerinden 9,51) olan Kurumsal Yönetişim Derecelendirme notu, Şirketimizin bu alanda yaptığı sürekli iyileştirme çalışmaları neticesinde 15.12.2017 tarihi itibarıyla 96,32'ye (10 üzerinden 9,63) yükselmiştir. "En Yüksek Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notuna Sahip İlk Üç Şirket" kategorisinde Türkiye Kurumsal Yönetişim Derneği'nce Doğuş Otomotiv ikinciliğe layık görülmüştür.

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	95,45
Kamuyu Aydınlatma ve Şeffaflık	0,25	97,67
Menfaat Sahipleri	0,15	95,95
Yönetim Kurulu	0,35	95,98
TOPLAM	1,00	9,63

Kurumsal Yönetişim Derecelendirme Raporu'na, Şirketimizin web sayfasından ve <http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/yatirimci-iliskileri/yatirimci-iliskileri-1/kurumsal-yonetisim/raporlar/kobirate-kurumsal-yonetim-derecelendirme-raporu> 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 yapmaktadır. Şirketimiz Yönetim Kurulu'nca Sermaye Piyasası Kurulu Kurumsal Yönetişim İlkelerine göre oluşturulmuş Ücret ve Aday Gösterme Komitesi'nin önerisi doğrultusunda alınan 09/12/2016 tarih ve 2016/69 sayılı karar ile Yönetim Kurulu Seçme Kriterlerine "Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret A.Ş.'de Yönetim Kurulu üye adayları belirlenirken gözetilen en önemli faktör üyenin şirkete, ortaklara, kamuya ve tüm paydaşlara sağlayacağı katkısıdır. Diğer yandan Şirket, Yönetim Kurulu Üyeliği'nde

kadınlara öncelik vermeyi kolaylaştırmayı ve kadınların karar mekanizmalarındaki konumunu güçlendirmeyi hedefler. Bu bakış açısıyla; Şirket, Yönetim Kurulu Üyesi seçimi yapılırken bilgi, deneyim ve yetkinlik açısından aynı özelliklere sahip adaylar içerisinde kadın üye seçimine öncelik verir. Ücret ve Aday Gösterme Komitesi bu konuyla ilgili gerek süre gerekse oran olarak Sermaye Piyasası Kurulu tarafından yayımlanan Kurumsal Yönetişim İlkelerine uyumun gözetimini sağlar." maddesi eklenmiştir.

Yönetim Kurulu'nda özeleştirme ve performans değerlendirilmesi yapılmakla birlikte, üyelerin bu değerlendirmeler çerçevesinde ödüllendirilme ve azledilme uygulaması bulunmamaktadır. Ancak Yönetim Kurulu Üyelerimizin Yönetim Kurulu ve Komite toplantılarına katılım, verilen katkı, bilgi, birikim ve deneyim paylaşımları göz önünde bulundurularak, Yönetim Kurulu'nun faaliyetlerine ilişkin performansı bir bütün olarak iki yılda bir değerlendirilmektedir.

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

Şirketimizin mevcut yönetim uygulamaları Kurumsal Yönetişim İlkeleri ile uyumlu olmakla birlikte, Kurumsal Yönetişim İlkeleri çerçevesinde gelecekte bir değişiklik yapma planımız olduğu takdirde paydaşlarımız ayrıca bilgilendirilecektir.

2017 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:

Yatırımcı İlişkileri Bölüm Yöneticisi ve Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Komite Üyesi

Halide Müge Yücel

Sermaye Piyasası Faaliyetleri Düzey 3 Lisansı (207941)

Kurumsal Yönetim Derecelendirme Uzmanlığı Lisansı (701487)

Yatırımcı İlişkileri Uzmanı

Bahar Efeoğlu Açar

Sermaye Piyasası Faaliyetleri Düzey 3 Lisansı (211136)

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.

2017 yılı içinde, pay sahiplerinin başvuru ve sorularına herhangi bir ayırım yapılmaksızın telefon, e-posta veya bire bir görüşmeler yoluyla Yatırımcı İlişkileri Bölümü tarafından zamanında cevap verilmiştir. 2017 yılında 159'u ile bire bir, 44'ü ile grup ve 6'sı ile telekonferans yoluyla olmak üzere, toplam 204 yatırımcı kurum ile toplantı yapılmıştır. Yurt içi ve yurt dışında toplam 14 yatırımcı konferansına ve 19 roadshow'a katılım sağlanmıştır. Dönem içerisinde 1 analist grup toplantısı ve 2 çoklu katılımlı telekonferans kapsamında 92 analist çeyrek finansallarımız ile ilgili konularda bilgilendirilmiştir. Kurumsal yatırımcılara bilgi vermek amacıyla Abu Dhabi, Austin, Berlin, Boston, Budapeşte, Cape Town, Chicago, Dallas, Des Moines, Dubai, Edinburgh, Frankfurt, Glasgow, Helsinki, Hong Kong, İstanbul, Kopenhag, Londra, Los Angeles, Milano, New York, Paris, Seoul, Singapur, Stamford, Stegersbach, Stockholm, Tallinn, Tokyo ve Varşova'da gerçekleştirilen toplantılara katılım gösterilmiştir.

Yatırımcı İlişkileri Bölümü, 2017 yılında Yatırımcı İlişkileri faaliyetleri proaktif olarak sürdürmeye başlamıştır. Bölüm tarafından o yıla ilişkin düzenlenen “Yatırımcı İlişkileri Faaliyetleri ile Stratejik Planı” Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Komitesi'nin onayına ve yıl içindeki tüm faaliyetlerini kapsayan dönemsel “Yatırımcı İlişkileri Faaliyetleri Bilgilendirme Dokümanı” hazırlanarak Komite'nin değerlendirmesine sunulmaktadır. Oldukça kapsamlı hazırlanan “Yatırımcı İlişkileri Faaliyet Raporu” ise yılda bir kez Yönetim Kurulu ile paylaşılmaktadır. Günlük ve haftalık raporlar konsolide edilerek, Mali İşler Genel Müdürü tarafından dönemsel olarak Yönetim Kurulu'na aktarılmaktadır.

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](http://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

2016 yılı faaliyetlerine ilişkin Olağan Genel Kurul Toplantısı, 29 Mart 2017 tarihinde saat 10:00'da “Maslak Mahallesi, Ahi Evran Caddesi, No:4, İç Kapı No: 6, (Doğuş Center Maslak), Bentley-Lamborghini Showroom, Sarıyer/ 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 3 Mart 2017 ve 9276 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 tamamı vekaleten olmak üzere 179.108.557 adet hisse temsil edilmiştir.

Şirket'in kurumsal internet sitesinde Genel Kurul Toplantı ilanı ile birlikte, Genel Kurul gündem maddelerini açıklayan bilgilendirme dokümanları da yayımlanmıştır. Bu kapsamda, açıklamanın yapıldığı tarih itibarıyla Şirket'in 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.

29 Mart 2017 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 Şirket'in 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 Üyeleri'nin, idari sorumluluğu bulunan yöneticilerin ve bunların eş ve ikinci dereceye kadar kan ve sıhrî hisimlerinin, Şirket veya bağlı ortaklıkları ile çıkar çatışmasına neden olabilecek önemli bir işlem yapması ve/veya Şirket'in 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. 2016 faaliyet yılında anılan nitelikte işlem gerçekleşmemiş ve imtiyazlı bir şekilde ortaklık bilgilerine ulaşma imkânı olan kimseler hakkında ortaklığın faaliyet konusu kapsamında yaptıkları işlemlere ilişkin Yönetim Kurulu'na bilgi ulaşmamıştır.

SPK'nın II-17.1 sayılı tebliği hükümleri uyarınca, Şirket'in 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/yatirimci-iliskileri-1/kurumsal-yonetisim/istirakler-ve-bagli-ortakliklar/iliskili-taraf-islemleri> 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. Şirket'in 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 Politikası, Zamanı ve Şekli

Şirketimizin kâr dağıtım politikası; Türk Ticaret Kanunu, Sermaye Piyasası Kanunu ve sair ilgili mevzuat ile Esas Sözleşme'nin “Kârın Tespiti ve Dağıtımı” başlıklı 24. maddesi, “Kârın Dağıtım Zamanı ve Şekli, Temettü Avansı” başlıklı 25. maddesi ve “Yedek Akçe” başlıklı 26. maddelerinde açıklanan usul ve esaslar çerçevesinde, ülke ekonomisinin ve sektörün durumu da göz önünde bulundurulmak ve pay sahiplerimizin beklentileri ile Şirketimizin ihtiyaçları arasındaki denge gözetilmek suretiyle belirlenmiştir. Şirketimiz kârına katılım konusunda Esas Sözleşme'de imtiyaz bulunmamaktadır. Kâr dağıtımı; Yönetim Kurulu'nun aşağıda yer alan ilkeleri dikkate alınarak hazırlanan teklifi üzerine Genel Kurul tarafından kararlaştırılır. Buna göre pay sahiplerine yapılacak olan;

a) Kâr Payı Dağıtım Oranı:

Sermaye Piyasası Kurulu'nca belirlenen oran ve miktar saklı kalmak kaydıyla, sektörel ve ülke ekonomik şartlarında şirket faaliyetlerini etkileyebilecek nitelikte herhangi bir olumsuzluk bulunmaması halinde, Sermaye Piyasası mevzuatına göre hesap edilmiş dağıtılabilir kârın asgari %50'si dağıtılır. Yönetim Kurulu değerlendirmesi sonrası farklı bir oran veya tutar Genel Kurul'a sunulabilir.

b) Kâr Payının Ödeme Şekli:

Dağıtılmasına karar verilen kar payı ödemesi; nakit ve/veya bedelsiz hisse senedi olarak yapılır.

c) Kâr Payının Ödeme Zamanı:

Dağıtım tarihi; Genel Kurul sonrasında, mevzuatla düzenlenen tarih esas alınarak Yönetim Kurulu'nca belirlenir.

d) Kâr Payı Avansı:

Genel Kurul tarafından, Yönetim Kurulu'na kâr payı avansı dağıtma yetkisi verilebilir. Yönetim Kurulu'nca, verildiği yılla ve aldığı yetkiyle sınırlı olarak, fakat ülke ekonomisinin ve sektörün durumu dikkate alınarak kar payı avansı dağıtılması olanaklıdır.

29 Mart 2017 tarihinde yapılan Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda 2016 yılı kârından; ülkemizde 2016 yılında yaşanan gelişmeler sermaye piyasalarını olumsuz etkilemiş ve bu nedenle Şirketimizin borsada işlem gören paylarından 22.000.000 adedini 220.274 bin TL bedelle geri satın almış olup otomotiv sektöründe faaliyetlerimizi etkileyebilecek nitelikte belirsizliklerin yaşanması ihtimali ve Şirketimizin büyüme politikaları doğrultusunda, elde edilen kârın, dağıtılmayarak şirket bünyesinde tutulmasına karar verilmiştir.

Şirketimizin 2017 faaliyet dönemine ait kâr dağıtım önerisi ve tablosuna EK 1'de yer 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 yurt dışı borsalara kote değildir.

3. KAMUYU AYDINLATMA VE ŞEFFAFLIK

Şirket'in 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 Şirket'e 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 Şirket'in finansal durumu ve faaliyet sonuçları ile ilişkilendirilebilir nitelikte hazırlanır.

Şirket'te kamunun aydınlatılmasında yapılacak bildirimlerden sorumlu ve imza yetkisini haiz kişiler; Kerem Talih (Mali İşler Genel Müdürü); Yeşim Yalçın Maleri (Mali 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, BİAŞ ve SPK'nın konuyla ilgili düzenlemeleri çerçevesinde elektronik imzayla KAP sistemine gönderilmekte ve Şirketimizin kurumsal internet sitesinde ayrı bir başlık altında yayınlanmaktadır. Şirketimizce 2017 yılı içerisinde 26 adet özel durum açıklaması yapılmıştır.

Faaliyet Dönemi Sonrası Önemli Gelişmeler

31 Aralık 2017 - 28 Şubat 2018 tarihleri arasında gerçekleşen Duyuru ve Özel Durum Açıklamaları:

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

3 Ocak 2018 - Ortaklarımız, Doğuş Holding A.Ş. ile Doğuş Araştırma Geliştirme ve Müşavirlik Hizmetleri A.Ş.'nin birleşmesinin iptali hakkında

06.11.2017 tarihli özel durum açıklamasında; ana ortağımız Doğuş Holding A.Ş., diğer ortağımız Doğuş Araştırma Geliştirme ve Müşavirlik Hizmetleri A.Ş.'yi aktif ve pasif ile birlikte bir bütün olarak devralmak suretiyle birleşme kararı aldığı bildirilmişti.

Ancak, iş koşullarındaki değişikliklerin dikkate alınması sonucunda birleşme işleminin bu aşamada ileri bir tarihte tekrar değerlendirilmek üzere gündemden kaldırılmasına karar verildiği bildirilmiştir.

Birleşmeye taraf şirketlerin Doğuş Grubu içerisinde yer alması nedeniyle, birleşmenin gerçekleşmemesi Şirketimizin ortaklık yapısında ve yönetim kontrolünde bir değişiklik olmayacaktır.

11 Ocak 2018 - Kayıtlı Sermaye Tavanı Geçerlilik Tarihi Güncellemesi –Sermaye Piyasası Kurulu Onayı

Sermaye Piyasası Kurulu, kayıtlı sermaye tavanı geçerlilik süresinin 5 yıl süre ile uzatılması ve söz konusu değişiklik kapsamında şirket esas sözleşmesinin “Sermayesi” başlıklı 6.maddesinin değiştirilmesi için yapılan başvuru

uygun bulmuş olup, esas sözleşme değişikliği T.C. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nın onayı sonrası yapılacak ilk genel kurulumuzda ortaklarımızın onayına sunulacaktır.

29 Ocak 2018 – Üst Yönetim Reorganizasyonu Hakkında

22 Aralık 2017 tarihli ÖDA ile Şirketimizin temsil ettiği markaların üst yönetimlerinin yanı sıra bağlı ortaklığımız Doğuş Oto Pazarlama ve Ticaret A.Ş. ve iştirakimiz Yüce Auto Motorlu Araçlar Ticaret A.Ş. (Skoda) üst yönetimlerinde reorganizasyona gidilmek üzere yapılan atamalar kamuoyuna duyurulmuştur.

Bu kapsamda yapılan marka genel müdürlüğü atamalarına ilişkin Distribütörlüğünü yapmakta olduğumuz üreticiler ile mutabakat sağlanmış olup, aşağıda yer alan tüm atamalar 1 Şubat 2018 tarihinden itibaren yürürlüğe girecektir.

1. Volkswagen Binek Araç Marka Genel Müdürlüğü görevine; Audi, Bentley, Lamborghini ve Bugatti Markaları Genel Müdürü Sn. Giovanni Atilla Cino Bottaro,

2. Audi, Bentley, Lamborghini ve Bugatti markaları Genel Müdürlüğü görevine; Volkswagen Ticari Araç Genel Müdürü Sn. Kerem Galip Güven,

3. Volkswagen Ticari Araç Genel Müdürlüğü görevine; Yüce Auto Motorlu Araçlar Ticaret A.Ş. (Skoda) Genel Müdürü Sn. Tolga Senyücel,

4. Bağılı ortaklığımız Doğuş Oto Pazarlama ve Ticaret A.Ş. Yönetim Kurulu üyeliğinden ayrılan Sn. Hasan Hüsnü Güzelöz'ün yerine, Yönetim Kurulu üyesi olarak yerine seçildiği üyenin görev süresiyle sınırlı olmak ve ilk genel kurul toplantısında onaya sunulmak üzere Volkswagen Binek Araç Marka Genel Müdürü Sn. Vedat Uygun,

5. Bağılı ortaklığımız Doğuş Oto Pazarlama ve Ticaret A.Ş. Genel Müdürlüğü görevine; Doğuş Oto Pazarlama ve Ticaret A.Ş. Filo ve 2. El Operasyonları Direktörü Sn. Osman Yelkenci,

6. İştirakimiz Yüce Auto Motorlu Araçlar Ticaret A.Ş. (Skoda) Genel Müdürlüğü görevine; Doğuş Oto Pazarlama ve Ticaret A.Ş. Genel Müdürü Sn. Zafer Başar.

06 Şubat 2018 - Esas Sözleşme Tadili

Esas sözleşmemizin “Maksat ve Mevzuu” başlıklı 3ncü maddesi, “Paylar” başlıklı 7nci maddesi ve “Genel Kurul Toplantıları” başlıklı 16ncı maddesinin değiştirilmesi ile ilgili yasal izinler alınmış olup, esas sözleşme değişiklikleri ilk genel kurulumuzda ortaklarımızın onayına sunulacaktır.

3.1. Kurumsal İnternet Sitesi

Kamunun aydınlatılmasında, Şirket'in kurumsal internet sitesi (www.dogusotomotiv.com.tr) aktif ve etkin bir platform olarak kullanılmakta ve burada yer alan bilgiler sürekli güncellenmektedir. Şirket'in internet sitesindeki bilgiler, ilgili mevzuat hükümleri gereğince yapılmış olan açıklamalar ile tutarlı olup, kolay kullanılabilir bir görünüme sahiptir.

Şirket'in 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 Toplantıları'nın gündemleri, katılanlar cetvelleri ve toplantı tutanakları, vekâleten oy kullanma formu, iç yönerge, Kâr Dağıtım Politikası, Bilgilendirme Politikası, Ücretlendirme ve Tazminat Politikası, Şirket'in Kendi Paylarını Geri Alma Politikası, Bağış ve Yardım Politikası, Kurumsal Sürdürülebilirlik Politikaları, İnsan Kaynakları Politikası, Şirket tarafından oluşturulan Etik Kod ile Sıkça Sorulan Sorular başlığı altında Şirket'e ulaşan bilgi talepleri, soru ve ihbarlar ile bunlara verilen cevaplar yer almaktadır.

Şirket'in 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, Türkçe'nin 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 Şirket'in 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 Raporları'nda;

- Yönetim Kurulu Üyeleri ve yöneticilerin Şirket dışında yürüttükleri görevler hakkında bilgiye,
- Bağımsız Yönetim Kurulu Üyeleri'nin 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 Üyeleri'nin söz konusu toplantılara katılım durumuna,
- Şirket faaliyetlerini önemli derecede etkileyebilecek mevzuat değişikliklerinin bazıları 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 sürdürülebilirlik faaliyetleri hakkında bilgiye,
- Şirket'in Kurumsal Sürdürülebilirlik İlkeleri kapsamında hayata geçirdiği performansları içeren Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporları'nın bağlantılı linklerine,
- Yönetim hâkimiyetini elinde bulunduran pay sahiplerinin, Yönetim Kurulu Üyeleri'nin, 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 bilgilendirilmektedir. Bilgilendirmeler; Kamuyu Aydınlatma Platformu'nda yapılan özel durum açıklamalarının, gerçekleştirilen Genel Kurul Toplantı tutanaklarının, Bağımsız Denetçi Raporları'nın ve finansal tabloların, bireysel ve kurumsal yatırımcılara yapılan sunumların ve Şirket hakkında üçüncü şahıslar tarafından hazırlanmış raporlar ve Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporları'nın yazılı ve görsel medya kanallarında ve internet sitemizde yayımlanması suretiyle gerçekleştirilmektedir. Ayrıca her yıl yayınlanan Kurumsal 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.

Şirket stratejisine uygun olarak ve ilgili 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, Şirket'le ilgili konular hakkında bilgilendirilmektedir. Dönemsel olarak düzenlenen yönetim bilgilendirme toplantılarıyla da başarılarla, stratejilere ve hedeflere yönelik unsurlar vurgulanarak, Şirket'in yol haritası çalışanlarla şeffaf bir şekilde paylaşılmaktadır. Ayrıca, telefon ile alınan sorular veya talepler hızla değerlendirilerek ilgili bildirimler yapılmaktadır.

Şirket'in 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 Sürdürülebilirlik Raporu'nda yayınlanmakta, aynı zamanda üst yönetimin görüşlerine düzenli olarak sunulmaktadır. Her departmandan çalışanın yer aldığı Çalışan Komiteleri ile şirket uygulama ve faaliyetlerine ilişkin çalışan öneri ve görüşleri alınmaktadır. Şirket birimlerinin kritik yoğunluğunun temsilinden oluşan Kurumsal Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu'nun faaliyetleri, düzenli olarak Yönetim Kurulu'na bağlı Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Komitesi ile paylaşılmaktadır.

Müşteriler: Düzenli olarak bağımsız bir şirket tarafından müşteri memnuniyet anketleri yapılmaktadır. Müşteri ilişkileri'ne 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 Kod ve Kurumsal Sürdürülebilirlik

Doğuş Otomotiv Etik Kodu/Sürdürülebilirlik

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 Kodu şeklinde hem Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporumuz kapsamında hem de internet sitemiz üzerinden tüm paydaşlarımızla paylaşılmaktadır.

Etik Kod'un çalışanlarımız tarafından tam olarak anlaşılabilmesi amacıyla düzenlenen eğitimler, yüz yüze seanslar halinde ve soru-yanıt yöntemi kullanılarak oluşturulmuştur. 2017 yılı boyunca, 96 Doğuş Otomotiv çalışanına 240 adam/saat yüz yüze Etik Kod eğitimi sağlanmıştır. Aynı dönemde işe başlayan 360 çalışana sağlanan 900 adam/saat e-oryantasyon eğitimi kapsamında Etik Kod ile ilgili bilgilere de yer verilmiştir. Doğuş Otomotiv Etik Kodu hakkında Yetkili Satıcı ve Servislerimiz düzeyinde de bilgilendirme çalışmaları devam etmiştir. Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporu kapsamına dahil edilen yetkili satıcılarımız ve tedarikçilerimiz ile gerçekleştirilen bilgilendirme toplantılarında Etik Kod ile ilgili açıklamalar yapılmıştır.

Kurumsal Sürdürülebilirlik

Kurumsal Sürdürülebilirlik, sektörümüzün sosyal, ekonomik ve çevresel sorunlarıyla ilgili geliştirdiğimiz çözümleri belirlerken kullandığımız yöntemler ve tüm operasyonlarımızı kapsayan kurumsal davranış biçimimizdir. Doğuş Otomotiv, 2009 yılından bu yana tüm operasyonlarının sürdürülebilirlik stratejisine uygun biçimde hayata geçmesi amacıyla gerekli adımları atmaktadır. Tüm iş kollarının ve birimlerinin iş yapış biçimlerinin bir parçası haline gelen sürdürülebilirlik, kurumsal hedeflerimizin ve vizyonumuzun da bir parçasıdır.

- 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 hoşgörölü hizmet anlayışına dayalı diyalog platformlarıyla kendimizi sürekli geliştiririz.
- Kilit paydaşlarımızın beklentilerini düzenli olarak sorgular, bu beklentilere en iyi yanıtı vermek için paydaşlarımızla iş birliği 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 bilerek hareket eder, onların sağlık ve güvenliğini en üst düzeyde öncelikli kabul ederiz.

2017 yılında da çalışmalarımız sürdürülebilirlik anlayışımızla uyumlu devam etmiştir. Sürdürülebilirlik performansımız açısından 2017'nin öne çıkan konu başlıkları aşağıdaki şekildedir:

- **Paydaş Katılımı ve Önceliklilik:** İlkinin 2009 yılında gerçekleştirdiğimiz öncelikli odak alan çalışması 2017 yılı Aralık ayında yenilenmiş ve Şirketimizin tüm departman ve birimlerinden yöneticilerimizin katılımıyla bir günlük bir çalıştay düzenlenmiştir. Çalıştayda belirlenen öncelikli konular ile bu konularla ilgili hedef ve aksiyon planları 2018 Sürdürülebilirlik Raporu'nda yayımlanacaktır.
- **Sürdürülebilir Tedarik Zinciri:** Satın alma süreçlerimizi daha sürdürülebilir kılmak amacıyla 2017 yılında 22 Yetkili Satıcı ve Servisimiz ile 6 tedarikçimiz sürdürülebilirlik alanında bilgilendirilerek raporlama sürecimize dahil edilmiş ve 2017 yılında ilk kez düzenlenen Tedarikçi Günü kapsamında raporlamaya katılan tedarikçilerimize ödül verilmiştir. Doğuş Otomotiv, sürdürülebilirlik bilincini ülke genelindeki Yetkili Satıcı ve tedarikçilerine yaygınlaştırmak için kurduğu iş modeliyle, Sürdürülebilirlik Akademisi tarafından Sürdürülebilirlik İş Ödülleri'nin Tedarik Zinciri Yönetimi kategorisinde ödüle layık görülmüştür.



- **İş Etiği:** Doğuş Otomotiv'de 2015 yılında başlayan etik kod eğitimlerine 2017 yılında da kapsamlı bir şekilde devam edilmiştir. Konuyla ilgili detaylar yukarıdaki Doğuş Otomotiv Etik Kodu/Sürdürülebilirlik başlığı altında sunulmuştur.
- **Verimlilik ve İnovasyon:** 2017 yılında hayata geçirilen 85 projeye yaklaşık 3.000.000 TL tasarruf sağlanmıştır. Yıl boyunca Doğuş Otomotiv ve Doğuş Oto için 2.300 adet öneri toplanmış, 1.849 öneri değerlendirilmiş, 661 adedi onaylanmış ve 604 tanesi hayata geçirilmiştir. Ayrıca 2017 yılı için 4 gün 2 seans olmak üzere 25 çalışanımıza yalın liderleri eğitimi verilmiştir.
- **Trafik Hayattır!** Şirketimiz, toplumda trafik konusundaki genel sorumluluk, bilinç ve algıyı pozitif yönde geliştirmek amacıyla 2004 yılında başlattığı "Trafik Hayattır!" sosyal sorumluluk faaliyetini 13 yıldır kesintisiz sürdürmektedir. Konuya dair 2017 çalışmaları kapsamlı bir şekilde faaliyet raporumuzun Trafik Hayattır! bölümünde aktarılmıştır.
- **Meslek Liseleri:** Eğitime ve kaliteli istihdam yetiştirilmesine katkı sağlamak amacıyla yürüttüğümüz Meslek Liseleri ile işbirliği çalışmaları 2017 yılında da genişletilerek devam etmiştir. Konu ile ilgili detaylar Genel Bilgiler bölümü 4.13.4 Kurumsal Sürdürülebilirlik Çalışmaları başlığı altında daha kapsamlı anlatılmaktadır.

5. YÖNETİM KURULU

5.1. Yönetim Kurulu İşlevi

Yönetim Kurulu, aldığı stratejik kararlarla, Şirket'in risk, büyüme ve getiri dengesini en uygun düzeyde tutarak, akılcı ve tedbirli risk yönetimi anlayışıyla Şirket'in öncelikle uzun vadeli çıkarlarını gözeterek, Şirket'i idare ve temsil etmiştir. Yönetim Kurulu, Şirket'in vizyon ve misyonu doğrultusunda Şirket'in 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, Şirket'in en üst düzeyde karar alma, strateji tayin etme ve temsil yetkisine sahiptir.

Şirket'in Vizyon ve Misyonu ile Stratejik Hedefleri

Doğuş Otomotiv, 2017 yılında da stratejisini gözeterek, karlılık seviyesi ile pazar payını dengelemeye özen göstermiştir. Şirket, teknolojiye gelişmelerin belirgin bir şekilde yer aldığı ve global olarak hızla dijitalleşen otomotiv sektöründe, hizmet kalitesini artırmak ve iş süreçlerini güçlendirmek amacıyla gerekli gördüğü dijital dönüşümü şirketin öncelikleri arasında değerlendirmektedir. Bu nedenle, Doğuş Otomotiv Yönetim Kurulu tarafından alınan karara istinaden, 2017 yılında Dijital Dönüşüm Departmanı oluşturulmuş ve CDO – Chief Digital Officer atamasıyla önemli bir adım atılmıştır. Bu kapsamda, Boston Consulting Group (BCG) firması ile 2018 yılında çalışma başlatılmıştır. Bu çalışma kanalıyla, Doğuş Otomotiv'in kritik iş süreçlerinin gözden geçirilmesi, böylece gelişim alanlarının tespit edilmesi ve değer akım şemalarıyla, dijitalleşme başta olmak üzere, önceliklerimizin daha da iyileştirilmesi sağlanacaktır.

Sonuç olarak önümüzdeki dönemde de, Şirket'in vizyon ve misyonu doğrultusunda maliyet yönetimimizi güçlendirmek, dijital dönüşümü mümkün olan tüm iş süreçlerinde uygulamak, "tarafat müşteri" yaratmak ve

tüm çalışanlarımız, iş ortaklarımız, müşterilerimiz ve hissedarlarımız için sürdürülebilir bir şekilde gelişen, 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 stratejileri, aşağıdaki hedefler üzerine kurulmuştur:

BÜYÜK OL - YAKIN OL - YARATICI OL

BÜYÜK OL diyerek;

Doğuş Otomotiv'in Türkiye'de ve uluslararası pazarlarda değer zinciri alanlarında; sistematik, verimli ve kârlı genişlemesini ve 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; operasyonel mükemmelliğe ulaşmayı 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 iyileştirmeleri için katılımcılık ve ekip çalışması ile işleri “daha yalın, daha hızlı, daha hesaplı” yapacak önlemleri 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 yurt içinde 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.

Şirketimizin sürdürülebilir ve istikrarlı büyüme stratejisine dayanarak, çalışanlarımızla ve diğer paydaşlarımızla sinerji içerisinde, inovasyon ve teknolojiyi kullanarak geliştireceğimiz yeni uygulamaları sektörde ilkler arasında hayata geçiren kurum olmayı hedefliyoruz. Buna istinaden, ana ve yardımcı faaliyet kollarımızla ve hizmetlerimizle kaliteyi sürekli artırmak için yeni projeler üzerinde çalışmayı önceliğimiz olarak görüyoruz. Ayrıca, 20 yılı aşkın sürede kazanılan birikim ve deneyimlerimizle, yeni fırsatları değerlendirerek elde ettiğimiz başarılardan güç alarak ilerlemeyi arzu ediyoruz.

Doğuş Otomotiv'in uzun vadeli başarısının, ancak paydaşlarımızın yüksek memnuniyeti ile sürdürülmesinin mümkün olacağını 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 İlgili 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 sergilenebilmektedir.

Verimlilik Artırarak Operasyonel Mükemmelliğe Ulaşmak!

Doğuş Otomotiv, 12 uluslararası markanın satış, servis ve yedek parça hizmetleri konusunda, 510'un üzerinde 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 satış adetlerine uygun olarak stok saha geliştirme projesinin hayata geçirilmesi planlanmaktadır.
- Tüm hizmet noktalarımızdaki kalite standartlarının sürekli ölçümlenip gelişim alanlarının belirlenmesi ve Yetkili Satıcılarımızdaki kapasitelerin gözden geçirilip daha verimli çalışmaya imkân sağlayacak ortam ve işgücü düzenlemelerinin yapılması hedeflenmektedir.
- İş hacmi ve yeni teknolojilerin hizmetlerimizde daha etkili kullanımı için personel altyapısı desteklenecektir.
- Yeni iş kolları için sürekli yatırım değerlendirmeleri yapılarak, Şirket'in gelişim planları üzerinde çalışılacaktır.
- Yalın Yönetim uygulamaları kapsamında çalışanlarımızın iş süreçlerinin verimliliğine katkı sağlamaları için gerekli programlar uygulanacak ve tasarruf odaklı süreç iyileştirme programları hayata geçirilecektir.

Otomotiv Pazarındaki Gücü Korumak!

- Şirketimiz, otomotiv sektöründeki pazar gücünü ve faaliyetlerindeki optimum kârlılığı 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.

Taraftar Müşteri Yaratmanın İlk Şartı Taraftar Çalışanlardır!

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

- Şirketimizde, “Bir'iz” işveren markasıyla “birlikte hareket ediyor, bir iz bırakıyoruz” mesajı verilmektedir ve şirket içinde yaratılan marka elçileri ile bu mesaj tüm şirkete yaygınlaştırılmaktadır.
- Eğitim alanında oyunlaştırma-motivasyon temelli yaklaşımla kurulan “GO-Gelişim Okulu” ile çalışan deneyimi ön planda tutularak, çalışanların gelişirken eğlenecekleri, ödüller kazanabilecekleri, blog yazabilecekleri ve çift yönlü olarak eğitmen-çalışan değerlendirmeleri yapabilecekleri dijital bir platform sağlanmıştır. Bu sayede çalışanlar mesleki ve kişisel gelişim & eğitim süreçlerinin takibini kendileri yapabilmekte, şirket içi sosyal iletişimlerini kuvvetlendirmektedir.
- Yetenek yönetimi kapsamında şirketimizde potansiyel sistemi yürütülmekte ve yedekleme planları yapılmaktadır. Belirli kriterlere göre seçilen potansiyeller bir dizi eğitim ve gelişim programına tabi tutulmaktadır. Yetenek Yönetimi'nin diğer bir kolu olarak, şirketimizde koçluk ve mentorlük programları uygulanmaktadır.
- Şirket genelinde iki senede bir yürütülen Çalışan Bağlılığı ve Memnuniyeti Araştırması ile gizlilik ilkesiyle çalışan bağlılığı puanları oluşmakta ve iyileştirme alanları belirlenmektedir. Bu sonuçlara göre çalışan bağlılığına yönelik aksiyon planları oluşturulmakta ve yıl boyunca hayata geçirmek üzere yapılacak çalışmalar yönetim seviyesi hedeflerine de eklenmektedir.
- “İşte Eşitlik” platformunun çalışmaları doğrultusunda, şirketimizde kadınlara özel koçluk ve mentorlük eğitimleri sağlanmakta, bir üst yönetim seviyesine hazırlanmaları için fırsatlar sunulmaktadır. Bu programla kadın çalışanlara kendi etki alanlarını iyi yönetebilmeleri konusunda destek verilerek, kişisel/ mesleki gelişimlerine katkı sağlanmaktadır. Bunun yanında kadınlarımızın iş/özel hayat dengesini kolaylaştıracak çok sayıda uygulama hayata geçirilmiştir.
- “Doğuş Otomotiv'in Rotası İnsan ve Eğitim” (DRIVE) ekibi ile Doğuş Otomotiv yetkili satıcılarının, Doğuş Otomotiv'in sahip olduğu kurumsal yapı ve değerler ile gelişimlerinin desteklenmesi, İnsan Kaynakları süreçlerinin bütünsel hale getirilmesi ve iş sonuçları ile müşteri memnuniyetinde sürdürülebilir başarıların sağlanması amaçlanmaktadır. Drive ile yetkili satıcı ve servislerde yer alan çalışanların sürekli gelişimine yönelik yatırımlar yapılmaktadır. Bu kapsamda 7.500 çalışanın görev aldığı 510'un üzerinde Yetkili Satış ve Servis noktasında, insan kaynakları süreçlerinin geliştirilmesi ve kurumsallaştırılması amacıyla danışmanlık desteği sağlanmaktadır.
- Konusunda uzman konuk konuşmacı ve seminerler, kişiye özel tasarlanan eğitim içerikleri, online eğitimler, gelişim festivalleri, üniversite işbirlikleri gibi eğitim ve gelişim faaliyetleri; mesai saati

düzenlemesi, kadın çalışana ve cinsiyet eşitliğine yönelik uygulamalar, çalışan çocuklarına yönelik çalışmalar gibi iş-özel hayat dengesini destekleyen faaliyetler; kişiselleştirilmiş doğum günü hediyeleri, festivaller, happy hour'lar, sağlıklı yaşam uygulamaları(diyetisyen, pilates, yoga), sanata yönelik aktiviteler gibi çalışan deneyimine yönelik faaliyetler ile her çalışanın kendisini değerli ve özel hissetmesinin amaçlandığı çalışan deneyimi uygulamaları yürütülmektedir.

Doğuş Otomotiv'in çalışan deneyimi ve memnuniyetine ilişkin geliştirdiği ve yürüttüğü programlar her yıl Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporu'nda detaylı olarak paylaşılmaktadır.

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 iş birliği içerisinde bulunmaktadır.

Yönetim Kurulu, görev ve sorumluluklarını yerine getirirken, yöneticiler ile de sürekli ve etkin iş birliği içerisinde. Gerekli görülen durumlarda yöneticiler Yönetim Kurulu toplantılarına katılmaktadır. Şirket'in 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 Şirket'te 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 Üyeleri'nin 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 Üyeleri'nin 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

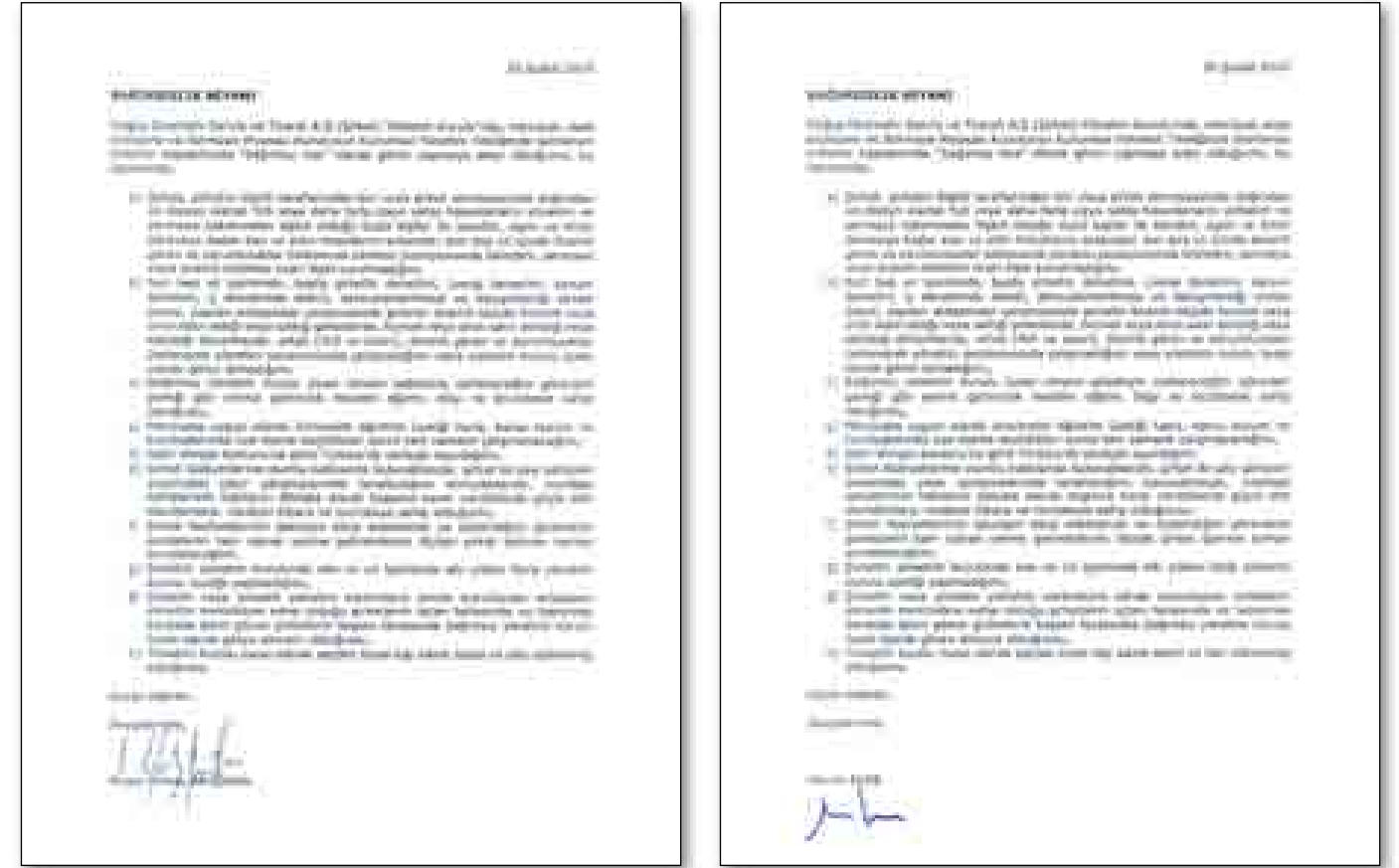
Şirket Yönetim Kurulu bir (1) başkan ve sekiz (8) üye olmak üzere toplam dokuz (9) kişiden oluşmaktadır. Bu haliyle Yönetim Kurulu'nun oluşturulmasında en az beş (5) üyenin bulunması koşuluna uyulmuştur. Yönetim Kurulu Üyeleri'nin verimli ve yapıcı çalışmalar yapmaları, ayrıca komitelerin oluşum ve çalışmalarını 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 üyelerden 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. Şirketimiz Yönetim Kurulu'nca Sermaye Piyasası Kurulu Kurumsal Yönetişim İlkeleri'ne göre oluşturulmuş Ücret ve Aday Gösterme Komitesi'nin önerisi doğrultusunda Yönetim Kurulu'nda kadın üyeliğine ilişkin politikasını geliştirmiştir.

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

Yönetim Kurulu Üyeleri Aclan Acar, Osman Nezihi Alptürk, Hayrullah Murat Aka, Emir Ali Bilaloğlu, Gür Çağdaş, Özlem Denizmen Kocatepe, 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. Üyeler, Yönetim Kurulu'nda iki (2) yıl süreyle görev yapmak üzere 25 Mart 2016 tarihli Genel Kurul'da seçilmiştir.

Yönetim Kurulu Üyelerimizin özgeçmişlerine sayfa 14'ten ulaşabilirsiniz.

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'nun toplantı günleri önceden bütün üyelere sirküle edilmektedir. Yönetim Kurulu, 2017 yılında 11 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 Üyeleri'nin her konuda farklı görüş açıklama ve bu konuda kararlara şerh düşme imkânı bulunmaktadır. Şirket'in 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.

Aşağıdaki tabloda Yönetim Kurulu Üyelerimizin 2017 yılında yapılan Yönetim Kurulu toplantılarına katılım durumları bilgisi verilmektedir:

	Katılım Oranı
Aclan Acar	%100
Osman Nezihi Alptürk	%100
Hayrullah Murat Aka	%100
Emir Ali Bilaloğlu	%100
Gür Çağdaş	%100
Özlem Denizmen Kocatepe	%83
Recep Yılmaz Argüden	%100
Ferruh Eker	%100
Emine Gülden Özgül	%100

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 ve Aday Gösterme Komitesi mevcuttur. Yönetim Kurulu yapılanması gereği ayrı ayrı Ücret ve Aday Gösterme Komiteleri oluşturulmamış olup, bu komitelerin görevleri de Ücret ve Aday Gösterme Komitesi adıyla tek bir komite 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 Üyeleri'nden oluşmaktadır. Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik, Riskin Erken Saptanması ve Ücret ve Aday Gösterme 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 Yönetim İlkeleri çerçevesinde tanımlanmış Bağımsız Yönetim Kurulu Üyeleri'nden oluşan Denetimden Sorumlu Komite, faaliyetlerini Yönetim Kurulu tarafından onaylanmış 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, Şirket'in 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 Şirket'e 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, Şirket'in sorumlu yöneticileri ve bağımsız denetçilerinin görüşlerini de alarak kendi değerlendirmeleriyle birlikte yazılı olarak bildirir. Konuyla ilgili olarak, 2017 yılında Yönetim Kurulu'na toplam dört (4) defa yazılı bildirim sunulmuştur.

Komite tarafından 2017 yılında altı (6) 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 yönetişim süreçlerine ilişkin tespitler hakkında bilgilendirme yapılmış ve alınan kararlar Komite toplantı tutanaklarına işlenmiştir. Komite üyeleri tarafından, Yönetim Kurulu ile paylaşılması karara bağlanan denetim bulguları hakkında 2017 yılı içerisinde Yönetim Kurulu'na 4 defa bilgilendirme yapılmıştır.

KURUMSAL YÖNETİŞİM VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KOMİTESİ

Recep Yılmaz Argüden (Başkan - Bağımsız YKÜ)
Aclan Acar
Gür Çağdaş
Hasan Hüsnü Güzelöz
Halide Müge Yücel

Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Komitesi; Şirket'te Kurumsal Yönetişim İlkeleri'nin uygulanıp uygulanmadığını, uygulanmıyor ise gerekçesini ve bu prensiplere tam olarak uymama dolayısıyla meydana gelen çıkar çatışmalarını tespit edip, Kurumsal Yönetişim Uyum Raporu ile kamuya açıklama 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 beş (5) üyeden müteşekkil olup, Komite Başkanı Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi, iki (2) üye de icracı olmayan Yönetim Kurulu Üyesi'dir. Diğer bir üye ise Yatırımcı İlişkileri Bölüm Yöneticisi olarak görev yapmakta olup, Sermaye Piyasası Kurulu'nun 11.17-1 Tebliği uyarınca Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Komitesi Üyesi olarak atanmıştır.

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, 2017 yılında dört (4) kez toplanmış, tespitlerini ve alınan kararlarını Yönetim Kurulu'na düzenli raporlamıştır.

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 itibarıyla Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Komitesi'nden ayrı bir yapıya kavuşturulmuş ve Komite'nin çalışma ilkeleri oluşturulmuştur. Riskin Erken Saptanması Komitesi'nin görev ve sorumlulukları mevzuata uygun olarak yerine getirilmektedir. Şirket'in 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, 2017 yılında biri Denetimden Sorumlu Komite ile birlikte olmak üzere toplam dört (4) toplantı gerçekleştirmiştir. Komite, Yönetim Kurulu'na düzenli rapor sunarak durum değerlendirmeleri yapmış, ilgili raporları 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 İşlerden Sorumlu Genel Müdürlük bünyesinde faaliyet gösteren Finansal Kontrol Departmanı, Mayıs 2015 tarihi itibarıyla 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 hedefimizi sürdürmekteyiz. Bu hedefe paralel olarak, riskin etkin yönetimi konusunda komuta merkezi olan Riskin Erken Saptanması Komitesi'ne doğrudan, kapsamlı ve bütünlüklük hizmet sunulmakta 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 sürdürülebilirlik hassasiyetlerimizi de içerecek şekilde genişletilmiştir. Risk ölçüm ve değerlendirme parametreleri, ortak terminoloji kullanımı, iş sürekliliği 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 VE ADAY GÖSTERME KOMİTESİ

Emine Gülden Özgül (Başkan - Bağımsız YKÜ)
 Aclan Acar
 Osman Nezihi Alptürk

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

Üç (3) üyeden oluşan Ücret ve Aday Gösterme Komitesi'nin başkanı bağımsız üyedir. Ücret ve Aday Gösterme Komitesi, 2017 yılında dört (4) kez bir araya gelmiştir. Toplantıda belirlenen konular, bunlarla ilgili yapılan çalışmalar ve elde edilen çıktılar Yönetim Kurulu'na sunulmuştur.

2017 yılında Komite'nin yönlendirmeleri ve yaptığı çalışmalar paralelinde, İcra Kurulunun işleyişi, güçlü ve gelişmeye açık alanlarının belirlenmesi ve bu konularda değerlendirme ve tavsiyeleri Yönetim Kurulu'na sunmak amacı ile bağımsız bir firmanın koordinasyonunda İcra Kurulu Dinamikleri Değerlendirme ve Liderlik Gelişim Projesi yıl içinde sonuçlandırılmış ve Yönetim Kuruluna sunulmuştur. Bu doğrultuda firma tarafından anketler,

yüz yüze görüşmeler ve bir çalıştay gerçekleştirilmiştir. 2018 senesinde çalışma çıktıları çerçevesinde bir gelişim programı tasarlanarak, hayata geçirilecektir.

5.6. Yönetim Kurulu Üyeleri'ne ve İdari Sorumluluğu Bulunan Yöneticilere Sağlanan Mali Haklar

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

Şirketimiz, herhangi bir Yönetim Kurulu Üyesi'ne 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 Üyeleri'nin performans ölçümleri profesyonel bir kuruluşun da desteği ile ve objektif kriterler uygulanarak değerlendirilmiştir.

2017 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 62.545 bin TL tutarındadır.

GENEL BİLGİLER

1. GENEL BİLGİLER

Faaliyet Raporu, 01.01.2017 - 31.12.2017 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 Cad. No: 4 İç Kapı No: 13 (Doğuş Center Maslak) 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 2017 tarihi itibarıyla Şirketimizin çıkarılmış sermayesinde bir değişiklik olmamıştır. Dönem içinde Şirketimiz tarafından sermaye artışı ve herhangi bir sermaye piyasası aracı ihracı yapılmamıştır.

Ortağın Ticaret Unvanı	Sermayedeki Pay (TL)	Sermayedeki Pay (%)
Doğuş Holding A.Ş.	98.946.629	44,98
Doğuş Araştırma Geliştirme ve Müşavirlik Hizmetleri A.Ş.	66.638.086	30,29
Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret A.Ş.*	22.000.000	10,00
Doğuş Sigorta Aracılık Hizmetleri A.Ş.	292	0,00
Halka Açık Kısım	32.414.993	14,73
Toplam	220.000.000	100

* Şirketimiz SPK mevzuatına uygun olarak 2016 yılında, sermayesinin %10'u karşılığında 22.000.000 adet payını geri almıştır.

1.3. İmtiyazlı Paylar

Şirketimizin 31 Aralık 2017 tarihi itibarıyla ortaklık yapısı yukarıda belirtilmiş olup, Şirketimize ait imtiyazlı pay bulunmamaktadır.

1.4. Yönetim Organı, Üst Düzey Yöneticiler ve Personel

2017 yılında çalışan ortalama personel sayısı mavi yakalılar için 930, beyaz yakalılar için ise 1.851 kişidir.

1.4.1. 2017 Yılı Üst Düzey Yönetici Bilgileri ve Yönetim Kurulu Üyeleri'nin Görevleri

Adı Soyadı	Görevi	Başlama Tarihi	Süresi
Aclan Acar	Yönetim Kurulu Başkanı, Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Komitesi Üyesi, Riskin Erken Saptanması Komitesi Üyesi, Ücret ve Aday Gösterme Komitesi Üyesi	25 Mart 2016	2 yıl
Osman Nezihi Alptürk	Yönetim Kurulu Başkan Vekili, Ücret ve Aday Gösterme Komitesi Üyesi	25 Mart 2016	2 yıl
Hayrullah Murat Aka	Yönetim Kurulu Üyesi, Uyum Komitesi Üyesi, Riskin Erken Saptanması Komitesi Üyesi	25 Mart 2016	2 yıl
Emir Ali Bilaloğlu	Yönetim Kurulu Üyesi	25 Mart 2016	2 yıl
Gür Çağdaş	Yönetim Kurulu Üyesi, Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Komitesi Üyesi	25 Mart 2016	2 yıl
Özlem Denizmen Kocatepe	Yönetim Kurulu Üyesi	25 Mart 2016	2 yıl
Recep Yılmaz Argüden	Yönetim Kurulu Üyesi, Denetimden Sorumlu Komite Üyesi, Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Komitesi Başkanı, Riskin Erken Saptanması Komitesi Başkanı	25 Mart 2016	2 yıl
Ferruh Eker	Yönetim Kurulu Üyesi, Denetimden Sorumlu Komite Başkanı	25 Mart 2016	2 yıl
Emine Gülden Özgül	Yönetim Kurulu Üyesi, Ücret ve Aday Gösterme Komitesi Başkanı	25 Mart 2016	2 yıl

1.4.2. Yönetimde Söz Sahibi Olan Personel

Adı Soyadı	Görevi	Öğrenim Durumu
Emir Ali Bilaloğlu	İcra Kurulu Başkanı	Yüksek Mühendis
Kerem Talih	Mali İşler Genel Müdürü	İktisat
Giovanni Atilla Gino Bottaro	Audi, Bentley, Lamborghini ve Bugatti Marka Genel Müdürü	Makine Mühendisliği
İlhami Eksin	Scania, Thermo King, DOD Ağır Vasıta, 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
Ela Kulunyar	İnsan Kaynakları ve Süreç Yönetimi Genel Müdürü	İşletme
Tolga Senyücel	ŠKODA Yüce Auto Genel Müdürü	İşletme / MBA
Vedat Uygun	VW Binek Araç Marka Genel Müdürü	Makine Mühendisliği / MBA
Koray Bebekoğlu	Dijital Dönüşüm ve Kurumsal İletişim Direktörü	Maden Mühendisliği / MBA
Yeşim Yalçın Maleri	Mali İşler Direktörü	İktisat

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

Yönetim organ üyeleri ve üst düzey yöneticilere sağlanan mali haklarına Kurumsal Yönetişim bölümü 5.3 Yönetim Kurulu Üyeleri'ne ve İdari Sorumluluğu bulunan yöneticilere sağlanan mali haklar başlığı altında yer verilmiştir.

3. ARAŞTIRMA GELİŞTİRME ÇALIŞMALARI

2017 yılında Şirketimizin araştırma ve geliştirme çalışması bulunmamaktadır.

4. ŞİRKET FAALİYETLERİ VE FAALİYETLERE İLİŞKİN ÖNEMLİ GELİŞMELER

4.1. Yatırımlar

Şirketimiz 2017 yılı içerisinde toplam 315.056 bin TL tutarında maddi duran varlık yatırımı gerçekleştirmiştir. Bu yatırım tutarı; taşıt alımlarından, showroom renovasyonları, servis ekipmanları, Esenyurt taşınmazı alımı ve devam eden Kartal 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 kesintisiz bir şekilde yönetilmesi esas alınırken; sağlanan bilgilerin bütünlüğü, tutarlılığı, zamanında elde edilebilir olması ve korunması için de güvence ortamı yaratılmaktadır.

Politika ve prosedürlerimizle bir bütün olarak 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 İşlerden Sorumlu Genel Müdürlük bünyesinde yeniden yapılandırılan Finansal Kontrol ve Risk Yönetimi faaliyetleri ikinci savunma hattı olarak yer almaktadır. Doğrudan operasyonel kademedede bulunan Finansal Kontrol ve Risk Yönetimi, İç Denetim, Hukuk gibi diğer kontrol birimleriyle koordineli olarak görev yapmaktadır. Üçüncü ve son savunma hattımız ise iç denetim çalışmalarıdır.

Şirketimizde, yasal düzenlemeler ve uluslararası standartlar doğrultusunda Denetimden Sorumlu Komite'ye bağlı olarak faaliyetlerini sürdüren bir İç Denetim Departmanı mevcuttur. Departman, risk esasına dayanarak hazırlanan 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. 2017 yılında, bağımsız denetim sonuçları ve İç Denetim Departmanı tarafından gerçekleştirilen olağan denetim, inceleme ve soruşturma çalışmalarına ilişkin olarak, Denetimden Sorumlu Komite ile toplamda 6 (altı), ayrıca Riskin Erken Saptanması Komitesi ve Denetimden Sorumlu Komite ile ortak 1 (bir) toplantı gerçekleştirilmiştir.

İç denetim faaliyetlerinin uluslararası standartlara uygunluğuna özen gösteren İç Denetim Departmanı, kalite güvence çalışması değerlendirmeleri, üst yönetim beklentileri ve benzer sektör uygulamalarını da gözетerek gelişim fırsatlarını değerlendirmektedir. Bu kapsamda 2017 yılında Bilgi Teknolojileri denetimine yönelik çalışmalar ilerletilerek denetim planındaki ağırlığı arttırılmıştır. Ayrıca 2016 yılında başlanan, sürekli denetim çalışmalarına devam edilmiş bu kapsamda; sistem üzerinden günlük, haftalık ve aylık raporlamaların yapılabilmesi, örnekleme yerine tüm veri üzerinden sonuçlar üretebilen denetim metodolojisi uygulamaya konularak denetimlerin yerindeliğine, verimliliğine ve etkinliğine yönelik gelişim sağlanmıştır. 2018 yılında olağan denetim çalışmalarında sürekli denetimin ağırlığının artarak sürdürülmesi hedeflenmektedir.

4.3. Şirket'in Doğrudan ve Dolaylı İştirakleri ve Pay Oranlarına İlişkin Bilgiler

Şirket Adı	Faaliyet Konusu	Ödenmiş/Çıkarılmış Sermayesi	Şirketin Sermayedeki Payı	Para Birimi	Şirketin Sermayedeki Payı (%)	Şirket ile Olan İlişkinin Niteliği
DOĞUŞ HOLDİNG A.Ş.	Holding Şirketi	856.027.050,00 TL	31.839.470,00 TL	TL	3,75	BAĞLI MENKUL KIYMET
VDF SİGORTA ARACILIK HİZMETLERİ A.Ş.	Sigorta ve Aracılık Hizmetleri	2.000.000,00 TL	80,00 TL	TL	0,00	BAĞLI MENKUL KIYMET
D-AUTO SUISSE SA	Oto Alım- Satımı ve SS Hizmetleri-Lozan/İsviçre	11.788.000,00 CHF	11.782.248,00 CHF	CHF	99,95	BAĞLI ORTAKLIK
D-AUTO LIMITED LIABILITY COMPANY	Oto Alım- Satımı ve SS Hizmetleri-Irak	150.000.000,00 IQD	150.000.000,00 IQD	IQD	100,00	BAĞLI ORTAKLIK
DOĞUŞ OTO PAZARLAMA VE TİCARET A.Ş.	Oto Alım Satımı ve SS Hizmetleri	45.000.000,00 TL	43.288.270,00 TL	TL	96,20	BAĞLI ORTAKLIK
DOĞUŞ BİLGİ İŞLEM VE TEKNOLOJİ HİZMETLERİ A.Ş.	Bilişim Teknolojisi Altyapısı ve Yazılım	19.000.000,00 TL	8.740.000,00 TL	TL	46,00	İŞTİRAK
DOĞUŞ SİGORTA ARACILIK HİZMETLERİ A.Ş.	Sigorta ve Aracılık Hizmetleri	1.265.000,00 TL	531.232,00 TL	TL	42,00	İŞTİRAK
VDF SERVİS VE TİCARET A.Ş.	Otomotiv Ürün ve Hizmetleri	5.100.000,00 TL	1.948.874,00 TL	TL	38,22	İŞTİRAK
VOLKSWAGEN DOĞUŞ FİNANSMAN A.Ş.	Otomotiv Tüketici Finansmanı	180.000.000,00 TL	86.399.987,00 TL	TL	48,00	İŞTİRAK
YÜCE AUTO MOTORLU ARAÇLAR TİCARET A.Ş.	ŠKODA Türkiye Distribütörü	2.100.000,00	1.049.999,40 TL	TL	50,00	İŞTİRAK
MEİLLER DOĞUŞ DAMPER SANAYİ VE TİCARET LTD.ŞTİ. (*)	Damper Üretimi ve Satışı	234.000,00 TL	114.650,00 TL	TL	49,00	İŞ ORTAKLIĞI
TÜVTURK GÜNEY TAŞIT MUAYENE İSTASYONLARI YAPIM VE İŞLETİM A.Ş.	Taşıt Muayene İstasyonları	25.250.000,00 TL	8.416.666,00 TL	TL	33,33	İŞ ORTAKLIĞI
TÜVTURK KUZAY TAŞIT MUAYENE İSTASYONLARI YAPIM VE İŞLETİM A.Ş.	Taşıt Muayene İstasyonları	67.100.000,00 TL	22.366.667,00 TL	TL	33,33	İŞ ORTAKLIĞI

* Şirket'in faaliyetleri durdurulmuş olup tasfiye süreci devam etmektedir.

Şirket'in Doğrudan ve Dolaylı İştirakleri ile ilgili yıl içinde gerçekleştirilen işlemlerine ilişkin detaylı bilgi, 31 Aralık tarihinde sona eren ilgili yıllara ait konsolide finansal tabloları tamamlayıcı notlar "Not 28: İlişkili Taraflarla İlgili İşlemler ve Bakiyeler" altında yer verilmiştir.

4.4. Şirket'in Paylarının Geri Alım Politikası ve Programına İlişkin Bilgiler

Doğuş Otomotiv Yönetim Kurulunca şirketin kendi paylarını satın almasına veya rehin olarak kabul etmesine karar vermesi halinde; 3 Ocak 2014 tarih 28871 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren " II-22.1 Sayılı Geri Alınan Paylar Tebliği" çerçevesinde kamuya gerekli açıklama ve bilgilendirmeleri yapar.

Şirketimiz, 2016 yılında SPK düzenlemelerine uygun olarak borsada işlem gören ve sermayesinin %10'una karşılık gelen geri aldığı kendi paylarını muhafaza etmektedir.

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

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından Tüketici Kanunu kapsamında yürütülen denetim 2017 yılında sonuçlanmış olup, para cezası davaya gitmeden ödenmiştir.

4.6. Şirket Aleyhine Açılan ve Şirketin Mali Durumunu ve Faaliyetlerini Etkileyebilecek Nitelikteki Davalar ve Olası Sonuçları Hakkında Bilgiler

Şirket aleyhine açılan ve Şirket'in 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

Yönetim Organı Üyeleri hakkında herhangi bir idari veya adli yaptırım bulunmamaktadır.

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü tarafından 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında şirketimiz ve yetkili servislerimiz nezdinde yapılan denetleme ve incelemeler neticesinde 6502 sayılı Kanun'un 56. ve 58. maddelerine aykırılık nedeniyle Şirketimiz hakkında toplam 100.750,00-TL tutarında idari para cezası düzenlenmiş olup, söz konusu para cezası Kabahatlar Kanunu'ndaki peşin ödeme indiriminden yararlanmak suretiyle 75.562,50-TL olarak ödenmiştir.

4.8 Önemli Miktarda Varlık Alımları ya da Satışları Hakkında Bilgilendirme

31 Aralık tarihlerinde sona eren yıllara ait konsolide finansal tabloları tamamlayıcı notlar bölümünde "Not 12-Maddi Duran Varlıklar" ve "Not 13- Maddi Olmayan Duran Varlıklar" altında varlık alımları ya da satışları hakkında bilgiye yer verilmiştir.

4.9 Hizmet Alınan Kurumlarla Çıkabilecek Çıkar Çatışması Hakkında Bilgilendirme

Şirketimizin 01.01.2017-31.12.2017 döneminde yatırım danışmanlığı, derecelendirme ve diğer konularla ilgili olarak hizmet aldığı şirketlerle ilgili herhangi bir çıkar çatışması ve uyumsuzluğu yoktur. Şirket Etik Kodu'na da uygun olarak gerek yapılan sözleşmeler gerekse Şirket içi çalışma düzenlerimizde çıkar çatışmalarının olmaması ilkesine titizlikle uyulmaktadır.

4.10 Şirket Faaliyetlerini Önemli Derecede Etkileyebilecek Mevzuat Değişikliklerinin Bazıları Hakkında Bilgilendirme

24.02.2017 tarihli Resmi Gazete'de yayınlanan Rekabet Kurumu'nun "Motorlu Taşıtlar Sektöründeki Dikey Anlaşmalara İlişkin Grup Muafiyeti Tebliği (Tebliğ no: 2017/3)", otomotiv sektörüne ilişkin bir düzenleme olduğundan Şirketimizin faaliyetlerine etkisi bulunmaktadır.

Resmi Gazete'de 6698 sayılı "Kişisel Verilerin Korunması Kanunu" kapsamında yayımlanan; 30.12.2017 tarihinde "Veri Sorumluları Sicili Hakkında Yönetmelik", 16.11.2017 tarihinde "Kişisel Verileri Koruma Kurulu Çalışma Usul ve Esaslarına Dair Yönetmelik", 28.10.2017 tarihinde "Kişisel Verilerin Silinmesi, Yok Edilmesi veya Anonim Hale Getirilmesi Hakkında Yönetmelik" Şirketimizin faaliyetlerini etkilemiştir.

05.12.2017 tarihinde Resmi Gazete'de yayımlandığı üzere "Motorlu Taşıtlar Vergisi" ile ilgili yapılan düzenleme otomotiv sektörünü etkilemiştir.

27.12.2017 tarihinde Resmi Gazete'de yayımlandığı üzere Maliye Bakanlığı (Gelir İdaresi Başkanlığı)'nın "Özel Tüketim Vergisi" ile ilgili düzenlemesi otomotiv sektörünü etkilemiştir.

4.11. 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.

4.12. Olağanüstü Genel Kurula İlişkin Bilgiler

2017 yılında Şirketimizin Olağanüstü Genel Kurul Toplantısı yapılmamıştır.

4.13. Müşteri ve Tedarikçilerle İlişkiler Hakkında Bilgiler**4.13.1. CRM - Müşteri İlişkileri Yönetimi Birimi**

Şirketimiz bünyesinde, müşterilerimizin yaşam döngüleri boyunca müşteri deneyimini en iyi şekilde yönetmek, müşteri iletişim süreçlerini proaktif yaklaşım ile yalınlaştırmak, merkezi veri yönetimi ve analizleri ile kişiye özel teklif ve hizmetler kurgulamak, müşterilerimizin sadakatini yükseltecek aksiyonlar planlamak ve müşteri menuniyetini en üst seviyede tutabilmek amacıyla CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi) Birimi, Dijital Dönüşüm ve Kurumsal İletişim Departmanı altında yapılandırılmıştır.

CRM Birimi'nin temel sorumlulukları arasında;

- Müşteri verilerinin doğru ve güncel tutulması için gerekli tüm çalışmaların yerine getirilmesi;
- Kurum içerisinde müşteri odaklı çalışma anlayışının kurum kültürü olarak benimsenmesinin sağlanması;
- Süreç iyileştirme amaçlı olarak iç ve dış müşteri memnuniyet araştırmalarının (CEM, CSI, DSS) yapılması, sonuçlarının ölçülmesi, değerlendirilmesi ve raporlanması;
- Yetkili satıcı ve markalardan gelen talepler doğrultusunda direkt pazarlama faaliyetlerinin (e-posta, SMS, MMS, direkt posta ve web) ölçülmesi ve raporlanması;
- Üçüncü parti firmalarla birlikte markalar, yetkili satıcı ve servislere analitik projeler geliştirilmesi ve yürütülmesi;
- Sosyal ve dijital medya müşteri verileri ile mevcut müşteri verilerimizi zenginleştirerek, sürekliliğin sağlanması, sosyal medya üzerinden gelen müşteri şikâyetlerinin satış fırsatlarına dönüştürülmesi;
- Tüm marka ve YS'ler tarafından kullanılan Turkuaz sistemi üzerindeki verinin yönetimi ile müşterilerini tanıma, takip ve bilgilendirme fonksiyonlarının ihtiyaçlara göre daha etkin, daha yalın ve daha kapsamlı olması amacıyla geliştirmeler yapılması;
- Sadakat projelerinin tasarlanması, yönetilmesi ve koordine edilmesi;
- Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ile müşterilerimize ait kişisel verilerin işlenmesinde başta özel hayatın gizliliği olmak üzere kişilerin temel hak ve özgürlüklerini korumak ve şirketimiz ile paylaştığı kişisel verileri işlerken yükümlülüklerimize uygun olarak süreçlerin yönetimi ile birlikte, İzinli Pazarlama Kanunu kapsamında müşterilerimizden kendi izinleri doğrultusunda vermiş oldukları iletişim kanallarını kullanarak ilgi alanları ve ihtiyaçlarına yönelik pazarlama çalışmalarının gerçekleştirilmesi;
- Müşterilerimize fayda üretecek işbirliği projelerinin koordine edilmesi;
- Sadakat platformu üzerinden kampanya yönetimi ve iletişim çalışmaları yapılması;
- Doğuş Otomotiv markalarının müşteriye dokunduğu her iş ve süreç adımlarını kapsayan temas haritaları ile müşteri ile kurulacak her bir iletişim adımında ve geliştirmelerin yönetimi;
- Yetkili Satıcılarımızda CEM eğitimlerinin verilmesi;
- Data analitiğine dayalı satış ve servis kampanyaları ve projelerinin kurgulanması ve yönetimi, müşteri segmentasyonu ve bağlılık odaklı analizlerin yapılması ve offline hizmetlerin online entegrasyon çalışmalarına destek verilmesi gelmektedir.

2017 yılında yapılan Müşteri Deneyimi çalışmalarında;

Müşteri deneyimi yönetimi, müşterilere dokunduğumuz tüm temas noktalarında onlarla kurduğumuz ilişkiler sonunda oluşan algıların ve duyguların bütünüdür. Müşterimizi merkeze alarak, müşteri iletişimlerini proaktif olarak ve yalın bir yaklaşımla kesintisiz yönetebilmek için, Doğuş Otomotiv tarafından temsil edilen VW Binek, Audi, Porsche, SEAT, Scania ve DOD markalarımızın satış öncesi, satış ve satış sonrası evrelerindeki iş ve süreç adımlarını belirleyen müşteri temas haritaları 2017 yılında tamamlanmıştır.

Müşterilerimizin memnuniyetini takip etmek amacıyla bağımsız bir araştırma firması tarafından yapılan memnuniyet araştırmaları, küresel eğilimlere bağlı olarak müşteri süreçlerini ölçümleyen bir yapıdan müşteri deneyimini ölçümleyen bir yapıya dönüştürülerek Customer Experience Management (CEM) adını almıştır. Bu kapsamda anket soruları kısalmış ve anketler müşterinin yaşadığı deneyime dair yorumlarının alındığı, gelecekte yönü bire bir hizmetlerin geliştirilmesine doğru gidecek bir sisteme evrilmiştir. Dijitalleşmenin getirdiği gereksinimlerle telefon anketlerinin azalarak online anketlerin artacağı zamanlar için altyapı hazırlıkları tamamlanmış ve online anketler için pilot çalışmalar yapılmıştır. Araştırma kapsamında müşteri verilerinin bağımsız şirkete otomatik aktarımı için sistem entegrasyonu sağlanmış, bu şekilde veri kalitesinin denetlenmesi konusunda önemli adımlar atılmıştır. 2017 yılında toplam 75 bin adedin üzerinde müşterimizle görüşülerek, satış ve servis hizmetlerine ilişkin memnuniyetleri sorgulanmış ve ilgili yönetim birimleri tarafından iyileştirme aksiyonları planlanmıştır.

Mobil uygulama kullanımının giderek yaygınlaşması paralelinde markalarımızın ZUBİZU sadakat platformu üzerinden yaptığı iletişim ve kampanya çalışmaları da 2017 yılında hacimsel olarak artmıştır. ZUBİZU platformu üzerinden Doğuş Otomotiv müşterilerine farklı sektörlerdeki şirketlerde pek çok ayrıcalık sağlanmaktadır. Aynı zamanda platform, Doğuş Otomotiv müşterileri arasından belirli kriterlere göre oluşturulan mikrosegmentlere özel ayrıcalıkların iletişiminin yapıldığı bir kanal olarak da kullanılmaya başlanmıştır. 2017 yılı boyunca ZUBİZU-Shell akaryakıt fayda program ortaklığımız devam etmiştir.

Müşterilerimizin markalarımıza ve/veya Doğuş Otomotiv'e bağlılıklarını artırmak üzere başlatılan "Taraftar Müşteri" yaratma hedefi doğrultusunda belirlenen kriterlere uyan müşteriler tespit edilmiş, bu müşterilerin Doğuş Otomotiv'e tüm dokunma noktaları değerlendirilerek, memnuniyetlerinin artırılarak bağlılıklarının pekiştirilmesi amacıyla hizmetlerde yapılabilecek iyileştirmeler üzerinde çalışmalar başlatılmıştır. Projenin ilk bacağı olarak taraftar müşterilerimizin sistemde tanımlanması 2017 yılında gerçekleşmiştir.

Doğuş Otomotiv müşterilerinin satış, servis hareketleri ve çeşitli davranışsal boyutlar bakımından daha iyi tanınması, bu doğrultuda tüm aksiyonların kişiye özel hale getirilmesi ve müşterinin yaşam döngüsünün yönetilmesi adına "Değer Segmentasyonu" çalışması başlatılmıştır.

Müşterilerimizin servis bağlılıklarının devamlılığını artırmak için Turkuaz sistemi üzerindeki büyük veriden faydalanarak, araçlarını bakım için servise getirmeyi bırakma ihtimali daha yüksek olan müşteriler istatistiksel modelleme yöntemleriyle belirlenmiştir. 2017 yılında SEAT markamızla pilot çalışma tamamlanmış, 2018 yılında da tüm markalarda devreye alınmasına karar verilmiştir. Servis bağlılığının artmasına ve kayıp müşterilerin azalmasına katkı sağlayacak bu projemiz özellikle omni-channel iletişim kurgusu ile örnek uygulama olarak 2017 yılında global çapta katılım gösterilen Berlin'deki "Auto CRM Summit"te benchmark olarak sunulmuş ve olumlu tepkiler almıştır.

Sosyal medya üzerinde aktif olan, mevcut ve potansiyel müşterilerimizin kişisel ve sosyal medya hesap bilgileri ile Turkuaz sistemi üzerinde sorgulama yapılmasını sağlayacak projenin çalışmalarına başlanmıştır. Turkuaz sistemindeki kayıtlı müşteri verilerinin kalitesinin artırılması amacıyla, sisteme girilen cep telefonu bilgilerinin doğruluğunun sağlanması için gerçekleştirilen SMS ile doğrulamasistemi devreye alınmıştır. Müşteri tekleştirilmesi kapsamında da müşteri benzerlik oranını değerlendiren gelişmiş bir algoritma kullanılarak, mükerrer müşteri kayıtlarının yaratılması önemli ölçüde engellenmiştir.

Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında müşterilerimizin kişisel verilerinin paylaşım izinlerini ve direkt pazarlama faaliyetleri izinlerini kendilerinin düzenleyebilecekleri bir Web İzin Portalı oluşturulmuş ve markaların web sitelerine eklenmiştir.

2017 yılında DMS firmasının sağladığı ortak müşteri veritabanı altyapısının etkinliğinin artması ile beraber Doğuş Grubu markaları arası çapraz işbirlikleri öne çıkan bir gündem olmuş ve hız kazanmıştır. Müşteri deneyimi iyileşmesi, gelir artışı veya maliyet düşüşü amaçlanarak Doğuş Otomotiv-Doğuş Turizm, d.ream, Doğuş Perakende Grubu, Pozitif gibi şirketler arasında birçok proje gerçekleşmiştir.

DMP (Data Management Platform) yatırımı ile Doğuş Otomotiv markalarının online ve offline verileri birleştirilmeye başlanmış, müşteriler doğru segmentler ve tek dijital kimlik altında tekilleştirilmeye başlamıştır. Dijital pazarlama noktalarında müşterilerin ihtiyaçları dijital ayak izleri takip edilerek belirlenmiş, markalarımızın pazarlama iletişimlerinde doğru hedefleme yapmasına destek olunmuştur. Müşteri bilgileri aynı DMP'yi kullanan grup şirketlerinin anonim verileri ile zenginleştirilmiş, potansiyel müşteri veri havuzu genişletilmiştir.

Yetkili Satıcılarımızda artan telefon trafiğinin etkin yönetilerek hızlı ve kolay bir şekilde YS ve servislere ulaşım, telefon eden müşteriye tanıyabilme, ses kaydı ve analizi yapabilme, müşteri deneyimini ve memnuniyetini üst seviyelere taşıyabilmenin yanı sıra, çağrılar rapora ve verimlilik ölçümü, çalışan bazında çağrı süreleri ve cevaplanma oranlarını takip etmek, satış danışmanlarında ve hizmet kalitesinde verimlilik artışı amacıyla çağrı merkezi özellikleri taşıyan ve modern bir santral sisteminin kurulumu için geliştirilen Santral Projesi kapsamında farklı Yetkili Satıcılarımızda pilot uygulamalar başlatılmıştır. Santral projesi için kurulacak network altyapısı sayesinde, bundan sonra gelecek tüm dijital dönüşüm projelerinin sağlıklı bir şekilde koşabileceği teknik altyapının oluşturulması hedeflenmektedir. Farklı tedarikçilerin ürün ve hizmet kalitesinin gözlemlenmesinden sonra ideal çözüm yöntemi belirlenerek proje yaygınlaştırılacaktır.

4.13.2. Değer ve İlgili Merkezi (DİM)

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 İlgili 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, Dijital Dönüşüm 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 Satıcılar'daki 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. İlgili 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, canlı sohbet, sosyal medya ve mektup gibi çeşitli iletişim kanallarından gelmektedir.

2017 yılında, DİM 168.904 adet diyalog telefon çağrısını başarılı ile karşılamıştır. Bu oran 2016 yılına oranla %27 artış göstermiştir. Diyalog telefonlarının ortalama yanıtlama süresi (ASA) 15 sn gibi yüksek bir seviyede yer almıştır.

Müşterilerden gelen 40.732 adet e-posta yanıtlanmıştır. E-posta yanıtlama süresi 4 dakika olarak gerçekleşmiştir. 29.590 adet canlı sohbet görüşmesi yapılmıştır. Sosyal medyaya (twitter, facebook) yansıyan 105.376 adet bildirim DİM tarafından yanıt verilmiştir.

2. Yol Yardım: Doğuş Otomotiv tarafından ithal edilen marka araçlara, VDF Sigorta poliçe sahiplerine ve VDF Filo Kiralama araç kullanıcılarına 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.

2017 yılında, 358.092 adet yol yardım çağrısı karşılanmıştır. Bu oran 2016 yılı oranına kıyasla %13 artış göstermiştir. Yol yardım çağrılarının ortalama yanıtlama süresi (ASA) 14 sn. olarak gerçekleşmiştir.

2017 yılında, DİM'in müşterilerine sunduğu "acil servis hizmeti" bir önceki yıla göre %11 artış göstererek 22.232 adet olmuştur.

Yine 2017 yılında DİM'in müşterilerine sunduğu "çekici hizmeti" bir önceki yıla göre %2 artış göstererek 28.495 adet olarak gerçekleşmiştir.

Bu operasyonlarla birlikte DİM'in müşterilerine sunduğu diğer bir hizmet olan geçici araç tahsisi ise 4.203 adet olarak gerçekleşmiştir.

2017 yılında, yol yardım çağrıları için açılan kayıt bir önceki yıla göre %6 düşüş göstererek 118.475 adet olarak gerçekleşmiştir.

Müşterilerin aldıkları yol yardım hizmetine ilişkin memnuniyet seviyesi ise %80,02 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. 2017 yılında, DİM'de 28 farklı proje için 568.827 adet anket yapılmıştır.

4. Randevu: Yetkili Servisler'in 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 Servisler'le atölye planlaması dahilinde koordinasyon kurulmasını da içermektedir. Bu çerçevede, 2017 yılında Randevu hattımızda (Doğuş Oto ve Şenyıldız) 363.403 adet çağrı karşılanmış ve 138.756 randevu kaydı oluşturulmuştur.

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 2017 yılında %15 düşüş göstererek 31.586 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 2017 yılında %85 olarak gerçekleşmiştir.

Müşteri temsilcilerinin değerlendirildiği, sağlanan hizmetin kalitesinin ve müşteride uyandırdığı hissiyatın ölçümünün yapıldığı NPS sonuçları 2017 yılında 88,96 gerçekleşmiştir.

DİM müşteri temsilcilerinin kalite ölçümü sonucunda, 2017 yılında müşteri temsilcilerinin görüşme kalitesi puanı da 88,73 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 ölçümünü yapar.

DİM çalışanlarının da süreç ile ilgili katkıları olmuştur. 2017 yılında DİM çalışanları 213 öneri ile süreçlere katkı sağlamıştır. Şirket içerisinde en fazla öneriyi yaparak 1'inci olmuştur.

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. 2017 yılında, 45 adet eşsiz müşteri deneyimi adayı içerisinde 15 "Yol Tutkusu" ödülü verilmiştir.

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 araç kiralama hizmeti sağlamıştır. Böylece, müşterilerimiz kendi araçları yerine VW 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 Sözlük: Müşteri temsilcilerinin, müşteri sorularına hızlı cevap vermelerini ve müşteri soru ve sorunlarının kolayca kurumsal hafızaya alınmasını sağlayacak web tabanlı bir sıkça sorulan sorular bölümü oluşturulmuştur.

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

Diyalog Mobil Uygulaması: Müşteri beklentilerini karşılamak ve eşsiz müşteri deneyimi sağlamak adına DİYALOG mobil uygulamasının 1. fazı hayata geçirilmiştir. Müşteriler yolda kaldığında bulundukları lokasyon

uygulama üzerinden tespit edilip acil servis / çekici yetkililerine görev atanabilmektedir. Aynı zamanda hizmet veren acil servisin ve çekicinin konumları müşteriler tarafından da telefonda takip edilebilmektedir. Bu sayede müşteriler, yolda kalmaları halinde bir tuşla yol yardımı hizmetinden faydalanabilmektedirler.

NPS Aramalarının Otomasyonu: Müşterilerin DİM'den aldığı hizmetten memnuniyeti ölçümleyen NPS aramaları daha önce müşteri temsilcileri tarafından yapılırken 2017 yılında otomatik IVR sistemi ile yapılmaya başlanmıştır. Böylece, hem iş gücü tasarrufu sağlanmış hem de süreçlerinin gelişimi ve iyileştirilmesi için müşterilerden daha çok bilgi alınmaya başlanmıştır.

DİM ayrıca 2017 yılında önemli bir teknoloji yatırımı yaparak Verint Speech Analytics sistemini kullanmaya başlamıştır. Bu sayede kaydedilmiş tüm görüşmeler speech-to-text teknolojisi ile otomatik olarak metne dönüştürülüp bu metinler üzerinde veri madenciliği yöntemleri uygulanarak çeşitli analizler gerçekleştirilmesine olanak sağlanmıştır. Speech Analytics sistemi DİM'e performans yönetimi, verimlilik ve pazarlama açısından çeşitli katkılar sağlamıştır.

Yine müşteri temsilcilerinin çalıştıkları operasyonlarda bilgi ve ilgisini artırmak üzere DİM Sell- R isimli pekiştirmeli öğrenme modülünü kullanan yeni bir mobil uygulama satın almıştır. Bu uygulamaya her ay yüklenen yeni sorular sayesinde müşteri temsilcilerinin iş ile ilgili yetkinlikleri artırılmıştır.

DİM, Çağrı Merkezlerine yönelik sektörel gereksinimler içeren uluslararası bir standart olan ve müşteri odaklı hizmet veren kuruluşların aldıkları ISO EN 15838 Müşteri Yönetim Sistemi; müşterilerle daha faydalı ve uzun dönemli ilişkiler kurulması ve bu ilişkileri geliştirmesini sağlayan bir yönetim yaklaşımı olan ISO 9001 ile uyumlu ISO 10002 sertifikalarını da almıştır.

DİM, 2017 yılında 12.'si düzenlenen dünyada müşteri ilişkileri yönetimi sektörünün en prestijli ödülü olarak kabul edilen Contactcenterworld.com Ödülleri'nde, 'En İyi Müşteri Deneyimi' ve 'En İyi İşe Alım Modeli' dallarında birincilik ödülüne layık görülmüştür.

DİM, 2017 yılında grup şirketlerimiz arasında yer alan VDF Filo'nun çağrı merkezi yönetimini üzerine almış, VDF filo şirketine yol yardım ve mesai saatleri dışında santral hizmeti sunmaya başlamıştır.

DİM, 2017 yılında Porsche markası tarafından hayata geçirilen Porsche Google projesini yürütmeye başlamıştır. Bu proje çerçevesinde belirlenen hatta gelen aramalarda tüm Porsche bayilerinin servis randevusu ve santral yönlendirmeleri DİM tarafından yapılmaya başlanmıştır.

DİM, 2016 yılında hayata geçirdiği Pozitif Ayrımcılık Projesi ile birlikte, hizmet sunduğu müşterileri arasında yer alan engelli, kadın ve 60 yaş üzeri müşterilerine daha hızlı hizmet verebilmek ve bekleme sürelerini en aza indirebilmek için de yeni bir uygulamaya geçmiştir. DİM'in bağlı olduğu sisteme ve santral sistemine yapılan tanımlamalarla bu müşteriler, aradıklarında santral tarafından ön sıraya alınmakta ve müşteri temsilcilerinin ekranına da özel durumlarıyla (engelli, kadın, 60 yaş üzeri) ilgili bir işaret çıkmaktadır. Bu sayede bu müşterilere karşı hem davranışsal hem de süre olarak daha farklı bir hizmet sunulmuştur.

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 ölçümü amacı ile tasarlanan “CRM Karnesi”nin yönetimi DİM tarafında yapılmaktadır.

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

4.13.3. Tedarikçilerimiz

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

Doğuş Otomotiv'in 1994 yılında Volkswagen ve Audi markalarının distribütörlüğünü alması ile başlayan, distribütörlüğünü yaptığı uluslararası markaların üreticileriyle şeffaf ve yakın ilişkisi 20 yılı aşkın süredir gelişerek sürmektedir. Doğuş Otomotiv, Volkswagen Grubu'na bağlı markaları çatısı altında toplayan dünyadaki tek şirkettir. Tüm sosyal paydaşları ile ilişkilerinde “beklentilerin üzerinde yaratıcı hizmet” vizyonu doğrultusunda hareket eden Doğuş Otomotiv, bu anlayışın bir sonucu olarak uzun vadeli ve sürekli gelişen iş ortaklıklarına imza atmaktadır. Kalite yönetimi konusunda Volkswagen, Audi, SEAT markaları ve Lojistik Merkezi için Almanya TÜV'den ISO 9001:2000 Sertifikası'na sahip olan Şirket, müşteri memnuniyetini ve kaliteyi en önemli değerleri olarak görmektedir.

Doğuş 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 16 farklı kategoride 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 Doğuş Otomotiv'in kurumsal sürdürülebilirlik vizyonunun tedarikçilerimiz arasında da benimsenmesi sağlanmıştır. 2017 yılı itibarıyla 6 tedarikçimiz Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporu'na dahil edilmiştir.

2017 yılında tedarikçi ve iç müşteri memnuniyetlerini ölçmek amacıyla anket düzenlenmiştir. Ayrıca tedarikçilerimizin kurumsal sürdürülebilirlik bilincinin gelişmesi ve farkındalıklarının artması amacıyla Tedarikçiler Günü düzenlenmiştir. Doğuş Otomotiv, tedarik zincirini de etkili bir şekilde yönetmektedir. Şirketin tedarik zinciri yönetimi detaylı bir şekilde Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporu'nda ve internet sitesinde yer alan Sürdürülebilirlik Bölümü'nde yer almaktadır. (<http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/kurumsal-surdurulebilirlik/tedarikcilerimizin-surdurulebilirlik-performansi>)

4.13.4. Kurumsal Sürdürülebilirlik Çalışmaları

BİST SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ENDEKSİ

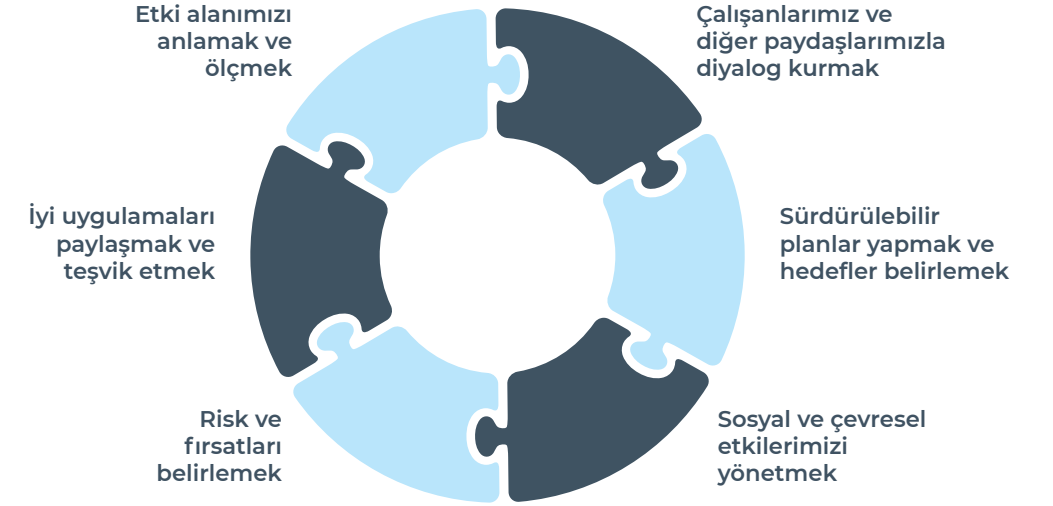
Şirketimiz Borsa İstanbul'da işlem gören ve kurumsal sürdürülebilirlik performansları üst seviyede olan şirketlerin paylarından oluşan BİST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde Kasım 2017 - Ekim 2018 döneminde üçüncü kez yerini almıştır.

KURUMSAL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

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

Kurumsal Sürdürülebilirlik stratejimiz, otomotiv değer zinciri içinde sürekli gelişmeye 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.

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



Doğuş Otomotiv, 2009 yılından beri GRI (Global Reporting Initiative) Küresel Raporlama Çerçevesi'ne uygun olarak Kurumsal Sürdürülebilirlik 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 Sürdürülebilirlik İzleme Komitesi'ne sunulurken onaylanmıştır. 2017 yılında ise var olan öncelikli alanlarımız Kurumsal Sürdürülebilirlik Takımı ve Kurumsal Sürdürülebilirlik Komitesi üyelerinin katılımı ile yenilenmiştir. Politikalarımız, öncelikli alanlarımız ve bu alanlar doğrultusunda izlenen performanslar Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporları kapsamında yayınlanarak internet sitesi üzerinden paylaşılmaktadır.

KURUMSAL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

Doğuş Otomotiv'de Kurumsal Sürdürülebilirlik 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 sistemli 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.

Yönetim Kurulu düzeyinde Sürdürülebilirlikle ilgili alanların izlenmesi, hedeflerin belirlenmesi ve yönetilmesi Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Komitesi tarafından yapılmaktadır. Şirketimizde kurumsal yönetişim ilkelerinin uygulanıp uygulanmadığını, uygulanmıyor ise gerekçesini ve bu prensiplere tam olarak uymama dolayısıyla meydana gelen çıkar çatışmalarını tespit eder ve Yönetim Kurulu'na uygulamaları iyileştirici tavsiyelerde bulunur. Bununla beraber, sürdürülebilirlik ilkelerinin uygulanmasını sağlamaya yönelik önleyici/iyileştirici tedbirler, fırsat yaratabilecek alanlar ve faaliyet sonuçları hakkında Yönetim Kurulu'nu bilgilendirir. Komite, kurumsal yönetişim ilkelerinin uygulanmasının yanı sıra, Şirketimizin sosyal, çevresel, ekonomik ve etik sorumluluklarına paralel şekilde, ilgili kurum ve paydaşlarımızın ihtiyacı olabilecek yönetim, danışmanlık, koordinasyon çalışmalarını yerine getirmektedir. Ayrıca, Komite, doğrudan kendisine bağlı bir alt komite talep etmek suretiyle, görev ve sorumluluklarının bir kısmını devredebilir. Bu alt komitenin, Yönetim Kurulu tarafından atanmış üst düzey yöneticilerden oluşması esastır. Alt komite, öngördüğü birim yöneticilerinden oluşturduğu bir çalışma grubu veya konseyin desteğiyle görev ve sorumluluklarını yerine getirerek Komite toplantılarına katılır, doğrudan ve düzenli olarak Komite'ye raporlama yapar. Şirketimizin tüm birimlerinden yönetici ve çalışanlardan oluşan Kurumsal Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu, komiteye raporlama yapmaktadır.

PAYDAŞ KATILIMI

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

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

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

Paydaş Katılımı Stratejisi

Doğuş Otomotiv'in sürekli ve karşılıklı iletişim odaklı Paydaş Katılımı Stratejisi, 2009 yılında gerçekleştirilen çalıştaylarla Doğuş Otomotiv Kurumsal Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu tarafından belirlenmiştir. Kilit paydaşlarla geliştirilen her türlü diyalog platformu, geri bildirimler üzerinden değerlendirilmektedir. Doğuş Otomotiv Paydaş Katılımı Stratejisi orta ve uzun vadede sosyal, çevresel, ekonomik ve etik sorumluluk alanlarımızda farkındalık geliştirme, sürekli ve açık iletişim, geri bildirim ve iyileştirme performansları üzerine kurgulanmıştır. Doğuş Otomotiv'in paydaş katılımı süreç yönetimiyle ilgili detaylı bilgiler Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporu kapsamında detaylı olarak her yıl açıklanmaktadır: <http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/kurumsal-surdurulebilirlik/dogus-otomotivde-surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlarimiz>

Doğuş Otomotiv, paydaş beklenti ve isteklerini de göz önünde bulundurarak 2017 yılında Kurumsal Sürdürülebilirlik Takım üyeleriyle gerçekleştirdiği çalıştayda öncelikli alanlarını gözden geçirmiş ve yenilemiştir. Paydaş beklentilerinin karşılanmasına bu öncelik alanlar üzerinden gerçekleştirilen çalışmalarla devam edilecektir.

Bununla birlikte tedarikçi memnuniyetimizi bir üst seviyeye taşımak için Doğuş Otomotiv Tedarikçi Günü paydaş toplantısı gerçekleştirilmiştir. Tedarikçi günleri organizasyonumuzda 13.12.2017 tarihinde yapılmış, 65 farklı firmadan 159 kişi katılmıştır.

SÜRDÜRÜLEBİLİR ÇEVRE

Tüketicilerin değişen beklentileri, teknolojinin büyük bir hızla gelişmesi, küreselleşme, yeni birleşme ve satın alma operasyonları ve iş birlikleri 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 yeniçağda, Doğuş Otomotiv bireylere özel mobilite çözümleri, perakende sektöründe yenilikçi satış teknikleri, küresel düzenleme ve uygulamalarıyla kapsamlı ortaklık ve iş birliklerinin gelecek 10 yılda başarının anahtarı olduğuna inanmaktadır. Söz konusu değişime liderlik edecek şirketlerin, geleceğin şirketleri olmaya aday olduklarına inanan Doğuş Otomotiv, otomotiv ekosistemi içinde distribütör olarak çevresel performansını her geçen gün daha da ileriye taşıyarak;

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

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

ŞEFFAFLIK VE HESAP VEREBİLİRLİK

Doğuş Otomotiv, faaliyet alanıyla ilgili sosyal, çevresel, ekonomik ve etik performansını 2009 yılından beri uluslararası standartlarda kamuya açık biçimde raporlamaktadır. Her yıl paydaşlarının bu performanslarla ilgili geri bildirimlerini değerlendirmekte ve bir sonraki yıl hedeflerini bu performanslara göre belirlemektedir. Mevzuat hükümlerine aykırılık nedeniyle varsa Şirketimiz hakkında verilen idari yaptırım ve cezalar hakkındaki açıklamalarımız da, Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporumuzda bulunan GRI İndeksi'nde yer almaktadır. Doğuş Otomotiv Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporlarına internet sitemiz üzerinde <http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/kurumsal-surdurulebilirlik/dogus-otomotivde-surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlarimiz> 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 Doğuş Otomotiv, 2012 yılında tüm paydaşları ile iş yapış şeklini açık biçimde ortaya koyan Etik Kodu'nu da yayınlamıştır. Küresel standartlarda hazırlanan ve Türkiye'nin yurt dışından adaptasyon olmayan ilk etik kodu olan Doğuş Otomotiv Etik Kodu ile Şirketimiz; çalışanları, müşterileri, iş ortakları ve rakipleri ile ilişkilerinde dürüst ve etik davranış sergileyeceğinin sözünü bu kez taahhüt altına alarak belgelemiştir. Böylelikle, 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.

Doğuş Otomotiv Etik Kodu'nun tedarikçilerimiz, iş ortaklarımız ve üçüncü partilerle paylaşılması ile ilgili çalışmalarımız 2017 yılında da devam etmiştir. 2017 yılında, 96 kişiye 240 adam/saat Etik Kod eğitimi verilmiştir.

2015-2017 yılları arasında;

- Doğuş Otomotiv'de 713 kişiye 1.446,5 adam/saat
- Doğuş Oto'da 1.324 kişiye 2.168,5 adam/saat

eğitim verilmiştir (Doğuş Oto'ya sadece 2015 yılında etik kod eğitimleri verilmiştir). Aynı dönemde işe başlayan 360 çalışana sağlanan 900 adam/saat e-oryantasyon eğitimi kapsamında Etik Kod ile ilgili bilgiler de yer almıştır.

Doğuş 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/tr/surdurulebilirlik/kurumsal-surdurulebilirlik/yonetisim-risk-yonetimi-etik/etik/dogus-otomotiv-etik-kodu>

ÖNCELİKLİ PAYDAŞIMIZ: ÇALIŞANLARIMIZ

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

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

Çalışan memnuniyeti ve bağlılığını iş hedeflerinin en üst sıralarına yerleştiren Şirketimiz, Kurumsal Sürdürülebilirlik 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 iş birliği yaparak diyalog kurmalarını ve beklentilerini sorgulamalarını, iş süreçleriyle ilgili öneri ve geri bildirimlerinin üst yönetime doğrudan ulaşması sağlanarak tüm süreçlere katılımlarını 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 sağlanmaktadır.

Eşit Haklar

Doğuş Otomotiv Etik İlkeleri'nin 3. maddesi olan “Adalet ve Eşitlik” başlığı altında, “Tüm paydaşlarımıza ve birbirimize karşı adil davranır, ayrımcılıktan uzak dururuz,” şeklinde açıklanmıştır. Doğuş Otomotiv, din, dil, ırk, renk, cinsiyet, yaş, etnik köken, engellilik, vatandaşlık hali ya da yasal düzenlemelerle korunan diğer sosyal statülerden bağımsız bir “Çalışanlar ve İyi İş Ortamı Politikası” uygulamaktadır.

Çalışanlarımıza Sağlanan Faydalar

Tümü tam zamanlı olarak çalışan Doğuş Otomotiv çalışanlarının eşit haklara sahip olduğu ve her bir çalışanın Şirketimizin kilit paydaşlarından biri olduğu, Doğuş Otomotiv Temel Hak ve Sorumluluklar Prosedürü'nde açıkça belirtilmektedir. Sağlık sigortası, hayat sigortası, yemek ve servis, tüm çalışanlarımızın yararlandığı sosyal haklardır. Ayrıca Doğuş Otomotiv'de çalışan annelerin kreş ve servis imkânı bulunmaktadır. Çocuklarını Şirket kreşine getiremeyen çalışanlara maaşlarına ek kreş yardımı yapılmaktadır. Doğuş Otomotiv çalışanlarına sağlanan diğer faydalar ve eğitim olanaklarımızla ilgili detaylı bilgiler, her yıl Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporumuzda kamuya paylaşılmaktadır.

Çalışanlarımızla İletişim

Doğuş 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 ve Süreç Yönetimi Genel Müdürlüğü tarafından şirketimizde her yıl İletişim Toplantıları yapılmaktadır. Bu toplantılar ile her marka/departmandan çalışanlar, İK ekipleri ile ayrı ayrı bir araya gelmektedir. Yarım gün süren bu toplantılarda hem İK ve Süreç Yönetimi'ne dair uygulama değişiklikleri ve İK süreçleri çalışanlarla detaylı olarak çalışanlarla paylaşılmakta, hem de çalışanların İnsan Kaynakları ve işveren markası çalışmalarına dair görüş ve önerilerini şeffaf olarak iletilebilmesine imkan sağlanmaktadır. 2017 yılında bu amaçla toplam 19 toplantı yapılmıştır.

Bu yıl ilki düzenlenen Go-Fest ile her çalışanın katılabileceği, çalışanların ilgi ve gelişim alanlarına istediği eğitim & seminerlere katılabileceği, sürpriz ödül ve aktiviteleri de içeren, çalışanların bir arada eğlenirken gelişebileceği bir gün gerçekleştirilmiştir. Yönetim onayıyla başlatılan GO-fest programı ile çalışanlarımız birbirinden farklı eğitim başlıklarının yer aldığı, konuk konuşmacılar, ilgi çekici seminerler, farklı gelişim içerikleri, eğlenceli standlar ile dolu eğitim&gelişim festivalinde buluşmuştur. Marka eğitmenleri, iç eğitmenler, İnsan Kaynakları'na özel programlara ek, tüm çalışanları ilgilendiren programları da içeren, 2018 yılı eğitim programlarına dair bir ön bilgilendirme niteliğinde olan, aynı zamanda Doğuş Holding'ten çalışanların da katıldığı işbirliği özeliği taşıyan program ile eğitim ve gelişim faaliyetlerimiz desteklenmiştir.

2017 yılında 3 kez gerçekleştirilen Bir'iz Çalışan Komitesinde ise her bölümden bir çalışanın temsilci olarak davet edildiği çalıştaylarda, çalışanların Bir'iz İşveren markası ve İnsan Kaynakları uygulamaları kapsamında yapılan çalışma ve etkinliklerle ilgili görüş ve önerileri alınır. Uygulanabilir öneriler iş planına dahil edilir. Ayrıca intranet ve e-posta yoluyla şirketle ilgili bilgiler, yasal düzenlemeler çalışanlarla düzenli olarak paylaşılmaktadır.

Doğuş Otomotiv'in çalışanlarıyla geliştirdiği diyalog platformları, eğitimler ve tüm çalışan strateji ve politikaları her yıl Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporu'nda detaylı biçimde açıklanmaktadır: <http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/kurumsal-surdurulebilirlik/dogus-otomotivde-surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlarimiz>

Çalışanların şirketle ve tüm süreçlerle ilgili öneri ve görüşlerini yönetimle paylaşmalarını sağlayan, şirket performansının artırılması ve süreçlerin iyileştirilmesinde etkili platformlardan biri olan Öneri Sistemi ile çalışanlar şimdiye kadar 9.600 öneri sunarak, süreçleri daha yalın hale getirmiştir. Bu önerilerin 3700 adeti onaylanmış olup, 3.200 kadarı hayata geçirilerek, şirket süreçleri iyileştirilmiştir.

Tüm çalışanların bir araya geldiği etkinliklerinden biri olarak “Fikirlerin Doğuş Günü” ile şirket içerisinde her sene, çalışanların kendi yaratıcı fikirleri ile kendi süreçlerine ilişkin hayata geçirdikleri yenilikleri içeren seçilen en iyi projelerin sunumları gerçekleştirilmekte ve şirket performansına katkı sağlayan projeler, proje sahipleri tarafından tüm çalışanlara anlatılmaktadır. Böylece şirkette maliyet, iş gücü kazancı elde edilen projeler, yeni iş yönetimi yaklaşımları, verimlilik sağlayan çalışmalar paylaşılarak, inovasyon kültürünü tüm şirkete yaygınlaştırılmaktadır. Bu organizasyon her yıl ortalama 200 katılımcı ve üst yönetimin katılımı ile gerçekleştirilmektedir. 2017 yılında; 200 katılımcı ile 18 proje sunumu gerçekleştirilmiştir. Bu sayede 10 projenin farklı departmanlar arasında yaygınlaştırılması sağlanmıştır.

Çalışanlar tarafından gerçekleştirilen bu süreç iyileştirme projelerinin üst yönetimin de katıldığı bir platformda ödüllendirildiği; bunun yanında yalın liderlerin eğitimleri sonrası geliştirdikleri projeleri sunduğu ve sertifika aldıkları, tüm Doğuş Grubu şirketlerine açık olarak düzenlenen Fikirlerin Doğuş Günü Mezuniyet organizasyonu ile de çalışanlarla bir araya gelinmektedir.

Doğuş Otomotiv'in çalışanlarıyla geliştirdiği diyalog platformları, eğitimler ve tüm çalışan strateji ve politikaları her yıl Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporu'nda detaylı biçimde açıklanmaktadır: <http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/kurumsal-surdurulebilirlik/dogus-otomotivde-surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlarimiz>

DOĞUŞ OTOMOTİV VE TOPLUM**“Trafik Hayattır!”**

Doğuş Otomotiv, sürdürülebilir ve yenilikçi çözümler üretme stratejisi doğrultusunda başarılı finansal ve operasyonel sonuçlara imza atmanın yanı sıra toplumsal değer yaratacak ve ürün/hizmet sorumluluğunu dikkate alan 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.

Şirketimiz Trafik Hayattır ile toplumun her kesimine ulaşarak trafik güvenliği bilincini artırmaya yönelik farklı projeleriyle yeniliklere öncülük etmektedir. Tüm topluma ulaşacak radyo ve televizyon iletişiminin yanı sıra, geleceğimizin teminatı olan gençler ve çocukları trafik güvenliği konusuna dahil eden Trafik Hayattır Platformu, trafik güvenliği konusunda çeşitli yarışmalar düzenlemektedir.

Bu kapsamda, 2017 yılında Nil Karaibrahimgil Jüri Başkanlığında jingle yarışması düzenlenmiştir. Yarışma trafik konusunda Türkiye'deki ilk jingle yarışması olmuştur. Yarışmaya toplamda 568 kişi başvurmuştur. 2500 kişi ise kayıt olmuştur. Yarışma öncesi ve sırasında sosyal medyada iletişim yapılmış ayrıca Offline ve Online mecralar kullanılarak konu hakkında farkındalık yaratma çalışmaları yapılmıştır. Sonuç olarak Jingle yarışması ile 21 milyon erişim sağlanmıştır. Bu proje ile Trafik Hayattır Otomotiv Distribütörleri Derneği tarafından düzenlenen Gladatör Ödüllerinde Yılın Sosyal Sorumluluk Ödülüne layık görülmüştür. Ayrıca, Nil Karaibrahimgil yarışmanın birincisi ile jingle'ı seslendirmiş ve radyo spotu olarak radyolarda yayınlanmıştır.

Trafik kazalarından en fazla etkilenen 2. grubun çocuklar olması sebebiyle, Trafikte Çocuk Güvenliği inisiyatifini başlatan Trafik Hayattır, sosyal -dijital medya ve saha aktiviteleriyle ailelere ulaşmayı hedeflemektedir. Bu sebeple ünlü psikolog Prof. Dr. Üstün Dökmen ve İngiltere Loughborough Üniversitesinden Prof. Dr. Serpil Acar ve Prof. Dr. Memiş Acar ın marka sözcüsü olarak destek verdiği trafikte ve araçta anne-çocuk güvenliği konusunda 2017 yılında Zeynep Kamil Hastanesi, Ümraniye Araştırma Hastanesi ve İstanbul Anadolu Kamu Hastaneleri Birliği'ne bağlı sağlık tesislerinde görev yapan eğitim hemşireleri ve genel sekreterlik çalışanlarına 'Araçta Anne ve Çocuk Güvenliği Eğitimi' verilmiştir. 'Toplam 310 sağlık personeline eğitim verilmiş olup, personele pre test post test yapılarak konu hakkındaki. bilinirlik düzeyleri ölçümlenmiştir. Bilinirlik düzeyleri ve ulaştıkları gebe sayısı takibe alınmıştır. Yine Üstün Dökmen ile sosyal medyada farkındalık yaratmak amacıyla viral bilgilendirici videolar çekilmiş olup, 5 milyon erişime ulaşmıştır.

2017 yılında Trafik Hayattır platformu, ünlü çizer Varol Yaşaroğlu ile işbirliğine giderek, Trafik levhalarına hayat katarak, cocuklara trafik kurallarını eğlenerek öğretmek amacıyla Pictoos karakterlerini yaratmıştır. 2018 yılında da devam edecek projede 1 dakikalık anime filmlerle çocuklara ve ailelerine trafik bilinci aşılacak amaçlanmaktadır.

Trafik Hayattır! Trafik içinde yer alan tüm paydaşlara yönelik proje geliştirdiği için bu yıl trafikte yayalardan sonra en çok kazaya maruz kalan bir grup olan bisikletliler için mobil bir uygulama geliştirmiştir. Bisikletliler ve araç sürücülere için uyarı sistemi olan Hop! Mayıs ayında Kadıköy Belediyesi ile birlikte lansmanı yapılmıştır. Karşıyaka Bisiklet festivalinde de bisikletliler ile buluşulmuş olup, Aralık 2017 itibarıyla 5.000 adet indirilmiştir. 2018 yılında da Hop! un ikinci faz geliştirmeleri yapılacaktır.

Sosyal medyada sosyal sorumluluk alanında ilk kez uygulanan Facebook Chat Bot uygulaması üzerinden ehliyet sınavına gireceklere Millî Eğitim Bakanlığı onaylı önceki yıllarda çıkan ehliyet sınav soruları testi yapılmıştır. Katılımcıların sınav öncesi bilgisini ölçme imkanı sunulmuştur. Aralık ayında hizmete giren uygulama ile 100.000'in üzerinde katılımcı faydalanmıştır.

Trafik Hayattır'ın üniversitelerde 2012 yılından beri sürdürdüğü istikrarlı projesi Trafik Güvenliği Uzaktan Eğitimi, İTÜ işbirliğinde içerik olarak yenilenmiştir. Bilgi Üniversitesi ve İTÜ de dahil olmak üzere 18 üniversitede 20.000'den fazla öğrenciye ulaşmıştır.

Trafik Hayattır! ile 2017 yılında ayrıca TUHİD'in düzenlediği Altın Pusula Ödüllerinde Trafikte ve Araçta Çocuk Güvenliği ile Altın Pusula ödülü alınmıştır.

Meslek Liseleri ve Doğuş Otomotiv İş Birliği

Doğuş Otomotiv'in eğitime ve kaliteli istihdam yetiştirilmesine katkı sağlamak amacıyla yürüttüğü Meslek Liseleri İşbirliği çalışmaları 2017 yılında da devam etmiştir. 2017 yılında destek verilen meslek lisesi sayısı 8'e ulaşmıştır.

2017 yılında Doğuş Otomotiv Volkswagen Eğitim Laboratuvarlarında eğitim gören öğrencilerin %98' i kış stajı programına dahil edilmiştir. Sınıflarımızdan mezun olan öğrencilere Yetkili Servislerimizde istihdam sağlanmıştır. Mezun olan 97 öğrencinin 26' sı Yetkili Servislerimizde çalışmaya başlamıştır.

Bu yıl Meslek Liselerinde yürütülen Doğuş' tan Meslek Sahibi projesi kapsamında, 350 veli ve 2.617 öğrenci ile sektöre yönelimi artırmak adına bir araya gelinerek bilinçlendirme toplantıları organize edilmiştir.

Yıldız Teknik Üniversitesi Sürekli Eğitim Merkezi ile işbirliğine gidilerek akademisyenlerden oluşan bir danışma kurulu ile "Doğuş'tan Meslek Sahibi" projesi uygulamalarına multidisipliner akademik bir altyapı oluşturulmuştur. Yıldız Teknik Üniversitesi Sürekli Eğitim Merkezi tarafından verilen üç farklı eğitim sonrası, iş hayatına geçiş yapacak öğrenciler Yıldız Teknik Üniversitesi tarafından sertifikalandırılmıştır.

4.14. Bağışlar ve Yardımlar

Şirketimizin Bağış ve Yardım Politikasında herhangi bir değişiklik yapılmamış olup, 2017 yılında yapılan bağışlar ve yardımların detayı aşağıdaki gibidir.

DOĞUŞ OTOMOTİV SERVİS VE TİCARET A.Ş. ve BAĞLI ORTAKLIKLARI	
2017 Yılında Yapılan Bağış ve Yardımlar	TUTAR -TL
Fenerbahçe Spor Kulübü Derneği	1.000.000
Şehit İdari Ataşe Çağlar Yücel Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi	518.831
Ayhan Şahenk Vakfı	35.375
Samandıra Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi	24.735
Küçükyalı Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi	23.596
Türk Eğitim Derneği	13.500
Boğaziçi Üniversitesi Vakfı	12.000
Burhanettin Yıldız Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi	11.062
Diğer Dernek ve Kurumlar	41.874
Toplam	1.680.973

4.15. Şirketler Topluluğu

Şirketimiz, 2017 yılında hâkim şirketle ve hâkim şirkete bağlı şirketlerle yaptığı işlemlerde, emsallerine aykırı olarak bu şirketler yararına bir işlem yapmamıştır. Dolayısıyla Şirketimizin, Türk Ticaret Kanunu'nun 199'uncu maddesi kapsamında hâkim şirketle ve hâkim şirkete bağlı şirketlerle yaptığı işlemlerle ilgili aldığı bir önlem veya zarar denkleştirmesi de bulunmamaktadır.

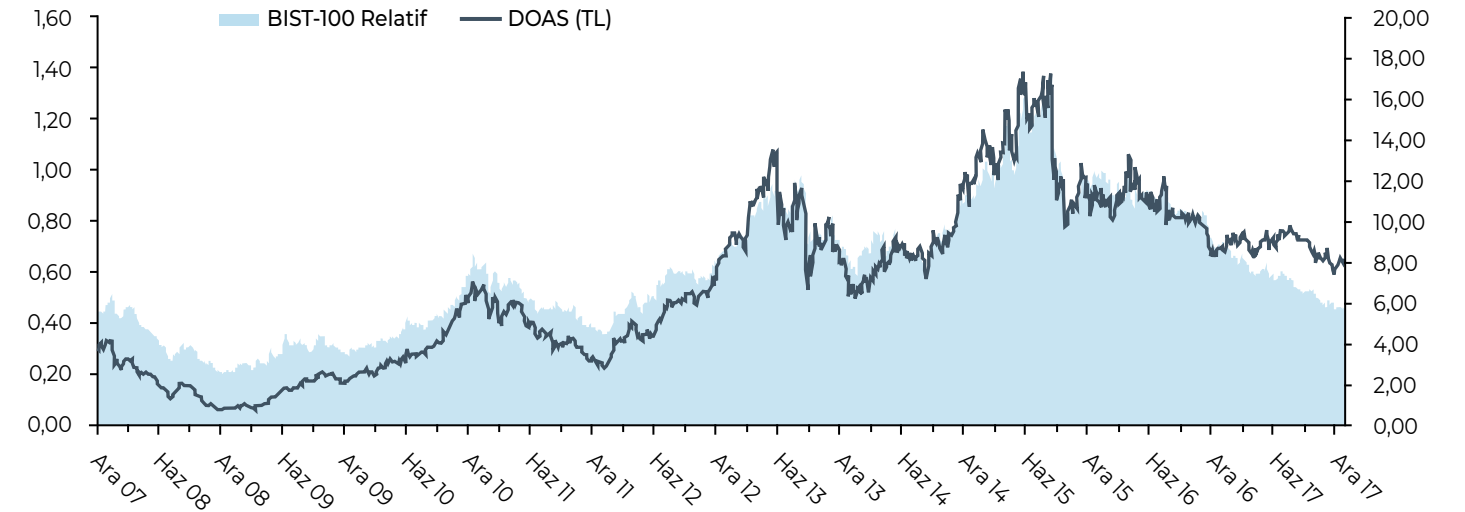
5. FİNANSAL DURUM

5.1. Doğuş Otomotiv Hisse Bilgileri

Reuters kodu: DOAS.IS

Bloomberg kodu: DOAS.TI

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



5.2. Operasyonel ve Finansal Göstergeler

Şirketimiz, 1.327.445 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.

Şirketimizin bir önceki yıla göre cirosu %11 oranda artmış satış adetleri %13 ve net kârı %30 oranlarında azalmıştır. Şirketimiz ayrıca yalın yönetime ve dinamik yapısına verdiği önemin göstergesi olarak, Faaliyet Giderleri/ Ciro rasyosunu %6,3 seviyesinde korumuştur.

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.

	2017	2016	2015
Konsolide Gelir Tabloları			
Satışlar /Adet (Toptan)	184.692	213.185	205.593
Net Satışlar (milyon TL)	13.220	11.925	10.889
Brüt Kâr (milyon TL)	1.301	1.153	1.109
Faaliyet Giderleri (milyon TL)	827	727	662
EBIT (milyon TL)	474	426	447
Yatırım faaliyetlerinden gelirler, net (milyon TL)	20	23	47
Özkaynak yöntemiyle değerlendirilen yatırımların kâr/zararlarındaki paylar (milyon TL)	81	99	43
Net Finansman Giderleri (milyon TL)	349	273	171
Net Dönem Kârı (milyon TL)	184	238	302
Hisse Başına Kazanç	0,93	1,11	1,38
Fiyat/Kazanç Oranı	8,90	7,91	8,00
Brüt Kar Marjı (%)	%9,8	%9,7	%10,2
Faaliyet Giderleri/Satışlar (%)	%6,3	%6,1	%6,1
EBIT Marjı (%)	%3,6	%3,6	%4,1
Net Kar Marjı (%)	%1,4	%2,0	%2,8
Konsolide Finansal Durum Tabloları			
Toplam Varlıklar (milyon TL)	5.167	4.852	3.980
Net Finansal Borç* (milyon TL)	2.819	2.669	1.869
Toplam Özkaynaklar (milyon TL)	1.327	1.119	1.363
Yatırım Tutarı** (CapEx) (milyon TL)	315	208	169
ROA (%)	%3,6	%4,9	%7,6
ROE (%)	%13,8	%21,3	%22,2
Net Finansal Borç/Özkaynaklar	2,12	2,39	1,37

* 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.

2018 YILI BEKLENTİLERİ

Toplam Otomotiv Pazarı (Binek+H.Ticari+A.Ticari)
850-875 bin adet

Doğuş Otomotiv Satış Adetleri (ŠKODA dahil)
165-175 bin adet

Yatırım Harcamaları
185-195 mn TL

2017 yılını %19,0 pazar payı ile otomotiv sektörünün lideri olarak tamamlayan Şirketimiz, 2018 yılında,

- Optimum karlılık seviyesini sürdürmeyi ve uzun vadeli başarı için gerekli gördüğü pazar payını %18-20'ler seviyesinde muhafaza etmeyi;
- Yeniden değerlendirilen tüm proje ve pazarlama planları ışığında tedbirli gider yönetim yapısını izlemeyi sürdürmeyi;
- Temel performans göstergelerinin düzenli takibiyle, gerekli iyileştirmelerin gerçekleştirilmesini ve operasyonel verimliliğini güçlendirmeyi amaçlamaktadır.

2018 yılında yatırım harcama planlarımız aşağıdaki başlıklardan oluşmaktadır:

- Genel Müdürlük, lojistik, yedek parça, eğitim alanları ve bağlı ortaklıklarımız için yapılan harcamalar,
- Makine ve teçhizat yatırımları,
- Bilgi teknolojileri yatırımları,
- Tamamlanması planlanan Kartal Ofis Kule inşaatı,
- Değer yaratma potansiyelini yüksek gördüğümüz yatırımlar.

Şirketimizin kısa vadede perakendecilik alanında küçük ölçekte bir takım yatırımları olabileceği düşünülse de, daha ağırlıklı olarak mobilite, dijitalleşme ve hizmet odaklı çalışmalar titizlikle sürdürülecektir. Ayrıca, kritik iş süreçleri, sürekli gelişimin bir parçası olarak, dijitalleşme trendleri ve üretici firma stratejilerinin de dikkate alındığı holistik yapı dahilinde güçlendirilecektir. Bununla birlikte, Şirketimiz 2018 yılında, distribütörlüğünü üstlendiği uluslararası markaların yeni araç modelleri ile rekabetçi konumunu korumaya devam edecektir.

2018 yılı beklentilerimize yönelik riskler aşağıdaki gibidir:

- Jeopolitik riskler ve olası etkileri
- Kur dalgalanmaları ve stratejik finansal risk yönetimine yansımaları
- Global piyasalardaki gelişmelere bağlı korumacı politikalar ve likidite hareketleri

Risklerin yönetilmesine ilişkin esaslar, Faaliyet Raporu Genel Bilgiler bölümü altında yer alan “6. Riskler ve Yönetim Organının Değerlendirmesi” nde detaylandırılmıştır.

5.3 Kâr Dağıtım Önerisi ve Tablosu

Şirketimizin 2017 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 çerçeve 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, Şirket'in varlığını gelişmesini ve devamını tehlikeye düşürebilecek sebeplerin erken teşhisi, gerekli tedbirlerin zamanında alınması ve dolayısıyla riskin etkin yönetilmesiyle ilgili çalışmalarını gerçekleştirmektedir. Çoğu zaman bu çalışmaların ana teması olan geleceğin yorumu ve belirsizlikler, Komite'nin stratejik bakış açısı ve teşvikiyle 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 olarak belirlenen 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 ve sürdürülebilirlik anlayışıyla yönetilebilir olma zorunluluğu, kurumsal risk yönetimi adımlarımızı belirleyen başlıca konudur. Risklerin birbirleriyle olan ilişkilerini de katarak bütünsel bir şablonda oluşturduğumuz çalışmalarla, risk yönetimi kapsamındaki süreçlerin stratejik ve proaktif bir şirket modeline doğru uzanan seyrî 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 risk yönetimi aktif-pasif nakit akışları izlenmektedir.

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

Şirket'in 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 etkiler incelenmiş ve gerekli önlemler alınmıştır.

İthalat işlemleri yoğun ve kurriskine 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 üzerinden efektif vadeler de dikkate alınarak 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 iş birliği 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. Tedarik Zinciri Yönetimi ve tedarikçilerin sosyal, çevresel, ekonomik risklerinin yönetilmesiyle ilgili alınan önlemler ve denetim konuları Sürdürülebilirlik Raporu kapsamında detaylı olarak açıklanmaktadır. (<http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/kurumsal-surdurulebilirlik/dogus-otomotivde-surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlarimiz>)

İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG)

Şirketimizdeki İSG süreçlerinin etkin olarak icra edilebilmesi/yönetilebilmesi için İSG kurulları ve organizasyon yapısı oluşturulmuştur. Bununla beraber, 2018 yılından itibaren kendi kadrolarımız yerine dışarıdan hizmet alınarak sürecin yürütülmesine karar verilmiştir ve bu kapsamda 3 yıllık sözleşme yapılmıştır. Bu yöntem ile hizmetin kapsamı büyütülmüş ve riskler paylaşılmıştır. 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 düzenli olarak değerlendirilip, takip altına alınmaktadır. Yıl içinde, personelin farkındalığı bakımından eğitimler ve doğrudan uzman gözetiminde bilgi ölçmeye yönelik testler de düzenlenmektedir. Doğu Otomotiv ve Doğu Oto İSG çalışmalarıyla ilgili detaylı bilgi internet sitemizin Sürdürülebilirlik bölümünde yer almaktadır. (<http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/kurumsal-surdurulebilirlik/calisanlarimiz/is-sagligi-ve-guvenligi/dogus-otomotiv-isg-calismalari>)

İş Devamlılığı (Sürekliliği) ve Kriz Yönetimi

Literatüre daha uygun ve temel kavramları benimseyen, farkındalık yaratma esasına dayalı, kapsamlı, güncel ve gerçek hayatta uygulanabilir olması için doğrudan iş sahipleri ve Doğu Teknoloji ile temas halinde yürütülen bu çalışmada, ilgili ISO standartları ve Uluslararası İç Denetçiler Enstitüsü'nün hazırlamış olduğu hareket planı referans alınmıştır. 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. İş Devamlılığı ile ilgili çatı plan ve yol haritası yıl içinde Riskin Erken Saptanması Komitesi'nin onayına sunulmuş ve konuya ilişkin ilave görüş ve öneriler not edilmiştir.

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 senaryoları da dikkate alınmaktadır. 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, 28 Şubat 2018 tarihli ve 2018/12 sayılı Yönetim Kurulu kararıyla Şirketin Yönetim Kurulu Üyeleri tarafından imzalanarak onaylanmıştır.

Finansal raporlamadan sorumlu Yönetim Kurulu Üyeleri ile finansal raporlamadan sorumlu yöneticinin 2017 yılı faaliyet dönemine ilişkin sorumluluk beyanına EK 2'de yer verilmiştir.

Yönetim Kurulu'nun 28 Şubat 2018 tarih ve 2018/12 sayılı kararıyla; Şirketimizin 31.12.2017 tarihinde sona eren hesap dönemine ilişkin Sermaye Piyasası Kurulu standartlarına göre hazırlanmış Konsolide Finansal Tablolarının ve Dipnotlarının onaylanmasına ve Güney 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

Yönetim Kurulu'nun 28 Şubat 2018 tarih ve 2018/13 sayılı toplantısında; Şirketimiz, Sermaye Piyasası Kurulu mevzuatına uygun düzenlenerek bağımsız denetimden geçmiş konsolide finansal tablolarına göre 2017 yılı faaliyetleri sonucunda elde etmiş olduğu net dönem karının, bilançomuzda yer alan geçmiş yıl karları / olağanüstü yedeklerden de ilave alınmak suretiyle, aşağıda belirtilen şekilde tevziine ve kar dağıtım tarihinin 31 Mayıs 2018'i geçmemek kayıt ve şartı ile Yönetim Kurulu'nca belirlenebilmesi hususunun genel kurula teklif edilmesine karar verilmiştir.

DOĞUŞ OTOMOTİV SERVİS VE TİCARET A.Ş.					
2017 YILI KAR PAYI DAĞITIM TABLOSU (TL)					
1-	Ödenmiş / Çıkarılmış Sermaye			220.000.000,00	
2-	Genel Kanuni Yedek Akçe (Yasal Kayıtlara Göre)			161.522.458,00	
Esas Sözleşme Uyarınca Kar Dağıtımda İmtiyaz Var İse Söz Konusu İmtiyaza İlişkin Bilgi				Bulunmamaktadır	
		SPK'ya Göre		Yasal Kayıtlara Göre	
3-	Dönem Karı	226.129.000,00		164.607.048,94	
4-	Vergiler (-)	(42.410.000,00)		(32.358.130,48)	
5-	Net Dönem Karı (*)	183.232.000,00		132.248.918,46	
6-	Geçmiş Yıl Zararları (-)	-		-	
7-	Genel Kanuni Yedek Akçe (-)	-		-	
8-	NET DAĞITILABİLİR DÖNEM KARI	183.232.000,00		132.248.918,46	
9-	Yıl İçinde Yapılan Bağışlar (+)	1.680.973,00			
10-	Bağışlar Eklenmiş Net Dağıtılabilir Dönem Karı	184.912.973,00			
11-	Ortaklara Birinci Kar Payı	92.456.487,00			
	- Nakit	92.456.487,00			
	- Bedelsiz	-			
	- Toplam	92.456.487,00			
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	50.543.513,00			
16-	Genel Kanuni Yedek Akçe	13.200.000,00			
17-	Statü Yedekleri	-		-	
18-	Özel Yedekler	-		-	
19-	OLAĞANÜSTÜ YEDEK	27.032.000,00		(0,00)	
20-	Dağıtılması Öngörülen Diğer Kaynaklar	-		23.951.081,54	
	- Geçmiş Yıl Karı	-		-	
	- Olağanüstü Yedekler	-		23.951.081,54	
KAR PAYI ORANLARI TABLOSU					
KAR PAYI BİLGİLERİ (**)	TOPLAM DAĞITILAN KAR PAYI		TOPLAM DAĞITILAN KAR PAYI / NET DAĞITILABİLİR DÖNEM KARI	1 TL NOMİNAL DEĞERLİ PAYA İSABET EDEN KAR PAYI	
	NAKİT (TL)	BEDELSİZ (TL)	ORANI (%)	TUTARI (TL)	ORAN (%)
- BRÜT	143.000.000,00	-	78,0	0,6500000	65,000
- NET	121.550.000,00	-	66,3	0,5525000	55,250
(*)	Kontrol gücü olmayan paylar hariç ana ortaklığın konsolide net dönem karı tutarıdır.				
(**)	Dağıtımın tamamının brüt veya % 15 stopaj kesintisi yapılarak net olarak ödenmesi halinde ulaşılabilecek tutarları ifade etmektedir.				

EK 2. FİNANSAL RAPORLARDA SORUMLULUK BEYANI



FINANSAL TABLO VE FAALİYET RAPORLARININ KABULÜNE İLİŞKİN YÖNETİM KURULU'NUN
KARAR TARİHİ: 28 Şubat 2018
KARAR SAYISI: 2018 / 12

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 31.12.2017 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 Dipnotlar" ile "Yönetim Kurulu Faaliyet Raporunun" tarafımızca incelendiğini, şirketimizdeki görev ve sorumluluk alanında sahip olduğumuz bilgiler çerçevesinde;

- a) Söz konusu raporların önemli konularda gerçeğe aykırı bir açıklama içermediğini ya da açıklamanın yapıldığı tarih itibarıyla yanıltıcı olması sonucunu doğurabilecek herhangi bir eksiklik içermediğini,
- b) Yürürlükteki finansal raporlama standartlarına göre hazırlanmış, konsolide finansal tabloların işletmenin aktifleri, pasifleri, finansal durumu ve kar ve zarar 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.


Kerem TALİH
Mali İşler Genel Müdürü -CFO


R. 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.

Kamand Merkot:
Marsdik Mah. Al. Duran Cad.
No. 4 & Rapp No. 1
Sungay Center Masjid
Dangay / ISTANBUL
T: (0212) 335 32 32
F: (0212) 335 30 90

Yönetim ve İletişim
Sejerginler Mah. Anadolu Cad.
No. 22 ve 45, 45210
Çayyere / KOCASELİ
T: (0262) 676 90 90
F: (0262) 676 90 90
www.dogusogretimotiv.com.tr
KEP Adresi: dogusogretimotiv@tr01.kep.tr

Submissions: Please e-mail JGIM@mc.manuscriptcentral.com

EK 3. YILLIK FAALİYET RAPORUNA DAİR BAĞIMSIZ DENETÇİ RAPORU



Dorcas Management International
 60000142.0
 Dorcas Management Inc. (Dorcas)
 2001 Dorcas Management Plaza Inc. 27
 Dorcas 2001
 Dorcas - Dorcas

1984年—1986年：1984年、1985年、1986年
 1987年—1989年：1987年、1988年、1989年
 1990年—1992年：1990年、1991年、1992年
 1993年—1995年：1993年、1994年、1995年

YÖNETİM KURULUNUN YILLIK FAALİYET RAPORUNA İLİŞKİN BAĞIMSIZ DENETÇİ RAPORU

Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret Anonim Şirketi Genel Kuruluna

11 Group

Doğuş Otomotiv Servis ve Ticarət Anonim Şirkət ("Şirkət") ilə bağlı ortaqlarımızın ("Ortaqlar") 1/1/2017-31/12/2017 hesap dövrünə ilişkin yıllık faaliyet raporunu denetlemiş bulunuyoruz.

Görsel olarak göre, yönetim kurulunun yıllık faaliyet raporu içinde yer alan konsolide finansal bilgiler ile Yönetim Kurulunun Toplantılarının durumu hakkında yapılabilecekler, tüm önemli yönleriyle, denetlenen her yıl konsolide finansal tablolarla ve bağışlar denetim sürecinde elde ettiğimiz bilgilerle tutarlı ve gerçek yansımaktadır.

2) Örgütün Dayanma

Yaptığımız bağımsız denetim, Sermaye Piyasası Kurulu'nca yayımlanan bağımsız denetim standartlarına ve Kanun, Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu (KGK) tarafından yayımlanan Türkiye Denetim Standartlarının bir parçası olan Bağımsız Denetim Standartlarına (BDSlere) uygun olarak yürütülmüştür. Bu Standartlar kapsamındaki sorumluluklarımız, raporumuzun Bağımsız Denetçinin Yıllık Faaliyet Raporunun Bağımsız Denetimine İlgili Sorumlulukları bölümünde ayrıntılı bir şekilde açıklanmıştır. KGK tarafından yayımlanan Bağımsız Denetçiler İçin Etik Kurallar (Etik Kurallar) ve bağımsız denetimle ilgili mevzuatta yer alan etik hükümlere uygun olarak Topluluktan bağımsız olduğumuzu beyan ederiz. Etik Kurallar ve mevzuat kapsamındaki diğer ilişkin diğer sorumluluklar da tarafımızca yerine getirilmiştir. Bağımsız denetim sırasında elde ettiğimiz bağımsız denetim kanıtlarının, görüşümüzün oluşturulması için yeterli ve uygun bir dayanak oluşturduğuna inanıyoruz.

3) Tam Set Konsolide Finansal Tablolara İlgilin Denetçi GörüşÜmleri

Taahhüdün 1/1/2017-31/12/2017 hesap dönemine ilişkin tam set konsolide finansal tablolar hakkında 28 Şubat 2018 tarihli denetçi raporumuzda olumlu görüş bildirmiş bulunuyoruz.

4) Yönetim Kurulunun Yıllık Faaliyet Raporuna İlgilin Sorumluluğu

Topluluk yönetimi, 8102 sayılı Türk Ticaret Kanununun (TTK) 514 ve 515 no. maddelerine ve Sermaye Piyasası Kanunu'nun ("SPK") 4-14.1 No'lu "Sermaye Piyasasında Finansal Raporlamaya İlişkin Esaslar Tebliği"ne ("Tebliğ") göre yıllık faaliyet raporuyla ilgili olarak aşağıdakilerden sorumludur:

- a) Yıllık faaliyet raporunu ilanço gününü içeren ilk üç ay içinde hazırlar ve genel kurulda sunar.
- b) Yıllık faaliyet raporunu; topluluğun o yıla ait faaliyetlerinin akışı ile her yönüyle finansal durumunu doğru, eksiksiz, dolambaızsız, gerçeğe uygun ve dürüst bir şekilde yansıtabilecek şekilde hazırlar. Bu raporda finansal durum, konsolide finansal tablolara göre değerlendirilir. Raporla ayrıca, topluluğun gelişmesine ve karışmasına muhtemel risklere de açıkça işaret edilir. Bu konulara ilişkin yönetim kurulunun değerlendirmesi de raporda yer alır.
- c) Faaliyet raporu ayrıca aşağıdaki hususları da içerir:
- Faaliyet yılının sona ermesinden sonra toplulukta meydana gelen ve özel önem taşıyan olaylar,
 - Topluluğun araştırma ve geliştirme çalışmaları,
 - Yönetim kurulu üyeleri ile üst düzey yöneticilere ödenen ücret, prim, ikamیه gibi mali menfaatler, ödenekler, yolculuk, konaklama ve temsil giderleri, aynı ve nakli imkânlar, sigortalar ve benzeri teminatlar.

Yönetim kurulu, faaliyet raporunu hazırlarken Gümrük ve Ticaret Bakanlığının ve ilgili kurumların yaptığı birçok mevcut düzenlemelerini de dikkate aldı.

5) Bağımsız Denetçinin Yıllık Faaliyet Raporunun Bağımsız Denetimine İlişkin Sorumluluğu:

Amaçımız, TTK hükümleri ve Tebliğ çerçevesinde yıllık faaliyet raporu içinde yer alan konsolide finansal bilgiler ile Yönetim Kurulunun yaptığı edelemelerin, Topluğun denetlenen konsolide finansal tablolarıyla ve bağımsız denetim sırasında elde ettiğimiz bilgilerle tutarlı olup olmadığı ve gerçeği yansıtıp yansıtmadığı hakkında görüş vermek ve bu görüşümüzü içeren bir rapor düzenlemektir.

Yaptığımız bağımsız denetim, BDS'lere ve Sermaye Piyasası Kurulu'na yayımlanan bağımsız denetim standartlarına uygun olarak yürütülmüştür. Bu standartlar, etik hükümlere uygunluk sağlanması ile bağımsız denetimin, faaliyet raporunda yer alan konsolide finansal bilgiler ve Yönetim Kurulunun yaptığı edelemelerin konsolide finansal tablolarla ve denetim sırasında elde edilen bilgilerle tutarlı olup olmadığına ve gerçeği yansıtıp yansıtmadığına dair makul güvence elde etmek üzere planlanarak yürütülmesini gerektirir.

Bu bağımsız denetimi yürüten sonuçlandıran sorumlu denetçi Ferzan Ügen'dir.

Güney Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik Anonim Şirketi
A member firm of Ernst & Young Global Limited

Ferzan Ügen, SMMM
Sorumlu Denetçi



28 Şubat 2018
İstanbul, Türkiye