

FAALİYET
RAPORU
2020



İCRA KURULU VE YÖNETİM 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** DOĞUŞ OTOMOTİV'DE 2020 YILI
- 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** 2020 YILI DEĞERLENDİRMESİ VE 2021 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
- 98** İNSAN KAYNAKLARI
- 103** DOĞUŞ OTOMOTİV ETİK KODU
- 104** TRAFİK HAYATTIR!

KURUMSAL YÖNETİŞİM RAPORU

- 108** KURUMSAL YÖNETİŞİM RAPORU
- 116** GENEL BİLGİLER
- 121** EK 1 . FİNANSAL RAPORLARDA SORUMLULUK BEYANI
- 122** EK 2 . YILLIK FAALİYET RAPORUNA DAİR BAĞIMSIZ DENETÇİ RAPORU
- 124** EK 3. RİSKİN ERKEN SAPTANMASI SİSTEMİ VE KOMİTESİ HAKKINDA DENETÇİ RAPORU
- 126** EK 4 . SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK İLKELERİ UYUM BEYANI
- 141** EK 5 - 2020 YILI KÂR DAĞITIM TABLOSU

Sürdürülebilirliği özümsemiş ve dijitalleşme sürecinde önemli yol kat etmiş bir şirket olmanın yararlarını pandemi sürecinde açıkça gördük. Dijital altyapımız, 2021 yılında da en önemli rekabet avantajlarımızdan biri olacak.

Değerli Paydaşlarımız,

Koronavirüs salgını nedeniyle benzeri görülmemiş bir yılı geride bıraktık. Bu salgından tüm dünya sadece sağlık açısından değil, ekonomik anlamda da büyük bir yara aldı. IMF'ye göre pandeminin küresel ekonomiye maliyeti 2025 yılına kadar 28 trilyon ABD dolarını bulacak. 2020 yılında neredeyse 500 milyon kişi işini kaybederken, G20 ülkeleri, pandeminin etkilerini telafi edebilmek için 12 trilyon dolardan fazla harcama yaptı.

Pandemiden, birkaç iş kolunu istisna tutarsak, neredeyse tüm sektörler olumsuz etkilendi. Hemen her sektörde, tedarik zincirinin bozulması nedeniyle üretim sekteye uğradı. Küresel otomotiv sektörü de bu gerçeğin dışında kalmadı. Sadece Avrupa'da otomotiv pazarı 2020 yılında yüzde 23,6 daraldı. 2020 yılında Avrupa'da bir önceki yıla göre yüzde 24,3 daha az otomobil ve yüzde 18 daha az hafif ticari araç satışı gerçekleşti.

Yıl içerisinde üretimdeki zorluklara ek olarak dünyada ülkeler, hatta bölgeler bazında farklılaşan Covid-19 önlemleri nedeniyle tedarik zincirinde büyük aksaklıklar yaşandı. Oldukça kompleks bir yapıya sahip olan otomotiv tedarik zincirinin yeniden normale dönmesi kolay olmayacak.

Yaşanan bu sürecin, otomotiv sektöründeki karar mekanizmaları üzerinde önemli etkilerinin olacağını tahmin ediyorum. Pandemi, her sektörde olduğu gibi otomotivde de üretim noktalarının seçilmesinde artık tek kriterin maliyet olmaması gerektiğini gösterdi. Yaşanan deneyimin ardından, yeni dönemde global otomotiv üreticilerinin tedarik zincirlerindeki hassasiyeti ve kırılganlığı azaltmak için üretim üslerinin yerlerini değiştirmeye yönelmesi kaçınılmaz olabilir. Yeni yerlerin seçilmesinde, en az maliyet avantajı kadar, o ülkenin ana pazarlara yakınlığı, lojistik ve sağlık altyapısı, insan gücü ve verimlilik gibi konular da gündeme gelecek. Bu gerçeğin, ülkemiz adına ciddi bir avantaj yaratacağına inanıyorum. Türkiye'nin otomotiv, beyaz eşya, tekstil ve daha birçok sektörde köklü bir sanayiye sahip olması, eğitimli iş gücü, jeopolitik konumu ve iş yapış tarzıyla

Avrupa'ya daha yakın olması nedeniyle, orta vadede sanayi ve üretim açısından dünyadaki ağırlığının daha da artacağına inanıyorum.

Pandemiye rağmen Türkiye otomotiv pazarı büyüdü

2020 yılında Türkiye, dünyadaki gelişmelerin aksine, sıfır ve ikinci el araç piyasası itibarıyla son yılların en hareketli dönemini yaşadı. 2019 yılını daralarak 479.060 adetle tamamlayan otomobil ve hafif ticari araç pazarı, pandemi etkisine rağmen 2020 yılında 772.788 adet satışla yüzde 61,3 gibi beklentileri aşan bir büyüme sergiledi. 2020 yıl sonu itibarıyla Türkiye, 2019 yılına göre yüzde 61,8 artışla Avrupa otomotiv satışları sıralamasında 6'ncı ülke konumuna geldi. Otomobil satışlarında da Avrupa'da 6'ncı sırada yer alan Türkiye, Avrupa hafif ticari araç satışları sıralamasında 4'üncü oldu.

Türkiye'de pazar büyüklüğünün bu noktaya gelmesinde hiç kuşkusuz 2018 ve 2019 yıllarında otomotiv pazarının daralmasının yol açtığı talep ertelemesi önemli rol oynadı. Diğer yandan pandemi nedeniyle bireysel mobilite ihtiyacının artması, ikinci el pazarı da dahil olmak üzere otomotiv sektöründe talebin artmasına yol açtı. Ancak 2020 yılındaki keskin yükselişe rağmen Türkiye'deki otomotiv sektörünün büyüklüğü, 10 yıllık pazar ortalamasının halen altında bulunuyor. GSÝH'ye yüzde 4-5 oranında katkı veren ve ana sanayi, yan sanayi, distribütör, yetkili satıcılar, servis noktaları ve bağlantılı iş kolları ile 500 binin üzerinde kişiye istihdam sağlayan otomotiv sektörünün bu hızlı toparlanmayı sürdürmesini, özellikle pandemi döneminde ekonomi ve istihdam açısından çok değerli buluyorum.

Doğuş Otomotiv olarak yeni normale hazırız!

Pandeminin ilk gününden itibaren Türkiye'nin her bölgesinde gerek müşterilerimizin gerekse kamu ve resmi hizmet araçlarının acil destek ihtiyaçlarını kesintisiz karşılayabilmek adına saha operasyonlarımızın devamlılığı büyük önem taşıyordu. Bu çerçevede, en önemli önceliğimiz olan çalışanlarımız, müşterilerimiz, bayilerimiz ve tedarikçilerimiz dahil

tüm operasyonumuzu kapsayacak şekilde sağlık ve güvenlik, operasyonel ve risk yönetimi açısından süreçleri tanımladık ve gerekli tüm önlemleri alarak uygulamaya geçirdik. Operasyonların merkezi olarak yönetilmesi amacıyla, kritik süreçlerin analizi ve aksiyon çalışmalarının iletişimi Acil Durum Yönetimi ekibimiz tarafından gerçekleştirildi. Pandemi ilanının hemen paralelinde toplanan İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulları, dünyadaki gelişmeleri de takip ederek gerekli risk haritalarını çıkarttı. Acil aksiyon planları ivedilikle hayata geçirildi ve tüm risk maddeleri kapatıldı. Şeffaf iletişim politikamız gereği çalışanlarımızı düzenli olarak bilgilendirdik. Bu sayede de çok az sayıda hastalanan arkadaşımız oldu. Ayrıca, çalışma arkadaşlarımızın 7/24 ulaşabileceği, sağlıktan psikolojik danışmanlığa uzanan bir destek hattı kurduk.

Bu noktada, başta görevleri gereği uzaktan çalışma olanağı olmayan sahadaki çalışma arkadaşlarımız olmak üzere, Doğuş Otomotiv ailesinin tüm üyelerine gösterdikleri uyum, fedakârlık ve çabaları için yürekten teşekkür ediyorum.

OEM, yetkili satıcı, servis ve müşterilerimiz de dahil olmak üzere etkileşimde olduğumuz farklı paydaşlarımızı da kapsayan tüm iş süreçlerimizi yeniden gözden geçirerek, hem sağlık hem de verimlilik açısından birçok iyileştirme yaptık. Teknik altyapı olarak hazır olmamıza rağmen daha önce deneme fırsatını bulamadığımız uzaktan çalışma modelini

hayata geçirerek, verimliliğimizi katlayarak artırdık. Eğitimlerimizi, şirket içi etkinliklerimizi online platforma taşıdık.

2020 yılında hem iklim değişikliği hem de sürdürülebilir finans alanında yaşanan global gelişmeler, daha sürdürülebilir bir dünya yaratabilmek için özel sektörün rolünün ne kadar önemli olduğunu gösterdi. Ayrıca, demografik değişim, dünya çapında hızlanan şehirleşme, sınırlı kaynaklar ve teknolojik ilerleme gibi konular sürdürülebilirliğin 2030 yılına kadar gündemini oluşturacak gibi görünüyor. Söz konusu eğilimlerin dünyadaki tüm şirketlerin faaliyetlerine ve tüketicilerin davranışlarına çok önemli etkileri olacağı tahmin ediliyor. Birçok şirket, yaşamakta olan bu eğilimleri şimdiden analiz ederek, gelecekte de var olabilmek için stratejilerini ve yatırımlarını şekillendiriyor. Stratejik bir öncelik olarak 2009 yılından bu yana sürdürülebilirliği iş modelinin merkezine yerleştiren bir şirket olmamız, pandeminin gerektirdiği bu hızlı dönüşüme uyum sağlamamızda en büyük avantajımız oldu.

Doğuş Otomotiv olarak benimsediğimiz bütünsel risk yönetimi anlayışı çerçevesinde finansal olmayan riskleri de dahil ettiğimiz etkin risk yönetimi anlayışımız ve oluşturduğumuz kriz planları sayesinde hızla değişen şartlara uyum yeteneğimizin yüksek olması da, bu zor süreçten hasarsız çıkmamızı sağladı. Kurumsal yönetim ilkelerine uyumu istikrarlı ve titizlikle sürdürerek notumuzu 9,67'ye yükselttik.



2017 yılından beri Şirketimizde Genel Müdürlük bünyesinde yürütülen ve sürdürülebilirlik alanındaki önceliklerimiz arasında yer alan Dijital Dönüşüm stratejimiz bizim için hayati öneme sahip. Bugüne kadar tüm süreçlerimizi dijitalleştirme hedefi doğrultusunda kat ettiğimiz mesafenin ve çabalarımızın yararını pandemide açıkça gördük. Çevik yönetim anlayışımızla alternatif senaryolar oluşturarak sayısız proje ve çözüm ekibi oluşturduk 2020 yılında tamamlanan projelerle toplam 18 milyon TL değerinde bir fayda elde ettik. Dolayısıyla, iş modellerimize başarıyla entegre ettiğimiz dijital altyapımız, 2021 yılında da en önemli rekabet avantajlarımızdan biri olacak. Önümüzdeki yıllarda da dijital dönüşüme yatırım yapmaya devam edeceğiz.

Dijital çağın beraberinde getirdiği yenilikler sadece çalışma biçimlerini değil, iş dünyasının beklentilerini, dolayısıyla ihtiyacımız olan yetkinlikleri de etkiliyor. 2020 yılında bu yetkinlikleri desteklemek ve çalışanlarımızın temel ve ileri seviye teknolojik uygulamalardaki hâkimiyetini desteklemek için Dijital Yetkinlik Gelişim Programı'nı tasarladık. Her seviyedeki çalışma arkadaşlarımızı, temel dijital farkındalık ve dijital dönüşüm eğitimlerine dahil ettik. Tüm çalışanlarımıza yönelik temel farkındalık video eğitimleri ile yeni teknoloji ve kavramların tanıtımını gerçekleştirdik. Ayrıca önümüzdeki dönem için bu teknolojiler üzerine daha kapsamlı bilgi edinmek adına farklı eğitim programları tasarladık. Böylece farklı fonksiyonlardan arkadaşlarımıza dijital dönüşüm yolculuğunda yeni beceriler kazandırarak “upskilling” planlamamızı gerçekleştiriyoruz.

Etkin ve sürdürülebilir e-tedarik zinciri yönetimi (endüstri 4.0) oluşturmak amacıyla dijitalleşme yatırımlarına öncelik veren ve yedek parça işletim sistemlerinin sürekli iyileştirilmesine yönelik projeler üreten Doğuş Otomotiv Yedek Parça ve Lojistik birimimiz, pandemi sürecinin başında tedarikçilerin düşük kapasite ile çalışma olasılıklarını ve parça tedarik sürecinde yaşanabilecek diğer riskleri değerlendirerek, emniyet stok seviyelerini zamanında ve gerekli miktarda artırdı. Tedarikçilerimizle koordineli ilerleyerek, yakın takip ile siparişlerin teminini sağladık ve müşteri taleplerini mümkün olan en hızlı şekilde karşıladık. Bunun yanı sıra çalışanlarımıza uyguladığımız tüm hijyen ve sosyal mesafe kurallarını, sahalarımızda hizmet veren tüm iş ortaklarımızın çalışanlarına da uyguladık.

Ekonomik ve toplumsal etkileri kadar, tüketici alışkanlıkları ve tercihleri üzerinde de derin etkileri olan pandemi sürecinde e-ticaret ve dijitalleşmenin hız kazanması ile değişen pazarın trendini yakalayıp, müşterilerimizin talep ve ihtiyaçlarını en iyi şartlarda yerine getirdik. Özellikle müşterilerimizin ihtiyaçlarına yönelik dijital çözümlerle hizmette kesintisizliği sağladık.

Otomobil ve hafif ticari araç satışlarımız 2020 yılında bir önceki yıla göre yüzde 48,8 artışla 119.319'a ulaşırken, ağır ticari araç satışlarımız da yüzde 148,8'lik bir artışla 1.157 seviyesinde gerçekleşti. Tüm araçlar bazında satışlarımızın yüzde 49,4 arttığı 2020 yılında, yüzde 15,4 perakende pazar payı elde ettik. Satış başarılarının yanında markalarımız, hizmet kalitesinde referans gösterilen uluslararası başarılarını 2020 yılında da sürdürdü. Yıl içinde yaptığımız çok sayıda model

lansmanı satışlarımızı güçlü bir şekilde desteklerken, elektrikli model atağımız da yeni araçlarla devam etti. Ana üreticimiz olan Volkswagen Grubu, izlediği etkin elektrikli araç politikası, geliştirdiği platformlar ve geniş elektrikli araç yelpazesiyle, elektrik temelli bir geleceğin küresel lideri olma yolunda emin adımlarla ilerliyor. Grup, gelecek 5 yıl içerisinde elektrikli araçlara ve dijital teknolojilere 73 milyar euro yatırım yapmayı planlıyor. Halihazırda üretimde olan 20 modele 50 tanesinin daha eklenmesiyle, 2030'a kadar dünya yollarında tamamen elektrikli 70 modelimiz olacak.

Biz de bu hedef paralelinde, Türkiye'de Taycan'la başladığımız elektrikli otomobil atağımızı sürdürerek, önümüzdeki yıllarda birçok modeli tüketicilerle buluşturacağız. Diğer taraftan, müşterilerimizin elektrikli araçlarıyla kesintisiz seyahat edebileceği şarj istasyonu altyapısını geliştirmeye devam ediyoruz. Bu kapsamda 2020 yılında Porsche Experience Center'da kurduğumuz 3 adet 350 KW'lık Türkiye'nin en hızlı şarj istasyonu dahil, 7,8 milyon TL yatırımla Türkiye çapında 100 adet şarj istasyonunun kurulumunu tamamladık. Aynı zamanda sürdürülebilir bir gelecek adına, 2020 yılında Çevre Yönetim Sistemi'ni kurmak için komitemizi oluşturarak çalışmalara başladık. Önümüzdeki dönemde bu konuda yatırımlarımızı istikrarlı bir şekilde sürdüreceğiz.

2021 yılı da 2020 gibi öngörülebilir bir sene değil. Aşının salgını önlemedeki etkisi, mutasyon olasılığı ya da 3. dalga gibi konuların yanı sıra jeopolitik ve ekonomik dalgalanmalar da 2021 yılı için belirsizlikleri beraberinde getiriyor. Hızla değişen tüketici hassasiyetlerini ve beklentilerini anlamaya çalışmanın giderek önem kazandığı bu dönemde, otomotiv şirketlerinin iş modellerini de yeniden gözden geçirmeleri ve daha yaratıcı, daha esnek ve daha verimli çalışma yöntemlerini hayata geçirmeleri, yaşanan ekonomik hasarın tamiri ve sürdürülebilirlik adına kaçınılmaz olacak.

Bireysel mobilitenin artması, sürüş konforunun ötesinde yolda harcanan zamanın daha nitelikli geçirilmesine yönelik olarak otomotiv sektöründen beklentileri daha da artıracak. Otomotiv üreticileri müşterilerin bu beklentisine farklı çözümler geliştirmek ve katma değerli hizmetler sağlamak için daha hızlı ve dinamik çözümler geliştirmek zorunda kalırken, bağlantı servisleri, dönemsel hizmet uygulamaları, navigasyon ve yazılım güncellemeleri gibi veri bağlantılı hizmetler yepyeni bir pazar yaratacak. McKinsey & Company'nin yaptığı bir araştırmaya göre otomotiv şirketlerinin katma değerli hizmetlerden elde ettiği gelir, 2030 yılında satış sonrası hizmetlerden elde ettiği gelirlerin üzerine çıkacak.

Biz de Doğuş Otomotiv olarak, tüm olasılıkları değerlendirerek Covid sonrası döneme yönelik hazırlıklarımızı yapıyoruz. Yeni dönemde de, her zaman olduğu gibi krizden öğretiler çıkararak ileriye yönelmek, veri odaklı ve verimli çalışmak, çeviklikle yeni şartlara ayak uydurmak ve yepyeni bir döneme izimizi bırakmak birincil önceliğimiz olacak.

Saygılarımla,

Emir Ali Bilaloğlu
İcra Kurulu ve Yönetim Kurulu Başkanı

KISACA DOĞUŞ OTOMOTİV

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, 2020 yılında 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 11 uluslararası marka ve bağlı 12 ürün grubunun 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 Power Solutions 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 570'i aşkın 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.

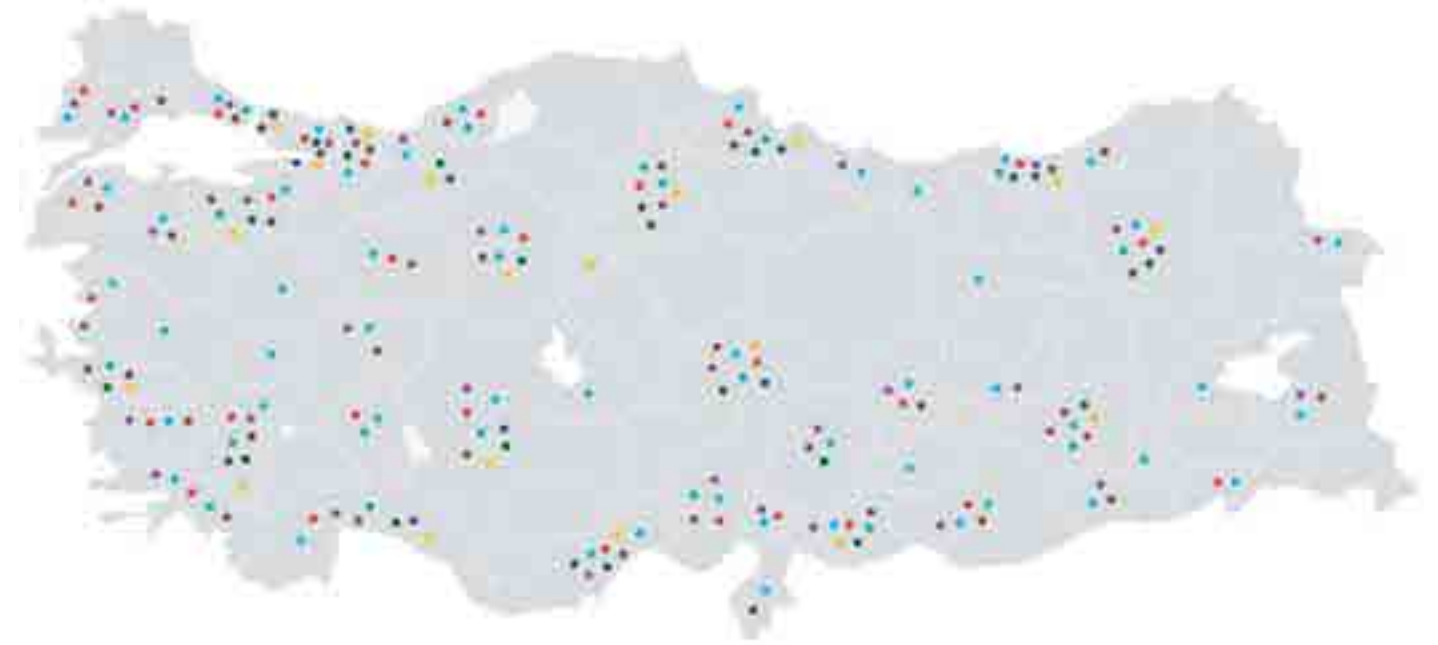
Doğu Otomotiv, 2 bini aşkın çalışanıyla Türkiye'deki otomotiv sektörünün en önemli oyuncularından biridir. Doğu Otomotiv'in distribütörü olduğu markalar, ilk günden bu yana ödün vermeden sürdürdükleri müşteri memnuniyetine odaklı dinamik hizmet anlayışı sayesinde Türkiye'nin en beğenilen ve en çok güven 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 2020 yılında 9,67'ye yükselmiştir (2019: 9,65).

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 Raporu'nu yayınlamış ve 2010 yılında Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ni (Global Compact) imzalamıştır. Şirket, 2020 yılında 6'ncı 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 16 yıldır kesintisiz sürdürmektedir. "Trafik Hayattır!" kurumsal sorumluluk platformu kapsamında gerçekleştirilen projeler, bugüne kadar birçok ödüle layık görülmüştür.

Doğu Otomotiv, otomotiv, inşaat, medya, yeme-içme, turizm & perakende, gayrimenkul ve enerji olmak üzere altı ana sektörde, 300'ün üzerindeki şirketi ve 18 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.



- VW
- Audi
- SEAT
- ŠKODA
- Porsche
- Scania
- Thermo King
- Scania Power Solutions

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

11 uluslararası
marka ve 80'den
fazla model

2,28 milyon
toplam araç parkı

2 bini aşkın
çalışandan oluşan
büyük bir aile

570'i aşkın
müşteri hizmet
noktası

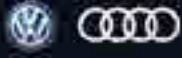
Değer sunulan 8,6
milyon müşteri

Yetkili Servisler'e
yıl 925 bin araç
girişi

KİLOMETRE TAŞLARI

1994

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



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

1997

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



2003

- Krone distribütörlük anlaşması
- Operasyonların birleştirilmesi
- Otomotiv şirketlerinin Doğu Otomotiv çatısı altında birleştirilmesi



2004

- Doğu Otomotiv halka arz edildi
- Doğu Otomotiv kurumsal sosyal sorumluluk projesi



2005

- İlk temettü ödemesi

2006

- SEAT %100 Doğu 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 baylığı anlaşması
- Krone - Doğu 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 ortaklığı



2008

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



2009

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

DOĞUŞ

2010

- BM Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin imzalanması

2011

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

2012

- %15,4 pazar payı
- "Kurumsal Yönetim Uyum Derecelendirme Notu'nun En Çok Yükselten Şirket" unvanı (8,63 Puan)
- Etik Kod'un yayınlanması

2013

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



2014

- %20,1 pazar payı
- Volkswagen Doğu 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

2020

- ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi'nin Kurulması
- Kurumsal Yönetim Uyum Derecelendirme Notu'nun 9,67'e yükselmesi

2018

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

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
- Sürdürülebilirlik Komitesi kuruldu

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 Doğu Finans A.Ş.'nin, MAN Finansman'ı bünyesine dahil etmesi
- BIST Sürdürülebilirlik Endeksinde katılım
- 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, 300'ün üzerindeki şirketi ve 18 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; yeme-içme, turizm & perakende; gayrimenkul ve enerji olmak üzere altı ana 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 18 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, turizmde Hyatt International Ltd., marinacılıkta Latsis Grubu ve Kiriacoulis Grubu'nun yanı sıra yeme-içme sektöründe de bünyesinde 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 vizyonuyla, ülke ekonomisine faydalı olacağına inandığı iş birliği ve yatırım fırsatlarını incelemeye devam etmektedir.



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 İnvenDo'da 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. 2021 itibarıyla Işık Üniversitesi Mütevelli Heyeti'ndedir.



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, bu süre zarfında 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 lisansını 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.AI'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. Sayın Akad aynı zamanda Kron Telekomünikasyon Hizmetleri A.Ş. Yönetim Kurulu Üyesi olarak görev yapmaktadır.



Adnan MEMİŞ

Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi

Sayın Adnan Memiş, İ.Ü. İktisat Fakültesi'nde lisans, İşletme İktisadi Enstitüsü'nde lisansüstü eğitiminin ardından iş hayatına başladığı T. Garanti Bankası'nda sırasıyla Teftiş Kurulu'nda, Almanya Temsilciliği'nde ve Genel Müdürlük muhasebesindeki görevlerini takiben 01.01.1985 tarihinden itibaren Krediler Müdürü oldu. Mayıs 1991'den itibaren bankanın üst yönetiminde yer aldı. Türkiye Bankalar Birliği nezdinde Finansal Yeniden Yapılandırma Çalışma Grubu'nun Başkanlığını yaptı ve kamuoyunda İstanbul Yaklaşımı adıyla bilinen programın tasarımı yaptı. Bankanın muhtelif iştiraklerinde Yönetim Kurulu Üyesi ve Başkanı olarak görev aldı. 2008-2014 yılları arasında Yönetim Kurulu Üyesi olarak görev yaptığı Darüşşafaka Cemiyeti'nde halen Yüksek Danışma Kurulu Üyesidir. Çağdaş Yaşamı Destekleme Vakfı'nın Mütevelli Heyeti Üyesi ve İşletme İktisadi Enstitüsü Danışma Kurulu Üyesidir. Muhtelif sivil toplum kuruluşlarında üyeliği bulunmakta olup, muhtelif şirketlerde hissedar ve Yönetim Kurulu Başkanlarıdır. Sayın Memiş, Eğitim Kültür ve Sanat Vakfı'nın kurucusudur.



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 GÜRSOY
İcra Kurulu Üyesi

İlhami EKSİN
İcra Kurulu Üyesi

Kerem TALİH
İcra Kurulu Üyesi

Giovanni Gino BOTTARO
İcra Kurulu Üyesi

Küresel ekonomi, 2020 yılında Covid-19 pandemisi nedeniyle tarihi resesyon dönemlerinden birine tanık olmuştur. Yıl boyunca dünya genelinde hükümet ve merkez bankalarının pandeminin olumsuz etkileri ile mücadele kapsamında verdiği desteklerin büyüklüğü 20 trilyon ABD dolarına ulaşmıştır. Yıl boyunca devlet ve şirket borçluluklarında önemli artışlar yaşanmıştır. Uluslararası Finans Enstitüsü (IIF), küresel borç stokunun 2020 sonu itibarıyla 277 trilyon ABD dolarına ve borç stoku/GSYH oranının da %365'e ulaşacağını öngörmektedir. Artan borçlanma nedeniyle 2021 yılında bazı ekonomilerin temerrüde düşme riski bulunmaktadır. Salgın ayrıca istihdam piyasalarına büyük zarar vermiş ve kalıcı işsizlik endişelerine yol açmıştır. Gelir dağılımı daha da bozulmuş, birçok ülkede enflasyon artmış, büyük sermaye çıkışları yaşanmış ve yatırımlar yavaşlamıştır.

Uluslararası kuruluşlar, küresel GSYH'nin 2020 yılındaki keskin düşüşün ardından önümüzdeki iki yılda yeniden hızlı bir yükselişe geçeceğini dile getirir de, küresel ekonominin geleceği halen büyük ölçüde dünya genelinde 80 milyonu aşan koronavirüs salgınının gidişatına bağlıdır. Diğer taraftan kitlesel ölçekte başlatılan aşılama kampanyaları, 2020'deki kayıp yılın önümüzdeki dönemde telafi edileceğine dair umutları artırmaktadır.

2020 yılına mevcut sorun ve zorluklarla başlayan Türkiye ekonomisi, ilk çeyrekte iç ve dış piyasaları sert bir şekilde etkileyen Covid-19 salgınının yıkıcı etkisinde kalmıştır. Durma noktasına gelen ekonomiyi canlandırma hedefiyle uygulamaya konulan kredi ve para bazlı genişlemeci politikalar yaz aylarında etkisini göstermiş ve ekonomi yılın üçüncü çeyreğinde %6,7'lik bir büyüme ile önemli bir toparlanma sergilemiştir. Bu hızlı toparlanma ile ekonominin yılı %0,5 ile %1 aralığında büyüyerek tamamlaması beklenmektedir. Bu umut verici canlanmaya karşın Covid-19 pandemisinin makro ekonomik göstergelerde yol açtığı olumsuzluklar, 2021 yılının da kolay geçmeyeceğinin işaretçisidir. Ödemeler dengesindeki bozulma, artan dış borçluluk, yükselen

enflasyon, artan işsizlik, T.C. Merkez Bankası'nın negatif seviyeye gerileyen rezervleri, bütçe açığı, döviz kurlarındaki oynaklık, sermaye çıkışları, yatırım iştahının azalması ve reel sektörde artan kırılğanlıklar, bu sorunlardan başlıcalarıdır.

Dünyada otomotiv sektörü, pandemiden en çok etkilenen sektörlerden biri olmuştur. Gerek üretimde yaşanan daralma, gerekse pandemi önlemleri nedeniyle ortaya çıkan lojistik sorunlar, tedarik zincirinde bozulmalara neden olmuştur. Dünya toplam otomotiv pazarının bir önceki yıla göre %16,2 daralarak 78,839 milyon adet seviyesinde gerçekleşmesi beklenmektedir. Toplam otomotiv üretiminin de 2019 yılına oranla %16,9 azalışla 77,060 milyon adet seviyesinde gerçekleşeceği tahmin edilmektedir.

Türkiye'de ise dünyadaki daralmanın tersine 2020 yılında otomotiv sektörü toplam pazarı bir önceki yıla göre %61,8 artarak 796.200 adede ulaşmıştır. Bu büyümede, önceki yıllardan gelen talep ertelemesinin yanı sıra pandemi nedeniyle bireysel mobilite ihtiyacının artması ve kredi maliyetlerindeki düşüş önemli rol oynamıştır. Üretim ise %11,2 azalarak 1.297.854 adet ve ihracat %26,8 azalarak 916.543 adet olmuştur.

Otomobil ve hafif ticari araç toplam pazarı 2020'de bir önceki yıla göre %61,3 artışla 772.788 adet olarak gerçekleşmiştir. Otomobil satışlarındaki artış %57,6, hafif ticari araç satışlarındaki artış ise %77,2 seviyesinde olmuştur. 2020 yılında Türkiye'de toplam 610.109 adet otomobil ve 162.679 adet hafif ticari araç satılmıştır. Pazarın %87,6'sını vergi oranları düşük olan A, B ve C segmentlerindeki araçlar oluşturmuştur. Dizel otomobillerin payındaki düşüş 2020 yılında da devam ederken, yıl genelinde 844 adet elektrikli ve 22.272 adet hibrit otomobil satışı gerçekleşmiştir.

Otomotiv Pazarı Satış Adetleri (Toptan Veriler)

	2020	2019	2018
Binek	627.359	379.430	469.882
Hafif Ticari	163.723	90.195	130.104
Ağır Ticari	16.447	7.444	11.754
TOPLAM	807.529	477.069	611.740

Zorlu yılda, tarihsel başarı!

Doğuş Otomotiv, Koronavirüs pandemisi nedeniyle birey ve toplum bazında sosyal ve ekonomik hayatın olağanüstü bir dönemden geçtiği 2020 yılında çevik adımlar atarak değişen şartlara hızla uyum sağlamış ve yılı 2019'a göre satış adetlerinde yüzde 49,4'lük bir büyümeyle kapatmıştır.

Doğuş Otomotiv, 11 uluslararası marka ve bağlı 12 ürün grubunun temsilcisi ve 80'den fazla modeli, satış, servis ve yedek parça hizmetleri, 2 binden fazla çalışanı ve 570'i aşkın hizmet noktasıyla, yılda 100 binin üzerinde müşteriye değer sunan, Türkiye'nin lider otomotiv ithalatçısı ve distribütörüdür.

Güçlü altyapı güçlü insan kaynağı

Doğuş Otomotiv tüm süreçlerini ve buna bağlı hedeflerini tüm değer zinciri için sorumlu bir yönetim anlayışıyla belirlemiştir. Şirket'in felsefesini oluşturan stratejik sürdürülebilirlik yönetim anlayışı ve buna bağlı entegre uyum ve risk yönetimi ile finansal olmayan risklerin ve tedarik zincirinin yönetimini kapsam alanına alınmıştır.

Bu doğrultuda, çevik bir organizasyon yapısına sahip olan Doğuş Otomotiv, 2020 yılında tüm dünyayı etkisi altına alan ve gerek tüketici davranışları gerekse ekonomi üzerinde büyük etki yaratan koronavirüs pandemisinde değişen şartlara uyumlanarak yıl

boyunca tüm birim ve fonksiyonlarıyla faaliyetlerini kesintisiz devam ettirmiştir. Yılın ilk yarısında üretimde yaşanan kesintiler nedeniyle araç tedarikinde yaşanan sıkıntılara rağmen yılın ikinci yarısında sorunlar giderilmiş ve tüm markalar yılı başarılı satış performanslarıyla tamamlamıştır. Özellikle pandemi döneminde kritik önem kazanan satış sonrası ve lojistik hizmetler; ekiplerinin özverili çabalarıyla kesintisiz verilmeye devam etmiştir.

Başta çalışanlar olmak üzere Yetkili Satıcı-Servisler, müşteriler ve tedarikçileri kapsayacak şekilde sağlık ve güvenlik, operasyonel ve risk yönetimi açısından gerekli tüm önlemler alınarak uygulamaya geçirilmiştir. Tüm iş süreçleri sağlık ve verimlilik açısından iyileştirilmiş ve mümkün olan her noktada uzaktan çalışma modeli hayata geçirilmiştir.

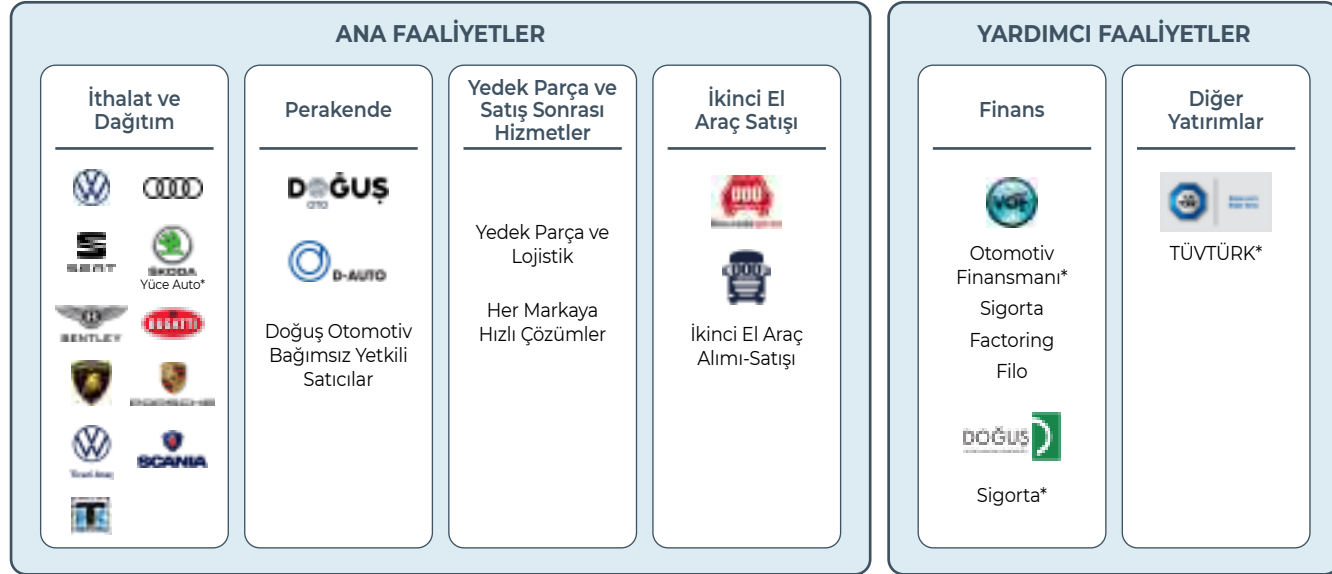
Doğuş Otomotiv otomobil ve hafif ticari araç satışlarını 2019 yılına göre yüzde 48,8 artışla 119.319'a yükseltmiştir. Şirket, 2020 yılında yüzde 15,4 pazar payı elde etmiştir.



Pandemi sürecinde de kesintisiz hizmet

Çevik bir organizasyon yapısına sahip olan Doğuş Otomotiv, 2020 yılında değişen şartlara hızla uyum sağlayarak faaliyetlerini kesintisiz devam ettirdi ve satışlarında 2019 yılına göre %48,8 artış kaydetmeyi başardı.

DOĞUŞ OTOMOTİV 2020 DEĞER ZİNCİRİ



* İştirakler

Dijital dönüşüm

Doğuş Otomotiv, 2017 yılında Dijital Dönüşüm Departmanı'nın kuruluşuyla başladığı dijitalleşme sürecinde bugüne kadar elde ettiği gelişme ile pandeminin olumsuz etkilerini aşmakta önemli bir avantaj sağlamıştır. Çevik ve analitik organizasyon yapısına geçiş hedefiyle eşgüdümlü olarak yürütülen dijital dönüşüm çalışmaları, Doğuş Otomotiv çatısı altında makine öğrenimini ve yapay zekâ kullanımını yaygınlaştırarak veriye dayalı analitik, değişimleri hızlı algılayıp adapte olan ve dijital iş modellerini geliştirip uygulayan bir yapıya erişmeyi amaçlamaktadır. Tüm iş süreçlerinin daha verimli hale getirilmesini içeren dijital dönüşüm süreci, aynı zamanda tüm çalışanların dijital dönüşümün getirdiği yeniliklere uyum sağlamasını da hedeflemekte ve kişisel gelişim programlarıyla desteklenmektedir. 2020 yılında tüm Doğuş Otomotiv çalışanlarına yönelik olarak başlatılan temel dijital farkındalık ve dijital dönüşüm eğitimleri, pandemiden sonra online ortama taşınarak devam etmiştir.

Markalar da 2020 yılında müşterilerine değer yaratan birçok dijital projeyi hayata geçirmiş ve dijital iletişim kanallarını etkin bir şekilde kullanarak önemli kazanımlar sağlamışlardır. Ürün ve hizmetlerini müşterilerine daha kolay ve hızlı bir şekilde ulaştırabilmek için dijital dünyanın tüm olanaklarından en üst düzeyde yararlanan Volkswagen Binek Araç, 2020 yılında yenilenen internet sitesi ile toplam 15 milyon ziyaret almış ve Türk otomotiv sektörünün en yüksek SEO (Search Engine Optimization) performansına sahip olmuştur.

Marka, Davranış Temelli Teklif Sistemi (BBO) gibi gelişmiş ve öğrenebilir algoritmalar kullanılan internet sitesi ve sosyal medya kanalları üzerinden, 2019 yılına göre %30 artışla 31.600 adet dijital potansiyel müşteri elde etmiştir. Volkswagen Türkiye, Stevie International Business Awards'un "En İyi Instagram Kullanımı" kategorisinde Altın Ödüle (Golden Stevie) layık görülmüştür. Tüm satış sonrası hizmet ihtiyaçlarına online çözümler üreten "Volkswagenim" mobil uygulaması da 2020 yılında tamamen yenilenmiş ve 320.000'in üzerinde indirme sayısına ulaşmıştır.

Yapay zekâ ve makine öğrenimi tekniklerini kullanan "Audi Intelligence: CRM" uygulaması ile araç satın alma eğilimi yüksek potansiyel müşterileri belirleyen Audi Türkiye, 2020 yılında Satış Sonrası Hizmetleri de proje kapsamına almıştır. Audi Türkiye, sosyal medyadaki etkinliğini 2020'de de sürdürmüş ve Twitter'da, Türkiye'deki diğer otomobil markaları arasında en fazla takipçiye sahip marka olma özelliğini korumuştur. Dijitalleşmeyi iş süreçlerinin odağı haline getiren marka, atölye personelinin yaptığı işleri mikrofon vasıtasıyla Turkuaz sistemine aktardığı "Speech to Text" uygulamasını da hayata geçirmiştir.

Dijital mecraları iletişim çalışmalarının merkezine yerleştiren bir başka marka olan SEAT, 2020 yılında da aktif sosyal medya iletişimine devam ederek müşterileri ile yakın temasını sürdürmüştür. SKODA Türkiye, Facebook'ta 793 bin ve Instagram'da 198 bin takipçisiyle hızlı yükselişini 2020 yılında da sürdürmüştür. Markanın daha kullanışlı hale getirilen web sitesi, 11,5 milyona ulaşan ziyaret sayısı ile başarılı performansını sürdürmüştür.

Porsche, pandemi nedeniyle çevrimiçi olma sürelerinin arttığı ve birçok deneyimin internete taşındığı 2020 yılında, iletişimini büyük oranda online platformlara taşımıştır. Marka, devreye aldığı online görüntülü görüşme randevu sistemiyle ilk araç satışını gerçekleştirmiştir. Servis ve şarj hizmetlerine ulaşarak online ödeme yapabilme imkânı sunan Porsche mobil uygulaması ve Porsche online shop yenileme çalışmalarına başlanmış, ayrıca N11-Porsche online mağazası açılmıştır.

Volkswagen Ticari Araç da değişen ihtiyaç ve kullanım alışkanlıklarını gözetererek dijital kanallarını çok hızlı bir şekilde adapte etmiştir. Markanın web sitesi güncel teknolojilerle yenilenerek kullanıcı deneyimi geliştirilmiştir. Marka, üye sayısı 1 milyonu geçen Facebook, 60 bine yaklaşan Instagram ve YouTube gibi sosyal medya platformlarında müşterilere 360° araç içi görselleri ve İleri Sürüş Keyfi videoları gibi özgün deneyimler sunmaktadır. Yetkili Satıcı ve Servislerin kullandığı "Akıllı Turkuaz Ekranı" uygulaması da 2020 yılında geliştirilerek bir CRM platformuna dönüştürülmüştür.

Scania'nın öncü uygulaması "Scania'm Cepte", 2020 yılında toplam 10 bin indirilme sayısına ulaşarak önemli bir başarı kazanmıştır. Instagram hesabında 36.900 kullanıcıya ulaşan Scania, Facebook ve LinkedIn platformlarında da sürekliliğini korumuştur.

DOD 2020 yılı dinamiklerine uygun olarak, halihazırda araç içini 360 derece görüntüleme imkânı sunan DOD 360 hizmetine ek olarak "Görüntülü Araç Tanıtım" hizmeti Nisan 2020'de devreye alınmıştır. DOD.com.tr ve DOD Mobil üzerinden kolaylıkla erişilebilen hizmet ile birincil olarak satış görüşmelerinin dijital olarak desteklenmesi ve müşterilerin fiziki showroom

ziyaretleri ile karar alma süreçlerinin önemli bir kısmının dijital platformlar üzerinden yönetilebilmesi amaçlanmıştır. DOD Mobil uygulaması, bugüne kadar yaklaşık 900.000 kez indirilmiş ve alanında en çok tercih edilen mobil uygulamalardan biri olmuştur.

Doğuş Otomotiv çalışan markası olarak hem iç hem de dış iletişim de kullandığı dijital kanalları 2020 yılında etkin bir şekilde kullanmaya devam etmiştir. Doğuş Otomotiv kurumsal web sitesinin giriş ekranı kullanıcı odaklı yenilenerek kullanıcı deneyimi geliştirilmiştir. Doğuş Otomotiv Facebook hesabı %19 büyüyerek yaklaşık 53 bin takipçi sayısına, yıl içinde gerçekleştirilen gelecek temalı içeriklerle Instagram da %18 büyüyerek yaklaşık 24 bin takipçi sayısına ve LinkedIn hesabı ise %19 büyüyerek 123 bin takipçi sayısına ulaşmıştır.

2004 yılından beri, trafik güvenliği konusunda toplumda pozitif kültür değişimi yaratmayı hedefleyen Trafik Hayattır! platformu, pandemi sürecinde hedef kitle dijital kanallara yöneldiği için bu mecraları aktif kullanmaya devam ederek takipçileriyle iletişim içerisinde kalmış ve toplumsal fayda sağlamaya devam etmiştir. Facebook hesabı %9 büyüyerek yaklaşık 170 bin takipçi sayısına; yıl içinde gerçekleştirilen Güvenli Sürüş Eğitimleri video içerikleriyle YouTube hesabı %382 büyüyerek 4350 abone sayısına; yine toplumun her kesimini yol güvenliği, güvenli sürüş vb. içeriklerle destekleyen Instagram hesabı da %34 büyüyerek yaklaşık 23 bin takipçi sayısına ulaşmıştır.

Satış başarıları ve lansmanlar

Volkswagen Binek Araç, 52.740 perakende satış adedi ve %8,6 pazar payı ile 2020 yılını binek araç pazarında



Volkswagenim mobil uygulaması

Kusursuz bir kullanıcı deneyimi sunma hedefiyle 2020 yılında yenilenen Volkswagenim mobil uygulaması, gelişmiş fonksiyonlarıyla kullanıcıların tüm satış sonrası ihtiyaçlarına cevap veriyor.

3'üncü sırada tamamlamıştır. Markanın amiral gemisi Passat, 22.452 adetlik satışla segment payını %50'ye taşımış ve binek araç pazarının en çok tercih edilen ithal modeli olmayı sürdürmüştür. SUV ailesinin en genç üyesi T-Roc, segment payını %7,4'ten %11,4'e yükseltmiş, sonbaharda pazara sunulan Yeni Tiguan ise yılın son çeyreğinde segment liderliğini elde etmiştir.

Audi markası, 2020 yılını 18.168 adetlik satışla, pazar payını da artırarak premium pazar lideri olarak tamamlamıştır. Yılı 1.043 adet satışla kapatan A3 Sportback ise premium segmentte kendi sınıfının lideri olmuştur.

SEAT, 2020 yılında 11.551 adet binek araç satışı gerçekleştirerek %1,89 pazar payı elde etmiştir. SUV modellerin toplam satışlardaki payı artarak %40'a ulaşmıştır. Nisan 2020'de satışına başlanan SEAT eXS KickScooter, pandemi sürecinde artan bireysel ulaşım ihtiyacı için önemli bir alternatif olmuştur.

ŠKODA, ilk 6 aydaki kısıtlı ürün çeşitliliğine rağmen pozisyonunu korumuş ve 24.175 adetlik perakende satışla bir önceki yıla göre satışlarını %57,3 oranında artırmıştır. Markanın 2020 yılının Temmuz ayında lansmanını yaptığı KAMIQ ve SCALA modelleri yoğun ilgi görmüştür. SCALA, en çok satılan ŠKODA modeli olurken, %18 pazar payı ile C-HB sınıfında ikinci sırada yer almıştır. Markanın prestij modelleri olan SUPERB ve KODIAQ ise, 2019'da olduğu gibi 2020 yılında da sınıflarının en güçlü modelleri arasında yer almıştır. SUPERB, D sedan segmentinde en çok satan ikinci model olurken, KODIAQ D-SUV sınıfında liderliğini korumuştur. Markanın kalbi olan Yeni OCTAVIA ise 23 Aralık'ta yapılan lansmanla tüketicilerle buluşmuştur.



Türkiye'nin en hızlı şarj istasyonu Porsche'den

Tamamen elektrikli ilk spor otomobili Taycan ile Türkiye'de önemli bir satış başarısı elde eden Porsche, elektrikli araçlara yaygın şarj hizmeti sunabilmek amacıyla 2020 yılında 100 adet şarj istasyonunun kurulumunu gerçekleştirdi.

Bentley markası 2020 yılında SUV modeli Yeni Bentayga ile lüks ve spor sedan performansının kombinasyonu olan Yeni Flying Spur modelini Türkiye'de satışa sunmuştur. Yıl içerisinde 6 adet Yeni Continental GT, 3 adet Bentayga ve 2 adet Flying Spur satışı ile Bentley markası Türkiye pazarındaki yerini daha da güçlendirmiştir. Lamborghini ise dünyanın ilk süper SUV'u Urus ile Türkiye'deki en yüksek satış adedine ulaşmıştır.

Porsche markası 2020 yılında satışlarını bir önceki yıla göre %71 oranında artırarak 619 adetlik satış gerçekleştirmiştir. Ekim ayında ürün gamına eklenen Porsche'nin tamamen elektrikli ilk spor otomobili Taycan, 3 ay gibi kısa bir sürede 303 adetlik satış performansına ulaşarak Türkiye'de en çok satılan tamamen elektrikli otomobil olmuştur. 2020 yılında elektrikli araçlara yaygın şarj hizmeti sunabilmek amacıyla hazırlıklara başlayan Porsche, 100 adet şarj istasyonunun kurulumunu gerçekleştirmiş ve Türkiye'nin en hızlı şarj istasyonunu hizmete almıştır.

Volkswagen Ticari Araç, 2020 yılında hafif ticari araç pazarında %7,4 pazar payıyla üçüncülüğünü korurken, ithal ticari araç pazarında %20,4 pazar payı ile liderliğini sürdürmüştür. Hem Transporter hem de Caddy modelleri kendi segmentlerinde ikinci olmuştur. Volkswagen Ticari Araç'ın C-D segmentindeki güçlü temsilcisi Crafter model ailesi, 2020 yılında uzun şasi Crafter Okul ve Servis versiyonunu pazara sunarak portföyünü genişletmiştir. Standart olarak sunduğu özelliklerle sınıfında benzersiz olan Caravelle modelinin en donanımlı versiyonu Caravelle Highline da 2020 yılında pazardaki yerini almıştır.

Trafik Hayattır! projesine altın ödül

"Trafik Hayattır!" 12. Kurumsal Sosyal Sorumluluk Zirvesi Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları Ödülleri kapsamında, Sağlıklı Bireyler kategorisinde Altın Ödülün sahibi oldu.

Scania, 2020 yılını tüm pazarda %7, çekici pazarında ise %10'luk pazar payıyla tamamlamıştır. Marka, efsanevi V8 motorunu yeni güç seçenekleriyle güncellemiştir. Alternatif yakıtlı CNG ve LNG araçlara ek olarak, tamamen elektrikli ve tek dolumda 250 km'lik menzile sahip olan elektrikli kamyon da 2020 yılında müşterilere tanıtılmıştır. Scania Power Solutions Türkiye, 2020 yılında satışlarını artırarak en çok motor satışı yapan ülkeler arasındaki yerini korumuştur. Soğuk zincir taşımacılığının lider ismi Thermo King ise akıllı soğutucu Thermo King Advancer serisini kullanıcılara sunmuş ve farklı ihtiyaçlara cevap veren çözümleriyle soğuk zincir taşımacılığındaki liderliğini korumuştur.

Satış Sonrası Hizmetler

Müşterilere sunduğu benzersiz otomotiv deneyimini sürdürmek adına istikrarlı bir gelişim gösteren Volkswagen Binek Satış Sonrası Hizmetler, 2020 yılında hizmet noktası sayısını 80'e yükseltmiştir. Yetkili Servislerde toplam 507.023 araç girişiyle ayda ortalama 42.251 müşteriye hizmet vermiştir. Sürdürülen dijitalleşme projeleri doğrultusunda araç kabulden araç teslimine kadar tüm süreçlerin daha hızlı ve müşteri odaklı ilerlemesi sağlanmıştır.

Audi markası, Avrupa'da örnek gösterilen %60 müşteri sadakat oranı ile 2020 yılında Satış Sonrası Hizmetler cirosunda %3,3'lük artış sağlamıştır. Türkiye genelinde 45 noktada hizmet veren SEAT Yetkili Servisleri de 72.000 araç girişiyle ayda ortalama 5.975 müşteriye hizmet vermiştir. SEAT'ın Satış Sonrası Hizmetlerdeki müşteri deneyim anket puanı 5 üzerinden 4,86 olmuştur. ŠKODA Türkiye ise, üreticinin global çapta gerçekleştirdiği Yılın Distribütörü organizasyonunda Satış Sonrası Hizmetler kategorisinde "En İyi Distribütör Ödülü"nü kazanmıştır.



2020 yılında gerçekleştirilen Porsche müşteri bağlılığı çalışmaları ve Porsche Servis, Porsche aksesuar, butik, uzatılmış garanti pazarlama çalışmaları sayesinde servis cirolarında %20'lik, aksesuar satışlarında %119'luk, uzatılmış garanti satışlarında ise %10'luk artış sağlanmıştır.

Volkswagen Ticari Araç, 2020 yılında yeni eklenen hizmet noktalarıyla Yetkili Satıcılarının sayısını 69'a, Yetkili Servislerinin sayısını ise 80'e yükseltmiştir. Yetkili Servislerde 2020 yılında 126.623 araç girişiyle ayda ortalama 10.552 müşteriye hizmet verilmiştir. Satış Sonrası Hizmetlerin müşteri bağlılığı odaklı servis kampanyası olan "Kazandıran Servis" kapsamında çok sayıda müşteriye ulaşılmıştır.

Ödüller

2020 yılında hem kurumsal olarak hem de markalar bazında birçok ödüle layık görülen Doğu Otomotiv, Türkiye'de iş modellerinin gelişmesine ve değişimin ivme kazanmasına katkıda bulunmayı amaçlayan Kurumsal Sosyal Sorumluluk Zirvesi'nde iki ödül birden kazanmıştır. Şirket, zirve kapsamında gerçekleştirilen Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları Ödülleri'nin "Sorumlu Tüketim ve Üretim Kategorisi"nde Kurumsal Marka ile; "Sağlıklı Bireyler Kategorisi"nde ise Trafik Hayattır! ile Altın Ödül'ün sahibi olmuştur.

2020 yılında, Doğu Otomotiv, tüm eğitim gelişim süreçlerini çatısı altında topladığı GO Gelişim Okulu uygulamaları ile PERYÖN Türkiye İnsan Yönetimi Derneği'nin her yıl düzenlediği "İnsana Değer Ödülleri"nde, "Gelişim ve Yetenek Yönetimi" kategorisinde birinci olmuştur. Doğu Otomotiv Drive Ekibi de, HR Excellence Ödülleri 2020 kapsamında en iyi insan kaynakları uygulamalarının değerlendirildiği ve şirketlerin global çapta aday olduğu "Best HR



ŠKODA'nın "İyilik Aracı"na çifte ödül

ŠKODA'nın "İyilik Aracı" projesi EuBEA 2020'nin Kurumsal Sosyal Sorumluluk kategorisinde ikinci olurken, MediaCat Felis Ödülleri'nin "Gündem ve Kriz Yönetimi" kategorisinde Felis Ödülü'ne layık görüldü.

"Strategy from Overseas" kategorisinde birincilik ödülünü kazanmıştır.

Yıl içinde Doğu Otomotiv markaları ile destek fonksiyon departmanları da pek çok ödüle layık görülmüştür. Audi quattro'nun 40'inci yılı nedeniyle özel olarak hazırlanan ve markanın hafızalardan silinmeyen dört TV reklamından izler taşıyan dergi ilanları, ODD Satış ve İletişim Ödülleri'nin iletişim kategorisinde birinci seçilmiştir. ŠKODA'nın "İyilik Aracı" projesi ise etkinlik ve iletişim sektörünün önemli ödülleri arasında EuBEA 2020'nin Kurumsal Sosyal Sorumluluk kategorisinde ikinci olmuştur. Aynı proje, MediaCat Felis Ödülleri'nin "Gündem ve Kriz Yönetimi" kategorisinde ise Felis Ödülü'ne layık görülmüştür.

Her yıl dünya çapında Porsche Distribütör ve Yetkili Servisleri arasında gerçekleştirilen PSEA (Porsche Service Excellence Awards) ödülünü Doğu Otomotiv - Porsche kazanmıştır. VW Ticari Araç da, satış ve satış sonrası hizmetlerdeki başarısı ile 2020 yılında Volkswagen AG tarafından "En İyi Müşteri Odaklı Distribütör" seçilmiştir.

Doğu Oto

Toplam 7 bölgede, 36 Yetkili Satış ve 33 Servis noktasında ve 1.400'ü aşkın çalışanıyla faaliyetlerini sürdüren Doğu Oto, 2020 yılında 40.613 yeni araç ve 2.358 adet ikinci el araç satışı gerçekleştirmiştir. Şirket, toplam 237.734 servis girişi ile belirlenen finansal hedeflerin üzerine çıktığı bir yıl geçirmiştir. Yıl boyunca sosyal medya hesapları üzerinden yapılan iletişimlerle ulaşılabilirlik daha da artırılmıştır. Müşterilerin showroom'a gelmeden pek çok beklentisini tek tıkla karşılayabildiği web sitesi de yeni özellik ve fonksiyonlarla geliştirilmiştir.

Yedek Parça & Lojistik

Yedek Parça ve Lojistik, dünyanın en prestijli markalarından olan Volkswagen, Audi, SEAT, ŠKODA, Porsche, Bentley, Lamborghini ve Scania marka araç ve yedek parçaları ile Scania Power Solutions, Thermo King Mobil Isı Kontrol Sistemleri ve yedek parçalarının ithalatı, depolanması ve Yetkili Servislere sevk edilmesi faaliyetlerini yürüten Yedek Parça ve Lojistik, 2020 yılında 101.176 adet aracın ithalatını ve 124.943 adet aracın Yetkili Satıcılara sevkiyatını gerçekleştirerek, yılı yedek parça ve aksesuar satışından elde edilen 1.364,3 milyon TL ciroyla tamamlamıştır. Yedek Parça ve Lojistik, zorlu geçen 2020 yılında VW A.G dünyasında Tedarik Zinciri Kalite Oranı ile Avrupa lojistik merkezleri arasında ilk sırada yer almıştır.

DOD

Doğu Otomotiv'in kurumsal ikinci el markası DOD, 28 şehirde faaliyet gösteren 59 DOD Yetkili Satıcısı ile 2020 yılında toplam 14.625 adet araç satışı gerçekleştirmiştir. Yılın son çeyreğinde bireysel müşterilerden araç tedarikini artırmak amacıyla "DOD'a Sat" projesini hayata geçiren şirket, yıl boyunca düzenlenen DOD Finans kredi kampanyaları ile Yetkili Satıcı teşkilatı ve DOD müşterilerini desteklemiştir. Ayrıca müşterilerin ikinci el otomobil alım sürecinde kendilerini daha güvende hissetmelerini sağlayan DOD Garanti ürününde yalınlaşmaya gidilerek Yetkili Satıcı konsantrasyonu artırılmıştır. Yeni kapsamla beraber DOD Garantili araç satış penetrasyonunda 2019 yılına oranla 13 puanlık artış sağlanarak %34 seviyesine ulaşılmıştır.

İkinci el otomobil pazarına birçok yenilik kazandıran DOD, pandemi sürecinde dijital çözümleri çevik bir şekilde hayata geçirerek yine sektöründe öncü çalışmalara imza atmıştır. Halihazırda araç içini 360 derece görüntüleme imkânı sunan DOD 360 hizmetine ek olarak "Görüntülü Araç Tanıtım"

hizmeti Nisan 2020'de devreye alınmıştır. Yıl sonuna kadar bu hizmetten yararlanılarak 1.025 adet online görüşme gerçekleştirilmiş ve 14 adet araç bu yolla satılmıştır. Kullanıcının oluşturduğu arama filtrelerine uygun olarak araç önerilerinde bulunan ve araçları detaylarıyla inceleme olanağı sağlayan DOD Mobil uygulaması, bugüne kadar yaklaşık 900.000 kez indirilmiş ve alanında en çok tercih edilen mobil uygulamalardan biri olmuştur.

TÜVTÜRK

Türkiye'nin en etkili kamu özel sektör iş birliği projesi olarak 210 sabit, 74 gezici, 5 motosiklet ve 16 gezici traktör istasyonu ile Türkiye'nin 81 ilinde hizmet veren TÜVTÜRK, 2020 yılında periyodik araç muayene hizmetleri başta olmak üzere tüm faaliyet alanlarında büyüme sağlamış ve cirosunu %25,2 artışla 2.554 milyon TL'den 3.198 milyon TL'ye yükseltmiştir. 2020 yılında, bir önceki yıla göre %3'lük artışla yaklaşık 10 milyon 258 bin aracın periyodik araç muayenesi gerçekleştirilmiş, ayrıca 3,7 milyon aracın egzoz gazı emisyon ölçümleri yapılmıştır. Alınan pandemi önlemleri kapsamında, istasyonlarda oluşabilecek yoğunluğun önüne geçmek ve işlemleri kolaylaştırmak amacıyla geliştirilen TÜVTÜRK uygulaması 2020 yılında hayata geçirilmiştir.

TÜVTÜRK'ün sosyal sorumluluk projesi olarak 2010 yılında başlattığı "Trafikte Sorumluluk Hareketi", bugüne kadar yürütülen eğitim saha etkinlikleriyle yaklaşık 1,5 milyon kişiye doğrudan, iletişim faaliyetleriyle de yaklaşık 7,6 milyon kişiye dolaylı erişim sağlamıştır. TÜVTÜRK, 2020 yılında, eğitimlerine evden devam etmek zorunda kalan çocuklara yönelik olarak "TÜVTÜRK'ten İlk Eğitim" projesini hayata geçirmiş ve çalışanlarının ilkokulda okuyan çocuklarına dizüstü bilgisayar armağan etmiştir.

vdf Otomotiv Finansmanı

TÜVTÜRK uygulaması ile hem kolaylık hem önlem

TÜVTÜRK mobil uygulaması, cep telefonundan kolayca sıra numarası almayı ve sıra takibi sağlayarak kullanıcılara kolaylık sunarken, pandemi sürecinde istasyonlarda oluşabilecek yoğunlukların da önüne geçiyor.

Bünyesinde finans, sigorta, faktoring ve filo şirketlerini barındıran vdf Grubu, 2020 yılında taşıt kredilerinde %14'lük bir pazar payı elde etmiştir. 2020 yılında 37.397 adet yeni kredi veren vdf, toplam 61.237 adet yaşayan kredi sayısına ulaşmıştır. vdf'nin toplam yaşayan kredi hacmi bir önceki yıla göre %38 artarak 5,3 milyar TL'den 7,3 milyar TL'ye yükselmiştir.

Toplam net prim üretimi ve yaşayan poliçe adedi bakımından 2020 yılında da en büyük acente unvanını koruyan vdf Sigorta, 448 milyon TL toplam net prim üretimi ile istikrarını sürdürmüştür. vdf Sigorta, 2020'de poliçe adedini 306 bin seviyesine ulaştırmıştır.

Türkiye genelinde Doğu Otomotiv ve Yüce Otomotiv Yetkili Satıcılarından oluşan 110 farklı müşteriye faktoring ve finansman konusunda hizmet sunan vdf Faktoring, 2020 yılında toplam 18,5 milyar TL işlem hacmine ve toplam 515 milyon TL aktif büyüklüğe ulaşmıştır. vdf Filo ise 2020 yılında aktif kontrat sayısını 12.178 adede yükseltmiştir.



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.

	2020	2019	2018
Konsolide Gelir Tabloları			
Satışlar/Adet (Toptan, ŠKODA hariç)	100.130	61.404	84.843
Net Satışlar (mn TL)	18.900	9.844	10.688
Brüt Kâr (mn TL)	2.475	1.270	1.301
Faaliyet Giderleri (mn TL)	1.031	784	774
Satış ve Pazarlama Giderleri (mn TL)	265	223	284
Genel Yönetim Giderleri (mn TL)	613	439	391
Garanti Giderleri, net (mn TL)	100	139	117
Diğer Operasyonel Giderler, (Gelirler) net (mn TL)	53	(17)	(18)
EBIT (mn TL)	1.444	486	527
EBITDA (mn TL)	1.575	612	610
Yatırım Faaliyetlerinden Gelirler, net (mn TL)	14	43	55
Özkaynak Yöntemiyle Değerlenen Yatırımların Kâr/Zararlarındaki Paylar (mn TL)	248	143	61
Net Finansman Giderleri (mn TL)	419	615	494
Net Dönem Kârı (mn TL)	1.042	77	134
Hisse Başına Kazanç	5,24	0,38	0,67
Fiyat/Kazanç Oranı (%)	5,49	24,88	6,45
Brüt Kâr Marjı (%)	%13,1	%12,9	%12,2
Faaliyet Giderleri/Satışlar (%)	%5,5	%8,0	%7,2
EBIT Marjı (%)	%7,6	%4,9	%4,9
EBITDA Marjı (%)	%8,3	%6,2	%5,7
Net Kâr Marjı (%)	%5,5	%0,8	%1,3
Konsolide Finansal Durum Tabloları			
Toplam Varlıklar (mn TL)	7.117	4.665	4.799
Nakit ve Nakit Benzerleri (mn TL)	656	648	366
Ticari Alacaklar (mn TL)	1.047	745	644
Stoklar (mn TL)	2.752	936	1.366
Maddi ve Maddi Olmayan Duran Varlıklar (mn TL)	956	882	1.018
Kullanım Hakkı Varlıkları (mn TL)	76	111	0
Özkaynak Yöntemiyle Değerlenen Yatırımlar (mn TL)	791	452	375
Finansal Yatırımlar (mn TL)	562	561	567
Net Finansal Borç* (mn TL)	1.731	1.790	2.345
Ticari Borçlar (mn TL)	1.854	713	554
Borç Karşılıkları (mn TL)	137	119	107
Toplam Özkaynaklar (mn TL)	2.296	1.253	1.308
Net İşletme Sermayesi (mn TL)	448	-586	-830
Net Nakit Pozisyonu (mn TL)	-1.722	-1.691	-2.364
Yatırım Tutarı** (CapEx) (mn TL)	142	45	179
Alacak Devir Hızı (gün)	20	28	22
Stok Devir Hızı (gün)	61	40	53
Borç Devir Hızı (gün)	41	30	22
ROA (%)	%14,6	%1,6	%2,8
ROE (%)	%45,4	%6,1	%10,3
Net Borç/EBITDA	1,1	2,9	3,8
Net Finansal Borç/Özkaynaklar	0,75	1,43	1,79

* 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.

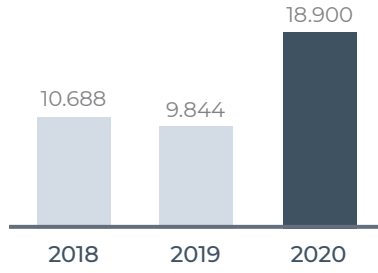
SATIŞ ADETLERİ

Satış Adetleri (Perakende)	2020	2019	2018
Binek	107.283	70.506	95.345
Volkswagen	52.740	38.820	49.749
Audi	18.168	10.024	13.295
SEAT	11.551	5.914	10.383
ŠKODA	24.175	15.369	21.340
Porsche	619	361	565
Bentley	11	9	10
Lamborghini	19	9	3
Hafif Ticari	12.036	9.676	17.085
Volkswagen	12.036	9.676	17.085
Ağır Ticari	1.157	465	1.177
Scania	1.157	465	1.177
TOPLAM	120.476	80.647	113.607
Doğuş Otomotiv Pazar Payı (Perakende) *	%15,4	%16,7	%18,1
İkinci El Satış Adedi (DOD)	14.625	18.067	21.767

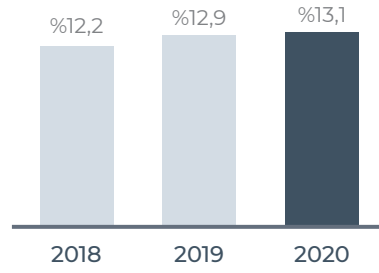
* Skoda dahil.

FINANSAL GÖSTERGELER

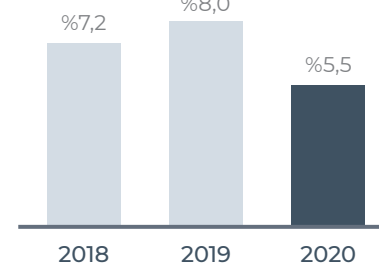
SATIŞLAR (mn TL)



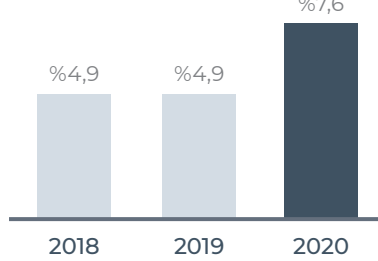
BRÜT KÂR MARJİ (%)



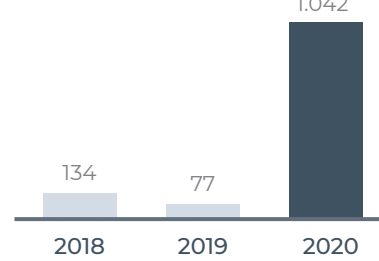
FAALİYET GİDERİ/SATIŞLAR (%)



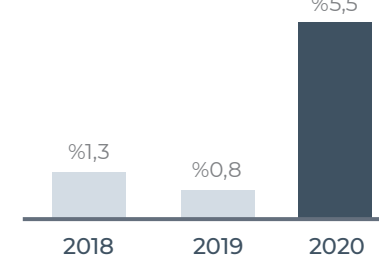
EBIT MARJİ (%)



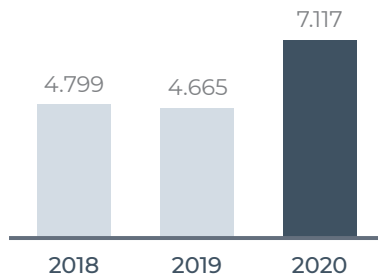
NET KÂR (mn TL)



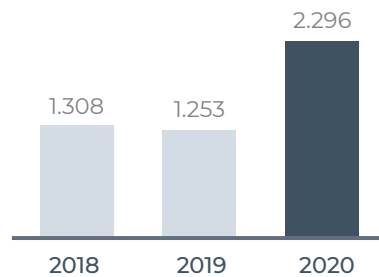
NET KÂR MARJİ (%)



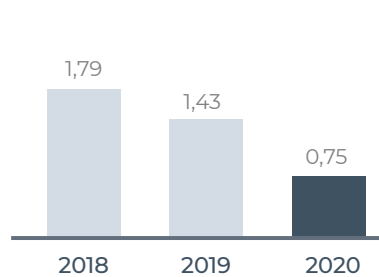
TOPLAM VARLIKLAR (mn TL)



TOPLAM ÖZKAYNAKLAR (mn TL)

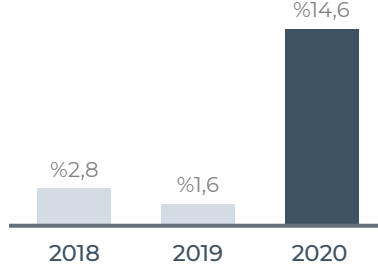


NET FİNANSAL BORÇ/ÖZKAYNAK*

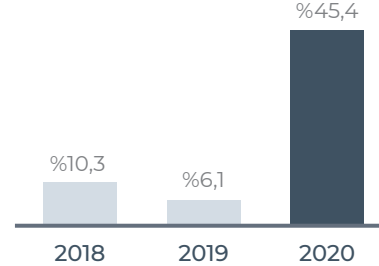


* Kısa Vadeli Borçlanmalar, Uzun Vadeli Borçlanmaların Kısa Vadeli Kısımları, Uzun Vadeli Borçlanmalar ve Nakit ve Nakit Benzerleri dikkate alınmıştır.

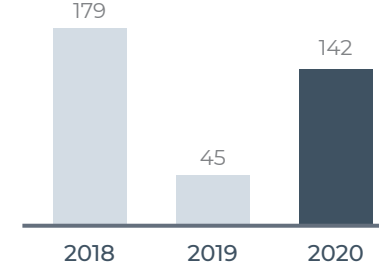
ROA (%)



ROE (%)



CAPEX (mn TL)**



** Maddi duran varlık girişleri dikkate alınmıştır.

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 Uzman Yardımcısı
Hamza Sümer

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 ilişkileri, Şirket ile mevcut ve potansiyel yatırımcıları arasında iletişim ve güvene dayanan çift yönlü bir köprü kurar.

2020 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. 2020 yılı normal şartlarda başlayarak yılsonu konsolide finansallar için yerli ve yabancı analist ve yatırımcılarımız ile bir telekonferans ve bir yüz yüze bilgilendirme toplantısı yapılmış olup, toplamda 78 kişi ile görüşülmüştür. Mart ortasında Türkiye'de de başlayan pandemi koşulları ile Yatırımcı İlişkileri Bölümü tüm görüşmelerini sanal ortama taşımıştır. Nisan başında Mali İşler Genel Müdürlüğü'nün katılımı ile gerçekleştirilen genel bir webex konferansı kapsamında Türkiye'deki pandemi koşulları, çalışan sağlığı, perakende satışları, operasyonel ve finansal performansımız hakkında yaklaşık 100 analist ve kurumsal yatırımcı bilgilendirilmiştir. Böyle bir genel bilgilendirme toplantısı Haziran ve Ağustos aylarında tekrarlanmış olup, paydaşlarımızın bize erişimini açık tuttuğumuzdan bize olan güvenişlerini yinelemiş olduk. 6'sı yüz yüze, 15'i grup ve 350'nin üzerinde yatırımcı ile video ve telekonferans yoluyla olmak üzere, toplam 373 yatırımcı kurum ile toplantı yapılmıştır. Dönem içerisinde 4 çoklu katılımlı telekonferans/webinar yapılarak analistler çeyreksele finansallarımız ile ilgili konularda bilgilendirilmiştir.

Yatırımcı İlişkileri Bölümü, 2020 yılında Yatırımcı İlişkileri faaliyetlerini proaktif olarak sürdürmeye devam etmiştir. Yıl içinde ayrı zamanlarda olmak üzere yukarıdaki genel webex konferansına ek olarak 2 sanal Analist Günü organize edilmiş olup, Şirket'in faaliyetleri hakkında bilgilendirmeler sağlanmıştır. Yerli kurumsal yatırımcılara benzer şekilde bilgi vermek amacıyla 2 sanal yatırımcı günü organize edilmiştir. Yabancı yatırımcılara ulaşmak amacıyla, doğru ve stratejiye uygun yatırımcı hedeflemesi kapsamında 750'nin üzerinde kuruma bilgilendirici e-posta gönderilmiştir. Amsterdam, Austin, Boston, Capetown, Chicago, Dallas, Frankfurt, Hong Kong, Johannesburg, Lima, London, Los Angeles, Miami, Milano, Monaco, New York, Quito, San Francisco, Singapur ve Tokyo gibi şehirlerde yerleşik 350'nin 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.

Faaliyet Dönemi Sonrası Önemli Gelişmeler 31 Aralık 2020 - 23 Şubat 2021 tarihleri arasında gerçekleşen Duyuru ve Özel Durum Açıklamaları:

Aşağıdaki başlıkların detayı kamuyu aydınlatma platformunda ve web sitemizdeki Özel Durum Açıklamaları bölümünden ulaşabilirsiniz.

21.01.2021 – Şirketimizin sahip olduğu VDF Finans hisselerinin iştirak modeliyle usulde kısmi bölünmesine ilişkin Yönetim Kurulu kararı

12.02.2021 – n11.com ve DOAŞ tarafından 2. el otomotiv pazarındaki stratejik iş birliği fırsatları için çalışma grubu kurulması hakkında

15.02.2021 – Borçlanma Aracı İhracı İçin Karar Alınması hakkında

Sermaye Yapısı ve Ortaklık Hakkında Bilgiler

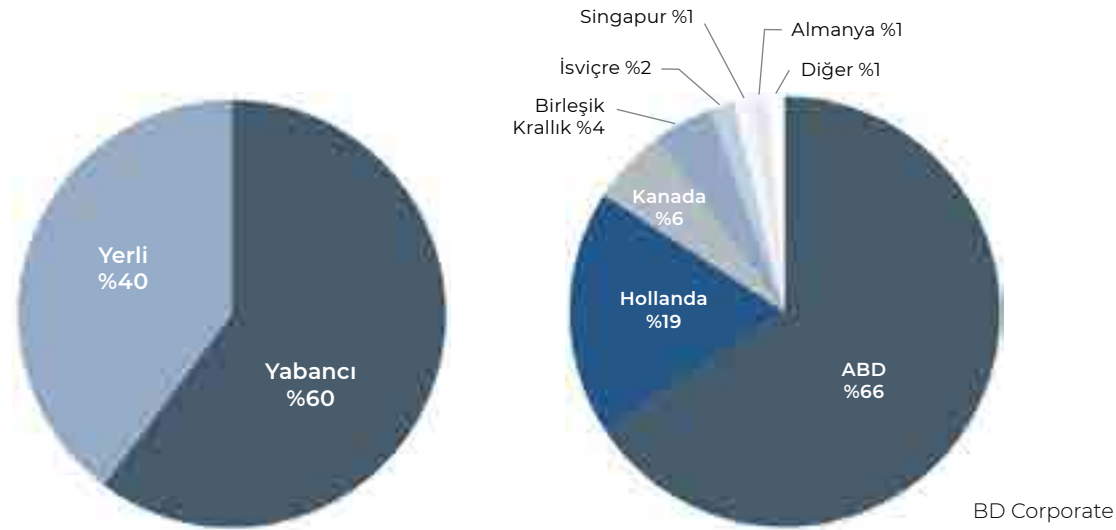
31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla Şirketimizin çıkarılmış sermayesinde bir değişiklik olmamıştır. Dönem içinde

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

Ortağın Ticaret Unvanı	Sermayedeki Pay (TL)	Sermayedeki Pay (%)
Doğuş Holding A.Ş.	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 ve Genel Kurul istemi onaylarsa, Şirket veya her bir pay sahibi otuz gün içinde, Şirket merkezinin bulunduğu yerdeki Asliye Ticaret Mahkemesi'nden bir özel denetçi atanmasını isteyebilir." Ancak dönem içerisinde özel denetçi atanmasına ilişkin bir talep olmamıştır. Şirket faaliyetleri, Genel Kurul'da tespit edilen Bağımsız Denetim Kuruluşu tarafından periyodik olarak denetlenmektedir.

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 2020 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.

30 Mart 2020 tarihinde yapılan Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda 2019 faaliyet yılında oluşan kar-zararın, dağıtımına konu edilmeyerek kar dağıtım tablosunda yer aldığı şekliyle tevzi edilmesine ilişkin onaylanmıştır.

Yıllara Göre Kâr Payı Dağıtım Bilgisi

	Kâr Payı	2018 (2017 için)	2019 (2018 için)	2020 (2019 için)*
Toplam dağıtılan kâr payı, milyon TL	Brüt	143.000.000,00	135.000.000,00	-
	Net**	121.550.000,00	114.750.000,00	-
Hisse başı kazanç, TL		0,93	0,67	0,38
Kâr payının net kâra oranı (%)	Brüt	78,0	0,0	-
	Net**	66,3	0,0	-
1 TL nominal değerli paya isabet eden kâr payı	Tutarı (TL)			
	Brüt	0,6500000	0,6136364	-
	Net**	0,5525000	0,5215909	-
	Oran (%)			
	Brüt	65,000000	61,3636400	-
	Net**	55,250000	52,1590900	-
İlan tarihi		29.03.2018	28.11.2019	30.03.2020
Fiili ödeme tarihi		29.05.2018	04.12.2019	-

* 2019 yılına ilişkin 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

2019 yılı faaliyetlerine ilişkin Olağan Genel Kurul Toplantısı, 30 Mart 2020 tarihinde saat 10:00'da "Maslak Mahallesi, Ahi Evran Caddesi (Doğuş Power Center) No: 4 İç Kapı No: 3 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 ih-

tiva edecek şekilde Türkiye Ticaret Sicili Gazetesi'nin 4 Mart 2020 ve 10029 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 sunmuştur.

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

vekâleten 165.585.008 adet hisse, tevdi edenleri temsil eden 9.790.374 adet ve asaleten 18.573 adet olmak üzere toplamda 175.393.955 adet hisse temsil edilmiştir.

30 Mart 2020 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 açıklama ve soru sorma imkânı vermiştir. Toplantı başkanı, Genel Kurul Toplantısı sırasında pay sahiplerince sorulan ve ticari sır kapsamına girmeyen her sorunun doğrudan Genel Kurul Toplantısı'nda cevaplandırılmasını sağlamıştır. Toplantı sırasındaki sorular ile bu sorulara verilen cevaplara toplantı tutanaklarında yer verilmiş ve Şirket'in kurumsal internet sitesinde kamuya açıklanmıştır. Pay sahipleri, söz konusu toplantıya herhangi bir gündem maddesi konulmasına ilişkin olarak Yatırımcı İlişkileri Bölümü'ne yazılı talepte bulunmamıştır. Genel Kurul tutanakları, 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 hisimlerinin, Şirket veya bağlı ortaklıkları ile çıkar çatışmasına neden olabilecek önemli bir işlem yapması ve/veya Şirket'in veya bağlı ortaklıklarının işletme konusuna giren ticari iş türünden bir işlemi kendi veya başkası adına yapması veya aynı tür ticari işlemlerle uğraşan bir başka şirkete sorumluluğu sınırsız ortak sıfatıyla girmesi ile ilgili olarak izin verilmesi hususuna da Genel Kurul gündeminde yer verilmiştir. 2019 faaliyet yılında anılan nitelikte işlem gerçekleşmemiş ve imtiyazlı bir şekilde ortaklık bilgilerine ulaşma imkânı olan kimseler hakkında ortaklığın faaliyet konusu kapsamında yaptıkları işlemlere ilişkin Yönetim Kurulu'na bilgi ulaşmamıştır.

SPK'nın II-17.1 sayılı tebliği hükümleri uyarınca, Şirket'in ilişkili taraflarla olan yaygın ve süreklilik arz eden varlık, hizmet ve yükümlülük transferleri işlemleri ve üçüncü kişiler lehine verilmiş olan teminat, rehin, ipotek ve kefaletler hakkında Genel Kurul'a bilgi verilmiş ve detaylar Faaliyet Raporu ve Konsolide Finansal 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.

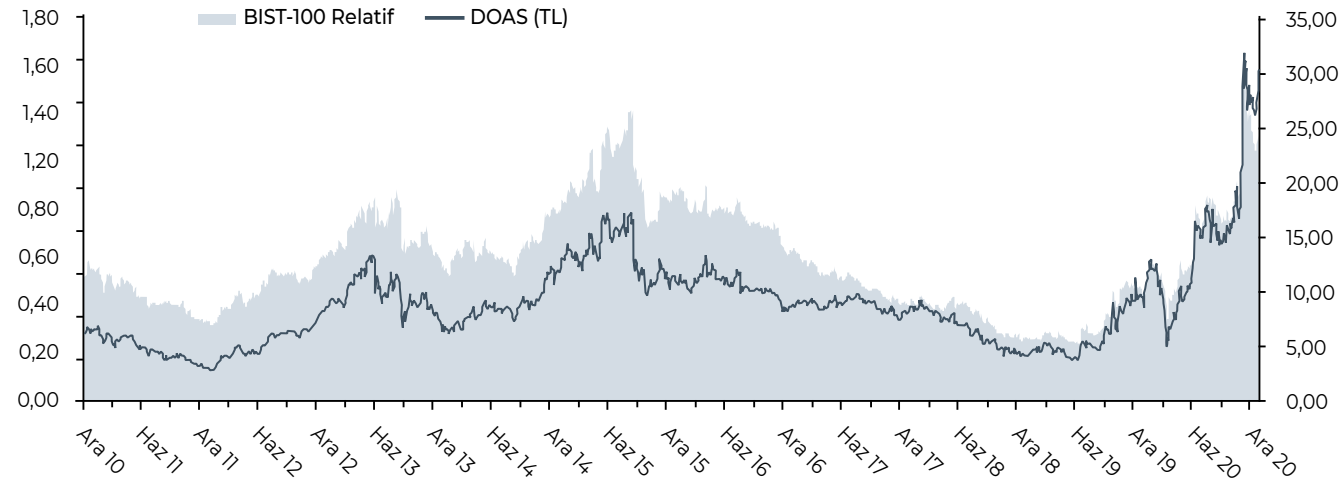
HİSSE PERFORMANSI

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

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

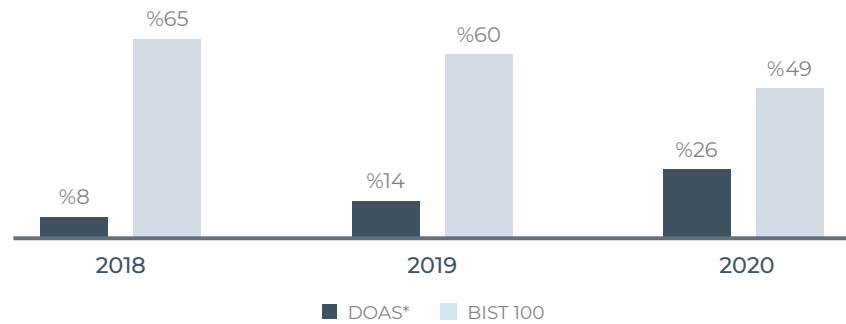
2020'de Hisse Performansı

	TL	USD
Hisse fiyatı (31.12.2020)	28,74	3,87
En düşük (23.03.2020)	5,1	0,77
En yüksek (16.11.2020)	31,92	4,16
Piyasa değeri (31.12.2020)	6.323 mn	852 mn USD
Günlük ortalama işlem hacmi	50,8 mn	7,1 mn USD



Kaynak: Reuters (31.12.2020)

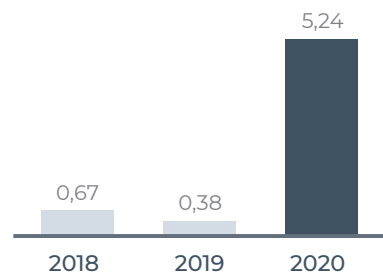
YABANCI YATIRIMCI ORANI (%)



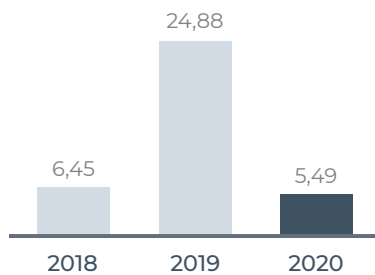
2020 yılında DOAS Yabancı Yatırımcı oranı %26 olarak gerçekleşmiştir.

* 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



2020 yılında Hisse Başına Kazanç 5,24 olarak gerçekleşmiştir.

2020 yılında Fiyat/Kazanç Oranı 5,49 olarak gerçekleşmiştir.

ŞİRKET'İN VİZYON VE MİSYONU İLE STRATEJİSİ

Doğu Otomotiv, 2020 yılında da stratejisi kapsamında , kârlılık seviyesi ile pazar payını dengelemeye özen göstermiştir. Şirket, global olarak hızla dijitalleşen otomotiv sektöründe, hizmet kalitesini artırmak ve iş süreçlerini güçlendirmek amacıyla gerekli gördüğü dijital dönüşümü öncelikleri arasında değerlendirmektedir. Çevik ve analitik organizasyon yapısına geçiş hedefiyle eşgüdümlü olarak yürütülen dijital dönüşüm çalışmaları, Doğu Otomotiv çatısı altında makine öğrenimini ve yapay zekâ kullanımını yaygınlaştırarak veriye dayalı analitik, değişimleri hızlı algılayıp adapte olan ve dijital iş modellerini geliştirip uygulayan bir yapıya erişmeyi amaçlamaktadır.

Önümüzdeki dönemde de vizyon ve misyonu doğrultusunda maliyet yönetimini güçlendirmek, dijital dönüşümü mümkün olan tüm iş süreçlerinde uygulamak, "tarafatlar müşteri" yaratmak ve tüm çalışanlarımız, iş ortaklarımız, müşterilerimiz ve hissedarlarımız için sürdürülebilir bir şekilde gelişen, verimli bir Şirket olmak hedefi doğrultusunda ilerleyecektir.

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 paydaşlarımızın beklentilerini anlayıp, onlarla olan ilişkilerimizi en hızlı şekilde beklentilerinin üzerinde mükemmel bir seviyeye taşımayı; operasyonel mükemmelliğe ulaşmayı sağlayacak önlemlerin alınması için etkin sistemlerin kurulmasını ve bu şekilde, finansal ve operasyonel durumunun çok yakından izlenip analiz edilmesini,

YARATICI OL diyerek;
Ürün geliştirme, müşteri hizmeti, iş konsepti açısından katılımcı bir anlayışla sürekli olarak yeniliklerle pazarda farklılık ve rekabet avantajı yaratmayı; süreç iyileştir-

meleri 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 oluştutulup genişletilmesine ve temsilcisi olduğu markaların yurt içinde bilinirliğini ve imajını artırmaya önem vermektedir. Şirket, 2004 yılındaki halka açılma sonrası, bünyesindeki markaların ithalatçısı ve distribütörü olmasının yanı sıra, iş modelinde yer alan diğer ana ve yardımcı faaliyetlerin gelişimine ve performansına hem yerel hem global bakış açısıyla odaklanarak stratejisini geliştirmiştir.

Şirketimizin sürdürülebilir ve istikrarlı büyüme stratejisine dayanarak, çalışanlarımızla ve diğer paydaşlarımızla sinerji içerisinde, inovasyon ve teknolojiyi kullanarak geliştireceğimiz yeni uygulamaları sektörde ilkler arasında hayata geçiren kurum olmayı hedefliyoruz. Buna istinaden, ana ve yardımcı faaliyet kollarımızla ve hizmetlerimizle kaliteyi sürekli artırmak için yeni projeler üzerinde çalışmayı önceliğimiz olarak görüyoruz. Ayrıca, 25 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: Tarafatlar 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.
- DİM olarak yeni teknolojileri içeren gelişmelerle , müşterilerimiz için her noktada bağlı ve ulaşılabilir olmak ve iletişim kurduğumuz her durumda taleplerine hızlı ve yaratıcı çözümler üretmek üzere çalışmaya devam edilecektir. Müşterilerimizle temas ettiğimiz her noktada dijital deneyimler projelendirilerek, çözümler sunulmaya devam edilecektir.

Verimlilik Artırarak Operasyonel Mükemmelliğe Ulaşmak!

Doğu Otomotiv, 11 uluslararası markanın satış, servis ve yedek parça hizmetleri konusunda, 570'i aşkın hizmet 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 desteklenecek ve eğitimlerle güçlendirilecektir.
- Yeni iş kolları için sürekli yatırım değerlendirmeleri yapılarak, Şirket’in gelişim planları üzerinde çalışılmaktadır.
- Yalın Yönetim uygulamaları kapsamında çalışanlarımızın iş süreçlerinin verimliliğine katkı sağlamaları için gerekli programlar uygulanmaya devam edecek ve 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 Şirket’e 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 kendi-

leri yapabilmekte, Şirket içi sosyal iletişimlerini kuvvetlendirmektedir.

- 2020 yılında, pandemi nedeniyle çalışanların psikolojik, zihinsel ve fiziksel olarak iyi olma hallerini destekleyecek etkinlikler odak noktada yer almıştır. Bu konuları kapsayan eğitim ve webinarlar GOWell adı altında çalışanlara ulaştırılmaya başlanmıştır.
- Yeni işe başlayan çalışanların Şirket’i daha iyi tanımları ve adaptasyonlarını daha hızlı sağlamak için oyunlaştırma temelli olarak 2019’da tasarlanan Mobil Oryantasyon Programı’nın kullanılmasına ve aday işe giriş sınav ve kişilik envanteri süreçlerinin online sistem üzerinden gerçekleştirilmesine devam edilmiştir.
- 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.
- İnsan kaynakları olarak çalışan faydasını artırmak amacıyla dijitalleşmeye ağırlık verilmiş, operasyonel yürütülen pek çok süreç dijitalleştirilmiştir.
- 2020 yılında Doğuş Otomotiv’deki dijital dönüşümü desteklemek ve çalışanların bireysel “dijital yetkinlik” gelişimine katkıda bulunmak amacıyla “Dijital Yetkinlikleri Geliştirme (GO-DGTL Akademi)” projesi Dijital Dönüşüm departmanı ile birlikte hayata geçirilmiştir.
- “Doğuş Otomotiv’in Rotası İnsan ve Eğitim” (DRIVE) ekibi ile Doğuş Otomotiv Yetkili Satıcılarının, Doğuş Otomotiv’in sahip olduğu kurumsal yapı ve değerler ile gelişimlerinin desteklenmesi, İnsan Kaynakları süreçlerinin bütünsel hale getirilmesi ve iş sonuçları ile müşteri memnuniyetinde sürdürülebilir başarıların sağlanması amaçlanmaktadır. DRIVE ile Yetkili Satıcı ve Servislerde yer alan çalışanların sürekli gelişimine yönelik yatırımlar yapılmaktadır. Bu kapsamda 7.500 çalışanın görev aldığı 570’in üzerinde 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.

Mobilite	Dijitalleşme	Hizmet Odaklı Çalışmalar
Operasyonel Verimlilik ve Tedbirli Yönetim Gider Yapısı		Optimum Kârlılık

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 departmanı’nın 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 çözümlerin 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 sürtünmesiz bir şekilde ürün ve hizmet üretebilmelerini 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 gerek-





tirdiği esnekliğe sahip olmasına zemin hazırlamaktır. Dijital Proje Yönetim Süreci, Doğu Teknoloji ile birlikte Doğu Otomotiv bünyesindeki departmanların ve markaların dijital yazılım ihtiyaçlarının merkezi olarak koordine edilmesi ve tek bir portföyde konsolide edilmesi için tasarlanmıştır. Bu doğrultuda, 2019 yılında Şirket'in bütün dijital projelerinin tek bir havuzda değerlendirildiği, İcra Kurulu Üyelerinden oluşan Dijital Board kurulmuştur. Belirli aralıklarla düzenlenen Dijital Board, Doğu Otomotiv marka ve departmanları tarafından hayata geçirilmek istenilen dijital projelerin tespit edilmesi ve önceliklendirilmesinden sorumludur.

Dijital Proje Portföyü

2018 yılında başlanılan projelere ek olarak, 2019 yılında Şirket genelindeki bütün dijital ve IT yazılım projelerinin ortak olarak değerlendirildiği çevik proje portföy yönetimi benimsenmiş ve ilgili rol ve görevler tanımlanmıştır. 2019 yılında hız kazanan Dijital Dönüşüm çalışmalarının, 2020 yılında Şirket geneline yayılması hedeflenmektedir. Bu dijital dönüşüm vizyonu ve stratejisi doğrultusunda, çalışanların dijital yetkinliklerini arttırmaya yönelik program kapsamında eğitimler ve seminerler, veri analitiği çalışmaları, çevik proje yönetimi çalışmaları 2020 yılında da hız kazanarak devam etmektedir. 2020 yılının ikinci yarısı için pandemi sonrasında ihtiyaçları da öngörerek, dijital yazılım projelerini gerçekleştirilebilmesi amacıyla ek bütçe sağlanmış ve yıl sonuna kadar 60 yazılım projesinin üzerinde çalışılması hedeflenmiştir. 2020 yıl sonu kapanışı itibarıyla toplam 85 dijital proje üzerinde çalışılmıştır. Bunlarda 31 tanesi tamamlanmıştır, 54 proje üzerinde çalışılmaya devam etmektedir. Tamamlanan proje adedi olarak

2019 yılına göre 106%'lün bir artış gözlenmiştir. Tamamlanan projelerden yıllık fayda öngörümüz 18 milyon TL'dir. Bu projeler arasında satış, satış sonrası hizmetler, pazarlama gibi süreçlere ek olarak müşteriye direkt dokunduğumuz değer ve ilgili merkezi (DİM) ve yedek parça ve lojistik gibi alanlarında da dijital teknolojileri kullanarak hayata geçirdiğimiz farklı projeler mevcuttur.



Makine Öğrenmesi / Yapay Zekâ ile Veri Analitiği Çalışmaları

Dijital dönüşümün merkezinde "Veri" ve buna bağlı "Yapay Zekâ", "Bulut", "Makine Öğrenmesi" gibi yeni teknolojiler yer almaktadır. Veri analizi, yararlı bilgiler bulma, sonuçları bilgilendirme ve karar vermeyi destekleme amacıyla ham verileri inceleme, temizleme, dönüştürme ve modelleme işlemidir. Diğer yandan, yapay zekâ makinelerin algılama, anlama, hareket etme ve öğrenmelerini 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 Doğu Otomotiv, dijitalleşme ve yeni teknolojileri çalışmalarının merkezinde konumlandırmaktadır. Bu doğrultuda Makine Öğrenmesi / Yapay Zekâ ile ilgili Veri Analitiği Çalışmaları 2019 yılında başlatılmıştır. 2020 yılında projelendirmeye başlanan Yapay Zekâ, Makine Öğrenimi ve Veri Analitiği çalışmalarının, yetkinlik gelişim programının da desteğiyle 2021'de hız kazanması öngörülmektedir.

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 yönelmektedir. 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.

Dijital Yetkinlik Geliştirme Çalışmaları

Doğu Otomotiv İnsan Kaynakları ve Dijital Dönüşüm ve Kurumsal İletişim departmanları ortak çalışması olarak 2020 yılında Dijital Yetkinlik Geliştirme Programı lanse edilmiş ve GO-DGTL Akademi kurulmuştur. Bu program kapsamında Şirket genelinde dijitalleşme ve dijital teknolojiler konularında farkındalık artışını sağlamak amacıyla yatay ve dikey programlar belirlenmiştir. Yatay programlar Dijital Dönüşüm Eğitimlerini kapsarken, Dikey Programlar Veri Bilimi Okulu, Robotik Proses Otomasyonu (RPA), Müşteri Deneyimi ve Trendler ile Yapay Zeka konularına odaklanmıştır. 2021'de GO-DGTL Akademi altında Dijital Yetkinlik programı kapsamında yetkinlik geliştirme çalışmaları hayata geçirilmeye devam edilecektir.

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 paylaştığı kişisel verileri işlerken yükümlülüklerimize uygun olarak süreçlerin yönetimi ile birlikte, İzinli Pazarlama Kanunu kapsamında müşterilerimizden kendi izinleri doğrultusunda vermiş oldukları iletişim kanallarını kullanarak ilgi alanları ve ihtiyaçlarına yönelik pazarlama çalışmalarının gerçekleştirilmesi;
- Müşterilerimize fayda üretecek 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.

2020 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.

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. 2020 yılında toplam 37 bin adedin üzerinde müşterimizle görüşülerek, satış ve servis hizmetlerine ilişkin memnuniyetleri sorulmuş ve ilgili yönetim birimleri tarafından iyileştirme aksiyonları planlanmıştır. Aynı zamanda Covid 19 süreciyle ilgili müşterilerden geri bildirimler alınmıştır.

Mobil uygulama kullanımının giderek yaygınlaşması paralelinde markalarımızın ZUBİZU sadakat platformu üzerinden yaptığı iletişim ve kampanya çalışmaları 2020 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. 2020 yılı boyunca ZUBİZU-Shell akaryakıt fayda program ortaklığımız devam etmiştir.

Mobil uygulama noktasında Doğuş Otomotiv üst yönetimi için D Board uygulaması geliştirilmiş, anlık olarak müşteri adedi, araç satış adedi, servis iş emri ve benzeri KPI'ların takibi operasyonel anlamda kolaylaştırılmıştır.

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. "Satış Öngörü" olarak isimlendirilen projemiz tüm markalarımız için devreye alınmıştır. "CRM 2.0 Projesi" ile müşteri ve satış sürecinin baştan sona yenilenerek otomatik, kullanıcı dostu ve etkin raporlama ile takip edilebilir hale getirilmesi için çalışmalar yapılmıştır. Projenin 2021 yılında tüm markalar için devreye alınması sağlanacaktır.

"Servis Tahminleme Projesi" ile müşterilerin bir sonraki ay bakım amaçlı gelme olasılığının tahminlenmesi için model oluşturulmuştur. Audi markası ile testleri yapılacak olan projenin 2021'de tüm markalar için hayata geçmesi sağlanacaktır. Müşteri veri kalitesini artırmak, müşteri ve proje takip süreçlerini ölçümleyebilmek adına, satış müşterilerimiz için tüm markalarımızda CRM Scorecard projesi başlatılmıştır.

Müşteri Temas Haritası üzerinde müşteri yaşam yolculuğundaki iletişim senaryolarının belirlenerek; her bir müşterinin kullanım tercih ve alışkanlıklarına göre özel otomatik iletişim yapılması, yeni mikro-hedefleme teknolojilerinin kullanımı, yeni kampanya fikirlerinin hızlı geri dönüşlere süreç içinde hızlıca tekrar tasarlanması adına, "Autopilot Proje"si başlatılmış olup, VW Binek markamızla pilot çalışması tamamlanmıştır. 2021 yılında tüm markalarımız için devreye alınacaktır.

Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve Elektronik Ticaret Kanunları kapsamında müşterilerimizin kişisel verilerinin paylaşım izinleri ve direkt pazarlama faaliyetleri izinleri, iletişim izin formunun yanı sıra sms yöntemiyle de alınmaya başlamıştır. Elektronik Ticaret Kanunu kapsamında İletişim Yönetim Sistemi'ne hizmet sağlayıcı olarak ilgili kayıt gerçekleştirilmiş olup, Turkuaz sistemi entegrasyonu ile tüm markalarımızın izinli telefon ve e posta bilgileri İletişim Yönetim Sistemi'ne aktarılmıştır. Bu

tam entegrasyon ile müşterilerimizin İletişim Yönetim Sistemi üzerinden gerçekleştirdikleri tüm güncellemeler çift yönlü olarak sistemlerimize yansımaktadır.

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 verdiğimiz yeni raporlama sisteminin 2020 yılında hayata geçmesiyle, tüm Doğuş Otomotiv çalışanları Business Object ile kendi raporlarını yaratabilme imkânına sahip olmuştur.

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 projemiz ile Doğuş Otomotiv verileri üzerindeki entegrasyonlar, süreçler, yetkilendirmeler, KVKK, bilgi güvenliği gibi konularda çalışmalar 2020 yılında da belirlenen önceliklere göre devam etmiştir.

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

Doğuş Otomotiv müşterilerine ayrıcalık

Doğuş Otomotiv markalarının ZUBİZU sadakat platformu üzerinden yaptığı iletişim ve kampanya çalışmaları 2020 yılında da devam etti.



Değer ve İlgı 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 İlgı 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 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.

Merkezi Şekepınar'da bulunan ve Şirketimizin sürekli gelişim felsefesinin bir ürünü olan Değer ve İlgı Merkezi, yapısı ve özellikleri itibarıyla sadece otomotiv sektörü için değil, birçok sektör için örnek teşkil etmektedir.

DİM'in sağladığı hizmetlerin kapsamı aşağıdaki gibidir:

1. İlgı Yönetimi (Diyalog): Doğu 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.

2020 yılında DİM, 169.083 adet diyalog telefon çağrısını başarıyla karşılamıştır. Bu oran 2019 yılına oranla %16 artış göstermiştir. Diyalog telefonlarının ortalama yanıtlatma süresi (ASA) 2020 yılında 15 sn*, servis seviyemiz ise %82 olarak gerçekleşmiştir.

Müşterilerden 2020 yılı içerisinde gelen 68.391 adet e-posta yanıtlanmıştır. E-posta yanıtlatma süresi ise

124 saniye olarak gerçekleşmiştir. 2019 yılına göre cevaplanan e-mail adedi %41 artış göstermiştir. 2020 yılında 44.827 adet canlı sohbet görüşmesi, ortalama 16 sn içerisinde cevaplanarak gerçekleştirilmiştir. Sosyal medyaya (twitter, facebook) yansıyan 56.359 adet bildirime DİM tarafından 65 sn içerisinde yanıt verilmiştir.

2. Yol Yardım: Doğu 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.

2020 yılında, 202.822 adet yol yardım çağrısı karşılanmıştır. Yol yardım çağrılarının ortalama yanıtlatma süresi (ASA) 12 sn, servis seviyemiz ise %86 olarak gerçekleşmiştir.

2020 yılında, DİM'in müşterilerine sunduğu "Acil Servis Hizmeti" 23.842 adet olmuştur. Acil Servis Hizmeti, olay yerinde müşterimizin taleplerini çözmek ve mobilitesinin kesintisiz devamını sağlamak açısından markalarımız için olumlu bir hizmettir.

Yine 2020 yılında DİM'in müşterilerine sunduğu "Çekici Hizmeti" bir önceki yıla göre %2 artış göstererek 19.063 adet olarak gerçekleşmiştir. Saha operasyonları kapsamında diğer bir hizmetimiz olan, DİM'in müşterilerine sunduğu geçici araç tahsisine ise 1.868 adet olarak gerçekleşmiştir.

2020 yılında, yol yardım çağrıları için açılan kayıt bir önceki yıla göre %16 düşüş göstererek 94.259 adet olarak gerçekleşmiştir. Müşterilerin aldıkları yol yardım hizmetine ilişkin memnuniyet seviyesi ise %94 olarak gerçekleşmiştir.

3. Anket: Veri ve hizmet kalitesinin denetimi için müşterilerin aranması ve belirli bir metin üzerinden hedeflenen cevapların alınmasıdır. Markalarımızın mevcut müşterilerini elinde tutması ve proaktif bir şekilde potansiyel yeni alıcılara ulaşması temel amaçtır. Yeni ve sadık müşterilerle satış fırsatlarının en yüksek düzeye çıkarılması ve potansiyel müşteri ve mevcut müşteri verilerinin doğru şekilde kullanılması amacıyla, CRM faaliyetlerinin doğru ve etkin şekilde yönetilmesi için müşterilerin aranması, verilerin kayıt altına alınması esastır. 2020 yılında, DİM'de 27 farklı proje için 146.339 adet anket yapılmıştır. Markalarımız ile birlikte CRM departmanımızın ortak çalışmaları bu birimimiz tarafından desteklenmekte ve saha çalışmaları anket ekibimiz ile yapılmaktadır.

Değer ve İlgı Merkezi

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



4. Randevu: Yetkili Servisler'in satış sonrasındaki müşterileri 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, 2020 yılında Doğu Oto için verdiğimiz ve tüm bölgeleri kapsayan randevu hizmetimizde, 223.427 adet çağrı karşılanmış ve sonucunda tüm markalarımız için toplam 75.364 randevu kaydı oluşturulmuştur. Ayrıca Mart ayı sonu denemeleri yapılan ve Nisan ayında hayata geçirilen IVR üzerinden Randevu projesinde toplamda 6.289 adet randevu oluşturulmuştur.

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 araştırılması, sonuçların müşterilere sunulması ve müşterilerin Yetkili Satıcılarla bağlantısının kurulmasını içerir. DOD çağrıları 2020 yılında %65 düşüş göstererek 3.271 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 2020 yılında tüm birimlerin ortak değeri olarak %84 seviyesinde gerçekleşmiştir.

Müşteri temsilcilerinin değerlendirildiği, sağlanan hizmetin kalitesinin ve müşteride uyandırdığı hissiyatın ölçümünün yapıldığı NPS sonuçları 2020 yılında %90 olarak gerçekleşmiştir. DİM müşteri temsilcilerinin kalite ölçümü sonucunda, 2020 yılında müşteri temsilcilerinin görüşme kalitesi puanı da 93,47 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 Doğu Otomotiv'in tüm süreçlerine katkıları olmuştur. 2020 yılında DİM çalışanları tarafından 272 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 sorunlarına 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 uygulama üzerinden tespit edilip acil servis / çekici yetkililerine görev atanabilmektedir. Aynı zamanda hizmet veren acil servisin ve çekicinin konumları müşteriler tarafından da telefonda takip edilebilmektedir. Bu sayede müşteriler, yolda kalmaları halinde bir tuşla yol yardımı hizmetinden 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 “speech to text” sistemini 2020 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. 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:

- 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-türk Portal, DMF lead yönlendirmeleri, VW Shop, D-Gym, dönemsel kampanya taleplerinin karşılanması (hep açık showroom, vb.), Scania Kurumsal operasyonlarının sürdürülmesi),
- Proje bazlı olarak bir marka veya Yetkili Satıcının müşterilerini aramak suretiyle veri güncelleme çalışmaları gerçekleştirmek,
- Markaların yıllık planlama çalışmalarına dahil olarak proje geliştirmek,
- Gelişime açık Yetkili Satıcılarda müşteri deneyimlerini gözlemleyerek müşteri ilişkilerini geliştirmek için çalışmalar gerçekleştirmek ve çıktılarını teşkilata yaymak,
- Acil servis ve çekiciler için eğitimler ve motivasyon programları düzenleyerek sürecin ve müşteri memnuniyetinin artırılmasını sağlamak.

8. CRM Scorecard: CRM çalışmalarının marka performansına etkisinin ölçümü amacı ile tasarlanan “CRM Scorecard”ın yönetimi DİM tarafında yapılmaktadır.

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

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 21 farklı kategoride oluşturulmuş olan firma seçim ve değerlendirme kriterlerinin uygulanması güncel olarak devam etmektedir.

2011 yılında tedarikçilerimizle yapılan sözleşmelere bir ek protokol hazırlanarak ekonomik, çevresel ve sosyal

risklerin öngörülmesi ve Doğuş Otomotiv'in kurumsal sürdürülebilirlik vizyonunun tedarikçilerimiz arasında da benimsenmesi sağlanmıştır. 2020 yılı itibarıyla 31 tedarikçimiz daha Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporu'na dahil edilerek sürdürülebilirlik performanslarının takip edilmesi konusunda bilgilendirilmiştir.

Doğuş Otomotiv, tedarik zincirini de etkili bir şekilde yönetmektedir. Şirket'in 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>).

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

2020 YILI DEĞERLENDİRMESİ VE 2021 YILI BEKLENTİLERİ

	2020 Beklenti	2020 Gerçekleşen	2021 Beklenti
Toplam Otomotiv Pazarı (Binek+Hafif Ticari+Ağır Ticari) (bin adet)	620-630	808	700
Doğuş Otomotiv Satış Adetleri (ŠKODA hariç) (bin adet)	70-80	100	100
Yatırım Harcamaları (mn TL)	160-170	142	360

2019 yılı ekonomik ve jeopolitik açısından belirsizliklerle geçmiş olsa da 2020 yılının başında Mart ayından itibaren Türkiye'yi de etkisi altına alan Covid-19 pandemi süreciyle sarsılmıştır. Özellikle pandeminin etkisiyle 2020 yılı hisse senedi piyasaları için dalgalı geçti. Ekonomi-deki toparlanma beklentileriyle hisse senedi piyasalarında iyileşmeye yol açtı.

Otomotiv sektörü 2019 yılını %22 daralma ile kapatarak, 2020'nin ilk çeyreğinde bastırılmış talebin etkisiyle %41 artışa ulaşmış ve 2020 yılını aynı ivmede %69 artış ile toplam 807.529 toptan satış adeti ile kapatmıştır. Mart-Nisan döneminde yurtiçi ve yurtdışı üretici fabrikaların kapanması sonucu ikinci çeyrekteki satışlar düşük geçmiş olsa da ikinci yarıyıl da sektörde artış eğiliminde bir seyir görülmüştür. TL, 2020 yılında ABD doları ve EUR sepeti karşısında nominal olarak %31 değer kaybetmiştir.

Şirketimiz bu dönemde, bütün zorluklara rağmen, çalışan sağlığını göz önünde bulundurarak satışlarına ve hizmetlerine devam etmiştir. Böylelikle, yılı beklene-nin üzerinden Skoda hariç 100.130 toptan satış adeti ile kapatarak, yatırım harcamaları kapsamında gerekli kısımlarını gerçekleştirerek ön gördüğü 160-170 Mio TL'nin harcamaların 142 Mio TL tutarını uygulamıştır.

Şirketimiz, 2021 yılında:

- Optimum faaliyet kârlılığı seviyesini sürdürmeyi ve uzun vadeli başarı için gerekli gördüğü pazar payını (ŠKODA hariç) %14-15 seviyesinde muhafaza etmeyi;
- Yeniden değerlendirilen tüm proje ve pazarlama planları ışığında tedbirli gider yönetim yapısını sürdürmeyi;
- Temel performans göstergelerinin düzenli takibiyle, gerekli iyileştirilmelerin gerçekleştirilmesini ve operasyonel verimliliğin güçlendirilmesini amaçlamaktadır.

2020 yılındaki yatırım harcama planlarımız 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.

2021 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,
- Covid-19 salgınının devam eden etkisi.

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 bütünsel raporlama yapılarak Komite'nin gözetim görevine tam destek sağlanmaktadır.

Riskler ve Yönetim Organının Değerlendirmesi

Risk Yönetimi Politikası

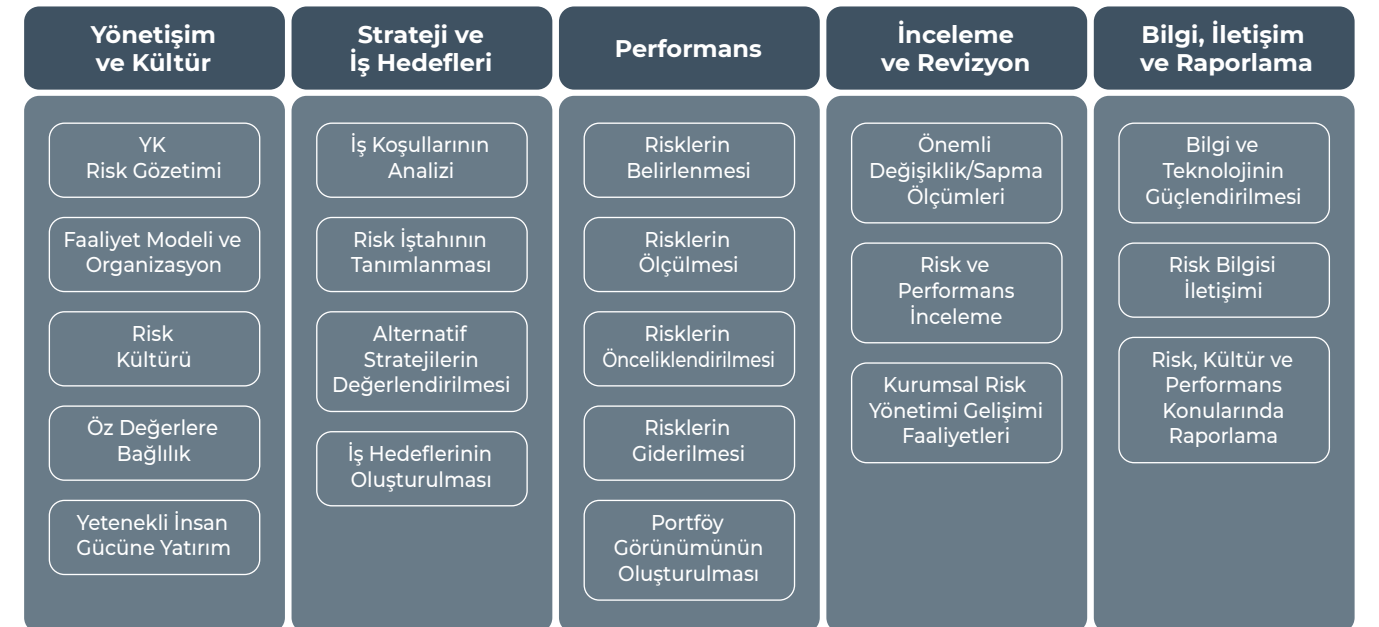
Şirketimizin risk yönetimi politikası, Yönetim Kurulu'ndan en alt kademeye kadar rol ve sorumlulukların belirlendiği, risk süreçlerinin planlanarak yönetildiği, iç kontrol ve denetim faaliyetleri ile şekillenen bir çerçeve dahilinde oluşturulmuştur. Mevcut yapı dahilinde değer verdiğimiz en temel konu,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

Olasılık ve muhtemel etki kapsamında süreç ve senaryo bazlı olarak dikkate alınan risk kompozisyonumuz, son yıllardaki sağlık, güvenlik, hukuk, teknoloji, 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.

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.

modellerin ve yöntemlerin aynı zamanda genel kabul görmüş referanslar doğrultusunda ele alınması esastır. Organizasyonumuza, varlıklarımıza ve paydaşlarımıza tehdit oluşturabilecek unsurların zamanında tespit edilmesi, önlem alınması ve gözetim görevinin etkinliğinin artırılması da, her zaman olduğu gibi, çalışmalarımızın istikametini belirleyen başlıca faktörlerdir.

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 birtakım 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 yılda en az dört kez gözden geçirmektedir. Ayrıca, çalışma esaslarına uygun olarak belirlenen tarih aralıklarında toplantılar gerçekleştirmek suretiyle hazırladığı

Finansal Riskler

Likidite Riski

Şirketimizin genel mali durumunun, finansal duyarlılıkların dikkate alındığı bir ortamda izlenmesi ve bunu sağlayacak çözümlerin inşa edilmesi sağlanmıştır. Özellikle ticari hareketlerin değişimine endeksli raporlama şablonu ile risk yönetimi aktif-pasif nakit akışları izlenmektedir. Yüksek kalitedeki kredi sağlayıcılarının ve ilişkilerin sürekliliği, rekabetçi oranlara erişim, finansal enstrüman ve hizmet çeşitliliği (krediler, faktoring kapasitesi, vb.) ve likidite gücü, geçmiş yıllarda olduğu gibi üzerinde hassasiyetle durulan konular arasında yer almıştır. Sonuç olarak, aktif ve pasif 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.

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

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.

Alacak Riski

Gerçekleştirilen ortak faktoring projeleri ve iş birliği neticesinde, Doğu Otomotiv ile Yetkili Satıcılarımız ve Servislerimiz arasındaki alacak/borç riski asgari seviyeye indirilmiştir.

Ürün Maliyet/Fiyat Riski

Günlük döviz pozisyonu dahilinde markalar bazında takip edilen stokların fiktif, yol, yükleme ve liman kategorilerindeki adet ve tutarları ile ithalat planlama ve kaynak yönetimi bir bütün olarak değerlendirilmektedir. Döviz kurlarındaki olası ani hareketlerin hem maliyet kompozisyonuna doğrudan etkisi hem de gelir yaratma kapasitesine teması çeşitli senaryolarla incelenmektedir.

İşletme sermayesi üzerinden yapılan çalışmalarda ise senaryo verilerinde yer alan gelir noksanlığı olasılığına karşı nakit akışları, kredi limit/risk öngörülleri ve bu doğrultuda işletme sermayesinin finansmanı için atılacak adımlar planlanmaktadır. Ayrıca, özetlenen faaliyetlerin tamamı aylık olarak hazırlanan risk yönetimi raporlarında yer almış ve ilgili yönetim kademelerimiz yıl içinde düzenli olarak bilgilendirilmiştir.

Operasyonel 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/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari-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 takip altına alınmaktadır. Yıl içinde, çalışanların farkındalığı bakımından eğitimler ve doğrudan uzman gözetiminde bilgi ölçmeye yönelik testler de düzenlenmektedir. Doğu Otomotiv ve Doğu Oto İSG çalışmalarıyla ilgili detaylı bilgi internet sitemizin Sürdürülebilirlik bölümünde yer almaktadır. <http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/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 Doğu Teknoloji ile temas halinde yürütülen bu çalışmada, ilgili ISO standartları ve Uluslararası İç Denetçiler Enstitüsü'nün hazırlamış olduğu hareket planı referans alınmıştır. Bu çalışmaların önemli bir detayı olarak, iş devamlılığı ve afetle mücadele başlıklarının farklı ancak bütün bir yapı içerisinde birbirini tamamlayan iki hayati unsur olduğu gerçeği de dikkate alınmaktadır. İş Devamlılığı ile ilgili 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 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.

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 doğru-dan 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 2020 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, Şirket’in 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 2020 yılında 3 komite toplantısı gerçekleştirmiştir. Fonksiyon, Hukuk ve Risk Yönetimi Birimi ve Sürdürülebilirlik Konseyi ile 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 kurgulanmıştır. Fonksiyon, 2019 yılında çalışmalarına başlamış olduğu Uyum Politikası’ nı 2020 yılında internet sitesinde yayımlanmaya başlamıştır. Fonksiyon, 2020 yılında Uyum Fonksiyonu Prosedür çalışmalarına başlamış, prosedürün hazırlanması, ilgili birimler tarafından görüş ve önerilerle son halinin almasının ardından 2021 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. Fonksiyon, Şirket’in faaliyetlerinin ve personelinin yürürlükteki tüm yasa, prosedür, yönetmelik, politika, etik ve uluslararası standartlar ile diğer gönüllü kodlara uygun olmasını ve çalışanlarının bu doğrultuda işlerini yapmasını bağlı kalmasını sağlamayı amaçlar.

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

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 çerçevesinde, süreçleri ve iç kontrol faaliyetlerini belirlenen amaçlar doğrultusunda düzenli ve sistematik olarak denetlemekte ve gözden geçirmektedir. 2020 yılında, bağımsız denetim sonuçlarına ve İç Denetim Departmanı tarafından gerçekleştirilen olağan denetim, inceleme ve soruşturma çalış-

malarına ilişkin olarak, Denetimden Sorumlu Komite ile toplamda sekiz (8) toplantı gerçekleştirilmiştir. Buna ek olarak bir (1) defa Riskin Erken Saptanması Komitesi ile 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 gözetenek gelişim fırsatlarını değerlendirmektedir. Bu kapsamda 2020 yılında Bilgi Teknolojileri denetimine yönelik çalışmalara devam edilmiştir.

2020 yılı başında hayatımıza giren pandemi süreci ile başlayan uzaktan çalışma modeli ile İç Denetimin etkinliği taviz verilmeksizin uzaktan denetim tekniklerine ağırlık verilerek devam etmiş ve tüm denetim planı belirlendiği gibi tamamlanmıştır. Bu kapsamda denetimin dijitalleşmesine yönelik çalışmalar da ağırlık verilmiştir. 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 uygulamaları sürdürülerek denetimlerin yerindeliğine, verimliliğine ve etkinliğine yönelik gelişim sağlanmıştır. 2021 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 ölçülmesi ve takip edilmesi amacıyla bağımsız denetim Kalite Güvence Değerlendirmesi (QAR) çalışmasının 2021 yılında alınması planlanmaktadır.

Denetimden Sorumlu Komite Bilgilendirmesi

Doğuş Otomotiv Denetimden Sorumlu Komite olarak amacımız Şirket’in finansal raporlarının uygunluğunun sağlanması konusunda etkin bir yönetim ortaya koymaktır. Bu kapsamda; 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 ile ilgili olarak Şirket’e ulaşan şikâyetlerin incelenmesi ve sonuca bağlanmasına, muhasebe ve bağımsız denetim konularındaki bildirim 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, Şirket'in 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
- Şirket'in taşıdığı risklerin tespit edilmesi, ölçülmesi, izlenmesi ve kontrol edilmesi için gerekli yöntem, araç ve uygulama usullerinin mevcut olup olmadığının değerlendirilmesi
- Şirket'in 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; Şirket'te 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, Şirket'in izlediği muhasebe ilkelerine, gerçeğe uygunluğuna ve doğruluğuna ilişkin olarak Şirket'in 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

2020 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 süreçlerine 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.

Şirket'in 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 2020 yılında da devam edilmiştir.

Şirket'in 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.

2020 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.

Şirket'in 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. 2020 yılında Etik Hattı gelen şikâyet ve ihbarlar değerlendirilerek gerekli soruşturmalar ve incelemeler yapılmıştır.

Denetim sürecinin etkinliği, öncelikle uygun denetim risklerinin tanımlanmasına bağlıdır. Bu kapsamda, ba-

ğımsız 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 değerlendirmektedir.

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.

Adnan Memiş
Denetimden Sorumlu Komite Başkanı

MARKALARIMIZ





2020 yılında, üretimdeki tüm zorluklara rağmen %8,6 pazar payı ile binek araç pazarında 3'üncü sırada yer alan Volkswagen Binek Araç, SUV modelleri için satış ve pazarlama anlamında sağladığı yüksek konsantrasyon ile segment başarılarını önemli ölçüde artırmıştır.

2020 yılında izlenen başarılı ürün ve iletişim stratejileri sayesinde Volkswagen Binek Araç, 52.740 perakende satış adedi ve %8,6 pazar payı ile binek araç pazarında 3'üncü sırada yer almıştır. Dünya genelinde en başarılı Volkswagen modeli olan Tiguan, önemli teknolojik iyileştirmeler sonrasında daha dijital ve daha enerjik yeni versiyonuyla Ekim 2020'de pazara sunulmuştur.

Yeni marka kurumsal kimliği

Volkswagen Türkiye, markanın global e-mobilité ve dijitalleşme stratejisi paralelinde yeni bir dönemin başlangıcı olarak tasarlanan kurumsal kimlik ve logosunun lansmanını, web sitesi ve dijital platformlarında 17 Haziran 2020 tarihinde gerçekleştirmiştir. Yeni marka tasarımıyla Volkswagen, daha modern ve daha dijital bir marka deneyimi yaratmaktadır. Sade, net ve iki boyutlu tasarımıyla yeni Volkswagen logosu, dijital uygulamalar için tasarlanmış yüksek esnekliği hedeflemektedir.

Tiguan yenilendi!

Dünya genelinde en başarılı Volkswagen modeli olan Tiguan, yenilenen tasarımı, ileri sürüş destek, bilgi-eğlence ve klima kontrol sistemleriyle Ekim ayında satışa sunuldu. Model, lansman sonrası gösterdiği başarılı satış performansı ile yılın son çeyreğinde segment liderliğine yükseldi.

Modellerin performansları

Markanın amiral gemisi Passat, 22.452 adetlik satış rakamına ulaşmış ve segment payını artırarak %50'ye taşımıştır. En son teknolojilerle donatılan Passat, 2020 yılında binek araç pazarının en çok tercih edilen ithal modeli olma başarısını sürdürerek segment liderliğini devam ettirmiştir. Volkswagen SUV ailesinin en genç üyesi T-Roc, 2020 yılında segment payını %7,4'ten %11,4'e yükselterek performansını önemli ölçüde artırmıştır. Yenilenen tasarımı, ileri sürüş destek sistemleriyle Ekim ayında pazara sunulan Yeni Tiguan, yılın son çeyreğinde segment liderliğine yükselmiştir.

Dijital iletişimde yenilikçi çözümler

Müşterilerini sunduğu ürün ve hizmetlere daha kolay ve hızlı bir şekilde ulaştırabilmek için dijital dünyanın tüm olanaklarından en üst düzeyde yararlanan Volkswagen Binek Araç, 2020 yılında yenilenen internet sitesi ile toplam 15 milyon ziyaret almıştır. Türk otomotiv sektörünün en yüksek SEO (Search Engine Optimization) performansına sahip olan binekarac.vw.com.tr internet sitesi, bu bağlamda Google arama motorunda "otomotiv" kelimesini arayan kullanıcıların organik olarak en çok karşısına çıkan site olma özelliğini korumuştur. 2020 yılında Volkswagen Binek Araç, Davranış Temelli Teklif Sistemi (BBO) gibi gelişmiş ve öğrenilebilir algoritmalar kullanan internet sitesi ve verimli bir şekilde kullanılan sosyal medya kanallarından toplam 31.600 adet dijital potansiyel müşteri elde etmiştir. Bu sayı, 2019 yılına göre %30 artışı ifade etmektedir.

Güçlü stratejisi, özgün içerik üretimi ve gerçek zamanlı etkileşim yönetimi ile Türk otomotiv sektörünün benchmark'ı niteliğindeki sosyal medya kanallarına sahip olan Volkswagen Binek Araç, 2020 yılında da bu alandaki başarısını devam ettirmiştir. Faaliyet gösterdiği tüm sosyal medya kanallarında takipçileri ile açık bir iletişimi benimseyen Volkswagen Binek



Araç, yazılan soru ve yorumların ortalama %98,4'üne ortalama 14,2 dakikada cevap vererek, etkin ve rakipsiz bir etkileşim yönetimi yürütmektedir.

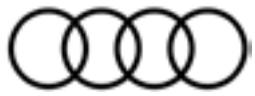
İş dünyasında öne çıkan başarılı şirketleri ve iş sonuçlarını ödüllendiren Stevie International Business Awards'un 2020 yılı sonuçlarına göre Volkswagen Türkiye, "En İyi Instagram Kullanımı" kategorisinde Altın Ödüle (Golden Stevie) layık görülmüştür. Bu ödül, Volkswagen Binek Araç'ın 2015 yılından bu yana sosyal medya alanında kazandığı 5. uluslararası ödül olma özelliğini de taşımaktadır.

Tüm satış sonrası hizmet ihtiyaçlarına online çözümler üreten Volkswagenim mobil uygulaması, yepyeni bir tasarımıyla tamamen yenilenmiştir. Yeni araç sipariş takibi, geçmiş bakımların görüntülenmesi, online servis randevusu, online iş emri açılması ve mevcut randevularda değişiklik yapılması gibi işlemlerin tamamının müşteriler tarafından, hiçbir iletişime ya da temasa gerek kalmaksızın gerçekleştirilebildiği Volkswagenim mobil uygulaması, 2020 yılında 320.000'in üzerinde bir indirme sayısına ulaşmıştır.

Satış Sonrası Hizmetler

Müşterilere sunduğu benzersiz otomotiv deneyimini sürdürmek adına istikrarlı bir gelişim gösteren Volkswagen Binek Satış Sonrası Hizmetler, 2020 yılında açılan Otomol ve Öztürk Yetkili Servisleri ile hizmet noktası sayısını 80'e yükseltmiştir.

2020 yılında Yetkili Servislerde toplam 507.023 araç girişiyle ayda ortalama 42.251 müşteriye hizmet verilmiştir. Yıl içerisinde, Satış Sonrası Hizmetler iş süreçlerinde maksimum verimliliği sağlamak amacıyla dijitalleşme adına önemli projeler geliştirilmiştir. Hayata geçirilen "Dijital Birlikte Araç Kabul Süreci" ve "Plaka Tanıma ile Araç Takip" projeleri ile araç kabulden araç teslimine kadar tüm süreçlerin daha hızlı ve müşteri odaklı ilerlemesi sağlanmıştır.



Audi markası, 2020 yılını da hız kesmeden tamamlayarak, iki yıldır üst üste premium segment lideri olma başarısını göstermiştir.

2020 yılında da premium segment lideri Audi Doğu Otomotiv tarafından 1994 yılından itibaren ithal edilen Audi markası, 2020 yılını 18.168 adetlik satışla, pazar payını da artırarak premium pazar lideri olarak tamamlamıştır. Pandemi sürecinde yaşanan üretim kısıtlamalarına rağmen, iş ortağıyla yürütülen çalışmalar ve stratejik bakış açısıyla taleplere mümkün olan en iyi şekilde cevap verilmiş olması, elde edilen liderliği daha da anlamlı hale getirmiştir.

2020 yılında premium segmentte kendi sınıfının lideri olan A3 Sportback yılı 1.043 adet satışla kapatırken, A3 Sedan, A3 Sportback ve A3 Cabriolet'nin 2020 yılı toplam satışları 4.449 adede ulaşmıştır. 2020 yılında A4 ve A4 allroad satışları 1.537 adet; A5 ailesinin toplam satışı 518 adet; A6 ailesinin toplam satışı 1.243 adet; A7 Sportback toplam satışı 71 adet ve A8 satışı da 51 adet olarak gerçekleşmiştir. Q2 modelinin satışları 1.635 adedi aşarken, Q5 modeli 168; Q7 modeli 163; Q8 ise 55 adetlik satış rakamına ulaşmıştır.

Premium segment lideri

Audi, 2020 yılında 18.168 adetlik satış performansı ile premium segment lideri olmuştur. İş süreçlerinde dijitalleşmeye ve İyi Kalpli Marka stratejisine odaklanan Audi Türkiye, quattro'nun 40. yılına özel iletişim çalışmaları gerçekleştirmiştir.

Bunun yanı sıra S/RS, A4 allroad ve A3 Cabriolet gibi özel modellerin toplam satışlar içindeki oranı da artmaya devam etmiştir.

Yeni marka stratejisi

Audi AG süreçlerini eşzamanlı takip eden Audi Türkiye, 2020 yılı içinde global olarak lanse edilen "Future is an Attitude" marka stratejisini uygulamaya almıştır. Premium mobilité ile geleceğin şekillendirilmesi ve heyecan verici deneyimler oluşturulmasını sağlama ana düşüncesiyle oluşturulan bu strateji paralelinde 360 derece iletişim gerçekleştirilmiş ve marka imajı açısından olumlu geri dönüşler alınmıştır.

Audi'nin en önemli marka değerlerinden biri olan quattro'nun 40'inci yılına yönelik reklam ve efsane pilot Michelle Mouton'un da yer aldığı özel haber çalışmaları gerçekleştirilmiştir. Çalışmalar arasında en dikkat çekici olanlardan biri de, Audi quattro'nun son 40 yılda hafızalardan silinmeyen dört TV reklamından esinlenilerek hazırlanan dergi ilanları olmuştur. Audi markası bu çalışmalarla bir kez daha Otomotiv Distribütörleri Derneği (ODD) tarafından, ODD Satış ve İletişim Ödülleri'nin iletişim kategorisinde ödüle layık görülmüştür.

Satış adedi ve iletişim ödülleri başarılarının yanı sıra 2019 yılında başlanan "İyi Kalpli Marka Stratejisi" kapsamında, topluma katkı sağlama hedefiyle yıl boyunca çeşitli sosyal sorumluluk projeleri gerçekleştirilmeye devam edilmiştir. Audi AG'nin Ingolstadt'taki fabrikasında çalışma şartlarını daha konforlu hale getirmek amacıyla kullanılmaya başlanan Skelex ergonomik güç destek sistemi, pilot proje kapsamında Doğu Oto Maslak'ta da devreye alınmıştır.



Audi Türkiye, sosyal medyadaki etkin varlığını 2020'de de sürdürmüş ve Twitter'da, Türkiye'deki otomobil marka sayfaları arasında en fazla takipçiye sahip marka olma özelliğini korumuştur.

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. 2020'de Satış Sonrası Hizmetler de "Audi Intelligence: CRM" projesinin kapsamına alınmış olup, servis müşteri bilgilerinin detaylı ve çok yönlü analizi sonucunda Audi Yetkili Servislerinden hizmet alma potansiyeli en yüksek müşterilerin belirlenmesi amaçlanmıştır.

Satış Sonrası Hizmetler

Audi markası, Avrupa'da örnek gösterilen %60 müşteri sadakat oranı ile 2020 yılında Satış Sonrası Hizmetler cirosunda %3,3'lük artış sağlamıştır. Dijitalleşmeyi iş süreçlerinin odağı haline getiren Audi Türkiye, atölye personelinin yaptığı işleri mikrofon vasıtasıyla Turkuaz sistemine aktardığı "speech to text" uygulamasını hayata geçirmiştir. Teknik dışı eğitimlerde, kişiye özel modüler eğitim sistemi hazırlıkları tamamlanmıştır.

Müşterilere föy olarak verilen fren balata uyarısı, start-stop sistemi ve şanzıman yağı bilgilendirmesi, iş emrine eklenen bir QR kod vasıtasıyla dijital ortamda müşterilere ulaştırılmaya başlamıştır. PPSO projesi ile araçlara yapılan işlemlerde, ilgili şasiye uygun onarım paket bilgileri anlık olarak Yetkili Servisler'e iletilmekte ve Fiyat Teklifi Uygulaması ile müşterilere en kısa sürede en doğru fiyat bilgisi verilmektedir.



2020 yılında SUV modellerinin satış ve iletişim çalışmalarına ağırlık verilmesine rağmen Leon 5.689 adetle en çok tercih edilen SEAT modeli olmaya devam etmiştir.

Modellerin performansı

2020 yılında pandemi sebebiyle üretimin kesintiye uğramasına rağmen başka Avrupa pazarlarından tedarik edilen modellerin Türkiye pazarına sunulabilmesi, üretimin normale döndüğü dönemde üretici ile anlaşılan adetlerin üzerinde araç tedarik edilebilmesi ve SUV modellerin satış performansındaki artış ile SEAT, 11.551 adet binek araç satışı gerçekleştirerek %1,89 pazar payı elde etmiştir.

SEAT'ın A-SUV segmentindeki modeli Ateca, Ekim ayında yenilenmiş ve 2.790 adetlik satışla segmentindeki konumunu güçlendirerek %2,7 segment payına ulaşmıştır. Markanın SUV segmentine giriş modeli olan Arona ise 1.881 adet satışla AO-SUV segmentindeki payını artırmış ve yılı %3,2 segment payı ile tamamlamıştır. SUV modellerin toplam SEAT satışlarındaki payı bir önceki yıla göre artarak %40 seviyesine gelmiştir. Markanın bir diğer SUV modeli olan Tarraco'nun satışına 2021 ilk çeyreğinde başlanması planlanmaktadır.

Şehir içi mobilite

SEAT'ın global stratejisi doğrultusunda geliştirdiği ilk mikro mobilite ürünü olan %100 elektrikli SEAT eXS KickScooter'ın Türkiye satışına Nisan 2020 itibarıyla başlanmıştır.



En çok tercih edilen SEAT modeli olan Leon, 5.689 adetlik satışla A-HB segmentinden %13,7 pay almış ve bu segmentte 3. sırada yer almıştır. 2020 yılının ikinci çeyreğinde global lansmanı yapılan Leon'un 4. jenerasyonu 2021 yılında Türkiye pazarına sunulacaktır. AO-HB segmentinde bulunan Ibiza modeli ise 1.191 adetlik satış ve %1,3 segment payı ile yılı tamamlamıştır.

Satış Sonrası Hizmetler

2020 yılında Türkiye genelinde 45 noktada hizmet veren SEAT Yetkili Servislerinde 72.000 araç girişiyle ayda ortalama 5.975 müşteriye hizmet verilmiştir. Churn ve müşteri geri kazanım projeleri ile müşteri bağlılığı desteklenmiştir. Zubizu kampanyası ile 2 yaş ve üzeri araçlara indirimler sağlanmış ve pandeminin araç girişlerine negatif etkisi asgari seviyede tutulmuştur. Tüm servis süreçlerinde dijitalleşmeye hız verilmiş ve online randevu, temassız ve danışman masasında ödeme gibi sistemler uygulamaya alınmıştır. Müşteri odaklı hizmet anlayışı sayesinde, Satış Sonrası Hizmetlerdeki müşteri deneyim anket puanı 5 üzerinden 4,86 olarak gerçekleşmiştir.

Üretici SEAT SA ile alınan karar doğrultusunda, pandeminin başlangıç dönemi olan Mart-Mayıs ayları arasında garanti süreleri dolan araçların garanti süreleri 3 ay uzatılmıştır. Pandemi döneminde hijyen koşullarına uyumun denetlenmesi adına tüm SEAT Yetkili Servisleri, TÜV SÜD ile ortak düzenlenen "Hijyen Standartlarını Kontrol ve Geliştirme Uygulaması" denetimine tabi tutulmuş ve sertifika almaya hak kazanmıştır. Pandemi nedeniyle SEAT Yetkili Servis çalışanları ile gerçekleştirilemeyen yüz yüze eğitimler, online kanallar aracılığıyla devam etmiştir.

Mikro Mobilite

SEAT SA, kalabalıklaşan şehirler, artan trafik ve çevre kirliliği ile mücadele ederken bireylerin ulaşım ihtiyacını kolay çözümlerle karşılamak için geliştirdiği

mikro mobilite ürünleri ile kişilerin hareket ederken tercih edebilecekleri seçenekleri çoğaltmaktadır. Bu doğrultuda Nisan 2020 tarihinde satışına başlanan SEAT eXS KickScooter, pandemi sürecinde artan bireysel ulaşım ihtiyacı için önemli bir alternatif olmuştur. Geleneksel satış kanalları dışında online alışveriş platformu n11'den de satışı yapılan eXS KickScooter, 2020 yılında toplamda 300 adet satış adedine ulaşmıştır.

CUPRA

SEAT SA'nın 1 firma, 2 marka ile büyüme stratejisine paralel, geçmişte SEAT markasının en üst donanım seviyesi olan ve 2018 yılından itibaren globalde ayrı bir marka olarak konumlandırılan CUPRA'nın Türkiye'de satışını gerçekleştirmek için çalışmalara başlanmıştır. Ürün, Yetkili Satıcı ve Yetkili Servis ağı analizleri tamamlanan CUPRA markasının satışına 2021 yılında İstanbul'da açılacak ilk satış noktası ile başlanacak ve yıl içerisinde 5 satış noktasına ulaşılacaktır.

İletişim faaliyetleri

İletişimde öne çıkan konular yenilenen Ateca modeli, SEAT markasının 70'inci yılı ve %100 elektrikli eXS KickScooter olmuştur. Ocak ayında İspanya'da gerçekleştirilen projede SEAT'ın SUV ailesi, modellere ismini veren Tarragona, Ateca ve Arona bölgelerinde Saffet Üçüncü ile test edilmiştir. Bu proje SEAT SA tarafından global içerik olarak da kullanılmıştır. 2020 yılının son çeyreğinde yenilenen Ateca modelinin lansmanı gerçekleştirilmiş ve iletişimde ağırlıklı olarak dijital mecralar ve sosyal medya platformları kullanılmıştır.

Pandeminin etkilerinin yoğun olarak yaşandığı dönemde sosyal medya iletişimine ağırlık verilmiş ve müşterilerle yakın temas sürdürmüştür. Pandemi süresince evlerinde kalan müşteriler için hazırlanan müzik listeleri ile evde keyifli vakit geçirmelerine destek olan içerikler paylaşılmıştır.



ŠKODA, 2020 yılının ilk yarısında pandemi nedeniyle aksayan tedarik ve kısıtlı ürün çeşitliliğinin etkilerini ikinci yarıda yeni ürün lansmanları ve mevcut modellerinin gücü ile kapatarak yılı %4,0 pazar payı ile tamamlamıştır.

Yılın ikinci yarısında hızlı büyüme performansı

ŠKODA, tüm dünyayı etkisi altına alan pandemi nedeniyle Mart-Mayıs ayları arasında aksayan üretim programına ve aynı dönem içinde sadece SUPERB, KODIAQ ve KAROQ modellerinin satışını yapmasına rağmen, yılın ikinci 6 ayında hızlı bir büyüme sergilemiştir. Bu performansta en önemli etken, kompakt HB sınıfına giriş yapan SCALA modeli ile küçük SUV sınıfındaki KAMIQ modelleri olmuştur.

2020

2020 yılında toplam binek otomobil pazarı bir önceki yıla göre %57,5 oranında büyürken, 24.175 adetlik perakende satış gerçekleştiren ŠKODA satışlarını %57,3 oranında artırmıştır. Pazarla paralel bir büyüme sergileyen ŠKODA, yıl sonu itibarıyla toplam pazardan aldığı payı %4 seviyesinde korumuştur. Markanın global satışları bir önceki yıla göre %20 daralarak 1 milyon adet ile tamamlanmıştır. Bu daralmada, Covid-19 önlemleri nedeniyle duran tedarik zinciri ve üretim olanakları etkili olmuştur.

Markanın kalbi

Yeni ŠKODA OCTAVIA, dinamik tasarımı, yüksek kalite ve standartları ile 2021 yılında markanın kalbi olarak satışlardan önemli bir pay alacaktır.

2019 yılında müşterilerine 4 ana model sunan Yüce Auto ŠKODA Türkiye, OCTAVIA'nın 2020 yılı başında üretiminin sona ermesi nedeniyle yılın ilk yarısında satışlarını SUPERB, KODIAQ ve KAROQ modelleriyle sürdürmüştür. Yılın ikinci çeyreğinde pandemi nedeniyle çok kısıtlı bir şekilde gerçekleşebilen tedarik süreci nedeniyle olumsuz etkilenen satış performansı, yılın ikinci yarısında hızlı bir toparlanma göstermiştir. Yılın ilk 6 ayında toplam 7.649 adetlik teslimat yapan ŠKODA, ikinci 6 ayda satışlarını 16.526 adede yükselterek yeni modelleriyle ulaşabileceği performansı yılın ikinci yarısında test etmiştir.

Modellerin performansı

Yüce Auto ŠKODA Türkiye, 2020 Temmuz ayında KAMIQ ve SCALA modellerinin lansmanını yapmıştır. Pazarın hızlı toparlanma döneminde satışa sunulan her iki model de yoğun ilgi görmüş olup, SCALA modeli yılı 7.461 adetlik, KAMIQ modeli ise 2.814 adetlik satışla tamamlamıştır. Modeller, sınıflarında iddialı pazar payı elde ederek dikkat çekmiştir. SCALA, ODD verilerine göre yer aldığı C-HB sınıfında %18 pazar payı ile en çok satan ikinci model olmuştur.

Yılın son çeyreğinde ürün gamına dahil olan FABIA TSI DSG motorlu araçlar, özellikle fiyat hassasiyeti yüksek müşteriler için önemli bir alternatif olmuştur. Ekim ayından itibaren satışa sunulan FABIA, toplamda 843 adetlik teslimat performansına ulaşmıştır. Markanın kalbi olarak konumlanan Yeni OCTAVIA ise 23 Aralık'ta yapılan lansmanla tüketiciler ile buluşmuştur. Özellikle 2021 yılında markanın büyüme stratejisine önemli bir boyut kazandıracak olan Yeni OCTAVIA'nın dinamik tasarımı, yüksek standartları ve teknolojisi ile marka konumlandırmasını daha da yukarıya çıkarması beklenmektedir.

Ürün gamının üst grubunu oluşturan ve markanın prestij modelleri olan SUPERB ve KODIAQ ise, 2019'da olduğu gibi 2020 yılında da sınıflarının en güçlü modelleri arasında yer almıştır. SUPERB, 2020 yılında gerçekleştirdiği 6.872 adetlik satışla D sedan segmentinde %16 pay elde ederek en çok satan ikinci model olurken, KODIAQ 1.881 adetlik satış



performansı ile D-SUV sınıfında %17 payla liderliğini korumuştur. Ürün gamının diğer üyesi KAROQ ise 3.853 adetlik performansı ile satışa sunulduğundan bu yana en yüksek yıllık satış adedine ulaşmıştır.

2021 yenilikleri

2021 yılına 7 ana ürün ve %90'ın üzerinde ürün mevcudiyeti ile başlamayı hedefleyen ŠKODA, pazar payı ve konumunu ileriye götürecek potansiyeliyle sektörde dikkat çekmektedir. ŠKODA, 3 yeni modelin dahil olduğu 2020 yılından sonra 2021 Mayıs ayında OCTAVIA COMBI, Temmuz ayında yenilenen KODIAQ ve Kasım ayında dördüncü nesil FABIA modellerini tüketicilerle buluşturarak, ürün zenginliğini ve güncelliğini daha da yukarıya taşımayı planlamaktadır.

Ödüller ve başarılar

Yüce Auto ŠKODA, ŠKODA markasının global çapta gerçekleştirdiği "2019 Yılın Distribütörü" organizasyonunda Satış Sonrası Hizmetler kategorisinde "En İyi Distribütör Ödülünü" kazanarak, bu alandaki başarısını dünya çapında kanıtlamıştır.

ŠKODA İyilik Aracı projesi, etkinlik ve iletişim sektörünün önemli ödülleri arasında biri olarak 2006 yılından bu yana düzenlenen EuBEA 2020'de (European Best Event Awards), Kurumsal Sosyal Sorumluluk kategorisinde 8 marka arasından ayrılarak ikinci olmuştur. Proje, reklam ve pazarlama endüstrisinde etkili yaratıcılığın ödüllendirildiği ve bu yıl 15'inci düzenlenen MediaCat Felis Ödülleri'nde de Gündem ve Kriz Yönetimi kategorisinde Felis Ödülü'ne layık görülmüştür. ŠKODA İyilik Aracı projesi, ŠKODA AUTO'nun pazarlama portalında "Best Practice" olarak yayımlanmıştır.

ŠKODA Türkiye'nin başarısı dijital platformlarda da devam etmiştir. ŠKODA Türkiye sayfası Facebook'ta 793.439 ve Instagram'da 198.323 takipçisiyle hızlı yükselişini sürdürmüştür. Daha kullanışlı hale getirilen ve her platformda kolayca görüntülenen arayüzü ile www.skoda.com.tr internet sitesi, 2020 yılında 11.475.507 ziyaret sayısı ile başarılı performansını devam ettirmiştir.



2020 yılında Bentley markasının lüks ve spor sedan performansının benzersiz bir kombinasyonu olan Yeni Bentley Flying Spur ve markanın SUV modeli olan Yeni Bentayga'nın Türkiye'deki satışına başlanmış, Lamborghini markasının SUV modeli Urus da markayı satış anlamında başarıya taşımıştır.

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.

Dünyanın İlk Süper SUV'u Urus

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



Flying Spur ve Yeni Bentayga Türkiye'de

Bentley markasının 2020 yılındaki en önemli gelişmesi, SUV modeli Yeni Bentayga ile lüks ve spor sedan performansının kombinasyonu olan modeli Yeni Flying Spur'un Türkiye'de satışa sunulması olmuştur. 2020 yılında Yeni Continental GT'nin Türkiye'de gördüğü ilginin artmasıyla 6 adet satış gerçekleştirilmiş, ayrıca 3 adet Bentayga ve 2 adet Flying Spur satışı ile Bentley markasının Türkiye pazarındaki yeri daha da sağlamlaşmıştır.

Lamborghini ise, dünyanın ilk süper SUV'u Urus ile Türkiye'deki en yüksek satış adedine ulaşmıştır. 2020 yılında Türkiye'de satılan 19 adet Lamborghini'nin 11'i Urus olmuş, ayrıca 6 adet Huracan ve 2 adet Aventador satılmıştır.

Sosyal medyada Bentley ve Lamborghini

Bentley ve Lamborghini markalarının global iletişim yaklaşımı çerçevesinde her iki markanın Instagram iletişimine 2020 yılında ağırlık verilmiştir. Kasım ayında global olarak gerçekleşen "Bentley-Beyond100" sanal basın toplantısına katılım sağlanmıştır. Her iki marka için de süreklilik arz eden özel haber çalışmaları ve dergi reklam iletişimleri gerçekleştirilmiştir. Yıl boyunca Bentley Motors ve Automobili Lamborghini global pazarlama planları doğrultusunda sürdürülebilir iletişim çalışmalarına devam edilmiştir.





PORSCHÉ

Porsche, tamamen elektrikli ilk spor otomobil Taycan ile, Türkiye’de elektromobilité alanında öncü projelere imza attı.

Elektrikli otomobil yatırımları

2020 yılında elektrikli araçlara hem şarj hizmeti hem de servis hizmeti verebilmek amacıyla hazırlıklara başlanmıştır. Bu doğrultuda Porsche ve diğer elektrikli otomobillere hizmet verecek olan 100 adet Porsche Destination şarj istasyonunun kurulumu gerçekleştirilmiştir. Bunun yanında toplam 1,05MW gücünde (350KW güç veren 3 adet) Türkiye’nin en hızlı şarj istasyonu İstanbul Park/Porsche Deneyim Merkezi’nde kurulmuştur. Porsche müşterilerinin ev ve işyerlerinde araçlarını şarj etmelerine olanak sağlayacak şarj istasyonu kurulumları için 310 lokasyonda ön kontrol işlemleri gerçekleştirilmiştir.

Porsche elektrikli araçlara hizmet vermek amacıyla Porsche Yetkili Servisleri bünyesinde elektrikli araçlara yönelik eğitim, özel alet ve karantina odası yatırımları gerçekleştirilmiştir. Ayrıca, Orta ve Doğu Avrupa bölgesine hizmet verecek olan Batarya Onarım Merkezi’nin Doğu Oto Kartal’da hizmet vermesi için gerekli hazırlıklar tamamlanmıştır.

Porsche Taycan: En çok satılan tamamen elektrikli otomobil!

2020 yılı Ekim ayında Türkiye’de satışa sunulan Porsche Taycan, 3 ay gibi kısa bir sürede en çok satılan tamamen elektrikli otomobil olmuştur.

Modellerin satış performansı

Porsche markası 2020 yılında satışlarını 2019’a göre %71 oranında artırarak 619 adetlik satış gerçekleştirmiştir. Ekim ayında ürün gamına eklenen Porsche’nin tamamen elektrikli ilk spor otomobili Taycan, 303 adetlik satış performansı ile Türkiye’de en çok satılan tamamen elektrikli otomobil olmuştur. Kompakt SUV segmentinde 222 adet Macan, SUV segmentinde ise toplam 46 adet Cayenne satışı gerçekleştirilmiştir. 911 modeli 21 adet, 718 modeli 17 adet ve Panamera modeli 10 adetlik satış rakamına ulaşmıştır.

Porsche Taycan iletişimi

İkinci yarı yılda Porsche’nin tamamen elektrikli ilk spor otomobili Taycan odaklı bir iletişim stratejisi izlenmiştir. Eylül ayında Taycan ön lansman iletişimine başlanmış ve Doğu Oto Maslak lokasyonuna kurulan özel Taycan standında online müşteri teslimat videoları çekilerek müşterilerle paylaşılmıştır. Yeni bir dönemi temsil eden Taycan için daha satışa sunulmadan bile çok fazla soru alınması nedeniyle #PorscheCevaplıyor etiketi yaratılmış, Saffet Üçüncü iş birliğiyle Instagram üzerinden toplanan sorular farklı temalar altında Selim Eskinazi ve Süleyman Bulut Ejder tarafından yanıtlanmıştır.

Porsche Türkiye Instagram ve YouTube kanallarında yayınlanan 5 bölümlük video serileri yüksek izlenme oranlarına ulaşmıştır. Galataport İstanbul’da, Formula 1 için Türkiye’ye gelen Porsche marka elçisi Mark Webber ve Saffet Üçüncü katılımıyla Taycan Turbo S hakkında bir röportaj gerçekleştirilerek NTV’de yayınlanmıştır.

2 Aralık tarihinde Taycan 4S basın test aracı ile basın test sürüşlerine başlanmıştır. Pandemi nedeniyle özel video ve fotoğraf çekimleri gerçekleştirilerek hazır içerikler basın mensuplarının kullanımına sunulmuştur. YouTube iletişimi ile başlayan sürüşler, otomotiv içerikli yayın yapan medya iletişimi ile devam etmiştir. Aralık ayı basın yansımaları sonucunda 1.677.000 görüntüleme ve 2.547.920 TL reklam eş değeri elde edilmiştir.



Pandemi iletişimi

Pandemi nedeniyle insanların daha çok çevirimici olduğu ve tüm deneyimlerin internet ortamında yaşandığı 2020 yılında, Porsche’nin Orta ve Doğu Avrupa bölgesine dahil ülkeler için geçerli olan Covid-19 pazarlama stratejisi paralelinde ilk yarı yılda tüm iletişim online platformlarda gerçekleşmiştir. Porsche Türkiye Instagram hesabı üzerinden, takipçileri daha çok etkileşime geçiren temalarda içerikler yayınlanmıştır.

Bu süreçte Porsche satış, kredi ve onaylı kullanılmış araç kampanyaları ile özel gün iletişimleri dijital platformlarda gerçekleştirilmiştir. Olumsuz etkilenen showroom trafiğine alternatif çözümler sunmak amacıyla ilk kez online görüntülü görüşme randevu sistemi uygulamaya alınmış ve 1 adet Cayenne satışı gerçekleştirilmiştir. Dijital iletişimi güçlendirmek amacıyla Bolu, İzmir ve Galataport İstanbul’da yerel fotoğraf çekimleri gerçekleştirilerek, Porsche Türkiye Instagram hesabında içeriklere yer verilmiştir.

Porsche Satış Sonrası Hizmetler performansı

2020 yılında gerçekleştirilen Porsche müşteri bağlılık çalışmaları ve Porsche Servis, Porsche aksesuar, butik, uzatılmış garanti pazarlama çalışmaları sayesinde servis cirolarında %20’lik, aksesuar satışlarında %119’luk, uzatılmış garanti satışlarında ise %10’luk artış sağlanmıştır. Servis ve şarj hizmetlerine ulaşarak online ödeme yapabilme imkânı sunan Porsche mobil uygulaması ve Porsche online shop yenileme çalışmalarına başlanmış, ayrıca N11-Porsche online mağazası açılmıştır.

Her yıl dünya çapında Porsche distribütör ve Yetkili Satıcıları arasında gerçekleştirilen PSEA (Porsche Service Excellence Awards) ödülü, 2020 yılında da Doğu Otomotiv Porsche Satış Sonrası Hizmetler’e verilmiştir. Böylece Porsche Satış Sonrası Hizmetler, 8 yıl üst üste PSEA ödülüne layık görülmüştür.



Ticari Araç

Volkswagen Ticari Araç, 2020 yılında hafif ticari araç pazarında %7,4 pazar payıyla üçüncülüğünü korurken, ithal ticari araç satışlarında liderliğini sürdürmüştür. Marka, Volkswagen AG tarafından, satış ve satış sonrası hizmetlerdeki başarısı ile 2020 yılında “En İyi Müşteri Odaklı Distribütör” seçilmiştir.

2020 yılı marka performansı

2020 yılında hafif ticari araç pazarında bir önceki yılın aynı dönemine göre %77,2 büyüme ile 162.679 adet araç satışı gerçekleşmiştir. Volkswagen Ticari Araç, 12.036 adet satışla hafif ticari araç pazarında %7,4 pay almış, ithal ticari araç pazarında ise %20,4 pazar payı ile liderliğini korumuştur.

Volkswagen Ticari Araç'ın Transporter modeli 2020 yılında 4.078 satış adedi ve %29,6 pazar payıyla segmentinde ikinci olmuş, Caddy modeli ise 6.166 satış adedi ve %12,8 pazar payıyla segment ikinciliğini korumuştur, Amarok modeli 667 satış adedi ile %6,1 pazar payına ve Crafter modeli ise 1.125 adet satış ile %2,7 pazar payına ulaşmıştır.

Yeni ürün lansmanları

Volkswagen Ticari Araç'ın C-D segmentindeki güçlü temsilcisi Crafter model ailesi, 2020 yılında azami yüklü ağırlığı 4 ton olan uzun şasi Crafter Okul ve Servis versiyonunun da pazara sunulmasıyla genişlemiştir.

“En İyi Müşteri Odaklı Distribütör”

2020 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.

Kullanıcılarına standart olarak sunduğu güvenlik, konfor, motor, iç donanım ve sağlamlık özellikleri ile sınıfında benzersiz olan Caravelle modelinin en donanımlı ve segmentinin en güçlü motoruna sahip olan versiyonu Caravelle Highline da 2020 yılında pazardaki yerini almıştır.

Marka iletişimi

2020 yılının ilk çeyreğinden itibaren hız kazanan pandemi ile birlikte tüketicilerin medya tüketim tercihleri de değiştiğinden, Volkswagen Ticari Araç değişen ihtiyaçları gözetenerek dijital kanallarını çok hızlı bir şekilde adapte etmiştir. Marka, satış ve satış sonrası hizmetlerini temassız olarak web sitesi ve mobil uygulaması üzerinden kesintisiz sürdürmüştür.

Volkswagen Ticari Araç, 2020 yılında Volkswagen markasının yeni mobilite dünyasına uyum sağlamak amacıyla yenilediği marka kurumsal kimliği ve logosu ile eş zamanlı olarak web sitesini ve dijital platformlarını yenilemiştir. Bununla birlikte tüm iletişim çalışmalarında, showroom ve servis alanlarında yeni marka kurumsal kimliği kullanılmaya başlanmıştır.

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.

Volkswagen Yetkili Satıcı ve Servisleri'nin kullandığı “Akıllı Turkuaz Ekranı” uygulaması, 2020 yılında gelişmiş bir CRM platformuna dönüştürülmüştür. 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 hizmetler sunulabilmektedir.

Yetkili Satıcı ve Servis saha faaliyetleri

2020 yılında İzmir'de Otomol Yetkili Servisi ve Aksaray'da Öztürk Yetkili Satıcı ve Servisi'nin hizmete girmesiyle, Volkswagen Ticari Araç Türkiye çapında 69 Yetkili Satıcı ve 80 Yetkili Servis noktasında hizmet sunmaya başlamıştır. Volkswagen Ticari Araç Yetkili Servislerinde 2020 yılında 126.623 araç girişiyle ayda ortalama 10.552 müşteriye hizmet verilmiştir.

Satış Sonrası Hizmetlerin müşteri bağlılığı odaklı servis kampanyası olan “Kazandıran Servis” ile 2020 yılında 56.994 adet müşteriye ulaşılmıştır. Ayrıca Kazandıran Servis kampanyasının kapsamı genişletilerek “Aşınma Parçaları Kampanyası”, “Yürür Aksam Kampanyası”, “Fren Hidroliği Kampanyası”, “Ağır Bakım Kampanyası” ve “Kış Kontrol Kampanyası” olmak üzere 5 yeni kampanya devreye alınmıştır. Kampanyalar yoluyla 19.593 müşteriye ulaşılmıştır.

“Volkswagen Ticari Araç Mobil Servis” ayrıcalığıyla, müşterilerin araçlarına bulundukları yerde bakım ve ekspres servis hizmeti devam etmiştir. Bu kapsamda 2020 yılında Türkiye genelinde 271 müşteriye, uygulamanın devreye alındığı 2019 yılı Mart ayından itibaren ise 820 müşteriye ulaşılmıştır.

2021 yılı beklentileri

Volkswagen Ticari Araç, 2021 yılında gerçekleştireceği ürün yeniliklerine hızla dönüşen teknolojiyi katarak, değişen pazar koşullarına ve müşteri ihtiyaçlarına kendini adapte ederek, hafif ticari araç pazarındaki payını artırmaya ve güçlü marka imajını korumaya yönelik faaliyetlerini aralıksız sürdürmeyi planlamaktadır.

Volkswagen Ticari Araç'ın vizyonunu gerçekleştirirken en önemli araçları, Doğu Otomotiv ve Volkswagen markalarının yarattığı güven, Türkiye geneline yayılmış Yetkili Satıcı ve Servis ağı ile güçlü müşteri iletişimi olacaktır.



Scania, “Bizim önceliğimiz sizin işiniz” mottosuyla 2020 yılını tüm pazarda %7, çekici pazarında ise %10'luk pazar payıyla tamamlayarak ağır vasıta sektörü için zorlu bir yılı başarıyla geride bırakmıştır.

Yeni nesil Scania

Scania, 2020 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. Scania, pandemi döneminde uygulanan kısıtlamalarda da Türkiye'nin her bölgesinde kesintisiz olarak Satış Sonrası Hizmete devam etmiştir.

10 yıllık araştırma geliştirme süresi, 2 milyar euro yatırım ve 10 milyon kilometrenin üzerinde test sürüşü ile üretimine başladığı yeni nesil araçlarını 2018'den bu yana Türkiye yollarında müşterileriyle buluşturmaya devam eden Scania, 2020 yılında efsanevi V8 motorunu yeni güç seçenekleri ile güncellemiş, sağladığı konfor ve deneyimi standartların üzerine taşıdığı bir yılı daha geride bırakmıştır.

Yenilenen V8 motoru

Scania markası 2020 yılında V8 motor ailesini yenileyerek 770 hp gücündeki en güçlü motorunu müşterilerinin beğenisine sunmuştur.



Scania daha dijital ve çevreci

Sektörün öncü uygulamalarından “Scania'm Cep'te”, 2020 sonu itibarıyla toplamda yaklaşık 10.000 indirilme sayısına ulaşarak kullanıcıları için önemli bir dijital uygulama haline gelmiştir. 2020 yılında Instagram hesabında 36.900 kullanıcıya ulaşan Scania, Facebook ve LinkedIn platformlarında da sürekliliğini korumuştur.

Alternatif yakıtlı CNG ve LNG araçlara ek olarak, L ve P kabin araçlarda ~350 hp gücüne eşdeğer, tamamen elektrikli ve tek dolumda 250 km'lik menzile sahip olan elektrikli kamyon da müşterilere tanıtılmıştır.

2021 yılı beklentileri

Scania, 2021 yılında da önceki yıllarda olduğu gibi alternatif yakıtlı araçlar başta olmak üzere sürdürülebilir taşımacılık dünyasının lideri olma ve 2040 yılında fosil yakıt içermeyen taşımacılık hedefine ulaşma doğrultusunda çalışmalarına devam edecektir.





Scania Power Solutions, 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 Power Solutions markası ile müşterilerine marin, endüstriyel ve jeneratör motorları sunmaktadır. Scania Power Solutions Türkiye, 2020 yılında satışlarını 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 Power Solutions, 2020 yılında da marin motor segmentindeki pazar payını üst seviyelere taşımıştır.

Her ihtiyaca yönelik çözümler

Scania Power Solutions, 2020 yılında düşük emisyon seviyesine sahip motorların yanı sıra denizcilik sektöründe ve endüstriyel alanda kullanılmak üzere hibrit ürünler üzerinde de çalışmaya başlamıştır. Yakın gelecekte %100 elektrikle çalışan motorları da müşterilerinin beğenisine sunmaya hazırlanan

Güçlü, sağlam, verimli...

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



Scania Power Solutions, hem çevreci hem de tasarruflu ürünlerle kalite standardını yükseltmeyi amaçlamaktadır.

Scania Power Solutions, 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 havalimanı itfaiye araçları, dünyada birçok ülkeye ihraç edilmeye başlamıştır. Motorun yüksek performansı, hafifliği ve düşük emisyonu, standartları beklentilerin ötesine taşımaktadır.

Scania Power Solutions, Türkiye'de hizmet vermekte olan birçok jeneratör üreticisinin de ürün gamında yer alarak, 2020 yılında jeneratör motoru segmentinde pazar payını yukarılara taşımış ve düşük emisyonlu Stage III motorları ile ürün yelpazesini genişleterek bu alandaki istikrarlı büyümesini sürdürmüştür.

2021 yılı beklentileri

Scania Power Solutions, güvenilir bir çözüm ortağı olarak farklı segmentlerde sürdürülebilir kalite ve pazar payını artırmak üzere faaliyetlerini 2021 yılında da sürdürecektir.



Thermo King'in yeni soğutucu ünite serisi Advancer, Trailer Innovation Ödülleri'nin Akıllı Treyler kategorisinde birincilik ödülünü kazandı!

Soğuk zincir taşımacılığının geleceği: Thermo King Advancer serisi

Soğuk zincir taşımacılığında, taşınan yükü soğuk tutarken ne kadar güç harcandığının da önemine dikkat çeken Thermo King, akıllı soğutucu Thermo King Advancer serisini bu amaçla geliştirerek kullanıcılarının deneyimine sunmuştur.

Eşsiz verim ve performans sunan SLXi üniteleriyle pazarın değişmez lideri

Soğutucu ünite sektöründe yıllardır pazar lideri olan Thermo King, 2020 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 2020 yılında da devam etmiştir.

Ultra düşük sıcaklık, esnek ve uyarlanabilir soğutmalı çözümler

Thermo King, soğuk zincir nakliye döngüsünün her aşamasında uçtan uca hassas sıcaklık kontrolü sağlayarak, taşınan ürünlerin sevkiyat sırasında oluşan değişken koşullardan asla etkilenmemesini garanti altına aldı.



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.

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.



Doğuş Oto, dijitali odağına alan öncü çözümleri, uygulamaları ve operasyonel mükemmellik anlayışıyla, faaliyet gösterdiği sektörde öncü ve örnek olma hedefine koşmaya devam etmektedir.

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

7 bölge, 36 Yetkili Satış ve 33 Servis noktası

Yaygınlığı, gücü ve istikrarı ile sektöründe öncü bir role sahip olan Doğuş Oto, 2020 yılında 40.613 yeni araç satışı, 237.734 servis girişi ve 2.358 adet ikinci el araç satışı gerçekleştirmiştir.



2020

Doğuş Oto, 2020 yılında 40.613 yeni araç ve 2.358 adet ikinci el araç satışı gerçekleştirmiştir. 2020, toplam 237.734 servis girişi ile belirlenen finansal hedeflerin üzerine çıkılan bir yıl olmuştur.

Şirket, hem çalışanlarının hem de müşterilerinin sağlığını öncelik alarak Covid-19 ile ilgili gerekli önlemleri almış ve detaylı bilgilendirmeler yapmıştır. Tüm bölgeler TÜV SÜD hijyen denetiminden başarıyla geçmiştir.

Pazarlama faaliyetleri

Müşterilerin dijital deneyimlerini en üst seviyeye çıkarma hedefi doğrultusunda Doğuş Oto web sitesi üzerinden satış ve satış sonrası hizmetlere ilişkin çalışmalar 2020 yılında da geliştirilerek sürdürülmüş, sosyal medya hesapları üzerinden yapılan iletişimlerle ulaşılabilirliğin daha da artırılması sağlanmıştır.

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. Kullanıcılar web sitesi aracılığıyla internet üzerinden diledikleri anda gerçek zamanlı olarak Şirket'in araç stokunu inceleyebilmekte, fiyat ve araç donanımları hakkında bilgi alabilmekte, karşılaştırma ve araç rezervasyonu yapabilmektedir.

2020 yılında Doğuş Oto, Twitter, Instagram, Facebook, YouTube ve LinkedIn sosyal medya hesapları üzerinden yapılan paylaşımlarla müşterileriyle yakın temas kurmayı sürdürmüş ve ulaşılabilirliğini artırmıştır.

2021

Doğuş Oto, 2021 yılında sürdürülebilirlik, çevre ve teknoloji açısından yepyeni bir dünya olacağı gerçeğinden hareketle, sağlık önlemlerinden taviz vermeden teknolojik altyapı ve dijitalleşme alanındaki çalışmalarını artırarak sürdürecektir.



Kurumsal ikinci el araç pazarında öncü marka DOD tarafından 2020 yılı dinamiklerine uygun olarak “DOD’a Sat” ve “Görüntülü Araç Tanıtımı” gibi dijital çözümler çevik bir şekilde hayata geçirilmiş, müşteri memnuniyeti gözetilirken Yetkili Satıcı teşkilatı desteklenmiştir.

Dijital çözümler

İkinci el otomobil pazarına birçok yenilik kazandıran DOD, 2020 yılı dinamiklerine uygun olarak halihazırda kullanımda olan ve araç içini 360° görüntüleme imkânı sunan DOD 360 hizmetine ek olarak Görüntülü Araç Tanıtım hizmetini Nisan 2020’de devreye almıştır. DOD.com.tr ve DOD Mobil üzerinden kolaylıkla erişilebilen hizmet ile birincil olarak satış görüşmelerinin dijital olarak desteklenmesi ve müşterilerin fiziki showroom ziyaretleri ile karar alma süreçlerinin önemli bir kısmının dijital platformlar üzerinden yönetilebilmesi amaçlanmıştır. Hizmetin yayına alındığı tarihten itibaren 1.025 adet online görüşme gerçekleştirilmiş ve 14 adet araç bu yolla satılmıştır.

Yılın son çeyreğinde devreye alınan “DOD’a Sat” hizmeti ile araçlarını gerçek değerinde ve güvenli bir şekilde satmak isteyen kullanıcılara, satış noktalarına gitmeden araçlarını değerlendirme imkânı sunulmuştur. Kullanıcılar, hizmet kapsamında araçları için aldıkları

“DOD’a Sat” hizmeti yayında

Yılın son çeyreğinde devreye alınan hizmet ile yaklaşık 17.500 adet araç için ön değerlendirme yapılmış olup, bu araçların 300 adedine 101 Nokta Kontrolü uygulanmış ve 12’si satın alınmıştır.

ön değerlendirme tutarı ile 28 şehirde bulunan 59 DOD Yetkili Satıcısından dilediklerini seçerek ücretsiz ekspertiz randevusu talep edebilmektedir. 2020 yılında yaklaşık 17.500 adet araç için bu hizmet kapsamında ön değerlendirme yapılmış olup, araçların 300 adedine 101 Nokta Kontrolü uygulanmıştır. 101 Nokta Kontrolü yapılan araçlardan 12 adedi satın alınmıştır.

DOD Mobil uygulaması, bugüne kadar yaklaşık 900.000 akıllı cep telefonu veya tablete indirilmiş ve bu alanda en çok tercih edilen mobil uygulamalardan biri olmuştur.

2020 yılı sonunda projelendirilen ve tasarım süreçlerine başlanan Yeni DOD.com.tr ve DOD Mobil platformlarının Haziran 2021’de yayına alınması planlanmaktadır.

2020’de DOD

2020 yılında DOD Marka Yönetimi nakit araç satışları 1.007 adet olarak gerçekleşmiştir. 28 şehirde faaliyette bulunan 59 DOD Yetkili Satıcısı ile birlikte ise toplam 14.625 adet araç satışı gerçekleştirilmiştir.

Dönem gerekliliklerine bağlı olarak 2020 yılında satış ve tedarik kanallarının artırılmasına çalışılmış, vdf ile iş birliğine gidilerek emanet araç tedarik hacminde artış sağlanmıştır. Yılın son çeyreğinde bireysel müşterilerden araç tedarikini artırmayı amaçlayan “DOD’a Sat” projesi hayata geçirilmiştir. Ayrıca yıl boyu düzenlenen DOD Finans kredi kampanyaları ile Yetkili Satıcı teşkilatı ve DOD müşterileri desteklenmiştir.

Müşterilerin ikinci el otomobil alım sürecinde kendilerini daha güvende hissetmelerini sağlayan DOD Garanti ürünüde yalınlaşmaya gidilmiş ve Yetkili Satıcı konsantrasyonu artırılmıştır.



Yeni kapsamla beraber DOD Garantili araç satış penetrasyonunda 2019 yılına oranla 13 puanlık artış sağlanarak %34 seviyesine ulaşılmıştır.

Yetkili Satıcılar

2020 yılında faaliyete geçen Aykan Kartal ve Başaran A.V. DOD Yetkili Satıcıları ile 28 şehirdeki 59 satış noktasında kurumsal ikinci el araç alım-satım hizmeti verilmeye devam edilmiştir.

Showroom yenileme çalışmalarına 2020 yılında da devam edilmiş olup, Batı ve Vosmer Gaziemir showroomsı yeni kurumsal kimliğe uygun showroom yapısına geçiş yapmıştır. 2020 yılında 4 Yetkili Satıcı’nın yeni personeline Turkuaz sisteminin kullanımı ve 101 Nokta Kontrolü konularında yerinde online eğitim verilmiştir.

Yönetmelik uyum çalışmaları

15 Ağustos 2020 tarihli ve 31214 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan yönetmelik değişikliğine bağlı olarak ruhsat, yetki belgesi, araç sergi ve yayın kriterleri gibi çeşitli konularda tüm DOD teşkilatında uyum çalışmaları yürütülmüştür. Uyum çalışmalarına 2021 yılında da devam edilecektir.

İletişim çalışmaları

DOD marka bilinirliğinin artırılmasına yönelik dijital platform reklamlarına yıl boyunca devam edilmiştir. İletişim çalışmalarında DOD dijital çözümleri ön plana alınmış ve bu yönde çeşitli PR ve sosyal medya çalışmaları yürütülmüştür. Ayrıca yıl boyunca platforma özel ve etkileşime dönük zengin içerik üretimi ile sosyal medya yönetimine devam edilmiştir.



vdf Grubu, 2020 yılında bünyesindeki finans, sigorta, faktoring ve filo şirketleri ile müşteri memnuniyeti odaklı ürün ve hizmet anlayışını ön planda tutarak hedeflerine ulaşmayı başarmıştır.

vdf Grubu, 2020 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 %27 penetrasyon oranına sahip olan vdf, 2020 yılında taşıt kredilerinde %14'lük bir pazar payı elde etmiştir.

2020 yılında 37.397 adet yeni kredi veren vdf, toplam 61.237 adet yaşayan kredi sayısı ile hedeflerine ulaşmıştır. vdf'nin toplam yaşayan kredi hacmi bir önceki yıla göre %38 artarak 5,3 milyar TL'den 7,3 milyar TL'ye yükselmiştir.

vdf, 2020 yılında markalarla ortak düzenlediği satış, pazarlama ve müşteri sadakati kampanyalarıyla müşteri memnuniyetini ve bağlılığını artırmayı hedeflemiştir. 2020 yılında yaptığı anket sonuçlarına göre vdf, bir önceki yıla göre müşteri memnuniyeti

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 2021 yılında da sürdürerek müşterilerine her noktada en hızlı hizmeti sunmayı hedeflemektedir.



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, 2021 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 2020 yılında da müşteri memnuniyetini en üst düzeyde gerçekleştirmiştir. Toplam 12 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, 2020 yılında 125 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 2020 yılında da en büyük acente unvanını koruyan vdf Sigorta, 448 milyon TL toplam net prim üretimi ile istikrarını sürdürmüştür. vdf Sigorta, 2020'de poliçe adedini de 306 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 110 adet müşteriye faktoring ve finansman konusunda hizmet sunmaktadır. vdf Faktoring, 2020 yılında toplam 18,5 milyar TL işlem hacmine ve toplam 515 milyon TL aktif büyüklüğe ulaşmıştır. vdf Faktoring, sürekli ve istikrarlı büyüme ilkesiyle iş hacmini 2021 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.

2020 yılında %57'si Doğuş Otomotiv grup marka araçlarından oluşan aktif kontrat sayısını 12.178 adede 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 2021 yılında dijital çözümlerini daha da geliştirerek, müşterilerine en iyi hizmeti sunma ilkesi doğrultusunda hizmetlerine devam edecektir.



2020’de kuruluşunun 13. yılını geride bırakan TÜVTÜRK’ün bugüne kadar gerçekleştirdiği araç muayene sayısı 180 milyona ulaşmıştır. Faaliyete geçtiği tarihten bugüne toplam yatırımları 1,5 milyar ABD dolarına ulaşan TÜVTÜRK, verdiği hizmetlerle kamuya 11,6 milyar TL’lik katkı sağlamıştır.

210 sabit, 74 gezici, 5 motosiklet ve 16 gezici traktör istasyonu ile Türkiye’nin 81 ilinde hizmet veren TÜVTÜRK, 2020 yılında periyodik araç muayene hizmetleri başta olmak üzere tüm faaliyet alanlarında büyüme sağlarken, cirosunu %25,2 artışla 2.554 milyon TL’den 3.198 milyon TL’ye çıkarmayı başarmıştır. Cironun 522 milyon TL’si TÜVTÜRK İstanbul’un operasyonlarından temin edilmiştir.

Türkiye’nin en etkili kamu özel sektör iş birliği projesi olan TÜVTÜRK, faaliyete geçtiği günden bu yana kamuya 11,6 milyar TL’lik katkı sağlamıştır. Bu rakam 2020 yılında 2,4 milyar TL olarak gerçekleşmiştir.

Trafik güvenliğine katkı

2020 yılında, önceki yıla göre %3’lük artışla yaklaşık 10 milyon 258 bin aracın periyodik araç muayenesi gerçekleştirilmiştir. Yapılan muayenelerde araçların %29,07’sinin ağır kusurlu ya da emniyetsiz olduğu tespit edilmiştir. Tekrar muayeneye gelen 2,9 milyon aracın %97,6’sının eksiklik ve kusurlarının

Kamuya 11,6 milyar TL’lik katkı

Türkiye’nin en etkili kamu özel sektör iş birliği projesi olan TÜVTÜRK, kurulduğu günden bu yana kamuya 11,6 milyar TL’lik katkı sağlamıştır. Bu rakam 2020’de 2,4 milyar TL olarak gerçekleşmiştir.

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

Egzoz gazı emisyon ölçümü ve yola elverişlilik muayenesi

2020 yılında 3,7 milyon aracın egzoz gazı emisyon ölçümleri yapılmıştır. Egzoz gazı emisyon ölçümlerinin periyodik muayenelere oranı %36,2 seviyesinde gerçekleşmiştir. 31 istasyonda verilen yola elverişlilik muayene hizmeti 2020 yılında 28.788 adet olarak gerçekleşmiştir.

Sosyal sorumluluk projeleri

Trafikte Sorumluluk Hareketi, Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı koordinasyonunda, trafik güvenliği alanında çalışma yapan kurum ve kuruluşlarla iş birliği içinde 2010 yılından bu yana devam etmektedir. Trafikte Sorumluluk Hareketi, trafik sorununa çözüm üretme noktasında çoklu paydaş katılımını esas almış, eğitim ve iletişim faaliyetleriyle başta bu alanda çalışma yapan kamu, sivil toplum ve medya kuruluşlarından oluşan paydaş yapısında farkındalık yaratmış ve söz konusu yapıyı ortak hedefler doğrultusunda bir araya getirecek platformlar oluşturmuştur. Oluşan platformlar sayesinde, toplumda trafik güvenliği konusunda olumlu davranış değişikliği yaratılmasına destek olacak çok sayıda faaliyet gerçekleştirilmiştir. Bugüne kadar eğitim saha etkinlikleriyle yaklaşık 1,5 milyon kişiye doğrudan, iletişim faaliyetleriyle de yaklaşık 7,6 milyon kişiye dolaylı erişim sağlanmıştır.

Proje kapsamında, taşınabilir eğitim sisteminde görev alan servis şoförlerine yönelik “İyi Dersler Şoför Amca” adlı alt proje halen başarıyla devam etmektedir. 2010-2020 yılları arasında yürütülen dört alt proje (“Güvenli Taşıt Hareketi”, “Sorumlu Vatandaş Hareketi”, “Trafikte



Gençlik Hareketi” ve “Can Dostları Hareketi”) ise hedeflerine ulaşarak tamamlanmıştır.

Trafik güvenliğine sağladığı katkının yanı sıra TÜVTÜRK’ün 2020 yılında pandemi ile mücadele sürecinde gerçekleştirdiği projelerden bir diğeri ise “TÜVTÜRK’ten İlk Eğitim” olmuştur. Eğitimlerine evden çevrimiçi olarak devam etmek zorunda kalan çocuklar bu süreçte en çok bilgisayara ihtiyaç duyduğundan, proje kapsamında TÜVTÜRK istasyonlarında amir yardımcısı, araç muayene teknisyeni, egzoz emisyon teknisyeni ve müşteri kabul görevlisi olarak görev yapan çalışanların ilkökul 1, 2, 3 ve 4’üncü sınıfta okuyan çocukları için birer dizüstü bilgisayar hediye olarak adreslerine gönderilmiştir.

Ayrıca pandemi döneminde sağlık çalışanlarının kullanımına yönelik olarak 500.000 koruyucu maske Türkiye’nin dört bir yanındaki sağlık kurumlarına bağışlanmış ve Biz Bize Yeteriz Türkiye kampanyasına 2 milyon TL nakit bağışında bulunulmuştur.

TÜVTÜRK Uygulaması

TÜVTÜRK istasyonlarında sosyal teması azaltacak, istasyon bekleme alanlarında oluşabilecek yoğunluğun önüne geçecek ve işlemleri kolaylaştıracak TÜVTÜRK uygulaması 2020 yılında hayata geçirilmiştir. Uygulama sayesinde araç sahiplerine, daha önce araç muayene istasyonlarındaki kiosklerden alabildikleri araç muayene sıra numaralarını artık akıllı telefonları aracılığıyla da alabilme ve takip edebilme imkânı sağlanmıştır. Böylece araç sahipleri istasyonlardaki bekleme alanlarını kullanmak yerine sıralarını kendi araçlarından veya diledikleri yerden takip edebilmektedir.



Sinerjinin modern ve en iyi uygulamalarıyla geleceğin teknolojisini sürdürülebilir lojistik yönetimi ile birleştiren ve Doğu Otomotiv'in temsil ettiği dünya markaları için eşsiz bir hizmet ortaya çıkaran Yedek Parça ve Lojistik, zorlu geçen 2020 yılında VW A.G dünyasında Tedarik Zinciri Kalite Oranı ile Avrupa lojistik merkezleri arasında ilk sırada yer almıştır.

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 Power Solutions, Thermo King Mobil Isı Kontrol Sistemleri ve yedek parçalarının ithalatı, depolanması ve Yetkili Servislere sevk edilmesi faaliyetlerini yürütmektedir.

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

Her şey müşteriye hızlı ve doğru hizmet için

Yedek Parça ve Lojistik, operasyonun sorunsuz bir şekilde yürütülebilmesi amacıyla ileri teknolojileri ve değişen müşteri taleplerine hızlı uyum sağlayan stok yönetim sistemlerini kullanmaktadır. Belirsizliğin çok yüksek olduğu pandemi sürecinde emniyet

Hızlı ve yaygın hizmet

Yedek Parça ve Lojistik, 2020 yılında 101.176 adet aracın ithalatını ve 124.943 adet aracın Yetkili Satıcılara sevkiyatını gerçekleştirmiştir.



stok seviyeleri proaktif olarak artırılarak yedek parça bulunabilirliği %99 seviyelerinde korunmuş ve olası müşteri şikâyetlerinin önüne geçilmiştir.

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, araç lojistiği konusunda öncü vizyonu ile hayata geçirdiği "limandan sevkiyat" yönetimini 2020 yılında da başarıyla uygulamaya devam etmiş ve Yetkili Satıcılara araç dağıtımını direkt limandan yaparak teslim sürelerini en aza indirmiştir.

Dijitalleşmeye verilen öncelik sayesinde, yapay zekâ ile parça toplama sürecinde optimizasyon, etkin stok yönetimi ve iş yükü tahminleme modelleri ile esneklik ve hızlı adaptasyon sağlanmıştır. Ayrıca robotik süreç optimizasyonları da iş süreçlerine dahil edilerek manuel iş yükü en aza indirilmiştir.

Yedek Parça ve Lojistik, yönettiği intermodal rota sistemi ile 2020 yılında da lojistik kaynaklı CO2 emisyonlarından tasarruf sağlamıştır.

Sunulan ürün ve hizmetler

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

- Tüm grup markası araçların ithalat ve homologasyon operasyonlarının yürütülmesi,
- VW, Audi, SEAT, ŠKODA, Porsche, Bentley, Lamborghini ve Scania marka araçların antrepo ve stok sahalarında korunması ve Yetkili Satıcılara ulaştırılması,

- VW, Audi, SEAT, ŠKODA, Porsche, Bentley, Lamborghini, Scania ve Thermo King markalarının yedek parça ve aksesuarlarının yurtdışına sipariş edilmesi, ithalatı, depolanması, stok yönetiminin yapılması ve Yetkili Servislere siparişlerine istinaden dağıtılması,
- Yetkili Servislerin kalitatif ve kantitatif parça bonus kriterleri ile ilgili hedef ve gerçekleştirmelerin takibi,
- DOAŞ ve Yetkili Servislerinin çevre mevzuatından kaynaklanan yükümlülüklerinin eksiksiz yerine getirilmesi ve bu sayede kurumsal sorumluluğumuzun önemli bir parçası olan çevresel etkilerimizin azaltılması.

Kaliteye odaklı iş yaklaşımını geliştirmek

- Yedek parça faaliyetlerinde strateji belirleyici olarak rol almak, vizyon yaratarak marka temsilcileriyle paylaşmak ve bu yolla grup markalarının pazar paylarının artmasında katma değer yaratmak,
- Çalışan katılımı ile hız/kalite/maliyet eksenlerinde operasyonel mükemmellik sağlamak,
- Etkin e-tedarik zinciri yönetimi (endüstri 4.0) oluşturmak amacıyla dijitalleşme yatırımlarında öncü olmak, yedek parça işletim sistemlerinin sürekli iyileştirilmesine yönelik projeler üretmek,
- Teşkilatın daha düşük stok maliyetleriyle çalışabilmesine imkân verecek ve yeni araç satışına destek olacak şekilde dağıtım süre ve maliyetlerini düşürmek,
- Yeni satış kanalları oluşturmak, satış hacmini artırmak, Yedek Parça ve Lojistik'in öncelikli hedefleri arasındadır.

Yedek Parça ve Lojistik, 2020 yılında 101.176 adet aracın ithalatını ve 124.943 adet aracın Yetkili Satıcılara sevkiyatını gerçekleştirerek, yılı yedek parça ve aksesuar satışından elde edilen 1.364,3 milyon TL ciroyla tamamlamıştır.



Deneyimli bir aracı kurum

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. Doğuş Grubu'ndaki ve Grup dışındaki müşterilerine en iyi sigortacılık hizmetlerini sunmayı ilke edinen Doğuş Sigorta, 2020 yılında da çalışmalarını bu doğrultuda sürdürmüştür.

Otomotiv; inşaat; medya; yeme-içme, turizm & perakende; gayrimenkul ve enerji olmak üzere altı ana sektörde faaliyet gösteren Doğuş Grubu'nun tüm şirketlerine ait sigorta işlemleri, 2020 yılında da Doğuş Sigorta tarafından yürütülmüştür. Doğuş Kombine Sigorta programı çerçevesinde 2020 yılında yapılan poliçelerde gerek tüm risklerin değerlendirilmesi ve fiyatlandırılmasında, gerekse sağlık ve hayat poliçe üretimlerinde Doğuş Grubu şirketlerine önemli teminat ve fiyat avantajı sağlanmıştır.

Doğuş Sigorta, 36 yıllık deneyimiyle müşterilerine sigortacılık alanında fark yaratan, güvenilir hizmetler sunmaktadır.

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, 8 kişilik ekibi ile 2020 yılında %31 büyüme sağlayarak hedeflerini gerçekleştirmiştir.

2021 yılında da büyümeye devam

2020 yılında dijital gelişim ve yatırımlarını artırarak hizmetlerine değer katmayı sürdüren Doğuş Sigorta, 2021 yılında da sektörün ve müşterilerin ihtiyaçları doğrultusunda dijital dönüşüm yatırımlarına devam etmeyi hedeflemektedir.

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 Aralık 2020 - Ekim 2021 döneminde 6'ncı 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

Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Beyanı

Şirketimiz 2 Ekim 2020 tarihinde yayınlanan II-17.1 sayılı Kurumsal Yönetim Tebliği'ndeki değişikliğe istinaden Sürdürülebilirlik Uyum Çerçevesi kapsamında beklenen bilgileri 2009 yılından bu yana her yıl düzenli olarak Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporu kapsamında açıklamaktadır. Uy ya da Açıkla" prensibi doğrultusunda, ilkelere uyumda söz konusu olabilecek unsurlar veya veri toplama konusundaki kapsam ve kısıtlar da dahil olmak üzere, ilgili hedeflerimiz de her yıl yayınladığımız GRI (Global Reporting Initiative) Endeksi'nde ayrıntılı biçimde açıklanmaktadır.

Kurumsal Sürdürülebilirlik

2020 yılı tüm dünyada olduğu gibi Türkiye'de de kurumsal sürdürülebilirlik açısından zorlu bir yıl olmuştur. Finans dışı risklerin yönetimi bir kez daha ve hiç olmadığı kadar altı çizilerek gündeme gelmiştir. 2020 yılı Mart ayından itibaren hem özel hem de kurumsal hayatları etkisi altına alan Covid-19 pandemisi, sürdürülebilirlik açısından da şirketlere yeniden gözden geçirme, yeni hedefler belirleme, etki alanı yönetimi ve risk yönetimi başlıklarında fırsatları doğru analiz etme olanağı sağlamıştır. Küresel otomotiv sektörünü çok derinden etkileyen pandemi koşulları, Doğu Otomotiv için süreçlerin ve paydaş etki analizi yapılarak tüm adımların büyük bir incelikle planlandığı bir dönem olmuştur. Çalışan ve toplum sağlığının azami önemi dışında iş sürekliliği kapsamında da her sürecin titizlik-

Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Çerçevesi'nde bulunan başlıklara istinaden detaylı açıklamalara EK 3'te yer verilmiştir.

le yönetilmesi, Şirketimizin bu zorlu dönemi başarıyla atlattığını sağlamıştır.

Dünya Ekonomik Forumu (WEF) tarafından 16 yıldır yayınlanan 2021 Küresel Risk Raporu'na göre Covid-19 pandemisi tarihin en ölümcül salgın hastalığı olarak tarihe geçerken, son 15 yıldır ilk onda yer almayan bulaşıcı hastalıklar riski küresel ısınmayla birlikte ilk iki sıraya yerleşmiştir. Doğu Otomotiv, hem etki alanı hem de potansiyel risk konusunda çoklu paydaş beklentileri üzerine yapılan söz konusu çalışmayı, sürdürülebilirlik stratejileri ve paydaş beklentileri konusunda yönlendirici olarak kabul etmektedir. Küresel Raporlama Girişimi (GRI) Raporlama ilkeleri dışında Volkswagen AG tarafından tüm dünyadaki iş ortakları için geçerliliğini



koruyan Otomotiv Sektörü Sürdürülebilirlik İlkeleri de (Drive Sustainability - Global Automotive Sustainability Guiding Principles), Doğu Otomotiv öncelikleri belirlenirken dikkate alınan paydaş beklentileri olarak dikkate alınmaktadır.

2017 yılından beri Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları doğrultusunda içerik indeksi de dahil edilerek yayınlanan Doğu Otomotiv Sürdürülebilirlik Raporu, standart ve ilke kapsayıcılığı açısından sektörde en uzun soluklu raporlama olarak yayınlanmaya devam etmektedir.

Dijital dönüşümü sürdürülebilirlik öncelikleri arasında ilk sırada ele alan Doğu Otomotiv, zorlu geçen bu dönemde, geçmişten gelen donanımı ve e-yönetim modelleriyle hem çalışanları hem de müşterileri için kolaylaştırıcı unsurları hayata geçirmek konusunda hızlı ve verimli olmayı başarmıştır.

Sürdürülebilirlik Stratejisi

Doğu 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. Doğu 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

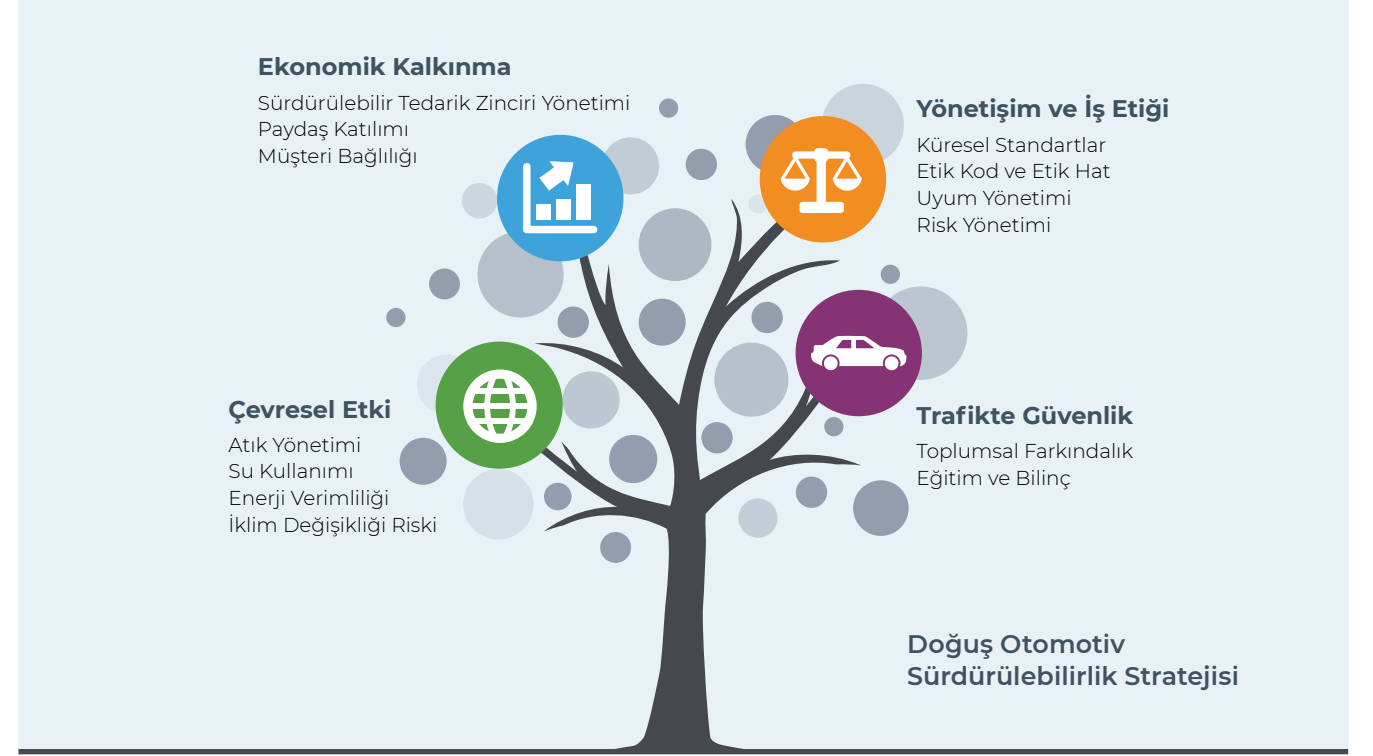
Doğu Otomotiv 2009 yılından bu yana Stratejik Kurumsal Sürdürülebilirlik alanında dünyadaki tüm gelişmeleri ve bu gelişmeler doğrultusunda farklılaşan ve değişen kurumsal standartları yakından izlemekte ve kurumsal sürdürülebilirlik stratejilerini de bu doğrultuda gözden geçirerek güncellemektedir.

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

Covid-19'un kurumsal dünya üzerinde dönüştürücü etkilerinin finans-dışı risk yönetimindeki yansımalarını, gelecek dönemde çok daha etkili bir biçimde göreceğimize inanıyoruz. Paydaşlarımızın beklentilerinin de bu doğrultuda değişeceğinin farkındayız. 11 yıldır tüm sürdürülebilirlik stratejilerimizi paydaş katılımı üzerine inşa ederek ilerlediğimiz bu yolda, pandemi sonrası için de aynı bakış açısıyla hazırlıklarımızı yürütüyoruz.

Finans Dışı Risklerin Yönetimi

Doğu 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

- Ekonomik Kalkınmanın Bir Parçası Olmak**
Doğu 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.
- 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 sunularak onaylanmıştır. 2017 yılında ise, var olan öncelikli alanlarımız Kurumsal Sürdürülebilirlik Konseyi 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.

2020 yılında ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi'nin kurulumu gerçekleştirilmiş ve sertifikasyon çalışmalarına başlanmıştır. 2021 yılının ilk aylarında kapsamı geniş tutularak tüm Doğuş Otomotiv Şekerpınar yerleşkesini içine alacak biçimde oluşturulan sistemin denetimleri gerçekleştirilerek uluslararası geçerliliğe sahip ISO 14.001 sertifikası alınacaktır.

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 sürekli geliştiren sürdürülebilir bir tedarik zinciri oluşturmaya çalışıyoruz.

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

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 Şirket'in sürdürülebilirlikle ilgili strateji, politika ve hedeflerinden sorumlu resmi bir komite olarak görevlendirmiştir. Komite 2020 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 Şirket'in tüm operasyonel ve idari birimlerinden ve iştiraklerin temsilcilerinden kurulmuş ve 2020 yılı içinde 4 kez çevrimiçi toplantılarla bir araya gelerek sürdürülebilirlik alanında Şirket'i ilgilendiren hedef ve performansları değerlendirmiştir. ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi kurulumu için gerekli olan Çevre Komitesi üyeleri de bu konsey üyeleri arasından ilgili birim temsilcilerinden oluşturulmuş, böylelikle doğrudan Yönetim Kurulu'na bağlı Kurumsal Yönetim ve Sürdürülebilirlik Komitesi'ne bağlı sağlanmıştır.

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 ye-

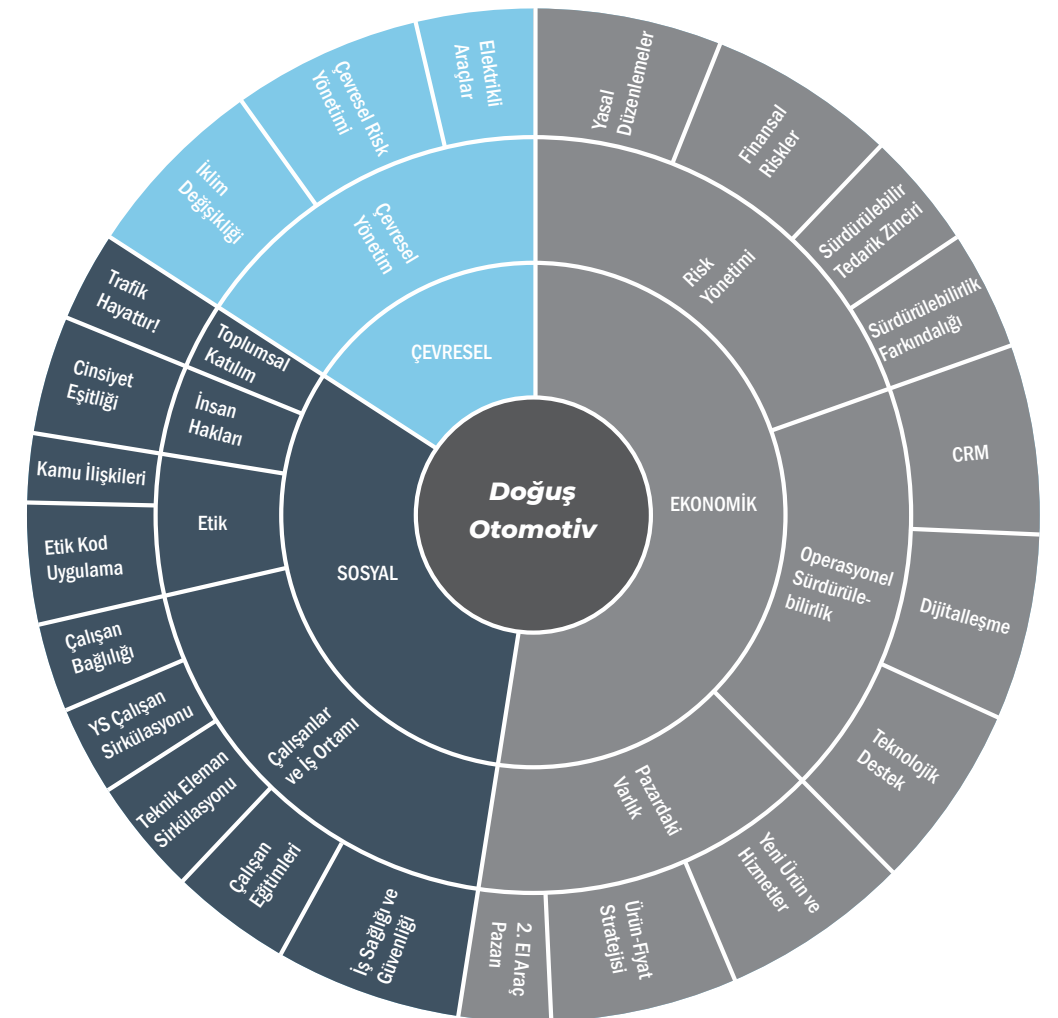
rine getirerek Komite toplantılarına katılır, doğrudan ve düzenli olarak Komite'ye raporlama yapar. Şirketimizin tüm birimlerinden yönetici ve çalışanlardan oluşan Kurumsal Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu, komiteye raporlama yapmaktadır.

Doğuş Otomotiv Sürdürülebilirlik politikaları da güncel gereksinimler ve değişen prosesler doğrultusunda gözden geçirilmekte ve güncellenmektedir. 2020 yılında Rüşvet ve Yolsuzluk Politikası ile Kara Para Aklama ve Terörün Finansmanının Önlenmesi politikaları ile Çevre ve Enerji Yönetimi Politikası güncellenerek Doğuş Otomotiv Etik Kodu'na eklenmiştir. Ayrıca internet sitesinde ilgili başlık altında paylaşılmaktadır. <https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-politikalari-2019>

Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi ile ilgili detaylı bilgiler ve çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim konularında Şirketimiz hakkında açılan ve aleyhte sonuçlanan davalar sonucu ödenen herhangi bir ceza varsa, Küresel Raporlama Girişimi (GRI) indeksinde her yıl Sürdürülebilirlik Raporu kapsamında internet sitesi üzerinden yayınlanmaktadır: <https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari-2019>

Doğuş Otomotiv Sürdürülebilirlik Raporu 2018 yılından beri bağımsız bir denetim kuruluşu tarafından sınırlı denetime tabi tutularak Denetim Raporu ile birlikte yayınlanmaktadır.

Doğuş Otomotiv Öncelikli Odak Alanları 2018-2025



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. Şirket'in 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.

Bununla birlikte, değişen ekonomik ve sosyal koşullar söz konusu olduğunda öncelikli alanlar çoklu paydaş katılımı stratejisiyle yenilenir ve Komite onayıyla güncellenir. 2020 yılından itibaren Sermaye Piyasası Kurulu tarafından 2 Ekim 2020 tarihinde yayınlanan Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Çerçevesi ile Drive Sustainability girişimi tarafından yayınlanan ve Volkswagen AG tarafından kullanılan Otomotiv Sektörü Sürdürülebilirlik Rehber İlkeleri de raporlama kapsamına dahil edilmiştir.

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 2020 Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporu'nda detaylı olarak ele alınmaktadır.

Doğuş Otomotiv sürdürülebilirlik kilit performans göstergeleri odak alanları doğrultusunda açıklanmakta ve temin edilebilir veriler 3 yıllık karşılaştırmalı olarak yayınlanmaktadır. Şirketimiz, otomotiv sektöründe satış ve satış sonrası hizmetler segmentinde faaliyet gösteren bir şirket olarak, yerel ve uluslararası dünyada GRI kapsamlı raporlama seçeneğinde raporlama yapan bir emsalinin bulunmaması nedeniyle kıyaslama çalışması yapamamaktadır. Bununla birlikte, öncelikle birinci derecede kilit paydaşı olan OEM'leri ve sektör genelinde sürdürülebilirlik açısından risk ve fırsatları takip etmekte ve hedeflerini bu doğrultuda düzenlemektedir.

Paydaş Katılımı

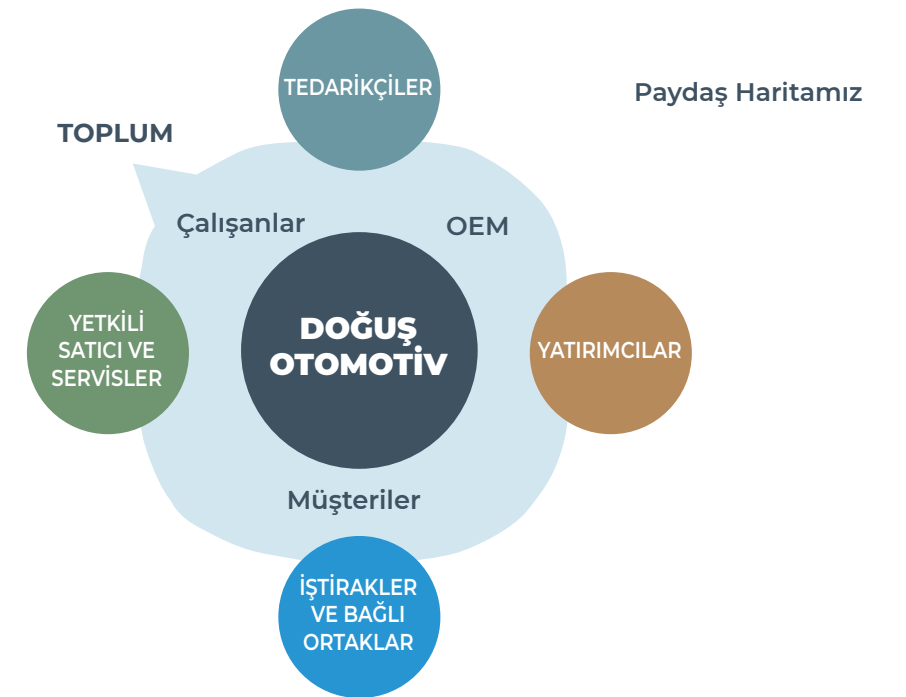
Paydaşlarının yaptığı değerlendirmelere önem veren ve onların çıkarlarının korunmasına saygı gösteren, beklentilerini tespit ederek ve sürekli izleyerek beklentilerin üzerinde yaratıcı hizmet sunan bir şirket olarak algılanmak, Doğuş Otomotiv'in iş hedefleri, stratejik büyümesi ve toplumsal katılım politikaları 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 dayanmakta, iletişim stratejileri ve uygulamaları, Şirketin Dijital Dönüşüm ve Kurumsal İletişim Departmanı tarafından yönetilmekte ve yürütülmektedir. Doğuş Otomotiv'in paydaşları ile paylaştığı, Şirket'e 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 11 uluslararası marka ve bağlı 12 ürün grubunun Türkiye'deki temsilciliği 2 binden fazla çalışanı ve 570'i aşkın hiz-

met noktası ile 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 Şirket'in faaliyetlerini de doğrudan etkileyen kişi, grup ve kuruluşlar" 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 (OEM) 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.

Doğuş Otomotiv, öncelikleri doğrultusunda kilit paydaşlarıyla hangi diyalog platformlarında ve ne sıklıkla bir araya geldiğini, her yıl sürdürülebilirlik raporunda ve internet sitesinde güncelleyerek yayınlamaktadır. <https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/strateji-ve-yonetim-2019/paydas-katilimi-2019/paydas-katilimi1-2019>



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, Doğu 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 Doğu Otomotiv, otomotiv ekosistemi içinde distribütör olarak çevresel performansını her geçen gün daha da ileriye taşıyarak;

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

Doğu Otomotiv 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.

Doğu Otomotiv, iklim değişikliğinden kaynaklanabilecek orta ve uzun vadeli riskleri yönetebilmek ve gerekli süreç iyileştirmelerinin yapılmasını sağlamak gibi konularda sektörde rol model olmaya devam etmektedir. Bu doğrultuda 2020 yılında Şekerpınar yerleşkesinde yer alan tüm birimleri içine alan ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi kurulumu çalışmalarına başlamış ve sertifika sürecine geçmiştir. 2021 yılında sistemin devreye alınmasıyla birlikte somut çevresel hedefleri daha net bir biçimde paydaşlarına ulaştırabilecek olan Doğu Otomotiv, aynı zamanda ISO 14064 Sera Gazı Hesaplama ve Denetim Sistemi ile ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi kurulum çalışmalarını da 2021 yılı sonuna kadar hayata geçirecektir.

Doğu 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. 2020 yılında kurulan ISO 14001 Çevre Yönetim

Çevresel Sürdürülebilirlik

- Emisyonlar
- Elektrikli Araçlar

Çevresel Risk Yönetimi

- Atık Yönetimi
- Su Yönetimi
- Enerji Verimliliği

İklim Değişikliği

- İş Sürekliliği
- Farkındalık

Sistemi de bu öncelikler doğrultusunda kurulmuş ve yapılan çevresel öncelik, risk ve fırsatlar ile uygunluk yükümlülükleri çalışmalarında söz konusu önceliklerin geçerliliğini koruduğu kanıtlanmıştır.

Doğu 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. Doğu 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

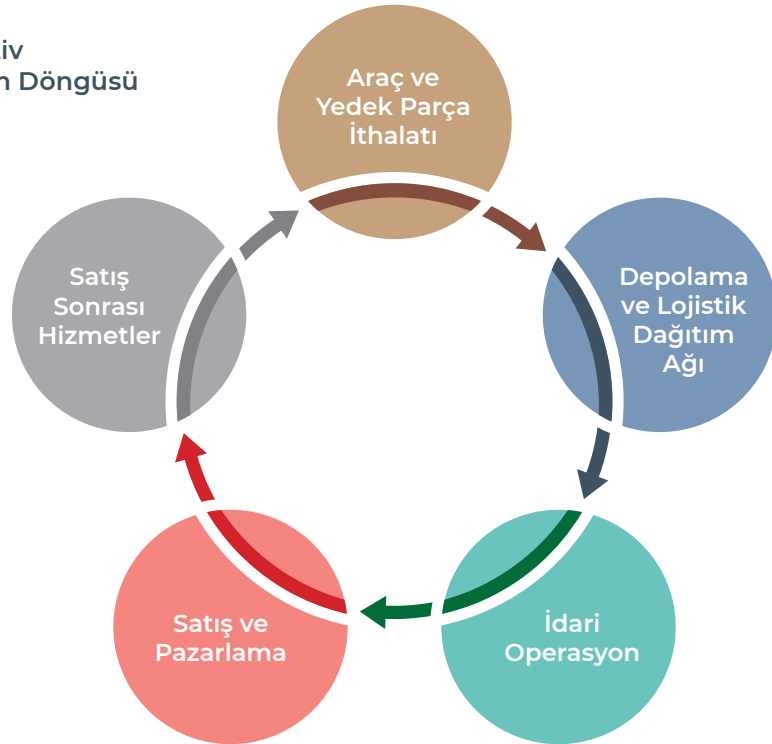
Doğu Otomotiv, faaliyet alanıyla ilgili sosyal, çevresel, ekonomik ve etik performansını 2009 yılından beri uluslararası standartlarda kamuya açık biçimde raporlamaktadır. Her yıl paydaşlarının bu performanslarla ilgili geri bildirimlerini değerlendirmekte ve bir sonraki yıl hedeflerini bu performanslara göre belirlemektedir.

Doğu Otomotiv ayrıca değer zinciri içinde yer alan iş-tirakleri, tedarikçileri ve Yetkili Satıcı ve Servislerini de finans-dışı performansları konusunda şeffaf olmaya teşvik etmek amacıyla raporlamalarına destek olmakta ve her yıl artan sayıda Yetkili Satıcı ve Servis ile tedarikçisini raporuna eklemekte, bu kuruluşlara sürdürülebilirlik alanında danışmanlık vermektedir.

Mevzuat hükümlerine aykırılık nedeniyle varsa Şirketimiz hakkında verilen idari yaptırım ve cezalar hakkındaki açıklamalarımız da, Kurumsal Sürdürülebilirlik

Raporumuzla birlikte yayınlanan ve internet sitesinde bulunan GRI İndeksi'nde yer almaktadır. Doğu Otomotiv Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporlarına internet sitemiz üzerinde <http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari-2019> adresinden ulaşılabilir.

Doğu Otomotiv Çevresel Yaşam Döngüsü



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 yanıt 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 ya-

yınlayarak bu hedefler doğrultusundaki performanslarını da açıklamaktadır. Şirketimiz, kapsamlı bir indeks halinde öncelikli alanlarıyla örtüşen amaçların alt hedeflerini ve bu hedeflerle ilgili kurumsal performanslarına Sürdürülebilirlik Raporu içeriğinde yer vermeye devam edecektir.

Doğuş Otomotiv aynı zamanda 2010 yılından beri Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (BMKİS) imzacısı olup, 11 yıldır Sürdürülebilirlik Raporu kapsamında BMKİS İndeksine de yer vermektedir. Söz konusu indeks internet sitesinde yayınlanmaktadır.



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



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



- » Meslek Liseleri iş birlikleri
- » TEV iş birliği



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



- » Enerji Verimliliği Politikası
- » Enerji tüketiminin azaltılması ile ilgili faaliyetler



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



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



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



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



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



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



- » Çevre yönetimi ve atık yönetimiyle ağaç kesilmesinin önlenmesine yönelik faaliyetler



- » Doğuş Otomotiv Etik Kodu ve bağlı uygulamalar



- » UNGC imzacısı
- » TEV iş birliği

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 olmaktadır. 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 Şirket'e kazandırmak ve potansiyellerini en verimli şekilde kullanmalarına olanak tanıyarak mesleki ve kişisel gelişimlerine katkı sağlamaktır.

2020 yılında ön plana çıkan ve hem çalışan sağlığı hem de çalışma düzenlerini etkileyen pandeminin Mart ayında ülkemizde görülmesi ile beraber Doğuş Otomotiv çatısı altında hizmet veren tüm çalışanların, ailelerinin ve taşeronların fiziksel ve ruhsal sağlığını korumak, artan belirsizlik ortamında motivasyonunu yüksek tutmak, organizasyon içerisinde iletişim bütünlüğünü sağlayarak kuruma olan güveni ve bağlılığı korumak konularında birçok uygulama hayata geçirilmiştir.

2020 yılı boyunca çalışma düzenleri, ülke genelindeki vaka sayıları dikkate alınarak, çalışanların ve ailelerinin sağlığı ön planda tutularak gerçekleştirilmiştir. Bu dönemde ofis çalışanlarının çalışma şekillerinde uzaktan çalışma ve dönüşümlü çalışma modelleri devreye alınmış, ilk aşamada saha çalışanları da dönüşümlü çalışma modeline geçmiştir. Bununla beraber Şirket içerisinde Covid-19 salgını ile ilgili yerleşim düzeni, hijyen, yemek, kafeterya ve servis araçlarına ilişkin tüm önlemler ilk gün itibarıyla en üst seviyede alınarak güvenli bir çalışma ortamı oluşturulmuştur.



Ofis çalışanlarının uzaktan çalışmaya geçişi ile birlikte ihtiyaç ve beklentileri görebilmek adına Kincentric firması ile farklı kategorilerde soruların yöneltildiği bir anket düzenlenmiş, anket sonucunda sanal çalışma verimliliği, çalışan sağlığı/esenlik, iş güvenliği, yönetim yaklaşımı ve bağlantı kurma gibi başlıklarda değerlendirilmeler alınarak çıkan sonuçlar doğrultusunda aksiyonlar belirlenmiştir.

Diğer taraftan Doğuş Otomotiv, pandemi süreci boyunca çalışanların kişisel gelişimini kesintiye uğratmamak ve bireysel motivasyonunu desteklemek için sınıf eğitimlerini tamamen online platformlara taşıyarak, Go Gelişim Okulu üzerinden yeni eğitim dönemini başlatmıştır. Her yıl olduğu gibi yetkinlik gelişim ihtiyaçlarına göre tasarlanan eğitimlerin yanı sıra bu dönemin koşullarına özel yeni programlar da Go Gelişim Okulu içeriklerine eklenmiştir. 2020 yılında, pandemi nedeniyle çalışanların psikolojik, zihinsel ve fiziksel olarak iyi olma hallerini destekleyecek etkinlikler odak noktada yer almıştır. Bu konuları kapsayan eğitim ve webinarlar, GOWell adı altında çalışanlara ulaştırılmaya başlanmıştır.

Bu başlıkta ayrıca çalışanları sağlıklı kalmaya, takım olarak hedefe koşmaya teşvik edecek ve aynı zamanda sosyal fayda sağlayacak deneyimlere yönelik etkinlikler de gerçekleştirilmiştir. Yine pandemi nedeniyle evden çalışmaya geçildiği süreçte çalışanların gelişimini destekleyecek podcastler, farklı kaynaklardan webinarlar, mobil uygulamalar, spor & sağlıklı yaşam önerileri gibi içeriklerin yer aldığı paylaşımlar, GOClick adı altında çalışanlara sunulmuştur. Pandemi ile birlikte hareketsiz kalınan bu dönemde, Şirket diyetisyeni ve iç eğitimci eşliğinde düzenlenen yoga seansları da çalışanlara destek olmak üzere online olarak devam etmiştir.

GO Gelişim Okulu'na PERYÖN'den ödül

Doğuş Otomotiv, online ve sosyal eğitim platformu GO Gelişim Okulu ile 2020 yılında PERYÖN Türkiye İnsan Yönetimi Derneği'nin İnsana Değer Ödülleri'nde "Gelişim ve Yetenek Yönetimi" kategorisi birincisi oldu.

Drive İnsan Kaynakları Ödülleri

Drive'ın 2020 yılında başlattığı Drive İnsan Kaynakları Ödülleri, "İnsan Kaynakları Üstün Başarı" ve "İşveren Markasında Fark Yaratıcılar" kategorilerinde üstün başarı gösteren Yetkili Satıcılara verildi.



2020 yılında, Doğuş Otomotiv, tüm eğitim gelişim süreçlerini çatısı altında topladığı GO Gelişim Okulu uygulamaları ile PERYÖN Türkiye İnsan Yönetimi Derneği'nin her yıl düzenlediği "İnsana Değer Ödülleri"nde, "Gelişim ve Yetenek Yönetimi" kategorisinde birinci olmuştur. Yarışma değerlendirmesinde GO Gelişim Okulu'nun çalışanların yalnızca iş yaşamına değil, sosyal hayatına da dokunan içerikleri ile gelişim deneyiminin önemli bir parçası olarak çalışanlara yenilikçi içerikleri deneyimleme fırsatı veren GOFest etkinliği öne çıkmıştır.

Doğuş Otomotiv olarak, en iyi yeteneklere ulaşmak için yürütülen İnsan Kaynakları ve işveren markası faaliyetleri kapsamında birçok üniversitenin kariyer günlerine katılım sağlanarak, öğrenciler ile online platformda bir araya gelinmiş ve otomotiv sektörü bilgilendirilmeleri yapılmıştır. Bu sayede oluşturulan özgeçmiş havuzundan seçilen öğrenciler 2020 yılında Biz'De-Staj online programına dahil edilerek, yaz döneminde ve tüm yıl boyunca süren staj programları kapsamına alınmıştır. Doğuş Otomotiv Biz'De Staj programı, 2020 yılında da Toptalent tarafından yılın en beğenilen yetenek programı seçilmiştir.

Ayrıca her yıl yapılan Universum-Türkiye'nin İdeal İşverenleri Araştırması'nda, öğrencilerin ve çalışan profesyonellerin değerlendirmesi ile Doğuş Otomotiv, 2020 yılında işveren markası en çekici şirketler sıralamasında "İktisadi ve İdari Birimler" alanında öğrencilerin değerlendirmesinde 38'inci, genç profesyonellerin değerlendirmesinde ise 39'uncu sıralarda yer almıştır. "Mühendislik" alanında ise öğrencilerin değerlendirmesinde 36'ıncı şirket seçilerek ilk 50'deki yerini korumuştur.

Yetkili Satıcı ağının İnsan Kaynakları yönetiminde kurumsal yapılarının etkinleştirilmesi ve bunun sonucu olarak müşteri memnuniyeti ve iş sonuçlarında sürdürülebilir başarı sağlanmasını hedefleyen Doğuş Otomotiv - Drive ekibi, bulunduğu sektöre kaliteli işgücü yerleştirme bakış açısı ile hem İstanbul hem de şehir dışındaki, bünyesinde Volkswagen Laboratuvar sınıfı

bulunan Meslek Liselerini ziyaret ederek öğretmenler ve öğrencilerle birebir iletişim kurmuşlardır. Ziyaretler kapsamında, 9. sınıf öğrencilerini meslek seçimi öncesinde otomotiv sektörüne yönlendirmek amacıyla Volkswagen Laboratuvar sınıfı anlatımları yapılmıştır.

2020 yılında Drive, Doğuş Otomotiv'in tüm Yetkili Satıcı teşkilatında insan kaynakları uygulamalarının geliştirilmesi ve kurumsallaştırılması amacıyla sürdürülen çalışmalarda en başarılı olan ve fark yaratan Yetkili Satıcıların ödüllendirildiği ve her yıl düzenlenmesi planlanan "Drive İnsan Kaynakları Ödülleri" sürecini başlatmıştır. Bu kapsamda, "Drive İnsan Kaynakları Üstün Başarı Ödülü" ve "Drive İşveren Markasında Fark Yaratıcılar Ödülleri" olmak üzere iki farklı kategoride bu ödüller sahiplerini bulmuştur.

Yetkili Satıcıların işe alım ve terfi sürecindeki uygulamaları, çalışan devir oranı, eğitim ve çalışan bağlılığı gibi kriterlerin bulunduğu altyapı çalışmalarının standartlar çerçevesinde değerlendirildiği "Drive İnsan Kaynakları Üstün Başarı Ödülü" kategorisinde en yüksek puanlamayı alan ilk üç Yetkili Satıcı bu ödüle hak kazanmıştır.

"İşveren Markasında Fark Yaratıcılar Ödülleri" kategorisinde ise, Yetkili Satıcıların aday gösterdikleri 53 farklı proje değerlendirilmiştir. Burada çalışan motivasyonunu artıran aktiviteler, insan kaynağı yaratma ve yeni yeteneklere ulaşmak için uygulanan projeler ve çalışanların Şirket bağlılığını sağlayacak uygulamaların Doğuş Otomotiv yöneticilerinden oluşan bağımsız bir jüri tarafından değerlendirildiği bir süreç gerçekleştirilmiştir. Bu kategoride Yetkili Satıcıların kadın teknisyen istihdamında yürütmüş olduğu çalışmalar, mesai saatinde çalışan ebeveynlerin çocuklarına Şirket içerisinde özel kreş uygulaması ve kıdem ödülleri çalışmaları öne çıkmıştır. Değerlendirilen bu projelerin hepsi de çalışanların motivasyon ve bağlılıklarını artırmış; Yetkili Satıcı ağında çalışan odaklı ve sürdürülebilir işveren markası uygulamalarının devamlılığını sağlamıştır.

İnsan Kaynaklarında Dijitalleşme

2020 yılında dijitalleşmeyi ön plana alan İnsan Kaynakları sistemlerinin gelişimi hız kazanmıştır. İnsan Kaynakları alanında yatırım yapılan teknolojilerin etkisi ile birlikte operasyonel olarak yürütülen birçok süreç, ihtiyaçlar doğrultusunda 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 politikalarına da katkı sağlanmıştır. 2019 yılında yenilenen ve 2020’de geliştirmeleri devam eden D-İnsan performans sistemi, BI raporlama ile İnsan Kaynakları veri analitik raporlarına kolayca ulaşılabilme, işe alım süreçlerinde yapılan sınav süreçleri bu doğrultuda örnek olarak verilebilir.

Yeni işe başlayan çalışanların Şirket’i daha iyi tanımaları ve adaptasyonlarını daha hızlı sağlamak için oyunlaştırma temelli olarak 2019’da tasarlanan Mobil Oryantasyon Programı’nın kullanılmasına ve aday işe giriş sınav ve kişilik envanteri süreçlerinin online sistem üzerinden gerçekleştirilmesine devam edilmiştir. Ek olarak 2020 yılına özel online oryantasyon süreci ile farklı departmanların işe yeni başlayan çalışanlara tanıtımı, online olarak gerçekleştirilmiştir.

2020 yılında Doğu Otomotiv’deki dijital dönüşümü desteklemek ve çalışanların bireysel “dijital yetkinlik” gelişimine katkıda bulunmak amacıyla “Dijital Yetkinlikleri Geliştirme” (GO-DGTL Akademi) projesi, Dijital Dönüşüm departmanı ile birlikte hayata geçirilmiştir. Projede öncelikle dijital teknolojilerle değişen iş dünyasının gereksinimleri doğrultusunda yetkinlik seti yenilenmiştir. Çalışanların ihtiyaçlarını anlayabilmek adı-

na dijital yetkinlikler konusunda görüşlerin alındığı bir anket paylaşımı gerçekleştirilmiştir. Anketin ardından, bu yetkinliklerin ve dijital becerilerin gelişimine yönelik eğitim programları tasarlanmış ve GO-DGTL Akademi başlığı altında toplanmıştır. Tüm çalışanlara Temel Dijital Farkındalık konusunda video eğitimleri atanırken, Sabancı Üniveristesi iş birliği ile tasarlanan Dijital Dönüşüm, Veri Analitiği, Müşteri Deneyimi ve Trendler, Yapay Zekâ ve RPA (Robotik Süreç Otomasyonu) gibi özel gelişim programlarına çapraz fonksiyonlardan çalışanların katılımı hedeflenmiştir.

Doğu Otomotiv 2020 yılında, “Yeni İdari İşler Yazılımı” ile güvenlik, yemek, temizlik, ulaşım vb. konularda aldığı dış kaynak hizmetlerinin dijital ortamda takibini sağlamaya başlamıştır. Bu sayede müşterisine sunduğu hizmetleri kalite, maliyet ve standardizasyon açısından kontrol edebilmekte ve sürekli geliştirilmesine uygun zemin yaratabilmektedir. 2019 yılında gerçekleştirilen bir proje ile tesislerimize ait envanterlerin dijital ortama (Teknik Envanter Yazılımı) aktararak takibi sağlanmıştır. 2020 yılında ise ilgili yazılım kullanılarak tesislerimizin envanterlerinde bulunan stok fazlası demirbaşların dijital ortama aktarılması sağlanmıştır. Bu sayede stok fazlası demirbaşların, başka bir bölgede ihtiyaç olması durumunda anlık sorgulanabilmesi ve transferinin sağlanması mümkün olmuş, ek bir satın alma maliyetine katlanılmaması ile tasarruf sağlanmıştır.

Ayrıca binalarımızın deprem riskine karşı taşıyıcı sistemleri ve diğer yapı elemanları statik mühendislik hizmeti alınarak incelenmiş ve tespit edilen risklere karşı aksiyon planı oluşturulmuştur. İlgili çalışmalar İstanbul Teknik Üniversitesi uzmanlarınca da onaylanmıştır.

GO-DGTL Akademi

Doğu Otomotiv, dijital dönüşümü desteklemek ve çalışanların bireysel “dijital yetkinlik” gelişimine katkıda bulunmak amacıyla 2020 yılında “Dijital Yetkinlikleri Geliştirme” (GO-DGTL Akademi) projesini hayata geçirdi.

Öncelikli Paydaşımız: Çalışanlarımız

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

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

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

Değişen iş dünyası yapısı, farklılaşan beklenti ve koşullar, günümüzde şirketlerin çalışanlarını sadece yönetmelerini değil, onlarla iş birliği yaparak diyalog kurmalarını ve beklentilerini sorgulamalarını, iş süreçleriyle ilgili öneri ve geri bildirimlerinin üst yönetime doğrudan ulaşması sağlanarak tüm süreçlere katılımlarını da gerektirmektedir. Böylelikle çok daha verimli bir iş ortamı yaratılması, yenilikçi ve rekabet edebilir bir şirket yapısının kurulması, diğer paydaşlarla çalışanlar aracılığıyla daha sağlıklı ilişkiler kurulması da sağlanmaktadır.

Etkili ve sürdürülebilir iyileşme faaliyetleri yaratmak amacıyla kurulan ve çalışanların Şirket içi uygulamalar ya da iş süreçlerine yönelik her türlü önerilerini paylaşmalarını sağlayan Öneri Sistemi’ne 2020 yılında 1.577 öneri sunulmuştur. Bu önerilerin 725 adedi onaylanmış, 527 adedi hayata geçirilerek Şirket süreçleri iyileştirilmiştir.

Bunun yanı sıra çalışanlar her sene, kendi çalışma alanlarına ilişkin iş süreçlerini iyileştirerek verimlilik, kalite, maliyet tasarrufu, ek ciro, müşteri memnuniyeti, çalışan memnuniyeti, kurumsal sorumluluk ve iş sağlığı ve güvenliği alanlarında süreç iyileştirme projeleri hayata geçirmektedir. 2020 yılında bu kapsamda 143 proje uygulamaya alınmıştır. Hayata geçen bu iyileştirme projelerinden yaygınlaşma potansiyeline sahip olanlar ise Fikirlerin Doğu Günü etkinliğinde proje sahipleri tarafından tüm çalışanlara anlatılmıştır. Projelerinin yaygınlaşması ve yeni fikirlerin ortaya çıkması amacıyla düzenlenen Fikirlerin Doğu Günü etkinliğinde 2020 yılında verimlilik, Robotik Süreç Otomasyonu (RPA), ek gelir elde etme ve müşteri memnuniyeti alanlarında projeler öne çıkmış ve tüm çalışanlarla paylaşılmıştır.

İnsan Kaynakları Politikası

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

- Doğu Grubu’nun değerlerini benimseyen,
- Şirket dinamizminin gerektirdiği yetkinliklere sahip,
- Müşterinin önemini bilen,
- Öğrenme ve gelişmeye istekli,
- Kurum içerisinde verimliliği esas alan,
- Sistem odaklı yaklaşım sergileyen,
- Yüksek performansı uzun dönemli sürdürebilen

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

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

Eşit Haklar

Doğu Otomotiv Etik İlkeleri’nin 3. maddesi olan “Adalet ve Eşitlik” başlığı “Tüm paydaşlarımıza ve birbirimize karşı adil davranır, ayrımcılıktan uzak dururuz,” şeklinde açıklanmıştır.

Doğu Otomotiv din, dil, ırk, renk, cinsiyet, yaş, etnik köken, engellilik, vatandaşlık hali ya da yasal düzenlemelerle korunan diğer sosyal statülerden bağımsız bir “Çalışanlar ve İyi İş Ortamı Politikası” uygulamaktadır. Bu politika, yürütülen İnsan Kaynakları programları ile sürekli desteklenmektedir. Kadın ve anne çalışana yönelik uygulamalar, Şirket üst yönetimi ve Y kuşağı ile iş birliği çerçevesinde yürütülen Tersine Mentorluk Programları, üniversite ve lise stajyerleri ile belli aralıklarla toplantılar, engelli çalışanlarla bir araya gelinen paylaşım organizasyonları ile çeşitliliği destekleyen faaliyetler yürütülmektedir.

2020 yılında tersine mentorluk süreci mentorluk eğitimleri ile yapılandırılmış, uzman ve uzman yardımcısı pozisyonunda çalışan gönüllü yeni çalışanlar mentor olarak sürece dahil edilmiştir.

Doğu Otomotiv, 2010 yılından beri sürdürdüğü “İş’te Eşitlik” programı ile hem kadın çalışan sayısını artırma- yı hem de onların karar mekanizmalarında daha etkin hale gelmesini amaçlamaktadır. 2020’de bu kapsamda kadın çalışanlar başta olmak üzere tüm ebeveynlere yönelik destekleyici eğitimler ve çocuklar ile evde faydalı zaman geçirmeye yönelik öneri videoları hazırlanmıştır.

Çalışanlarımıza Sağlanan Faydalar

Tümü tam zamanlı olarak çalışan Doğuş Otomotiv çalışanlarının eşit haklara sahip olduğu ve her bir çalışanın Şirketimizin kilit paydaşlarından biri olduğu, Doğuş Otomotiv Temel Hak ve Sorumluluklar Prosedürü'nde açıkça belirtilmektedir. Sağlık sigortası, hayat sigortası, yemek ve servis, tüm çalışanlarımızın yararlandığı sosyal haklardır. Hamile çalışanlarımızın, kendileri için hazırlanan bilgilendirme sunumu ile tüm süreç hakkında bilgi sahibi olmaları sağlanmakta ve doğum iznine ekip arkadaşlarıyla özel bir kutlama düzenleyerek uğurlanmaktadır. 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.

2020-2021 eğitim öğretim döneminde Şirket çalışanlarına yönelik olarak, çocuklarının okul tercihlerinde değerlendirmeleri için dört farklı özel eğitim kurumu ile kurumsal indirim anlaşmaları gerçekleştirilmiştir. Bunlara ek olarak Doğuş Otomotiv'in üniversite iş birliği kapsamında, çalışanlara yüksek lisans ve doktora programlarında belirli oranlarda destek sağlanmaktadır.

Doğuş Otomotiv çalışanlarına sağlanan diğer faydalar ve eğitim olanaklarıyla ilgili detaylı bilgiler, her yıl Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporu'nda kamu ile paylaşılmaktadır.

Çalışanlarımızla İletişim

2020 yılında pandemi nedeniyle Doğuş Otomotiv Yönetim Kurulu ve İcra Kurulu Başkanı'nın alınan tedbirler ve değişen gündeme ilişkin bilgilendirmeleri, düzenli aralıklarla yazılı olarak tüm çalışanlarla paylaşılmıştır. Bununla birlikte İnsan Kaynakları ve İdari İşler webinarı ile, Şirket içerisinde alınan hijyene yönelik önlemler ve çalışma düzeni ile ilgili yapılan çalışmalar tüm çalışanlara anlatılmıştır. Pandeminin ilk döneminde iletişimi artırmak adına bir ay boyunca her hafta farklı içeriklerin yer aldığı Bizden Haberler e-bülteni hazırlanmış olup, içeriğinde çeşitli makaleler, online eğitim içerikleri, film ve kitap önerileri ile çalışanların çocukları ile yapabileceği aktiviteler yer almıştır.

Görevi gereği dönüşümlü olarak sahada çalışanlar için tüm sağlık tedbirleri en üst seviyede alınmış ve sahada yapılan organizasyonlar ile de çalışan motivasyonunun yükseltilmesine çalışılmıştır.

2020 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 alınmıştır. Uygulanabilir öneriler iş planına dahil edilmekte, ayrıca intranet ve e-posta yoluyla Şirket'le 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-2020>

Ülkemizin ve dünyamızın geleceğine dair bir algı oluşturmayı, bu algıyı yaymayı ve yaygın olduğu kesimlerde derinleştirmeyi amaçlayan, sektörler üstü bir konuda 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 yurtdışından adaptasyon olmayan ilk etik kodu olan Doğuş Otomotiv Etik Kodu ile Şirketimiz; çalışanları, müşterileri, iş ortakları ve rakipleri ile ilişkilerinde dürüst ve etik davranış sergileyeceğinin sözünü bu kez taahhüt altına alarak belgelemiştir. Doğuş Otomotiv yüksek standartlarda profesyonellik, dürüstlük, doğruluk ve etik davranış biçimini benimseyerek, adil ve şeffaf bir şekilde tüm paydaşlarıyla diyalog ortamlarını teşvik ederek faaliyetlerini yürütmektedir. Etik Kod'a uygun olarak hangi nedenle olursa olsun, gerçekleşen ya da gerçekleşme potansiyeli olan her türlü ihlal durumu Şirketimizde ciddi biçimde ele alınmaktadır.

Doğuş Otomotiv Etik Kodu'nun tam ve doğru biçimde hayata geçirilmesinde çalışanlarımızın ve yöneticilerimizin konuyla ilgili bilgi düzeyleri ve hassasiyetleri büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle Doğuş Otomotiv Etik Hattı tüm çalışanlarımızın her an ulaşabildikleri bir denetim mekanizması olarak çalışmakta ve bağımsız bir kuruluş tarafından yönetilmektedir.

Etik Kod'un farkındalığını artırmak ve içeriğini çalışanlarımız başta olmak üzere tüm paydaşlarımıza aktarmak konusunda çalışmalarımız sürmektedir. 2020 yılında pandemi nedeniyle yüzyüze eğitimler verilememe birlikte, e-öğrenme sistemi üzerinden etik eğitimleri hem yeni başlayanlar için oryantasyon eğitimleri içinde, hem de kişilere atanan eğitimler vasıtasıyla devam etmiştir.

2020 yılında, Doğuş Oto ve Otomotiv şirketlerinde toplam 228 çalışana sağlanan 570 çalışan/saat e-oryantasyon eğitimi kapsamında Etik Kod ile ilgili bilgilere de yer verilmiştir.

2015-2020 yılları arasında:

- Doğuş Otomotiv'de 833 kişiye 1.746,5 çalışan/saat
- Doğuş Oto'da 1.454 kişiye 2.493,5 çalışan/saat

eğitim verilmiştir.

2020 yılında Volkswagen AG tarafından İş Ortakları Davranış Kodu kapsamında üretilen küresel etik eğitimi ise yöneticilerimizin %100'ü tarafından tamamlanmıştır. Eğitimlere toplam 76 adet yöneticimiz katılmıştır.

Yıl içinde Uyum Fonksiyonu tarafından Etik Kod güncelleme çalışmaları yürütülmüş ve Etik Kod kapsamına da yer alan politikalar ve ilgili prosedürler üzerinde geliştirmeler yapılmıştır. Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası ile Kara Para Aklama ve Terörün Finansmanı Önleme Politikası Etik Kod kapsamına alınmış, ISO 140001 Çevre Yönetim Sistemi kurulumu çalışmaları sırasında Çevre ve Enerji Yönetimi Politikası da güncellenerek Etik Kod'a eklenmiştir.

Doğuş Otomotiv Etik Kodu, Şirketimizin tüm etik konulardaki taahhüt ve politikalarını içermektedir ve Şirket'in resmi internet sitesinde kamuya açık bir biçimde yayınlanmaktadır: http://www.dogusotomotiv.com.tr/newdogusotomotiv_files/201761691821781_DogusOtomotiv_-Tr.pdf



Otomotiv sektörünün en uzun soluklu sosyal sorumluluk platformu Trafik Hayattır! 16 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 Doğu Otomotiv, 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 16 yıldır trafik güvenliği konusunda her yaş grubundan bireylerin trafikteki davranış ve alışkanlıklarını değiştirmek ve trafik güvenliği olgusunu toplumun günlük yaşamına kat-

masını sağlamak amacıyla, farklı hedef kitlelere yönelik bilinçlendirme çalışmaları yürütmektedir. Platform, trafikteki olumlu kültür dönüşümünün yaşamın her alanına pozitif katkı yapacağına ve yaşanabilir şehirler ve yarınlara bırakacağına inanmaktadır.

2020 yılında pandemiyle birlikte hızla değişen alışkanlıklara ve yaşam şartlarına adapte olan Trafik Hayattır! Platformu, odağını değişen mobiliteler ve uzaktan eğitim olarak belirlemiştir. Bunun yanı sıra, toplumun geniş kesimlerine doğru kanallardan mesajlarını iletmeyi amaçlayan platform, değişen medya tüketim alışkanlıklarını dikkate alarak, sosyal medya ve dijital platformlardaki etkinliğini artırma stratejisi uygulamıştır.

Trafik Hayattır! EBA TV iş birliği

Trafik Hayattır!, 2020 yılında eğitimin online platforma taşınmasıyla birlikte, Türkiye’de kazalardan en çok etkilenen 5-19 yaş grubuna yönelik olarak Milli Eğitim Bakanlığı ile birlikte hareket etmiştir. Platform, çocuklara trafik bilinci kazandırmak amacıyla, öğrencilerin derslerini takip ettikleri EBA TV’de ilk ve ortaokul öğrencilerine yönelik eğitici videolar hazırlamıştır. Trafik nedir, kaldırımda güvenli yürüyüş, karşıdan karşıya güvenli geçiş, emniyet kemeri’nin önemi ve daha birçok konunun ele alındığı eğitim videoları EBA TV Eğitim Kütüphanesi’ne kalıcı olarak eklenmiştir. Eğitim videoları ile günde 1 milyon öğrenciye erişim sağlanmıştır.

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 2020 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. 2020 yılında İTÜ öğrencileri ile online platformda yaklaşık 1 saatlik bir oturumda bir araya gelinerek, trafik konusunda güncel konular işlenmiştir.

İnteraktif iletişim

Diyalog bazlı bir iletişime önem veren Trafik Hayattır! Platformu, yıl boyunca hedef kitlesi olan toplumun geniş kesimiyle farklı sosyal medya kanallarında bir araya gelmiştir. Platform, aktif kullanım oranı giderek yükselen bir sosyal medya kanalı olan YouTube’a ağırlık vererek, güvenli sürüş eğitmeni Ahmet Özgün’le güvenli sürüş videoları hazırlamıştır. Emniyet Genel Müdürlüğü’nün de işlenmesinde fayda gördüğü konuları içeren 20’den fazla farklı içerikle hazırlanan eğitim videoları, sosyal medyada erkek hedef kitle kadar aktif olmayan kadın izleyicilere de ulaşmış ve bu sayede kadın takipçi oranı %44’e yükselmiştir. Takipçilerden gelen yorum ve isteklere göre içeriklere eklemeler yapılmıştır.

Yıl boyunca sürdürülen aktif iletişim sayesinde Trafik Hayattır! sosyal medya hesaplarında 26.236.040 kişiyle etkileşim sağlanmıştır. 2020 yılında sosyal medya kanallarında 25.000’in üzerinde takipçi kazanılarak Facebook’ta 169.598, Instagram’da 22.613, YouTube’da ise 4.200 takipçi sayısına ulaşılmıştır.

Değişen mobiliteler

Hem teknolojinin hem de insan ihtiyaçlarının ve beklentilerinin hızla değişmesiyle birlikte, artan şehirleşme, yaşanabilir şehirler ve farklılaşan mobiliteler çözümü hayatımızın bir parçası olmuştur. Mobilitelerde toplu ya da bireysel çözümlerin artması nedeniyle, trafikteki yeni ve farklı çözümlere yönelik olarak sosyal medyada özel içerikler oluşturulmuş ve iletişimde yenilikler dikkate alınmıştır.



“Aramıza yeni katılanlar var!”

Sayıları günden güne artan mobiliteler çözümleri trafikte de yeni yaklaşım ve alışkanlıklar edinilmesini zorunlu kılıyor.



Ahmet Özgün ile güvenli sürüş!

Trafik Hayattır! YouTube kanalında yayınlanan onlarca eğitim videosu, birçok farklı konuda sürücülere güvenli sürüşün ipuçlarını veriyor.

Facebook Chatbot ile ehliyet sınavına hazırlık

Önceki yıllarda olduğu gibi, bir sosyal sorumluluk projesinde ilk kez uygulanan Facebook Chat Bot uygulaması ile 2020 yılında da ehliyet sınavına gireceklere, 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 185.338 kullanıcı yararlanmıştır.

2021 hedefleri

Trafik Hayattır! platformu, 2021 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. Pandemi sürecine bağlı olarak, Milli Eğitim Bakanlığı ile başlayan eğitim çalışmasını teoriden pratiğe aktarmak amacıyla, yüz yüze eğitime yönelik özel bir proje geliştirilmektedir.

KURUMSAL YÖNETİŞİM RAPORU

Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret Anonim Şirketi'nde 31 Aralık 2020 tarihinde sona eren faaliyet döneminde aşağıdaki açıklamalar paralelinde Sermaye Piyasası

Kurumsal Yönetişim İlkelerine Uyum Beyanı

Şirketimiz, 31.12.2020 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 09.01.2020 tarih 2020/4 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. 17.12.2019 tarihi itibarıyla 96,50 (10 üzerinden

Kurulu tarafından yayımlanan Kurumsal Yönetişim İlkeleri uygulanmıştır.

9,65) olan Kurumsal Yönetişim Derecelendirme notu, Şirketimizin bu alanda yaptığı sürekli iyileştirme çalışmaları neticesinde 17.12.2020 tarihi itibarıyla 96,73'ye (10 üzerinden 9,67) 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	96,67

Kurumsal Yönetişim Derecelendirme Raporu'na, Şirketimizin web sayfasından ve <http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/yatirimci-iliskileri/yatirimci-iliskileri-1/kurumsal-yonetisim/raporlar/kobirate-kurumsal-yonetim-derecelendirme-raporu> linkinden ulaşılabilir.

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

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

Azlık haklarının kullandırılmasına özen gösterilmektedir. Bununla beraber, hakların kapsamının genişletilmesi ve sermayenin yirmide birinden daha düşük miktara sahip olanlara da bu hakların tanınması, Esas Sözleşme'de yer almamıştır.

Çalışanların ve menfaat sahiplerinin Şirket yönetimine katılımı için destekleyici mekanizma ve modeller oluşturulmuştur. 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 Kriterleri'ne uygun olarak 29.03.2018 ve 30.03.2020 tarihli Genel Kurul kararıyla Şirketimizin Yönetim Kurulu'nda biri bağımsız olacak şekilde toplamda iki (2) kadın üye görev yapmaktadır. Bu haliyle Şirketimiz Yönetim Kurulu'nun 33%'ü kadın üyelerden oluşmuş ve Kurumsal Yönetim Tebliği'ne uygunluğu sağlanmaktadır.

Yönetim Kurulu'nda özeleştirme ve performans değerlendirilmesi yapılmakla birlikte, üyelerin bu değerlendirmeler çerçevesinde ödüllendirilme ve azledilme uygulaması bulunmamaktadır. Ancak Yönetim Kurulu Üyelerimizin Yönetim Kurulu ve Komite toplantılarına katılım, verilen katkı, bilgi, birikim ve deneyim paylaşımları göz önünde bulundurulup, Yönetim Kurulu'nun

faaliyetlerine ilişkin performansı bir bütün olarak iki yılda bir değerlendirilmektedir. Bu kapsamda alternatif firmalar değerlendirilmiş ve Yönetim Kurulu kararı sonucunda seçilen firma ile çalışmalar 2019 yılı sonunda başlamış ve 2020 yılı içerisinde tamamlanmıştır. Bu çalışma kapsamında Yönetim Kurulu üyeleri ile anket ve yüz yüze görüşmeler yapılarak verilen cevaplar firma tarafından analiz edilmiştir. Ayrıca idari sorumluluğu bulunan üst düzey yöneticiler ile de bire bir görüşmeler yapılarak Yönetim Kurulu'na ilişkin geri bildirimleri alınmıştır.

Yönetim Kurulu Performans Değerlendirme Çalışması çıktıları 14.05.2020 tarihinde Yönetim Kurulu ile paylaşılmış, gelişim alanlarına istinaden aksiyon planları belirlenmiştir. Belirlenen bu aksiyonlar 15.06.2020 tarihli Yönetim Kurulu'nda değerlendirilerek karara bağlanmış olup hayata geçirilmektedir.

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

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.

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 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.

2020 yılında olduğu gibi, önümüzdeki dönemde de Kurumsal Yönetişim İlkeleri ve Sürdürülebilirlik İlkeleri içselleştirilerek, mevzuattaki gereklilik ve gelişmeler dikkate alınarak, uyum ve iyileştirme gerektiren alanlara çözüm üretme konusundaki istekli ve kararlı yaklaşımlarımız sürdürülecektir.

Bu kapsamda, 2 Ekim 2020 tarihinde yayınlanan II-17.1 sayılı Kurumsal Yönetim Tebliği'ndeki değişikliğe istinaden "Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Çerçevesi" açıklaması/bölümü eklenmiştir. Halka açık şirketlerin Çevresel, Sosyal, Kurumsal Yönetim (ÇSY) çalışmalarını yürütürken 56 temel ilkeden oluşan çerçeve kapsamının açıklanması gönüllülük esasına dayalı olup, uygulanıp uygulanmadığının tebliğ kapsamında "Uy ya da Açıkla" yaklaşımına göre raporlanması gerektiğinden, söz konusu çerçeve, Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Beyanında 3 numaralı ek olarak yer almıştır.

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>)

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 ve silesiyle yönetime iştirak etmektedir.

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 çalışmalarını 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 öncülük oynamaktadır. Yönetim Kurulu, bu amaca yönelik olarak Yatırım İlişkileri Bölümü ile yakın iş birliği içerisinde bulunmaktadır.

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

Şirketimiz Yönetim Kurulu Üyeleri, görevleri esnasındaki kusurları ile Şirket'te sebep olabilecekleri zarara karşılık, Doğuş Holding A.Ş. tarafından yapılan yıllık 25 milyon ABD doları tutarındaki şemsiye sigorta ile "Yönetici Sorumluluk Sigorta Poliçesi" kapsamına alınmışlardır.

Yönetim Kurulu çalışma usul ve esaslarına bakıldığında;

- Yönetim Kurulu'nun idari yapısı, görev ve sorumlulukları,
- Yönetim Kurulu Üyeleri'nin toplantıya çağırılmasına ve toplantıya hazırlanmasına ilişkin süreçler,
- Yıllık toplantı sayısı ve toplantı planlaması hakkında bilgiler,
- Toplantı gündeminin oluşturulma yöntemi,
- Gündemde yer alan konularla ilgili bilgi ve belgelerin üyelere akış süreçleri,
- Her üyenin bir oy hakkı olduğu,
- Yönetim Kurulu Üyeleri'nin birbirlerine ve yöneticilerin Yönetim Kurulu'na bilgi verme yükümlülüğü,
- Yönetim Kurulu'nun görev dağılımı ve komiteler,

- Yönetim Kurulu'nun performansının değerlendirilmesi ve ilkelerde sayılan daha birçok konu hükme bağlanmıştır. Uygulamada da bu yönetmeliğe uygun hareket edilmektedir.

Yönetim Kurulu'nun Yapısı

Şirket Yönetim Kurulu bir (1) başkan ve beş (5) üye olmak üzere toplam altı (6) kişiden oluşmaktadır. Bu haliyle Yönetim Kurulu'nun oluşturulmasında en az beş (5) üyenin bulunması koşuluna uyulmuştur. Yönetim Kurulu Üyelerinin verimliliği 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 aittir. Diğer yandan Yönetim Kurulu'nda icracı olmayan üyelerden 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 iki (2) kadın üye görev yapmaktadır. Bu haliyle Şirketimiz Yönetim Kurulu'nun 33%'ü kadın üyelerden oluşmaktadır.

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

Yönetim Kurulu Üyeleri Emir Ali Bilaloğlu, Gür Çağdaş, Koray Arıkan, Özlem Denizmen Kocatepe, Adalet Yasemin Akad ve Adnan Memiş'tir. Şirketimizin, 29 Mart 2018 tarihli Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda seçilen ve KAP'ta duyurulan Yönetim Kurulu Üyeleri arasında yapılan görev dağılımına göre; Emir Ali Bilaloğlu Yönetim Kurulu Başkanlığı'na seçilmiştir. Yönetim Kurulu üye sayısının azaltılmasına bağlı olarak, Yönetim Kurulu Başkanı seçilen Emir Ali Bilaloğlu'nun uzun yıllardır birlikte sürdürdüğü Yönetim Kurulu Üyeliği ve İcra Kurulu Başkanlığı görevlerindeki tecrübesi dikkate alınarak, Yönetim Kurulu Başkanı ve İcra Kurulu Başkanı'nın aynı kişi olması uygun bulunmuştur.

Şirketimiz Yönetim Kurulu'nda iki (2) bağımsız üye bulunmakta olup, Adalet Yasemin Akad ve Adnan Memiş bağımsız üye olarak görev yapmaktadır. Yönetim Kurulu'nda Adnan Memiş bir (1) yıl süreyle görev yapmak üzere 30 Mart 2020 tarihli Genel Kurul'da seçilmiştir. Diğer üyeler ise üç (3) yıl süreyle görev yapmak üzere 29 Mart 2018 tarihli Genel Kurul'da seçilmiştir.

Yönetim Kurulu Üyelerimizin özgeçmişlerine sayfa 12 ve 13'ten ulaşabilirsiniz.

Bağımsız Yönetim Kurulu Üyeleri Beyanları



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 üyelerle sirküle edilmektedir. Yönetim kurulu çalışma esasları uyarınca, bilgi ve belgeler toplantıdan 3 gün önce üyelerle paylaşılmaktadır.

Yönetim Kurulu, 2020 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 Üyeleri'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 bulunmakta olup herhangi bir üyeye veto hakkı tanınmamıştır. Yönetim Kurulu toplantıları, mevzuat ve Esas Sözleşme'nin Yönetim Kurulu toplantılarına ilişkin düzenlemelerine uygun yapılmaktadır.

Aşağıdaki tabloda Yönetim Kurulu Üyelerimizin 2020 yılında yapılan Yönetim Kurulu toplantılarına katılım durumları bilgisi verilmektedir:

	Katılım Oranı
Emir Ali Bilaloğlu	%100
Gür Çağdaş	%100
Koray Arıkan	%100
Özlem Denizmen Kocatepe	%92
Adalet Yasemin Akad	%100
Adnan Memiş	%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 üyelerden oluşacağı Yönetim Kurulu tarafından belirlenmiş, yazılı dokümanlar olarak Yönetim Kurulu tarafından onaylanarak kamuya duyurulmuş ve Şirket'in 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 yöneticileri toplantılarına davet etmekte ve görüşlerinden faydalanmaktadır. Komiteler tarafından sunulmuş raporlar Yönetim Kurulu'nda değerlendirilerek Şirketi-mizce 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 başlanmasına karar verilmiştir.

2019 yılı sonunda ARGE firması ile başlayan bu çalışma 2020 yılı içerisinde tamamlanmıştır. Yönetim Kurulu Performans değerlendirme çalışması kapsamında Yönetim Kurulu üyeleri ile anket ve yüz yüze görüşmeler yapılarak verilen cevaplar firma tarafından analiz edilmiştir. Ayrıca idari sorumluluğu bulunan üst düzey yöneticiler ile de bire bir görüşmeler yapılarak Yönetim Kuruluna ilişkin geri bildirimleri alınmıştır.

Söz konusu değerlendirmede "Yönetim Kurulu yapısı, komitelerin işleyişi, Yönetim Kurulu çalışma süreçleri, Yönetim Kurulu'na sunulan/verilen bilgiler, Yönetim Kurulu kültürü, Yönetim Kurulu'nun Şirket'i yönet-dirmesi, Yönetim Kurulu'nun gözetim, risk yönetimi, sürdürülebilirlik, insan kaynakları, paydaş ilişkileri, dijitalleşme ve inovasyon ortamına yönelik yaklaşımları" başlıkları ele alınmıştır.

Yönetim Kurulu Performans Değerlendirme Çalışması çıktıları 14.05.2020 tarihinde Yönetim Kurulu ile paylaşılmış, gelişim alanlarına istinaden Ücret ve Aday Gösterme Komitesi tarafından aksiyon planları hazırlanmıştır. Önerilen bu aksiyonlar 15.06.2020 tarihli Yönetim Kurulu'nda değerlendirilerek karara bağlanmış olup hayata geçirilmektedir.

Kararların detayı aşağıdaki gibidir:

- Yönetim Kurulu toplantısına, İcra Kurulu üyelerinden iki Genel Müdür altı ay boyunca dönüşümlü olarak katılım sağlar.
- Her ay bir Genel Müdür tarafından operasyonlarının anlatıldığı bir sunum yapılması gündeme alınır.
- Her Yönetim Kurulu toplantısında müşteri, dijitalleşme / teknoloji ile ilgili yeni gelişmeler, inovasyon konularında 15'er dk görüşülecek şekilde gündem planlanır.
- Yönetim Kurulu toplantılarında yılda en az iki kere sadece Yönetim Kurulu üyelerinin katılım sağladığı özel oturumlar gerçekleştirilir. Bazı özel oturumlarda, katılımcıların Yönetim Kurulu'nun gelişim alanları ile ilgili 3 konuyu değerlendirdiği seanslar gerçekleştirilir. Ayrıca Yönetim Kurulu Etkinliğinin Değerlendirmesi çalışması kapsamında belirlenen aksiyonların takibi ve değerlendirmesi; Ücret ve Aday Gösterme Komitesi tarafından özel oturum gündemine alınır.

Denetimden Sorumlu Komite

Adnan Memiş (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.

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.

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 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.

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, 2020 yılında Yönetim Kurulu'na toplam dört (4) defa yazılı bildirim sunulmuştur.

Komite tarafından 2020 yılında sekiz (8) toplantı gerçekleştirilmiştir. İç Denetim Departmanı tarafından Komite'ye yapılan sunumlarda denetim faaliyetleri neticesinde iç kontrol, risk yönetimi ve yönetim süreçlerine ilişkin tespitler hakkında bilgilendirme yapılmış ve alınan kararlar Komite toplantı tutanaklarına işlenmiştir. Komite üyeleri tarafından, Yönetim Kurulu ile paylaşılması karara bağlanan denetim bulguları hakkında 2020 yılı içerisinde Yönetim Kurulu'na 3 defa bilgilendirme yapılmıştır.

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, 2020 yılında dört (4) kez toplanmış, tespitlerini ve alınan kararlarını Yönetim Kurulu'na düzenli raporlamıştır.

Sermaye Piyasası Kurulu'nun 02.10.2020 tarih ve 31262 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Kurumsal Yönetim Tebliği (II -17.1)'nde Değişiklik Yapılmasına Dair Tebliğ (II -17.1.a)) kapsamında, şirketlerin sürdürülebilirlik ilkelerine uyması ve kurumsal yönetim ilkelerine uyum raporlamalarında, sürdürülebilirlik ilkeleri uyum çerçevesi kapsamındaki açıklamalara yer vermesi zorunlu hale getirilmiştir. Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Komitesi olarak konunun üst yönetim KPI'larına dahil edilerek Şirket'in hedeflerinin belirlenmesi ve komitenin Yönetim Kurulu'nu belirli periyotlarda bilgilendirilmesine dair karar alınmıştır.

Riskin Erken Saptanması Komitesi

Adnan Memiş (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, 2020 yılında biri İç Denetim Departmanı ile birlikte olmak üzere toplam beş (5) toplantı gerçekleştirmiştir. Komite,

Ücret ve Aday Gösterme Komitesi

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

Ücret ve Aday Gösterme Komitesi yukarıda isimleri belirtilen iki üyeden oluşmakta olup komite başkanı bağımsız üyedir. Konu içeriğine göre ihtiyaç duyulan durumlarda ilgili yöneticiler toplantıya davet edilerek görüş ve değerlendirmeleri alınmaktadır. Aday Gösterme Komitesi görevi de Şirketimizde Ücret ve Aday Gösterme Komitesi tarafından yürütülmektedir.

Ücret ve Aday Gösterme Komitesi, 2020 yılında üç (3) kez bir araya gelmiştir. Toplantıda belirlenen konular, bunlarla ilgili yapılan çalışmalar ve elde edilen çıktılar Yönetim Kurulu'na sunulmuştur.

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.

Şirketimizde "Yönetim Kurulu'nun Değerlendirilmesi ve Etkinliğinin Geliştirilmesi" çalışması düzenli olarak yapılmakta olup bu çalışmalar Ücret ve Aday Gösterme komitesi sorumluluğundadır. Aynı zamanda, Ücret ve Aday Gösterme Komitesinin önerisi ile Genel Kurul döneminde bağımsız üyelerin ücret artışı ile ilgili öneri yapılmaktadır.

Aday Gösterme Komitesi Bağımsız Yönetim Kurulu adayların yedeklenmesi konularında aktif rol almaktadır. 2020 yılı mart ayında bir Bağımsız Yönetim Ku-

te, 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 artırmayı amaçlamaktadır.

Yönetim Kurulu Üyesinin süresinin sona erecek olması nedeniyle detaylı bir araştırma yaparak yeni bağımsız üye adaylarını belirlemiştir. Yeni atanan Yönetim Kurulu Üyesi için 21.04.2020 tarihinde Şirket'i tanıtan oryantasyon programı gerçekleştirilmiştir. Ayrıca Yönetim Kurulu Üyelerinin kurum hakkında daha detaylı bilgi sahibi olmaları amacıyla her iş biriminin mevcut durumunu, orta ve uzun vade stratejilerini ve beklentilerini içeren bilgilendirme eğitimleri her sene düzenli olarak gerçekleştirilmektedir.

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 değerlendirilmektedir. 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.

Üst düzey yöneticilerin kariyer planlamaları ve Yönetim Kurulu'na hazırlanmasına ilişkin 2020 yılında Ücret ve Aday Gösterme Komitesinin önerisi ile Yönetim Kurulunda aşağıdaki kararlar alınmıştır. 15 Haziran 2020 tarihli Yönetim Kurulu'nda; İcra Kurulu üyelerinden iki Genel Müdür'ün Yönetim Kuruluna yetiştirilmesi amacıyla altı ay boyunca dönüşümlü olarak yönetim kurulu toplantılarına katılmalarına karar verilmiştir. Ayrıca her ay bir Genel Müdür tarafından Yönetim Kurulu'na katılıp operasyonlarını anlatacak sunum yapmaları gündeme alınmaktadır.

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 2020 yılında bir (1) kez toplantı yapmıştır.

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.

Şirketimiz, üst düzey yöneticileri olarak, Şirketimizin faaliyetlerini planlama, yönetme ve kontrol etme yetki ve sorumluluklarına haiz olmalarından dolayı, Yönetim Kurulu Üyeleri'ne ve idari sorumluluğu bulunan kişilere 2020 yılında 138.930 bin TL mali hak sağlamıştır.

Faaliyet Raporu, 1 Ocak 2020 - 31 Aralık 2020 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

2020 yılında dönem içinde çalışan ortalama personel sayısı mavi yakalılar için 785 (31 Aralık 2019: 826 kişi), beyaz yakalıları için ise 1.343 kişidir (31 Aralık 2019: 1.445 kişi).

2020 Yılı Üst Düzey Yönetici Bilgileri ve Yönetim Kurulu Üyeleri'nin Görevleri

Adı Soyadı	Görevi	Başlama Tarihi	Süresi
Emir Ali Bilaloğlu	İcra Kurulu Başkanı, Yönetim 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
Adnan Memiş	Yönetim Kurulu Üyesi, Denetimden Sorumlu Komite Başkanı, Riskin Erken Saptanması Komitesi Başkanı	30.03.2020	1 yıl

Yönetimde Söz Sahibi Olan Personel

Adı Soyadı	Görevi	Öğrenim Durumu
Emir Ali Bilaloğlu	İcra Kurulu Başkanı / Yönetim 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	SEAT, Porsche ve DOD Markaları Genel Müdürü	İşletme ve Pazarlama
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

* Şirketimizin 02.12.2020 tarihinde Kamuyu Aydınlatma Platformunda yapmış olduğu özel durum açıklaması kapsamında, Sn. İlhami EKŞİN, Doğuş Grubu'nun satın alma şirketi D-Serve'in CEO'su olarak göreve atanmış olduğundan Scania, Thermo King ve Scania Engines markalarının Volkswagen Ticari Araç markası ile birlikte yönetilmesine karar verilmiş, yeni yapının Genel Müdürlük görevine halen Volkswagen Ticari Araç Marka Genel Müdürü olan Sn. Tolga SENYÜCEL, 01.01.2021 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere atanmıştır.

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

2020 yılında Şirketimizin araştırma ve geliştirme çalışması bulunmamaktadır.

Şirket Faaliyetleri ve Faaliyetlere İlişkin Önemli Gelişmeler

Yatırımlar

Şirketimiz 2020 yılı içerisinde toplam 141.967 bin TL tutarında maddi duran varlık yatırımı gerçekleştirmiştir. Bu yatırım tutarı; taşıt alımlarından, showroom renovasyonları ve servis ekipmanları, bilgi işlem ekipmanları, yazılım geliştirme ve demirbaş alım 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 Tarafarla İlgili İşlemler ve Bakıyeler" altında yer verilmiştir.

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

Şirket Adı	Faaliyet Konusu	Ödenmiş/Çıkarılmış Sermayesi	Şirketin Sermayesindeki Payı	Para Birimi	Şirketin Sermayesindeki 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	43.288.272,00	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	2.499.000,00	TL	49,00	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	1.049.999,70	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 Kurulu'nca Şirket'in 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

Rekabet Kurulu'nun 24.07.2020 tarih ve 20-35/456-M sayılı kararı ile "Birinci el (sıfır) ve ikinci el satış pazarlarında faaliyet gösteren distribütör ve araç kiralama şirketlerinin Rekabet Kanunu'nun 4. maddesini ihlal edip

etmediklerinin tespiti"ne yönelik olarak Şirketimizin de aralarında bulunduğu 23 şirket hakkında soruşturma açılmıştır. Bu şirketlerin 16'sı otomotiv distribütörü, 7'si ise araç kiralama şirkettir.

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

Dilovası Gümrük Müdürlüğü'nün düzenlediği 95 adet ithalat beyannamesi ile ilgili ceza ve ek tahakkuk kararlarına karşı 09.09.2020 tarihinde Kocaeli 2. Vergi Mahkemesi'nde açılan dava bulunmaktadır.

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 uyumsuzluğu 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:

- 31.12.2019 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan "Geri Kazanım Katılım Payına İlişkin Yönetmelik"
- 04.01.2020 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan "Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik"
- 12.02.2020 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan "Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik"
- 26.03.2020 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan "7226 Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun"
- 17.04.2020 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan "7244 sayılı Yeni Koronavirüs (COVID-19) Salgının Ekonomik ve Sosyal Hayata Etkilerinin Azaltılması Hakkında Kanun ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun"
- 09.06.2020 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan "İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik"
- 25.06.2020 Tarihli ve 31166 Sayılı Resmi Gazete' de yayımlanan "Kişisel Verileri Koruma Kurulunun 23/06/2020 Tarihli ve 2020/482 Sayılı Kararı"
- 28.07.2020 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan "7252 Dijital Mecralar Komisyonu Kurulması ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun"
- 31.07.2020 tarih ve 2812 Karar Sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan "Mal ve Hizmetlere Uygulanacak Kat-

ma Değer Vergisi Oranlarının Tespitine İlişkin Kararda Değişiklik Yapılmasına Dair Karar "

- 15.08.2020 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan "İkinci El Motorlu Kara Taşıtlarının Ticareti Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik"
- 30.08.2020 tarih ve 2912 Karar Sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan "4760 Sayılı Özel Tüketim Vergisi Kanununa Ekli (II) Sayılı Listede Yer Alan Bazı Malların Özel Tüketim Vergisi Oranlarının Yeniden Tespiti Hakkında Karar"
- 09.09.2020 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan "İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik"
- 02.10.2020 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan "Kurumsal Yönetim Tebliği (II -17.1)'nde Değişiklik Yapılmasına Dair Tebliğ (II -17.1.a)"
- 17.11.2020 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan "Bazı alacakların Yeniden Yapılandırılması ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun"
- 29.12.2020 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan "Motorlu Taşıtlar Vergisi Genel Tebliği"
- 29.12.2020 tarihinde Türkiye – Birleşik Krallık arasında Serbest Ticaret Anlaşması (STA) imzalanması
- 15.01.2021 Tarihli ve 31365 Sayılı Resmi Gazete' de yayımlanan "Kişisel Verileri Koruma Kurulunun 22/12/2020 Tarihli ve 2020/966 Sayılı Kararı"

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

Şirketimizin faaliyet dönemi içinde ulaşamadığı bir hedef ve yerine getirmediği bir Genel Kurul kararı bulunmamaktadır. Şirketimiz 2020 yılı değerlendirmesine ilişkin detaylı bilgiye "Yönetim Raporu" başlığı altında yer alan "2020 yılı Değerlendirmesi ve 2021 yılı Beklentileri" alt başlığından ulaşılabilir.

Olağanüstü Genel Kurula İlişkin Bilgiler

2020 yılında Şirketimizin Olağanüstü Genel Kurul Toplantısı yapılmamıştır.

Bağışlar ve Yardımlar

Şirketimizin Bağış ve Yardım Politikasında herhangi bir değişiklik yapılmamış olup, 2020 yılında yapılan bağışlar ve yardımların detayı bir sonraki sayfadaki tabloda verilmiştir.

Şirketler Topluluğu

Şirketimizin, 2020 yılında şirketler topluluğu bünyesindeki hâkim ve bağlı şirketler ile yürüttüğü işlemler olağan ticari faaliyetler olup Şirket 2020 yılında hâkim şirketle ve hâkim şirkete bağlı şirketlerle yaptığı işlemlerde emsallerine aykırı olarak bu şirketler yararına bir işlem yapmamıştır. Dolayısıyla Şirket'in, 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.

DOĞUŞ OTOMOTİV SERVİS VE TİCARET A.Ş. ve BAĞLI ORTAKLIKLARI 2020 Yılında Yapılan Bağışlar				
AÇIKLAMA	DOS	DOP	D-Auto	Toplam (TL)
Biz Bize Yeteriz Türkiyem	5.000.000	-	-	5.000.000
Darüşşafaka Cemiyeti	1.479.775	591.910	-	2.071.685
Fenerbahçe Spor Kulübü Derneği	1.000.000	-	-	1.000.000
Çağdaş Yaşamı Destekleme Derneği	-	28.000	-	28.000
Ayhan Şahenk Vakfı	18.900	-	-	18.900
Diğer Dernek ve Kurumlar	5.600	100	-	5.700
TOPLAM (TL)	7.504.275	620.010	-	8.124.285

Finansal Durum

Operasyonel ve Finansal Göstergeler

Şirketimiz, 2.295.734 bin TL bin TL tutarında öz kaynağa sahip ve sermayesi karşılıksız kalmamış olup, borca batık değildir.

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

Şirketimizin bir önceki yıla göre cirosu %92, satış adetleri %63 ve net kârı %1.269 oranlarında artmıştır.

Şirketimiz ayrıca yalın yönetime ve dinamik yapısına verdiği önemin göstergesi olarak, Faaliyet Giderleri/ Ciro rasyosunu %5,45 seviyesinde korumuştur.

Diğer Hususlar

Faaliyet yılının sona ermesinden sonra Şirket'te 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, 23.02.2021 tarihli ve 2021 /12 sayılı Yönetim Kurulu kararıyla Şirket'in Yönetim Kurulu Üyeleri tarafından imzalanarak onaylanmıştır.

Finansal raporlamadan sorumlu Yönetim Kurulu Üyeleri ile finansal raporlamadan sorumlu yöneticinin 2020 yılı faaliyet dönemine ilişkin sorumluluk beyanına EK 1'de yer verilmiştir.

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

Kâr Dağıtım Önerisi

2020 faaliyet yılında oluşan kârın; mevzuata uygun olarak kar dağıtım politikamızda belirlenen amaçlar ve hedefler kapsamında, kar dağıtım tablosunda yer aldığı şekliyle tevzi edilerek nakden dağıtılacak kar tutarının 600.000.000 TL olarak belirlenmesi ve dağıtımını ödemelerinin 30 Nisan 2021 ve 30 Kasım 2021 tarihini aşmamak üzere iki eşit taksitte yapılmasına ilişkin 23.02.2021 tarihli ve KAP'ta yayınlanan Yönetim Kurulu teklifi Genel Kurul'un onayına sunulacaktır.

Yönetim Kurulu'nun 23.02.2021 tarihli ve 2021 /12 sayılı kararıyla; Şirketimizin 31.12.2020 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.



FİNANSAL TABLO VE FAALİYET RAPORLARININ KABULÜNE İLİŞKİN YÖNETİM KURULU'NUN
KARAR TARİHİ: 23 Şubat 2021
KARAR SAYISI: 2021 / 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 31.12.2020 tarihinde sona eren hesap dönemine ilişkin, Sermaye Piyasası Kurulu'nun "Sermaye Piyasasında Finansal Raporlamaya İlişkin Esaslar Tebliği" çerçevesinde hazırlanan, bağımsız denetimden geçmiş Konsolide Finansal Tablolar ve Yönetim Kurulu Faaliyet Raporunun, "Kurumsal Yönetim Uyum Raporu (URF)"nın, "Kurumsal Yönetim Bilgi Formu (KYBF)"nın tarafımızca incelendiğini, şirketimizdeki görev ve sorumluluk alanında sahip olduğumuz bilgiler çerçevesinde;

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

beyan ederiz.

Saygılarımızla,

Doğuş Otomotiv Servis Ve Ticaret A.Ş.

Adnan MEMİŞ
Yönetim Kurulu Üyesi
Denetim Komitesi Başkanı

A. Yasemin AKAD
Yönetim Kurulu Üyesi
Denetim Komitesi Üyesi

Kerem TALİH
Mali İşler Genel Müdürü -CFO



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 2020 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 etiğe 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 2020 hesap dönemine ilişkin tam set konsolide finansal tabloları hakkında 23 Şubat 2021 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 nakdi 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 yansıtır 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 yansıtır yansıtmadığına dair makul güvence elde etmek üzere planlanarak yürütülmesini gerektirir.

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

Cihan Harman, SMMM
Sorumlu Denetçi

İstanbul, 23 Şubat 2021

EK 3 - RİSKİN ERKEN SAPTANMASI SİSTEMİ VE KOMİTESİ HAKKINDA DENETÇİ RAPORU



RİSKİN ERKEN SAPTANMASI SİSTEMİ VE KOMİTESİ HAKKINDA DENETÇİ RAPORU

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

1. Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret A.Ş. ("Şirket") tarafından kurulan riskin erken saptanması sistemi ve komitesini denetlemiş bulunuyoruz.

Yönetim Kurulunun Sorumluluğu

2. 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun ("TTK") 378. Maddesi'nin birinci fıkrası uyarınca Yönetim Kurulu, şirketin varlığını, gelişmesini ve devamını tehlikeye düşüren sebeplerin erken teşhisi, bunun için gerekli önlem ve çarelerin uygulanması ile riskin yönetilmesi amacıyla uzman bir komite kurmak, sistemi çalıştırmak ve geliştirmekle yükümlüdür.

Denetçinin Sorumluluğu

3. Sorumluluğumuz, yaptığımız denetime dayanarak, riskin erken saptanması sistemi ve komitesine ilişkin bir sonuca varmaktır. Yaptığımız denetim, TTK'ya, Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu tarafından yayımlanan "Riskin Erken Saptanması Sistemi ve Komitesi Hakkında Denetçi Raporuna İlişkin Esaslara" ve etik kurallara uygun olarak yürütülmüştür. Bu esaslar tarafımızca; Şirket'in riskin erken saptanması sistemi ve komitesini kurup kurmadığının belirlenmesini, kurulmuşsa sistem ve komitenin TTK'nın 378. Maddesi çerçevesinde işleyip işlemediğinin değerlendirilmesini gerektirmektedir. Riskin erken saptanması komitesi tarafından risklere karşı gösterilen çarelerin yerindeliği ve riskler karşısında yönetim tarafından yapılan uygulamalar, denetimimizin kapsamında değildir.

Riskin Erken Saptanması Sistemi ve Komitesi Hakkında Bilgi

4. Şirket, riskin erken saptanması sistemi ve komitesini kurmuş olup, komite 4 üyeden oluşmaktadır. Komite, 1 Ocak - 31 Aralık 2020 hesap döneminde Şirket'in varlığını, gelişmesini tehlikeye düşüren sebeplerin erken teşhisi, bunun için gerekli önlemler ile çarelerin uygulanması ve riskin yönetilmesi amacıyla yönelik olarak hazırladığı raporları Yönetim Kurulu'na sunmuştur.



Sonuç

5. Yürüttüğümüz denetim sonucunda, Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret A.Ş.'nin riskin erken saptanması sistemi ve komitesinin, tüm önemli yönleriyle, TTK'nın 378. Maddesi çerçevesinde yeterli olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

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

Cihan Harman, SMMM
Sorumlu Denetçi

İstanbul, 23 Şubat 2021

EK 4 - SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK İLKELERİ UYUM BEYANI

Sayı	İlke İçerik No	İlke Başlık	Uyum Beyanı	Arka Plan	Gerekçe	Telafi Edici Eylem	Uyma Planı
A. Genel İlkeler							
A 1 - Strateji, Politika ve Hedefler							
1	A.1.1	Yönetim Kurulu ÇSY öncelikli konularını, risklerini ve fırsatlarını belirler ve buna uygun ÇSY politikalarını oluşturur. Söz konusu politikaların etkin bir biçimde uygulanması bakımından; Ortaklık içi yönerge, iş prosedürleri vs. hazırlanabilir. Bu politikalar için Yönetim Kurulu kararı alır ve kamuya açıklar.	EVET Tüm sürdürülebilirlik Yönetimi ve ilgili politikaları internet sitesi üzerinden kamuya açıklanmaktadır: https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/strateji-ve-yonetim-2019/surdurulebilirlik-politikalari-2019				
2	A.1.2	ÇSY politikalarına, risk ve fırsatlarına uygun Ortaklık Stratejisini belirler. Ortaklık stratejisi ve ÇSY politikalarına uygun kısa ve uzun vadeli hedeflerini belirler ve kamuya açıklar.	KISMEN Doğuş Otomotiv sürdürülebilirlikle ilgili odak alanları doğrultusunda risk ve fırsatlar çalışmasına 2020 yılında başlamıştır ve 2020 Sürdürülebilirlik Raporu'nda yayınlanacaktır. Bununla birlikte odak alanları doğrultusunda strateji ve hedefleri Sürdürülebilirlik Raporu kapsamında açıklanmaktadır. Doğuş Otomotiv Sürdürülebilirlik Stratejisi için: https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/strateji-ve-yonetim-2019/strateji-ve-yonetim-2019	2018 yılında güncellenen odak alanlar doğrultusunda değişen şart ve koşullara uygun risk ve fırsatlar çalışması yapılacaktır.	Değişen odak alanlar ve risk alanları.	Güncel risk ve fırsatlar çalışması.	2020-2021 Raporlama Dönemi'nde ilgili hedefler açıklanacaktır.
A 2 - Uygulama / İzleme							
3	A.2.1	ÇSY politikalarının yürütülmesinden sorumlu komiteleri/birimleri belirler ve kamuya açıklar. Sorumlu komite/birim, politikalar kapsamında gerçekleştirilen faaliyetleri yılda en az bir kez ve her halükârda Kurul'un ilgili düzenlemelerinde yıllık faaliyet raporlarının kamuya açıklanması için belirlenen azami süreler içerisinde kalacak şekilde Yönetim Kuruluna raporlar.	EVET Doğuş Otomotiv Sürdürülebilirlik Yönetimi kapsamında detaylı bilgiler her yıl Sürdürülebilirlik Raporu kapsamında açıklanmaktadır. https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/strateji-ve-yonetim-2019/strateji-ve-yonetim-2019				
4	A.2.2	Belirlenen kısa ve uzun vadeli hedefler doğrultusunda uygulama ve eylem planlarını oluşturur ve kamuya açıklar.	EVET Doğuş Otomotiv Sürdürülebilirlik Stratejisi'ne uygun hedefleri her yıl sürdürülebilirlik raporu kapsamında açıklanmaktadır. Doğuş Otomotiv Sürdürülebilirlik Raporları BIST Sürdürülebilirlik İndeksi tarihlerine uygun biçimde her yıl Haziran ayında bir önceki yılın performanslarını kapsar biçimde yayınlanır. https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari-2019				

5	A.2.3	ÇSY Kilit Performans Göstergelerini (KPG) belirler ve yıllar bazında karşılaştırmalı olarak açıklar. Teyit edilebilir nitelikteki verilerin varlığı halinde, KPG'leri yerel ve uluslararası sektör karşılaştırmalarıyla birlikte sunar.	KISMEN Doğuş Otomotiv AA1000SES Standardına uygun biçimde belirlediği sürdürülebilirlik öncelikli odak alanları doğrultusunda Şirket performanslarını GRI Standards Raporlama İlkeleri'ne uygun biçimde her yıl Haziran ayında raporlamaktadır. Mümkün olabilen veriler 3 yıllık karşılaştırmalı olarak sunulmakla birlikte, yasa ve yönetmeliklerdeki değişiklikler, iç ve dış etkenler gibi bazı değişkenler nedeniyle ve kendi segmentinde Şirketimizin raporlama yapan emsali bulunmaması durumundan kaynaklı olarak sektör karşılaştırmasını Şirket içinde benzer faktörler üzerinden yapabilmektedir. Şirketimiz 2009 yılından bu yana uluslararası standartta ileri düzeyde kapsamlı raporlama yapmaktadır. Tüm raporları internet sitesi üzerinde yer almaktadır.	Sektörde yer aldığı segmentte ulusal ve uluslararası bazda emsal faktörler halen bulunmadığı için Şirketimiz yakın sektörlerle kendi içinde kıyaslamalı çalışmalar yapmaktadır. Şirket'in son 11 yıllık sürdürülebilirlik raporları internet sitesi üzerinden kamuya açıktır.	N/A	N/A	Gelecekte rakip ya da emsaller arasında küresel standartlarda kamuya açık bilgi paylaşıldığında karşılaştırma çalışmaları planlanabilir.
6	A.2.4	İş süreçlerine veya ürün ve hizmetlere yönelik sürdürülebilirlik performansını iyileştirici inovasyon faaliyetlerini açıklar.	EVET Doğuş Otomotiv tüm yaşam döngüsü içinde küresel standartlara uygun olarak belirlediği alanlarda sürdürülebilirlik performansını ve iyileştirici faaliyetlerini her yıl sürdürülebilirlik raporu kapsamında açıklamaktadır: https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari-2019				
A 3 - Raporlama							
7	A.3.1	Sürdürülebilirlik performansını, hedeflerini ve eylemlerini yılda en az bir kez raporlar ve kamuya açıklar. Sürdürülebilirlik faaliyetlerine ilişkin bilgileri faaliyet raporu kapsamında açıklar.	EVET Doğuş Otomotiv tüm yaşam döngüsü içinde küresel standartlara uygun olarak belirlediği alanlarda sürdürülebilirlik performansını ve iyileştirici faaliyetlerini her yıl sürdürülebilirlik raporu kapsamında açıklamaktadır: https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari-2019				
8	A.3.2	Paydaşlar için ortaklığın konumu, performansı ve gelişiminin anlaşılabilmesi açısından önemli nitelikteki bilgilerin, doğrudan ve özlü bir anlatımla paylaşılması esastır. Ayrıntılı bilgi ve verileri kurumsal internet sitesinde ayrıca açıklayabilir, farklı paydaşların ihtiyaçlarını doğrudan karşılayan ayrı raporlar hazırlayabilir.	EVET Doğuş Otomotiv İnternet Sitesi'nde Sürdürülebilirlik için ayrı bir bölüm yer almaktadır. Bu kısımda gerek Şirketin raporuna, gerekse iştiraklerinin, Yetkili Satıcı ve Servislerinin ve Tedarikçilerin performansına yer verilmektedir. https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik				

9	A 3.3	Şeffaflık ve güvenilirlik bakımından azami özen gösterir. Dengeli yaklaşım kapsamında açıklama ve raporlamalarda öncelikli konular hakkında her türlü gelişmeyi objektif bir biçimde açıklar.	EVET Doğuş Otomotiv Öncelikli Odak Alan Çalışması 12 yıl içinde iki kez yapılmıştır. AA1000SES Standardına uygun bir metodolojiyle yapılan çalışmaların sonuçları hem sürdürülebilirlik raporu hem de internet sitesinde ilgili bölümde yayınlanmaktadır. https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/strateji-ve-yonetim-2019/etki-alani-ve-oncelik-2019				
10	A 3.4	Faaliyetlerinin Birleşmiş Milletler (BM) 2030 Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'ndan hangileri ile ilişkili olduğu hakkında bilgi verir.	EVET Doğuş Otomotiv'in sürdürülebilirlikle ilgili odak alanlarının BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları doğrultusunda ele alınması çalışması 2017 yılında başlanmış ve o tarihten itibaren sürdürülebilirlik raporunda BM SKA İndeksine yer verilmiştir. Rapor kapsamında yer almaktadır. https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari-2019				
11	A 3.5	Çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim konularında aleyhte açılan ve/veya sonuçlanan davalara ilişkin açıklama yapar.	EVET Doğuş Otomotiv ilk sürdürülebilirlik raporundan itibaren GRI Standards Raporlama Çerçevesi'ne uygun olarak kapsamlı raporlama başvuru düzeyinde rapor yayınlamaktadır. Çevresel, sosyal, etik ve kurumsal yönetim konularında aleyhte açılan davalara yönelik tüm açıklamalarını GRI İndeksleri üzerinde her yıl yayınlamaktadır. https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari-2019				
A 4 - Doğrulama							
12	A 4.1	Bağımsız üçüncü taraflara (bağımsız sürdürülebilirlik güvence sağlayıcılarına) doğrulatıldığı takdirde, sürdürülebilirlik performans ölçümlerini kamuya açıklar ve söz konusu doğrulama işlemlerinin artırılması yönünde gayret gösterir.	EVET Doğuş Otomotiv Sürdürülebilirlik Raporu son 2 yıldır pWc Türkiye tarafından kısıtlı güvence kapsamında doğrulanmaktadır. İlgili dokümanlar rapor kapsamında yer almaktadır. https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari-2019				

B. Çevresel İlkeler							
13	B 1	Çevre yönetimi alanındaki politika ve uygulamalarını, eylem planlarını, çevresel yönetim sistemlerini (ISO 14001 standardı ile bilinmektedir) ve programlarını açıklar.	KISMEN Doğuş Otomotiv 2019 yılında Çevre Yönetim Sistemi çalışmalarına başlamış ve 2020 yılında sistemin kurulumunu tamamlamıştır. Raporun yayınlandığı tarih itibarıyla sertifikasyon süreci başlatılmıştır. Bununla birlikte çevre ve bağlı politikaları internet sitesi üzerinden ve her yıl Sürdürülebilirlik Raporu kapsamında açıklanmaktadır. https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/strateji-ve-yonetim-2019/surdurulebilirlik-politikalari-2019	ISO 14001 Sertifikasyon süreci başlatılmış olup 2021 yılında tamamlanacaktır.	ISO 14001 sistem kurulumu tamamlanmıştır.	ISO 14001 sistem kurulumu tamamlanmıştır.	2021 yılında sistem sertifikalı olarak uygulanmaya başlanacaktır.
14	B 2	Çevre ile ilgili kanun ve ilgili diğer düzenlemelere uyum sağlar ve bunları açıklar.	EVET Doğuş Otomotiv çevre ile ilgili tüm yasa ve yönetmeliklere uyar ve süreci ISO 14001 uygunluk yükümlülükleri dokümanı üzerinden izler. Şirketimizde atanmış bir çevre yöneticisi bulunmaktadır. Aynı zamanda doğrudan Kurumsal Yönetim ve Sürdürülebilirlik Komitesi'ne raporlama yapan bir Çevre Komitesi bulunmaktadır.				
15	B 3	Sürdürülebilirlik ilkeleri kapsamında hazırlanacak raporda yer verecek çevresel raporun sınırı, raporlama dönemi, raporlama tarihi, veri toplama süreci ve raporlama koşulları ile ilgili kısıtları açıklar.	EVET Doğuş Otomotiv 2009 yılından bu yana her yıl düzenli olarak GRI Standards raporlama çerçevesini kullanarak ve AA1000SES Standardı metodolojisine uygun biçimde belirlediği öncelikleri doğrultusunda kapsamlı raporlama başvuru düzeyine sürdürülebilirlik performansını açıklamaktadır. Raporlama ilkelerine uygun olarak çevresel verileriyle ilgili tüm detaylar kamuya açıklanmaktadır. Veri metodolojisi ve kapsamla ilgili açıklamalar raporun kapsamı başlığında yer almaktadır. https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari-2019				

16	B 4	Çevre ve iklim değişikliği konusuyla ilgili ortaklıktaki en üst düzey sorumluyu, ilgili komiteleri ve görevlerini açıklar.	EVET Doğuş Otomotiv'de çevre ve iklim değişikliği ile ilgili konular da dahil olmak üzere tüm sürdürülebilirlik konularının yönetiminden sorumlu, doğrudan Yönetim Kurulu'na bağlı üst komite olarak belirlenen Kurumsal Yönetim ve Sürdürülebilirlik Komitesi bulunmaktadır. Sürdürülebilirlik Konseyi doğrudan bu komiteye raporlama yapmaktadır. Aynı zamanda Çevre Komitesi ve atanmış bir Çevre Yöneticisi de bulunmaktadır. Doğuş Otomotiv kendi segmentinde iklim değişikliğini finansal bir risk olarak kabul ederek bu konudaki politikalarını açıklayan ilk şirkettir. https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/strateji-ve-yonetim-2019/surdurulebilirlik-politikalari-2019				
17	B 5	Hedeflerin gerçekleştirilmesi de dâhil olmak üzere, çevresel konuların yönetimi için sunduğu teşvikleri açıklar.	KISMEN Doğuş Otomotiv çevresel verilerini odak alanları doğrultusunda her yıl açıklamakta ve mümkün olan başlıklarda hedeflerini de kamuya paylaşmaktadır. Tüm değer zinciri içinde iştirakleri, yetkili satıcı ve servisleri ile tedarikçilerini de çevresel verilerini açıklamak konusunda teşvik etmektedir. Tedarikçileri ile satın alma süreçlerinde kategorizasyon ve denetim süreçlerine sürdürülebilirlik ilkelerini eklemiş ve 2015 yılından bu yana bu paydaşlarını sürdürülebilirlik raporuna dahil etmeye başlamıştır. https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari-2019	ISO 14001 sürecinin başlamasıyla birlikte somut hedefler de paylaşılacaktır.	ISO 14001 sürecinin başlamasıyla birlikte somut hedefler de paylaşılacaktır.	ISO 14001 sürecinin başlamasıyla birlikte somut hedefler de paylaşılacaktır.	ISO 14001 sürecinin başlamasıyla birlikte somut hedefler de paylaşılacaktır. 2021 Sürdürülebilirlik Raporu kapsamında ISO 14064 Karbon Emisyonu Yönetimi standardına uygun olarak çevresel veriler ve hedefler kamuya açıklanacaktır.
18	B 6	Çevresel sorunların iş hedeflerine ve stratejilerine nasıl entegre edildiğini açıklar.	EVET Doğuş Otomotiv 2009 yılından bu yana AA1000SES Standardına uygun olarak belirlediği öncelikleri doğrultusunda çevresel verilerini açıklamaktadır. Odak alanlar 2018 yılında değişen koşullar ve paydaş beklentileri doğrultusunda yenilenmiş ve o tarihten bu yana yeni odak alanlar doğrultusunda raporlamaya geçilmiştir. İş stratejilerine entegrasyonla ilgili tüm detaylar Sürdürülebilirlik Raporu kapsamında yayınlanmaktadır. https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari-2019				

19	B 7	İş süreçlerine veya ürün ve hizmetlerine yönelik sürdürülebilirlik performanslarını ve bu performansı iyileştirici faaliyetlerini açıklar.	EVET İlgili tüm performanslar sürdürülebilirlik raporları ile kamuya beyan edilmektedir. Detaylar ve beyanlar GRI İndeksi kapsamında da yer almaktadır. https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari-2019				
20	B 8	Sadece doğrudan operasyonlar bakımından değil, ortaklık değer zinciri boyunca çevresel konuları nasıl yönettiğini ve stratejilerine tedarikçi ve müşterileri nasıl entegre ettiğini açıklar.	EVET Doğuş Otomotiv 2014 yılından bu yana Sürdürülebilirlik Raporu'na sadece iştiraklerini değil, tedarikçilerini ve yetkili satıcı ve servislerini de dahil etmeye başlamıştır. Birebir bilgilendirmelerin ardından veri toplama süreçlerini de yönetmekte ve teşvik etmektedir. İlgili tüm raporlar hem sürdürülebilirlik raporunda hem de internet sitesinde yayınlanmaktadır. https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/etki-alanimiz/yetkili-satici-ve-servislerimizde-surdurulebilirlik-2019 https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/etki-alanimiz/tedarikcilerimizde-surdurulebilirlik-2019 https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/etki-alanimiz/istiraklerimizde-surdurulebilirlik-2019				
21	B 9	Çevresel konularda (sektörel, bölgesel, ulusal ve uluslararası) politika oluşturma süreçlerine dâhil olup olmadığını; çevre konusunda üyesi olduğu dernekler, ilgili kuruluşlar ve sivil toplum kuruluşları ile yaptığı iş birliklerini ve varsa aldığı görevleri ve desteklediği faaliyetleri açıklar.	HAYIR Doğuş Otomotiv çevresel öncelikleri doğrultusunda henüz çevresel konularda kamu politikalarının oluşturulması sürecinde yer almamaktadır. Bununla birlikte gelişmeleri üyesi olduğu sektörel birlik ve dernekler aracılığıyla izlemekte ve takip etmektedir. (TUYID, ODD vb) Ayrıca çevreyle ilgili yasa ve yönetmelikler gereği PETDER ve ÇEVKO ile iş ortaklığı doğrultusunda atıklarını bertaraf etmektedir.	Çevresel birlik ve derneklerle gerekli görüldüğü takdirde ve Şirket öncelikleri doğrultusunda işbirliği yapılmasıyla ilgili çalışmalar yapılmakta ve gelecek dönemlerde işbirliği alternatifleri değerlendirilmektedir.	Somut hedefler doğrultusunda bir sivil toplum örgütü işbirliğinin gerekli görüldüğü durumlarda değerlendirilecektir.	Sektörel dernek ve birliklerde dönemsel olarak gelişen çevresel mevzuatların takibi ve ilgili süreçlerde rol alınmaktadır.	Somut hedefler doğrultusunda bir sivil toplum örgütü işbirliğinin gerekli görüldüğü durumlarda değerlendirilecektir.
22	B 10	Çevresel göstergeler (Sera gazı emisyonları (Kapsam-1 (Doğrudan), Kapsam-2 (Enerji dolaylı), Kapsam-3 (Diğer dolaylı) 1), hava kalitesi, enerji yönetimi, su ve atıksu yönetimi, atık yönetimi, biyoçeşitlilik etkileri) ışığında çevresel etkileri ile ilgili bilgileri dönemsel olarak karşılaştırılabilir bir şekilde raporlar.	KISMEN Doğuş Otomotiv çevresel verilerini öncelikleri doğrultusunda 2009 yılından bu yana sürdürülebilirlik raporları kapsamında kıyaslamalı olarak yayınlamaktadır. GHG ya da ISO 14064 standardına uygun raporlamaya ISO 14001 sertifikasyonu ardından başlamayı planlamaktadır.	ISO 14001 kurulumu tamamlanmış, sertifikasyon sürecine başlanmıştır ve ISO 14064 hedeflenmektedir.	ISO 14001 kurulumu tamamlanmış, sertifikasyon sürecine başlanmıştır ve ISO 14064 hedeflenmektedir.	ISO 14001 kurulumu tamamlanmış, sertifikasyon sürecine başlanmıştır ve ISO 14064 hedeflenmektedir.	ISO 14001 kurulumu tamamlanmış, sertifikasyon sürecine başlanmıştır ve ISO 14064 hedeflenmektedir.

23	B 11	Verilerini toplamak ve hesaplamak için kullandığı standart, protokol, metodoloji ve baz yıl ayrıntılarını açıklar.	EVET Doğuş Otomotiv çevresel verilerinin açıklanmasında GRI Standards'ın önerdiği metodoloji ile birlikte yerel yasa ve yönetmeliklerin raporlamalarını kullanmaktadır. Veriler Şirket içinde oluşturulan ve her birimden çalışanların dahil olduğu Sürdürülebilirlik Konseyi üyeleri tarafından toplanmakta ve konsolide edilmektedir. 2021 yılı itibarıyla ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi süreçlerine uygun biçimde veriler yeniden düzenlenecek ve beyan edilecektir.				
24	B 12	Önceki yıllarla karşılaştırmalı olarak rapor yılı için çevresel göstergelerin durumunu açıklar (artış veya azalma).	EVET 2009-2017 yılları ile 2018-2020 yılları arasında öncelikli odak alanların değişmesi nedeniyle kıyaslanabilir verilerde değişiklik olmuştur. Ancak 2018 yılından bu yana düzenli yayınlanan raporlarda aynı faktörler üzerinden raporlama yapılması nedeniyle gerekli kıyaslamalar yapılabilmektedir.				
25	B 13	Çevresel etkilerini azaltmak için kısa ve uzun vadeli hedefler belirler ve bu hedefleri açıklar. Bu hedeflerin Birleşmiş Milletler İklim Değişikliği Taraflar Konferansı'nın önerdiği şekilde Bilime Dayalı olarak belirlenmesi tavsiye edilir. Daha önce belirlediği hedeflere göre rapor yılında gerçekleşen ilerleme söz konusu ise konu hakkında bilgi verir.	EVET Doğuş Otomotiv çevresel performansını da uluslararası standartlara uygun biçimde Sürdürülebilirlik Raporları kapsamında yayınlamaktadır. Aynı zamanda 2010 yılından bu yana BM KİS imzacısı olarak raporlarında BM KİS endeksine de yer vermekte ve taahhütlerini beyan etmektedir. https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/gezegenimiz-ve-cevresel-surdurulebilirlik-2019/gezegenimiz-ve-cevresel-surdurulebilirlik-2019				
26	B 14	İklim krizi ile mücadele stratejisini ve eylemlerini açıklar.	EVET Doğuş Otomotiv iklim değişikliğini finansal risk olarak kabul ettiğini ekonomik kalkınma politikası ile birlikte kamuya beyan etmiştir. Ayrıca çevre ve enerji yönetimi politikası ile alt etki alanları politikası kapsamında tüm stratejileri beyan edilmektedir. https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/strateji-ve-yonetim-2019/surdurulebilirlik-politikalari-2019				

27	B 15	Sunduğu ürünler ve/veya hizmetlerin potansiyel olumsuz etkisini önleme veya minimize etme program ya da prosedürlerini açıklar; üçüncü tarafların sera gazı emisyon miktarlarında azaltım sağlamaya yönelik aksiyonlarını açıklar.	EVET Ürün ve hizmetlerin çevresel etkisinin yönetimi politikası ve etki alanı performansı doğrultusunda tüm aksiyonlar öncelikli odak alanlar kapsamında açıklanmaktadır. https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/strateji-ve-yonetim-2019/surdurulebilirlik-politikalari-2019 https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/etki-alanimiz/yetkili-satici-ve-servislerimizde-surdurulebilirlik-2019 https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/etki-alanimiz/tedarikcilerimizde-surdurulebilirlik-2019 https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/etki-alanimiz/istiraklerimizde-surdurulebilirlik-2019				
28	B 16	Çevresel etkilerini azaltmaya yönelik aldığı aksiyonlar, yürüttüğü projeler ve girişimlerin toplam sayısını ve bunların sağladığı çevresel fayda/kazanç ve maliyet tasarruflarını açıklar.	EVET Sürdürülebilirlik Raporu kapsamında açıklanmaktadır. https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari-2019				
29	B 17	Toplam enerji tüketim verilerini (hammadde haric) raporlar ve enerji tüketimlerini Kapsam-1 ve Kapsam-2 olarak açıklar.	KISMEN Toplam enerji tüketimleri Sürdürülebilirlik Raporu'nda Kapsam 1 olarak açıklanmaktadır. Kapsam 2 verilerinin ISO 14064 hedefi dahilinde 2021 yılı raporunda açıklanması planlanmaktadır.	ISO 14001 kurulu- mu tamamlanmış, sertifikasyon sü- cine başlanmıştır ve ISO 14064 hedef- lenmektedir.	ISO 14001 kurulumu tamamlanmış, sertifikasyon sürecine baş- lanmıştır ve ISO 14064 hedeflen- mektedir.	ISO 14001 kurulumu tamamlanmış, sertifikasyon sürecine baş- lanmıştır ve ISO 14064 hedeflen- mektedir.	ISO 14001 kuru- lumu tamamlan- mış, sertifikas- yon sürecine başlanmıştır ve ISO 14064 hedef- lenmektedir.
30	B 18	Raporlama yılında üretilen ve tüketilen elektrik, ısı, buhar ve soğutma hakkında bilgi sağlar.	KISMEN Veriler sınırlı kapsamda açıklanmaktadır. Kapsamın genişletilmesi Karbon Ayak İzi hesaplamasına geçildiğinde genişletilecektir.	ISO 14001 kurulu- mu tamamlanmış, sertifikasyon sü- cine başlanmıştır ve ISO 14064 hedef- lenmektedir.	ISO 14001 kurulumu tamamlanmış, sertifikasyon sürecine baş- lanmıştır ve ISO 14064 hedeflen- mektedir.	ISO 14001 kurulumu tamamlanmış, sertifikasyon sürecine baş- lanmıştır ve ISO 14064 hedeflen- mektedir.	ISO 14001 kuru- lumu tamamlan- mış, sertifikas- yon sürecine başlanmıştır ve ISO 14064 hedef- lenmektedir.
31	B 19	Yenilenebilir enerji kullanımının artırılması, sıfır veya düşük karbonlu elektriğe geçiş konusunda çalışmalar yapar ve bu çalışmaları açıklar.	EVET Doğuş Otomotiv elektrik enerjisini %100 yenilenebilir enerji üreten şirketlerden tedarik etmektedir. Karbon Ayak İzi hesaplama çalışmalarını başlatmıştır. 2021 Sürdürülebilirlik Raporu kapsamında gerekli açıklamaları yapmayı planlamaktadır.				

32	B 20	Yenilenebilir enerji üretim ve kullanım verilerini açıklar.	EVET Doğuş Otomotiv enerji üretmemektedir. Ancak kullandığı enerjinin %100 yenilenebilir enerji kaynaklarından sağlanması konusunda gerekli hassasiyeti göstermektedir. Enerji kullanım verileri sürdürülebilirlik raporları kapsamında açıklanmaktadır.				
33	B 21	Enerji verimliliği projeleri yapar ve bu çalışmalar sayesinde enerji tüketim ve emisyon azaltım miktarını açıklar.	EVET Gerekli alanlarda verimlilik çalışmaları yürütülmekte, sağlanan faydalar ve azaltımlar sürdürülebilirlik raporu kapsamında her yıl açıklanmaktadır.				
34	B 22	Yer altından veya yer üstünden çekilen, kullanılan, geri dönüştürülen ve deşarj edilen su miktarlarını, kaynaklarını ve prosedürlerini (Kaynak bazında toplam su çekimi, su çekiminden etkilenen su kaynakları; geri dönüştürülen ve yeniden kullanılan suyun yüzdesi ve toplam hacmi vb.) raporlar.	EVET Su tüketimi Doğuş Otomotiv'in öncelikli odak alanları arasında yer almaktadır. 2009 yılından bu yana satılan araç başına su tüketimini açıklamakta ve tüketimin azaltılmasıyla ilgili çalışmalar yürütmektedir. Kapsamlı veriler Sürdürülebilirlik Raporu'nda kıyaslamalı olarak yer almaktadır.				
35	B 23	Operasyonlar veya faaliyetlerinin herhangi bir karbon fiyatlandırma sistemine (Emisyon Ticaret Sistemi, Cap & Trade veya Karbon Vergisi) dâhil olup olmadığını açıklar.	HAYIR	Şirketin öncelikli odak alanları arasında yer almamaktadır. Paydaş beklentileri dahilinde değerlendirilmemiştir.	Şirketin öncelikli odak alanları arasında yer almamaktadır. Paydaş beklentileri dahilinde değerlendirilmemiştir.	Şirketin öncelikli odak alanları arasında yer almamaktadır. Paydaş beklentileri dahilinde değerlendirilmemiştir.	Gelişmeler izlenmekte ve bilgilendirmeler yapılmaktadır.
36	B 24	Raporlama döneminde biriken veya satın alınan karbon kredisi bilgisini açıklar.	HAYIR	Şirketin öncelikli odak alanları arasında yer almamaktadır. Paydaş beklentileri dahilinde değerlendirilmemiştir.	Şirketin öncelikli odak alanları arasında yer almamaktadır. Paydaş beklentileri dahilinde değerlendirilmemiştir.	Şirketin öncelikli odak alanları arasında yer almamaktadır. Paydaş beklentileri dahilinde değerlendirilmemiştir.	Gelişmeler izlenmekte ve bilgilendirmeler yapılmaktadır.
37	B 25	Ortaklık içerisinde karbon fiyatlandırması uygulanıyor ise ayrıntılarını açıklar.	HAYIR	Şirketin öncelikli odak alanları arasında yer almamaktadır. Paydaş beklentileri dahilinde değerlendirilmemiştir.	Şirketin öncelikli odak alanları arasında yer almamaktadır. Paydaş beklentileri dahilinde değerlendirilmemiştir.	Şirketin öncelikli odak alanları arasında yer almamaktadır. Paydaş beklentileri dahilinde değerlendirilmemiştir.	Gelişmeler izlenmekte ve bilgilendirmeler yapılmaktadır.
38	B 26	Çevresel bilgilerini açıkladığı tüm zorunlu ve gönüllü platformları açıklar.	EVET Doğuş Otomotiv tüm sürdürülebilirlik verilerini standartların temel göstergeleri dahilinde internet sitesi üzerinden kamuya açık biçimde paylaşmaktadır. Yasal zorunluluklar gereği kamu otoritelerine yapılan bildirimlerin haricinde bu veriler doğrultusunda BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde değerlendirilmektedir.				

C. Sosyal İlkeler							
C 1 - İnsan Hakları ve Çalışan Hakları							
39	C 1.1	İnsan Hakları Evrensel Beyannamesine, Türkiye'nin onayladığı ILO Sözleşmelerine ve Türkiye'de insan hakları ve çalışma hayatını düzenleyen hukuksal çerçeve ve mevzuata tam uyumun taahhüt edildiği Kurumsal İnsan Hakları ve Çalışan Hakları Politikası oluşturur. Söz konusu politikayı ve politikanın uygulanması ile ilgili rolleri ve sorumlulukları kamuya açıklar.	EVET Doğuş Otomotiv 2019 yılında Doğuş Otomotiv insan hakları politikası, insan hakları başlığında öncelikli odak alanları ve çalışanlar ve iş ortamı politikası ile bağlı alt politikaları ve Doğuş Otomotiv Etik Kodu ilkenin kapsamı dahilindeki gereklilikleri karşılamaktadır. Gerekli tüm detaylar ve performanslar internet sitesi ve sürdürülebilirlik raporları kapsamında açıklanmaktadır. https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/strateji-ve-yonetim-2019/surdurulebilirlik-politikalari-2019 https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari-2019 https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/insanlarimiz-ve-toplumsal-kalkinma-2019/is-etigi-2019/dogus-otomotiv-etik-kodu-2019				
40	C 1.2	İşe alım süreçlerinde fırsat eşitliği sağlar. Tedarik ve değer zinciri etkilerini de gözетerek adil iş gücü, çalışma standartlarının iyileştirilmesi, kadın istihdamı ve kapsayıcılık konularına (kadın, erkek, dini inanç, dil, ırk, etnik köken, yaş, engelli, mülteci vb. ayrımı yapılmaması gibi) politikalarında yer verir.	EVET Çalışanlar ve İş Ortamı Politikası, Fırsat Eşitliği Politikası ve Doğuş Otomotiv Etik Kodu, Sürdürülebilir Satın Alma Politikası https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/strateji-ve-yonetim-2019/surdurulebilirlik-politikalari-2019 https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/insanlarimiz-ve-toplumsal-kalkinma-2019/is-etigi-2019/dogus-otomotiv-etik-kodu-2019				
41	C 1.3	Belirli ekonomik, çevresel, toplumsal faktörlere duyarlı kesimlerin (düşük gelirli kesimler, kadınlar vb.) veya azınlık haklarının/fırsat eşitliğinin gözetilmesi konusunda değer zinciri boyunca alınan önlemleri açıklar.	EVET İş'te Eşitlik Programı, İnsan hakları politikası, ayrımcılık politikası https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/insanlarimiz-ve-toplumsal-kalkinma-2019/iste-esitlik-2019 https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/strateji-ve-yonetim-2019/surdurulebilirlik-politikalari-2019 https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/insanlarimiz-ve-toplumsal-kalkinma-2019/is-etigi-2019/dogus-otomotiv-etik-kodu-2019				

42	C 1.4	Ayrımcılığı, eşitsizliği, insan hakları ihlallerini, zorla çalıştırmayı önleyici ve düzeltici uygulamalara ilişkin gelişmeleri raporlar. Çocuk işçi çalıştırılmamasına yönelik düzenlemeleri açıklar.	EVET Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği Politikası, İnsan hakları politikası, Doğu Otomotiv Etik Kodu, Ayrımcılığın Önlenmesi Politikası, Çocuk İşçiler Yönetim Yaklaşımı, BM KİS Taahhüdü https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/insanlarimiz-ve-toplumsal-kalkinma-2019/iste-esitlik-2019 https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/strateji-ve-yonetim-2019/surdurulebilirlik-politikalari-2019 https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/insanlarimiz-ve-toplumsal-kalkinma-2019/is-etigi-2019/dogus-otomotiv-etik-kodu-2019				
43	C 1.5	Çalışanlara yapılan yatırım (eğitim, gelişim politikaları), tazminat, tanınan yan haklar, sendikalaşma hakkı, iş/hayat dengesi çözümleri ve yetenek yönetimine ilişkin politikalarını açıklar. Çalışan şikayetleri ve anlaşmazlıkların çözümüne ilişkin mekanizmaları oluşturarak uyumsuzluk çözüm süreçlerini belirler. Çalışan memnuniyetinin sağlanmasına yönelik olarak yapılan faaliyetleri düzenli olarak açıklar.	EVET İlgili tüm detaylar sürdürülebilirlik raporları kapsamında her yıl yayınlanmaktadır. Aynı zamanda Etik Kod, Etik Hat ve ilgili süreçlerle ilgili bilgiler Etik Kod kapsamında yer almaktadır. https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/strateji-ve-yonetim-2019/surdurulebilirlik-politikalari-2019 https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/insanlarimiz-ve-toplumsal-kalkinma-2019/is-etigi-2019/dogus-otomotiv-etik-kodu-2019 https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari-2019				
44	C 1.6	İş sağlığı ve güvenliği politikaları oluşturur ve kamuya açıklar. İş kazalarından ve sağlığın korunması amacıyla alınan önlemleri ve kaza istatistiklerini açıklar.	EVET İş Sağlığı ve Güvenliği Doğu Otomotiv'in sürdürülebilirlik öncelikli odak alanları arasında yer almaktadır. Politikalar internet sitesinde yer almaktadır. İlgili veriler kıyaslamalı olarak Sürdürülebilirlik Raporu'nda yayınlanmaktadır. https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/strateji-ve-yonetim-2019/surdurulebilirlik-politikalari-2019				
45	C 1.7	Kişisel verilerin korunması ve veri güvenliği politikalarını oluşturur ve kamuya açıklar.	EVET Kişisel Verilerin Korunması hakkında tüm yasal düzenlemelere uygun geliştirmeler yapılmış, süreç en ileri düzeyde yönetilmektedir. https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/kullanim-sartlari-ve-gizlilik-kisisel-verilerin-korunmasi				

46	C 1.8	Etik politikası oluşturur (iş, çalışma etiği, uyum süreçleri, reklam ve pazarlama etiği, açık bilgilendirme vb. çalışmaları dâhil) ve kamuya açıklar.	EVET Doğu Otomotiv Etik Kodu 2012 yılından bu yana kamuya açık bir taahhüt olarak tüm paydaşlarımızın ulaşabileceği internet sitesi üzerinden yayınlanmaktadır. https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/insanlarimiz-ve-toplumsal-kalkinma-2019/is-etigi-2019/dogus-otomotiv-etik-kodu-2019				
47	C 1.9	Toplumsal yatırım, sosyal sorumluluk, finansal kapsayıcılık ve finansmana erişim kapsamındaki çalışmalarını açıklar.	EVET Doğu Otomotiv toplumsal katılım politika ve performanslarını sürdürülebilirlik raporu, finansmana erişim ve kapsayıcılık anlamındaki verilerini ise her yıl faaliyet raporu içeriğinde açıklamaktadır. Doğu Otomotiv toplumsal katılım programları ile sosyal sorumluluk alanında belirlenen gönüllülük platformları da sürdürülebilirlik raporlarında her yıl yayınlanmaktadır. https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/insanlarimiz-ve-toplumsal-kalkinma-2019/toplumsal-katilim-2019 https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari-2019				
48	C 1.10	Çalışanlara ÇSY politikaları ve uygulamaları konusunda bilgilendirme toplantıları ve eğitim programları düzenler.	EVET Sürdürülebilirlikle ilgili tüm eğitim ve uygulamalar, politika bilgilendirmeleri sürdürülebilirlik raporları kapsamında her yıl güncellenerek yayınlanmaktadır. https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari-2019				
C 2 - Paydaşlar, Uluslararası Standartlar ve İnisiyatifler							
49	C 2.1	Sürdürülebilirlik alanındaki faaliyetlerini tüm paydaşların (çalışanlar, müşteriler, tedarikçiler ve hizmet sağlayıcılar, kamu kuruluşları, hissedarlar, toplum ve sivil toplum kuruluşları vb) ihtiyaç ve önceliklerini dikkate alarak yürütür.	EVET Doğu Otomotiv 2009 yılında düzenlenen bir çalıştayla AA1000SES metodolojisini kullanarak kilit paydaşlarını belirlemiş ve sürdürülebilirlik stratejisini paydaş katılımına odaklamıştır. İlgili tüm strateji ve uygulamalar, paydaş katılımı platformları internet sitesi üzerinden açıklanmaktadır. Güncel performanslar ise sürdürülebilirlik raporlarında yer almaktadır. https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/strateji-ve-yonetim-2019/paydas-katilimi-2019/paydas-katilimi-2019 https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari-2019				

50	C 2.2	Müşteri şikayetlerinin yönetimi ve çözümüne ilişkin müşteri memnuniyeti politikası düzenler ve kamuya açıklar.	EVET Müşteri Yönetimi ve ilgili strateji ve uygulamalara sürdürülebilirlik raporları kapsamında detaylı olarak açıklanmaktadır. https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/isimiz-ve-ekonomik-kalkinma-2019/musteri-iliskileri-yonetimi-2019 https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari-2019				
51	C 2.3	Paydaş iletişimini sürekli ve şeffaf bir şekilde yürütür; hangi paydaşlarla, hangi amaçla, ne konuda ve ne sıklıkla iletişime geçtiğini, sürdürülebilirlik faaliyetlerinde kaydedilen gelişmeleri açıklar.	EVET Doğuş Otomotiv 2009 yılında düzenlenen bir çalıştayla AA1000SES metodolojisini kullanarak kilit paydaşlarını belirlemiş ve sürdürülebilirlik stratejisini paydaş katılımına odaklamıştır. İlgili tüm strateji ve uygulamalar, paydaş katılımı platformları internet sitesi üzerinden açıklanmaktadır. Güncel performanslar ise sürdürülebilirlik raporlarında yer almaktadır. https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/strateji-ve-yonetim-2019/paydas-katilimi-2019/paydas-katilimi-2019 https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari-2019				
52	C 2.4	Benimsediği uluslararası raporlama standartlarını (Karbon Saydamlık Projesi (CDP), Küresel Raporlama Girişimi (GRI), Uluslararası Entegre Raporlama Konseyi (IIRC), Sürdürülebilirlik Muhasebe Standartları Kurulu (SASB), İklimle İlişkili Finansal Açıklamalar Görev Gücü (TCFD) vb.) kamuya açıklar.	EVET Doğuş Otomotiv 2009 yılından bu yana her yıl düzenli olarak GRI Küresel Raporlama Girişimi çerçevesine uygun olarak sürdürülebilirlik raporu yayınlamaktadır. Girişimin son raporlama çerçevesi olan GRI Standards'a göre kapsamlı raporlama düzeyinde rapor yayınlamaktadır. İlgili indeksler internet sitesi üzerinde yer almaktadır. https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari-2019				
53	C 2.5	İmzacısı veya üyesi olduğu uluslararası kuruluş veya ilkeleri (Ekvator Prensipleri, Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi (UNEP-Fi), Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler (UNGC), Birleşmiş Milletler Sorumlu Yatırım Prensipleri (UNPRI) vb.), benimsediği uluslararası prensipleri (Uluslararası Sermaye Piyasası Birliği (ICMA) Yeşil/Sürdürülebilir Tahvil Prensipleri gibi) kamuya açıklar.	EVET Doğuş Otomotiv 2010 yılından bu yana UNGC Birleşmiş Milletler Küresel İlkeleri imzacısı olup ilgili indeksler internet sitesi üzerinden yayınlanmaktadır. https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari-2019				

54	C 2.6	Borsa İstanbul Sürdürülebilirlik Endeksi ve uluslararası sürdürülebilirlik endekslerinde (Dow Jones Sürdürülebilirlik Endeksi, FTSE4Good, MSCI ÇSY Endeksleri vb.) yer almak için somut çaba gösterir.	EVET Doğuş Otomotiv 2014-2015 Döneminden bu yana BIST Sürdürülebilirlik Endeksine dahil olmaktadır. Uluslararası endekslerle ilgili izleme ve planlama çalışmaları devam etmektedir.				
D. Kurumsal Yönetim İlkeleri							
55	D 0	II-17.1 sayılı Sermaye Piyasası Kurulu Kurumsal Yönetim Tebliği kapsamında zorunlu olarak uyulması gereken Kurumsal Yönetim ilkeleri yanında tüm Kurumsal Yönetim ilkelerine uyum sağlanması için azami çaba gösterir.	EVET Doğuş Otomotiv Kurumsal Yönetim Uyum İlkeleri'ne tam olarak uyum sağlamakta ve her yıl bağımsız derecelendirme kuruluşu tarafından değerlendirilmeye tabi olmaktadır. https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/yatirimci-iliskileri/yatirimci-iliskileri-1/kurumsal-yonetisim/raporlar/kobirate-kurumsal-yonetim-derecelendirme-raporu				
56	D 1	Sürdürülebilirlik konusunu, faaliyetlerinin çevresel etkilerini ve bu konudaki ilkeleri kurumsal yönetim stratejisini belirlerken göz önünde bulundurur.	EVET Doğuş Otomotiv'de sürdürülebilirlikle ilgili konular doğrudan Yönetim Kurulu'na bağlı olarak kurulan Kurumsal Yönetim ve Sürdürülebilirlik Komitesi tarafından yönetilmektedir. https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/yatirimci-iliskileri/yatirimci-iliskileri-1/kurumsal-yonetisim/komiteler-ve-calisma-esaslari/kurumsal-yonetisim-ve-surdurulebilirlik-komitesi				
57	D 2	Kurumsal Yönetim İlkeleri'nde belirtildiği şekilde menfaat sahiplerine ilişkin ilkelere uyum sağlamak ve menfaat sahipleri ile iletişimi güçlendirmek için gerekli tedbirler alır. Sürdürülebilirlik alanındaki tedbirler ve stratejilerin belirlenmesinde menfaat sahiplerinin görüşlerine başvurur.	KISMEN Kurumsal Yönetim Uyum Raporu ve Sürdürülebilirlik Raporu'nda detaylı olarak bilgi verilmektedir. https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/yatirimci-iliskileri/yatirimci-iliskileri-1/kurumsal-yonetisim/raporlar/kurumsal-yonetisim-ilkelerine-uyum-raporu	Menfaat sahiplerinin görüşlerine başvurmak konusunda bir çalışma yapılmamıştır. Ancak paydaş katılımı süreçlerinde kilit paydaşlarının görüşleri strateji ve öncelikli odak alanları belirlenirken dikkate alınmıştır.	Menfaat sahiplerinin görüşlerine başvurmak konusunda bir çalışma yapılmamıştır. Ancak paydaş katılımı süreçlerinde kilit paydaşlarının görüşleri strateji ve öncelikli odak alanları belirlenirken dikkate alınmıştır.	Menfaat sahiplerinin görüşlerine başvurmak konusunda bir çalışma yapılmamıştır. Ancak paydaş katılımı süreçlerinde kilit paydaşlarının görüşleri strateji ve öncelikli odak alanları belirlenirken dikkate alınmıştır.	Menfaat sahiplerinin görüşlerine başvurmak konusunda bir çalışma yapılmamıştır. Ancak paydaş katılımı süreçlerinde kilit paydaşlarının görüşleri strateji ve öncelikli odak alanları belirlenirken dikkate alınmıştır.
58	D 3	Sosyal sorumluluk projeleri, farkındalık etkinlikleri ve eğitimler ile sürdürülebilirlik konusu ve bunun önemi hakkında farkındalığın artırılması konusunda çalışır.	EVET Sürdürülebilirlik tüm paydaşlarımızı da dahil ettiğimiz değer zincirimiz boyunca stratejik olarak ele alınmakta, üçüncü partiler de dahil olmak üzere yüz yüze eğitimler ve toplantılarla bilgilendirme çalışmaları yapılmaktadır. Sosyal sorumluluk Doğuş Otomotiv'de gönüllülük platformu üzerinden teşvik edilmektedir. Bunun yanında Trafik Hayattır Programı bir toplumsal katılım programı olarak yürütülmektedir. İlgili detaylar Kurumsal Yönetim Uyum Raporu ile Sürdürülebilirlik Raporu kapsamında kamuya açıklanmaktadır.				

EK 5 - 2020 YILI KÂR DAĞITIM TABLOSU

59	D 4	Sürdürülebilirlik konusunda uluslararası standartlara ve inisiyatlara üye olmak ve çalışmalara katkı sağlamak için çaba gösterir.	KISMEN Doğuş Otomotiv sürdürülebilirlik alanında dünyadaki tüm standart ve gönüllü kodları izlemekte ve bir zaman planına uygun olarak süreçlerinde uygulamaktadır. Raporlama ve Etik Kod gibi kamuya açık beyanlarında küresel standartları gözetmektedir. Bunun yanında diğer küresel girişimler de düzenli olarak izlenmektedir. ISO 140001 kurulumu tamamlanmış ve sertifikasyon sürecine geçilmiştir. Ayrıca ISO 14064 ve ISO 50001 çalışmaları da 2021 yılında tamamlanacaktır.	Çalışmalar devam etmektedir.	Çalışmalar devam etmektedir.	Çalışmalar devam etmektedir.	Çalışmalar devam etmektedir.
60	D 5	Rüşvet ve yolsuzlukla mücadele ile vergisel açıdan dürüstlük ilkesine yönelik politika ve programlarını açıklar.	EVET Doğuş Otomotiv Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele politikası internet sitesi üzerinde yer almaktadır. Bununla birlikte ilgili yönetim yaklaşımlarının tamamı Etik Kod kapsamında yer almaktadır. https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/strateji-ve-yonetim-2019/surdurulebilirlik-politikalari-2019 https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/insanlarimiz-ve-toplumsal-kalkinma-2019/is-etigi-2019/dogus-otomotiv-etik-kodu-2019				

DOĞUŞ OTOMOTİV SERVİS VE TİCARET A.Ş.					
2020 YILI KAR PAYI DAĞITIM TABLOSU (TL)					
1-	Ödenmiş / Çıkarılmış Sermaye			220.000.000,00	
2-	Genel Kanuni Yedek Akçe (Yasal Kayıtlara Göre)			130.368.612,00	
Esas Sözleşme Uyarınca Kar Dağıtımda İmtiyaz Var İse Söz Konusu İmtiyaza İlişkin Bilgi				Bulunmamaktadır	
		SPK'ya Göre		Yasal Kayıtlara Göre	
3-	Dönem Karı	1.287.663.000,00		1.010.037.228,22	
4-	Vergiler (-)	(245.793.000,00)		(180.386.082,39)	
5-	Net Dönem Karı (*)	1.037.334.000,00		829.651.145,83	
6-	Geçmiş Yıl Zararları (-)	-		(116.261.575,38)	
7-	Genel Kanuni Yedek Akçe (-)	-		-	
8-	NET DAĞITILABİLİR DÖNEM KARI	1.037.334.000,00		713.389.570,45	
	Yıl İçinde Dağıtılan Kar Payı Avansı (-)	-		-	
	Kar Payı Avansı Düşülmüş Net Dağıtılabilir Dönem Karı/Zararı	1.037.334.000,00		713.389.570,45	
9-	Yıl İçinde Yapılan Bağışlar (+)	8.124.285,00			
10-	Bağışlar Eklenmiş Net Dağıtılabilir Dönem Karı	1.045.458.285,00			
11-	Ortaklara Birinci Kar Payı	522.729.143,00			
	- Nakit	522.729.143,00			
	- Bedelsiz	-			
12-	İmtiyazlı Hisse Senedi Sahiplerine Dağıtılan Kar Payı	-			
13-	Dağıtılan Diğer Kar Payı	-			
	- Yönetim Kurulu Üyelerine	-			
	- Çalışanlara	-			
	- Pay Sahibi Dışındaki Kişilere	-			
14-	İntifa Senedi Sahiplerine Dağıtılan Kar Payı	-			
15-	Ortaklara İkinci Kar Payı	77.270.857,00			
16-	Genel Kanuni Yedek Akçe	58.900.000,00			
17-	Statü Yedekleri	-		-	
18-	Özel Yedekler	-		-	
19-	OLAĞANÜSTÜ YEDEK	378.434.000,00		54.489.570,45	
20-	Dağıtılması Öngörülen Diğer Kaynaklar	-		-	
KAR PAYI ORANLARI TABLOSU					
KAR PAYI BİLGİLERİ (**)	TOPLAM DAĞITILAN KAR PAYI		TOPLAM DAĞITILAN KAR PAYI/NET DAĞITILABİLİR DÖNEM KARI	1 TL NOMİNAL DEĞERLİ PAYA İSABET EDEN KAR PAYI	
	NAKİT (TL)	BEDELSİZ (TL)	ORANI (%)	TUTARI (TL)	ORAN (%)
- BRÜT	600.000.000,00	-	57,8	2.727.2700	272,727
- NET	510.000.000,00	-	49,2	2.318.1800	231,818
(*)	Kontrol gücü olmayan paylar hariç ana ortaklığın konsolide net dönem karı tutarıdır.				
(**)	Dağıtımın tamamının brüt veya % 15 stopaj kesintisi yapılarak net olarak ödenmesi halinde ulaşılabilecek tutarları ifade etmektedir.				