

FAALİYET
RAPORU
2019

DOĞUŞ
OTOMOTİV

25.YIL

Doğuş Otomotiv’de
25 yıl içinde sayısız
değişim gerçekleşti.

Ama bizim için asıl önemli
olan, nelerin değişmediği
oldu.

Bugün, yeni hedeflere
doğru aynı kararlılıkla
yol alan 2 bin çalışanın
oluşturduğu bir
aileysek,
bunu bazı şeylerin
değişmemesine
borçluyuz biraz da.

Çünkü bazı şeyler
“doğuştan” gelir.

Nice 25 yıllara.

İÇİNDEKİLER

YÖNETİM VE İCRA KURULU BAŞKANI’NIN MESAJI

KISACA DOĞUŞ OTOMOTİV

- 06 KURUMSAL PROFİL
- 07 YETKİLİ SATICI VE SERVİS AĞI
- 08 KİLOMETRE TAŞLARI
- 10 DOĞUŞ GRUBU HAKKINDA

YÖNETİM RAPORU

- 12 YÖNETİM KURULU
- 14 İCRA KURULU
- 16 TÜRKİYE EKONOMİSİ VE OTOMOTİV SEKTÖRÜ
- 17 25. YILINDA DOĞUŞ OTOMOTİV
- 24 ÖZET FİNANSAL GÖSTERGELER
- 25 SATIŞ ADETLERİ
- 26 FİNANSAL GÖSTERGELER
- 27 YATIRIMCI İLİŞKİLERİ
- 32 HİSSE PERFORMANSI
- 33 ŞİRKET’İN VİZYON VE MİSYONU İLE STRATEJİSİ
- 38 KOŞULSUZ MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ
- 44 2019 YILI DEĞERLENDİRMESİ VE 2020 YILI BEKLENTİLERİ
- 45 RİSK YÖNETİMİ SİSTEMİNE BAKIŞ
- 49 DENETİMDEN SORUMLU KOMİTE RAPORU

MARKALARIMIZ

- 54 VOLKSWAGEN BİNEK ARAÇ
- 56 AUDI
- 58 SEAT
- 60 ŠKODA
- 62 BENTLEY & LAMBORGHINI
- 64 PORSCHE
- 66 VOLKSWAGEN TİCARİ ARAÇ
- 68 SCANIA
- 70 SCANIA ENGINES
- 72 THERMO KING
- 74 DOĞUŞ OTO
- 76 DOD
- 78 vdf
- 80 TÜVTÜRK
- 82 YEDEK PARÇA VE LOJİSTİK
- 84 DOĞUŞ SİGORTA

KURUMSAL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

- 86 BİST SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ENDEKSİ
- 87 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
- 95 İNSAN KAYNAKLARI
- 99 DOĞUŞ OTOMOTİV ETİK KODU
- 100 TRAFİK HAYATTIR!

KURUMSAL YÖNETİŞİM RAPORU

- 104 KURUMSAL YÖNETİŞİM RAPORU
- 111 GENEL BİLGİLER
- 116 EK 1 . FİNANSAL RAPORLARDA SORUMLULUK BEYANI
- 117 EK 2 . YILLIK FAALİYET RAPORUNA DAİR BAĞIMSIZ DENETÇİ RAPORU

YÖNETİM VE İCRA KURULU BAŞKANI'NIN MESAJI



“**Doğuş Otomotiv olarak 25 yıldır sürdürülebilir başarının peşindeyiz!**”

Değerli Paydaşlarımız,

Geride bıraktığımız 2019, dünya için yıl boyunca pek çok beklenmedik gelişmenin gündemi değişmeye zorladığı bir yıl oldu. Amerika ve Kuzey Kore arasındaki ilişkilerin iyileşmesi ile gelişen ılımlı atmosfer, yıl içinde yerini ağır jeopolitik belirsizliklere ve sorunlara bıraktı. Ekonomik belirsizlikler, büyük iklim felaketleri, göç ve protesto dalgaları gibi küresel boyuttaki gelişmeler iş yapış şekillerimizi ve geleceğe dair öngörülerimizi değiştirmeyi zorunlu kıldı.

Bu belirsizlikler, tüm sektörler gibi otomotiv endüstrisini de olumsuz yönde etkiledi. Küresel binek otomobil ve hafif ticari araç satışları 2019'da yüzde 4,4 düşüşle 90,3 milyon adet düzeyinde gerçekleşirken, Batı Avrupa dışındaki tüm büyük bölgelerde satışlar geriledi.

Dünya otomotiv sektöründe son dönemde üreticileri zorlayan konular arasında öncelikle düşük karbon emisyonlu, çevre dostu hibrit ve elektrikli araçların daha çok tercih edilmesinin yarattığı talep değişimi, markalar arası birleşme ve devralmalar ile otomotiv sektöründe yaşanan ticaret savaşları başı çekiyor.

Türkiye'ye dönecek olursak, otomotiv sektörü 2019 yılına gerek jeopolitik ve ekonomik belirsizlikler, gerekse global ekonominin yerini kapalı ve korumacı bir anlayışa bırakması gibi etkenlerle 2018 yılının ikinci yarısına hâkim olan olumsuz

havanın etkisiyle başladı. 2018 yılını yüzde 35 daralmayla tamamlayan otomobil ve hafif ticari araç pazarı, 2019 yılının ilk yarısında da bu olumsuz havanın etkilerini katlanarak hissetmeye devam etti.

Bu olumsuz şartlar altında, haziran ayı sonuna kadar devam eden ÖTV/KDV desteği, yıl sonuna kadar süren hurda teşviği, yerli üretimi desteklemek için devlet bankaları tarafından uygulanan faiz desteği, stabil kur politikası ve düşük faiz uygulamaları, sektöre bir nebze de olsa hayat verdi.

Yılın son çeyreğinde taşıt kredi faizlerindeki indirimin sağladığı canlanmaya rağmen 2019 yılında üretim yüzde 5,7 daralmayla 1.461.244 adet, ihracat ise yüzde 5 daralmayla 1.252.586 adet düzeyinde gerçekleşti. İhracat değeri ise yüzde 3,1 oranında azalarak 31 milyar 232 milyon dolara geriledi.

Toplam otomotiv pazarı ise 2019'da bir önceki yıla göre yüzde 23 daralarak 491.909 adetle sınırlı kaldı. Otomobil satışları 2019 yılında 387.256 adet ile geçen yıla göre yüzde 20,4 azalırken, hafif ticari araç pazarı 91.804 adet ile yüzde 31,8 küçüldü.

Bugün GSYİH'ye yüzde 4-5 oranında katkı veren otomotiv sektörü, ana sanayi, yan sanayi, distribütör, yetkili satıcılar, servis noktaları ve bağlantılı iş kolları ile 500 binin üzerinde kişiye istihdam sağlamaktadır. Bu yüzden de sektörün tekrar yükselişe geçmesi ve iç pazarın canlanması ekonomi ve istihdam

açısından büyük önem taşımaktadır. Bu noktada, yerli otomobilimizin de sektöre önemli katkıları olacağına inanıyorum.

Doğuş Otomotiv, tüm bu zorlu süreçte karşın 2019 yılında da Türkiye'nin lider otomotiv ithalatçısı ve distribütörlerinden biri olmayı sürdürmüştür. Audi markamızın premium segmentte rakiplerini geride bırakarak segmentinin en çok satan markası olması, Doğuş Otomotiv olarak 2019'da elde ettiğimiz başarılar arasında öne çıkan başlıklardan biridir.

2019 aynı zamanda, otomotiv pazarında yaşanan tüm belirsizliklere rağmen, etkin maliyet yönetimimiz ve tedarikçilerimizle gerçekleştirdiğimiz iyileştirme ve verimlilik çalışmaları neticesinde hem araç hem de parça lojistiği süreçlerinde önemli maliyet avantajları sağladığımız bir yıl oldu. Bununla birlikte güçlü stok yönetimimiz sayesinde parça bulunabilirliğinden de ödün vermeden stok maliyetlerimizi önemli ölçüde azalttık. Doğuş Otomotiv olarak VW AG dünyasında, Avrupa Parça Dağıtım Merkezleri arasında "Parça Bulunabilirlik" oranı ile 2019 yılında ilk sırada yer aldık.

Doğuş Otomotiv'in uzun vadeli stratejisi ve gelecek vizyonu doğrultusunda 2018 son çeyreğinde başladığımız dijitalleşme süreçlerinde önemli ilerlemeler kaydettik. 2019, çevik ve analitik organizasyon yapısına geçişin temellerini attığımız bir yıl oldu. Bu kapsamda çalışma arkadaşlarımız arasında çe-

vik yönetim yapısına uygun roller tanımlanırken, Bilgi Teknolojileri ile iş birimleri arasındaki iletişimi ve koordineli çalışmayı sağlayan çalışma yöntemleri de belirlendi. Dijital dönüşüm, Doğu Otomotiv olarak emin adımlarla ilerlediğimiz, en öncelikli konu başlıklarımız arasında yer alıyor. Bunun yanı sıra gelecekte değişecek iş modellerine bugünden hazırlıklı olmak amacıyla, yeni iş geliştirme birimimiz 2019 yılında girişim şirketleriyle iş birliği çalışmalarına başladı.

Yıl içinde markalarımız, ana üretici firmamız tarafından benchmark gösterilen işlere imza atmaya devam etti. Volkswagen Ticari Araç markamız dünya genelindeki Volkswagen Distribütörleri arasında “En İyi Müşteri Odaklı Distribütör” seçilirken, Audi Satış Sonrası ekibimiz Distribütör Memnuniyet Araştırmasında ilk sırada yer aldı.

Bunun yanı sıra Şirketimiz, Institutional Investor Magazine tarafından gerçekleştirilen EMEA Bölgesi Yönetim Ekibi 2019 Araştırması’nda “En Onur Verici Şirket” seçilirken, CFO’muz Kerem Talih “Otomotiv Sektörünün En İyi CFO’su” kategorisinde üçüncü, Yatırımcı İlişkileri Yöneticimiz Müge Yücel ise “En İyi Yatırımcı Profesyoneli” kategorisinde ikinci sırada yer aldı. İnsan Kaynakları ve Süreç Yönetimi Genel Müdürümüz Ela Kulunyar ise Fortune-DataExpert tarafından seçilen “En Etkin 50 CHRO” arasına girdi.

Doğu Otomotiv’de yıldönümleri

2019 yılı Doğu Otomotiv olarak sadece engellerin ve zorlukların değil, güzel anların da yaşandığı ve paylaşıldığı bir yıl oldu. Şirketimizin 25’inci yılını çalışanlarımız, iş ortaklarımız, paydaşlarımız ve Yetkili Satıcı teşkilatımız ile coşkuyla kutladık. Bu vesileyle 25 yıldır imza attığımız değerleri bir kez daha anımsarken, geleceğe dair öngörülerimizi ve hedeflerimizi paylaştık. Bu noktada, çeyrek asırlık emeğimizi hatırlamak, birlik olmanın, bir aile olmanın ayrıcalığını tekrar yaşamak paha biçilmez oldu. 25’inci

yılımız dolayısıyla tutkumuzun altını tekrar çizerek, geleceğe dair ortak umutlarımızı ve hedeflerimizi de ortaya koyma fırsatı bulduk.

Doğu Otomotiv olarak 25’inci yılımızı geride bırakırken, şirketimizin yenilikçi bakışını yansıtan, Türkiye’nin ilk ve en büyük kurumsal ikinci el otomobil markamız DOD 20’nci yaşını; Şirketimizin tek ve sektörümüzün en uzun soluklu sosyal sorumluluk platformu Trafik Hayattır! ise 15’inci yaşını kutladı. Odağını şehirleşme ile artan mobilitate ve teknolojinin günlük hayatımıza yansımalarına çeviren Trafik Hayattır!, hedef kitlesine verimli bir şekilde ulaşmak için aktif bir şekilde kullandığı sosyal medya ve dijital araçlar sayesinde, sosyal sorumluluk alanında en büyük topluluk yöneten platform oldu.

Sürdürülebilirlik

Otomotiv değer zinciri içinde sosyal ve ekolojik paydaşlarımız için en üst düzeyde sürdürülebilir ve yenilikçi çözümler üreterek, dünyada ve Türkiye’de örnek teşkil eden bir şirket olma hedefiyle 2009 yılında ilk adımını attığımız ve bir kurum kültürü haline getirdiğimiz kurumsal sürdürülebilirlik çalışmalarımız tam 10 senedir, her yıl daha da kapsamlı ve öncü adımlarla pekişmeye devam ediyor. Bu kapsamda büyük önem verdiğimiz toplumsal cinsiyet eşitliği konusunda 2019 yılında TEV ile iş birliği gerçekleştirerek genç kadınlar gelişim projesine imza attık. Yine 2019 yılında, yeni işe alımlarımızın yüzde 43’ünü kadınlar oluşturdu. Sürdürülebilirlik stratejimiz kapsamında önceliklerimizi güncelledik ve ortak bir bakış açısıyla Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri’ni de dikkate alarak 2025 hedeflerini belirledik.

Tüm faaliyetlerimizde kurumsal yönetişimin eşitlik, adil olmak, şeffaflık, hesap verebilirlik ve sorumluluk esaslarını benimseyerek, Kurumsal Yönetişim Uyum Derecelendirme notumuzu 2019’da 96,50’ye (10 üzerinden 9,65) yükselttik. Kurumsal Yönetişim İlkeleri’ni içselleştirme konusundaki kararlı yaklaşımımızın bir göstergesi olarak, Sabancı Üni-

versitesi Kurumsal Yönetim Forumu tarafından “Kadınlarla Güçlendirilmiş Yönetim Kurulu” ödülüne layık görüldük. Doğu Otomotiv’in bu alandaki ciddi duruşunu yansıtan bu ödül, bizi sonraki adımlarımız için daha da cesaretlendiren güzel bir gelişme oldu.

2020 beklentilerimiz

2020 yılında ekonominin yeni bir yükseliş sürecine girmesini, dolayısıyla dış yatırımların önünün açılmasını ve büyüme oranlarının hedeflenen seviyelere ulaşmasını bekliyoruz. 2019 yılında üç çeyreğin ardından yılın son bölümünde ekonominin yüzde 1’e yakın yeniden büyümeye başlamasını oldukça kayda değer bir gelişme olarak görüyor ve 2020’de daha güçlü bir büyüme göreceğimizi tahmin ediyoruz. Otomotiv sektörünün de buna paralel olarak Türkiye’nin lokomotif sektörü olmaya devam edeceği ve toplam pazarın 600 bin adet seviyelerine ulaşacağı öngörüsüyle, beklentilerin pozitifte döndüğü bir yıl bizleri bekliyor. Döviz kuru, enflasyon ve büyüme gibi ekonomik göstergelerin, hem ülke içindeki hem de uluslararası arenadaki belli başlı ekonomik ve siyasi karar ve süreçlere bağlı olarak değişmesi kaçınılmaz olsa da, sıkı bir para politikası duruşu ve güçlü bir politika koordinasyonu ile kademeli olarak hedeflere ulaşılacağına inanıyoruz.

Doğu Otomotiv olarak, her zaman standartları belirleyen vizyonumuz, iş süreçlerimizde operasyonel mükemmelliğe ulaşma hedefimiz ve bu alanda sektörel bir örnek olma motivasyonumuz doğrultusunda, hızımızdan ve enerjimizden hiçbir şey kaybetmeden yeni yıla odaklanacağız. Yepyeni bir heyecanla başladığımız 2020 yılında, elektrikli araçlar başta olmak üzere yeni ürünlerimiz, her alanda devam eden dijitalleşme sürecimiz ve girişimcilik çalışmalarımızla yine pek çok alanda öncü olmayı hedefliyoruz.

Saygılarımla,

Emir Ali Bilaloğlu
Yönetim ve İcra Kurulu Başkanı

KISACA DOĞUŞ OTOMOTİV

KURUMSAL PROFİL

Türk otomotiv sektörünün en önemli oyuncularından biri olan Doğu Otomotiv, müşteri memnuniyeti odaklı dinamik hizmet anlayışı ile Türkiye'nin en beğenilen şirketleri arasında yer almaktadır.

Doğu Otomotiv, kuruluşunun 25'inci yılını kutladığı 2019'da da Türkiye'nin en büyük otomotiv şirketlerinden biri olmayı sürdürmüştür. İş planlarını "beklentilerin üzerinde yaratıcı hizmet" vizyonu ile oluşturan Doğu Otomotiv, kurumsal stratejisini "müşteri memnuniyeti odaklı çalışma" hedefi üzerine inşa etmektedir. Doğu 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 Doğu Otomotiv, bireysel ve kurumsal müşterilerine Volkswagen Binek Araç, Audi, SEAT, ŠKODA, Bentley, Lamborghini, Bugatti, Porsche, Volkswagen Ticari Araç ve Scania markalarından ve bu markaların 80'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. Doğu Otomotiv, ikinci elde müşterilerine DOD markası ile hizmet sağlamaktadır.

Sunduğu hizmetlerde koşulsuz müşteri memnuniyetini bir numaralı öncelik olarak ele alan Doğu Otomotiv, Türkiye'nin en

geniş Yetkili Satıcı ve Servis ağına sahiptir. Tüm ülkeye yayılmış olan 550'ye yakın müşteri hizmet noktası, Doğu 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 şirket müşterilerine 7/24 yol yardım hizmeti verilmektedir.

Doğu Otomotiv, 2 bini aşkın çalışanıyla Türkiye'deki otomotiv sektörünün en önemli oyuncularından biridir. Doğu Otomotiv'in distribütörü olduğu markalar, ilk günden bu yana ödün vermeden sürdürdükleri müşteri memnuniyetine odaklı dinamik hizmet anlayışı sayesinde Türkiye'nin en beğenilen ve en çok güven duyulan markaları arasında üst sıralarda yer almaktadır.

2004 yılında halka arz edilen Doğu Otomotiv hisseleri, Borsa İstanbul'da (BIST) "DOAS.IS" kodu ile işlem görmektedir. Şirketin Kurumsal Yönetim Uyum Derecelendirme Notu 2019 yılında 9,65'e yükselmiştir (2018: 9,64).

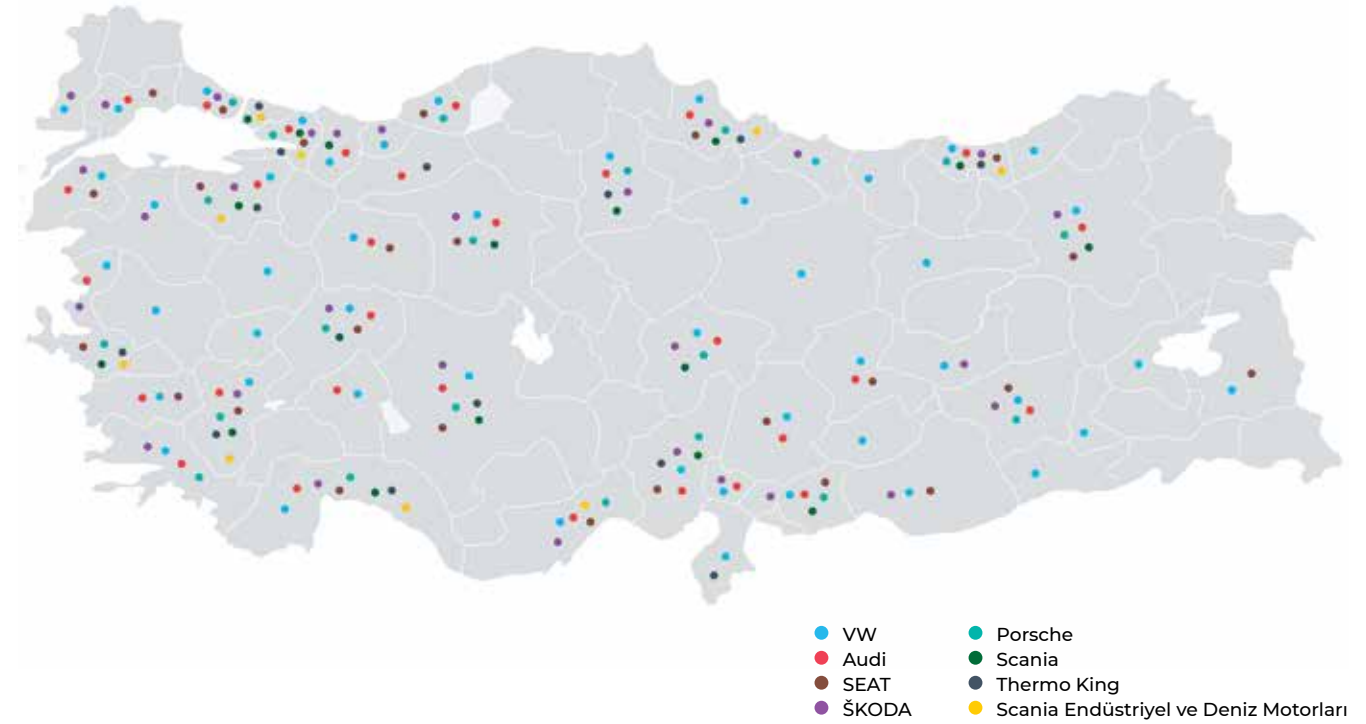
Doğu Otomotiv, tüm iş süreçlerini çevresel ve sosyal sorumluluk anlayışı paralelinde şekillendirmektedir. Bu bakış açısı doğrultusunda Doğu Otomotiv, 2009 yılında Türkiye'de sektörünün ilk Kurumsal Sürdürülebilirlik Rapo-

ru'nu yayınlamış ve 2010 yılında Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ni (Global Compact) imzalamıştır. Şirket, Kasım 2019-Ekim 2020 dönemi için 5'inci kez BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde yer almaya hak kazanmıştır.

Doğu Otomotiv, toplumda trafik konusundaki genel sorumluluk, bilinç ve algıyı pozitif yönde artırmak amacıyla 2004 yılında "Trafik Hayattır!" sloganıyla başlattığı sosyal sorumluluk faaliyetlerini 15 yıldır kesintisiz sürdürmektedir. "Trafik Hayattır!" kurumsal sorumluluk platformu kapsamında gerçekleştirilen projeler, bugüne kadar birçok ödüle layık görülmüştür.

Doğu Otomotiv, otomotiv, inşaat, medya, turizm ve hizmetler, gayrimenkul, enerji ve yeme-içme olmak üzere yedi sektörde, 300'ün üzerindeki şirketi ve 20 bini aşkın çalışanıyla faaliyet gösteren Doğu Grubu'nun bir üyesidir. Grup, müşterilerine üstün teknoloji, yüksek marka kalitesi ve dinamik bir insan kaynağı ile hizmet vermektedir.

YETKİLİ SATICI VE SERVİS AĞI



Sunduğu hizmetlerde koşulsuz müşteri memnuniyetini bir numaralı öncelik olarak ele alan Doğu Otomotiv, Türkiye'nin en geniş yetkili satıcı ve servis ağlarından birine sahiptir.

12

12 uluslararası marka ve 80'den fazla model...

2,1 milyon

2,1 milyon toplam araç parkı...

2 bin

2 bini aşkın çalışandan oluşan büyük bir aile...

550

550'ye yakın müşteri hizmet noktası...

650 bin

Yılda değer sunulan 650 binin üzerinde müşteri...

1,1 milyon

Yetkili Servisler'e yılda 1,1 milyon araç girişi...

KİLOMETRE TAŞLARI

1994

- » Volkswagen AG ile distribütörlük anlaşması
- » Volkswagen ve Audi distribütörlük anlaşması
- » Scania distribütörlük anlaşması



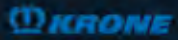
1997

- » Škoda distribütörlük anlaşması Yüce Auto ortaklığı
- » SEAT distribütörlük anlaşması Yüce Auto ortaklığı



2003

- » Krone distribütörlük anlaşması
- » Operasyonların birleştirilmesi
- » Otomotiv şirketlerinin Doğuş Otomotiv çatısı altında birleştirilmesi



2004

- » Doğuş Otomotiv halka arz edildi
- » Doğuş Otomotiv kurumsal sosyal sorumluluk projesi



1995

- » Scania Endüstriyel ve Deniz Motorları distribütörlük anlaşması



1996

- » Porsche distribütörlük anlaşması
- » AB'den araç ithalatındaki gümrük vergisinin kaldırılması

1998

- » İkinci el araç faaliyetlerinin başlaması



2000

- » Volkswagen Financial Services AG ile tüketici finansman ortaklığı



2005

- » İlk temettü ödemesi

2006

- » SEAT %100 Doğuş Otomotiv'in
- » Lamborghini ile iyi niyet mektubu
- » Bentley ile iyi niyet mektubu
- » Volkswagen Deniz Motorları anlaşması
- » İkinci temettü ödemesi
- » Krone ile üretim anlaşması



2007

- » %11,4 pazar payı
- » Bugatti ile iyi niyet mektubu
- » Lozan'da Porsche bayiliği anlaşması
- » Krone - Doğuş ortak üretim anlaşması
- » OtoMotion açılışı
- » Oto-Fix Ekspres Servis
- » AKFEN ve TÜV SÜD ortaklığı ile TÜVTÜRK kuruldu
- » Lamborghini distribütörlük anlaşması
- » Meiller distribütörlük ve ortak üretim anlaşması
- » LeasePlan ile filo kiralama ortaklık



2008

- » Thermo King distribütörlük anlaşması
- » Krone Doğuş Treyler Fabrikası temel atma töreni
- » Porsche Lozan Bayisi temel atma töreni
- » Meiller Doğuş Damper Fabrikası'nın hizmete girişi
- » Porsche Lozan D-Auto Suisse SA şirket kuruluşu



2009

- » Doğuş Otomotiv 15. yıl
- » Tüm markaların tek çatı altında Şekerpınar'da toplanması
- » Porsche Lozan Bayisi açılışı
- » Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporu'nun yayımlanması



2010

- » BM Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin imzalanması

2011

- » %12,6 pazar payı
- » Kurumsal Yönetim Uyum Derecelendirme Notu: 7,80
- » Doğuş Bilgi İşlem ve Teknoloji Hizmetleri A.Ş.'nin kuruluşu

2012

- » %15,4 pazar payı
- » "Kurumsal Yönetim Uyum Derecelendirme Notu'nu En Çok Yükselten Şirket" unvanı (8,63 Puan)

2013

- » %17,8 pazar payı
- » Kurumsal Yönetim Uyum Derecelendirme Notu'nun 9,05'e yükselmesi
- » Krone Doğuş Treyler Fabrikası'nın hizmete girişi
- » Erbil D-Auto LLC, Irak şirket kuruluşu



2014

- » %20,1 pazar payı
- » Volkswagen Doğuş Finans A.Ş.'nin, ağır ticari araç sektöründe finansal hizmetler sunan Scania Finansman'ı bünyesine dahil etmesi
- » Kurumsal Yönetim Uyum Derecelendirme Notu'nun 9,25'e yükselmesi
- » Toplam otomotiv pazarında tüm yıl liderliğin korunması

2018

- » VW AG ile distribütörlük sözleşmesinin süresiz olarak yenilenmesi
- » İsviçre/Lozan'daki D-Auto Suisse SA şirketi kapsamındaki Porsche ve Bentley showroom'larının devredilmesi
- » Kurumsal Yönetim Uyum Derecelendirme Notu'nun 9,64'e yükselmesi

2016

- » Kurumsal Yönetim Uyum Derecelendirme Notu'nun 9,51'e yükselmesi
- » D-Auto Suisse SA'nın Lausanne Bentley showroom'unu ve ikinci el lüks araç satış operasyonu D-Occasion'u bünyesine dahil etmesi
- » Meiller ile distribütörlük anlaşmasının sonlandırılması

2019

- » 25'inci yıl kutlaması
- » Kurumsal Yönetim Uyum Derecelendirme Notu'nun 9,65'e yükselmesi

2017

- » Mısır'da kurulu bağlı ortaklıkların tasfiye edilmesi
- » Kurumsal Yönetim Uyum Derecelendirme Notu'nun 9,63'e yükselmesi

2015

- » %20,6 pazar payı
- » Volkswagen Doğuş Finans A.Ş.'nin, MAN Finansman'ı bünyesine dahil etmesi
- » Kurumsal Yönetim Uyum Derecelendirme Notu'nun 9,42'ye yükselmesi
- » Krone ile olan üretim ortaklığı ve distribütörlük anlaşmasının sonlandırılması
- » Meiller üretimini durdurma kararı (Meiller distribütörlüğü devam etmektedir)

DOĞUŞ GRUBU HAKKINDA

Doğuş Grubu, 300'ün üzerindeki şirketi ve 20 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 20 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 ve Kiriacoulis Grubu'nun yanı sıra yeme-içme ve eğlence sektöründe de bünyesinde Coya, Roka, Zuma ve Oblix gibi markaları bulunduran uluslararası Azumi Grubu ile Amazonico, Ten Con Ten, El Paraguas markalarına sahip Paraguas Group 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 vizyonu, ülke ekonomisine faydalı olacağına inandığı iş birliği ve yatırım fırsatlarını incelemeye devam etmektedir.

YÖNETİM RAPORU

YÖNETİM KURULU

Emir Ali BİLAĞLU

İcra Kurulu ve Yönetim Kurulu Başkanı



Berlin Teknik Üniversitesi Mühendislik Fakültesi yüksek lisans mezunu olan Sayın Emir Ali Bilaloğlu, çalışma yaşamına 1991 yılında Almanya'daki Audi AG ana merkezinde Finansal Kontrol ve Bölge Satış Müdürü göreviyle başladı. 2000 yılında Doğu Otomotiv'de İş Geliştirme ve Strateji 'den sorumlu olarak çalışmaya başlayan Sayın Bilaloğlu, 2001 yılında Audi AG'nin Dubai'den sorumlu Kurucu Genel Müdürü olarak Birleşik Arap Emirlikleri'nde görev aldı. 2004 yılında Türkiye'ye dönerek Doğu Otomotiv bünyesinde Audi ve Porsche markalarından sorumlu Genel Müdür olarak atandı. 2007 Haziran ayında Doğu Otomotiv İcra Kurulu Başkanı (CEO) olarak atandı. Doğu Otomotiv'in 29 Mart 2018 tarihinde yapılan 2017 Faaliyet Yılı Olağan Genel Kurulu Toplantısı'nda, Sayın Bilaloğlu oybirliği ile Yönetim Kurulu Başkanı seçilmiştir. Sayın Bilaloğlu, 2007 yılından bu yana Doğu Otomotiv İcra Kurulu Başkanı olarak görev yapıyordu. Sayın Bilaloğlu, Yönetim Kurulu Başkanlığı'nın yanı sıra İcra Kurulu Başkanlığı görevini de yürütmeye devam etmektedir. Sayın Bilaloğlu, Doğu Grubu bünyesinde yer alan şirketlerden Doğu Oto Pazarlama'da Yönetim Kurulu Başkanı olarak; Doğu Holding, Yüce Auto, Volkswagen Doğu Finans (vdf), Doğu Teknoloji ve Doğu Müşteri Sistemleri'nde ise Yönetim Kurulu Üyesi olarak görev almaktadır. Sayın Bilaloğlu, 2018 Mart ayından bu yana Otomotiv Distribütörleri Derneği (ODD) Başkanı olarak görev yapmaktadır. Sayın Bilaloğlu ayrıca dış ekonomik ilişkiler konusunda danışmanlık yapan DEİK'te Türk Alman İş Konseyi Yürütme Kurulu Üyesi ve TÜSİAD'a bağlı Türkiye Değişim Kültürü İnisiyatifi'nde Danışma Kurulu Üyesi olarak aktif bir şekilde rol almaktadır.

Gür ÇAĞDAŞ

Yönetim Kurulu Başkan Vekili



Sayın Gür Çağdaş, 1983 senesinde İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi'nden mezun olmuş, 1985 yılında aynı üniversitenin 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. Sayın Çağdaş, 1990 yılında 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; Garanti Portföy Yönetimi A.Ş.'de Genel Müdür, Yönetim Kurulu Başkan Vekili ve sonrasında Yönetim Kurulu Başkanlığı görevlerine getirilmiştir. Sayın Çağdaş, 1 Ocak 2016 itibarıyla Doğu Holding bünyesine Başkan Danışmanı ve Doğu Grubu Şirketleri Yönetim Kurulu Üyesi olarak atanmıştır. 2007-2014 yılları arasında Türkiye Kurumsal Yatırımcı Yöneticileri Derneği'nin (TKYD) Başkanlığını yürütmüş olup, aynı zamanda European Fund and Asset Management Association'da (EFAMA) Türkiye'yi temsilen bulunmuştur. 2013-2014 yılları arasında Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği'nde (KYD) Yönetim Kurulu Üyesi olarak, 2015-2018 yılları arasında da Başkan Yardımcısı olarak görev yapmıştır. Halen Doğu Grubu şirketlerindeki Yönetim Kurulu Üyeliği, Başkan ve Başkan Yardımcılığı görevleri ile birlikte, 2019 itibarıyla Doğu Holding Yönetim Kurulu Üyeliği görevini sürdürmektedir.

Koray ARIKAN

Yönetim Kurulu Üyesi



Boğaziçi Üniversitesi Makine Mühendisliği, Harvard Business School (AMP) ve Virginia Commonwealth Üniversitesi (MBA) mezunu olan Sayın Koray Arıkan, 23 yıl boyunca JPMorgan Bankası'nda Ülke Müdürlüğü ve Temsilciliği gibi görevlerde bulunmuştur. Yatırım bankacılığı, varlık yönetimi, kurumsal yönetim ve aile şirketleri konularında özellikle geniş bir deneyime sahiptir. 1989-1991 yılları arasında T.C. Başbakanlık, Özelleştirme Daire Başkanı olarak çalışan Sayın Arıkan, 1983-1989 yılları arasında ABD'de Proje Mühendisliği ve Danışmanlığı yapmıştır. 2014 yılında Doğu Grubu'na katılan Sayın Arıkan, Doğu Enerji Yönetim Kurulu Başkanlığı, Doğu Grubu Yönetim Kurulu Danışmanlığı, Pozitif Şirketleri Yönetim Kurulu Başkan Vekilliği ve Doğu SK Finansal ve Ticari Yatırım Danışmanlık A.Ş. Yönetim Kurulu Üyeliği görevlerini sürdürmektedir. Sayın Arıkan halen Boğaziçi Üniversitesi Mütevelli Heyeti Üyesi olup, Harvard Business School MENA Araştırma Merkezi Yönetim Kurulu (2014-2019) ve Eisenhower Fellowship Mütevelli Heyetleri Üyesi (2018-2020) olarak da çalışmıştır. Sayın Arıkan özel sektör şirketlerinde ve birçok sivil toplum örgütünde Yönetim Kurulu Üyelikleri dahil çeşitli görevlerde aktif rol üstlenmiş, 2003-2005 yılları arasında Boğaziçi Üniversitesi Mezunlar Derneği Başkanlığı yapmıştır. The Propeller Club of the US Bölge Başkanı olan Sayın Arıkan, evli ve 2 çocuk babasıdır.

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 ilişkileri üzerine çeşitli görevler üstlenmiş olan Sayın Denizmen Kocatepe, Doğu Otomotiv Yönetim Kurulu Üyesidir. Topluma hizmet alanında ise Sayın Denizmen Kocatepe, Para Durumu Kişisel Finans Sosyal Girişimi ve FODER Finansal Okuryazarlık Derneği'nin kurucusudur. Sayın Denizmen Kocatepe, 2014 yılından bu yana Global Reporting Initiative'in (GRI) Yönetim Kurulu'nda görev almaktadır. Eylül 2017 yılında yapay zekâya dayalı tasarruf uygulaması (sohbet robotu) şirketi Mon.Al'ı kurmuştur.

Adalet Yasemin AKAD

Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi



University of Ottawa'da İşletme lisansını ve Organizasyonel Davranış yüksek lisansını tamamlayan Sayın Adalet Yasemin Akad, Türkiye Bankalar Birliği'nde Eğitim ve Tanıtım Grup Başkanlığı sonrasında, önce Osmanlı Bankası'nda, daha sonra İş-Tim Telekomünikasyon A.Ş.'de (Aria) İnsan Kaynaklarından Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak görev almış, 2004 yılında kendi danışmanlık firmasını kurarak çeşitli sektörlerde birçok firmaya eğitim, değişim yönetimi ve insan kaynakları yönetimi gibi konularda danışmanlık vermiştir. 2009-2012 yılları arasında Rixos Otelleri'nin İnsan Kaynakları ve Kurumsal Yönetim Sistemleri Grup Direktörlüğünü üstlenen Sayın Akad, 2012-2014 yılları arasında Carrefoursa'da İnsan Kaynaklarından Sorumlu İcra Kurulu Üyeliği görevini yürütmüştür. 2014 yılından itibaren ise Netaş Telekomünikasyon A.Ş.'de İnsan Kaynaklarından Sorumlu İcra Kurulu Üyesi ve Netaş'ın bağlı ortaklıkları Netaş Bilişim Teknolojileri A.Ş., BDH Bilişim Destek Hizmetleri San. Tic. A.Ş. ve NETRD Bilgi Teknolojileri ve Telekomünikasyon A.Ş. Yönetim Kurulu Üyesi olarak görevini 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 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 Özgül, Mart 2013'ten itibaren Doğu Otomotiv Servis ve Ticaret A.Ş.'de Bağımsız Yönetim Kurulu Üyeliği ve son dönem itibarıyla Denetimden Sorumlu Komite ile Riskin Erken Saptanması Komitesi'nin Başkanlığını yürütmektedir.

İCRA KURULU



Kerem Galip GÜVEN
İcra Kurulu Üyesi

Tolga SENYÜCEL
İcra Kurulu Üyesi

Mustafa KARABAYIR
İcra Kurulu Üyesi

Ela KULUNYAR
İcra Kurulu Üyesi

Emir Ali BİLALOĞLU
İcra Kurulu Başkanı

Koray BEBEKOĞLU
İcra Kurulu Üyesi

Anıl GÜRİSOY
İcra Kurulu Üyesi

İlhami EKSİN
İcra Kurulu Üyesi

Kerem TALİH
İcra Kurulu Üyesi

Giovanni Gino BOTTARO
İcra Kurulu Üyesi

TÜRKİYE EKONOMİSİ VE OTOMOTİV SEKTÖRÜ

2019 yılının ilk dönemine hâkim olan küresel resesyon endişeleri sonraki aylarda gelişmiş ülke merkez bankalarının faiz indirimi kararlarıyla yerini daha iyimser senaryolara bıraksa da, ABD ile Çin arasındaki ticaret savaşının yol açtığı belirsizlikler, çıkmaza giren Brexit süreci, ABD Başkanı Trump'ın azline yönelik belirsizlik, korumacı politikaların güç kazanması ve çeşitli ülkelerde patlak veren geniş katılımlı protestolar nedeniyle kırılğan görünüm yıl boyunca devam etmiştir. Üstelik OECD ve IMF tarafından paylaşılan küresel ekonomideki "senkronize yavaşlama" olasılığı, ticaret ve yatırımlardaki zayıf seyrin düşünlüğünden daha uzun sürebileceğine dair endişeleri artırmıştır.

2019 yılı, jeopolitik riskler ve belirsizliklerle karşı karşıya olan Türkiye açısından da hayli çetin geçmiştir. 2018 sonunda başlayan ekonomik küçülme, yılın birinci ve ikinci çeyreğinde sırasıyla %2,3 ve %1,6 oranlarında devam etmiş, ancak üçüncü çeyrekte elde edilen %0,9'luk büyüme ile toparlanma sürecine girmiştir. 2019 boyunca tüketici güven endeksi 2018 rakamlarının altında seyretmiştir.

Bu genel olumsuz tablo, dünyada ve Türkiye'de otomotiv sektörünü de olumsuz etkilemiştir. 2019 yılında dünyada binek otomobil ve

hafif ticari araç satışlarında yüzde 4,4 düşüş yaşanırken, bu daralma Türkiye'de çok daha şiddetli hissedilmiştir. Yıla %35 küçülmeyle başlayan otomotiv pazarı, yükselen faizler, enflasyon, kurların dalgalanması ve belirsizlikler nedeniyle yılın ilk yarısında zorlu bir süreçten geçmiştir. Bu süreçte vergi indirimleri ve hurda indirimini teşviği satışların düşme hızını bir miktar azaltsa da, genel ekonomik faaliyetlerdeki durgunluk ve satın alma gücünün azalması satışları olumsuz etkilemiştir. 2019 Haziran sonu itibarıyla toplam taşıt kredilerinde %25,3, yıllık bazda ise bireysel taşıt kredilerinde %15,7 ve ticari taşıt kredilerinde %29,2 küçülme kaydedilmiştir.

2019 başında %24'ün üzerinde olan taşıt kredi faizlerinin, Merkez Bankası'nın temmuz ayında başlattığı faiz indirim süreci sonrasında kademeli olarak %12'lere kadar gerilemesi ve ekim ayında kamu bankalarının otomotivde yerli üretime destek vermek için özel taşıt kredisi paketleri hazırlaması, yılın son çeyreğinde otomotiv pazarında ciddi bir canlanma sağlamıştır. Yine son çeyrekte hükümetin izlediği stabil kur politikası da pazarda ciddi bir toparlanma sağlamıştır.

Buna rağmen otomobil ve hafif ticari araç pazarı 2018'in ardından 2019 yılını da küçülmeyle tamam-

lamıştır. 2018 yılında 641.550 adet olan toplam pazar 2019 yılında %23,3 daralarak 491.909 adede gerilemiştir. Otomobil satışları, bir önceki yıla göre %20,4 oranında azalarak 387.256 adet, hafif ticari araç satışları ise %31,8 oranında azalarak 91.804 adet olmuştur.

Otomobilde 2019 satışlarındaki eğilimler incelendiğinde, en yüksek payı %94,3 oranıyla 1600 cc altındaki otomobillerin oluşturduğu ve dizel otomobillerin segment içindeki payının %58,1'den %52,0'a gerilediği görülmektedir. 2019 yılında toplam 222 adet elektrikli otomobil ve toplam 11.974 adet hibrit otomobil satışı gerçekleşmiştir.

25. YILINDA DOĞUŞ OTOMOTİV

2019 yılında 25. yılını kutlayan Doğu Otomotiv, zorlu pazar şartlarına rağmen 12 uluslararası markası, 80'den fazla modeli, satış, servis ve yedek parça hizmetleri, 2 bini aşkın çalışanı ve 550'ye yakın hizmet noktasıyla Türkiye'nin lider otomotiv ithalatçısı ve distribütörü olmayı sürdürmüştür.

2019'da 25. yılını kutlayan Doğu Otomotiv, 12 uluslararası markası ve 80'den fazla modeli, satış, servis ve yedek parça hizmetleri, 2 bini aşkın çalışanı ve 550'ye yakın hizmet noktasıyla, yılda 650 binin üzerinde müşteriye değer sunan, Türkiye'nin lider otomotiv ithalatçısı ve distribütördür.

Doğu Otomotiv, 2018'in ikinci yarısında başlayan ve büyük ölçüde 2019 yılında da devam eden zorlu ekonomik şartlara rağmen 2019 yılında bu süreci doğru yöneterek pazardaki konumunu korumayı başarmıştır. 2019 yılında Doğu Otomotiv, ağır ticari araç hariç top-

lam perakende 80.182 adet araç satışıyla yüzde 16,7 pazar payı elde etmiştir.

2019 yılında Satış Sonrası Hizmetler birimlerinin cirolarında artış sağlanırken, Yedek Parça ve Lojistik biriminin etkin maliyet yönetimi ve tedarikçilerle gerçekleştirilen iyileştirme ve verimlilik çalışmaları neticesinde hem araç hem de parça lojistiği süreçlerinde önemli maliyet avantajları elde edilmiştir. Bununla birlikte güçlü stok yönetimi sayesinde, parça bulunabilirliğinden ödün verilmeden, stok maliyetleri önemli ölçüde azaltılmıştır.

Güçlü aile yapısı

Kurulduğu günden bu yana sürdürülebilir başarıyı stratejisi olarak benimseyen Doğu Otomotiv, 2019 yılını Yetkili Satıcı teşkilatı ile kenetlenerek, uyguladığı verimlilik odaklı çözümler ve ihtiyatlı yönetim politikası ile hiçbir kayıp vermeden tamamlamıştır. Yıl içerisinde yapılan bölgesel toplantılar ile odaklı ve verimli çalışılmış, strateji ve aksiyon aktarılmış, karşılıklı görüşler alınarak iyileştirmeler yapılmıştır.

25. yıl

Doğu Otomotiv, 2019 yılında 25. yaşını kutlamıştır. Çeyrek asırdır Türkiye'nin lokomotif sektörü otomotivde faaliyet gösteren Şirket, çalışanları, iş ortakları ve paydaşları ile birlikte kutladığı 25'inci yıl-

Otomotiv Pazarı Satış Adetleri (Toptan Veriler)

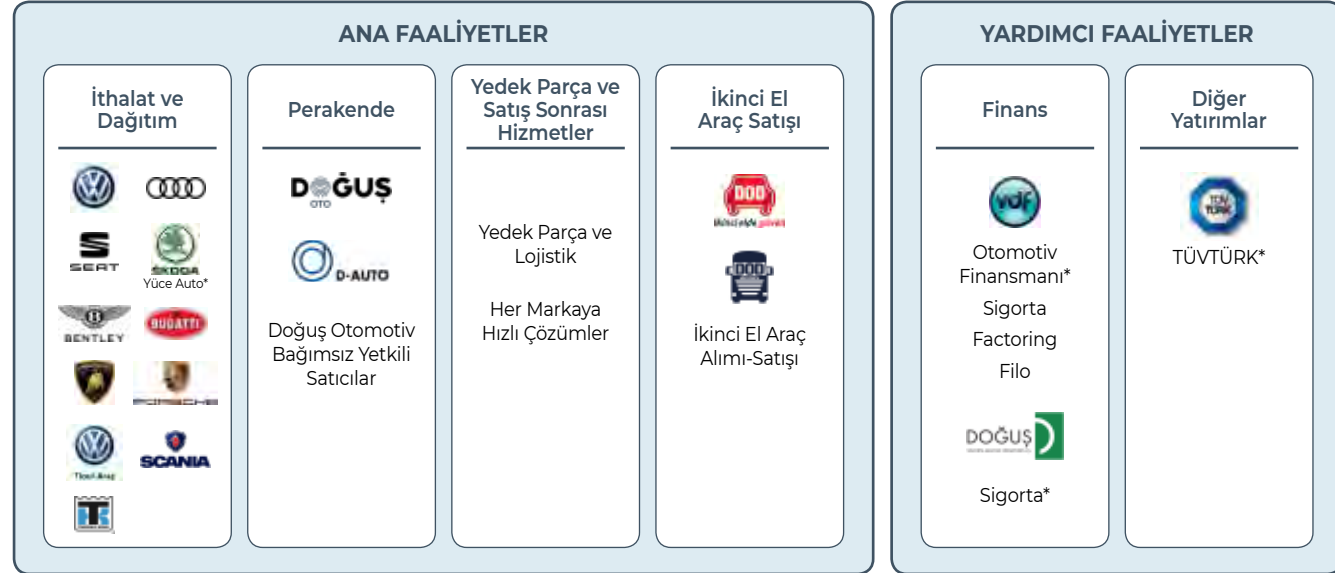
	2019	2018	2017
Binek	379.430	469.882	722.168
Hafif Ticari	90.195	130.104	234.654
Ağır Ticari	7.444	11.754	18.554
TOPLAM	477.069	611.740	975.376



Genel Müdürlerle Sohbet Günleri

25. yıl iletişimi kapsamında düzenlenen buluşmalarda çalışanlar, Doğu Otomotiv'in 25 yıllık hikâyesini yöneticilerden dinleme ve Doğu Otomotiv'in gelecek vizyonunu öğrenme fırsatı buldular.

DOĞUŞ OTOMOTİV 2019 DEĞER ZİNCİRİ



* İştirakler

İlinda, gelecek vizyonu ve stratejilerini paylaştığı pek çok toplantı yapmıştır. Yıl boyunca düzenlenen Genel Müdür sohbetlerinde çalışanlar, Doğuş Otomotiv'in 25 yıllık hikâyesini dinleme ve Doğuş Otomotiv'in gelecek vizyonunu öğrenme fırsatı bulmuştur. Yine 25'inci yıl kapsamında genç çalışanlara da söz verilmiş ve işveren markası kapsamında düzenlenen çalışan komitesi "Bir'iz'in Y Kuşağı" versiyonu düzenlenerek, genç Doğuş Otomotivlilerin beklentilerine kulak verilmiştir.

Uzun yıllardır Doğuş Otomotiv ile aynı vizyonu paylaşan iş ortakları ve paydaşlar da, 25'inci yıl etkinlik ve değerlendirme çalışmalarının önemli bir parçasını oluşturmuştur. Bu özel yılda Doğuş Otomotiv'in gelecek vizyonu, üst yönetim başta olmak üzere, marka pazarlama müdürleriyle gerçekleştirilen iletişim çalışmalarıyla yıl boyunca pekiştirilmiştir.

Dijital dönüşüm

Doğuş Otomotiv'in 2019 yılında da konsantrasyonu, Şirket'in uzun

vadeli stratejisi doğrultusunda, dijitalleşme başta olmak üzere yurt içi operasyonlara ve değer yaratma potansiyeli yüksek görülen fırsatlara yönlendirilmiştir.

Odağında "Değer" kavramı olan "Agile Metodolojisi"ni şirket içi dijital proje geliştirme yaklaşımı olarak ele alan Doğuş Otomotiv, bu doğrultuda 2019 yılında çevik ve analitik organizasyon yapısına geçişin temellerini atmıştır. Bu doğrultuda çevik yönetim yapısına uygun roller tanımlanmış ve Bilgi

Teknolojileri ile iş birimleri arasındaki iletişimi ve koordineli çalışmayı sağlayan çalışma yöntemleri belirlenmiştir. Devam eden dijital dönüşümün bir parçası olarak İnsan Kaynakları süreçleri de maksimum düzeyde dijital platformlara taşınmıştır.

Doğuş Otomotiv'in uzun vadeli stratejisi ve gelecek vizyonu doğrultusunda, dijitalleşmenin yanı sıra gelecekte değişecek iş modellerine hazırlıklı olmak amacıyla kurulan İş Geliştirme birimi, 2019 yılında girişim şirketleriyle iş birliği çalışmalarına başlamıştır. Şirket çalışanlarının girişimci özelliklerini geliştirmek amacıyla da Startup Katalog internet sitesi 2019 yılında hizmete alınmıştır. Bu alanda şirket içi çalıştaylar ve girişimci şirketlerle iş birlikleri 2020 yılında da yoğun bir şekilde devam edecektir.

Doğuş Otomotiv'de işveren markası çalışmaları kapsamında, dış iletişimde sosyal medya kanallarına ağırlık vermiştir. LinkedIn, Facebook ve Instagram'ı aktif olarak kullanan Şirket, LinkedIn'de 101 bin takipçiye ulaşmış, 2018 Mart ayı itibarıyla başlayan Facebook 40 bin, Instagram ise 20 bin takipçiyi geçmiştir. Özgün ve hikâye anlatımlı içerikleri ile tüm mecralarda etkileşim oranları yükselen bir grafik çizmektedir.

Doğuş Otomotiv'in sosyal sorumluluk platformu Trafik Hayattır! ise 2019 sonu itibarıyla sosyal medyada sektörün sosyal sorumluluk platformları arasında en yüksek takipçi sayısına sahiptir. 2019 sonu itibarıyla Trafik Hayattır! platformunun Facebook hesabında %21'lik artışla 154.780 takipçiye, Instagram hesabında ise %220 artışla 16.676 takipçiye ulaşılmıştır.

Marka iletişimde de dijitalleşmeye önem veren Doğuş Otomotiv markaları, 2019 yılında dijital iletişim kanallarını etkin bir şekilde kullanarak önemli başarıları imza atmışlardır.

Volkswagen Binek Araç'ın en büyük showroom'u olan web sitesi, 2019 yılında 17 milyon ziyaret almıştır. Dijital kanallardan 24.200 adet dijital talep formu elde edilmiş ve bunların %2,1'i satışa dönüştürülmüştür. Bu bağlamda Volkswagen Binek Araç, Google Auto Report'un otomotiv sektör ortalaması olan %1,1'in çok üzerinde bir performans göstermiştir. Güçlü stratejisi ve özgün içerikleri ile Volkswagen Binek Araç sosyal medya kanalları, 2019'da otomotiv sektörünün en çok takip edilen hesapları olmuştur. Marka, 4 milyonu aşan lokal takipçisiyle Facebook'taki liderliğini sürdürmüş, ayrıca 440 bin kişiyle Instagram'da en çok takip edilen otomotiv markası olmuştur. Kullanıcı dostu pek çok fonksiyon

sunan "Volkswagenim" uygulamasının kullanıcı sayısı ise 2019 yılı sonunda 450 bin kişiye ulaşmıştır.

Dijitalleşmeyi iş süreçlerinin odağı haline getiren Audi Türkiye, dijital showroomlar ve benchmark projeleriyle Audi AG tarafından diğer ülkelere örnek gösterilmektedir. Sosyal medyadaki etkin varlığını 2019'da da sürdüren Audi Türkiye, geçen yıllarda olduğu gibi bu yıl da Twitter'daki Türk otomotiv sayfaları arasında en fazla takipçisi olan marka olma özelliğini korumuştur. Audi web sitesi de, her yıl olduğu gibi dünyada en fazla ziyaret edilen Audi web siteleri arasında yer almıştır. Yapay zekâ ve makine öğrenimi teknikleri kullanılarak geliştirilen "Audi Intelligence: CRM" projesi 2019'da da araç satışlarına pozitif katkı sağlamıştır.

2019 yılında Leon ve Ateca modellerinin iletişimine ağırlık veren SEAT, yıl boyunca kampanya iletişimini %100 dijital mecralarda gerçekleştirmiştir. Sosyal medya kanallarını yıl boyunca etkin bir şekilde kullanan SEAT'ın marka bilinirliği 2019 yılında %27,2 olarak gerçekleşmiş, marka beğenisi ise 2018 yılına göre 7,2'ye yükselmiştir.

Porsche Türkiye Instagram hesabı takipçi sayısı 2019 yılında %20, YouTube kanal abone sayısı ise %102 artış göstermiştir.

**Dijital dönüşüm**

Doğuş Otomotiv'de dijital dönüşüm 2019 yılında da hızlanarak devam etti. Dijitalleşme yolunda atılan adımlar yıl boyunca eğitimlerle de desteklendi.

**Startup Katalog**

Doğuş Otomotiv çalışanlarının girişimci özelliklerini geliştirmek amacıyla hazırlanan Startup Katalog internet sitesi 2019 yılında hizmete alındı.

Hizmete alındığı 2016'dan bu yana Volkswagen Yetkili Satıcı ve Servisleri'nde kullanılan ve Volkswagen Ticari Araç kullanıcılarına daha hedefli hizmet sunulabilmesini sağlayan "Akıllı Turkuaz Ekranı" uygulamasına ait geliştirmeler 2019 yılında da devam etmiştir. Uygulamanın servis bölümüne entegre edilen yeni bir arayüz ile müşterilere, araçlarına tanımlanan servis indirimlerini görebilme ve online servis randevusu alabilme imkânı sağlanmıştır.

Scania, tarafından geliştirilen ve sektörün öncü uygulamalarından olan "Scania'm Cepte" ise 2019 yılında toplam 8.400 indirilme sayısına ulaşarak etkin bir dijital uygulama haline gelmiştir.

Satış başarıları

Doğuş Otomotiv'in bünyesinde barındırdığı markalar, 2019 yılında daralan pazara rağmen segmentlerindeki konumlarını geliştirmiş ve başarılı sonuçlar elde etmişlerdir.

Volkswagen Binek Araç, 38.820 perakende satış adedi ve %10 pazar payı ile 2019 yılında binek araç pazarında 3'üncü sırada yer almıştır. Golf, Passat ve Passat Variant modelleri de kendi segmentlerinde yılı lider olarak tamamlamışlardır. En son teknolojilerle donatılan Passat'ın yeni versiyonu, 2019 yılında binek araç pazarının en çok tercih

edilen ithal modeli olmayı sürdürmüştür.

2019 yılında önemli bir başarıya imza atan Audi markası, 10.024 adetlik perakende satış adedi ile premium segmentin lideri olmuştur.

SEAT, 2019 yılında Leon modeli ile A-HB segmentindeki ikinciliğini sürdürerek %14,1 segment payına sahip olmuştur. Marka, 2019 yılında toplamda 5.914 adet binek araç satışı gerçekleştirerek %1,53 pazar payı elde etmiştir.

ŠKODA, 2019 yılında 15.369 araç satışı gerçekleştirmiş ve %4,0 ile tarihindeki en yüksek ikinci pazar payı oranını elde etmiştir. Özellikle Kodiaq ve Superb modelleri, bulundukları segmentlerde ilk iki sırada yer alarak markanın üst sınıf modellerdeki satış başarısını daha da ileriye taşımıştır. Markanın kalbi olan Octavia ise, 2020 yılında yerini dördüncü nesline bırakmadan son satış döneminde gerçekleştirdiği 6.815 adetlik satış performansıyı yılı ilk sırada tamamlamıştır.

Porsche'nin 718 modeli, 37 adet satış ile segmentinde %39 pazar payı olarak yılı lider tamamlamıştır.

2019 yılında hafif ticari araç pazarında %31,8 oranında yaşanan küçülmeye rağmen Volkswagen Ticari

Araç, %10,5 pazar payıyla üçüncülüğünü korumuş ve ithal ticari araç satışlarında liderliğini sürdürmüştür. Transporter modeli ise %33,8 pazar payıyla segment liderliğini sürdürmüştür. Volkswagen Ticari Araç, satış ve satış sonrası hizmetlerdeki başarısıyla 2019 yılında en iyi müşteri odaklı distribütör seçilerek "Best Customer Oriented Market - Turkey" ödülünün sahibi olmuştur.

Scania Engines, 2019 yılında marin motor satışlarını %62 artırarak en çok motor satışı yapan ülkeler arasındaki yerini korumuştur. Scania Engines, Türkiye'de hizmet vermekte olan birçok jeneratör üreticisinin de ürün gamında yer alarak jeneratör motoru segmentinde de pazar payını yukarıya taşımıştır.

Soğutucu ünite sektöründe ise yıllardır pazar lideri olan Thermo King, 2019 yılında da farklı ihtiyaçlara cevap veren çözümleriyle başarısını sürdürmüş ve soğuk zincir taşımacılığı sektöründeki liderliğini korumuştur.

Satış Sonrası Hizmetler

Müşterilere sunduğu benzersiz otomotiv deneyimini sürdürmek adına sürekli gelişim içerisinde olan Volkswagen Binek Satış Sonrası Hizmetler, 2019 yılında açılan Döşman ve Egecan Yetkili Servisleri ile hizmet noktası sayısını 78'e yükseltmiştir. Markanın parça ciro-

su %3,91, işçilik cirosu ise %2,22 artış göstermiştir.

Audi markası, Avrupa'da örnek gösterilen %64 müşteri sadakat oranı ile 2019 yılında Satış Sonrası Hizmetler cirosunda %6'lık artış sağlamıştır. Audi AG'nin distribütörleri arasında düzenlediği Audi Twin Cup yarışmasında Audi Türkiye, Quiz Challenge yarışmasında dünya birinciliğini elde etmiştir. Ekiplerin teknik becerilerinin değerlendirildiği Teknik kategorisinde de Audi Yetkili Servisi Özön İstanbul Ekibi şampiyon olmuştur. Ayrıca 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 başarısını sürdürmüştür.

2019 yılında Türkiye genelinde 45 noktada hizmet veren SEAT Yetkili Servisleri'nin yedek parça cirosu bir önceki yıla göre %3, işçilik cirosu ise %11 artış göstermiştir. Müşteri odaklı hizmet anlayışı sayesinde markanın satış sonrası hizmetlerindeki müşteri deneyim anket puanı 5 üzerinden 4,84 olmuştur.

2018 yılında ŠKODA global STLI (Servis Teknik Performans Göstergeleri) "En İyi Performans" ödülünü alan Yüce Auto, 2019 yılında da

başarısını sürdürerek STLI ödülünde ikinci olmuştur.

Porsche markasının 2019 yılında %3 oranında artan araç parkına yönelik olarak gerçekleştirilen müşteri bağlılık çalışmaları sayesinde servis cirolarında %11'lik, aksesuar satışlarında ise %11'lik, uzatılmış garanti satışlarında ise %12'lik artış sağlanmıştır. Her yıl dünya çapında Porsche distribütör ve Yetkili Servisleri arasında gerçekleştirilen PSEA (Porsche Service Excellence Awards) ödülüne 2019 yılında Doğuş Otomotiv - Porsche layık görülmüştür. 2019 yılında, elektrikli otomobillere hizmet verecek olan Porsche Destination şarj istasyonlarının ilki hizmete alınmıştır.

Volkswagen Ticari Araç Satış Sonrası Hizmetler, 2019 yılında Iğdır ve Gaziantep'te hizmete giren servis noktaları ile Yetkili Servislerinin sayısını 78'e yükseltmiştir. Ayrıca yıl içinde belirli Yetkili Servisler'de devreye alınan "Volkswagen Ticari Araç Mobil Servis" ayrıcalığıyla, müşterilerin araçlarına bulundukları yerde bakım ve ekspres servis hizmeti verilmeye başlanmıştır.

Ödüller

2019 yılında hem kurumsal olarak hem de markalar bazında birçok ödüle layık görülen Doğuş Otomotiv, Institutional Investor Magazine tarafından gerçekleştirilen EMEA

Bölgesi Yönetim Ekibi 2019 Araştırması'nda "En Onur Verici Şirket" unvanı ile ödüllendirilmiştir. Aynı araştırmada kapsamında Şirket CFO'su Kerem Talih "Otomotiv Sektöründe En İyi CFO" kategorisinde üçüncü, Yatırımcı İlişkileri Yöneticisi Müge Yücel ise "En İyi Yatırımcı Profesyoneli" kategorisinde ikinci sırada yer almıştır.

Ayrıca Doğuş Otomotiv 2019 yılında Sabancı Üniversitesi Kurumsal Yönetim Forumu tarafından "Kadınlarla Güçlendirilmiş Yönetim Kurulu" ödülüne layık görülmüştür. İnsan Kaynakları ve Süreç Yönetimi Genel Müdürü Ela Kulunyar ise Fortune-DataExpert tarafından seçilen "En Etkin 50 CHRO" arasında yer almıştır. Doğuş Otomotiv'in D-Staj programı, Toptalent.co tarafından yapılan değerlendirmede en beğenilen 100 staj programı arasında 10'uncu, otomotiv sektöründe ise 2'nci olmuştur.

Yıl içinde Doğuş Otomotiv markaları ile destek fonksiyon departmanları da pek çok ödüle layık görülmüştür. Volkswagen Binek Araç, Mediacat dergisi ve Ipsos tarafından 12'ncisi gerçekleştirilen "Türkiye'nin Lovemark'ları 2019 Araştırması'nda, geride kalan 6 yılda olduğu gibi 2019 yılında da Türkiye'nin en sevilen otomobil markası seçilmiştir. Ayrıca marka, reklam dünyasının en prestijli ya-

Audi premium segment lideri

Audi, 10.024 adetlik satışla yılı premium segmentin lideri olarak tamamladı.



Porsche Türkiye'den gurur verici bir başarı

Her yıl dünya çapında Porsche distribütör ve yetkili satıcıları arasında gerçekleştirilen PSEA (Porsche Service Excellence Awards) ödülüne 2019 yılında Doğuş Otomotiv layık görüldü.



raticılık ödüllерinin verildiği Kristal Elma Festivali'nde Basın/Hizmet kategorisinde Bronz Elma ödülü kazanmıştır.

Marka bilinirliğinin artırılmasına yönelik reklam ve iletişim çalışmalarını sürdüren Audi, Contemporary İstanbul sponsorluğu kapsamında hazırlanan "art of quattro" iletişimi ile Kristal Elma ödüllерinin basın ilanı kategorisinde Kristal Elma, açık hava kategorisinde ise Bronz Elma ödüllерine layık görülmüştür. Babalar Günü için hazırlanan radyo spotu da Bronz Elma ile ödüllendirilmiştir.

Yüce Auto, kaliteli hizmet alanında aldığı ödüllерine bir yenisini ekleyerek, ŠKODA Auto tarafından verilen Yılın İthalatçıları 2019 ödüllерinin "Marka ve Kalite" kategorisinde en iyi gelişim ödülünün sahibi olmuştur. Yine ŠKODA Auto tarafından Polonya'da düzenlenen Marketing Summit'te ise Yüce Auto pazarlama ekibi, 2019 yılının en iyi pazarlama uygulamaları ödüllерinde "En İyi Etkinlik" ödülüne layık görülmüştür.

Volkswagen Ticari Araç, Marketing Türkiye tarafından gerçekleştirilen ve müşteriler deneyimini en iyi yöneten markaların değerlendirildiği A.L.F.A Awards'un "Ticari Otomotiv" kategorisinde ödül almıştır. Soğutucu ünite sektör lideri Thermo King ise, ETM Awards 2019'un

Soğutma Üniteleri kategorisinde 15'inci kez "En İyi Marka" ödülüne layık görülmüştür.

Doğuş Oto

Toplam 7 bölgede, 36 Yetkili Satış ve 33 Servis noktasında ve 1.400'ü aşkın çalışanıyla 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, 2019 yılında 27.649 yeni araç ve 4.066 adet ikinci el araç satışı gerçekleştirmiştir. 2019, toplam 288.955 servis girişi ile belirlenen finansal hedeflerin üzerine çıkılan bir yıl olmuştur.

Müşterilerin dijital deneyimlerini en üst seviyede tutma hedefi doğrultusunda Doğuş Oto web sitesi üzerinden satış ve satış sonrası hizmetlere ilişkin çalışmalarını 2019 yılında geliştirerek sürdüren Şirket, sosyal medya hesapları üzerinden yaptığı paylaşımlarla ulaşılabilirliğini daha da artırmıştır.

Yedek Parça ve Lojistik

Dünyanın en prestijli markalarından 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 yürüten Yedek Parça ve Lojistik, 2019 yılında 58.174 adet aracın ithalatını ve 75.539 adet aracın Yetkili Satıcılar'a sevkiyatını gerçekleştirerek yılı 1.337,8 milyon TL ciro ile tamamlamıştır.

Kullanılan ileri stok yönetim sistemleri sayesinde 2019 yılında yedek parça bulunabilirliği %99 seviyelerinde korunurken, yedek parça pazarındaki ticari müşterilerle Yetkili Satıcılar'ı buluşturarak süreci kolaylaştıran B2B web sitesi Dpar yıl başı itibarıyla devreye alınmıştır.

DOD

2019'da 20'nci yılını kutlayan DOD, Türkiye'nin en büyük kurumsal ikinci el markasıdır. Şirket, araç satışlarında önemli bir daralmanın yaşandığı 2019 yılında 3 aylık DOD Garanti ürününü hizmete almış ve yeni ürünle beraber garantili araç satışlarında %126 artış sağlamıştır. Yıl boyunca showroom yenileme çalışmalarına ve personel eğitimlerine devam eden DOD, 2018 yılında sektör çalışanlarına getirilen mesleki yeterlilik standardı doğrultusunda ek eğitimler düzenlemiştir. Sınavlara katılan personelin tamamı başarılı olarak Mesleki Yeterlilik Belgesi almaya hak kazanmıştır.

2019 yılı, dijitalleşme çalışmaları açısından da verimli bir yıl olmuştur. İç raporlama platformu DOD Portal

devreye alınırken, yılın son çeyreğinde DOD Açık Artırma Web Sitesi'nin geliştirme çalışmalarına başlanmıştır. Ayrıca yıl boyunca zengin içerik üretimi odağında sosyal medya yönetimine devam edilmiş ve başarılı sonuçlar alınmıştır.

TÜVTÜRK

Kuruluşunun 12'nci yılını geride bırakan TÜVTÜRK, 2019'da tüm faaliyet alanlarında büyüme sağlamış ve cirosunu %28,7 artışla 2 milyar 562 milyon TL'ye yükseltmiştir. Türkiye'nin en etkili kamu özel sektör iş birliği projesi olan TÜVTÜRK, sadece 2019 yılında kamuya 1,9 milyar TL katkı sağlamıştır. 2019 yılında, bir önceki yıla göre %4'lük artışla yaklaşık 9 milyon 950 bin aracın periyodik araç muayenesi gerçekleştirilmiştir. Egzoz gazı emisyon ölçümlerinde de %2,6'lık artış sağlanmıştır.

Trafik güvenliğine sağladığı katkının yanı sıra TÜVTÜRK, sosyal so-

rumluluk projesi olarak 2010 yılında "Trafikte Sorumluluk Hareketi"ni başlatmıştır. Proje nedeniyle bugüne kadar 11 kez ödüle layık görülen TÜVTÜRK, 2019 yılında da PERYÖN Türkiye İnsan Yönetimi Derneği tarafından İnsana Değer Ödülleri'nin "İnsan Gücü Planlaması ve Verimlilik Yönetimi" kategorisinde birinci seçilmiştir. TÜVTÜRK, çevre konusuna odaklanacağı yeni kurumsal sorumluluk projelerinin ilk adımı olarak 2019 yılında "TÜVTÜRK Ormanı"nı kurmak amacıyla TEMA Vakfı ile iş birliğine girmiştir.

vdf Otomotiv Finansmanı

Bünyesinde finans, sigorta, faktoring ve filo şirketlerini barındıran vdf grubu, 2019 yılında taşıt kredilerinde %13'lük pazar payı ile finansman şirketleri ve bankalar arasında pazar liderliğini sürdürmüştür. 2019 yılında 30.121 adet yeni kredi veren vdf, toplam 81.908 adet yaşayan kredi sayısı ile hedeflerine ulaşmıştır.

Toplam net prim üretimi ve yaşayan poliçe adedi bakımından 2019 yılında da en büyük acente unvanını koruyan vdf Sigorta, 350 milyon TL toplam net prim üretimi ile istikrarını sürdürmüştür. vdf Sigorta, 2019'da poliçe adedini 243 bin seviyesine yükseltmiştir.

Türkiye genelinde Doğuş Otomotiv ve Yüce Otomotiv Yetkili Satıcılarından oluşan 160 farklı müşteriye faktoring ve finansman konusunda hizmet sunan vdf Faktoring, 2019 yılında toplam 9,6 milyar TL işlem hacmine ve 528 milyon TL aktif büyüklüğe ulaşmıştır. Vdf Filo ise 2019 yılında %66'sı Doğuş Otomotiv grup marka araçlarından oluşan aktif kontrat sayısını 8.027 adede ulaştırmıştır.

Genç Kadınlar Gelişim Projesi

TEV ile iş birliği kapsamında yürütülen mentorluk programına dahil olan kız öğrenciler, Doğuş Otomotiv'in farklı departmanlarını ziyaret ederek yöneticilerinden bilgi aldılar.



ÖZET FİNANSAL GÖSTERGELER

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.

	2019	2018	2017
Konsolide Gelir Tabloları			
Satışlar/Adet (Toptan, ŠKODA hariç)	61.404	84.843	159.978
Net Satışlar (mn TL)	9.844	10.688	13.220
Brüt Kâr (mn TL)	1.270	1.301	1.301
Faaliyet Giderleri (mn TL)	784	774	827
Satış ve Pazarlama Giderleri (mn TL)	223	284	335
Genel Yönetim Giderleri (mn TL)	439	391	415
Garanti Giderleri, net (mn TL)	139	117	98
Diğer Operasyonel Giderler, net (mn TL)	17	18	21
EBIT (mn TL)	486	527	474
EBITDA (mn TL)	612	610	556
Yatırım Faaliyetlerinden Gelirler, net (mn TL)	43	55	20
Özkaynak Yöntemiyle Değerlenen Yatırımların Kâr/Zararlarındaki Paylar (mn TL)	143	61	81
Net Finansman Giderleri (mn TL)	615	494	349
Net Dönem Kârı (mn TL)	77	134	184
Hisse Başına Kazanç	0,38	0,67	0,93
Fiyat/Kazanç Oranı (%)	24,88	6,45	8,90
Brüt Kâr Marjı (%)	%12,9	%12,2	%9,8
Faaliyet Giderleri/Satışlar (%)	%8,0	%7,2	%6,3
EBIT Marjı (%)	%4,9	%4,9	%3,6
EBITDA Marjı (%)	%4,9	%5,7	%4,2
Net Kâr Marjı (%)	%0,8	%1,3	%1,4
Konsolide Finansal Durum Tabloları			
Toplam Varlıklar (mn TL)	4.665	4.799	5.167
Nakit ve Nakit Benzerleri (mn TL)	648	366	106
Ticari Alacaklar (mn TL)	745	644	1.425
Stoklar (mn TL)	936	1.366	1.425
Maddi ve Maddi Olmayan Duran Varlıklar (mn TL)	882	1.018	1.007
Kullanım Hakkı Varlıkları (mn TL)	111	0	0
Özkaynak Yöntemiyle Değerlenen Yatırımlar (mn TL)	452	375	352
Finansal Yatırımlar (mn TL)	561	567	579
Net Finansal Borç* (mn TL)	1.790	2.345	2.868
Ticari Borçlar (mn TL)	713	554	634
Borç Karşılıkları (mn TL)	119	107	104
Toplam Özkaynaklar (mn TL)	1.253	1.308	1.327
Net İşletme Sermayesi (mn TL)	-1.198	-830	-640
Net Nakit Pozisyonu (mn TL)	-1.691	-2.364	-2.889
Yatırım Tutarı** (CapEx) (mn TL)	45	179	315
Alacak Devir Hızı (gün)	28	22	39
Stok Devir Hızı (gün)	40	53	44
Borç Devir Hızı (gün)	30	22	19
ROA (%)	%1,7	%2,8	%3,6
ROE (%)	%6,1	%10,3	%13,8
Net Borç/EBITDA	3,7	3,8	5,2
Net Finansal Borç/Özkaynaklar	1,43	1,79	2,16

* 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.

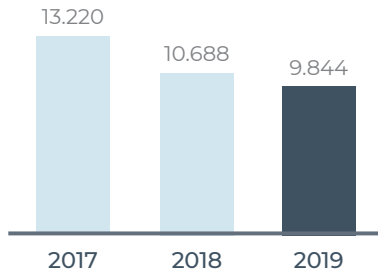
SATIŞ ADETLERİ

Satış Adetleri (Perakende)	2019	2018	2017
Binek	70.506	95.345	152.709
Volkswagen	38.820	49.749	89.688
Audi	10.024	13.295	21.585
Seat	5.914	10.383	16.064
Skoda	15.369	21.340	24.679
Porsche	361	565	670
Bentley	9	10	16
Lamborghini	9	3	7
Hafif Ticari	9.676	17.085	27.793
Volkswagen	9.676	17.085	27.793
Ağır Ticari	465	1.177	1.697
Scania	465	1.177	1.697
TOPLAM	80.647	113.607	182.199
Doğuş Otomotiv Pazar Payı (Perakende) *	%16,7	%18,1	%18,9
İkinci El Satış Adedi (DOD)	18.067	21.767	22.009

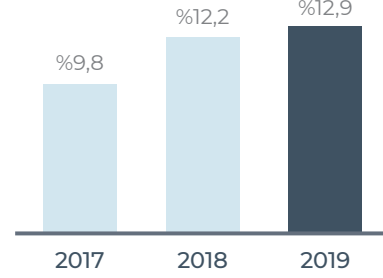
* Skoda dahil.

FINANSAL GÖSTERGELER

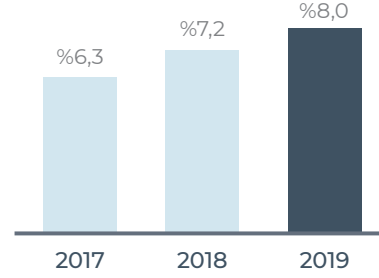
SATIŞLAR (mn TL)



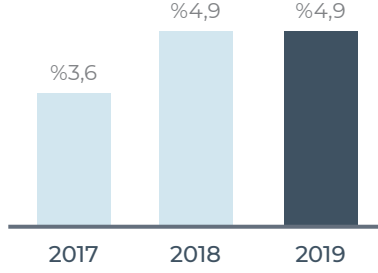
BRÜT KÂR MARJİ (%)



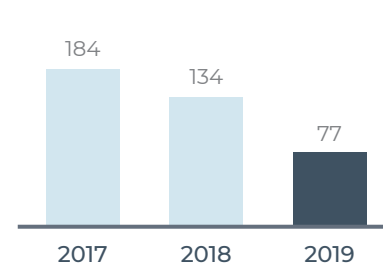
FAALİYET GİDERİ/SATIŞLAR (%)



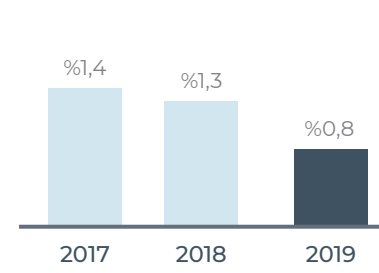
EBIT MARJİ (%)



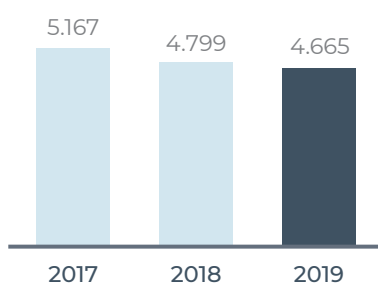
NET KÂR (mn TL)



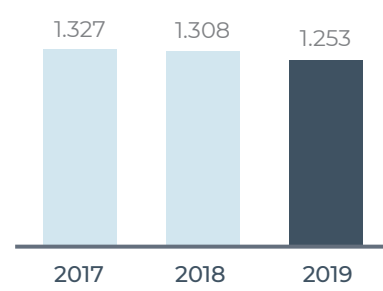
NET KÂR MARJİ (%)



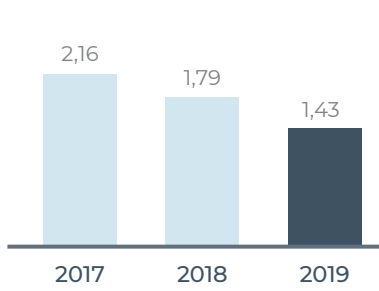
TOPLAM VARLIKLAR (mn TL)



TOPLAM ÖZKAYNAKLAR (mn TL)

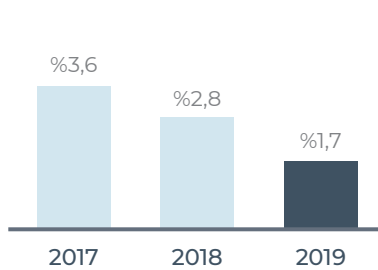


NET FİNANSAL BORÇ/ÖZKAYNAK*

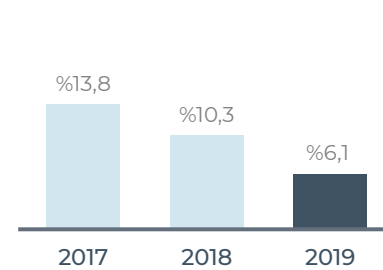


* Kısa Vadeli Borçlanmalar, Uzun Vadeli Borçlanmaların Kısa Vadeli Kısımları, Uzun Vadeli Borçlanmalar ve Nakit ve Nakit Benzerleri dikkate alınmıştır.

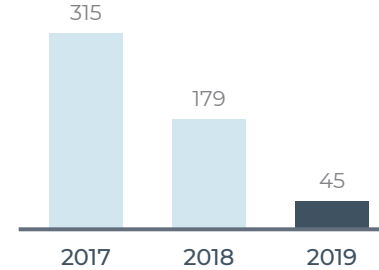
ROA (%)



ROE (%)



CAPEX (mn TL)**



YATIRIMCI İLİŞKİLERİ

Yatırımcı İlişkileri Bölümü

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

Yatırımcı İlişkileri Bölüm Yöneticisi ve Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Komitesi Üyesi
Halide Müge Yücel

Sermaye Piyasası Faaliyetleri Düzey 3 Lisansı (207941)
Kurumsal Yönetim Derecelendirme Uzmanlığı Lisansı (701487)

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 iletişim ve güvene dayanan çift yönlü bir köprü kurar.

2019 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. 2019 yılında 34'ü ile yüz yüze, 6'sı ile grup ve 300'ün üzerinde yatırımcı ile telekonferans yoluyla olmak üzere, toplam 356 yatırımcı kurum ile toplantı yapılmıştır. Yurt içinde 2 reverse roadshow'a katılım sağlanmıştır. Dönem içerisinde 2 analist grup toplantısı ve 2 çoklu katılımlı telekonferans yapılarak analistler çeyrekse finansallarımız ile ilgili konularda bilgilendirilmiştir.

Yatırımcı İlişkileri Bölümü, 2019 yılında Yatırımcı İlişkileri faaliyetlerini proaktif olarak sürdürmüştür. Yıl içinde ayrı zamanlarda olmak üzere 3 Analist Günü organize edilmiş olup, şirketin faaliyetleri hakkında bilgilendirmeler sağlanmıştır. Yerli kurumsal yatırımcılara benzer şekilde bilgi vermek amacıyla İstanbul'da 2'si şirket tarafından, biri ise aracı kurum tarafından toplamda 3 yatırımcı günü organize edilmiştir. Yabancı yatırımcılara ulaşmak amacıyla, doğru ve stratejiye uygun yatırımcı hedeflemesi kapsamında 600'ün üzerinde kuruma bilgilendirici e-posta

gönderilmiştir. Austin, Boston, Capetown, Chicago, Dallas, Des Moines, Hong Kong, Lima, Los Angeles, Miami, Monaco, Montevideo, New York, Quito, Salt Lake City, San Francisco, Santa Monica, Singapur ve Tokyo gibi şehirlerde yerleşik 300'ün üzerinde yabancı kurum ile video ve telekonferans yoluyla iletişim kurulmuş olup, Şirket'in faaliyetleri ve gelişmeler hakkında görüşmeler sağlanmıştır.

Aynı kapsamda, 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" 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.

Her yıl Institutional Investor Magazine tarafından düzenlenen ve Avrupa'da finans camiası tarafından merakla beklenen "EMEA Bölgesi Yönetim Ekibi" (Emerging EMEA Executive Team) araştırmasında, 20'den fazla sektörden yaklaşık 400 şirket ve 990'dan fazla yönetici, "En iyi CEO", "En iyi CFO", "En iyi Yatırımcı İlişkileri Profesyoneli" ve "En iyi Yatırımcı İlişkileri Programı" kategorilerinde, 12 bin alım satım profesyoneli tarafından değerlendirilmektedir. 2019 yılı araştırmasında, otomotiv sektöründe "En İyi CFO" kategorisinde Şirketimiz CFO'su Kerem Talih üçüncü; "En İyi Yatırımcı İlişkileri Profesyoneli" kategorisinde ise Yatırımcı İlişkileri Yöneticisi Müge Yücel ikinci olmuştur. Ayrıca Doğu Otomotiv, sadece 44 şirketin yer aldığı "En Onur Verici Şirket" kategorisinde değerlendirilmiştir.

Sermaye Yapısı ve Ortaklık Hakkında Bilgiler

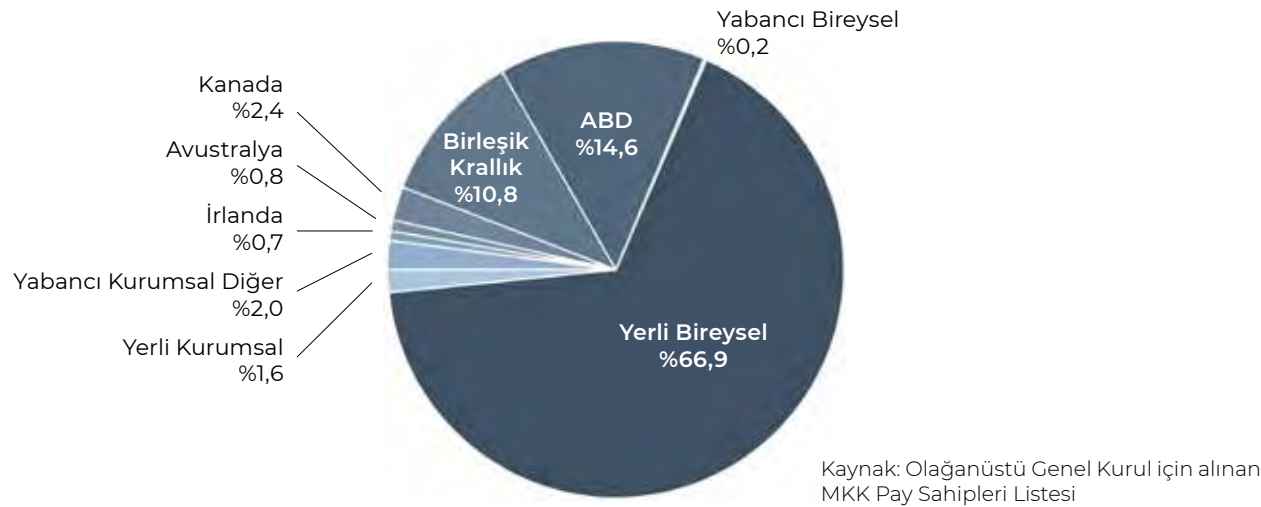
31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla Şirketimizin çıkarılmış sermayesinde bir değişiklik olmamıştır. Dönem içinde Şir-

ketimiz tarafından sermaye artışı ve herhangi bir sermaye piyasası aracı ihracı yapılmamıştır.

Ortağın Ticaret Unvanı	Sermayedeki Pay (TL)	Sermayedeki Pay (%)
Doğuş Holding A.Ş.	165.584.715	75,27
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, Borsa İstanbul A.Ş.'den satın aldığı kendi paylarını portföyünde tutmaktadır.

Halka Açık Kısımın Hisse Dağılımı



Pay Sahiplerinin Bilgi Edinme Haklarının Kullanımı

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

Özel denetçi atanması talebi hakkı Esas Sözleşme'de ayrıca düzenlenmemiş olsa da, TTK'nın 438. maddesi uyarınca, "Her pay sahibi, pay sahipliği haklarının kullanılabilmesi için gerekli olduğu takdirde ve bilgi alma veya inceleme hakkı daha önce kullanılmışsa, belirli olayların özel bir denetimle açıklığa kavuşturulmasını, gündemde yer almasa bile Genel Kurul'dan isteyebilir

Oy ve Azlık Hakları

Şirketimizin tüm hisse senetleri hamiline yazılıdır ve Şirket kârına katılım içermemektedir. Oy haklarının kullanımına yönelik olarak Esas Sözleşme'de 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.

İmtiyazlı Paylar

Şirketimizin 31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla ortaklık yapısı yukarıda belirtilmiş olup, Şirketimize ait imtiyazlı pay bulunmamaktadır.

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 Dağıtım" 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 dağıtım, 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 kâr payı ödemesi; nakit ve/veya bedelsiz hisse senedi olarak yapılır.

Azlık pay sahiplerinin Genel Kurul'a katılma, vekâletle temsil, oy hakkının kullanımında üst sınır uygulanması 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.

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 kâr payı avansı dağıtılması olanaklıdır.

28 Kasım 2019 tarihinde yapılan Olağanüstü Genel Kurul Toplantısı'nda serbest yedek akçelerden net 135.000.000 TL kâr dağıtılmasına karar verilmiş ve 2 Aralık 2019 tarihinde ödenmeye başlanmıştır.

Yıllara Göre Kâr Payı Dağıtım Bilgisi

	Kâr Payı	2017 (2016 için)*	2018 (2017 için)	2019 (2018 için)
Toplam dağıtılan kâr payı, milyon TL	<i>Brüt</i>	-	143.000.000,00	135.000.000,00
	<i>Net**</i>	-	121.550.000,00	114.750.000,00
Hisse başı kazanç, TL		1,11	0,93	0,67
Kâr payının net kâra oranı (%)	<i>Brüt</i>	-	78,0	0,0
	<i>Net**</i>	-	66,3	0,0
1 TL nominal değerli paya isabet eden kâr payı	Tutarı (TL)			
	<i>Brüt</i>	-	0,6500000	0,6136364
	<i>Net**</i>	-	0,5525000	0,5215909
	Oran (%)			
	<i>Brüt</i>	-	65,000000	61,3636400
	<i>Net**</i>	-	55,250000	52,1590900
İlan tarihi		29.03.2017	29.03.2018	28.11.2019
Fiili ödeme tarihi		-	29.05.2018	04.12.2019

* 2016 yılında şirketimiz tarafından kâr dağıtımı yapılmamıştır.

** Dağıtımın tamamının brüt veya %15 stopaj kesintisi yapılarak net olarak ödenmesi halinde ulaşılabilecek tutarları ifade etmektedir.

Payların Devri

Şirketimiz Esas Sözleşmesi'nde, pay sahiplerinin paylarını serbestçe devretmesini zorlaştıran uygulamalar ve pay devrini kısıtlayan hükümler bulunmamakta olup, Şirketimizce payların serbestçe devredilebilmesini zorlaştıran uygulamalardan kaçınılır. Payların devri ko-

nusunda Sermaye Piyasası Kanunu, Sermaye Piyasası Mevzuatı ve Türk Ticaret Kanunu'nun ilgili hükümlerine uyulur. Şirketimiz hisse senetleri yurt dışı borsalara kote değildir.

Genel Kurul Toplantıları

Olağan Genel Kurul Toplantısı

2018 yılı faaliyetlerine ilişkin Olağan Genel Kurul Toplantısı, 26 Mart 2019 tarihinde saat 10:00'da "Maslak Mahallesi, Ahi Evran Caddesi (Doğuş Power Center) No: 4 İç Kapı No: 6 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 1 Mart 2019 ve 9778 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, Yönetim Kurulu'nun kâr dağıtım önerisi, gündem maddelerine ilişkin açıklamaların yer aldığı bilgilendirme dokümanı ile ortaklığın ilgili mevzuat ve Kurumsal Yönetişim İlkeleri gereği yapması gereken bildirim ve açıklamaları da yine aynı tarihte Kamuyu Aydınlatma Platformu (KAP), Elektronik Genel Kurul Sistemi (EGKS) ve şirket web sitesinde pay sahiplerinin bilgisine sunulmuştur.

Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda, 220.000.000 TL'lik sermayeye tekabül eden 220.000.000 adet hisseden

vekâleten 170.623.708 adet hisse, fiziken 100 adet olmak üzere toplamda 170.623.808 adet hisse temsil edilmiştir.

26 Mart 2019 tarihinde yapılan Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda pay sahiplerinin soru sorma hakları ilgili mevzuat gereğince kullanılmış 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 açıklamaya 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, Şirket internet sitesinde sürekli olarak pay sahiplerine açık tutulduğu gibi, Şirket merkezinde 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 sıhri hısımlarının, 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. 2018 faaliyet yılında anılan nitelikte işlem gerçekleştirilmemiş 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 Tablolar ile ilgili tamamlayıcı notlarda 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.

Olağanüstü Genel Kurul Toplantısı

Olağanüstü Genel Kurul Toplantısı'nda 220.000.000 TL'lik sermayeye tekabül eden 220.000.000 adet hisse-den vekâleten 171.893.617 adet hisse, asaleten 110 adet hisse olmak üzere toplamda 171.893.727 adet hisse temsil edilmiş ve toplantı 28 Kasım 2019 tarihinde saat 10:00'da "Maslak Mahallesi, Ahi Evran Caddesi (Doğuş Power Center) No: 4 Sarıyer/İstanbul" adresinde yapılmış ve kâr dağıtım kararı alınmıştır.

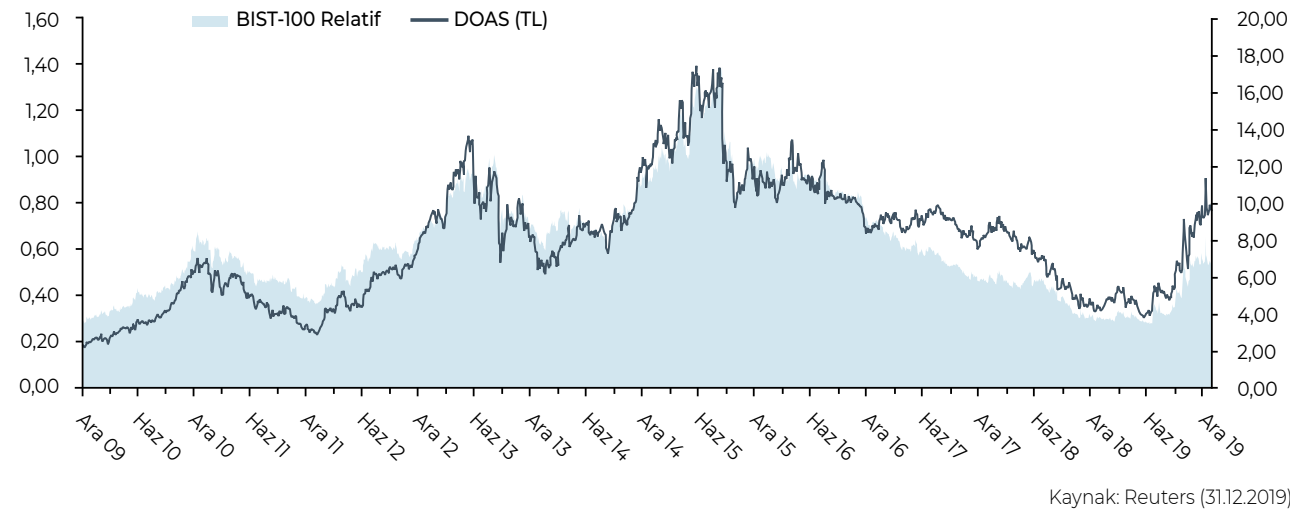
HİSSE PERFORMANSI

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

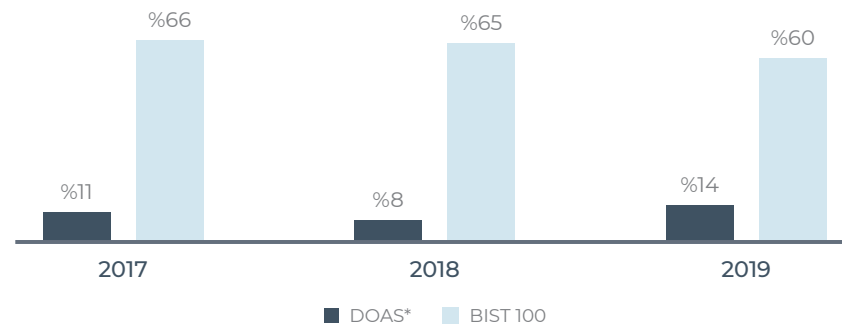
Hisse sayısı: 220.000.000
Fiili dolaşım oranı: %14,73

2019'da Hisse Performansı

	TL	USD
Hisse fiyatı (31.12.2019)	9,52	1.60
En düşük (23.05.2019)	3,77	0.63
En yüksek (12.12.2019)	11,23	1.89
Piyasa değeri (31.12.2019)	2,094 mn TL	353 mn USD
Günlük ortalama işlem hacmi	23,8 mn TL	4.1 mn USD



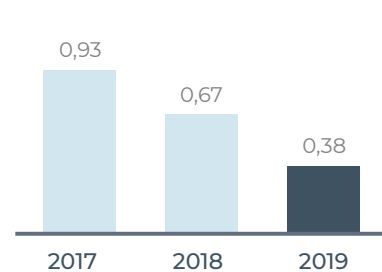
YABANCI YATIRIMCI ORANI (%)



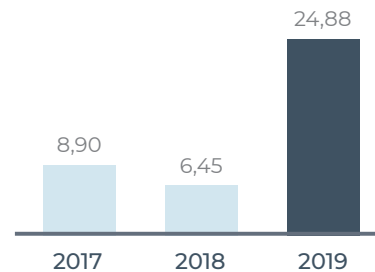
2019 yılında DOAS Yabancı Yatırımcı oranı %14 olarak gerçekleşmiştir.

* 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.

HİSSE BAŞINA KAZANÇ



FİYAT/KAZANÇ ORANI



2019 yılında Hisse Başına Kazanç 0,38 olarak gerçekleşmiştir.

2019 yılında Fiyat/Kazanç Oranı 24,88 olarak gerçekleşmiştir.

ŞİRKET'İN VİZYON VE MİSYONU İLE STRATEJİSİ

Doğu Otomotiv, 2019 yılında da stratejisini gözeterek, kârlılık 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 öncelikleri arasında değerlendirmektedir. Bu nedenle, Boston Consulting Group (BCG) firması ile 2018 yılında dijital dönüşüm çalışmaları başlatılmıştır. Bu çalışma kanalıyla, Doğu Otomotiv'in kritik iş süreçlerinin gözden geçirilmesi, böylece gelişim alanlarının tespit edilmesi ve değer akım şemalarıyla, dijitalleşme başta olmak üzere önceliklerin daha da iyileştirilmesi sağlanacaktır.

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. Gelişen global otomotiv sektörü ve yeni teknolojilerin getirdiği hızlı ve çevik adaptasyon ihtiyacı nedeniyle Şirketimiz 2020 yılında yeni yön haritasını belirleyecek, orta ve uzun vadeli stratejisini oluşturacaktır.

Vizyonumuz:

Beklentilerin üzerinde yaratıcı hizmet sunmaktır.

Misyonumuz:

Doğu Otomotiv, otomotiv sektöründe müşteri odaklılık prensibi üzerinde çalışan, sektörünü iyi tanıyan, paydaşlarının beklentilerini bilen ve yeni beklentiler tanımlayıp, bunların en üst düzeyde tatminini hedefleyen, yaratıcı insan gücüne sahip ve bu doğrultuda teknolojiyi iyi kullanan, güvenilir, otomotiv değer 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; Doğu Otomotiv'in Türkiye'de değer zinciri alanlarında; sistematik, verimli ve kârlı genişlemesini ve insan gücü kariyer gelişimini,

YAKIN OL diyerek; Başta müşterilerimiz olmak üzere tüm paydaşları-

mızın 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.

Doğu Otomotiv, stratejik planları doğrultusunda, kurulduğu günden bu yana sektördeki konumunu güçlendirmeye, Yetkili Satıcı ve Servis ağına 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 faaliyetlerimizle 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 başarılarından güç alarak ilerlemeyi arzu ediyoruz.

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

Verimlilik Artırarak Operasyonel Mükemmelliğe Ulaşmak!

Doğuş Otomotiv, 12 uluslararası markanın satış, servis ve yedek parça hizmetleri konusunda, 550'ye yakın 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.
- Tüm hizmet noktalarımızdaki kalite standartlarının sürekli ölçümlemlenip 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 desteklenmektedir.
- Yeni iş kolları için sürekli yatırım değerlendirmeleri yapılarak, Şirket'in gelişim planları üzerinde çalışılacaktır.
- Yalın Yönetim uygulamaları kapsamında çalışanlarımızın iş süreçlerinin verimliliğine katkı sağlama için gerekli programlar uygulanacak ve tasarruf odaklı süreç iyileştirme programları hayata geçirilecektir.

Otomotiv Pazarındaki Gücü Korumak!

- Şirketimiz, otomotiv sektöründeki pazar gücünü ve faaliyetlerindeki optimum faaliyet kârlılığını 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.

- Şirket, faaliyetlerini yalın yaklaşımıyla tamamiyle yurt içi operasyonlarına odaklanarak sürdürecektir.

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 hayata geçirmektedir.

- Şirketimizde, "Bir'iz" işveren markasıyla "birlikte hareket ediyor, bir iz bırakıyoruz" mesajı verilmekte ve şirket içinde yaratılan marka elçileri ile bu mesajlar tüm şirkete yaygınlaştırılmaktadır.
- Eğitim alanında oyunlaştırma-motivasyon temelli yaklaşımla kurulan "GO-Gelişim Okulu" ile çalışan deneyimi ön planda tutularak, çalışanların gelişirken eğlenecekleri, ödülleri kazanabilecekleri, blog yazabilecekleri ve çift yönlü olarak eğitmen-çalışan değerlendirmeleri yapabilecekleri dijital bir platform sağlanmıştır. Bu sayede çalışanlar mesleki ve kişisel gelişim ve eğitim süreçlerinin takibini kendileri yapabilmekte, şirket içi sosyal iletişimlerini kuvvetlendirmektedir.
- Eğitim ve Gelişim faaliyetleri kapsamında, 2018 yılında başlayan ve hâlâ devam eden "GONK" seminerleri ile öğle aralarında çalışanlara verilen farklı konulardaki mini seminerler ile gelişim fırsatı sağlanmıştır.
- Yetenek Yönetimi kapsamında şirketimizde potansiyel sistemi yürütülmekte ve yedekleme planları yapılmaktadır. Belirli kriterlere göre seçilen potansiyeller eğitim ve gelişim programına tabi tutulmaktadır. Yetenek Yönetimi'nin diğer bir kolu olarak, Şirketimizde koçluk ve mentorluk programları uygulanmaktadır.
- Şirket genelinde iki senede bir yürütülen Çalışan Bağlılığı ve Memnuniyeti Araştırması ile gizlilik ilkesi çerçevesinde 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 eklenmektedir.
- "İşte Eşitlik" platformunun çalışmaları doğrultusunda, Şirketimizde kadınlara özel koçluk ve mentorluk 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.
- Konusunda uzman konuk konuşmacı ve seminerler, kişiye özel tasarlanan eğitim içerikleri, online eğitimler, gelişim festivalleri, üniversite işbirlikleri gibi eğitim ve gelişim faaliyetleri; kadın çalışan ve cinsiyet eşitliğine yönelik uygulamalar, çalışan çocuklarına

yönelik çalışmalar gibi iş-özel hayat dengesini destekleyen faaliyetler; 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.

- Şirketimizde yürütülen toplumsal katılım programları için çalışanların desteği çok değerlidir. 2018 yılında başlatılan ve 2019 yılında devam eden, İnsan Kaynakları tarafından hayata geçirilen "TEV İşbirliği ile Genç Kadınlar Gelişim Projesi" kapsamında, TEV bursiyeri kız öğrencilerinden oluşan bir grup, şirketimizde koçluk ve mentorluk programına dahil olmuş ve kadın koçlarımızın desteği ile öğrencilere mentorluk programı tasarlanmıştır.
- "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 550'ye yakın Yetkili Satış ve Servis noktasında, insan kaynakları süreçlerinin geliştirilmesi ve kurumsallaştırılması amacıyla danışmanlık desteği sağlanmaktadır.

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



Dijital Dönüşüm Stratejimiz

Doğuş Otomotiv'de dijital dönüşüm çalışmalarının temelleri, operasyonel mükemmellik çerçevesinde çağın trendleri ile müşteri beklentilerini belirlemek ve değer zincirini yeniden tanımlayarak geleceği yapılandırmak mottosu ile 2017 yılında Dijital Dönüşüm departmanının kurulmasıyla başlatılmış ve sonraki yıllarda yapılan yaygınlaştırmalarla hız kazanmıştır.

Otomotiv Sektöründe Dijitalleşme

Otomotiv sektörü, dijital teknolojilerin araçlarda daha yaygın bir şekilde kullanılması, sürücüyü 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 zekâ gibi yüksek teknoloji içeren çözümler-

rin hızla gündeme geldiği otomotiv sektöründe, dijitalleşme kurumların öncelikleri arasına yerleşmiştir.

Kurum Kültürü Olarak Çevik Yönetim

Çevik proje yönetimi, belirsiz bir ortamda dahi başarılı olabilmek için değişime karşılık verebilme ve geliştirme yapabilme esnekliği, kapasitesi ve yeteneğidir. Çevik yönetim şekli dünyadaki dev şirketlerin çok daha hızlı ve sürdürümlü bir şekilde ürün ve hizmet üretebilmelelerini sağlamaktadır. Çevik, dünya üzerinde kabul edilen yöntemler arasında en hızlı ve güvenli proje geliştirme yaklaşımıdır. Yazılım geliştirme dünyasında başlayan bu iş devrimi, artık yeni iş yapış ve yönetim normu olarak hayatımıza girmiştir. Doğuş Otomotiv olarak hedefimiz, çevik yönetimi kurum kültürü olarak benimseyip tüm organizasyonun dijital çağın gerektirdiği esnekliğe sahip olmasına zemin hazırlamaktır. Dijital Proje Yönetim Süreci, Doğuş Teknoloji ile birlikte Doğuş Otomotiv bünyesindeki departmanların ve markaların dijital yazılım ihtiyaçlarının merkezi olarak koordine edilmesi ve tek bir portföyde konsolide edilmesi için tasarlanmıştır. Bu doğrultuda, 2019 yılında şirketin bütün dijital projelerinin tek bir havuzda değerlendirildiği, İcra Kurulu



“Çevik Oda”

Doğuş Otomotiv merkez binasında kurulan “Çevik Oda”, iş birimleri ile IT dünyasını bir araya getirerek yapılan işleri değerlendirme ve yeni projeleri planlama olanağı sunuyor.

melerini sağlayan gelişmiş teknolojilerin bir bütünüdür. Dünya yapay zekânın önderliğinde büyük bir değişim içerisinde. Günümüzde çoğu teknolojik gelişme yapay zekâ etrafında toplanırken, bu trendin önümüzdeki 30-40 yıl daha devam etmesi beklenmektedir. Önümüzdeki 10-15 yılda yapay zekâ, otomotiv sektörü başta olmak üzere belirli alanlarda özelleştirilmek üzere eğitilebilecektir. Dijital dönüşümü stratejisinin bir parçası haline getiren bir şirket olarak Doğuş Otomotiv, dijitalleşme ve yeni teknolojileri çalışmalarının merkezinde konumlandırmaktadır. Bu doğrultuda Makine Öğrenmesi / Yapay Zekâ ile ilgili Veri Analitiği Çalışmaları 2019 yılında başlatılmıştır.

Elektrikli Araçlar

Elektrikli otomobil, elektrik motoru kullanarak, bataryalardan ve enerji depolama cihazlarında depoladığı elektriği kullanan otomobildir. Bu türdeki araçların yakıt tasarrufunun yanında şehir kirliliğini düşüreceği ve karbon emisyonunu azaltacağı öngörülmektedir. İmalat yatırımlarıyla OEM'ler elektrikli araçlara yönelecektir. Elektrikli araçların akülerinin fiyatları sürekli düşmekte, bu da elektrikli araçları ekonomik hale getirmekte ve satışlarında artış yaratmaktadır. Elektrikli otomobillerin, otomotiv endüstrisinin geleceğine önemli bir etkisinin olacağı düşünülmektedir. Bu nedenle ilerleyen yıllarda Türkiye pazarına getirilecek olan Volkswagen Grup markalı elektrikli araçlarla ilgili süreçleri takip eden bir ekip oluşturulmuş ve markalar arası sinerji hedeflenmiştir.

Bağlantılı Araçlar

Bağlantılı araçlar, otomobilin dışındaki diğer sistemlerle iki yönlü olarak iletişim kurabilen akıllı araçlardır. Bu, aracın içinde ve dışındaki diğer cihazlarla internet erişimini ve dolayısıyla verileri paylaşmasını sağlar. Otonom araçlar, sürücüye ihtiyaç duymadan hareket edebilen akıllı araçlardır. Elektrikli araçlar, otonom sürüş, internete bağlı araç yazılımları ve paylaşımlı araçlar, önde gelen otomotiv firmaları tarafından önemli sermaye yatırımları gerektiren başlıca trendlerden sadece birkaçıdır.

Tedarikçiler ve orijinal ekipman üreticileri (OEM'ler), bu teknolojilerin müşterilere ulaştırılmasında kritik bir rol oynayacaktır. Bu nedenle, otomotiv endüstrisinin tüm üyeleri buna katkıda bulunmak için çalışmaktadır.

2020 yılında ekonomik şartlar ve otomotiv pazarının şekillenmesine bağlı olarak, çevik ve analitik organizasyona geçiş çalışmaları ile şirketin dijital yetkinliklerini artırarak dijital iş geliştirme fikirlerinin gelişimine odaklanılmaktadır.



KOŞULSUZ MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

CRM - Müşteri İlişkileri Yönetimi Birimi

Şirketimiz bünyesinde, yeniliklere ve değişen dinamiklere göre müşterilerimizin yaşam döngüleri boyunca müşteri deneyimlerini en iyi şekilde yönetmek, müşteri iletişim süreçlerini proaktif yaklaşım ile yalınlaştırmak, merkezi veri yönetimi ve analizleri ile kişiye özel teklif ve hizmetler kurgulamak, müşterilerimizin şirketimize ve markalarımıza olan inancını güçlendirerek sadakatini yükseltecek aksiyonlar planlamak ve müşteri memnuniyetini 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 çalışma ve geliştirmelerin 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 Yetkili Satıcılar 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;
- Sadakat platformu üzerinden kampanya yönetimi ve iletişim çalışmaları yapılması;
- 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 pay-

laştığı 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 iş birliği projelerinin koordine edilmesi;
- Doğuş Otomotiv markalarının müşteriye dokunduğu her iş ve süreç adımlarını kapsayan temas haritaları ile müşterilerimizle kurulacak her bir iletişim adımının ve geliştirmelerin yönetimi;
- Yetkili Satıcılarımızda CEM eğitimlerinin verilmesi;
- Data analitiğine dayalı satış ve servis kampanyaları ile projelerinin kurgulanması ve yönetimi, müşteri segmentasyonu ve bağlılık odaklı analizlerin yapılması ve offline hizmetlerin online entegrasyon çalışmalarına destek verilmesi gelmektedir.

2019 yılında yapılan Müşteri Deneyimi çalışmaları:

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 adımları, hazırlanan müşteri temas haritaları üzerinden takip edilmektedir.

Müşterilerimizin memnuniyetini takip etmek amacıyla bağımsız bir araştırma firması tarafından yapılan memnuniyet araştırmaları Customer Experience Management (CEM) adı altında devam ederken, Yetkili Satıcı ve Servislerin memnuniyet araştırma sonuçlarının takip edildiği CEM portalı değiştirilmiştir. Yeni portal kullanıcı dostu odaklı olup, daha kapsamlı analizlerin takip edilebileceği bir yapıyla kullanıcılara açılmıştır.

Dijitalleşmenin getirdiği gereksinimlerle telefon anketlerinin azalarak online anketlerin artacağı zamanlar için hazırlanan altyapı üzerinden hazırlıklar tamamlanmış ve online anketlerin çalışmalarına devam edilmiştir. Araştırma kapsamında müşteri verilerinin bağımsız şirkete otomatik aktarımı için sistem entegrasyonu sağlanmış, bu şekilde veri kalitesinin

denetlenmesi konusunda önemli adımlar atılmıştır. 2019 yılında toplam 46 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 2019 yılında da devam etmiştir. ZUBİZU platformu üzerinden Doğuş Otomotiv müşterilerine farklı sektörlerdeki şirketlerde pek çok ayrıcalık sağlanmaktadır. Aynı zamanda platform, Doğuş Otomotiv müşterileri arasından belirli kriterlere göre oluşturulan mikro segmentlere özel ayrıcalıkların iletişiminin yapıldığı bir kanal olarak da kullanılmaya devam etmektedir. 2019 yılı boyunca ZUBİZU-Shell akaryakıt fayda program ortaklığımız devam etmiştir. Ayrıca Ekim-Aralık 2019 döneminde Shell'den Doğuş Otomotiv müşterilerine özel ekstra fayda verilen bir kampanya gerçekleştirilmiştir.

Araç satış adetlerimizi ve müşteri bağlılığımızı da artırmak için Turkuaz sistemi üzerindeki büyük veriden faydalanarak, bir sonraki dönemde satış dosyası açma ihtimali olan müşterilerimiz istatistiksel modelleme kullanılarak tahminlenmiştir. 2019 yılında Audi markamızla pilot çalışmasını tamamladığımız projemiz 2020 yılında tüm markalarımız için devreye alınacaktır.

Doğuş Otomotiv müşterilerinin satış ve servis hareketlerinin takip edilerek davranış analizlerinin yapılması, müşterilerimizi daha iyi tanımak ve müşteri bazında

aksiyon alabilmek amacıyla aynı ya da farklı Yetkili Satıcılarımızı birden fazla kez ziyaret eden/arayan müşteriler için 48 saat içinde herhangi bir işlem başlatılması durumunda, Doğuş Otomotiv tarafından direkt aranarak, müşteri deneyimlerinin artırılmasını hedefleyen "Sıcak Müşteri" projemizin de tüm markalara yayılımı sağlanmıştır.

Sosyal medya üzerinde aktif olan, mevcut ve potansiyel müşterilerimizin kişisel ve sosyal medya hesap bilgileri ile Turkuaz sistemi üzerinde sorgulama yapılmasını sağlayacak projenin alt yapı çalışmaları tamamlanmıştır. Müşteri tekleştirme kapsamında da müşteri benzerlik oranını değerlendiren gelişmiş bir algoritma kullanılarak, mükerrer müşteri kayıtlarının yaratılması önemli ölçüde engellenmiştir.

Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve Elektronik Ticaret Kanunları kapsamında müşterilerimizin kişisel verilerinin paylaşım izinlerini ve direkt pazarlama faaliyetleri izinleri, iletişim izin formunun yanı sıra sms yöntemiyle de alınmaya başlamıştır.

Veri Ambarı Renovasyonu Projesi, Doğuş Otomotiv'in tüm markaları arasında ortak tanım ve terminoloji oluşturmayı hedefleyen Veri Sözlüğü çalışması başta olmak üzere, kullanıcıların kendi raporlarını yapabilmesi, raporlama sürecinin hızlanması ve performansının artması gibi çok boyutlu analiz imkânlarını kapsayacaktır. Veri Sözlüğü çalışmaları tamamlanmış olup, sistem altyapısı yeni raporlama araçlarına uygun hale getirilmiş ve testler gerçekleştirilmiştir. DORA adını verdiği yeni raporlama sisteminin 2020 yılında hayata



Doğuş Otomotiv müşterilerine ayrıcalık

Doğuş Otomotiv markalarının ZUBİZU sadakat platformu üzerinden yaptığı iletişim ve kampanya çalışmaları 2019 yılında da devam etti.

geçmesiyle, tüm Doğuş Otomotiv çalışanları Business Object ile kendi raporlarını yaratabilme imkânına sahip olacaktır. Veri Yönetimi çerçevesinde, mevcut ERP sistemimiz Turkuaz üzerindeki verilerin Veri Güvenliği, Veri Kimliği, Veri Ambarı, Veri Kalitesi başlıklarına ek olarak Veri Kullanımı ile analitik CRM çalışmalarının da çok yönlü olarak takip edildiği bir proje başlatılmıştır. Doğuş Otomotiv verileri üzerindeki entegrasyonlar, süreçler, yetkilendirmeler, KVKK, bilgi güvenliği gibi konularda çok yönlü olarak çalışmalar yapılmış olup, 2020 yılında da devam edecektir.

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 Satıcılardaki raporlama özellikleri ile tüketici beklenti ve görüşlerinin anlık ve şeffaf olarak takip edilmesini sağlamaktadır.

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

DİM’in sağladığı hizmetlerin kapsamı aşağıdaki gibidir:

1. 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 beklentilerinin 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.

2019 yılında DİM, 146.063 adet diyalog telefon çağrısını başarıyla karşılamıştır. Bu oran 2018 yılına oranla %16 düşüş göstermiştir. Diyalog telefonlarının ortalama ya-

DMP (Data Management Platform) yatırımı ile Doğuş Otomotiv markalarının online ve offline verileri büyük ölçüde birleştirilmiş, müşteriler doğru segmentler ve tek dijital kimlik altında tekilleştirilmiştir. Dijital pazarlama noktalarında izinleri alınan mevcut ve potansiyel müşterilerimizle dijital platformlar üzerinden ilgi ve ihtiyaçları doğrultusunda iletişim yapılması sağlanmıştır.

nıtlama süresi (ASA) 2019 yılında 18 sn*, servis seviyemiz ise %84 olarak gerçekleşmiştir. (* Hedeflenen cevaplanma süresi içinde karşılanan çağrılarının toplam karşılanan çağrılara oranıdır.)

Müşterilerden 2019 yılı içerisinde gelen 48.639 adet e-posta yanıtlanmıştır. E-posta yanıtlanma süresi ise 72 saniye olarak gerçekleşmiştir. 2018 yılına göre cevaplanan e-mail adedi %33 artış göstermiştir. 2019 yılında 33.204 adet canlı sohbet görüşmesi, ortalama 14 sn içerisinde cevaplanarak gerçekleştirilmiştir. Sosyal medyaya (twitter, facebook) yansıyan 56.444 adet bildirim DİM tarafından 55 sn içerisinde 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 temel 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.

2019 yılında, 219.831 adet yol yardım çağrısı karşılanmıştır. Yol yardım çağrılarının ortalama yanıtlanma süresi (ASA) 18 sn, servis seviyemiz ise %82 olarak gerçekleşmiştir.

2019 yılında, DİM’in müşterilerine sunduğu “Acil Servis Hizmeti” 25.720 adet olmuştur. Acil Servis Hizmeti, olay yerinde müşterimizin taleplerini çözmek ve mobilitesinin kesintisiz devamını sağlamak açısından markalarımız için olumlu bir hizmettir.

Yine 2019 yılında DİM’in müşterilerine sunduğu “Çekici Hizmeti” bir önceki yıla göre %19 düşüş göstererek 18.674 adet olarak gerçekleşmiştir. Saha operasyon hizmetinin toplamda azalmasına rağmen, Acil Servis Hizmeti’nin aynı seviyede kalması, müşterilerimize olay yerinde sunduğumuz hizmet adedi oranını artırmıştır.



Değer ve İlgili Merkezi

2014 yılında hizmete giren DİM, müşteri yaşam evresinin her noktasında Doğuş Otomotiv markalarına destek olurken, taraftar müşteri sayısını artırmayı amaçlıyor.

Saha operasyonları kapsamında diğer bir hizmetimiz olan, DİM’in müşterilerine sunduğu geçici araç tahsisi ise 2.575 adet olarak gerçekleşmiştir.

2019 yılında, yol yardım çağrıları için açılan kayıt bir önceki yıla göre %11 düşüş göstererek 111.799 adet olarak gerçekleşmiştir.

Müşterilerin aldıkları yol yardım hizmetine ilişkin memnuniyet seviyesi ise %87 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 po-

tansiyel 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. 2019 yılında, DİM’de 20 farklı proje için 135.507 adet anket yapılmıştır. Markalarımız ile birlikte CRM departmanımızın ortak çalışmaları bu birimimiz tarafından desteklenmekte ve saha çalışmaları anket ekibi-miz ile yapılmaktadır.

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 ile atölye planlaması dahilinde koordinasyon kurulmasını da içermektedir. Bu çerçevede, 2019 yılında Doğuş Oto için verdiğimiz ve tüm bölgeleri kapsayan randevu hizmetimizde, 265.093 adet çağrı karşılanmış ve sonucunda tüm markalarımız için toplam 75.318 randevu kaydı oluşturulmuştur. Bunun yanında dönemsel olarak Doğuş Oto genelinde veya bölgesel olarak yeni proje çalışmaları da yürütülmektedir.

5. İkinci 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 araştırılma-

şı, sonuçların müşterilere sunulması ve müşterilerin Yetkili Satıcılarla bağlantısının kurulmasını içerir. DOD çağrıları 2019 yılında %53 düşüş göstererek 9.363 adet olarak gerçekleşmiştir.

Bu veri ile birlikte genel toplamda çağrı merkezi sektöründe değerlendirilen en önemli kriterlerin başında yer alan Telefon Servis Faktörü (Service Level) dünya ortalaması %75 iken, DİM'de bu kriter 2019 yılında tüm birimlerin ortak değeri olarak %81 seviyesinde gerçekleşmiştir.

Müşteri temsilcilerinin değerlendirildiği, sağlanan hizmetin kalitesinin ve müşteride uyandırdığı hissiyatın ölçümünün yapıldığı NPS sonuçları 2019 yılında %84 olarak gerçekleşmiştir.

DİM müşteri temsilcilerinin kalite ölçümü sonucunda, 2019 yılında müşteri temsilcilerinin görüşme kalitesi puanı da 91,77 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. Bu sayede hem kalitesel hem de verimsel olarak yüksek hizmet standartları hedeflenmektedir.

DİM çalışanlarının da Doğuş Otomotiv'in tüm süreçlerine katkıları olmuştur. 2019 yılında DİM çalışanları tarafından 98 öneri yapılmış ve şirket içerisinde geçen yıl olduğu gibi en fazla öneriyi yaparak ilk sırada yer almıştır.

6. Diğer 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 bulmuştur.

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 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 uy-

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

NPS Aramalarının Otomasyonu: Müşterilerin DİM'den aldığı hizmetten memnuniyetini ölçümleyen NPS aramaları daha önce müşteri temsilcileri tarafından yapılırken, 2017 yılından itibaren 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 kullanmaya başladığı Verint Speech Analytics sistemini 2019 yılında da kullanmaya devam etmiştir. Bu sayede kaydedilmiş tüm görüşmelerin 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.

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, 2019 yılında Porsche markası tarafından hayata geçirilen Porsche Premium Müşteri Temsilcisi projesini yürütmeye başlamıştır. Bu proje çerçevesinde belirlenen hatta gelen diyalog ve yol yardım çağrıları Porsche markasına özel personel tarafından yanıtlanmaya 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 sunulmaktadır.

7. Proje Bazlı Çalışmalar:

a. 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 Digi-turk Portal, DMF lead yönlendirmeleri, VW Shop, D-Cym, 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,

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.

Kalite yönetimi konusunda Volkswagen, Audi, SEAT markaları ve Lojistik Merkezi için Almanya TÜV'den ISO 9001:2015 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.

- Acil servis ve çekiciler için eğitimler ve motivasyon programları düzenleyerek sürecin ve müşteri memnuniyetinin artırılmasını sağlamak.

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

9. Telemarketing: Telemarketing çalışmalarının (akse-suar, garanti satışı, vb.) gerçekleştirilmesi.

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. 2019 yılı itibarıyla 11 tedarikçimiz daha Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporu'na dahil edilerek sürdürülebilirlik performanslarının takip edilmesi konusunda bilgilendirilmiştir.

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/etki-alanimiz/tedarikcilerimizde-surdurulebilirlik-2019>).

2019 YILI DEĞERLENDİRMESİ VE 2020 YILI BEKLENTİLERİ

	2019 Beklenti	2019 Gerçekleşen	2020 Beklenti
Toplam Otomotiv Pazarı (Binek+Hafif Ticari+Ağır Ticari) (bin adet)	230-240	477	620-630
Doğuş Otomotiv Satış Adetleri (ŞKODA hariç) (bin adet)	45-50	61	70-80
Yatırım Harcamaları (mn TL)	60-70	45	160-170

2018 yılında başlayan ve 2019 yılına devam eden ekonomik ve jeopolitik belirsizlikler sebebi ile otomotiv sektöründe satış adetlerinde %55-60 civarında bir daralma beklenirken, yıl içinde makroekonomik görünümün toparlanması sonucu daralma %22 seviyesinde kalmıştır. Toplam otomotiv satış adetlerinin 477.069 olarak gerçekleşmesi, beklentilerimizin üzerinde olmuş ve bu bağlamda Şirketimiz hedeflediği pazar payı seviyesinde kalmayı başarmıştır. 2019 yılında operasyonel verimliliği güçlendirmeye çalışan Şirketimiz, yeniden değerlendirilen tüm proje ve pazarlama planları ışığında tedbirli gider yönetim yapısını izlemeyi sürdürmüş ve yatırım harcamalarımız 45 milyon TL olarak gerçekleşmiştir.

Şirketimiz, 2020 yılında:

- Optimum faaliyet kârlılığı seviyesini sürdürmeyi ve uzun vadeli başarı için gerekli gördüğü pazar payını (ŞKODA hariç) %12-13 seviyesinde muhafaza etmeyi;
- Yeniden değerlendirilen tüm proje ve pazarlama planları ışığında tedbirli gider yönetim yapısını sürdürmeyi;
- Temel performans göstergelerinin düzenli takibiyle, gerekli iyileştirmelerin gerçekleştirilmesini ve operasyonel verimliliğin güçlendirilmesini amaçlamaktadır.

2020 yılındaki yatırım harcamalarımız aşağıdaki başlıklardan oluşmaktadır:

- Genel Müdürlük, lojistik, yedek parça, eğitim alanları ve bağlı ortaklıklarımız için yapılan harcamalar,
- Makine ve teçhizat yatırımları,
- Test araçları,
- Bilgi teknolojileri yatırımları,
- Değer yaratma potansiyelini yüksek gördüğümüz yatırımlar.

Şirketimizin kısa vadede potansiyeli yüksek olmayan operasyonlardan arınarak, tamamıyla yurt içi operasyonlara odaklı ve orta-uzun vadede mobilite, dijitalleşme ve hizmet odaklı çalışmaları 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, distribütörlüğünü üstlendiği uluslararası markaların güçlü imajıyla pazardaki konumunu korumaya devam edecektir.

2020 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, takip eden bölümde "Risk Yönetimi Sistemine bakış" başlığı altında detaylandırılmıştır.

RİSK YÖNETİMİ SİSTEMİNE BAKIŞ

Risk Yönetimi ve İç Kontrol Mekanizması

Belirsizlikleri zamanında tanımlamak, doğru yöntemlerle değerlendirmek ve hedeflere uygun önlem alma yaklaşımını 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 bütünlük raporlama yapılarak 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 kapsayan finans dışı riskleri 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.

Riskler ve Yönetim Organının Değerlendirmesi

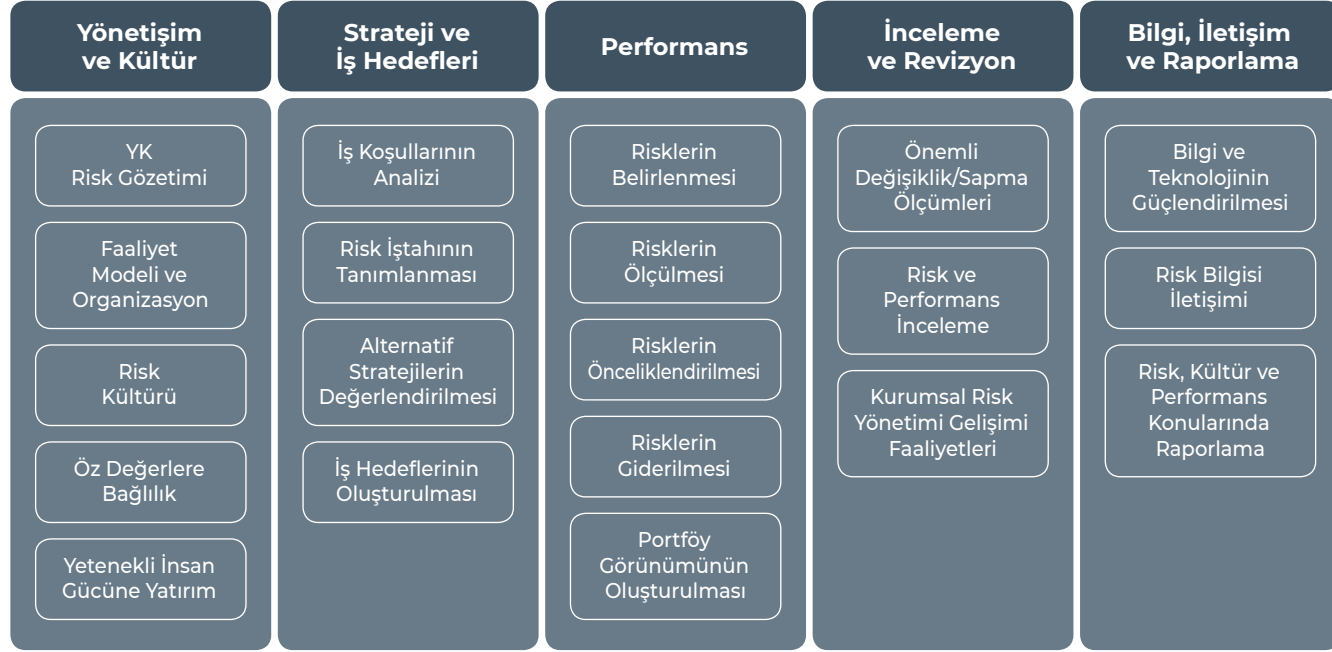
Risk Yönetimi Politikası

Şirketimizin risk yönetimi politikası, Yönetim Kurulu'ndan en alt kademeye kadar rol ve sorumlulukların belirlendiği, risk süreçlerinin planlanarak yönetildiği, iç kontrol ve denetim faaliyetleri ile şekillenen bir çerçevede dahilinde oluşturulmuştur. Mevcut yapı dahilinde değer verdiğimiz en temel konu, riskin ortak Şirket kültürünün bir parçası olarak ilgili tüm paydaşlarımız tarafından aynı dilde ifade edilebilmesidir. Bu amaçla tasarlanan ve Şirketimizde uygulanabilir hale getirilmesi hedeflenen modellerin ve yöntemlerin aynı zamanda genel kabul görmüş referanslar doğ-

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.

rultusunda 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.

Şirketimizin risk yönetimi çerçevesi aşağıdaki yapı ile özetlenmiştir.



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 çalışmaları 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 sunmakta ve denetçi ile paylaşmaktadır. Komite, üyeleri kapsamında Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Komitesi ile doğrudan bağlantılıdır.

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 şablonla oluşturduğumuz çalışmalarla, risk yönetimi kapsamındaki süreçlerin stratejik ve proaktif bir şirket modeline doğru uzanan seyri yönetilmektedir.

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

Faiz Riski

Şirketimizin döviz cinslerine göre gruplandırılmış risk yönetimi, aktif-pasif getiri ve maliyetleri üzerinden efektif vadeler de dikkate alınarak stratejik faiz pozisyonu tespit edilmektedir. 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.

Operasyonel Riskler

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. Sürdürülebilir Tedarik Zinciri Yönetimi ve tedarikçilerin sosyal, çevresel, ekonomik risklerinin yönetilmesiyle ilgili farkındalık çalışmaları, alınan önlemler ve denetim konuları Sürdürülebilirlik Raporu kapsamında detaylı olarak açıklanmaktadır. <http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/strateji-ve-yonetim-2019/surdurulebilirlik-politikalari-2019>

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 verilmiş 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

Alacak Riski

Gerçekleştirilen ortak faktoring projeleri ve iş birliği neticesinde, Doğuş 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.

takip altına alınmaktadır. Yıl içinde, çalışanların farkındalığı bakımından eğitimler ve doğrudan uzman gözetiminde bilgi ölçmeye yönelik testler de düzenlenmektedir. Doğuş Otomotiv ve Doğuş Oto İSG çalışmalarıyla ilgili detaylı bilgi internet sitemizin Sürdürülebilirlik bölümünde yer almaktadır. <http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/strateji-ve-yonetim-2019/surdurulebilirlik-politikalari-2019>

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 Doğuş 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 yapılan çalışmalar yıl içinde Riskin Erken Saptanması Komitesi ile paylaşılmış ve konuya ilişkin 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 şekilde oluşturulan ve Şirketimizin yönetim organları

Doğuş Otomotiv Uyum Fonksiyonu

Doğuş Otomotiv’de Uyum yaklaşımı mevcut yasa ve yönetmeliklere tam uyumun yanı sıra kurum içi politika ve prosedürlere, toplumsal normlara, Doğuş Otomotiv Etik Kodu’na ve uluslararası ilgili standartlara uyum konularını da içermektedir. İşimizi en doğru ve paydaşlarımızın güvenini tesis edecek biçimde yapabilmek için tüm operasyonel faaliyetlerimiz Doğuş Otomotiv Etik Kodu’na uygun biçimde yürütülmektedir. Etik Kod dört bölümden oluşmakta, Eşit ve Sağlıklı Çalışma Ortamı, Çalışma Ortamında Dürüstlük ve Adalet, Doğuş Otomotiv Varlıklarının ve İtibarının Korunması ile Pazarda Dürüstlük ve Adalet başlıkları altında 54 adet doğrudan sektörden örnek vakalar içererek uygulamanın anlaşılmasını kolaylaştıracak unsurları barındırmaktadır.

Doğuş Otomotiv, şirket içinde kurumsal politikaların tam olarak anlaşılmasını sağlamak ve Uyum Fonksiyonu’nun görevlerine destek olmak amacıyla 2019 yılında şirket içinde politikaların bilinirliğini artırmak için iç iletişim çalışmaları yürütmüştür. Çalışanların günlük hayatlarında sıklıkla görüş alanına giren yerlere politikalarla ilgili bilgilendirmeler ve panolar hazırlanmış ve politikaların içerikleriyle ilgili detaylar paylaşılmıştır.

Doğuş Otomotiv Uyum Fonksiyonu, şirketin yüksek etik anlayışına ve uluslararası standartlara uygun olarak, yerel kanun ve düzenlemelere uyumlu şekilde ticari faaliyetlerini yürütmesini taahhüt etmektedir. Yönetim Kurulu alt komitesi olan Riskin Erken Saptanması Komitesi’ne raporlama gerçekleştiren Uyum Fonksiyonu, kendisine bağlı çalışma grubu ile Aralık 2019’da ilk toplantısını gerçekleştirmiştir. Fonksiyon, Hukuk ve Risk Yönetimi Birimi ve Sürdürülebilirlik Konseyi ile

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.

Stratejik Sürdürülebilirlik Yönetimi Yaklaşımımız kapsamında Finans Dışı Risklerin Yönetimi hakkında bilgilendirme, Kurumsal Sürdürülebilirlik bölümünde Finans Dışı Risklerin Yönetimi başlığı altında paylaşılmıştır.

koordineli olarak çalışmaktadır. Uyum Fonksiyonu çalışmaları, şirket içi politika, yasal düzenleme, mevzuat gereklilikleri, uluslararası standart ve süreçlere uyum, ilgili süreçlerdeki risklerin tespiti ve raporlanmasına yönelik kurgulamıştır. Fonksiyon, 2019 yılında Uyum Politikası çalışmalarına başlamış, politikanın hazırlanması, ilgili birimler tarafından görüş ve önerilerle son halinin almasının ardından 2020 yılında Yönetim Kurulu onayına sunulması planlanmıştır. Uyum Fonksiyonu, Doğuş Otomotiv’in hizmet verdiği alanlarda uyum riskini minimize etmek ve ilgili alanlara ilişkin makul güvenceyi sağlamak amacıyla çalışmalarını sürdürecektir.

Doğuş Otomotiv “Kişisel Verilerin Korunması Kanunu” kapsamında çalışma grubu oluşturmuştur. Hukuk, Risk Yönetimi ve Bilgi Güvenliği Birimlerinin ortak çalışmasıyla uyum süreci, yasal yükümlülöklere ve terminlere bağlı kalınarak yönetilmektedir.

Doğuş Otomotiv Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi, şirket bilgi varlıklarının korunması ve tabi olunan yasal düzenlemeler ile uyumluluğu sağlamak için güvenlik süreçlerini düzenlemekte, güncellemekte ve güvenlik süreçlerindeki rol ve sorumlukların tanımlanmasını sağlamaktadır.

DENETİMDEN SORUMLU KOMİTE RAPORU

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 kademede 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 çerçeve-

sinde, süreçleri ve iç kontrol faaliyetlerini belirlenen amaçlar doğrultusunda düzenli ve sistematik olarak denetlemekte ve gözden geçirmektedir. 2019 yılında, bağımsız denetim sonuçları ve İç Denetim Departmanı tarafından gerçekleştirilen olağan denetim, inceleme ve soruşturma çalışmalarına ilişkin olarak, bir (1) defa Riskin Erken Saptanması Komitesi ile ortak toplantı olmak üzere, Denetimden Sorumlu Komite ile toplamda dokuz (9) 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 2019 yılında Bilgi Teknolojileri denetimine yönelik çalışmalara devam edilmiştir. Bununla birlikte 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. 2020 yılında olağan denetim çalışmalarında sürekli denetimin etkinliğinin artarak sürdürülmesi hedeflenmektedir. Ayrıca Bilgi Sistemleri denetimlerine ilişkin ekiplerimizde sertifikasyon sürecine yönelik çalışmalar gerçekleştirilecektir. Buna ek olarak, denetim kalitesinin ölçümlenmesi ve takip edilmesi amacıyla bağımsız denetim Kalite Güvence Değerlendirmesi (QAR) çalışmasının 2020 yılında alınması planlanmaktadır.

Denetimden Sorumlu Komite Bilgilendirmesi

Doğuş Otomotiv Denetimden Sorumlu Komite olarak amacımız şirketin finansal raporlarının uygunluğunun sağlanması konusunda etkin bir yönetim ortaya koymaktır. Bu kapsamda; Yönetim Kurulu adına; şirketin iç denetim, iç kontrol ve risk yönetiminin etkinliğine ve yeterliliğine, bu sistemler ile muhasebe ve raporlama sistemlerinin Sermaye Piyasası Mevzuatı’na ve bu düzenlemede yer alan esaslara uygun olarak işleyişine, üretilen bilgilerin bütünlüğüne, iç kontrol sistemi ile ilgili olarak şirkete ulaşan şikâyetlerin incelenmesi ve sonuca bağlanmasına, muhasebe ve bağımsız denetim konularındaki bil-

dirim ve ihbarların gizlilik içinde değerlendirilmesine yönelik yöntem ve kriterler tarafımızca belirlenmektedir.

Başkanlığını yürütmekte olduğum Denetimden Sorumlu Komite’nin üyelerinin tamamı SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri çerçevesinde tanımlanmış Bağımsız Yönetim Kurulu Üyeleri’nden oluşmaktadır. Komitemiz diğer üyesi Sn. Adalet Yasemin Akad ve ben, profesyonel faaliyetlerimiz kapsamında edindiğimiz finans, muhasebe ve denetim konularındaki geniş tecrübelerimiz ile komiteye katkı sunmaktayız.

Denetimden Sorumlu Komite olarak faaliyetlerimizi Yönetim Kurulu tarafından onaylanmış Komite Yönetmeliği çerçevesinde gerçekleştirmekte ve muhasebe, denetim, iç kontrol sistemi ve finansal raporlama uygulamaları ile ilgili olarak Yönetim Kurulu'na gözetim görevinde yardımcı olmaktayız. Bu kapsamda yönetmeliğimizde de yer alan aşağıdaki konularda sorumlu olduğumuz bulunmaktadır.

- Bağımsız dış denetimin etkin, yeterli ve şeffaf bir şekilde yapılması için gerekli tedbirlerin alınması
- Finansal raporların, şirketin mali durumunu ve yapılan işlerin sonuçlarını doğru olarak yansıtıp yansıtmadığı ve mevzuat ile ilgili düzenlemelerde belirlenen usul ve esaslara uygun olarak hazırlanıp hazırlanmadığı konusunda bağımsız denetçiler ile görüşülmesi
- Şirketin taşıdığı risklerin tespit edilmesi, ölçülmesi, izlenmesi ve kontrol edilmesi için gerekli yöntem, araç ve uygulama usullerinin mevcut olup olmadığının değerlendirilmesi
- Şirketin kanun ve düzenlemelere uyumu konusunda geliştirdiği takip sistemi, disiplin cezaları ve bu konularda şirket yönetimi tarafından açılan soruşturma ve takiplerin sonuçlarının gözden geçirilmesi, gerekli düzenleme ve işlerin yapılması için yönetime önerilerde bulunulması
- Şirket iç denetim faaliyetinin etkin, yeterli ve şeffaf bir şekilde yapılması için gerekli tedbirlerin alınması
- Şirket iç denetim biriminin çalışmalarını ve organizasyon yapısını gözden geçirerek; şirkette sağlıklı bir iç denetim altyapısının oluşturulması, iç denetim biriminin yetki ve sorumlukların tanımlanması, iç kontrol süreçlerinin yazılı hale getirilmesi, oluşturulan yapının işlemesi ve gözetimi hususunda yapılması gerekenlerle ilgili olarak Yönetim Kurulu'na önerilerde bulunulması
- Kamuya açıklanacak yıllık ve ara dönem finansal tabloların ve dipnotlarının, mevcut mevzuata, şirketin izlediği muhasebe ilkelerine, gerçeğe uygunluğuna ve doğruluğuna ilişkin olarak şirketin sorumlu yöneticileri ve bağımsız denetçilerinin görüşlerinin alınarak, değerlendirmelerimizle birlikte Yönetim Kuruluna yazılı olarak bildirilmesi
- Kamuya açıklanacak faaliyet raporunun gözden geçirilerek, burada yer alan bilgilerin Komitenin sahip olduğu bilgilere göre doğru ve tutarlı olup olmadığının gözden geçirilmesi

2019 yılında Komite tarafından dış denetim firması ile 4, İç Denetim Departmanı ile 4 olmak üzere toplam 8 toplantı gerçekleştirilmiştir. Bağımsız dış denetim firması tarafından konsolide finansal tablolara ilişkin sonuçlar paylaşılmış ve denetimlere ilişkin sonuçlar değerlendirilmiştir. İç Denetim Departmanı tarafından ise Komiteye yapılan sunumlarda denetim faaliyetleri neticesinde iç kontrol, risk yönetimi ve yönetim sü-

reçlerine ilişkin tespitler hakkında değerlendirmeler yapılmıştır. Buna ek olarak, yılda en az bir kez Mali İşler Genel Müdürü, Muhasebe Müdürü ve bağımsız dış denetçiler ile icrada görevli yöneticilerin bulunmadığı ortamda ayrı ayrı toplantı yapılmaktadır. Bu toplantılar denetçiler tarafından gündeme getirilebilecek ya da denetçiler hakkında dikkatimize getirilebilecek konuları değerlendirmemize olanak sağlamaktadır.

Şirket bağımsız denetçisi ile birlikte ara dönem finansal tablolar gözden geçirilmiştir. Konsolide sonuçların analizi ile ilgili çeyrek dönemlik incelemeler gerçekleştirilmiş ve konsolide bilançolar gözden geçirilmiştir.

Şirketin tüm marka ve departmanlarına yönelik finansal, operasyonel, mevzuat ve suiistimal risklerini kapsayacak şekilde denetim çalışmaları gerçekleştirilmiştir. Yapılan denetimlerde mevzuata, politika ve prosedürlere uyum, mali ve operasyonel bilgilerin doğruluğu ve güvenilirliği, varlıkların korunması, faaliyetlerin etkinliği ve verimliliği konularında iç kontrol ve risk yönetimi sistemlerinin etkinliği değerlendirilmiştir.

Son yıllarda bilgi teknolojilerinin artan önemiyle birlikte artan veri ve işlem hacimleri geleneksel denetim yöntemlerinin yeterliliğinin sorgulanmasına neden olmaktadır. Bu kapsamda denetçiler tarafından güvence verilmesini sağlayan bir elektronik denetim süreci olarak sürekli/bilgisayar destekli denetim çalışmaları önem kazanmıştır. 2016 yılında sistem üzerinden periyodik raporlamalar yapılarak, örnekleme yerine tüm veri üzerinden sonuçlar üretebilen denetim metodolojisi geliştirilmiştir. Denetimlerin yerindeliğine, verimliliğine, etkinliğine ve zamanındalığına yönelik katkı sağlayan sürekli denetim çalışmalarına 2019 yılında da devam edilmiştir.

Şirketin Bilgi Sistemleri süreçlerine ilişkin riskler gözden geçirilmiş ve kontrollerin etkinliği değerlendirilmiştir. Gerçekleştirilen denetim çalışmaları Bilgi Teknolojileri Yönetişim, Bilgi Güvenliği ve Erişim Yönetimi, Altyapı Operasyonları ve Değişiklik Yönetimi olmak üzere 4 ana başlık altında yürütülmüştür. Buna ek olarak, SPK tarafından 2018 yılında yayınlanan Bilgi Sistemleri Yönetimi Tebliği'ne uyum kapsamında takip çalışmaları yapılmış, alınan aksiyonların uygunluğu ve etkinliği değerlendirilmiştir.

2019 yılında yürütülen tüm iç kontrol ve denetim çalışmalarının yanı sıra geçmiş dönemlerde tespit edilen bulguların takip çalışmaları yapılmış ve eksikliklere ilişkin alınması gereken aksiyonların durumları değerlendirilmiştir.

Şirketin tüm çalışanlarının açık ya da istendiği takdirde kimliği gizli olarak Etik Kod'a aykırı durumları ya da potansiyel aykırılıkları bildirebileceği ve tümüyle bağımsız bir kurum tarafından kontrol edilen bir Etik Hattımız bulunmaktadır. 2019 yılında Etik Hatta gelen şikâyet ve

ihbarlar değerlendirilerek gerekli soruşturmalar ve incelemeler yapılmıştır.

Denetim sürecinin etkinliği, öncelikle uygun denetim risklerinin tanımlanmasına bağlıdır. Bu kapsamda, bağımsız denetim firmamız her çeyrek dönemde temel risk değerlendirmelerini içeren detaylı denetim planını bizimle ve denetlenen birimlerle paylaşmaktadır. Yapılan denetimlere ilişkin bağımsız denetim firması tarafından denetim sürecinin etkinliği hakkında yönetimden geri bildirim almak amacıyla senelik olarak anket düzenlenmektedir.

Şirket faaliyetlerine yönelik alınan bağımsız dış denetim hizmeti için sektörün en iyileri arasında yer alan PWC firması ile çalışmaktayız. Yıl boyunca almış olduğumuz hizmetin kalitesini ve firmanın sektördeki yeri ve geçmiş tecrübelerini de göz önüne aldığımızda denetim çalışmalarında etkin olduğunu değerlendirmekteyiz.

Bağımsız dış denetim firması seçim sürecine ilişkin düzenlenen Denetimden Sorumlu Komite toplantısında şirket tarafından yapılan ihale ve alınan teklifler tarafımızla paylaşılmaktadır. Komite olarak yaptığımız değerlendirmeler neticesinde nihai karar verilmektedir. 2019 yılında yapılan ihale sonucu gerekli bilgi, yeterlilik ve uzmanlığa sahip olması ve denetimi ulusal mevzuat ve uluslararası denetim standartlarına uyumlu şekilde yürüteceği değerlendirilerek aldığımız karar doğrultusunda PWC firması ile çalışılmaya başlanmış olup bir sonraki denetim ihalesinin ise 2025 yılsonunda yapılması planlanmaktadır.

Güliden Özgül
Denetimden Sorumlu Komite Başkanı

MARKALARIMIZ



VOLKSWAGEN BİNEK ARAÇ



2019 yılında %10 pazar payı ile binek araç pazarında 3'üncü sırada yer alan Volkswagen Binek Araç, satış anlamındaki başarısını iletişim anlamında da devam ettirmiş ve üst üste 7'nci kez Lovemark seçilmiştir.



Binek araç pazarının en çok tercih edilen ithal modeli: Passat

2019 yılında, en son teknolojilerle donatılan Passat'ın yeni versiyonu, binek araç pazarının en çok tercih edilen ithal modeli olma başarısını sürdürmüştür. Passat modeli, daralan binek araç pazarına rağmen 15.720 adetlik satış rakamına ulaşmış ve segment payını artırarak %46,8'e taşımıştır.

2019 yılında izlenen başarılı ürün ve iletişim stratejileri sayesinde Volkswagen Binek Araç, 38.820 perakende satış adedi ve %10 pazar payı ile binek araç pazarında 3'üncü sırada yer almıştır. Volkswagen SUV ailesinin en yeni üyesi T-Roc modeli ve Türkiye'de 2005'ten bu yana segmentinin lideri olan Passat'ın yenilenen versiyonu 2019 yılında pazara sunulmuştur.

Üste üste 7'nci kez Türkiye'nin en sevilen markası

Mediacat dergisi ve Ipsos tarafından 12'ncisi gerçekleştirilen "Türkiye'nin Lovemark'ları 2019 Araştırması"nda, yıllardır istikrarlı bir şekilde devam eden duygusal marka stratejisi sayesinde Volkswagen Binek Araç, geride kalan 6 yılda olduğu gibi 2019 yılında da Türkiye'nin en sevilen otomobil markası olmayı başarmıştır.

Ayrıca marka, reklam dünyasının en prestijli yaratıcılık ödülleri olan Kristal Elma Festivali'nde Basın/Hizmet kategorisinde "Orijinal Parça - Çalışıyor Gibi Görünmez, Çalışır" ilanı ile Bronz Elma ödülünü almaya hak kazanmıştır.

Modellerin performansları

Golf, Passat ve Passat Variant modelleri kendi segmentlerinde yılı lider olarak tamamlamışlardır. En son teknolojilerle donatılan Passat'ın yeni versiyonu, 2019 yılında binek araç pazarının en çok tercih edilen ithal modeli olma başarısını sürdürmüştür. Passat modeli, daralan binek araç pazarına rağmen 15.720 adetlik satış rakamına ulaşmış ve segment payını artırarak %46,8'e taşımıştır. Uzun yıllardır A/HB segmentinin birincisi olan Golf modeli 2019 yılında da liderliğini korumuş ve %33,3 segment payı elde etmiştir. Passat Variant modeli ise %68,7 segment payı ile liderliğini 2019 yılında da sürdürmüştür.

Dijital iletişimde yenilikçi çözümler

İnternet ve sosyal medya gelişimini yakından takip eden Volkswagen Binek Araç'ın en büyük showrom'u olan web sitesi 2019 yılında

17 milyon ziyaret almıştır. Gelişmiş SEO ve SEM performansından faydalanan ve Davranış Temelli Teklif Sistemi (BBO) gibi teknolojiler kullanan Volkswagen Binek Araç web sitesinin yanı sıra medya planlaması dahilinde verimli bir şekilde kullanılan dijital kanallardan 2019 yılında 24.200 adet dijital talep formu elde edilmiştir. Etkin lead işleme teknikleri ve talepte bulunan kişilere en hızlı şekilde dönüş sağlayan Yetkili Satıcı süreçleri sayesinde, dijital talep formlarının %2,1'i satışa dönüştürülmüştür. Bu bağlamda Volkswagen Binek Araç, Google Auto Report'un otomotiv sektör ortalaması olan %1,1'in çok üzerinde bir performans göstermiştir.

Güçlü stratejisi ve özgün içerikleri ile Volkswagen Binek Araç sosyal medya kanalları 2019 yılında da otomotiv sektörünün en çok takip edilen hesapları 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, 2019 yılında kazandığı 100 bin yeni takipçi ile 440 bin kişiye ulaşarak Instagram'da da en çok takip edilen otomotiv markası olma unvanını korumuştur.

Araçların teslim alındığı andan satılincaya kadar servis takibinin sağlanması, geçmiş bakımların gözlenmesi ve arıza halinde tek tuşla yol yardımı çağırılması gibi pek çok fonksiyon sunan Volkswagenim uygulamasının kullanıcı sayısı ise 2019 yılı sonunda 450 bin kişiye ulaşmıştır.

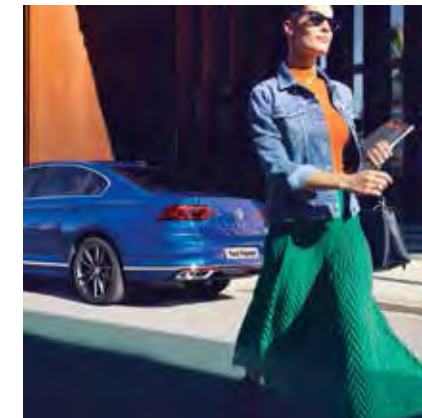
Satış sonrası hizmetler

Müşterilere sunduğu benzersiz otomotiv deneyimini sürdürmek adına sürekli gelişim içerisinde olan Volkswagen Binek Satış Sonrası Hizmetler, 2019 yılında açılan Döşman ve Egecan Yetkili Servisleri ile hizmet noktası sayısını 78'e yükseltmiştir.

2019 yılında Yetkili Servisler'de toplam 604.883 araç girişiyle ayda ortalama 50.406 müşteriye hizmet verilmiştir. Buna bağlı olarak 2019 yılında parça cirosu %3,91, işçilik cirosu ise %2,22 artış göstermiştir. Yıl içerisinde, Satış Sonrası Hizmetler iş süreçlerinde maksimum verimliliği sağlamak amacıyla dijitalleşme adına önemli projeler geliştirilmiştir. Hayata geçirilen "Speech to Text" projesiyle, iş emirlerinin doğru ve hızlı bir şekilde düzenlenmesi sağlanmıştır.

Volkswagen, üst üste 7'nci kez Lovemark!

Volkswagen Binek Araç, yıllardır istikrarlı bir şekilde devam eden duygusal marka stratejisi sayesinde MediaCat ve Ipsos bağımsız araştırma şirketi tarafından 7'nci kez üst üste yılın en sevilen otomobil markası seçilmiştir.



AUDI



2019 yılında birçok önemli başarıya imza atan Audi markası, yılı premium segment lideri olarak tamamlamıştır.



Premium segment lideri

Audi, 2019 yılında 10.024 adetlik satış performansı ile premium segment lideri olmuştur. İş süreçlerinde dijitalleşmeye ve iyi kalpli marka stratejisine odaklanan Audi Türkiye, premium segmentteki yerini sağlamlaştırmaya devam etmiştir.

2019 yılında premium segment lideri Audi

Doğuş Otomotiv tarafından 1994 yılından itibaren ithal edilen Audi markası 2019 yılında birçok önemli başarıya imza atmış ve yılı 10.024 adetlik satışla tüm rakiplerinin önünde premium segment lideri olarak tamamlamıştır.

Kendi sınıfının lideri A3 Sportback yılı 2.607 adet satışla kapatırken, A3 Sedan, A3 Sportback ve A3

Cabriolet'nin 2019 yılı toplam satışları 4.574 adede ulaşmıştır. A4 ve A4 allroad satışları 1.507 adet, A5 ailesinin toplam satışı 518 adet ve A6 ailesinin toplam satışı 1.243 adet olarak gerçekleşmiştir. Q2 modeli 1.630 adedi aşarken, Q5 modeli 168, Q7 modeli 163, Q8 ise 55 adetlik satış rakamına ulaşmıştır. Bunun yanı sıra S/RS, A4 allroad ve A3 Cabriolet gibi özel modellerin toplam satışlar içindeki oranı da artmaya 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. Daha önceki yıllarda tamamlanan Audi dijital perakende modülleri (DRM) sistemi üzerinde Audi AG ile yapılan ortak çalışmalarla yeni sistem altyapısına geçiş sağlanmıştır. Maliyetleri aşağıya çekmek ve daha yalın bir yönetim sağlamak amacıyla yapılan geliştirmeler doğrultusunda verimlilik artırılmıştır. Bu sayede maliyetler aşağıya çekilmiş, yalın bir işletim metodolojisiyle verimlilik sağlanmıştır.

Audi: "İyi Kalpli Marka"

Audi marka bilinirliğinin artırılmasına yönelik reklam ve iletişim çalışmalarına 2019 boyunca devam edilmiş, erişimi maksimize etmek için TV ve dijital iletişime odaklanılmıştır. Audi, Contemporary Istanbul sponsorluğu kapsamında hazırlanan "art of quattro" iletişimi ile Kristal Elma ödüllerinde basın ilanı kategorisinde Kristal Elma ve açık hava kategorisinde Bronz Elma ödüllerine layık görülmüştür. Babalar Günü için hazırlanan radyo spotu da Bronz Elma ile ödüllendirilmiştir.

Satış adedi ve iletişim ödülleri başarılarının yanı sıra "İyi Kalpli Marka Stratejisi" kapsamında topluma katkı sağlama hedefiyle yıl boyunca çeşitli sosyal sorumluluk projeleri gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda sosyal medya iletişimi ile duyurulan "Güzel Hareketler" projesi ile işitme engellilerin toplumsal paylaşımlarının artırılması ve hizmet erişilebilirliğinin sürdürülebilir hale getirilmesi hedeflenirken, İzmir Yetkili Satıcısı ile birlikte hayata geçirilen "Nefes Alan Yollar" projesi ile de 5 bin ağaçlık Eröz Audi Ormanı hayata geçirilmiştir.

Audi Türkiye, sosyal medyadaki etkin varlığını 2019'da da sürdürmüş ve Twitter'da Türkiye'deki otomobil marka sayfaları arasında en fazla takipçiye sahip marka olma özelliğini korumuştur. Audi web sitesi, her yıl olduğu gibi bu yıl da dünyada en fazla ziyaret edilen Audi web siteleri arasında yer almıştır.

CRM alanında da bir adım önde olan Audi, yapay zekâ ve makine öğrenimi tekniklerini kullanarak gerçekleştirdiği "Audi Intelligence: CRM" projesi kapsamında mevcut müşterilerinin bilgilerini derinlemesine analiz ederek potansiyel müşterileri arasında araç satın alma

eğilimi en yüksek olanları başarıyla belirleyip bu müşterilere öncelik vererek araç satışlarına pozitif katkı sağlamıştır. Bu süreç, çalışanların müşteri bilgilendirme ve kazanmada harcadığı eforu daha verimli yönetmelerine katkıda bulunmaktadır.

Satış Sonrası Hizmetler

Audi markası, Avrupa'da örnek gösterilen %64 müşteri sadakat oranı ile 2019 yılında satış sonrası hizmetler cirosunda %6'lık artış sağlamıştır.

Audi AG'nin distribütörleri arasında düzenlediği Audi Twin Cup yarışmasında Audi Türkiye, Quiz Challenge yarışmasında dünya birinciliğini elde etmiştir. Ekiplerin teknik becerilerinin değerlendirildiği Teknik kategorisinde de Audi Yetkili Servisi Özön İstanbul Ekibi şampiyon olmuştur. Ayrıca, 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 iş birliğinin en üst düzeye çıktığının bir göstergesidir.

Geçtiğimiz yıl devreye alınan ve eğitim modüllerinin giriş bölümü olan temel eğitimlerin uzaktan tamamlanmasına olanak veren Online Eğitim projesine ek olarak 2019 yılında Online Onarım Paket Sistemi'nin (PPSO) tüm hazırlıkları tamamlanmış ve Fiyat Teklifi Uygulaması devreye alınmıştır. PPSO projesi ile araçlara yapılan işlemlerde, ilgili şasiye uygun onarım paket bilgilerinin anlık olarak Yetkili Servisler'e iletilmesi amaçlanmış olup, Fiyat Teklifi Uygulaması ile müşterilere en kısa sürede en doğru fiyat bilgisinin verilmesi sağlanmaktadır.



SEAT



SEAT Türkiye, Leon modelinin önderliğinde 2019 yılında 5.914 adet araç satışı gerçekleştirmiş ve %1,53 pazar payına sahip olmuştur.



Modellerin performansı

2019 yılında Leon modeli 3.508 adetlik satışla A-HB segmentindeki ikinciliğini sürdürerek %14,1 segment payı elde etmiştir. Şu anda satışta olan 3'üncü jenerasyon Leon modeli, üretiminin başladığı 2012 yılından bu yana dünyada 1 milyon satış adedini geride bırakarak SEAT'ın globalde de son yıllardaki en başarılı modeli olmuştur.

Markanın SUV segmentindeki ilk modeli olan Ateca, 2019 yılında 1.368 adetlik satışla A-SUV segmentindeki konumunu güçlendirerek payını %2,2'ye yükseltmiştir. SEAT'ın SUV segmentine giriş modeli olan Arona, A0-SUV segmentinde 449 adet satış ile %2,1 segment payı elde etmiştir. A0-HB segmentinde bulunan Ibiza modeli ise 572 adet satışla %1,1 segment payının sahibi olmuştur.

SEAT, 2019 yılında toplamda 5.914 adet binek araç satışı gerçekleştirerek %1,53 pazar payı elde etmiştir.

İletişim faaliyetleri

2019 yılı, SEAT markası için Leon ve Ateca modellerinin kampanya iletişimine ağırlık verilen bir yıl olmuştur. Yıl boyunca bu iki model ağırlıklı kampanya iletişimi %100 dijital mecralarda gerçekleştirilmiştir. Ibiza, Leon, Arona ve Ateca modellerinin satışlarını artırmaya yönelik taktiksel kampanyalara da yıl boyunca devam edilmiştir.

SEAT, marka bilinirliğinin artırılmasına yönelik olarak Facebook, Instagram, Twitter, YouTube ve LinkedIn kanallarını yıl boyunca etkin bir şekilde kullanmıştır. Marka, dijital mecralardan da yararlanarak, müşteri odaklı ve yenilikçi iletişim stratejisiyle müşteri memnuniyetini artırmayı sürdürmüştür.

Yapılan iletişim çalışmalarının da katkısıyla SEAT'ın marka bilinirliği 2019 yılında %27,2 olarak gerçekleşmiştir. Marka beğenisi ise 2018 yılına göre artışla 7,2'ye yükselmiştir.

Yenilenen kurumsal kimlik

Müşteri odaklı ve genç marka algısını ön plana çıkaran yeni showroom konsepti ile müşteri memnuniyet seviyesinin artırılması hedeflenmektedir. SEAT Yetkili Satıcıları'nın dış cephe kurumsal değişimlerinin 2017 yılında tamamlanmasının ardından, 2018 yılında başlayan iç mekân yenilemelerine 2019 yılında da devam edilmiş ve %89 tamamlanma oranına ulaşılmıştır.

SEAT'ın yeni kurumsal kimliğine uygun olarak dünyada yenilenen kurumsal web sitesi paralelinde

SEAT Türkiye'nin web sitesi de Eylül ayında yenilenmiş ve müşterilerin beğenisine sunulmuştur.

Satış Sonrası Hizmetler

2019 yılında Türkiye genelinde 45 noktada hizmet veren SEAT Yetkili Servisleri'nin yedek parça cirosu bir önceki yıla göre %3, işçilik cirosu ise %11 artış göstermiştir.

Müşteri odaklı hizmet anlayışı sayesinde de satış sonrası hizmetlerdeki müşteri deneyim anket puanı 5 üzerinden 4,84 olarak gerçekleşmiştir.

Müşteri odaklı ve yenilikçi iletişim

2019 yılında müşteri odaklı ve yenilikçi iletişim stratejisiyle müşteri memnuniyetini artırmayı sürdüren SEAT'ın marka beğenisi 2018 yılına göre artışla 7,2'ye yükselmiştir.



ŠKODA



ŠKODA 2019 yılını %4,0 pazar payı ile kapatarak pazardaki konumunu ve markaya olan talebin güçlü bir tabanı olduğunu göstermiştir. Özellikle Kodiaq ve Superb modelleri, bulundukları segmentlerde ilk iki sırada yer alarak markanın üst sınıf modellerdeki satış başarısını daha da ileriye taşımıştır.

ŠKODA sektördeki trendlere paralel olarak SUV pazarında da güçlendi

ŠKODA, otomotiv pazarının da-raldığı 2019 yılında perakende ve filo pazarında sedan modellerinin güçlü konumunu korurken, SUV pazarındaki Kodiaq ve Karoq modellerinin büyüme performansı ile de dikkat çekmiştir. Marka, 2019 yılında toplam 15.369 araç teslimatı gerçekleştirmiştir.

2019

ŠKODA, 2019 yılında %4,0 pazar payına ulaşmıştır. Markanın global satışları bir önceki yıla göre %0,9 daralarak 1.242 milyon adet ile tamamlanmıştır. Bu daralmada markanın en yüksek satış adedini gerçekleştirdiği Çin pazarındaki genel durgunluk etken olurken, Batı ve Doğu Avrupa pazarlarındaki büyüme satış performansını dengelemiştir.

ŠKODA Türkiye, Rapid ürün grubu ve Fabia 1,0 TSI DSG seçeneklerinin tedarik programının sona ermesinden ötürü 2019 yılını dört ana model ile geçirmiştir. Buna rağmen marka, yılı pazar ortalamasının %8 altında kalan bir daralma ile kapatarak 15.369 araç satışı gerçekleştirmiş ve %4,0 ile tarihindeki en yüksek ikinci pazar payı oranını elde etmiştir.

Modellerin performansı

ŠKODA Türkiye, 2019 yılının ikinci yarısında yenilenen Superb ve markanın tarz sahibi duruşuyla ayrılan SUV modellerinin etkileyici satış performansı ile, SUV ve güçlü olduğu D Sedan segmentlerindeki konumunu güçlendirmeye devam etmiştir. Özellikle Kodiaq modeli D-SUV segmentinde gerçekleştirdiği 1.675 adetlik

1.675

ŠKODA markasının SUV, D-SUV segmentindeki modeli Kodiaq, 1.675 adetlik satış performansı ve %19 pazar payıyla 2019 yılında segmentinin lider modeli olmuştur.



Markanın kalbi

Octavia, 2020 yılında yerini dördüncü nesline bırakmadan son satış döneminde gerçekleştirdiği 6.815 adetlik satış performansı ile yılı ilk sırada tamamlamış ve güçlü konumunu korumuştur.

satış performansı ile liderliği ele alırken, Karoq modeli de Kasım-Aralık dönemindeki satış performansı ile markanın SUV segmentindeki iddiasını güçlendirmiştir. Superb modeli ise yüksek ilgi gören yeni yüzü ile 2019 yılının son çeyreğinde iddialı bir satış performansı sergilemiş ve 4.521 adetle D Sedan segmentinden %14 pay alarak en çok satılan ikinci model olmuştur. Markanın kalbi olan Octavia, 2020 yılında yerini dördüncü nesline bırakmadan son satış döneminde gerçekleştirdiği 6.815 adetlik satış performansı ile yılı ilk sırada tamamlamış ve güçlü konumunu korumuştur. Fabia modeli ise, yoğun ilgi gören 1,0 TSI DSG motor şanzıman seçeneğinin üretimine ara verildiği için 2019 yılını hedeflenenin altında 163 adetlik satışla tamamlamıştır.

2020 yenilikleri

2020 yılı ŠKODA için potansiyelini daha da ileriye götürecek atılımlara sahne olacaktır. Yılın ikinci yarısında üç ana model lansmanı gerçekleştirecek olan ŠKODA, Temmuz ayında Kamiq ve Scala modelleri ile B-SUV ve C-HB segmentlerine giriş yaparak yeni müşteri grupları ile buluşma fırsatı elde edecektir. Ağustos ayında ise Fabia modelinin benzinli otomatik versiyonunun

yeniden satışa sunulacak olması, markanın B-HB segmentindeki eski konumuna gelmesini sağlayacaktır. Markanın kalbi olan Octavia dördüncü nesli ile daha dinamik bir görünüme kavuşurken, beraberinde sunduğu yenilikçi teknolojiler ile yılın son çeyreğinde dikkat çekecektir. Özellikle hibrid teknolojisinin markadaki ilk temsilcisi olacak Octavia, 1,0 TSI ve 1,5 TSI E-Tec Mild-Hybrid motor seçenekleri ile düşük kullanım maliyeti ve yüksek yakıt verimliliği iddiasıyla Türk tüketicileriyle buluşacaktır.

Ödüller ve başarılar

ŠKODA Auto tarafından verilen Yılın İthalatçıları 2019 ödüllerinin "Marka ve Kalite" kategorisinde en iyi gelişim ödülünü alan Yüce Auto, kaliteli hizmet alanında aldığı ödüllerine bir yenisini eklemiştir.

Türkiye'de elde ettiği başarılarla dünya çapında ses getiren ve 2014 yılında "En İyi Gelişim Gösteren Ülke", 2016 yılında "Satış Sonrası Hizmetler Alanında En İyi Ülke", 2018 yılında ise ŠKODA global STLI (Servis Teknik Performans Göstergeleri) "En İyi Performans" ödülünü alan Yüce Auto, 2019 yılında da başarısını sürdürerek STLI ödülünde ikinci olmuştur.

ŠKODA Auto tarafından Polonya'da düzenlenen Marketing Summit'te ise Yüce Auto pazarlama ekibi, Çanakkale Bayram Etkinliği ile 2019 yılının en iyi pazarlama uygulamaları ödülleri "En İyi Etkinlik" ödülüne layık görülmüştür.

ŠKODA Türkiye'nin başarısı dijital platformlarda da devam etmiştir. ŠKODA Türkiye sayfası Facebook'ta 748.937, Instagram'da 166.182 takipçisiyle hızlı yükselişini sürdürmüştür. Daha kullanışlı hale getirilen ve her platformda kolayca görüntülenen arayüzü ile www.skoda.com.tr internet sitesi, 2019 yılında 6.046.894 ziyaret sayısı ile başarılı performansını devam ettirmiştir.

2020 hedefleri

Yapılacak üç model lansmanı ile ŠKODA, 2020 yılının son çeyreğine 7 ana model ile giriş yapacak ve güçlenen ürün gamıyla, ODD 2019 kapanış verilerine göre ana segment bazında pazarın %89'una hitap edebilecek bir potansiyele sahip olacaktır. Bu doğrultuda toplam pazar payını daha da yükseltmek, markanın öncelikli hedefi olacaktır.

BENTLEY & LAMBORGHINI

2019 yılında en gelişmiş lüks Grand Touring spor sedan olarak tanımlanan Yeni Bentley Flying Spur ve süper spor otomobil teknolojilerini ve sürüş hissini en yüksek seviyeye taşıyan Lamborghini Huracan Evo'nun dünya lansmanları gerçekleştirilmiştir.

**Otomobil tarihinin en prestijli ve lüks modelleri**

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

Volkswagen AG çatısı altında yoluna devam etmektedir.

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.

2019: Sürdürülebilir başarı

2019'da 100'üncü yılını kutlayan Bentley, Yeni Continental GT modelinin Türkiye'de gördüğü yoğun ilgiyle rekabetteki yerini daha da

sağlamlaştırmıştır. 2019 yılında Yeni Continental GT modelinden 4 adet, Bentley Diesel modelinden 3 adet, Yeni Continental GT V8 ve Yeni Flying Spur V8 S modellerinden ise 1'er adet olmak üzere, toplam 9 adet araç satışı gerçekleştirilmiştir.

Lamborghini ise dünyanın ilk süper SUV'u Urus ile Türkiye'deki en yüksek satış adedine ulaşmıştır. Marka, 2019 yılında 7 adet Urus, 1'er adet Huracan Evo ve Aventador SVJ olmak üzere toplam 9 adet satışla başarılı bir yılı geride bırakmıştır.

Marka iletişimine devam

Bentley ve Lamborghini markalarına yönelik pazarlama iletişimi yatırımlarına 2019 yılında da devam edilmiştir. Yıl içinde gerçekleştirilen çalışmalardan satır başları şu şekildedir:

- Bentley Motors tarafından 26-27 Kasım tarihlerinde V8 motorun 60'ıncı yılı nedeniyle global ölçekte düzenlenen medya organizasyonuna Türk basınından da katılım sağlanmış ve geniş yansımalar alınmıştır.

- Bentley Motors tarafından 16-18 Haziran tarihlerinde global medya mensuplarına yönelik olarak düzenlenen Crewe fabrika ziyareti gerçekleştirilmiştir.
- Yıl boyunca Bentley Motors ve Automobili Lamborghini global pazarlama planları doğrultusunda sürdürülebilir iletişim çalışmaları gerçekleştirilmiştir.

**Başarılı performans**

100'üncü yılını kutlayan Bentley, Yeni Continental GT modeli ile rekabetteki yerini daha da sağlamlaştıırken, Lamborghini dünyanın ilk süper SUV'u Urus ile Türkiye'deki en yüksek satış adedine ulaşmıştır.



PORSCHÉ



Porsche, iş birliği projeleri ile sürüş deneyimine odaklandı.



Porsche 718: Segment Lideri

2019 yılında Porsche 718, bulunduğu segmentte en çok satılan model olmuştur.

Modellerin satış performansı

2019 yılında 718 modeli 37 adet satış ile bulunduğu segmentte %39 pazar payı ile yılı lider tamamlamıştır. Porsche'nin en çok satılan modeli, 236 adet ile Macan olmuştur. SUV segmentinde Cayenne modeline ek olarak yeni Cayenne Coupe modeli ürün gamına eklenmiş ve tüm Cayenne modelleri için toplam 56 satış gerçekleşmiştir. Panamera modeli 31 adetlik satış rakamına ulaşırken, 1 adet 911 araç satışıyla toplam 361 adetlik satış rakamına ulaşılmıştır.

Porsche basın sürüş deneyimi

2019 yılı boyunca Porsche Orta ve Doğu Avrupa bölgesi tarafından gerçekleştirilen 9 adet bölgesel basın etkinliğine 22 basın mensubu ile katılım sağlanmıştır.

İlk olarak 15-16 Ocak tarihlerinde Valensiya'da yeni 911 modelinin, 20-21 Şubat'ta ise Lizbon'da yeni Macan'ın basın lansmanları gerçekleştirilmiştir. 13-14 Mart'ta Yunanistan'da gerçekleştirilen yeni 911 Cabriolet basın lansmanına, 14-15 Mart'ta ise Stuttgart'ta yıl

değerlendirme basın toplantısına katılım sağlanmıştır. 20-23 Mayıs tarihleri arasında Atina'da yeni 911 basın aktivitesi gerçekleştirilmiştir.

Porsche Cayenne ailesinin en yeni üyesi Cayenne Coupe 27-28 Ağustos'ta Slovenya'da basın tarafından ilk kez test edilmiştir. Porsche'nin ilk tamamen elektrikli spor otomobili Taycan özelinde 14-15 Kasım tarihlerinde Prag'da bilgilendirme sunumları gerçekleşmiş ve araç büyük beğeni toplamıştır. Mayıs ayındaki yeni 911 etkinliğinin devamı niteliğinde, Stuttgart'taki 911 Exclusive Manufaktur deneyimi ise yılın son basın etkinliği olmuştur.

Porsche müşteri sürüş deneyimi

Yıl boyunca 2 kez yolda, 2 kez de pistte sürüş konsepti ile toplam 4 adet sürüş deneyimi gerçekleştirilmiştir. 30 Mart ve 1-2-3 Kasım'da Porsche Sürüş Merkezi'nde toplam 178 kişinin katılımıyla gerçekleştirilen "Porsche on Track" sürüş etkinliklerinde, tüm Porsche modelleri davetlilerce test edilmiştir.

22 Haziran'da Porsche Club İstanbul ile yılın ilk yolda sürüş konsepti "Porsche on Road" gerçekleştirilmiş, katılımcılar kendi araçları ile Doğu Oto Bursa'ya doğru sürüş

yaparak Türkiye'de ilk defa Cayenne Coupe modelini inceleme fırsatı bulmuşlardır. "Porsche on Road" etkinliğinin ikincisi ise 27-29 Eylül tarihleri arasında Porsche Club İstanbul üyeleri ile otelde konaklama ve yolda sürüş deneyimi bir arada sunulmuş ve gerçekleştirilmiştir.

İş birliği projeleri

Yıl boyunca D-Gym'de 4 adet Porsche araç sergilenmiş ve üyelere özel ayrıcalıklar sağlanmıştır. 8 Mart Dünya Kadınlar Günü'nde La Petite Maison, Doğu Oto ve Pirelli ile iş birliği ile kadınlara özel öğle yemeği organize edilmiştir. Tüm transferlerin özel şoförler ve Porsche test araçları ile yapıldığı etkinlikte Yeni Cayenne Coupe ve Yeni Macan lansmanı da gerçekleştirilmiştir.

Porsche markasının ilk tamamen elektrikli spor otomobili Taycan modelinin dünya prömiyeri 4 Eylül'de yapıldıktan sonra, 16-17 Eylül'de Porsche Club İstanbul ile iş birliği ile Frankfurt IAA Fuarı'nda özel bir gece düzenlenmiş ve 12 katılımcı ilk kez yeni Taycan modelini inceleme şansı bulmuştur. İkinci gün Stuttgart'ta gerçekleştirilen Porsche müze ve fabrika ziyareti ile markanın geçmişi ve geleceği arasında köprü kurulmuştur.

Dijital platformlarda artan performans

Yıl boyunca Google arama reklam kampanyalarında 190 milyon gösterim ile 190 bin tıklama elde edilmiştir. Google reklamlarını gören müşterilerin 1.923 adedinin daha sonra Porsche Merkezlerini ziyaret ettiği tespit edilmiştir.

Sosyal medya üzerinden yapılan potansiyel müşteri verisi toplama kampanyası ile Porsche on Track etkinlik biletleri online olarak satılmış, yine sosyal medya üzerinden yapılan Instagram hikâye reklam kampanyası ile 1 haftalık kampanya döneminde 25 adet Porsche butik ürünü online olarak satılmıştır.

2019 yılında Porsche Türkiye Instagram hesabı takipçi sayısında %20, YouTube kanal abone sayısında ise %102 artış sağlanmıştır.

Porsche Satış Sonrası Hizmetler performansı

Porsche markasının 2019 yılında %3 oranında artan araç parkına yönelik olarak gerçekleştirilen müşteri bağlılık çalışmaları ve Porsche aksesuar, butik, uzatılmış garanti pazarlama çalışmaları sayesinde servis cirolarında %11'lik, aksesuar satışlarında %11'lik, uzatılmış garanti

satışlarında ise %12'lik artış sağlanmıştır.

Her yıl dünya çapında Porsche Distribütör ve Yetkili Servisleri arasında gerçekleştirilen PSEA (Porsche Service Excellence Awards) ödülüne Doğu Otomotiv - Porsche layık görülmüştür.

Elektrikli otomobil yatırımları

2019 yılında Porsche Satış Sonrası Hizmetler, şarj istasyonları konusunda altyapı çalışmalarına başlamış ve elektrikli otomobiller hizmet verecek olan Porsche Destination şarj istasyonlarının ilki Doğu Otomotiv genel müdürlük binasında hizmet vermeye başlamıştır. 2020 yılının ilk çeyreğinde İstanbul, Ankara ve İzmir gibi büyük şehirler başta olmak üzere 74 lokasyonda 150'nin üzerinde Porsche Destination şarj istasyonu kurulması planlanmaktadır. Ayrıca Porsche Taycan modelini 22,5 dakikada %5'ten %80'e şarj edecek Türkiye'nin en hızlı şarj istasyonunun Doğu Oto Kartal ve Porsche Sürüş Merkezi'nde kurulması planlanmaktadır. Ayrıca Orta ve Doğu Avrupa bölgesine yönelik olarak hizmet verecek olan Batarya Onarım Merkezi'nin yine 2020 yılında Doğu Oto Kartal'da hizmete girmesi planlanmaktadır.

VOLKSWAGEN TİCARİ ARAÇ



Ticari Araç

Volkswagen Ticari Araç, 2019 yılında hafif ticari araç pazarındaki daralmaya rağmen %10,5 pazar payıyla üçüncülüğünü korurken, ithal ticari araç satışlarında liderliğini sürdürmüş, ve Volkswagen AG tarafından, satış ve satış sonrası hizmetlerdeki başarısı ile 2019 yılında “en iyi müşteri odaklı distribütör” seçilmiştir.



En iyi müşteri odaklı distribütör

2019 yılında Volkswagen Ticari Araç, Volkswagen AG tarafından Almanya’da gerçekleştirilen Uluslararası Satış Ekipleri buluşmasında en iyi müşteri odaklı distribütör seçilerek “Best Customer Oriented Market - Turkey” ödülüne layık görülmüştür.

2019 yılı marka performansı

2019 yılında hafif ticari araç pazarında bir önceki yılın aynı dönemine göre %31,8 küçülme ile 91.804 adet araç satışı gerçekleşmiştir. Volkswagen Ticari Araç, 9.676 adet satışla hafif ticari araç pazarında %10,5 pay almış, ithal ticari araç pazarında ise %22,5 pazar payı ile liderliğini korumuştur.

Volkswagen Ticari Araç’ın Transporter modeli 2019 yılında 3.794 satış adedi ve %33,8 pazar payıyla segment liderliğini sürdürmüştür.

Caddy modeli 4.419 satış adedi ve %16,0 pazar payıyla segment ikinciliğini korumuş, Amarok modeli 619 satış adedi ile %8,8 pazar payına ve Crafter modeli ise 844 adet satış ile %3,5 pazar payına ulaşmıştır.

Yeni ürün lansmanları

2019 yılının ilk çeyreğinde, tamamen yenilenen son nesil Crafter’ın okul ve servis versiyonlarının satışına başlanmıştır. 2018 yılında Yeni Crafter Panel Van modelinin satışına başlayan Volkswagen Ticari Araç, okul ve servis versiyonlarının

yanı sıra eylül ayında tek teker versiyonunu da pazara sunarak Crafter model ailesini tamamlamış, müşteri ihtiyaçlarına en uygun çözümleri sunmaya devam etmiştir.

İlk defa 70 yıl önce üretildiğinde kendi sınıfını yaratan ve günümüzde sınıfının lideri konumundaki Transporter modeli daha konforlu, daha teknolojik, daha güvenli ve etkileyici yeni yüzüyle pazara sunulmuştur. Kasım ayında Yeni Transporter modelinin lansmanını yapan Volkswagen Ticari Araç, sınıfında ilk olarak Transporter’in her versiyonunda bulunduğu 4MOTION (dört tekerlekten çekiş) özelliğiyle fark yaratmaya devam etmiştir.

Marka iletişimi

Volkswagen Ticari Araç, hedef kitle odaklı pazarlama stratejisi doğrultusunda müşterilerinin bulunduğu mecraları ve müşteri profilini derinlemesine analiz ederek, 2019 yılında da iletişimini etkin bir şekilde sürdürmüştür. Volkswagen Ticari Araç, Marketing Türkiye tarafından gerçekleştirilen ve müşteri deneyimini en iyi yöneten markaların değerlendirildiği A.L.F.A Awards’un “Ticari Otomotiv” kategorisinde ödüle layık görülmüştür.

Marka, üye sayısı 1 milyonu geçen Facebook, 60.000’e yaklaşan Instagram ve YouTube gibi sosyal medya platformlarındaki müşteri odaklı yenilikçi uygulamaları ve online mecralara taşıdığı müşteri memnuniyetini artırıcı hizmetleriyle, sektöründe öncü çalışmalara imza atmaktadır. Sosyal ve dijital mecralar için hazırlanan 360° araç içi görselleri ve tüm modellere yönelik olarak hazırlanan “İleri Sürüş Keyfi” videoları, ürün özelliklerinin kullanıcılara en doğru biçimde aktarılmasını sağlamaktadır.

2016’da yayına alınan, Volkswagen Yetkili Satıcı ve Servisleri’nin kullandığı “Akıllı Turkuaz Ekranı” uygulamasına ait geliştirmeler 2019’da da devam etmiştir. Bu uygulama, Volkswagen Ticari Araç kullanıcılarının online ve offline mecralarda kendi izinleri doğrultusunda bıraktıkları bilgileri işlenmiş olarak satış veya servis danışmanının ekranına getirmektedir. Böylece, müşteri davranışlarından yola çıkılarak yapılan analizlerle, müşterilere daha hedefli hizmet sunulabilmektedir.

2016 yılından bu yana yayında olan Volkswagen Ticari Araç uygulamasının servis bölümüne 2019 yılında entegre edilen yeni bir arayüz

ile müşterilere, Yetkili Servisler’e gitmeden önce araçlarına tanımlı servis indirimini öğrenebilme ve online servis randevusu alabilme imkânı sağlanmıştır.

Yetkili Satıcılar’da görev yapan satış ekiplerinin standart bilgi seviyesine getirilmesi amacıyla hazırlanan eğitim videoları da 2019 yılında iç uygulama üzerinden yayına alınmıştır.

Satış Sonrası Hizmetler

2019 yılında Iğdır’da Egecan ve Gaziantep’te Döşman Yetkili Servisleri’nin hizmete girmesiyle, Volkswagen Ticari Araç Satış Sonrası Hizmetler 78 Yetkili Servis noktasında hizmet sunmaya başlamıştır. Volkswagen Ticari Araç Yetkili Servisleri’nde yılda 160.283 araç girişiyle ayda ortalama 13.357 müşteriye hizmet verilmiştir.

2018 yılında uygulamaya alınan müşteri bağlılığı odaklı yeni servis kampanyası “Kazandıran Servis” ile 2019 yılında 58.263 adet müşteriye ulaşılmıştır. 2019 yılı Mart ayından itibaren belirli Yetkili Servisler’de devreye alınan “Volkswagen Ticari Araç Mobil Servis” ayrıcalığıyla, müşterilerin araçlarına bulundukları yerde bakım ve ekspres servis hizmeti verilmeye başlanmıştır. Bu

kapsamda 2019 yılında Türkiye genelinde 549 müşteriye ulaşılmıştır.

Volkswagen Ticari Araç Satış Sonrası Hizmetler, yıllık ve aylık bazlarda takip edilen teknik KPI’larda Volkswagen AG tarafından en iyi teknik servis hizmeti sunan ülke seçilerek Teknik Servis Kalite sıralamasında birinci sırada yer almıştır.

2020 yılı beklentileri

Volkswagen Ticari Araç, 2020 yılında iş süreçlerine hızla dönüşen teknolojiyi katarak ve değişen pazar koşullarına kendini adapte ederek, hafif ticari araç pazarındaki payını artırmaya ve güçlü marka imajını korumaya yönelik faaliyetlerini her alanda aralıksız sürdürmeyi planlamaktadır.

Yenilenen ve çeşitlenen, ihtiyaçlarına en uygun çözümleri müşterilerinin hayatlarına katan ürün gamı ile Volkswagen Ticari Araç, pazar payı gelişimini 2020 yılında da sürdürmeyi hedeflemektedir. Volkswagen Ticari Araç’ın vizyonunu gerçekleştiren en önemli araçları, Doğuş Otomotiv ve Volkswagen markalarının yarattığı güven, Türkiye geneline yayılmış Yetkili Satıcı ağı ve güçlü müşteri iletişimi olacaktır.

SCANIA



Scania, “Bizim önceliğimiz sizin işiniz” mottosuyla 2019 yılını tüm pazarda %6,2, çekici pazarında ise %12’lik payla tamamlayarak ağır vasıta sektörü için zorlu bir yılı başarıyla geride bırakmıştır.



Yeni nesil Scania

Scania, 2019 yılında da iş ortaklarına her projede ve ihtiyaç anında marka olarak yanlarında olduğunu hissettirmiş ve “İşiniz, işimiz” bakış açısıyla satış ve satış sonrasında her an müşterilerinin yanında yer almayı sürdürmüştür.

2018 yılında 10 yıllık araştırma geliştirme süresi, 2 milyar euro yatırım ve 10 milyon kilometrenin üzerinde test sürüşü ile üretimine başladığı yeni nesil araçlarını Türkiye yollarında müşterileriyle buluşturmaya devam eden Scania, sağladığı konfor ve deneyimi standartların üzerine taşıdığı bir yılı daha geride bırakmıştır.

Scania daha dijital ve çevreci

2019 yılında Instagram hesabında 35.360 kullanıcı sayısına ulaşan Scania, Facebook ve LinkedIn platformlarında da sürekliliğini korumuştur.

Sektörün öncü uygulamalarından “Scania’m Cepte”, 2019 sonu itibarıyla toplamda 8.400 indirilme sayısına ulaşarak kullanıcıları için önemli bir dijital uygulama haline gelmiştir.

Alternatif yakıtlı CNG ve LNG araçlar Scania’nın katılım gösterdiği etkinliklerde sergilenerek, alternatif yakıtlı ve çevreci bu seçenek hakkında mevcut ve potansiyel müşterilere detaylı bilgilendirmeler yapılmıştır. Türkiye’de ilk LNG filo satışı gerçekleştirilmiştir.

Scania, yurt genelinde daha geniş bir alana en hızlı şekilde hizmet verebilmek amacıyla 2019 yılında Tuzla Scania Doğuş Otomotiv bayisini hizmete açmıştır.

2020 yılı beklentileri

Scania, 2020 yılında da önceki yıllarda olduğu gibi veri odaklı bakış açısıyla yeniliklerin öncüsü olmaya odaklanacak ve alternatif yakıtlı araçlar başta olmak üzere sürdürülebilir taşımacılık dünyasının lideri olma yönünde çalışmalarına devam edecektir.

Türkiye’nin ilk LNG filo satışı

Alternatif yakıtlı CNG ve LNG araçlar hakkında mevcut ve potansiyel müşterilere detaylı bilgilendirmelerin yapıldığı 2019 yılında Scania, Türkiye’deki ilk LNG filo satışını gerçekleştirmiştir.



SCANIA ENGINES



Scania Engines, yeni geliştirilen düşük emisyon değerlerine sahip marin, endüstriyel ve jeneratör motor modelleri ile ürün gamını genişleterek her ihtiyaca yönelik müşteri taleplerine cevap vermektedir.

**Başarılı bir yıl daha**

Doğuş Otomotiv, Scania Engines markası ile müşterilerine marin, endüstriyel ve jeneratör motorları sunmaktadır. Scania Engines, 2019 yılında marin motor satışlarını %62 artırarak en çok motor satışı yapan ülkeler arasındaki yerini korumuştur.

Pilot botu, balıkçı tekneleri ve yolcu feribotu imalatı yapan tersaneler ve yat üreticileri ile hayata geçirilen yurtiçi ve yurtdışı projeler sayesinde Scania Engines 2019 yılında da marin motor segmentindeki pazar payını üst seviyelere taşımıştır.

Her ihtiyaca yönelik çözümler

Scania Engines ailesinin en güçlü motoru olan V8 modeli, 50'nci üretim yılını kutlamaktadır. V8 motorlar 1150 hp'ye kadar yüksek performansları, uzun bakım aralığı, yakıt tasarrufu ve servis kolaylığı ile başarısını kanıtlamaktadır.

Scania Engines, 2019 yılında çok düşük emisyon değerlerine sahip IMO - Tier III marin motoru

ile en çevreci modelini piyasaya sunmuştur. Scania Engines, geniş emisyon seçenekleri ile tüm uluslararası standartlara cevap vermektedir.

Scania Engines, taş kırıcı, paletli yükleyici, vinç gibi ağır hizmet sektöründe kullanılan endüstriyel uygulamalarda da 16 litre V8 motoru ve düşük emisyon değerleri ile fark yaratmaktadır. Stage V emisyon değerlerine sahip Scania motorlar ile üretilen 6x6 ARFF havallı itfaiye araçları, dünyada birçok ülkeye ihraç edilmeye başlamıştır. Motorun yüksek performansı, hafifliği ve düşük emisyonu, standartları beklentilerin ötesine taşımaktadır.

Scania Engines, Türkiye'de hizmet vermekte olan birçok jeneratör üreticisinin de ürün gamında yer alarak, 2019 yılında jeneratör motoru segmentinde pazar payını yukarıya taşımış ve düşük emisyonlu Stage III motorları ile ürün yelpazesini genişleterek bu alandaki istikrarlı büyümesini sürdürmüştür.

2020 yılı beklentileri

Scania Engines, güvenilir bir çözüm ortağı olarak farklı segmentlerde sürdürülebilir kalite ve pazar payını artırmak üzere faaliyetlerini 2020 yılında da sürdürmeyi hedeflemektedir.

**Güçlü, sağlam, verimli...**

Scania Engines, V8 endüstriyel motorları ile yüksek performans değerleri, düşük yakıt tüketimi, hafifliği ve uzun bakım aralıkları sayesinde standartları bir adım öteye taşımaktadır.

THERMO KING



Soğutucu ünite sektör lideri Thermo King, ETM Awards 2019'un Soğutma Üniteleri kategorisinde 15'inci kez "En İyi Marka" ödülüne layık görülmüştür.



Eşsiz verim ve performans sunan SLXi üniteleriyle pazarın değişmez lideri

Soğutucu ünite sektöründe yıllardır pazar lideri olan Thermo King, 2019 yılında da farklı ihtiyaçlara cevap veren çözümleriyle başarısını sürdürmüş ve soğuk zincir taşımacılığı sektöründeki liderliğini korumuştur. Farklı ünite seçenekleri ve projeye özel soğutma ve ısıtma çözümleriyle müşterilerinin ihtiyaçlarına cevap veren Thermo King, dünya ile aynı anda müşterilerine sunduğu son teknolojik yeniliklerle ülkemizdeki taşıma standartlarını belirlemeye devam etmiştir.

Taşıdığı ürünlerin son tüketiciye ulaşana kadarki kalitesini koruma altına alan Thermo King, tüm dünyada ilaç ve gıda taşımacılığının en önemli güvencesidir. İlaç taşımacılığında GDP konvansiyonu ile verdiği sertifika ve eğitimler de onu sağlık sektörünün en önemli çözüm ortağı yapmaktadır.

Stage V Emisyon kriterlerine tam uyum

2018 itibarıyla soğuk taşımacılık teknolojilerini Stage V ile uyumlu hale getiren Thermo King, bu yönüyle de sektöründe öncü bir role sahiptir. Stage V sertifikalı "Green-Tech" motorların kullanıldığı Thermo King kamyon ve treyler üniteleri, soğutma kapasitesinden ve performanstan ödün vermeden müşterilerine en uygun çözümleri sunmaktadır.

Aynı kasa içinde farklı sıcaklıklarda soğutma imkânı

Thermo King, aynı kasa içerisinde farklı sıcaklıklarda soğutma olanağı sağlayan SLXi Spectrum modeli ile müşterilerinin ihtiyaçlarına en esnek şekilde cevap vermektedir. SLXi Spectrum modelinde standart olarak sunulan BlueBox donanımı, bluetooth teknolojisi sayesinde kullanıcıların üniteleri ile her an bağlantı kurmasını sağlamaktadır.

GDP ile tam uyumlu ilaç nakliyesi

Thermo King, geliştirdiği Farma / GDP (İyi Dağıtım Uygulaması) sertifikası ile tıbbi malzeme taşımacılığı için sağlık sektöründe en önemli çözüm ortağıdır. Söz konusu sertifika, gerekli olan tasarım, montaj, işletim ve performansı kapsayan AB normlarını karşılamaktadır.



Elektrik çağına geçiş: E-200

Yenilikçi teknolojilerde pazar lideri olan Thermo King, tam elektrikli E-200 modeli ile ürün gamını daha da genişletmiştir. Artan araç çalışma süresi, güç kaynağı optimizasyonu ve gelişmiş sıcaklık kontrolünü destekleyen tam elektrikli kolay kurulum özelliği ile E-200, beklentilerin ötesinde performans sunmaktadır.

DOĞUŞ OTO



Yenilikçi bakış açısıyla müşterilerinin ihtiyaçlarına yönelik çalışmalarını ara vermeden sürdüren Doğuş Oto, müşterilerinin dijital deneyimlerini en üst seviyede tutmayı hedeflemektedir.

**Doğuş Oto hakkında**

Doğuş Oto, temsil ettiği toplam 6 marka için İstanbul, Ankara, Bursa ve Kocaeli 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 Yet-

kili Satış ve Servis hizmetlerini yürüten Doğuş Oto, aynı zamanda DOD Yetkili Satıcısı olarak ikinci el satışı da yapmaktadır.

Toplam 7 bölgede, 36 Yetkili Satış ve 33 Servis noktasında ve 1.400'ü aşkın çalışanıyla faaliyetlerini sürdüren Doğuş Oto, gücü ve istikrarı ile sektöründe öncü bir role sahiptir. Doğuş Oto'nun misyo-

nu, faaliyet gösterdiği bölgelerde, temsil ettiği binek ve ticari araç markalarının satış ve satış sonrası hizmetlerini en yüksek kalitede sunmaktır.

2019

Doğuş Oto, 2019 yılında 27.649 yeni araç ve 4.066 adet ikinci el araç satışı gerçekleştirmiştir. 2019, toplam 288.955 servis girişi ile be-

lirlenen finansal hedeflerin üzerine çıkılan bir yıl 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 2019 yılında müşteri taleplerini anında ve istedikleri kanaldan yanıtlayabilmek amacıyla Doğuş Oto web sitesi üzerinden satış ve satış sonrası hizmetlere ilişkin çalışmalar geliştirilerek sürdürülmüştür.

Web sitesi aracılığıyla 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.

Bunun yanında kullanıcılar, uygun tarih ve saatleri kolayca görerek diledikleri bölge 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 web sitesi, müşterilere diledikleri anda ihtiyaçları olan bilgi ve hizmeti, showroom'a gelmelerine gerek kalmadan tek tık kolaylığı ile alabilecekleri, öncü nitelikte bir hizmet kanalı sunmaktadır.

2019 yılında Doğuş Oto Twitter, Instagram, Facebook, Youtube ve LinkedIn sosyal medya hesapları üzerinden yapılan paylaşımlarla müşterilerle temas kurulmuş ve ulaşılabilirliğin artması sağlanmıştır. Ayrıca müşteri beklentilerini anlamak ve müşteri deneyimini geliştirmek adına pazar araştırmaları gerçekleştirilmiştir.

2020

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 2020 yılında da sürdürecektir.

7 bölge, 36 Yetkili Satış ve 33 Servis noktası

Yaygınlığı, gücü ve istikrarı ile sektöründe öncü bir role sahip olan Doğuş Oto, 2019 yılında 27.649 yeni araç, 288.955 servis girişi ve 4.066 adet ikinci el araç satışı gerçekleştirmiştir.



DOD



20. yılını kutlayan DOD'da 2019 marka hedefleri gerçekleştirilmiş ve kurumsallaşmaya yönelik projelere devam edilmiştir.



2019'da DOD

2019 yılında DOD nakit araç satışları 901 adet seviyesinde gerçekleşmiştir. DOD Yetkili Satıcıları ise 58 satış noktasında 18.067 adet araç satışı gerçekleştirmiştir.

Satış hacminin artırılmasına yönelik yeni bir iş modeli belirlenmiş ve bu doğrultuda yılın son çeyreğinde DOD Açık Artırma Web Sitesi projelendirilerek çalışmalarına başlanmıştır.

İkinci elde yeni dönem

13 Şubat 2018 tarihli ve 30331 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan İkinci El Motorlu Kara Taşıtlarının Ticareti Hakkındaki Yönetmelik, DOD tarafından daha öncesinde de müşterilere sunulan garanti ve ekspertiz gibi hizmetleri zorunlu hale getirmiştir. Yönetmeliğin getirdiği işletme yetkisi ve mesleki yeterlilik belgeleri gibi standartlara yönelik olarak Yetkili Satıcı teşkilatında yürütülen ça-

lışmalara 2019 yılında da devam edilmiştir.

Müşterilerin ikinci el otomobil alım sürecinde kendilerini daha güvende hissetmelerini sağlayan 6 ve 12 aylık DOD Garanti ürünlerine ek olarak, yeni yönetmeliğe uygun şekilde tasarlanan 3 aylık DOD Garanti ürünü hizmete alınmıştır. Yeni ürünle beraber DOD Garantili araç satışlarında 2018 yılına oranla %126 artış sağlanmıştır.

Yetkili Satıcılar

Showroom yenileme çalışmalarına 2019 yılında da devam edilmiş olup, 2 Yetkili Satıcı daha yeni kurumsal kimliğe uygun showroom yapısına geçiş yapmıştır. 2019 yı-

linda 4 Yetkili Satıcı'nın yeni personeline Turkuaz sistem kullanımı ve 101 Nokta Kontrolü konularında yerinde eğitim verilmiştir.

İkinci El Motorlu Kara Taşıtlarının Ticareti Hakkındaki Yönetmelik ile sektör çalışanlarına getirilen mesleki yeterlilik standardı doğrultusunda Marka Yönetimi ve Yetkili Satıcı ekipleri için sınav organizasyonları gerçekleştirilmiştir. Düzenlenen sınavlara katılan personelin tamamı başarılı olarak Mesleki Yeterlilik Belgesi almaya hak kazanmıştır.

İletişim çalışmaları

DOD marka bilinirliğinin artırılmasına yönelik dijital platform reklamlarına yıl boyunca devam edilmiştir. Mevcut pazar dinamikleri doğrultusunda Yetkili Satıcılar için yerel iletişim çalışmaları yapılmış, özellikle stokların desteklenmesi adına emanet alım iletişimi yürütülmüştür.

Yılın son çeyreğinde 20. yıl kutlama iletişimine ağırlık verilmiş ve bu yönde çeşitli PR ve sosyal medya çalışmaları yürütülmüştür.

Yıl boyunca platforma özel ve etkileşime dönük zengin içerik üretimi ile sosyal medya yönetimine

devam edilmiştir. LinkedIn hesabı açılmış ve platforma uygun PR odaklı iletişime başlanmıştır.

Dijital projeler

DOD Mobil uygulaması, bugüne kadar yaklaşık 790.000 akıllı cep telefonu veya tablete indirilmiş ve bu alanda en çok tercih edilen mobil uygulamalardan biri olmuştur.

Yetkili Satıcılar'ın DOD.com.tr ve DOD Mobil ile ilgili iş ve performans takibi yapabilmesi amacıyla iç raporlama platformu olan DOD Portal yayına alınmıştır. DOD Portal geliştirme çalışmalarına 2020 yılında da devam edilecektir.

2019 yılı son çeyreğinde projelendirilen ve tasarım süreçlerine başlanan DOD Açık Artırma Web Sitesi'nin Haziran 2020'de yayına alınması planlanmaktadır.

DOD Garantili satışlarda artış

Yeni geliştirilen 3 aylık DOD Garanti ürünü ile garantili araç satışlarında 2018 yılına oranla %126 artış sağlanmıştır.

18.067

DOD Yetkili Satıcılarının toplam satış adedi 2019 yılında 18.067 seviyesinde gerçekleşmiştir.

vdf - VOLKSWAGEN DOĞUŞ FİNANS

vdf grubu, 2019 yılında bünyesindeki finans, sigorta, faktoring ve filo şirketleri ile müşteri memnuniyeti odaklı ürün ve hizmet anlayışını ön planda tutarak hedeflerine ulaşmayı başarmıştır.

**Dijital gelişimle daha iyi hizmet**

Ürün ve hizmetlerini müşterilerine mobil uygulama ve web sitelerinden ihtiyaç duydukları her an ve her noktada ulaştıran vdf grup şirketleri, dijital gelişim ve yatırımlarını 2020 yılında da sürdürerek müşterilerine her noktada en hızlı hizmeti sunmayı hedeflemektedir.



vdf grubu, 2019 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 %34 penetrasyon oranına sahip olan vdf, 2019 yılında taşıt kredilerinde %13'lük pazar payı ile finansman şirketleri ve bankalar arasında pazar liderliğini sürdürmüştür.

2019 yılında 30.121 adet yeni kredi veren vdf, toplam 81.908 adet yaşayan kredi sayısı ile hedeflerine ulaşmıştır. vdf'nin toplam yaşayan kredi hacmi, otomotiv sektöründe yaşanan daralmayla paralel olarak, bir önceki yıla göre %33 düşerek 7,9 milyar TL'den 5,3 milyar TL'ye gerilemiştir.

vdf, 2019 yılında markalarla ortak düzenlediği satış, pazarlama ve müşteri sadakati kampanyalarıyla müşteri memnuniyetini ve bağlılığını artırmayı hedeflemiştir. 2019 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, 2020 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 2019 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, 2019 yılında 121 adet showroom'da hizmet vermeyi sürdürmüştür. vdf Sigorta Hizmetleri, Volkswagen Kasko ile başlayan ve SEAT, ŠKODA, Audi ve Scania

Kasko ile devam eden, markalara özel teminatlarla sektöründe fark yaratmıştır.

Toplam net prim üretimi ve yaşayan poliçe adedi bakımından 2019 yılında da en büyük acente unvanını koruyan vdf Sigorta, 350 milyon TL toplam net prim üretimi ile istikrarını sürdürmüştür. vdf Sigorta, 2019'da poliçe adedini de 243 bin seviyesine ulaştırmıştır.

vdf FAKTORİNG HİZMETLERİ A.Ş.

2010 yılında aktif olarak faaliyete başlayan vdf Faktoring A.Ş., Türkiye genelinde Doğuş Otomotiv ve Yüce Otomotiv Yetkili Satıcıları olan 160 adet müşteriye faktoring ve finansman konusunda hizmet sunmaktadır. vdf Faktoring, 2019 yılında toplam 9,6 milyar TL işlem hacmine ve toplam 528 milyon TL aktif büyüklüğe ulaşmıştır. vdf Faktoring, sürekli ve istikrarlı büyüme ilkesiyle iş hacmini 2020 yılında da artırmayı hedeflemektedir.

vdf FİLO KİRALAMA A.Ş.

2016 yılında operasyonel filo kiralama sektöründe yerini alan vdf Filo, 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. 2019 yılında %66'sı Doğuş Otomotiv grup marka araçlarından oluşan aktif kontrat sayısını 8.027 adete ulaştıran vdf Filo, verimlilik ve insan kaynağını yetkin kullanma üzerine odaklanmış bir yaklaşıma sahiptir. Şirket, robotik süreç otomasyonu, mobil ve web tabanlı uygulamalara yaptığı yatırımlarla 2020 yılında dijital çözümlerini daha da geliştirerek, müşterilerine en iyi hizmeti sunma ilkesi doğrultusunda hizmetlerine devam edecektir.

TÜVTÜRK



2019'da kuruluşunun 12. yılını geride bırakan TÜVTÜRK'ün bugüne kadar gerçekleştirdiği araç muayene sayısı 156 milyona ulaşmıştır. Faaliyete geçtiği tarihten bugüne toplam yatırımları 1,5 milyar ABD dolarına ulaşan TÜVTÜRK, verdiği hizmetlerle kamuya 9,4 milyar TL'lik katkı sağlamıştır.



210 sabit, 74 gezici, 5 motosiklet ve 16 ilde faaliyet gösteren 13 gezici traktör istasyonu ile Türkiye'nin 81 ilinde hizmet veren TÜVTÜRK, 2019 yılında periyodik araç muayene hizmetleri başta olmak üzere tüm faaliyet alanlarında büyüme sağlarken, cirosunu %28,7 artışla 1 milyar 991 milyon TL'den 2 milyar 562 milyon TL'ye çıkarmayı başarmıştır. Ci-

ronun 427 milyon TL'si TÜVTÜRK İstanbul'un operasyonlarından temin edilmiştir.

Türkiye'nin en etkili kamu özel sektör iş birliği projesi olan TÜV-TÜRK, faaliyete geçtiği günden bu yana kamuya 9,4 milyar TL'lik katkı sağlamıştır. Bu rakam 2019 yılında 1,9 milyar TL olarak gerçekleşmiştir.

Trafik güvenliğine katkı

2019 yılında, bir önceki yıla göre %4'lük artışla yaklaşık 9 milyon 950 bin aracın periyodik araç muayenesi gerçekleştirilmiştir. Yapılan muayenelerde araçların %34,9'unun ağır kusurlu ya da emniyetsiz olduğu tespit edilmiştir. Tekrar muayeneye gelen 3,4 milyon aracın %97,8'inin eksiklik ve kusurlarının giderildiği görül-

müş, muayene tekrarında başarılı olan bu araçların trafiğe güvenli bir şekilde çıkması sağlanmıştır.

Egzoz gazı emisyon ölçümü ve yola elverişlilik muayenesi

2019 yılında 3,8 milyon aracın egzoz gazı emisyon ölçümleri yapılmıştır. Adet olarak bir önceki yıla göre bu alanda %2,6'lık artış sağlanırken, egzoz gazı emisyon ölçümlerinin periyodik muayenelere oranı %38,7 seviyesinde gerçekleşmiştir. 31 istasyonda verilen yola elverişlilik muayene hizmeti 2019 yılında 29.077 adet olarak gerçekleştirilmiştir.

Sosyal Sorumluluk Projeleri

Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı'nın koordinasyonunda, trafik güvenliği ve bireysel sorumluluklar konusunda toplumda farkındalık yaratmayı amaçlayan Trafikte Sorumluluk Hareketi 2010 yılında hayata geçirilmiştir. Farklı hedef gruplarına özgü geliştirilen "Can Dostları Hareketi" ve "İyi Dersler Şoför Amca" adlı alt projeler halen başarıyla devam etmektedir.

2010-2017 yılları arasında yürütülen üç alt proje ("Güvenli Taşıt Hareketi", "Sorumlu Vatandaş Hareketi" ve "Trafikte Gençlik Hareketi") ise ta-

mamlanmıştır. 9 yılı geride bırakan proje kapsamında eğitim saha etkinlikleriyle yaklaşık 1,5 milyon kişiye doğrudan, iletişim faaliyetleriyle de yaklaşık 7,6 milyon kişiye dolaylı erişim sağlanmıştır.

Trafik güvenliğine sağladığı katkının yanı sıra TÜVTÜRK, yıl içinde meydana gelen orman yangınlarının ardından sorumluluklarını karayollarının ötesine taşımaya karar vermiş ve hayata geçireceği yeni projeler için ilk adım olarak TEMA Vakfı'yla iş birliği içerisinde "TÜV-TÜRK Ormanı"nı oluşturmuştur. 2020, trafik odağındaki sosyal sorumluluk projelerine ek olarak çevre konusunda da yeni projelerin hayata geçirileceği bir yıl olacaktır.

Ödüller

Verdiği hizmetlerle trafik güvenliğine ve kamuya katkı sağlayan TÜVTÜRK, PERYÖN Türkiye İnsan Yönetimi Derneği tarafından 2019 yılında 11'incisi düzenlenen İnsan Değer Ödülleri'nin "İnsan Gücü Planlaması ve Verimlilik Yönetimi" kategorisinde birincilik ödülüne layık görülmüştür.

TÜVTÜRK, Trafikte Sorumluluk Hareketi kapsamında ise bugüne kadar 11 ödül almıştır.

Kamuya 9,4 milyar TL'lik katkı

Türkiye'nin en etkili kamu özel sektör iş birliği projesi olan TÜVTÜRK, kurulduğu günden bu yana kamuya 9,4 milyar TL'lik katkı sağlamıştır. Bu rakam 2019'da 1,9 milyar TL olarak gerçekleşmiştir.



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 Servisler'e 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 2019 yılında yedek parça bulunabilirliği %99 seviyelerinde korunarak, tutulan stok miktarında önemli düşüşler sağlanmıştır. İzlenen etkin fiyatlandırma ve fiyat konumlandırma politikalarının yanı sıra %50'ye yaklaşan ortak parça kullanım oranı, Yedek Parça ve Lojistik bünyesinde önemli bir sinerji oluşturmaktadır.

Yedek Parça ve Lojistik, verdiği hizmet kalitesini artırmak ve gelecek 10 yıl için artan iş hacmine bağlı sürekliliği sağlamak amacıyla, 2013 yılında mevcut kurulu kapasitesini iki katına çıkararak yeni bir tesisleşme hamlesi yapmıştır. 2014 yılında başlanan otomasyon sistemleri yatırımları ile yedek parça 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 Satıcılar'a araç dağıtımını yaparak müşteri teslim süresinde önemli iyileştirmeler sağlamıştır. Ayrıca RFID teknolojisi kullanarak Stok Saha Yönetimi ve Yetkili Satıcılar'a araç sevkiyatı süreçlerinde dijitalleşme adımlarını atmıştır.

Yedek Parça ve Lojistik, yönettiği intermodal rota sistemi ile, lojistik kaynaklı CO₂ emisyonlarından tasarruf sağlamıştır.

Yedek Parça ve Lojistik, atık yönetimi konusunda 2014 yılından itibaren Yetkili Servisler'i de kapsayacak şekilde merkezi bir yapılanmaya gitmiş ve atıkların yönetimi ve toplanmasıyla ilgili başarılı hamleler yapmıştır. Bu kapsamda 2019 yılında, yasal yükümlülüğün üzerinde atık akü toplanması sağlanmıştır.

Sunulan ürün ve hizmetler

Yedek Parça ve Lojistik, Yetkili Satıcı ve Servisler'in 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 Satıcılar'a 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 Servisler'e siparişlerine istinaden dağıtılması,
- Yetkili Servisler'in kalitatif ve kantitatif parça bonus kriterleri ile ilgili hedef ve gerçekleştirmelerin takibi,
- DOAŞ ve Yetkili Servisleri'nin 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,

Hızlı ve doğru hizmet

Stok Saha Yönetimi ve Yetkili Satıcılar'a araç sevkiyatı süreçlerinde dijitalleşme adımları atan Yedek Parça ve Lojistik, 2019 yılında 58.174 adet aracın ithalatını ve 75.539 adet aracın Yetkili Satıcılar'a sevkiyatını gerçekleştirmiştir.

- 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,
- Yeni satış kanalları oluşturmak, satış hacmini artırmak, Yedek Parça ve Lojistik'in öncelikli hedefleri arasındadır.

Yukarıdaki hedefler doğrultusunda, yedek parça pazarındaki ticari müşterilerle Yetkili Satıcılar'ı buluşturarak bankodan orijinal parça satışını geliştiren ve süreci kolaylaştıran B2B web sitesi Dpar, 2019 yılı başı itibarıyla devreye alınmıştır.

Yedek Parça ve Lojistik, 2019 yılında 58.174 adet aracın ithalatını ve 75.539 adet aracın Yetkili Satıcılar'a sevkiyatını gerçekleştirerek, yılı yedek parça ve aksesuar satışından elde edilen 1.337,8 milyon TL ciroyla tamamlamıştır.

DOĞUŞ SİGORTA

Doğuş Sigorta, 35 yıllık 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., Doğuş Holding bünyesindeki iştiraklerin varlık ve taahhütlerinin operasyonel ve maliyet açısından en uygun şekilde teminat altına alınması amacıyla 1984 yılında kurulmuştur. Gerek Doğuş Grubu şirket ve çalışanlarına, gerekse diğer müşterilerine her zaman en iyi sigortacılık hizmetlerini sunmayı ilke edinen Doğuş Sigorta, 2019 yılında da çalışmalarını bu doğrultuda sürdürmüştür.

- Otomotiv, inşaat, medya, turizm ve hizmetler, gayrimenkul, enerji ve yeme-içme olmak üzere yedi sektörde faaliyet gösteren Doğuş Grubu'nun tüm şirketlerine ait sigorta işlemleri, 2019 yılında da Doğuş Sigorta tarafından yürütülmüştür. Doğuş Kombine Sigorta programı çerçevesinde 2019 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 2019 yılında poliçe üretimini %22 artış ile 37.600 adede yükseltmiştir.

2020 yılında da büyümeye devam

2019 yılında dijital gelişim ve yatırımlarını artırarak hizmetlerine değer katmayı sürdüren Doğuş Sigorta, 2020 yılında da sektörün ve müşterilerin ihtiyaçları doğrultusunda dijital dönüşüm yatırımlarına devam etmeyi hedeflemektedir.

**37.600**

Doğuş Sigorta, 2019 yılında poliçe üretimini %22 artış ile 37.600'e yükseltmiştir.

KURUMSAL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

BIST SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ENDEKSİ

Borsa İstanbul Sürdürülebilirlik Endeksi 4 Kasım 2014 tarihinden itibaren kurumsal sürdürülebilirlik konusundaki anlayış, bilgi ve uygulamaların artması amacıyla hesaplanmaya ve yayımlanmaya başlamıştır.

BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'nin yılda bir endeks dönemi bulunmaktadır. Şirketler her yıl değerlendirilmekte ve sonuca uygun olarak Kasım-Ekim döneminde Endeks'te yer alabilmektedir.

Yapılan değerlendirme sonucunda, Şirketimiz 2015 yılından bu yana Borsa İstanbul'da işlem gören ve kurumsal sürdürülebilirlik performansları üst seviyede olan şirketlerin paylarından oluşan BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde yer almaktadır. Şirketimiz Kasım 2019 - Ekim 2020 döneminde beşinci kez BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'ne girmeye hak kazanmıştır.

Endeks'e alınacak ve Endeks'te var olan şirketler Borsa İstanbul tarafından "Çevre, Biyoçeşitlilik, İklim Değişikliği, Yönetim Kurulu Yapısı, Rüşvetle Mücadele, İnsan Hakları, Tedarik Zinciri, Sağlık ve Güvenlik, Bankacılık Kriterleri" başlıklarına göre değerlendirilmektedir.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

Kurumsal Sürdürülebilirlik

Doğuş Otomotiv'in 2009 yılında sürdürülebilirlik yolculuğuna başlamasından bu yana geçen 10 yılda hem dünyada hem de Türkiye'de gerek küresel ve sosyal kalkınma modelleri, gerekse sürdürülebilirliğin alanına giren konular hızlı ve büyük bir değişim geçirmiştir. Doğuş Otomotiv de hem paydaşlarının hem de genel olarak sektörün beklentileri ve ihtiyaçları doğrultusunda sürdürülebilirlik alanındaki önceliklerini güncellemiş ve kolektif bir bakış açısıyla Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'nı da dikkate alarak 2025 hedeflerini belirlemiştir.

Doğuş Otomotiv olarak işimizi yaparken tüm kaynaklarımızı verimli kullanmak, pozitif etki alanı yaratmak ve paydaşlarımızın duyduğu güveni daha da sağlamlaştırmak üzerine kurulu sürdürülebilirlik stratejimiz şirketimizi geleceğe taşıyacak kilit unsur olarak kabul edilmektedir.

Kurumsal Sürdürülebilirlik stratejimiz, değer zincirimiz içinde sürekli gelişmeye odaklanarak ve tam, zamanında ve doğru hizmet anlayışıyla üstün performans göstererek sosyal ve çevresel etki alanımızı yönetmek ve paydaşlarımız için vazgeçilmez ve güvenilir bir iş ortağı olmaktır.

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

Stratejik Sürdürülebilirlik Yönetimi Yaklaşımımız

Doğuş Otomotiv 2009 yılından bu yana Stratejik Kurumsal Sürdürülebilirlik alanında dünyadaki tüm gelişmeleri ve bu gelişmeler doğrultusunda farklılaşan ve değişen kurumsal standartları yakından izlemekte ve kurumsal sürdürülebilirlik stratejilerini de bu doğrultuda gözden geçirerek güncellemektedir.

Dünyada gelişen ve değişen standartların sürdürülebilirlik alanında vazgeçilmez olarak gördüğü finans dışı riskleri öngörme ve önlem alma, paydaş katılımı yaklaşımı ve şeffaflık, Doğuş Otomotiv'in de temel sürdürülebilirlik yaklaşımını özetlemektedir. Bu yaklaşımı tüm iş yapma süreçlerimize entegre edebilmek için yürüttüğümüz çalışmalar her yıl gelişerek devam etmektedir.

Finans Dışı Risklerin Yönetimi

Doğuş Otomotiv Sürdürülebilirlik stratejisinin temel taşıını oluşturan finans dışı risklerin yönetimi genel olarak Etki Alanı ve Önceliklilik ilkesi doğrultusunda ele alınmakta ve izlenmektedir. 2018 yılında yayınlanan Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporu kapsamında açıklanan öncelikli odak alanlar finans dışı riskler olarak doğrudan Yönetim Kurulu'na bağlı Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Komitesi tarafından yönetilmektedir. Bununla birlikte ekonomik etki alanına bağlı olarak Risk Yönetimi başlığında Finansal Riskler de öncelikli odak alanların konusu olarak kabul edilmektedir. Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Komitesi üyeleri bağlamında Riskin Erken Saptanması Komitesi ile doğrudan bağlantısı sağlanmıştır.



Kurumsal Sürdürülebilirlik Stratejisinin Temel Hedefleri

1. Ekonomik Kalkınmanın Bir Parçası Olmak

Doğuş Otomotiv olarak faaliyette bulunduğumuz sektörde öncelikle çalışanlarımız, müşterilerimiz ve iş ortaklarımız için en çok tercih edilen ve güvenilen paydaş olmayı hedefliyoruz. Bu nedenle güvenilir ve değer üreten bir sürdürülebilir tedarik zinciri modelini hayata geçirmeye, tüm faaliyetleri ve iş yapış biçimiyle paydaşlarımızın beklentilerini karşılamaya odaklanmış, etki alanını pozitif yönde değiştiren ve geliştiren, ekonomik kalkınmanın bir parçası olan sürdürülebilir bir şirket olmak için önceliklerimizi belirliyoruz.

2. Çevresel Etkimizi Azaltmak

Uzun vadeli başarı için doğal kaynakların kullanımını azaltarak çevresel farkındalığımızı yükseltmeyi en önemli hedeflerimiz arasında görüyoruz. Bu amaçla su tüketimi, enerji verimliliği, atık yönetimi alanlarında çevresel etkimizi azaltmak için çalışıyoruz.

3. Yönetişim ve İş Etiğinde En Yüksek Standartlara Ulaşmak

İşimizin her aşamasında en yüksek standartlarda şeffaflık ve güvenilirlik kültürü oluşturmak amacıyla kurumsal yönetim ve etik süreçlerimizde yapımızı her geçen gün geliştiriyor ve kurumsal politikalarımızla destekliyoruz.

4. Trafik Hayattır! Programı ile Trafikte Güvenlik Kültürünü Geliştirmek

Ürün ve hizmet sorumluluğumuzun bir parçası olarak trafikte güvenli araç kullanma bilincini arttırmak yönünde Trafik Hayattır! Platformu'na yatırım yapıyor ve her yaştan bireye bu kültürü benimseterek toplumsal ve kişisel güvenlik alanında çözümün bir parçası olmak için katkı sağlıyoruz.

Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi

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 sunulularak onaylanmıştır. 2017 yılında ise var olan öncelikli alanlarımız Kurumsal Sürdürülebilirlik Takımı ve Kurumsal Sürdürülebilirlik Komitesi üyelerinin katılımı ile yenilenmiştir. 2018 yılında yenilenen öncelikli alanlarla ilgili performanslar hayata geçirilmeye başlanmış, 2019 yılında da bu performanslarla ilgili hedefler doğrultusunda oluşturulan çalışma planları hayata geçirilmiştir.

Doğuş Otomotiv olarak tüm değer zincirimiz içinde sorumlu bir yönetim anlayışıyla hareket etmek üzere tüm süreçlerimizi tasarlıyor ve hedeflerimizi belirliyoruz. Bu

yaklaşım da kurumsal yönetim anlayışımızı sürdürülebilir bir mantıkla kurgulamak ve şeffaflığı yönetim modelimizin ana eksenine oturtmak anlamına geliyor.

Doğuş Otomotiv olarak sadece ülkemizde değil, dünyada sürdürülebilirlik alanındaki gelişmeleri takip ediyor, kilit paydaşlarımızı doğrudan etkileyen yasa ve yönetmelikleri izliyor ve gerekli uyum çalışmalarını en kısa sürede iş süreçlerimize adapte etmek için çalışmalarımızı planlıyoruz. Doğuş Otomotiv'de tüm değer zincirimizi kapsayan stratejik sürdürülebilirlik yönetimine geçişimizle birlikte, şirket içinde entegre bir uyum ve risk yönetimi modeliyle doğru iş yapma kültürünü sürükleyen sürdürülebilir bir tedarik zinciri oluşturmaya çalışıyoruz.

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

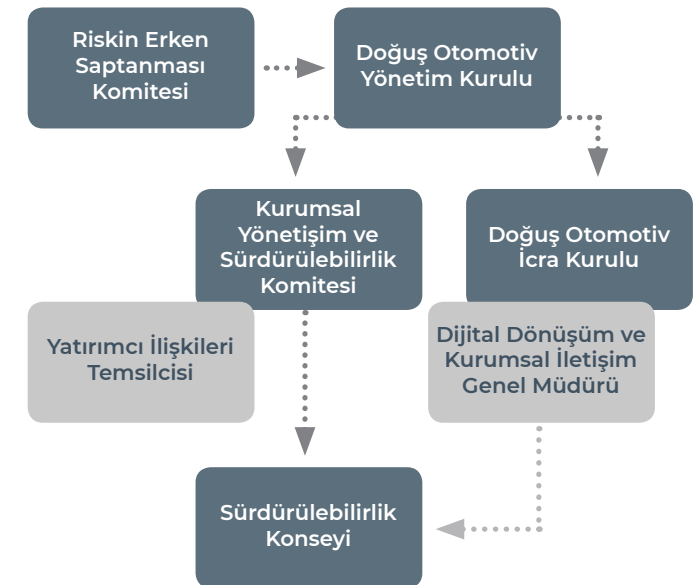
Etki alanı oldukça geniş olan bu iş evreni, aynı zamanda farklı paydaş gruplarından farklı beklentilerin yönetilmesi, doğru bir etki alanı analizi ve risk yönetimi anlayışı gerektirmektedir. Doğuş Otomotiv bu nedenle 2016 yılında doğrudan Yönetim Kurulu'na bağlı olarak çalışan Kurumsal Yönetişim Komitesi'nin görevleri arasına sürdürülebilirlik alanını da ekleyerek komitenin adını Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Komitesi olarak değiştirmiş ve şirketin sürdürülebilirlikle ilgili strateji, politika ve hedeflerinden sorumlu resmi bir komite olarak görevlendirmiştir. Komite 2019 yılında 4 kez toplanmıştır. 5 kişiden oluşan Komitenin Başkanı bağımsız yönetim kurulu üyesidir ve diğer 2 üye de icracı olmayan yönetim kurulu üyesidir. Doğuş Otomotiv'in Yönetim Kurulu'na bağlı ve sürdürülebilirlikle ilgili alanları doğrudan ilgilendiren Riskin Erken Saptanması Komitesi üyelerinden 2'si aynı zamanda Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Komitesi üyesidir. Ayrıca üst komiteye bağlı bir Sürdürülebilirlik Konseyi bulunmaktadır. Üst Komite üyelerinden Yatırımcı İlişkileri Temsilcisi aynı zamanda bu Konsey'in de üyesi olarak bulunmakta ve gerekli durumlarda komiteye bilgi toplamak, komitenin karar alma süreçlerinde Konsey'in bulgularını komiteye iletmek, operasyonel risk ve fırsatları komiteye bildirmek gibi görevleri üstlenmektedir. Bununla birlikte Dijital Dönüşüm ve Kurumsal İletişim Genel Müdürü de Konsey'in doğal üyesi olarak sürdürülebilirlikle ilgili konularda İcra Kurulu üyesidir. Doğuş Otomotiv Sürdürülebilirlik Konseyi şirketin tüm operasyonel ve idari birimlerinden ve iştiraklerin temsilcilerinden kurulmuş ve 2019 yılı içinde 8 kez toplanmıştır.

Yönetim Kurulu düzeyinde Sürdürülebilirlikle ilgili alanların izlenmesi, hedeflerin belirlenmesi ve yönetilmesi Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Komitesi tarafından yapılmaktadır. Söz konusu komite, Şirketimizde

kurumsal yönetim 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 yönetim ilkelerinin uygulanmasının yanı sıra, Şirketimizin sosyal, çevresel, ekonomik ve etik sorumluluklarına paralel şekilde, ilgili kurum ve paydaşlarımızın ihtiyacı olabilecek yönetim, danışmanlık, koordinasyon çalışmalarını yerine 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.

Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ile ilgili detaylı bilgiler her yıl Sürdürülebilirlik Raporu kapsamında internet sitesi üzerinden yayınlanmaktadır: <https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari-2019>

Doğuş Otomotiv Sürdürülebilirlik Yönetimi



Etki Alanı ve Önceliklilik İlkesi

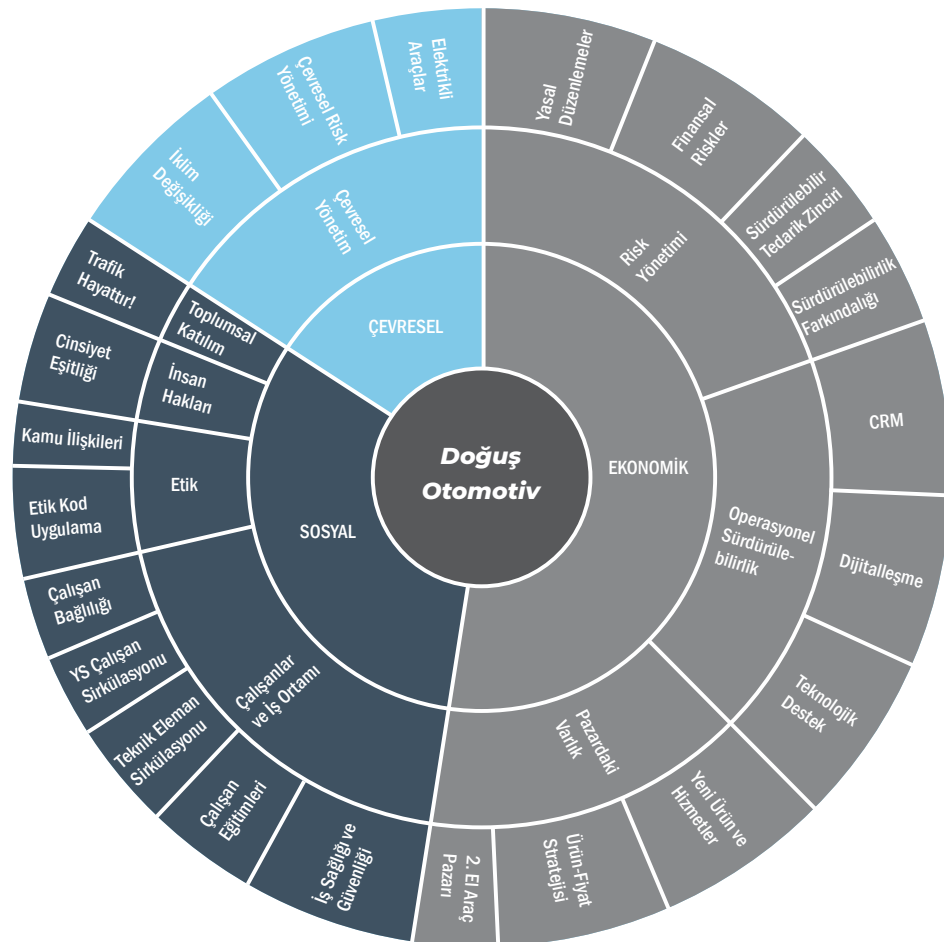
Doğuş Otomotiv'in faaliyetleri nedeniyle doğrudan etkilediği ve faaliyetlerini doğrudan etkileyen sosyal, çevresel, ekonomik konular paydaş katılımı odaklı sürdürülebilirlik stratejisinin temelini oluşturmaktadır. Şirketin kilit paydaşlarının beklentileriyle örtüşen etki alanı analizi bu temel dikkate alınarak oluşturulmaktadır. 2018 yılı Sürdürülebilirlik Raporu kapsamında açıklanan Öncelikli Odak Alanlar belirlenirken Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları de sürece dahil edilmiş ve bu yıldan itibaren söz konusu amaçlar altında belirlenen hedefler de göz önüne alınmıştır. Aralık 2017 yılında yapılan bir dizi çalışmayla Doğuş Otomotiv'in 2025 hedefleriyle örtüşen yeni öncelikli alanlar belirlenmiştir.

Doğuş Otomotiv 2017 yılında yayınladığı Sürdürülebilirlik Raporu kapsamında Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları indeksi de yayınlamaya başlayarak, bu 17 evrensel amacın bağlı olduğu hedefleri de sürdürülebilirlik stratejisiyle birleştirmiştir. Bu 17 amaç

arasından faaliyetleri ve etki alanına uygun olan 1, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 16 ve 17. ilkelere uyum ve ilgili hedefler de Doğuş Otomotiv Sürdürülebilirlik Raporu kapsamında 2018 yılından beri açıklanmaktadır.

Yapılan öncelikli odak alan çalışması sonucunda belirlenen sosyal, çevresel ve ekonomik alanlardaki öncelikli konular sekiz ana başlık altında toplanmıştır. Ekonomik alanda risk yönetimi, operasyonel sürdürülebilirlik, pazardaki varlık konuları yer alırken, sosyal alanda çalışanlar ve iş ortamı, etik, insan hakları ve toplumsal katılım öncelikli konu başlıkları olarak belirlenmiştir. Çevre başlığı altında ise Çevresel Yönetim konusu öncelikli olarak öne çıkmaktadır. Öncelikli alanlarla ilgili detaylı performanslar ve hedefler 2018 Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporu'nda detaylı olarak ele alınmaktadır.

Doğuş Otomotiv Öncelikli Odak Alanları 2018-2025



Paydaş Katılımı

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 toplumsal katılım politikaları açısından büyük önem taşımaktadır. Doğuş Otomotiv, iş dünyasıyla ilgili sivil toplum ve meslek kuruluşlarında, öncü ve lider konumuna uygun aktif roller üstlenmekte ve gerekli iş birliklerini yapmakta ve inisiyatiflerde yer almaktadır. Doğuş Otomotiv'in kurumsal iletişim çalışmaları ve ilişkileri dürüstlük, şeffaflık, bilgilendirme ve diyalog 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 uzun yıllardır Doğuş Otomotiv'in sürdürülebilirlik stratejisinin temelini oluşturan ve tüm markaları ve operasyonları dahilinde sürece entegre ettiği bir yöntemdir. Bununla birlikte şirketimiz 12 markanın Türkiye'deki temsilciliğiyle, doğrudan ya da dolaylı olarak 8000'den fazla çalışanla, 550'den fazla satış ve servis noktasının yönetimi söz konusu olduğunda çok sayıda paydaşın, farklı ortamlarda farklı beklentileriyle karşılaşmaktadır. Farklı bölgelerde ve farklı kültürlerde ya da farklı sektörlerde paydaş beklentileri de değişebilmektedir. Doğuş Otomotiv bu nedenle kilit paydaşlarını "faaliyetlerini doğrudan etkileyen ve şirketin faaliyetlerini de doğrudan etkileyen kişi, grup ve kuruluşlar"

Menfaat Sahipleri

Menfaat Sahiplerinin Yönetime Katılımı

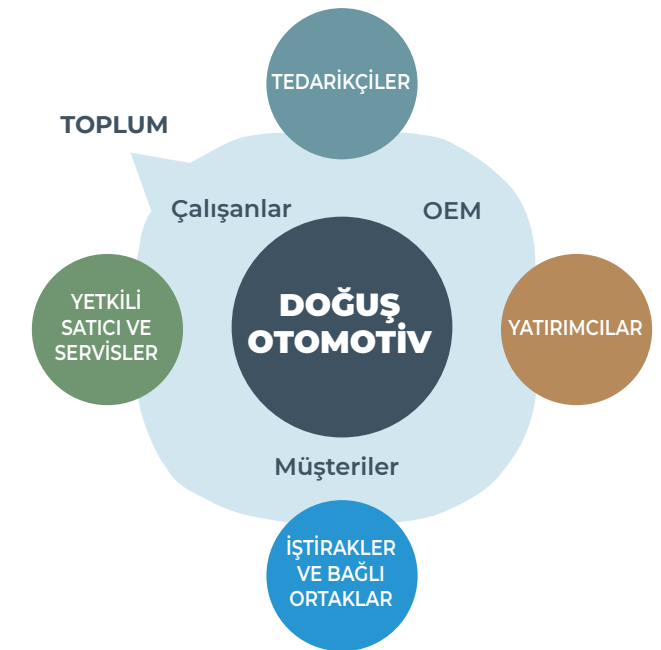
Kurumsal Yönetişim İlkeleri çerçevesinde, menfaat sahiplerinin yönetime katılımına dair gerekli kanallar faaliyete geçirilmekte ve iyileştirme çalışmaları sürekli olarak devam etmektedir.

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

olarak nitelendirmektedir. Bu tanım doğrultusunda yapılan kilit paydaş çalışmasında doğrudan satış ve servis üzerine faaliyetleri toplanmış bir şirket olarak öncelikli kilit paydaşlarımız çalışanlarımız ve müşterilerimiz ile doğrudan ithalatını gerçekleştirdiğimiz ürünlerin üreticileri olarak belirlenmiştir. Paydaş katılımı stratejimiz tüm kilit paydaşlarımızla yanıt verebilir ve şeffaf bir diyalog ortamı oluşturmak, paydaşların beklentilerini ucu açık olarak ve düzenli bir biçimde sorgulamak, bu beklentileri karşılayabilmek için çözümler geliştirmek ya da hedefler belirlemek şeklinde değerlendirilmektedir.

Paydaş Haritamız



şan 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 çoğunluğunun 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.

Sürdürülebilir 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,

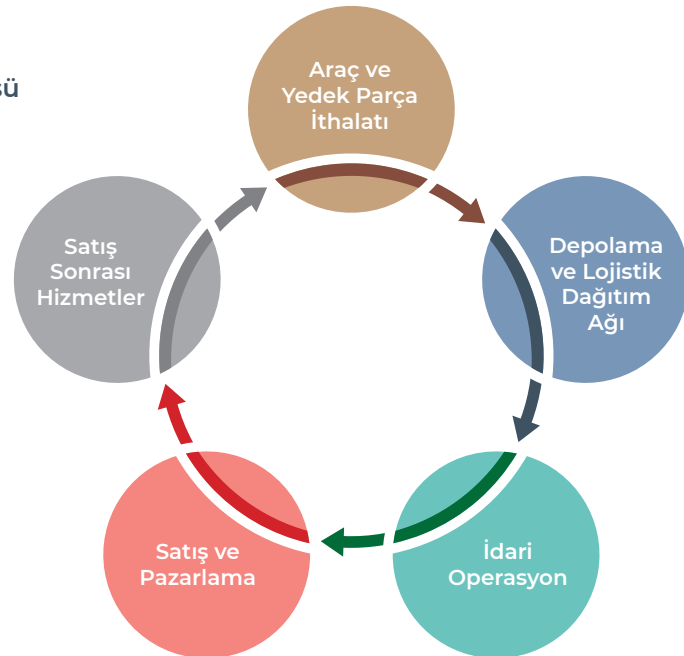
- Atık yönetimi ve verimlilik konusunda farkındalık yaratmayı,
- Ekolojik çevreyi de kilit paydaşı kabul ederek, kaynakları tasarruflu kullanmayı taahhüt etmektedir.

Doğuş Otomotiv 2010 yılında yayınladığı Çevre Politikası ve 2014 yılında buna eklenen Enerji Verimliliği, Su Yönetimi, Atık Yönetimi politikalarıyla ekolojik çevreye verdiği önemi açık bir biçimde beyan etmiştir.

Doğuş Otomotiv, iklim değişikliğinden kaynaklanabilecek orta ve uzun vadeli riskleri yönetebilmek ve gerekli süreç iyileştirmelerinin yapılmasını sağlamak gibi konularda taahhütte bulunmaktadır.

Doğuş Otomotiv iş yaşam döngüsünün her aşamasında çevresel etkisini gerek risk yönetiminin bir parçası olarak gerekse çevresel sürdürülebilirlik önceliklerinin değerlendirilmesi açısından takip etmekte ve etki alanını yönetmektedir. Şirketimiz yenilediği öncelikli odak alanları doğrultusunda 2018 Sürdürülebilirlik Raporu'ndan başlamak üzere aşağıdaki başlıklarda çevresel sürdürülebilirlik performansını raporlamaya devam edecektir.

Doğuş Otomotiv Çevresel Yaşam Döngüsü



Çevresel Sürdürülebilirlik

- Emisyonlar
- Elektrikli Araçlar

Çevresel Risk Yönetimi

- Atık Yönetimi
- Su Yönetimi
- Enerji Verimliliği

İklim Değişikliği

- İş Sürekliliği
- Farkındalık

Doğuş Otomotiv için çevresel sürdürülebilirlik yaşam döngüsü içinde etkilediği alanları yönetmek, olası negatif etkilerini en aza indirebilmek amacıyla iyileştirme çalışmaları yürütmek, öncelikle çalışanları olmak üzere kilit paydaşları arasında çevresel sorumluluk farkındalığının artması için gerekli bilgilendirmeleri, eğitim ve ilgili programları hayata geçirmek ve bu kapsamda hedefler ve taahhütler belirleyerek kaynakların verimli

kullanılmasını sağlamaktır. Doğuş Otomotiv, çevresel yaşam döngüsünün her aşamasında etki alanını izlemekte, paydaşları arasında farkındalık yaratmak için düzenli bilgilendirmeler yapmakta ve 2009 yılından bu yana çevresel verilerini Sürdürülebilirlik Raporları kapsamında kamuya paylaşmaktadır: <http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari-2019>

Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik

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/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari-2019> adresinden ulaşılabilir.

Doğuş Otomotiv ve Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

Geçtiğimiz son beş yılda hem faaliyette olduğumuz pazarda, hem de dünya genelinde otomotiv sektörünün teknoloji, inovasyon ve dijitalleşme alanlarında geçirdiği hızlı dönüşüm ve değişim Doğuş Otomotiv gibi şirketlerin etki alanı bağlamında çok ciddi sorumluluklar üstlenmesinin gereğini göz önüne sermektedir. Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları altında yer alan hedeflerin özel sektörü merkezine alarak toplumların ekonomik ve sosyal kalkınmasını sağlama çabalarının temelinde de bu etki alanı yatmaktadır.

Doğuş Otomotiv paydaşlarının sosyal, ekonomik ve çevresel beklentilerini sorgulayarak, bu beklentilere ya-

nıt verme yeteneklerini geliştirmenin, beklentilerden yola çıkarak gelecek stratejilerini belirlemenin ve aynı zamanda bu beklentileri doğru analiz ederek risk ve fırsatları öngörmenin sürdürülebilirlik açısından büyük önem taşıdığına inanmaktadır.

Bu bağlamda Doğuş Otomotiv, 2017 yılından beri Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporu kapsamında Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları indeksi yayınlayarak bu hedefler doğrultusundaki performanslarını da açıklamaktadır.



- İstihdam artırıcı büyüme (Yetkili Satıcı ve Servisler)
- Kadın istihdamını artıran faaliyetler (İş'te Eşitlik)
- Meslek Liseleri iş birlikleri



- Meslek Liseleri iş birlikleri
- TEV iş birliği



- Enerji Verimliliği Politikası
- Enerji tüketiminin azaltılması ile ilgili faaliyetler



- Dijital dönüşüm uygulamaları
- Karbon emisyonlarının azaltılması kapsamında İklim Değişikliği Politikaları



- Atık Yönetimi Politikaları ve uygulamaları
- Tedarikçilerde ve Yetkili Satış ve Servislerde atık yönetimini teşvik eden faaliyet ve uygulamalar



- İklim değişikliği ile ilgili politika ve hedefler
- Emisyonların Azaltılması Politikası
- Çevresel Risk Yönetimi



- Doğuş Otomotiv Etik Kodu ve bağlı uygulamalar



- Trafik Hayattır! platformu
- Doğuş Otomotiv Gönüllülük Platformu
- Sağlık bilgilendirme seminerleri



- İş'te Eşitlik platformu
- Kadın yönetici programları
- Kız öğrenci mentorluk programları
- Yönetim Kurulu'nda kadın sayısı



- Yetkili Satıcı ve Servis ağıının genişletilmesi
- Engelli istihdamı
- Kadın çalışan sayısının artırılması
- İSG politika ve Eğitimleri
- Çocuk işçiler politikası
- Değer ve İlgi Merkezi istihdamı



- İnsan hakları ve çalışan haklarıyla ilgili tüm uygulamalar
- İstihdam yaratıcı faaliyetler ve eğitim destekleri



- Tehlikeli atıkların yönetimi
- Sürdürülebilirlik Raporu
- Sürdürülebilir Satın Alma Politikaları
- Sürdürülebilir Tedarik Zinciri yönetimi



- Çevre yönetimi ve atık yönetimiyle ağaç kesilmesinin önlenmesine yönelik faaliyetler



- UNGC imzacısı
- TEV iş birliği

İNSAN KAYNAKLARI

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

2019 yılında İnsan Kaynakları alanında dijitalleşmeyi ön plana alan önemli sistemler geliştirilmiştir. İnsan Kaynakları alanında yatırım yapılan teknolojilerin etkisi ile birlikte operasyonel olarak yürütülen birçok süreç, altyapı geliştirmelerinin tamamlanmasının ardından dijital platformlarda yürütülmeye başlanmıştır. Sürdürülen dijital dönüşümün sonuçlarından biri olarak tüm İnsan Kaynakları süreçleri kişiden bağımsız sistemlere taşındığı için sürdürülebilirlik strateji ve politikalarımıza da katkı sağlanmıştır.

İç ve dış müşteri deneyimi ile sağlanan memnuniyet ön planda tutularak geliştirilen dijitalleşme süreçlerinden 2019 yılında en ön plana çıkanı, Potansiyel Çalışan ve Yedekleme Süreci modülünün D-İnsan 4.0 performans sisteminde geliştirilmesi olmuştur. Bu modül ile birlikte yetenek yönetimi süreçleri ve altyapısı dijitalleştirilerek, sistemsel anlamda hem kurumsal hafıza yaratılmış hem de eğitim ve gelişim faaliyetlerinde faydalanılacak bir modül tasarlanmıştır.

Yeni işe başlayan çalışanlarımızın Şirket'i daha iyi tanımaları ve adaptasyonlarını daha hızlı sağlamak için oyunlaştırma temelli Mobil Oryantasyon Programı'nın kullanılmasına ve aday işe giriş sınav ve kişilik envanteri süreçlerinin online sistem üzerinden gerçekleştirilmesine başlanmıştır. Ayrıca şirket içinde manuel olarak yürütülen kartvizit talep sürecinin dijitalleştirilerek Dinamik İnsan Kaynakları e-portalına entegre edilmesi gibi başlıklar da ayrıca dijitalleşme kapsamında yer almıştır.

Ayrıca Doğuş Oto ve Doğuş Otomotiv çalışanlarının kullandığı tüm demirbaşlar (PC, notebook, masa, sandalye, TV, vb.) ve binalarımıza ait teknik envanterlerin (klima, jeneratör, havalandırma sistemleri, güvenlik sistemleri vb.) kayıt altına alınıp, takip edilebileceği bir yazılıma geçiş yapılmış ve bu sayede bina, lokasyon, şirket ve çalışan bazında tüm envanterlerin takibi yapılabilir hale gelmiştir.

Kadınlara Koçluk Mezuniyet Töreni

"Kadınlara Koçluk ve Mentorluk Programı"na katılan kadın yöneticilere mezuniyet belgesi verildi.



Çalışanların gelişimini İnsan Kaynakları politikasının ön sıralarında tutan Doğuş Otomotiv’de, 2019 yılı için- de online ve sınıf eğitimleri devam etmiştir. Çalışan- ların ilgi ve gelişim alanlarına göre istediği seminere dahil olabileceği, sürpriz ödül ve aktiviteleri de içeren, çalışanların bir arada eğlenirken gelişebildiği GO-Fest etkinliği Aralık ayında gerçekleştirilmiştir. Eğitim ve Ge- lişim faaliyetleri kapsamında 2018 yılında başlayan ve hâlâ devam eden “CONK” seminerleri ile öğle araların- da çalışanlara verilen farklı konulardaki mini seminerler ile gelişim fırsatı sağlanmaktadır.

Yeni kuşak ile bir araya gelerek onların görüş ve bakış açıları hakkında bilgi sahibi olmak; teknolojiyi ve trend- leri yakından takip eden gençlerin bu yetkinliklerinden de faydalanmak amacıyla 2018 yılında başlatılan ve Do- ğuş Otomotiv üst düzey yöneticileri ile üniversite öğ- rencilerini bir araya getiren Tersine Mentorluk Progra- mı’na 2019 yılında da devam edilmiştir.

Doğuş Otomotiv - Drive ekibi, bulunduğu sektöre ka- liteli iş gücü yerleştirme bakış açısı ile hem İstanbul hem de şehir dışındaki Volkswagen Laboratuvar sınıfı olan Meslek Liselerindeki öğretmenler ve öğrencilerle birebir iletişim kurdukları ziyaretler gerçekleştirmiştir. Ziyaretler kapsamında 9. sınıf öğrencilerini otomotiv sektörüne yönlendirecek ve meslek seçimi öncesi Volk- swagen Laboratuvar sınıfı anlatımları yapılmıştır.

Doğuş Otomotiv, kadınların işgücüne katılımını artır- mayı temel hedeflerinden biri olarak görmekte ve “İş’te Eşitlik” programı ile hem kadın çalışan sayısını artırma- yı hem de onların karar mekanizmalarında daha etkin hale gelmesini amaçlamaktadır. İş’te Eşitlik kapsamın- da kadın çalışanlara yönelik faaliyetlere 2019 yılında da devam edilmiştir. Bunlardan ilki olan ve 2014 yılında başlayan “Kadınlara Koçluk ve Mentorluk Programı”na 2019 yılında 15 yeni kadın yönetici katılım göstermiştir.

2014 yılından itibaren sürece katılan ve tüm eğitimlerini tamamlayan 125 kadın yöneticiye mezuniyet belgeleri törenle takdim edilmiştir. 2019’da ayrıca TEV ile ortak gerçekleştirilen ve kız öğrencileri iş hayatına hazırla- mak konusunda desteklemek üzere tasarlanan eğitim programı ilk mezunlarını vermiştir. Bu program kapsa- mında, koçluk ve mentorluk eğitimi alan kadın yöneti- cilerimizden gönüllü olanlar, TEV bursiyerli kız öğrenci- lere mentorluk desteği vermiştir.

En iyi yeteneklere ulaşmak için yürütülen İnsan Kay- nakları ve işveren markası faaliyetleri kapsamında çok sayıda üniversite ziyaret edilerek üniversite öğrencileri ile bir araya gelinmiş ve Kariyer Garaj Standı ile üniver- si- te öğrencilerine otomotiv sektörü bilgilendirilmeleri ya- pılmıştır. Bu sayede oluşturulan özgeçmiş havuzundan seçilen öğrenciler D-Staj programına dahil edilmiştir. Ayrıca üniversite öğrencileri, yeni mezunlar ve şirketle- ri aynı platformda buluşturan online kariyer platformu toptalent.co tarafından gerçekleştirilen oylamada, Tür- kiye’de 2019 yılının en iyi 100 programı seçilmiştir. Do- ğuş Otomotiv D-Staj programı otomotiv sektöründe 2’nci sırada yer almıştır.

Ayrıca her yıl yapılan Universum-Türkiye’nin İdeal İşve- renleri Araştırması’nda, öğrencilerin ve çalışan profes- yonellerin değerlendirmesine göre Doğuş Otomotiv 2019 yılında İdari ve İktisadi Bilimler öğrencileri arasın- da “en çok tercih edilen” 29’uncu şirket, Mühendislik / Bilişim Teknolojileri öğrencileri arasında ise “en çok ter- cih edilen” 37’nci şirket seçilerek ilk 50’deki yerini koru- muştur.



Doğuş Otomotiv Kariyer Garajı

Üniversite ziyaretleri yapan D-Staj programı, Türkiye’deki en iyi 100 program arasında otomotiv sektörü 2.’si oldu.

Öncelikli Paydaşımız: Çalışanlarımız

Doğuş Otomotiv, işinin sürekliliğini ve gelecekte de bu- gün olduğu gibi güçlü, etik ve kaliteli hizmet sunmaya devam etmesini sağlayacak en büyük gücün çalışanla- rı olduğuna inanmaktadır.

Kilit paydaşı olarak gördüğü çalışanlarının verimli iş yapma süreçlerini sorumluluk anlayışıyla pekiştirerek hem toplumsal anlamda hem şirket değeri için vazge- çilmez bir katkı olduğunun bilincindedir. Doğuş Oto- motiv, Kurumsal Sürdürülebilirlik anlayışının temelinde çalışanlarının ve onlar için sağlanacak iyi iş ortamının yer aldığını, 2010 yılında yayımladığı Kurumsal Sürdürü- lebilirlik Raporu’nda ve internet sitesinde yer alan politı- kasıyla da ilan etmiştir.

Çalışan memnuniyeti ve bağlılığını iş hedeflerinin en üst sıralarına yerleştiren Şirketimiz, Kurumsal Sürdü- rülebilirlik performansının her geçen gün daha da artmasının temel nedenini de bu konuda çalışanla- rının gösterdiği çaba ve ulaşılan farkındalığa bağla- maktadır.

Değişen iş dünyası yapısı, farklılaşan beklenti ve koşul- lar, günümüzde şirketlerin çalışanlarını sadece yönet- melerini değil, onlarla iş birliği yaparak diyalog kurma- larını ve beklentilerini sorgulamalarını, iş süreçleriyle ilgili öneri ve geri bildirimlerinin üst yönetime doğru- dan ulaşması sağlanarak tüm süreçlere katılımlarını da gerektirmektedir. Böylelikle çok daha verimli bir iş or- tamı yaratılması, yenilikçi ve rekabet edebilir bir şirket yapısının kurulması, diğer paydaşlarla çalışanlar aracılı- ğıyla daha sağlıklı ilişkiler kurulması da sağlanmaktadır. Bu kapsamda Doğuş Otomotiv D-İnsan Performans Sistemi güncel, yerel ve global insan kaynakları trend- leri göz önüne alınarak yeniden tasarlanmıştır. Geri bil- dirim odaklı, daha sade ve yalın, puanlamadan öteye geçerek gelişim kültürüne dayalı yeni Performans Yö- netim Sistemi hayata geçirilmiştir.

Doğuş Otomotiv’in önemli odak alanlarından biri olan Dijital Dönüşüm perspektifi kapsamında, İnsan Kaynakları’nın her alanında dijitalleşmeye gidilmiş- tir. İşe alım ve yerleştirme, eğitim ve gelişim, çalışan hakları ve bilgilendirme, süreç yönetimi, idari ve tek- nik işler gibi birçok alanda dijital projeler geliştirilme- ye devam etmektedir. İnsan Kaynakları raporlama- larının yapıldığı ve şirket yönetimine de açık olan BI Raporlama araçlarında iyileştirmeler ve yeni raporlar tasarlanarak, dashboardlar oluşturulmaya devam et- mektedir.

D-İnsan 4.0 performans yönetim sistemindeki geli- ştirme ile yedek parça lojistik depoda görev alan mavi yaka çalışanlarının performans değerlendirmeleri aylık olarak ölçümlenen kriterler ile yıllık performanslarını oluşturulacak şekilde D-İnsan 4.0 sistemine aktarılmıştır.

İnsan Kaynakları Politikası

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

- Doğuş Grubu’nun değerlerini benimseyen (Biz sa- mimiyetle 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 vur- gulamaktadır. İnsan Kaynakları Politikası’na ek olarak, “Çalışanlar ve İyi İş Ortamı Politikamız” ile birlikte çalı- şan memnuniyeti, çalışan sağlığı ve güvenliği, sürdürü- lebilir istihdam, çalışanların eşit haklara sahip olması ve çalışanlarla açık ve şeffaf iletişim, üst yönetimle doğru- dan diyalog platformları hedeflerimiz kamuya açıklan- mıştır.

Eşit Haklar

Doğuş Otomotiv Etik İlkeleri’nin 3. maddesi olan “Ada- let ve Eşitlik” başlığı altında, “Tüm paydaşlarımıza ve birbirimize karşı adil davranır, ayrımcılıktan uzak du- ruruz,” şeklinde açıklanmıştır. Doğuş Otomotiv din, dil, ırk, renk, cinsiyet, yaş, etnik köken, engellilik, vatandaş- lık hali ya da yasal düzenlemelerle korunan diğer sos- yal statülerden bağımsız bir “Çalışanlar ve İyi İş Ortamı Politikası” uygulamaktadır.

Doğuş Otomotiv’de çeşitlilik ilkesi, yürütülen İnsan Kaynakları programları ile sürekli desteklenmektedir. Kadın ve anne çalışana yönelik uygulamalar, şirket üst yönetimi ve Y kuşağı ile iş birliği çerçevesinde yürütü- len Tersine Mentorluk Programları, üniversite ve lise stajyerleri ile belli aralıklarla toplantılar, engelli çalışan- larla bir araya gelinen paylaşım organizasyonları ile çe- şitliliği destekleyen faaliyetler yürütülmektedir.

Çalışanlarımıza Sağlanan Faydalar

Tümü tam zamanlı olarak çalışan Doğuş Otomotiv ça- lışanlarının eşit haklara sahip olduğu ve her bir çalışa- nın Şirketimizin kilit paydaşlarından biri olduğu, Doğuş Otomotiv Temel Hak ve Sorumluluklar Prosedürü’nde açıkça belirtilmektedir. Sağlık sigortası, hayat sigorta- sı, yemek ve servis, tüm çalışanlarımızın yararlandığı sosyal haklardır. Hamile çalışanlarımızın, kendileri için hazırlanan bilgilendirme sunumu ile tüm süreç hakkın- da bilgi sahibi olmaları sağlanmakta ve doğum iznine ekip arkadaşlarıyla özel bir kutlama düzenleyerek uğur- lanmaktadır. Ayrıca doğum iznine ayrılan çalışanlarımızın maaş ve SGK ödemelerinde kesinti yapılmamakta,

SGK tarafından şirketimize ödenen analık ödenekleri de çalışanlarımıza ek fayda kapsamında yatırılmaktadır. 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 dileği zaman doğrudan iletişim kurabilmektedir. Ayrıca üç ayda bir düzenlenen Yönetim Bilgilendirme Toplantıları'nda yöneticiler ile üst yönetim, Şirket'in faaliyetleri ve işleyişi konusunda bilgi paylaşımında bulunmaktadır.

2019 yılında 3 kez gerçekleştirilen Bir'iz Çalışan Komitesi'nde ise, her bölümden bir çalışanın temsilci olarak davet edildiği çalıştaylar yoluyla, çalışanların Bir'iz işveren markası ve İnsan Kaynakları uygulamaları kapsamında yapılan çalışma ve etkinliklerle ilgili görüş ve önerileri alınmaktadır. Bu yıl toplantılardan bir tanesinde, katılımcıların tamamını Y kuşağının oluşturduğu bir çalıştay yapılmıştır. Uygulanabilir öneriler iş planına dahil edilmekte, ayrıca intranet ve e-posta yoluyla şirketle ilgili bilgiler, yasal düzenlemeler çerçevesinde 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/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari-2019>

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 Doğuş Otomotiv ve Doğuş Oto çalışanları 2019 yılında 1.593 öneri sunarak, süreçleri daha yalın hale getirmiştir. Bu önerilerin 540 adedi onaylanmış olup, 493 adedi hayata geçirilerek Şirket süreçleri iyileştirilmiştir.

Bu kapsamda 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 yenilikler arasından seçilen en iyi projelerin sunumları gerçekleştirilmekte ve şirket performansına katkı sağlayan projeler, proje sahipleri tarafından tüm çalışanlara anlatılmaktadır. Tüm Doğuş Grubu şirketlerine açık olarak düzenlenen organizasyon yoluyla, Şirket'te maliyet ve iş gücü kazancı elde edilen projeler ile yeni iş yönetimi yaklaşımları ve verimlilik sağlayan çalışmalar paylaşılmakta ve inovasyon kültürü tüm şirkete yaygınlaştırılmaktadır.

DOĞUŞ OTOMOTİV ETİK KODU

Ülkemizin ve dünyamızın geleceğine dair bir algı oluşturmayı, bu algıyı yaymayı ve yaygın olduğu kesimlerde derinleştirmeyi amaçlayan, sektörler üstü bir konumda tüm topluma örnek olma vizyonu ile hareket eden Doğuş Otomotiv, 2012 yılında tüm paydaşları ile iş yapış şeklini 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 2019 yılında da devam etmiştir. 2019 yılında, Doğuş Oto ve Otomotiv şirketlerinde toplam 410 çalışana sağlanan 1.025 adam/saat e-oryantasyon eğitimi kapsamında Etik Kod ile ilgili bilgilere de yer verilmiştir.

2015-2019 yılları arasında:

- Doğuş Otomotiv'de 735 kişiye 1.501,5 adam/saat
- Doğuş Oto'da 1.324 kişiye 2.168,5 adam/saat

eğitim verilmiştir.

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/newdogusotomotiv_files/201761691821781_DogusOtomotiv_-Tr.pdf

TRAFİK HAYATTIR!



Otomotiv sektörünün en uzun soluklu sosyal sorumluluk platformu Trafik Hayattır! 15 yılı geride bırakırken, toplumun ihtiyaç ve beklentileri ışığında gerçekleştirdiği uygulamalarla trafikte güvenlik bilinci ile pozitif kültür geliştirmeyi hedeflemektedir.

Sürdürülebilirlik anlayışını stratejisinin bir parçası olarak gören 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 sosyal sorumluluk platformunu hayata geçirmiştir.

Trafik Hayattır! platformu, sektörün en uzun soluklu kurumsal sorumluluk projesi olarak 15 yıldır 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 yarımlar bırakacağına inanmaktadır.

2019 yılında Trafik Hayattır! platformu odağını şehirleşmeyle birlikte şehirde yaşam, artan mobilita ve teknolojinin günlük hayatımıza yansımalarına çevirmiştir. Değişen teknoloji ve medya tüketim trendlerini doğru analiz eden platform, hedef kitlesine verimli bir şekilde ulaşmak için sosyal medya ve dijital platformlarda aktif olma stratejisi izlemiştir.

Sosyal medya ile interaktif iletişim

Yıl boyunca gerek trafikte çocuk güvenliği, gerekse trafik güvenliği ve ilgili konularda olabildiğince geniş bir kitleye ulaşmak için sosyal medya yoğun şekilde kullanılmıştır. Aralık 2019 itibarıyla Trafik Hayattır! platformunun Facebook hesabında %21'lik artışla 154.780 takipçiye erişilmiş olup, düzenli içerik paylaşımları ile toplumun her kesimine trafik konusunda bilgilendirici/egitici fayda sağlanmıştır. Instagram hesabında 2019 yılında takipçi sayısı %220 gibi büyük bir artış göstererek 16.676'ya ulaşmıştır. Instagram'ın izleyici

oranı yüksek olan story özelliği üzerinden yapılan anket, test, bulmaca gibi interaktif çalışmalar sayesinde hedef kitle ile iletişim canlı tutulmuştur. "Bana bir işaret ver" adıyla, trafikte ihtiyaç duyulan yeni trafik işaretlerinin neler olabileceğine dair bir yarışma yapılmış ve Instagram'da 35.103, Facebook'ta ise 415.000 kişiye erişilmiştir. Yarışmada, "Trafikte cep telefonu kullanma", "Sinyal ver" ve "Saygı" levhaları kazananlar olarak belirlenmiştir. Bunun dışında yıl içinde sadece araç sürücüleri değil, motosiklet kullanıcıları, bisikletliler, yayalar, çocuk sahipleri ve hayvanlar için de ayrı paylaşımlar yapılmıştır. E-scooter gibi hayatımıza yeni giren taşıtlar ve değişen teknoloji ile değişen kanunlar da paylaşım konuları olmuştur.

Eğitim videoları

Platform, hedef kitlenin güvenilir "influencer"ları dinlenmesinden yola çıkarak, Trafik Hayattır! platformunun marka elçisi Prof. Dr. Üstün Dökmen ile otomotiv editörü ve YouTuber Doğan Kabak'ı, trafikte çocuk - otomobil - ebeveyn ve sürücü - otomobil - sürücü ilişkisi kapsamında bir araya getirmiştir. Trafikte ve araç içinde çocuk güvenliği konusunda farkındalık yaratmak amacıyla, çocukların araçta yolculuk etmesi/etmemesi gerektiği hakkında önerilerde bulunan Üstün Dökmen, Doğan Kabak'la söyleşisinde aynı zamanda trafikte stres yönetimine dair yapılması gerekenleri de paylaşmıştır. YouTube'da 159.000 izlenme alan video, sosyal medyada da geniş bir kitleye ulaşmıştır.

Türkiye'de trafikte sürücülerin güvenli sürüş konusundaki eksiklerini gidermek ve onlara yol göstermek amacıyla platform, bir dizi kısa eğitim videosu hazırlamıştır. Bu konuda Yol Güvenlik Uzmanı Ahmet Özgün ile iş birliği yapan platform, Emniyet Genel Müdürlüğü tarafından yayınlanan istatistiklerden yola çıkarak hız, cep telefonu, kör nokta, sürüş pozisyonu, trafik levhaları ve

sürat limiti konularını kapsayan videolar hazırlamıştır. Trafikte cep telefonu kullanımının zararları, aşırı hızın ve sürat limitlerini geçmenin riski, doğru sürüş pozisyonu, trafik levhalarının ve kör noktanın önemini vurgulayan videolarda örnekler verilerek sürücülerin dikkatinin çekilmesi amaçlanmıştır. Trafik Hayattır!'ın sosyal medya kanalları başta olmak üzere, Emniyet Genel Müdürlüğü tarafından da yayınlanan videolar toplamda 2.893.186 görüntülenme ve 12.402.741 erişim almıştır.

Gençler odakta

Trafik Hayattır!, genç hedef kitlenin ilgisini çekebilmek ve algısını trafik güvenliği konusuna yöneltmek için gençlerin en çok dikkatini çeken öğelere de iletişim faaliyetlerinde yer vermiştir. 2019 yılı bu anlamda Trafik Hayattır!'ın gençlere daha fazla yöneldiği bir yıl olmuştur. Bu amaçla Instagram'da popüler olan GIF çalışmaları sosyal medya platformu olarak ilk kez kullanılmış ve trafik temalı 5 adet GIF geliştirilmiştir. Instagram kullanıcıları, Trafik Hayattır!'ın GIF çıkartmalarına hikâyeler bölümünden hız, bebekoltuğu, cep telefonu, trafik hayattır, emniyetkemer, yolcu, yaya, seyahat, güvenlik, hayat, dogusotomotiv, fren, gaz, bisiklet, motosiklet gibi kelimelerle arama yaparak ulaşabilmektedir.

Önceki yıllarda olduğu gibi, bir sosyal sorumluluk projesinde ilk kez uygulanan Facebook Chat Bot uygulaması ile 2019 yılında da ehliyet sınavına girecekler, önceki yıllarda çıkan Milli Eğitim Bakanlığı onaylı ehliyet sınav soruları ile test yapma imkânı sunulmuştur. Katılımcıların sınav öncesi bilgisini ölçmeye yönelik uygulamadan, devreye girdiği Aralık 2017 tarihinden bu yana 161.779 katılımcı yararlanmıştır. Trafik Hayattır! platformu, 2019 boyunca yaptığı sosyal medya iletişimleri ile toplam 87.775.401 kişiye Facebook üzerinden, 943.145 kişiye ise Instagram üzerinden mesaj iletmıştır.



Eğitim videoları ile trafik güvenliğine destek

Yol Güvenlik Uzmanı Ahmet Özgün iş birliğiyle hazırlanan eğitim videoları trafikte sürücülerin güvenli sürüş konusundaki eksiklerini gidermeyi amaçlıyor.



HOP!

Trafik Hayattır! platformu sadece araç sürücülerini değil, trafikte olan herkesi bilinçlendirmeyi hedeflemekte ve genel olarak trafik güvenliğini artırmayı ilke edinmektedir. Platform, bu bağlamda trafikte en çok yaralanmalı kazaya uğrayan ve dikkat edilmesi gereken gruplardan biri olan bisikletlilere yönelik projeler de yürütmektedir. 2017 yılında hayata geçirilen "HOP!" adlı mobil uygulama, yayaları ve sürücülerini 30-40 metre mesafe içinde bir bisikletli olduğu zaman uyarmaktadır. Bu sayede oluşabilecek kazaların önlenmesini hedefleyen HOP!, 2018 yılında Blesh entegrasyonu ile

daha da geliştirilmiş ve hem bisiklet hem de otomobil sürücülerine uygulamayı indirmeden de sinyal alma ve iletme imkânı sunmuştur. 2019 yılında 133 kişi uygulamayı indirerek sağladığı olanaklardan faydalanmıştır.

14 üniversitede 25 binden fazla öğrenciye uzaktan eğitim

Trafik Hayattır! platformu, asli görevi olan toplumda trafik konusunda pozitif kültür dönüşümü yaratmak amacıyla 2013'te başlattığı "Trafik Güvenliği Uzaktan Eğitimi"ne 2019 yılında da devam etmiştir. Yükseköğretim Kurulu'nun (YÖK) tavsiye ettiği "Sosyal Seçmeli Ders" kategorisindeki uzaktan eğitim, trafik güvenliği içeriğiyle üniversite SCORM sistemine giren ilk kurumsal sorumluluk projesidir. Proje ile bugüne kadar 14 üniversitede 25.000'den fazla öğrenciye ulaşılmıştır.

Platform, Doğuş Grubu sinerjisinden yararlanarak, 2019 yılında da verimli iş birliklerine devam etmiştir. 2017 yılında eğlenceli bir yaklaşımla trafik kurallarını hatırlatmak ve öğretmek için Varol Yaşaroğlu tarafından yaratılan Pictoos karakteri, Doğuş Grubu'na ait Mezzaluna ve Kitchenette restoranlarında çocuk menüsü ile boyama sayfası olarak sunulmaktadır. Böylece çocuklar, Pictoos karakterinin trafikle ilgili görsellerini boyayarak hem trafik konusunda farkındalık kazanmakta hem de keyifli zaman geçirmektedir.

2020 hedefleri

Trafik Hayattır! platformu, 2020 yılında da geniş bir hedef kitleye ulaşmasını sağlayacak ve ses getirecek interaktif proje ve saha aktiviteleri ile toplumun her kesiminde trafikte pozitif kültür yaratılmasına ve farkındalığın artmasına yönelik çalışmalara devam edecektir.

Pictoos ile boyama

Eğlenceli bir yaklaşımla trafik kurallarını öğretmek için yaratılan Pictoos karakteri, boyama sayfası olarak da çocukların trafik farkındalığını artırmaya devam ediyor.



KURUMSAL YÖNETİŞİM RAPORU

KURUMSAL YÖNETİŞİM RAPORU

Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret Anonim Şirketi'nde 31 Aralık 2019 tarihinde sona eren faaliyet döneminde aşağıdaki açıklamalar paralelinde Sermaye Piyasası

Kurulu tarafından yayımlanan Kurumsal Yönetişim İlkeleri uygulanmıştır.

Kurumsal Yönetişim İlkelerine Uyum Beyanı

Şirketimiz, 31.12.2019 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 10.01.2019 tarih 2019/2 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. 17.12.2018 tarihi itibarıyla 96,41 (10 üzerinden 9,64) olan Kurumsal Yö-

netişim Derecelendirme notu, Şirketimizin bu alanda yaptığı sürekli iyileştirme çalışmaları neticesinde 17.12.2019 tarihi itibarıyla 96,50'ye (10 üzerinden 9,65) yükselmiştir.

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	96,36
Kamuyu Aydınlatma ve Şeffaflık	0,25	97,67
Menfaat Sahipleri	0,15	95,95
Yönetim Kurulu	0,35	95,98
TOPLAM	1,00	9,65

Kurumsal Yönetişim Derecelendirme Raporu'na, Şirketimizin web sayfasından ve <http://www.dogus-sotomotiv.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.

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 yönetimi-ne katılımı için destekleyici mekanizma ve modeller oluşturulmuştur. Kurumsal Sürdürülebilirlik Bölümü'ndeki İnsan Kaynakları altında bulunan "Menfaat Sahiplerinin Yönetime Katılımı" başlığı altında konuya ilişkin detayları içermektedir.

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 uygun olarak 29.03.2018 tarihli Genel Kurul kararıyla Şirketimizin Yönetim Kurulu kadın üye sayısı üç (3)'e çıkarılmıştır. Böylece, belirlenen hedef gerçekleştirilmiş ve yönetim kurulunda kadın üye oranı yüzde elliye (%50) ulaşmıştır.

Yönetim Kurulu'nda özeleştir 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. Bu kapsamda 24 Ekim 2019 tarihli Yönetim Kurulu toplantısında da alternatif firmalar değerlendirilmiş olup bu çalışmanın 2019 yılı içerisinde başlamasına karar verilmiştir. Yönetim Kurulu üyeleri ile anket ve yüz yüze görüşmeler yapılarak verilen cevaplar firma tarafından analiz edilmesi ve idari sorumluluğu bulunan üst düzey yöneticiler ile de bire bir mülakatlar yapılarak Yönetim Kuruluna ilişkin geri bildirimleri alınmaktadır

Yönetim Kurulu

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.

Yönetim Kurulu'nun Faaliyet Esasları

Yönetim Kurulu, faaliyetlerini şeffaf, hesap verebilir, adil ve sorumlu bir şekilde yürütmektedir.

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 sorumlulukla-

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.

2019 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.

Şirketimizin Kurumsal Yönetim Uyum Raporu (URF) ve Kurumsal Yönetim Bilgi Formu (KYBF) şablonlarına Kamuyu Aydınlatma Platformu'nda bulunan Kurumsal Yönetim butonundan ulaşabilirsiniz. (<https://www.kap.org.tr/tr/sirket-bilgileri/ozet/1391-dogus-otomotiv-servis-ve-ticaret-a-s>)

rına, 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.

Yönetim Kurulu'nun Yapısı

Şirket Yönetim Kurulu bir (1) başkan ve beş (5) üye ol-

mak üzere toplam altı (6) 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 beş (5) olmayan üye bulunmaktadır. Üyelerin çoğunluğu, icracı olmayan üyelere ağırlıklıdır. Diğer yandan Yönetim Kurulu'nda icracı olmayan üyelere ikisi (2) 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 üç (3) kadın üye görev yapmaktadır. Bu haliyle Şirketimiz Yönetim Kurulu'nun 50%'si kadın üyelere ağırlıklıdır. Şirketimiz Yönetim Kurulu'ndaki 50% kadın üye oranıyla Sabancı Üniversitesi Kurumsal Yönetim Forumu tarafından “Kadınlarla Güçlendirilmiş Yönetim Kurulu” ödülüne layık görülmüştür.

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.

Bağımsız Yönetim Kurulu Üyeleri Beyanları

15 Ocak 2019

BAĞIMSIZLIK BEYANI

Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret A.Ş. (Şirket) Yönetim Kurulu'nda, mevzuat, Esas Sözleşme ve Şirketin Kurumsal Yönetişim İlkeleri'nde belirtilen kriterler kapsamında "bağımsız üye" olarak görev yapmaya aday olduğumu, bu kapsamda;

- Şirket, şirketin ilgili taraflarından biri veya şirket sermayesinde doğrudan ve dolaylı olarak %5 veya daha fazla paya sahip hissedarların yönetim ve sermaye bakımından etkili olduğu olduğu diğer kişiler ile karışık, aynı ve farklı sermaye edinilen kan ve karın hissedarları arasında son beş yıl içinde önemli görev ve sorumluluklar üstlenerek yönetici pozisyonunda istihdam, sermaye veya önemli nitelikte ticari ilişki kurulmadığını,
- Son beş yıl içerisinde, başka şirketin denetimi, vergi denetimi, kanun denetimi, iç denetimci (dahil), denetimci (dahil), danışmanlığı olmak üzere, yapılan anlaşmalar çerçevesinde şirketin önemli paydaş tutanak veya ürün satıcı olduğu veya satışçı şirketlerde, hizmet veya ürün satıcı olduğu veya satışçı, danışmanlık, ortak (%5 ve üzeri), önemli görev ve sorumluluklar üstlenerek yönetici pozisyonunda çalışmadığını veya yönetim kurulu üyesi olarak görev almadığını,
- Bağımsız yönetim kurulu üyesi kimlikleriyle üstlenilecek görevleri gereği gibi yerine getirecek maddi, ahlaki, bilgi ve tecrübeyle sahip olduğumu,
- Mevzuata uygun olarak üniversite diploması (üniversite diploması), kamu kurum ve kuruluşlarında üye olarak seçildikten sonra tam zamanlı çalışmadığımı,
- Diğer Vergi Kanunu'na göre Türkiye'de yerleşik sayılmadığımı,
- Şirket faaliyetlerineolumlu katkılarla bulunabileceğim, şirket ile pay sahipleri arasında ilişki çıkar çalışmalarında taraf olduğum koruyabilecek, mevcut şirketlerin haklarını dikkate alarak gözönüne alarak verebilecek gücü, etki standartlarına, mesleki itibarı ve tecrübeyle sahip olduğumu,
- Şirket faaliyetlerinin gelişimini takip edebilecek ve istendiğinde görevlerini gerektiren tam olarak yerine getirebilecek ölçüde şirket işlerine zaman ayarlayabileceğimi,
- Şirketin veya şirketin yönetim kontrolünü elinde bulunduran ortakların yönetim kontrolüne sahip olduğu şirketlerin diğer faaliyetlerinde ve toplumla ilişkilerinde işlem gören şirketlerin beşten fazlasında bağımsız yönetim kurulu üyesi olarak görev almadığımı,
- Yönetim kurulu üyesi olarak seçilen tüzel kişi adına temsil ve ilah edimimim olduğumu.

Böylelikle; yukarıdaki bağımsız üyesi şartlarının tamamını, Şirketin yönetim kurulunda son on yıl içerisinde aktif yönetim kurulu üyesi yapmak amacıyla yerine getirdiğimi beyan ederim.

Sayıpınanla,

EMİNE GÜLDEN ÖZGÜL

20 Şubat 2019

BAĞIMSIZLIK BEYANI

Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret A.Ş. (Şirket) Yönetim Kurulu'nda, mevzuat, Esas Sözleşme ve Şirketin Kurumsal Yönetişim İlkeleri'nde belirtilen kriterler kapsamında "bağımsız üye" olarak görev yapmaya aday olduğumu, bu kapsamda;

- Şirket, şirketin ilgili taraflarından biri veya şirket sermayesinde doğrudan ve dolaylı olarak %5 veya daha fazla paya sahip hissedarların yönetim ve sermaye bakımından etkili olduğu olduğu diğer kişiler ile karışık, aynı ve farklı sermaye edinilen kan ve karın hissedarları arasında son beş yıl içinde önemli görev ve sorumluluklar üstlenerek yönetici pozisyonunda istihdam, sermaye veya önemli nitelikte ticari ilişki kurulmadığını,
- Son beş yıl içerisinde, başka şirketin denetimi, vergi denetimi, kanun denetimi, iç denetimci (dahil), denetimci (dahil), danışmanlığı olmak üzere, yapılan anlaşmalar çerçevesinde şirketin önemli paydaş tutanak veya ürün satıcı olduğu veya satışçı şirketlerde, hizmet veya ürün satıcı olduğu veya satışçı, danışmanlık, ortak (%5 ve üzeri), önemli görev ve sorumluluklar üstlenerek yönetici pozisyonunda çalışmadığını veya yönetim kurulu üyesi olarak görev almadığımı,
- Bağımsız yönetim kurulu üyesi kimlikleriyle üstlenilecek görevleri gereği gibi yerine getirecek maddi, ahlaki, bilgi ve tecrübeyle sahip olduğumu,
- Mevzuata uygun olarak üniversite diploması (üniversite diploması), kamu kurum ve kuruluşlarında üye olarak seçildikten sonra tam zamanlı çalışmadığımı,
- Diğer Vergi Kanunu'na göre Türkiye'de yerleşik sayılmadığımı,
- Şirket faaliyetlerineolumlu katkılarla bulunabileceğim, şirket ile pay sahipleri arasında ilişki çıkar çalışmalarında taraf olduğum koruyabilecek, mevcut şirketlerin haklarını dikkate alarak gözönüne alarak verebilecek gücü, etki standartlarına, mesleki itibarı ve tecrübeyle sahip olduğumu,
- Şirket faaliyetlerinin gelişimini takip edebilecek ve istendiğinde görevlerini gerektiren tam olarak yerine getirebilecek ölçüde şirket işlerine zaman ayarlayabileceğimi,
- Şirketin yönetim kontrolünü son on yıl içerisinde aktif yönetim kurulu üyesi olarak görev almadığımı,
- Şirketin veya şirketin yönetim kontrolünü elinde bulunduran ortakların yönetim kontrolüne sahip olduğu şirketlerin diğer faaliyetlerinde ve toplumla ilişkilerinde işlem gören şirketlerin beşten fazlasında bağımsız yönetim kurulu üyesi olarak görev almadığımı,
- Yönetim kurulu üyesi olarak seçilen tüzel kişi adına temsil ve ilah edimimim olduğumu.

Böylelikle; yukarıdaki bağımsız üyesi şartlarının tamamını, Şirketin yönetim kurulunda son on yıl içerisinde aktif yönetim kurulu üyesi yapmak amacıyla yerine getirdiğimi beyan ederim.

Sayıpınanla,

ADALET YASEMİN AKAD

Yönetim Kurulu Toplantılarının Şekli

Yönetim Kurulu şirket işleri lüzum gösterdikçe toplanır. Ancak en az ayda bir kez toplanması zorunludur. 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 çalışma esasları uyarınca, bilgi ve belgeler toplantıdan 3 gün önce üyelere paylaşılmaktadır. Yönetim Kurulu, 2019 yılında 12 kez toplanmış ve tüm toplantılara katılım sağlanmıştır. Katılımın olmadığı durumlarda ise genel usul çerçevesinde üyeler bilgilendirilmiş ve görüşleri alınmıştır. Yönetim Kurulu'nda görüşülen konular ayrıca toplantı notları haline getirilir ve saklanır. Yönetim Kurulu Üye-

leri'nin her konuda farklı görüş açıklama ve bu konuda kararlara şerh düşme imkânı bulunmaktadır. Şirket'in faaliyet sonuçları, performans göstergeleri, finansal, operasyonel ve sürdürülebilirlik hedefleri Yönetim Kurulu tarafından düzenli aylık toplantılar aracılığıyla izlenmektedir.

Yönetim Kurulu'nda her üyenin bir oy hakkı bulunmaktadır 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 2019 yılında yapılan Yönetim Kurulu toplantılarına katılım durumları bilgisi verilmektedir:

	Katılım Oranı
Emir Ali Bilaloğlu	%100
Gür Çağdaş	%67
Koray Arıkan	%100
Özlem Denizmen Kocatepe	%92
Adalet Yasemin Akad	%100
Emine Gülten Özgül	%100

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 üyelere ağırlıklı olarak 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 Yönetim Kurulu Başkanı/İcra Kurulu Başkanı görev almamıştır.

Komitelerin görevlerini yerine getirmeleri için gereken her türlü kaynak ve destek Yönetim Kurulu tarafından sağlanmıştır. Komiteler, faaliyetleri ile ilgili ihtiyaç gördükleri konularda bağımsız uzmanları ve ilgili yöne-

ticileri toplantılarına davet etmekte ve görüşlerinden faydalanmaktadır. Komiteler tarafından sunulmuş raporlar Yönetim Kurulu'nda değerlendirilerek Şirketimizce ilgili aksiyonlar alınmıştır.

Yönetim Kurulu Performans Değerlendirmesi

Şirketimizde 2-3 yılda bir bağımsız bir danışmanlık firması tarafından Yönetim Kurulu'nun performans değerlendirilmesi çalışması yapılmakta olup 2019 yılında bu kapsamda Ücret ve Aday Gösterme Komitesi tarafından bu çalışma için 3 ayrı bağımsız danışmanlık firmasının teklifleri değerlendirilmiş ve ARGE danışmanlık firmasının Yönetim Kurulu'na önerilmesine karar verilmiştir. 24 Ekim 2019 tarihli Yönetim Kurulu toplantısında da alternatif firmalar değerlendirilmiş olup bu çalışmanın ARGE firması ile 2019 yılı içerisinde başlamasına karar verilmiştir.

Bu çalışma kapsamında Yönetim Kurulu üyeleri ile anket ve yüz yüze görüşmeler yapılarak verilen cevaplar firma tarafından analiz edilmektedir. Ayrıca şirketimizde idari sorumluluğu bulunan üst düzey yöneticiler ile de bire bir mülakatlar yapılarak Yönetim Kuruluna ilişkin geri bildirimleri alınmaktadır.

Söz konusu değerlendirmede “Yönetim Kurulu yapısı, komitelerin işleyişi, Yönetim Kurulu çalışma süreçle-

ri, Yönetim Kurulu'na sunulan/verilen bilgiler, Yönetim Kurulu kültürü, Yönetim Kurulu'nun sürdürülebilirlik, dijitalleşme vb alanlarda kurumu yönlendirmesi, Yönetim Kurulunun risk yönetimi yaklaşımı" başlıkları ele alınmaktadır.

Denetimden Sorumlu Komite

Emine Gülden Özgül (Başkan - Bağımsız YKÜ)
Adalet Yasemin Akad

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.

Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Komitesi

Adalet Yasemin Akad (Başkan - Bağımsız YKÜ)
Gür Çağdaş
Koray Arıkan
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 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

2019 yılında başlayan performans değerlendirme çalışması kapsamında Yönetim Kurulu üyelerimiz ile anketler tamamlanmış olup, yüz yüze görüşmeler devam etmektedir. Şubat ayında görüşmeler tamamlanarak çalışma çıktıları ve bu doğrultuda oluşacak eylem planları hazırlanacaktır.

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, 2019 yılında Yönetim Kurulu'na toplam dört (4) defa yazılı bildirim sunulmuştur.

Komite tarafından 2019 yılında sekiz (8) toplantı gerçekleştirilmiştir. 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 2019 yılı içerisinde Yönetim Kurulu'na 4 defa bilgilendirme yapılmıştır.

bir üye ise Yatırımcı İlişkileri Bölüm Yöneticisi olarak görev yapmakta olup, Sermaye Piyasası Kurulu'nun II.17-1 Tebliği uyarınca Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Komitesi Üyesi olarak atanmıştır.

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, 2019 yılında dört (4) kez toplanmış, tespitlerini ve alınan kararlarını Yönetim Kurulu'na düzenli raporlamıştır.

Riskin Erken Saptanması Komitesi

Emine Gülden Özgül (Başkan - Bağımsız YKÜ)
Koray Arıkan
Gür Çağdaş
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

Ücret ve Aday Gösterme Komitesi

Adalet Yasemin Akad (Başkan - Bağımsız YKÜ)
Özlem Denizmen Kocatepe

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

İki (2) üyeden oluşan Ücret ve Aday Gösterme Komitesi'nin başkanı bağımsız üyedir. Ücret ve Aday Gösterme Komitesi, 2019 yılında dört (4) kez bir araya gelmiştir. Toplantıda belirlenen konular, bunlarla ilgili yapılan çalışmalar ve elde edilen çıktılar Yönetim Kurulu'na sunulmuştur.

Haleflik Planı

Şirketimizde İcra Kurulu üyelerinin iş hedeflerine dayanan performansları her yıl ölçülmekte; finans, müşteri, süreç ve öğrenme ve gelişim boyutundaki detaylı hedefleri bir metodolojiye uygun olarak değerlendiril-

İnsan Kaynakları ve Disiplin Komitesi

Emir Ali Bilaloğlu (Başkan)
Gür Çağdaş
Koray Arıkan
Özlem Denizmen Kocatepe

Komite, Yönetim Kurulu'nun verdiği yetki ile insan kaynakları ve disiplin uygulamaları konusunda danışmanlık vermek, çalışmaları takip etmek ve bu konularda karar almak amacıyla kurulmuştur. Komite 2019 yılında üç (3) kez toplantı yapmıştır.

te, 2019 yılında biri İç Denetim Departmanı ile birlikte olmak üzere toplam dört (4) toplantı gerçekleştirmiştir. Komite, Yönetim Kurulu'na aylık olmak üzere düzenli rapor sunarak durum değerlendirmeleri yapmış, ilgili raporları denetçiyle de paylaşmıştır.

Riskin Erken Saptanması Komitesi'ne raporlama gerçekleştiren Uyum Fonksiyonu, kendisine bağlı çalışma grubu ile Aralık 2019'da ilk toplantısını gerçekleştirmiştir. Uyum Fonksiyonu çalışmalarını; şirket içi politikalara, yasal düzenlemeler ve mevzuat gerekliliklerine, uluslararası standartlara ve süreçlere uyum, ilgili süreçlerdeki risklerin tespiti ve raporlanması çerçevesinde kurgulamıştır. Uyum Fonksiyonu, 2020 faaliyetleri kapsamında, Uyum Politikası'na bağlı kalarak, hizmet verdiği alanlarda riski minimize ederek, etik ilkelere ve değerlere bağlılığı arttırmayı amaçlamaktadır.

mektedir. Yuvarlak masa toplantıları adı verilen ve her yıl yapılan toplantılarla icra kurulu üyelerinin kariyer gelişimleri yedekleme planları, güçlü ve gelişim ihtiyacı olan yönleri değerlendirilmekte ve mevcut alt yapıda kayıt altına alınmaktadır.

Aday belirleme komitesi görevi şirketimizde Ücret ve Aday gösterme komitesi tarafından yürütülmektedir. Ücret ve Aday Gösterme Komitesi, Yönetim Kurulu için daha önce belirlemiş olduğu yetkinlik setini gözden geçirilerek yeni ihtiyaçlar paralelinde yetkinlik başlıkları (Ör: Çeviklik ve adaptasyon, sektörü etkileyen teknolojik değişimlere hakim olmak) belirlemiştir.

Aday belirleme komitesi bağımsız Yönetim Kurulu adayların yedeklenmesi konularında aktif rol almaktadır. 2020 yılı mart ayında bir bağımsız Yönetim Kurulu üyesinin süresinin sona erecek olması nedeniyle detaylı bir araştırma yaparak yeni bağımsız üye adaylarını belirlemiştir.

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 ölçümlmeleri profesyonel bir kuruluşun da desteği ile ve objektif kriterler uygulanarak değerlendirilmiştir.

2019 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 43.884 bin TL tutarındadır.

GENEL BİLGİLER

Faaliyet Raporu, 1 Ocak 2019 - 31 Aralık 2019 tarihleri arasındaki dönemi kapsamaktadır.

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: 3 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

Yönetim Organı, Üst Düzey Yöneticiler ve Personel

2019 yılında çalışan ortalama personel sayısı mavi yakalılar için 826, beyaz yakalılar için ise 1.445 kişidir.

2019 Yılı Üst Düzey Yönetici Bilgileri ve Yönetim Kurulu Üyeleri'nin Görevleri

Adı Soyadı	Görevi	Başlama Tarihi	Süresi
Emir Ali Bilaloğlu	Yönetim Kurulu Başkanı, İcra Kurulu Başkanı	29.03.2018	3 yıl
Gür Çağdaş	Yönetim Kurulu Başkan Vekili, Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Komitesi Üyesi, Riskin Erken Saptanması Komitesi Üyesi	29.03.2018	3 yıl
Koray Arıkan	Yönetim Kurulu Üyesi, Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Komitesi Üyesi, Riskin Erken Saptanması Komitesi Üyesi	29.03.2018	3 yıl
Özlem Denizmen Kocatepe	Yönetim Kurulu Üyesi, Ücret ve Aday Gösterme Komitesi Üyesi	29.03.2018	3 yıl
Adalet Yasemin Akad	Yönetim Kurulu Üyesi, Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Komitesi Başkanı, Denetimden Sorumlu Komite Üyesi, Ücret ve Aday Gösterme Komitesi Başkanı	29.03.2018	3 yıl
Emine Gülden Özgül*	Yönetim Kurulu Üyesi, Denetimden Sorumlu Komite Başkanı, Riskin Erken Saptanması Komitesi Başkanı	29.03.2018	1 yıl

* 26.03.2019 tarihli Genel Kurul sonucunda Sn. Emine Gülden Özgül'ün; bağımsız yönetim kurulu üyesi olarak görev yapma süresi 1 (bir) yıl süreyle sınırlı olmak üzere uzatılmıştır.

Yönetimde Söz Sahibi Olan Personel

Adı Soyadı	Görevi	Öğrenim Durumu
Emir Ali Bilaloğlu	Yönetim Kurulu Başkanı / İcra Kurulu Başkanı	Yüksek Mühendis
Kerem Talih	Mali İşler Genel Müdürü	İktisat
Koray Bebekoğlu	Dijital Dönüşüm ve Kurumsal İletişim Departmanı Genel Müdürü	Maden Mühendisliği / MBA
Giovanni Gino Bottaro	VW Binek Araç Marka Genel Müdürü	Makine Mühendisliği
İlhami Eksin	Scania, Thermo King, DOD Ağır Vasıta, Scania Endüstriyel ve Deniz Motorları Markaları Genel Müdürü	İktisat
Anıl Gürsoy	DOD, SEAT ve Porsche Markaları Genel Müdürü	İşletme
Kerem Galip Güven	Audi, Bentley, Lamborghini ve Bugatti Markaları 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	VW Ticari Araç Marka Genel Müdürü	İşletme / MBA

Yönetim Organı Üyeleri ve Üst Düzey Yöneticilere Sağlanan Mali Haklar

Yönetim organ üyeleri ve üst düzey yöneticilere sağlanan mali haklarına Kurumsal Yönetişim bölümü “Yönetim Kurulu Üyeleri’ne ve İdari Sorumluluğu bulunan

yöneticilere sağlanan mali haklar” başlığı altında yer verilmiştir.

Araştırma Geliştirme Çalışmaları

2019 yılında Şirketimizin araştırma ve geliştirme çalışması bulunmamaktadır.

Şirket Faaliyetleri ve Faaliyetlere İlişkin Önemli Gelişmeler

Yatırımlar

Şirketimiz 2019 yılı içerisinde toplam 44.572 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.

Şirket’in Doğrudan ve Dolaylı İştirakleri ve Pay Oranlarına İlişkin Bilgiler

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.

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 Holding A.Ş.	Holding Şirketi	862.837.305,00	31.839.470,00	TL	3,69	BAĞLI MENKUL KIYMET
vdf Sigorta Aracılık Hizmetleri A.Ş.	Sigorta ve Aracılık Hizmetleri	2.000.000,00	40,00	TL	0,00	BAĞLI MENKUL KIYMET
D-Auto Limited Liability Company	Oto Alım Satımı ve SS Hizmetleri- Irak	150.000.000,00	150.000.000,00	IQD	100,00	BAĞLI ORTAKLIK
Doğuş Oto Pazarlama ve Ticaret A.Ş.	Oto Alım Satımı ve SS Hizmetleri	45.000.000,00	43.288.270,00	TL	96,20	BAĞLI ORTAKLIK
Doğuş Bilgi İşlem ve Teknoloji Hizmetleri A.Ş.	Bilişim Teknolojisi Altyapısı ve Yazılım	226.400.000,00	49.255.692,00	TL	21,76	İŞTİRAK
Doğuş Sigorta Aracılık Hizmetleri A.Ş.	Sigorta Aracılık Hizmetleri	1.265.000,00	531.232,00	TL	41,99	İŞTİRAK
vdf Servis ve Ticaret A.Ş.	Otomotiv Ürün ve Hizmetleri	5.100.000,00	1.924.230,00	TL	37,73	İŞTİRAK
Volkswagen Doğuş Finansman A.Ş.	Otomotiv Tüketici Finansmanı	180.000.000,00	86.399.987,00	TL	48,00	İŞTİRAK
Yüce Auto Motorlu Araçlar Ticaret A.Ş.	ŞKODA Türkiye Distribütörü	2.100.000,00	1.049.999,40	TL	50,00	İŞTİRAK
TÜVTURK Güney Taşıt Muayene İstasyonları Yapım İşletim A.Ş.	Taşıt Muayene İstasyonları	25.250.000,00	8.332.836,00	TL	33,00	İŞ ORTAKLIĞI
TÜVTURK Kuzey Taşıt Muayene İstasyonları Yapım İşletim A.Ş.	Taşıt Muayene İstasyonları	67.100.000,00	22.143.895,00	TL	33,00	İŞ ORTAKLIĞI

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.

Hesap Dönemi İçerisinde Yapılan Özel Denetime ve Kamu Denetimine İlişkin Açıklamalar

Faaliyet dönemi içerisinde şirket faaliyetlerini önemli derecede etkileyebilecek nitelikte özel veya kamu denetimi bulunmamaktadır.

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

Faaliyet dönemi içinde Şirket aleyhine açılan ve Şirket’in mali durumunu ve faaliyetlerini etkileyebilecek nitelikte dava bulunmamaktadır.

Mevzuat Hükümlerine Aykırı Uygulamalar Nedeniyle Şirket ve Yönetim Organı Üyeleri Hakkında Uygulanan İdari veya Adli Yaptırımlara İlişkin Açıklamalar

Faaliyet dönemi içinde mevzuat hükümlerine aykırı uygulamalar nedeniyle yönetim organı üyeleri hakkında uygulanan idari veya adli bir yaptırım bulunmamaktadır.

Yürüttüğü olağan faaliyetleri kapsamında muhtelif mevzuat hükümleri nedeniyle, Şirket hakkında faaliyetlerini etkileyebilecek nitelikte olmayan idari yaptırım kararları bulunmaktadır.

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.

Hizmet Alınan Kurumlarla Çıkabilecek Çıkar Çatışması Hakkında Bilgilendirme

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

Şirket Faaliyetlerini Önemli Derecede Etkileyebilecek Mevzuat Değişikliklerinin Bazıları Hakkında Bilgilendirme

Faaliyet dönemi içerisinde otomotiv sektörünü etkileyebilecek nitelikte aşağıda belirtilen yasal düzenlemeler yapılmıştır:

- 24.04.2019 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan "Tehlikeli Maddelerin Karayoluyla Taşınması Hakkında Yönetmelik"
- 28.04.2019 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan "Veri Sorumluları Sicili Hakkında Yönetmelik", "Kişisel Verilerin Silinmesi, Yok Edilmesi Veya Anonim Hale Getirilmesi Hakkında Yönetmelik" ve "Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesinde Uyulacak Usul Ve Esaslar Hakkında Tebliğ",
- 01.05.2019 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan "Bazı Bakanlar Kurulu Kararlarında Değişiklik Yapılması ve Bazı Mallara Uygulanacak Özel Tüketim Vergisi Oran ve Tutarları ile Özel Tüketim Vergisi Oranlarına Esas Özel Tüketim Vergisi Matrahlarının Yeniden Belirlenmesi Hakkında Karar (Karar Sayısı: 1013) (-14.5.2018 tarihli ve 2018/11750 sayılı Bakanlar Kurulu Kararının eki Kararın 5'inci maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinde "Yeni Aracın Özel Tüketim Vergisi Matrahı" hakkında),
- 12.06.2019 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan "7176 Bazı Kanunlar ile 635 Sayılı Kanun Hükmünde Kararnamede Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun" (-7103 sayılı Vergi Kanunları ile Bazı Kanun ve Kanun Hük-

münde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanununda gerçekleşen düzenleme-Hurda Teşviki Hakkında),

- 12.07.2019 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan "Sıfır Atık Yönetmeliği",
- 10.08.2019 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan "İkinci El Motorlu Kara Taşıtlarının Ticareti Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik",
- 21.12.2019 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan "Atık Yağların Yönetimi Yönetmeliği",
- 27.12.2019 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan "İkinci El Motorlu Kara Taşıtlarının Ticareti Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik",
- 28.12.2019 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan "Kişisel Verileri Koruma Kurulu'nun 17.12.2019 Tarihli ve 2019/387 Sayılı Kararı",

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

Şirketimizin faaliyet dönemi içinde ulaşamadığı bir hedef ve yerine getirmede bir Genel Kurul kararı bulunmamaktadır. Şirketimiz 2019 yılı değerlendirmesine ilişkin detaylı bilgiye "Yönetim Raporu" başlığı altında yer alan "2019 yılı Değerlendirmesi ve 2020 yılı Beklentileri" alt başlığından ulaşılabilir.

Olağanüstü Genel Kurula İlişkin Bilgiler

2019 yılında Şirketimizin Olağanüstü Genel Kurul Toplantısı yapılmıştır. Detaylı bilgiye Yatırımcı İlişkileri bölümü bulunan "Olağanüstü Genel Kurul Toplantısı" başlığı altında ulaşılabilir.

Bağışlar ve Yardımlar

Şirketimizin Bağış ve Yardım Politikasında herhangi bir değişiklik yapılmamış olup, 2019 yılında yapılan bağışlar ve yardımların detayı aşağıdaki gibidir.

Şirketler Topluluğu

Şirketimizin, 2019 yılında şirketler topluluğu bünyesindeki hâkim ve bağlı şirketler ile yürüttüğü işlemler olağan ticari faaliyetler olup şirket 2019 yılında hâkim şirketle ve hâkim şirkete bağlı şirketlerle yaptığı işlemlerde emsallerine aykırı olarak bu şirketler yararına bir

Finansal Durum**Operasyonel ve Finansal Göstergeler**

Şirketimiz, 1.252.541 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 %8, satış adetleri %28 ve net kârı %43 oranlarda azalmıştır.

Diğer 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 2020 tarihli ve 2020/12 sayılı Yönetim Kurulu kararıyla Şirketin Yönetim Kurulu Üyeleri tarafından imzalanarak onaylanmıştır.

Finansal raporlamadan sorumlu Yönetim Kurulu Üyeleri ile finansal raporlamadan sorumlu yöneticinin 2019 yılı faaliyet dönemine ilişkin sorumluluk beyanına EK 1'de yer verilmiştir.

işlem yapmamıştır. Dolayısıyla şirketin, 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.

Şirketimiz ayrıca yalın yönetime ve dinamik yapısına verdiği önemin göstergesi olarak, Faaliyet Giderleri/ Ciro rasyosunu %8 seviyesinde korumuştur.

Özet konsolide finansal bilgilere Sayfa 24 ve Finansal göstergelere Sayfa 26'da ulaşılabilir.

Kâr Dağıtım Önerisi

2019 faaliyet yılında oluşan kâr-zararın dağıtılmamasına ilişkin 28 Şubat 2020 tarihli ve KAP'ta yayınlanan Yönetim Kurulu teklifi Genel Kurul'un onayına sunulacaktır.

Yönetim Kurulu'nun 28 Şubat 2020 tarih ve 2020/12 sayılı kararıyla; Şirketimizin 31.12.2019 tarihinde sona eren hesap dönemine ilişkin Sermaye Piyasası Kurulu standartlarına göre hazırlanmış Konsolide Finansal Tablolarının ve Dipnotlarının onaylanmasına ve PwC 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.

DOĞUŞ OTOMOTİV SERVİS VE TİCARET A.Ş. ve BAĞLI ORTAKLIKLARI 2019 Yılında Yapılan Bağış ve Yardımlar				
	DOS	DOP	D-Auto	Toplam (TL)
EĞİTİM KURUMLARI	34.936	1.430.946	-	1.465.882
Darüşşafaka Cemiyeti	-	1.428.375	-	1.428.375
Türk Eğitim Vakfı	21.400	-	-	21.400
Diler Demir Orta Okulu	11.566	-	-	11.566
Diğer Eğitim Kurumları ve Vakıflar	1.970	2.571	-	4.541
DİĞER	1.000.000	-	-	1.000.000
Fenerbahçe Spor Kulübü Derneği	1.000.000	-	-	1.000.000
TOPLAM (TL)	1.034.936	1.430.946	-	2.465.882

EK 1. FİNANSAL RAPORLARDA SORUMLULUK BEYANI



FİNANSAL TABLO VE FAALİYET RAPORLARININ KABULÜNE İLİŞKİN YÖNETİM KURULU'NUN
KARAR TARİHİ: 28 Şubat 2020
KARAR SAYISI: 2020 / 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 31.12.2019 tarihinde sona eren hesap dönemine ilişkin, Sermaye Piyasası Kurulu'nun "Sermaye Piyasasında Finansal Raporlamaya İlişkin Esaslar Tebliği" çerçevesinde hazırlanan, bağımsız denetimden geçmiş bağımsız denetimden geçmiş Konsolide Finansal Tablolar ve Yönetim Kurulu Faaliyet Raporunun, "Kurumsal Yönetim Uyum Raporu (URF)", "Kurumsal Yönetim Bilgi Formu (KYBF)"'nin tarafımızca incelendiğini, şirketimizdeki görev ve sorumluluk alanında sahip olduğumuz bilgiler çerçevesinde;

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

E. Gülşen ÖZGÜL
Yönetim Kurulu Üyesi
Denetim Komitesi Başkanı

A. Yasemin AKAD
Yönetim Kurulu Üyesi
Denetim Komitesi Üyesi

Kerem TALİH
Mali İşler Genel Müdürü -CFO

Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret A.Ş.

Kurumsal Merkez
Meslek Mah. Ali Eymen Cad.
(Doğuş Power Center)
K: 5, 4. Kat Kat: 3
Sarıyer / İSTANBUL
T: 0212 335 32 32
F: 0212 335 32 90

Yönetim ve İletişim
Şekerciler Mah. Anadolu Cad.
N: 22 ve 45, 41420
Çayyolu / KOCAELİ
T: 0282 676 90 00
F: 0282 676 90 08
www.dogusotomotiv.com.tr
dogusotomotiv@insol.kap.tr

Mersis No: 0-3090-0147-1500000

EK 2. YILLIK FAALİYET RAPORUNA DAİR BAĞIMSIZ DENETÇİ RAPORU



YÖNETİM KURULU'NUN YILLIK FAALİYET RAPORUNA İLİŞKİN BAĞIMSIZ DENETÇİ RAPORU

Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret A.Ş. Genel Kurulu'na

1. Görüş

Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret A.Ş.'nin ("Şirket") ve bağlı ortaklıklarının (hep birlikte "Grup" olarak anılacaktır) 1 Ocak - 31 Aralık 2019 hesap dönemine ilişkin yıllık faaliyet raporunu denetlemiş bulunuyoruz.

Görüşümüze göre, Yönetim Kurulu'nun yıllık faaliyet raporu içinde yer alan finansal bilgiler ile Yönetim Kurulu'nun Grup'un durumu hakkında denetlenmiş olan konsolide finansal tablolarda yer alan bilgileri kullanarak yaptığı irdelemeler, tüm önemli yönleriyle, denetlenen tam set konsolide finansal tablolarla ve bağımsız denetim sırasında elde ettiğimiz bilgilerle tutarlıdır ve gerçeği yansıtmaktadır.

2. Görüşün Dayanağı

Yaptığımız bağımsız denetim, Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu ("KGK") tarafından yayımlanan Türkiye Denetim Standartlarının bir parçası olan Bağımsız Denetim Standartları'na ("BDS") uygun olarak yürütülmüştür. Bu standartlar kapsamındaki sorumluluklarımız, raporumuzun Bağımsız Denetçinin Yıllık Faaliyet Raporunun Bağımsız Denetimine İlişkin Sorumlulukları bölümünde ayrıntılı bir şekilde açıklanmıştır. KGK tarafından yayımlanan Bağımsız Denetçiler için Etik Kurallar ("Etik Kurallar") ve bağımsız denetimle ilgili mevzuatta yer alan etik hükümlere uygun olarak Grup'tan bağımsız olduğumuzu beyan ederiz. Etik Kurallar ve mevzuat kapsamındaki etike 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 İlişkin Denetçi Görüşümüz

Grup'un 1 Ocak - 31 Aralık 2019 hesap dönemine ilişkin tam set konsolide finansal tabloları hakkında 28 Şubat 2020 tarihli denetçi raporumuzda olumlu görüş bildirmiş bulunuyoruz.

4. Yönetim Kurulu'nun Yıllık Faaliyet Raporuna İlişkin Sorumluluğu

Grup yönetimi, 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun ("TTK") 514. ve 516. Maddelerine ve Sermaye Piyasası Kurulu'nun ("SPK") II-14.1 No'lu "Sermaye Piyasasında Finansal Raporlamaya İlişkin Esaslar Tebliği" ("Tebliğ") hükümlerine göre yıllık faaliyet raporuyla ilgili olarak aşağıdakilerden sorumludur:

- Yıllık faaliyet raporunu bilanço gününü izleyen ilk üç ay içinde hazırlar ve genel kurula sunar.
- Yıllık faaliyet raporunu; Grup'un o yıla ait faaliyetlerinin akışı ile her yönüyle finansal durumunu doğru, eksiksiz, dolambaçsız, gerçeğe uygun ve dürüst bir şekilde yansıtabilecek şekilde hazırlar. Bu raporda finansal durum, finansal tablolara göre değerlendirilir. Raporda ayrıca, Grup'un gelişmesine ve karşılaşması muhtemel risklere de açıkça işaret olunur. Bu konulara ilişkin yönetim kurulunun değerlendirmesi de raporda yer alır.

PwC Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.
BJK Plaza, Süleyman Seba Caddesi No:48 B Blok Kat:9 Akaretler Beşiktaş 34357 İstanbul-Türkiye
T: +90 212 326 6060, F: +90 212 326 6050, www.pwc.com.tr Mersis Numaramız: 0-1460-0224-0500015



c) Faaliyet raporu ayrıca aşağıdaki hususları da içerir:

- Faaliyet yılının sona ermesinden sonra şirkette meydana gelen ve özel önem taşıyan olaylar,
- Şirketin araştırma ve geliştirme çalışmaları,
- Yönetim kurulu üyeleri ile üst düzey yöneticilere ödenen ücret, prim, ikramiye gibi mali menfaatler, ödenekler, yolculuk, konaklama ve temsil giderleri, aynı ve nakdî imkânlar, sigortalar ve benzeri teminatlar.

Yönetim kurulu, faaliyet raporunu hazırlarken Ticaret Bakanlığı'nın ve ilgili kurumların yaptığı ikincil mevzuat düzenlemelerini de dikkate alır.

5. Bağımsız Denetçinin Yıllık Faaliyet Raporunun Bağımsız Denetimine İlişkin Sorumluluğu

Amacımız, TTK ve Tebliğ hükümleri çerçevesinde yıllık faaliyet raporu içinde yer alan finansal bilgiler ile Yönetim Kurulu'nun denetlenmiş olan finansal tablolarda yer alan bilgileri kullanarak yaptığı irdelemelerin, Grup'un 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 uygun olarak yürütülmüştür. Bu standartlar, etik hükümlere uygunluk sağlanması ile bağımsız denetimin, faaliyet raporunda yer alan finansal bilgiler ve Yönetim Kurulu'nun denetlenmiş olan finansal tablolarda yer alan bilgileri kullanarak yaptığı irdelemelerin 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.

PwC Bağımsız Denetim ve
Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.



Cihan Hafıman, SMMM
Sorumlu Denetçi

İstanbul, 28 Şubat 2020