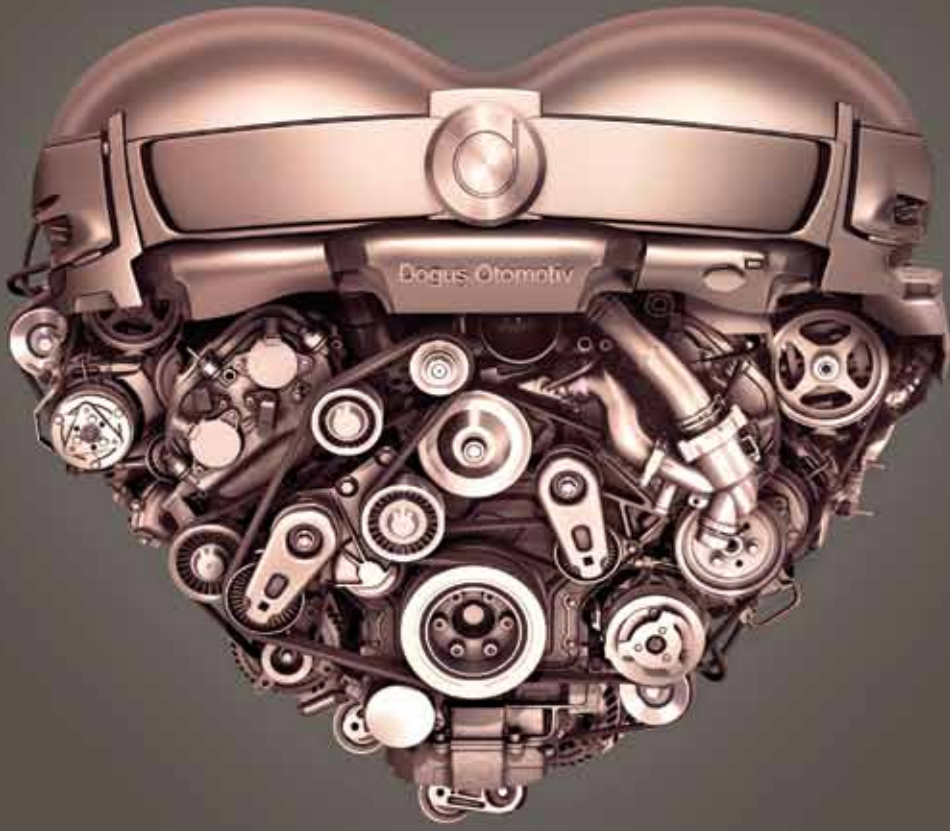


Faaliyet Raporu 2014



İçindekiler

• Kurumsal Profil	2
• Finansal Göstergeler	4
• Hisse Performansı	5
• Doğu Otomotiv Tarihinden Kilometre Taşları	6
• Doğu Otomotiv Yönetim Kurulu	8
• Doğu Otomotiv İcra Kurulu	9
• Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı	10
• İcra Kurulu Başkanı'nın Mesajı	12
• Mali ve İdari İşler Genel Müdürü	14
• Rakamlarla Türkiye Ekonomisi ve Otomotiv Sektörü	16
• Doğu Otomotiv'de 2014 Yılı	17
• Gurur dolu bir geçmişle, umut dolu geleceğe	22
• Trafik Hayattır!	24
• Doğu Grubu Hakkında	27
• Volkswagen Binek Araç	30
• Audi	32
• SEAT	34
• Škoda	36
• Bentley & Lamborghini	38
• Porsche	40
• Volkswagen Ticari Araç	42
• Scania	44
• Krone	46
• Meiller	48
• Scania Engines	50
• Thermo King	52
• Doğu Oto	54
• D-Auto Suisse SA	56
• D-Auto LLC	58
• DOD	60
• vdf Grubu	62
• TÜVTURK	64
• LeasePlan	66
• Yedek Parça ve Lojistik	68
• Doğu Sigorta Aracılık Hizmetleri	70
• Kurumsal Yönetişim İlkelerine Uyum Raporu	72
• Genel Bilgiler	92
• Yönetim Organı Üyeleri ve Üst Düzey Yöneticilere Sağlanan Mali Haklar	94
• Araştırma ve Geliştirme Çalışmaları	94
• Şirket Faaliyetleri ve Faaliyetlere İlişkin Önemli Gelişmeler	94
• Finansal Durum	105
• Riskler ve Yönetim Organının Değerlendirmesi	107
• Diğer Hususlar	110
• Ekler	111
• Konsolide Finansal Tablolar ve Bağımsız Denetim Raporu	114

Kurumsal Profil

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

İş planlarını "beklentilerin üzerinde yaratıcı hizmet" vizyonu ile oluşturan Doğu Otomotiv, kurumsal stratejisini "otomotiv değer zincirinin her alanında var olma" hedefi üzerine inşa etmektedir. Doğu Otomotiv, sektöründe Türkiye'nin en geniş marka ve hizmet ağına sahip şirkettir.

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

Sunduğu hizmetlerde koşulsuz müşteri memnuniyetini bir numaralı öncelik olarak ele alan Doğu Otomotiv, Türkiye'nin en geniş Yetkili Satıcı ve Servis ağlarından birine sahiptir. Tüm ülkeye yayılmış olan 550'yi aşkın buluşma noktası, Doğu Otomotiv'in müşterilerine satış, servis ve yedek parça hizmetlerini yaygın ve kesintisiz bir şekilde sunmasını sağlamaktadır.

Doğu Otomotiv, ithalat ve distribütörlük alanındaki faaliyetleri dışında, otomotiv değer zincirinin tüm halkalarında bulunma stratejisi doğrultusunda hizmet portföyünü giderek genişletmektedir. Şirket, tüketici finansmanı, yedek parça ve aksesuar ticareti, lojistik ve müşteri hizmetleri, ikinci el araç ticareti, filo kiralama, hızlı servis, araç muayene ve sigortacılık gibi hizmet alanlarının yanı sıra son yıllarda üretim alanında da önemli yatırımlara imza atmıştır. Lider damper markası Meiller ortaklığında 2008 yılında Sakarya'da hizmete giren "Meiller Doğu Damper Fabrikası"na ek olarak, yine üretim alanında faaliyet göstermek üzere Krone firmasının ortaklığında İzmir Tire'de kurulan treyler fabrikası 2012 yılı sonunda üretime başlamıştır.

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

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

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

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

Satış Performansı

	2014	2013	2012
Satışlar (adet perakende)	157.340	154.293	125.563
DOAŞ Pazar Payı (perakende)	%20,1	%17,8	%15,8
İkinci El Satış Adedi (DOD)	21.120	20.206	17.000

Finansal Göstergeler

	2014	2013	2012
Net Satışlar (mn TL)	7.693	6.603	5.132
Faaliyet Giderleri (mn TL)	547	442	407
Faaliyet Giderleri/Satışlar (%)	%7,1	%6,7	%7,9
EBIT (mn TL)	326	308	306
EBIT Marjı (%)	%4,2	%4,7	%6,0
Brüt Kâr (mn TL)	873	750	713
Brüt Kâr Marjı (%)	%11,3	%11,4	%13,9
Net Kâr (mn TL)	253	225	259
Net Kâr Marjı (%)	%3,3	%3,4	%5,0
ROA	%9,0	%9,1	%11,6
ROE	%20,5	%20,1	%21,8
Net Finansal Borç/Özkaynaklar*	0,84	0,73	0,47
Yatırım Tutarı (CapEx) (mn TL)**	115	93	108

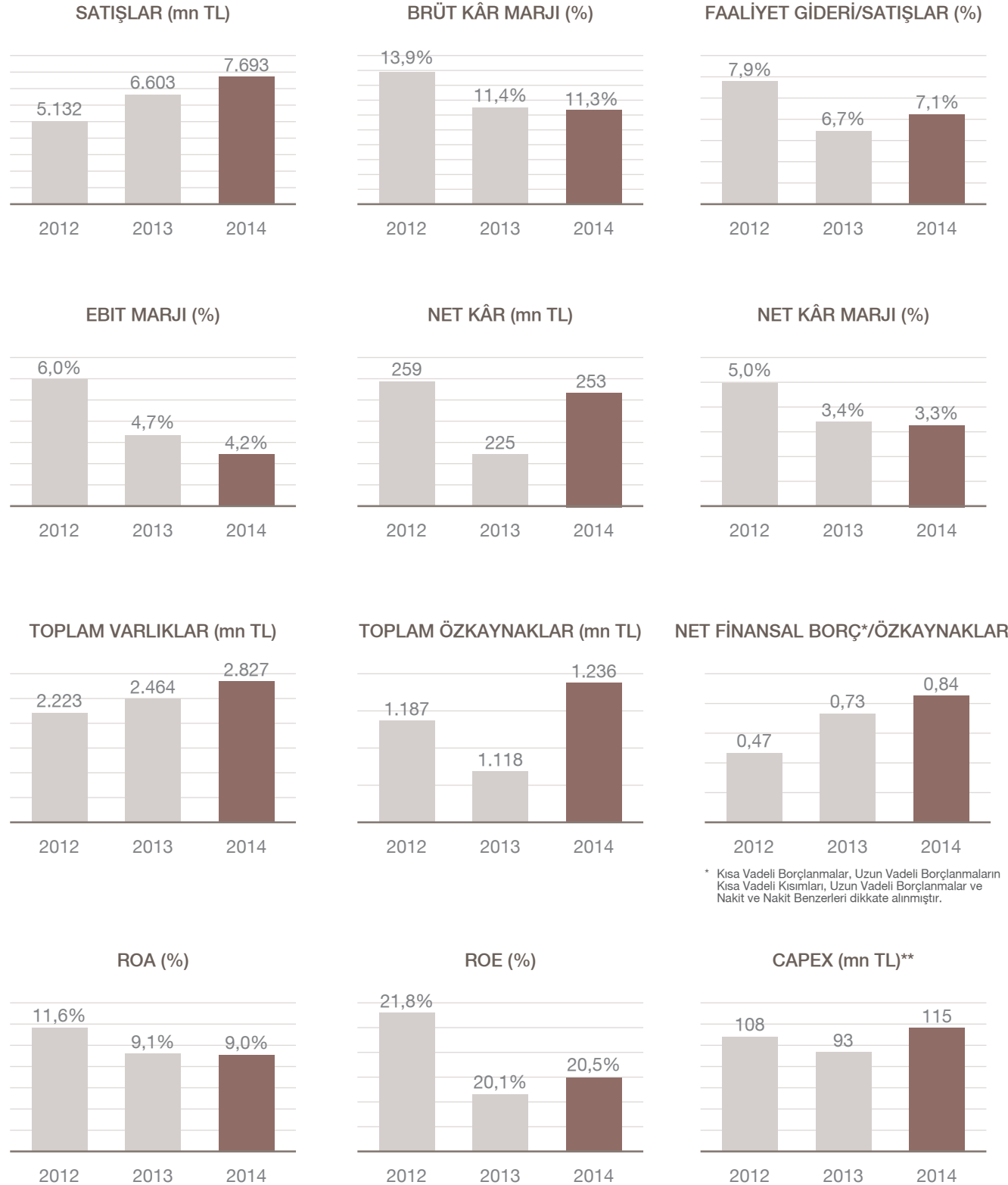
* Kısa Vadeli Borçlanmalar, Uzun Vadeli Borçlanmaların Kısa Vadeli Kısımları, Uzun Vadeli Borçlanmalar ve Nakit ve Nakit Benzerleri dikkate alınmıştır.
* Maddi duran varlık girişleri dikkate alınmıştır.



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

Finansal Göstergeler

Doğuş Otomotiv 2014 yılında da başarılı performans göstererek 7.693 milyon TL satış geliri ve 253 milyon TL net kâr elde etmiştir. Son 3 yıldaki ana finansal performans göstergeleri aşağıda yer almaktadır.



* 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.

Hisse Performansı

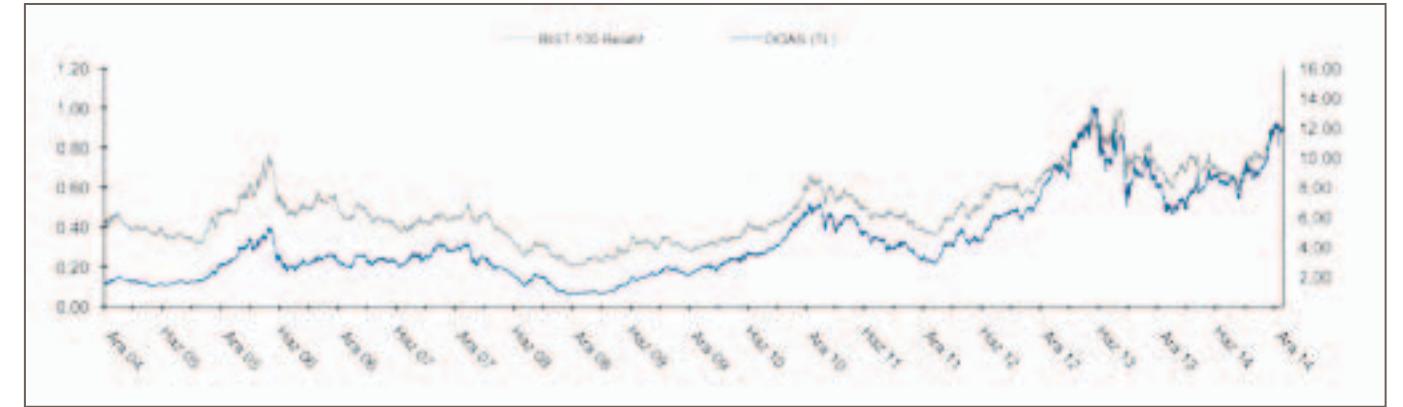
› BIST Kodu: DOAS.IS
› Reuters Kodu: DOAS.IS
› Bloomberg Kodu: DOAS.TI

› Hisse sayısı: 220.000.000
› Halka açıklık tarihi: 10.06.2004
› Halka açıklık oranı: 34,5%

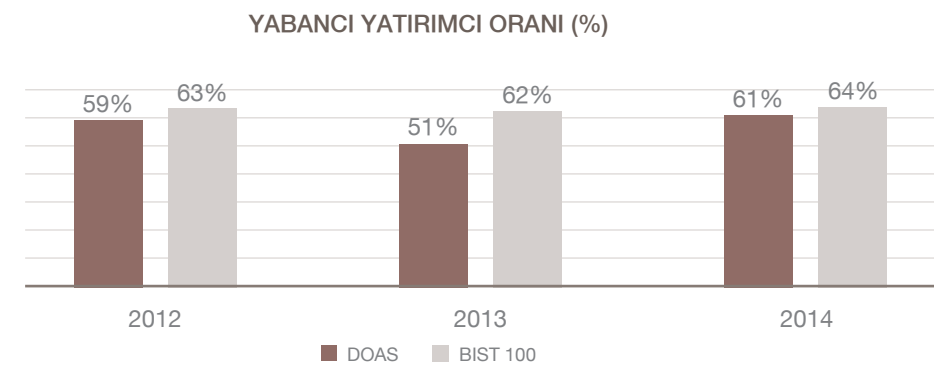
› 2014'te Hisse Performansı

	TL	USD
Hisse fiyatı (31.12.2014)	11,95	5,14
En düşük (20.01.2014)	6,12	2,73
En yüksek (03.12.2014)	12,35	5,52
Piyasa değeri (31.12.2014)	2,6 mlr	1,1 mlr
Günlük ortalama işlem hacmi	11,1 mn	5,1 mn

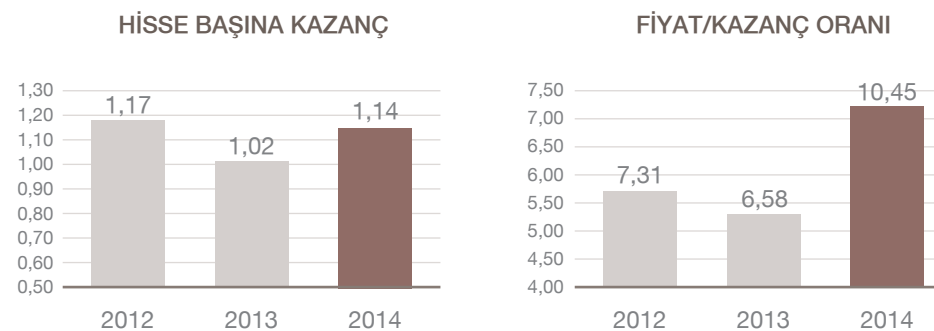
2014 yılında Doğuş Otomotiv hissesi Endeks bazında yıllık 59% getiri ile işlem görmüştür.



* 31.12.2014 tarihi itibarıyla verilmiştir (Kaynak: Reuters)



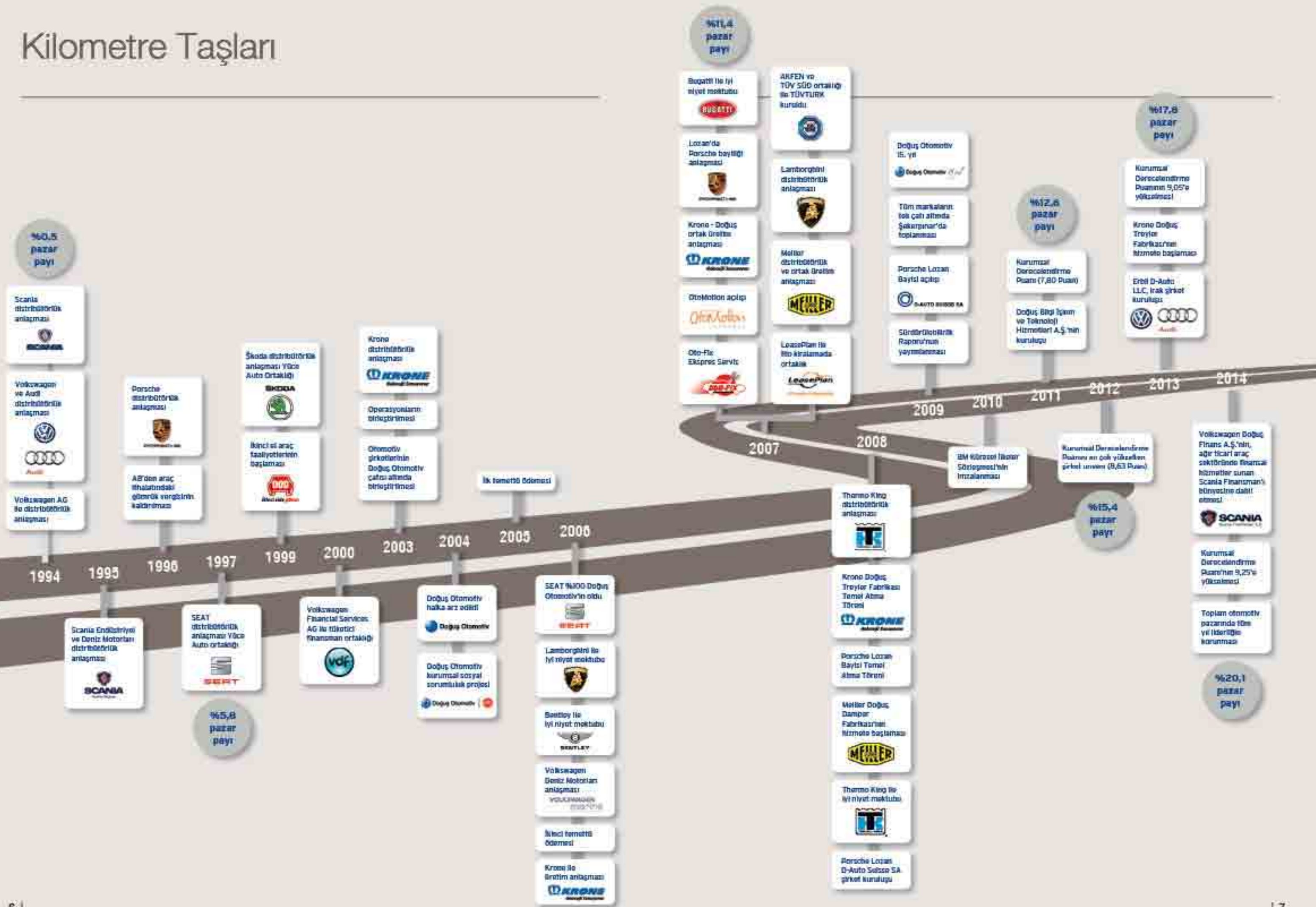
2014 yılında DOAS Yabancı Yatırımcı Oranı 61%'e yükselmiştir.



2014 yılında Hisse Başına Kazanç 1,14'e yükselmiştir.

2014 yılında Fiyat/Kazanç Oranı 10,45'e yükselmiştir.

Kilometre Taşları



Yönetim Kurulu

İcra Kurulu



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



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

Yönetim Kurulu Başkanı'nın mesajı



Dünya genelinde durgunluğun yaşandığı 2014 yılı, küresel büyüme hedeflerine ulaşamayan bir yıl olarak kayıtlara geçti. Yıl içerisinde büyüme hedefleri birkaç kez aşağı yönlü revize edilirken, dengeli ve sürdürülebilir bir büyüme elde edilemedi.

Gösterilen ekonomik performans açısından ülkeler arasındaki farklılıklar ise dikkat çekiciydi. 2014 yılında dünyada büyük ekonomiler arasında en iyi çıkışı ABD gerçekleştirirken, Euro Bölgesi'nde durgunluk ciddi biçimde etkisini sürdürdü. Özellikle Güney Avrupa ülkelerinden kaynaklanan sorunlar, Euro Bölgesi ekonomisinin 2014 yılında da beklentilerin gerisinde kalmasına neden oldu. Dünyanın üçüncü büyük ekonomisi olan Japonya, hükümetin ve merkez bankasının aldığı tüm önlemlere rağmen resesyona girmekten kurtulamadı. Küresel büyümeye en fazla katkı Asya Pasifik bölgesinden geldi. Ancak önceki yıllarda küresel ekonominin lokomotifliğini üstlenen Çin'in büyüme performansında da belirgin bir ivme kaybı yaşandı. Diğer yandan Ekim 2014'te tahvil alım programını sonlandıran ABD Merkez Bankası'nın (FED) faizleri yükseltip yükseltmeyeceğine dair belirsizlik, gelişmekte olan ülkelere yönelik sermaye girişlerini yılın ikinci yarısından itibaren baskı altına aldı. Bu durum, portföy akımlarının azalmasına, büyüme hızlarının yavaşlamasına ve ekonomik göstergelerin olumsuz etkilenmesine yol açtı.

Dünya ekonomisine hâkim olan karamsarlık, ekonomisinde sorun yaşayan ülkelerin siyasi ve toplumsal istik-

rarını da olumsuz etkiledi. Siyasi belirsizlikler ekonomi üzerinde baskı yaratmayı sürdürürken, özellikle Irak ve Suriye'de yaşanan gelişmeler ve Rusya-Ukrayna krizi, uluslararası piyasalarda tedirginlik yarattı.

Günümüzde dünyada birincil amaç, küresel büyüme performansını artırmaktır. 2014'ün Kasım ayında gerçekleştirilen G-20 toplantısına katılan liderler, küresel büyümeye ilişkin son dönemde gözlenen olumsuz gidişin endişe verici olduğu konusunda fikir birliğine vararak, küresel ekonominin 2018 yılına kadar yaklaşık 2 trilyon ABD doları büyütülmesi için gerekli adımları atmak üzere uzlaştılar. Ancak bu büyümenin sadece merkez bankalarının çabalarıyla ve para politikalarıyla sağlanamayacağı, geçtiğimiz dönemde net bir şekilde görüldü. Dünya ekonomisinin yapısal önlemlerle, topyekun bir yapılanma içine girmesinin kaçınılmazlığı artık herkesçe kabul ediliyor.

Dünyadaki zayıf ekonomik performans, 2014 yılında Türkiye ekonomisini de olumsuz etkiledi. Hükümetin gerek cari açığı küçültmek, gerekse tasarruf oranını artırabilmek amacıyla yıl başında aldığı tedbirler, ekonominin bir miktar yavaşlamasına yol açtı. Buna bağlı olarak büyüme hızı, yılın ilk dokuz ayında yüzde 2,8 seviyesinde gerçekleşerek beklentilerin bir miktar gerisinde kaldı. Diğer yandan Avrupa'daki durgunluğa ve Ortadoğu pazarındaki karışıklıklara rağmen Türkiye, 2014'te ihracatını yüzde 4 artırarak ekonomisi için ek kaynak yaratmayı ve cari açığını azaltmayı başardı. Yıl içerisinde petrol fiyatlarının 107 dolardan 60 doların altına gerilemesi de, cari açığın azalmasına doğrudan katkı sağladı. Böylece Türkiye, küresel ölçekte gelişen ekonomileri olumsuz etkileyen gelişmelere rağmen, istikrarlı büyümesini 2014'te de sürdürdü.

2014 yılında dünyadaki otomotiv pazarı 90 milyon üzerinde otomobil üretimiyle önceki yıla göre yaklaşık yüzde 3,5 büyüme gösterdi. 2014 yılının bizim açımızdan en sevindirici gelişmelerinden biri, Volkswagen Grubu'nun dünyanın ikinci büyük otomobil üreticisi konumuna yükselmesi idi. Volkswagen, bu başarılı neticeyle, liderlik hedefine bir adım daha yaklaştı. Volkswagen Grubu'nun bu başarısının gerek fiyat-fayda dengesi açısından, gerekse hacimle bağlantılı olarak daha rekabetçi fiyatlar sunabilmek bakımından, olumlu etkilerini gelecek yıllarda göreceğimizi ümit ediyorum.

Türkiye'deki otomotiv pazarı ise, hem yılın ilk aylarında döviz fiyatlarında meydana gelen artışlar ve tasarrufu teşvik edici kısıtlamalar, hem de 1 Ocak 2014 itibarıyla yürürlüğe giren ciddi ÖTV artışı nedeniyle, yıla yüzde 30'a yakın daralmayla başladı. Ancak yıl içinde ekonomiye ilişkin endişelerin de azalmasıyla satışlarda ciddi bir toparlanma yaşandı. Böylece otomotiv pazarı, toplam 768 bin adet araç satışıyla, 2014 yılını bir önceki yıla göre yaklaşık yüzde 10'luk küçülmeye tamamladı. Mevcut konjonktür göz önüne alındığında, yıl başındaki tahminlerimiz çerçevesinde gerçekleşen bu küçülmeyi doğal karşılıyor ve çok daha iyi geçeceğini öngördüğümüz

2015 yılında, pazarın eski değerlerine yeniden kavuşacağını tahmin ediyoruz.

Doğuş Otomotiv 2014 yılında önemli başarılarla imza attı. Sektördeki daralmaya rağmen markalarımız satışlarını bir önceki yıla göre artırmayı ve pazar payını yükseltmeyi başardı. Volkswagen markamız, Otomotiv Distribütörleri Derneği'nin düzenlediği Otomobil Glad-yatörleri Ödül Töreni'nde "En Çok Satılan Otomobil ve Hafif Ticari Araç Markası" ödülünün sahibi oldu. Böylece Volkswagen Grubu'nun dünyada elde ettiği başarıya paralel bir başarıyı, Doğuş Otomotiv olarak biz de Türkiye'de gerçekleştirmiş olduk.

2014 yılında otomotiv sektöründe yaşanan duraklama, yatırımlarımıza devam etmemize engel olmadı. Škoda markasını Türkiye'de temsil eden iştirakimiz Yüce Oto'da yıl ortasında başlattığımız program kapsamında; yetkili satıcı ve servis teşkilatını yeniden yapılandırmak, yazılım ve teknoloji altyapısını yenilemek, lojistik ve yedek parça sevkiyat sistemlerini Doğuş Otomotiv'in sistemleri ile entegre etmek ve Škoda markasını Türk tüketicisine yeniden tanıtmak gibi adımları içeren uzun soluklu bir çalışmaya imza attı. Bu çalışmaların, önümüzdeki yıllarda parlayan bir yıldız olacağına inandığımız Škoda markasına güç kazandıracağına inanıyorum.

2014 yılındaki önemli gelişmelerden biri de, uzun süredir devam ettirdiğimiz Lease Plan ortaklığımızı, hissele-rimizi Lease Plan'a devrederek sonlandırma kararıydı. Dünyada ve Türkiye'de önemli bir gelecek vaat eden filo kiralama işine yönelik olarak Volkswagen Grubu bünyesinde başlatılan yeni yapılanma çerçevesinde alınan bu kararın, 2015 yılında bazı somut adımlara dönüşmesini planlıyoruz.

Doğuş Otomotiv'in 20. yılını kutladığımız 2014, hiç kuşkusuz bu yönüyle de bizim için özel bir anlama sahipti. 1994 yılında kurulan Doğuş Otomotiv'in, çok da uzun olmayan bir süre içerisinde Türkiye'nin en büyük otomotiv distribütörü haline gelmiş olmasını, tedarikçilerimiz, yetkili satıcılarımız ve çalışanlarımızın katılımıyla, bir aile olarak 2014'te coşkuyla kutladık. Doğuş Otomotiv'in ilk işe başladığında binde 5'ler düzeyindeki pazar payını bugün yüzde 20'lerin üzerine çıkarmış olmasının ve geçmişte adı fazla bilinmeyen bir firmayken günümüzde sektör lideri konumuna gelmiş olmasının, sadece Doğuş Grubu için değil, sektörümüz ve Türkiye için de ilham verici bir başarı öyküsü olduğunu düşünüyorum. Bu özel yıl için hazırladığımız 20. yıl prestij kitabımız, bu ilham verici hikâyenin en güzel ifadesidir.

Doğuş Otomotiv'in en büyük şansı, hayal ettiğimiz yüksek hedefleri, somut gerçeklere dönüştürebilen inançlı ve yetkin bir ekibe sahip olmasıdır. Doğuş Otomotiv'in 1994-2004 arasındaki ilk on yılı, emekleme dönemiydi. Halka açılmayla birlikte, Doğuş Otomotiv'i liderlik koltuğuna yükselten gençlik ve gelişme dönemi başladı. Bugün, hala aynı enerji ve inançla, o dönemi yaşamaya de-

vam ediyoruz. Doğuş Otomotiv'in başarısının sırrı olan kararlılık, üretkenlik, çalışkanlık, yenilikçilik ve idealizm gibi değerlerin daha kurumsal bir çerçevede sahiplenilmesiyle, mevcut başarılarımızı sürdürülebilir bir modelle yarınlara taşıyacak adımları atıyoruz.

Doğuş Otomotiv'in mevcut başarı öyküsünün sadece 20 yıla sınırlı kalmayacağına ve önümüzdeki yıllarda da katlanarak artacağına yürekten inanıyorum. Elbette Türkiye'nin lider otomotiv firması konumuna gelmenin gururunu yaşarken, bu konumun bize yüklediği sorumlulukları görmezden gelemeyiz. Bu sorumluluk, bir yandan bizi bu noktaya taşıyan enerjimizi kaybetmeden, geçmişte öğrendiklerimizi geleceğe aktardığımız iş modelimizi sürdürmemizi; diğer yandan da sektöre birçok açıdan öncülük eden ve örnek alınan bir şirket olmanın sorumluluklarını yerine getirmemizi gerektiriyor. Öne geçmek, yarışın sonu değil, başlangıçtır. Biz de bu bilinçle, bir yandan daha hızlı koşarken, bir yandan da bizi yavaşlatabilecek risklerden kendimizi sakınarak, yerimizi sağlamlaştırmak için çalışmaya devam edeceğiz.

Faaliyet gösterdiği her alanda değer yaratmaya odaklanan bir şirket olarak, toplumumuza karşı kurumsal sorumluluklarımızı, başta "Trafik Hayattır!" olmak üzere, bir dizi projeye yerine getiriyoruz. Başarılar ve ödüllerle dolu 10 yılı geride bırakan "Trafik Hayattır!", üniversite eğitim programlarına giren ilk kurumsal sorumluluk projesi olma özelliğini, 2014 yılında yeni üniversitelerin katılmasıyla daha da geliştirdi. 2014 yılında kamu işbirliği ile televizyon ve radyolarda yayınlanan reklamlarımız ile tüm topluma ulaşan bir sosyal sorumluluk projesi gerçekleştirmenin mutluluğunu, ODD Glad-yatörleri Ödül Töreni'nde aldığımız "Yılın En İyi Radyo Uygulaması" ödülü ile pekiştirdik. "Trafik Hayattır!" platformu, Birleşmiş Milletler-Ekonomik ve Sosyal Konseyi'ne resmen davet edilirken, Birleşmiş Milletler nezdinde "karayolu güvenliğinde örnek uygulama" olarak gösterildi. "Trafik Hayattır!"ın Türkiye sınırlarını aşan bu başarısı, 20. yılımızda bizim için ayrı bir gurur kaynağı oldu.

Güçlüklerle dolu bir yılı başarıyla geride bırakan Doğuş Otomotiv, dünyada yeni bir büyüme trendinin başlayacağı önümüzdeki döneme güven ve umutla bakmaktadır. Şirketimizin bugüne kadar ulaştığı başarılarla katkısı olan, başta çalışanlarımız ve desteklerini esirgemeyen hissedarlarımız olmak üzere, tüm paydaşlarımıza teşekkürlerimi sunuyorum, bugüne kadar olduğu gibi, bundan sonra da güven ve desteklerinin devam edeceğine inanıyorum.

Sevgi ve saygılarımla,

Aclan Acar
Yönetim Kurulu Başkanı

İcra Kurulu Başkanı'nın mesajı



Değerli Paydaşlarımız,

Doğuş Otomotiv olarak, Türkiye’de otomotiv pazarının yüzde 10 küçüldüğü 2014 yılında hem adet bazında satışlarımızı, hem de pazar payımızı artırarak önemli bir başarıya imza attık. Böylece, pazar şartlarının olumsuz seyrettiği bir yılda bile, son beş yıldır arka arkaya sürdürdüğümüz büyümemizi koruyarak, pazar payımızı yüzde 20’nin üzerine taşıdık. 2014 yılında elde ettiğimiz sonuç, kaliteli ürün ve müşteri odaklı bir hizmetin her zaman karşılığını bulacağına olan inancımızın ne kadar haklı olduğunu gösterdi. Müşteri memnuniyetini en üst düzeye çıkarmak için bugüne kadar attığımız her adım, bu zorlu yılda satış başarıları olarak geri döndü.

2014 yılında dünyadaki otomotiv satışlarında yukarı yönlü hafif bir seyir izlenirken, Türkiye’deki otomotiv pazarında daralma yaşandı. Sektör, döviz kurundaki hareketlilik ve 2013 sonunda hükümetin tüketimi daraltıcı yöndeki kararları nedeniyle yıla olumsuz bir havada girdi. Yılın ilk yarısında pazarda yüzde 20 civarında daralma olmasına karşın, yılın ikinci yarısında ve özellikle son çeyrekte ekonomiye ilişkin beklentilerin olumluya dönmesiyle, otomotiv satışlarında ciddi bir toparlanma yaşandı. Otomotiv sektörü, bu toparlanmanın etkisiyle ilk altı aydaki kayıplarını bir ölçüde telafi ederek, yılı yüzde 10 küçülmeyle kapattı.

Sonuç olarak değerlendirildiğinde, 2014 yılında toplam araç satış miktarı, son 10 yılın ortalamasına uygun olarak, 800-850 bin bandında gerçekleşti. Ancak söz konusu satışın aylara dağılımında yaşanan dalgalanmalar, finansal planlama, üretim planlaması ve kapasite planlamasında zorluklarla karşılaşmamıza neden oldu. Doğuş Otomotiv olarak, geçmiş deneyimlerimiz, esnek iş modelimiz ve tedarikçilerimizin verdiği destekle bu zorlukların üstesinden gelerek, müşterilerimizin araç taleplerine en kısa sürede cevap verdik.

Diğer yandan, pazardaki daralmaya rağmen, Doğuş Otomotiv’in portföyünü oluşturan markaların çoğu 2014 yılında satış adetlerini artırmayı ve tamamı pazar payını büyütmeyi başardı. Birçok markamız tarihlerindeki en yüksek satış rakamlarına ulaşırken, Volkswagen markamız, binek ve hafif ticari araç satışlarıyla önceki yıl olduğu gibi pazar liderliğini korudu. Doğuş Otomotiv de, geçen yıl elde ettiği pazar liderliğini 2014 sonuçlarıyla daha da pekiştirdi.

Bu başarılar, gayretli ve özverili bir çalışmanın sonucu olarak, elbette göğsümüzü kabartıyor. Ancak daha önemli olan, Doğuş Otomotiv’in bir dekatlon atleti gibi, sadece tek bir kategoride değil, birçok farklı alanda bu

başarısını tekrarlayabilmesi. Bu bağlamda bakıldığında, farklı segmentlere hitap eden markalarımızın tamamının pazar paylarını yıldan yıla istikrarlı bir şekilde yükseltiyor olması, önemli bir başarıya işaret ediyor. Satış rakamlarının sadece bir sonuç olduğu düşünülürse, bu satış başarısını destekleyen kalite hedeflerinin önemi daha iyi ortaya çıkıyor. Müşteri ve yetkili satıcı memnuniyeti, servislerimizdeki iş tekrarı oranlarının düşmesi, yedek parçadaki sevkiyat oranları gibi çok fazla sayıdaki kalite hedefine ulaşmakta sağladığımız başarılar, Doğuş Otomotiv’in son altı yıldır pazar payını sürekli artırmasının arkasındaki gerçek unsurları oluşturuyor.

Doğuş Otomotiv olarak, temel iş felsefemizi müşteri memnuniyeti üzerine inşa ederek, tüm faaliyetlerimizi kalite odaklı hizmet anlayışı çerçevesinde sürdürüyoruz. Sunduğumuz ürün kalitesinin yanı sıra hizmet kalitesini de en üst noktaya taşıyarak, “tarafat müşteriye yaratma” hedefi doğrultusunda yenilikçi adımlar atıyoruz. 2014 yılında, bu amaçla önemli bir projeyi hayata geçirecek, müşteri yaşam evresinin her noktasında markalarımıza destek vermek ve hizmet çeşitliliğini artırmak üzere “Değer ve İlgili Merkezi”ni (DİM) kurduk. Markalar bazında her türlü müşteri talebini değerlendirerek yönetecek olan DİM, aynı zamanda yol yardımı, randevu planlaması, anket uygulamaları ve ikinci el satış gibi konularda da müşterilerimizin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak. Müşterilerimize hak ettikleri değer ve ilgiyi göstermeyi amaçlayan bu öncü girişimin, “beklentilerin üzerinde yaratıcı hizmet sunma” vizyonumuzun bir örneği olarak, hedeflerimize ulaşmakta önemli bir rol üstleneceğine inanıyoruz.

Doğuş Otomotiv’in başarısının bir diğer boyutunu da, OEM-Doğuş Otomotiv-Yetkili Satıcı üçgeninde sağladığımız uyum ve markalarımız arasındaki hedef birliği oluşturuyor. Farklı segmentleri içeren geniş bir ürün gamına sahip olmamız, edindiğimiz farklı müşteri deneyimlerini ve markalarımızın başarılı uygulamalarını, birden fazla alanda ve başka markalar için de kullanmamıza olanak sağlıyor. Marka yönetimleri arasındaki yakın işbirliği ve uyum sayesinde geliştirdiğimiz yaratıcı çözümler, tedarikçimiz olan markalar tarafından da takdir edilerek referans alınıyor. 2014 yılında Audi ve Volkswagen’e yaptığımız benchmark sunumları, bu konuda ulaştığımız noktanın gurur verici örnekleridir. Elde ettiğimiz satış başarılarımız da yurtdışındaki diğer distribütörler tarafından örnek alınmakta ve uygulamalarımız, Volkswagen Grubu tarafından iş ortaklarına örnek gösterilmektedir.

Benchmark olduğumuz bir diğer konu da, istikrarlı bir şekilde geliştirdiğimiz “Trafik Hayattır!” kurumsal sorumluluk projemiz. Yıllar içinde sabırlı ve kararlı bir şekilde, tuğla tuğla üzerine koyarak büyüttüğümüz “Trafik Hayattır!” platformu, günümüzde bakanlıklar ve farklı kamu kuruluşlarıyla ortak işbirliklerini kapsayan, ilköğretim müfredatına ve üniversitelerin ders programlarına giren

bir kapsamda devam ediyor. Trafik güvenliği konusunda toplumsal bilinci artırarak, kazalar nedeniyle meydana gelen ölümlerin azaltılmasını amaçlayan projemiz, 2014 yılında Birleşmiş Milletler Yol Güvenliği Çalışma Komisyonu tarafından bu alandaki en iyi uygulama seçildi. 116 ülke temsilcisinin bakanlar düzeyinde katılımıyla gerçekleşen Birleşmiş Milletler toplantısında yaptığımız sunumun büyük bir ilgiyle karşılanması ve benzer uygulamalara örnek teşkil etmesi, 2014 yılında elde ettiğimiz tüm başarıların üzerinde bizi mutlu eden bir gelişmeydi.

İnsan Kaynakları vizyonumuz, “Çalışanlarına değerli olduklarını hissettiren, ortak bir kültür oluşturan, yenilikçi ve sürdürülebilir İK uygulamaları ile en çok tercih edilen şirket olmaktır.” Amacımızı ise Doğuş Grubu değerlerini benimseyen, şirket dinamizminin gerektirdiği yetkinliklere sahip, müşterinin önemini bilen, öğrenme ve gelişmeye istekli, yüksek performansı uzun dönemli sürdürebilen çalışanları şirketimize kazandırmak, onların mesleki ve kişisel gelişimlerine katkı sağlamak, potansiyellerini en verimli şekilde kullanmalarına olanak tanımak olarak belirtebiliriz.

Doğuş Otomotiv ailesinin mensupları olarak, 2014 yılında, şirketimizin kuruluşunun 20. yılını büyük bir coşku ve gururla kutladık. Şirketimizin bundan 20 yıl önce Volkswagen Grubu’yla bir distribütörlük anlaşması imzalayarak başlayan öyküsü, onu sektörünün lider, saygın, güvenilir, yenilikçi ve örnek gösterilen bir temsilcisi haline getiren bir süreçten geçerek, günümüze kadar ulaştı. Bu öykünün ana unsurları, öncelikle cesaret, inanç, özveri ve kararlı çalışmadır. Doğuş Otomotiv, bu süre zarfında insanı temel alan bakış açısı, hizmet anlayışı ve sektörüne kazandırdığı yeniliklerle sadece liderliğe yükselmekle kalmadı, aynı zamanda “otomotiv sektörünün en güvenilir şirketi” konumuna geldi.

Bu başarı öyküsünün ana unsuru, elbette ki insandır. Doğuş Otomotiv’in çalışanları, iş ortakları ve yetkili satıcılarından oluşan büyük ailenin her ferdinin bu parlak yükselişte pay sahibi olduğu açıktır. Bugün büyük bir aile olarak sağladığımız uyum ve ekip ruhunun, Doğuş Otomotiv’i 2015 yılında ve sonrasında çok daha yükseklere taşıyacağına yürekten inanıyorum.

Sevgi ve saygılarımla,

E. Ali Bilaloğlu
İcra Kurulu Başkanı



Dr. Berk Çağdaş

Mali ve İdari İşler Genel Müdürü

Gelişmekte olan ekonomilerdeki piyasa dalgalanmalarının, ABD ekonomisinde beklenenden daha iyi bir toparlanmanın, Merkez Bankası'nın politika faizi artırımlarının, gerileyen cari açığın ve daralan pazar koşullarının yaşandığı bir dönemde, Doğu Otomotiv 2014 yılındaki pazar payını yine artırarak bir önceki yılın satış adedine ulaşmıştır. Şirketimiz, cirosunu ve faaliyet kârını da 2013 yılına göre artırmayı başarmıştır.

Pazarın durumuna ve makroekonomik gelişmelere paralel olarak mercek altına alınan finansal operasyonlarımız, risk unsurları göz önünde bulundurularak, marka ve iş birimleri ile koordinasyon içinde, verimli bir şekilde yönetilmiştir. 2014 yılında finanse edilen ithalat tutarı 2,2 milyar EUR olup, ithalatlara karşılık alınan toplam döviz tutarı 2,1 milyar EUR'dur. Aynı yılın işletme sermayesi devir hızı ortalaması 4,91 olup, işletme sermayesi finansmanı için kullanılan kredilerin ortalama bakiyesi 1,1 milyar TL olarak gerçekleşmiştir. Bu dönemde, özellikle finansal işlemler için sistem altyapısına yatırım yapılmış olup, operasyonların daha verimli ve uygun maliyetle yönetilmesi için iyileştirmeler gerçekleştirilmiştir. Her dönem olduğu gibi, piyasa, operasyon, döviz ve faiz riskleri ve işletme sermayesi yapısı dikkatle takip edilmiş, gerekli önlemler zamanında alınmıştır. Böylece, özellikle ekonomik dalgalanmaların sebep olduğu riskler azami seviyede kontrol altına alınarak, uygun seçenek ve maliyetlerin yer aldığı bir finansal yönetim anlayışı uygulanmıştır.

Doğu Otomotiv, her yıl olduğu gibi 2014 yılında da, belirlendiği ya da belirleyip takip altına aldığı finansal risklerin, çeşitli senaryolarla analizini yapmış ve hem yeni tespit edilen hem de takip edilen risklere karşı alınacak önlemleri belirlemiştir. Bununla birlikte, sektöre ilişkin tehdit ve fırsatları zamanında aksiyon alarak yönetmiştir. Doğu Otomotiv, otomotiv sektöründeki ekonomik riskleri öngörmek, müşterilerinin menfaatlerini korumak ve sektörün sorunlarına toplu çözüm üretmek için hem reel sektör, hem de finans sektöründen birçok kuruluş ile işbirliğinde bulunmaktadır.

Mali ve İdari İşler Genel Müdürlüğü'nün öncelikli olarak takip ettiği ana fonksiyonlardan biri de bütçe yönetimidir. Son yıllarda yapılan yatırımlar ile birlikte şirketimiz son derece dinamik, parametrik, senaryo bazlı ve detaylı bir bütçe altyapısına kavuşmuştur. Model ve departmanlar bazında bütçe ve planların oluşturulup takip edildiği bu sistem ile birlikte, şirket olarak planlarımız daha sağlıklı yapılmakta, zamanında maliyet kontrolüne imkân sağlanmakta ve tüm bütçe süreci tabana yayıldığı için şirket içinde bütçeler tam anlamıyla uygulamaya konulmaktadır. Bunun neticesinde, isteğe uygun ve daha kapsamlı elde edilen kıyaslamalı raporlar ile onay süreçleri ve ilgili aksiyon planları hız kazanmakta ve kontrol ortamı pekiştirilmektedir.

Doğu Otomotiv'in tüm finansal operasyonlarının yönetimiyle beraber, Mali ve İdari İşler Genel Müdürlüğü

bünyesinde, Şirketimizin bağlı ortaklık ve iştiraklerinden Doğu Oto Pazarlama ve Ticaret A.Ş., D-Auto Suisse SA, D-Auto LLC Irak ve Doğu Teknoloji A.Ş.'nin finans yönetim, bütçe planlama ve raporlama süreçleri de yürütülmektedir. Bu bağlamda, iştiraklerimizden D-Auto LLC Irak'ın tüm finansal operasyon altyapısı 2014 yılında kurulmuş ve hayata geçirilmiştir.

Mevzuat, genel kabul görmüş standart ve ilkeler ile şirket prosedürlerine uygun finansal raporlar yüksek doğrulukta ve belirlenmiş terminler dahilinde hazırlanmış, bağımsız denetim çalışmaları koordine edilmiştir. 2014 yılında, kayıt düzeninin otomasyonuna yönelik Turkuaz projelerinin yanı sıra mevzuat gereği e-uygulamalara yönelik çalışmalar ağırlık teşkil etmiştir. E-fatura uygulamasına geçiş, paydaşlarla birlikte 1 Ocak 2014 tarihi itibarıyla tamamlanmış, 1 Ocak 2015 tarihinde yürürlüğe girecek e-defter ve e-saklama uygulamalarına ilişkin gereklilikler ve geliştirme süreçleri tamamlanarak hazır hale getirilmiştir.

2014 yılı, Şirketimizin İdari İşler ve Satın Alma faaliyetlerinde iç müşteri, tedarikçi ilişkileri ve iş güvenliğine odaklandığı bir yıl olmuştur. Aynı dönemde satın alma hacmimiz 51,8 milyon TL olarak gerçekleşmiştir. Yönetilen ana yatırım kalemleri Doğu Teknoloji Binası ve Doğu Oto Kartal Showroom & Servis için ise 2014 yatırım toplamı yaklaşık 47 milyon TL olmuştur. Şirketimizin merkez ofis lokasyonunun şehir dışında olması sebebiyle, İstanbul'un merkezi noktalarında geçici süreli ofis olarak kullanılabilecek ve toplantı organizasyonları yapılabilecek alternatif mekânlar belirlenerek çalışma esnekliği sağlanmıştır. Bağımsız kurumlardan hizmet alınarak, ISG ve yangın önlemleri konularında tüm süreçlerimizin kontrolü yapılmış, çalışma ortamları ve gıda güvenliği açısından hijyen ve kalite analizleri yapılarak çalışma standartları ve personel memnuniyeti iyileştirilmiştir.

Merkezi satın alma fonksiyonları kapsamında, tedarikçilerimizin işveren olarak tarafımızdaki memnuniyetini ölçmek ve önerilerini almak amacıyla tedarikçi memnuniyet anketi yapılmış ve iç süreçlerimizde iyileştirme faaliyetleri hayata geçirilmiştir.

Doğu Otomotiv, uluslararası standartlarda kurumsal yönetim ve yatırımcı ilişkileri uygulamaları ile hissedar değerini sürekli artırma hedefiyle çalışmaktadır. 03 Ocak 2014 tarihi ile ilkelerde yapılan değişiklikler baz alınarak Yatırımcı İlişkileri Bölümü reorganizasyonu sağlanmış ve lisans sahipli bölüm yöneticisi görevlendirilmiştir. Aktif bir yatırımcı ilişkileri programı sürdürmekte olan şirketimiz, 2014 yılında 16 roadshow ve konferansa katılmış ve yıl boyunca 400'ün üzerinde yatırımcı ve analistle, şirket faaliyetleri, finansalları ve diğer gelişmelerle ilgili görüşmeler yapmıştır. Halka açıldığımız tarih olan 17.06.2004 ile 31 Aralık 2014 arasında geçen dönemde şirketimizin

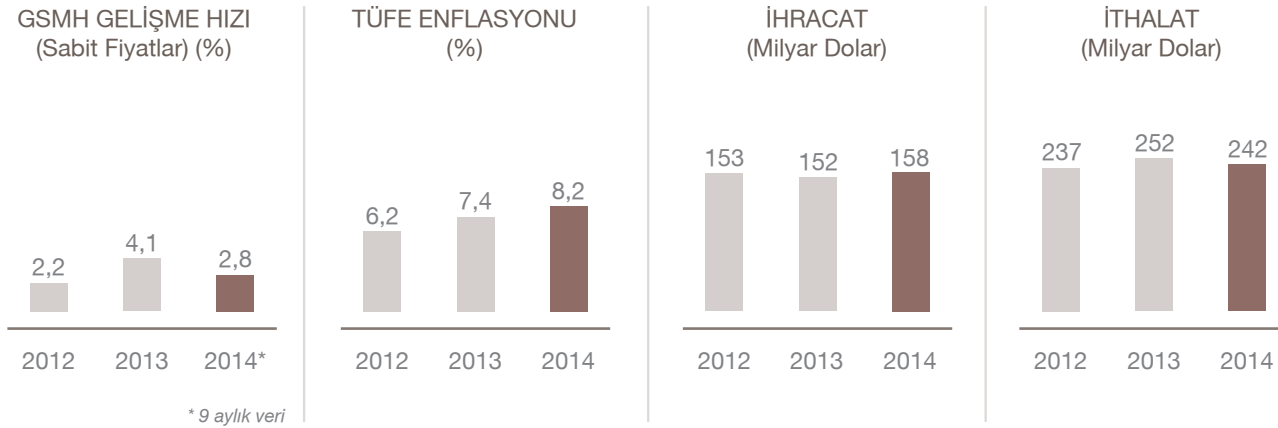
hisse değeri TL bazında %85 oranı ile sürdürülebilir artış göstermiştir. Aynı sürede Doğu Otomotiv'e olan talep ile birlikte şirketimizi takip eden aracı kurum ve analist sayısı her yıl artarak 2014 yılında 27'ye ulaşmıştır. 2015 yılında da, yatırımcılara şirketimizin stratejik gündemi, faaliyetleri ve planları hakkında bilgi paylaşımı, mevcut ve potansiyel hissedarlarla yakın diyalog ve ilişkinin sürdürülmesi hedeflenmektedir.

Zor şartlarına rağmen başarılı bir şekilde geride bıraktığımız 2014 yılını takiben, 2015 yılını da getireceği yenilikleri yöneteceğimiz bir yıl olarak görmekteyiz. Bulduğumuz faaliyet alanında maliyet yönetiminin yanı sıra tüm çalışanlarımıza, iş ortaklarımıza, müşterilerimize ve hissedarlarımıza sürdürülebilir bir şekilde büyüyen ve değer yaratan bir şirket olmayı amaçlıyoruz.

Türkiye ekonomisi ve otomotiv sektörü

Dünyada büyüme oranlarının kaygı verici bir şekilde yavaşladığı 2014 yılında Türkiye ekonomisi de yılın ilk 9 ayında %2,8 büyüyerek beklentilerin altında bir performans göstermiştir. FED'in faiz artırımına gideceğine dair beklentiler nedeniyle döviz fiyatlarında ve borsada dalgalı bir seyrin yaşandığı 2014 yılında ihracat bir önceki yıla göre %3,9 büyüyerek 158 milyar dolara ulaşmış, ithalat ise %3,7 azalarak 242 milyar dolara düşmüştür. Bu durum, cari açığın azalmasında etkili olmuştur.

2013'te büyük bir sıçrama gerçekleştiren otomotiv satışları, döviz fiyatlarının artması, hükümetin tasarrufu artırmaya yönelik tedbirleri ve vergi artışları nedeniyle 2014'te %10 daralmıştır. Binek araçlardaki daralma %12,3, hafif ticari araçlardaki daralma ise %4,2 oranında gerçekleşmiştir. Toplamda 2014 yılında 663.728 binek ve 187.840 hafif ticari araç satılmıştır. Ağır ticari araç satışları ise bir önceki yıla göre %10,5 büyüyerek 31.061 adede yükselmiştir.



Otomotiv Pazarı Satış Adetleri (Toptan Veriler)

	2014	2013	2012
Binek	582.117	663.728	556.584
Hafif Ticari	179.919	187.840	222.434
Ağır Ticari	31.061	28.111	30.525
Treyler	8.725	8.223	6.884
TOPLAM	801.822	887.902	816.427

Doğuş Otomotiv'de 2014 yılı

2014'te kuruluşunun 20. yılını kutlayan Doğuş Otomotiv, bu özel yılı elde ettiği başarılı sonuçlarla taçlandırmıştır. Otomotiv pazarında yaşanan daralmaya rağmen satışlarını artırmayı başaran Doğuş Otomotiv, binek ve hafif ticari araç pazarında 2013 yılında elde ettiği liderliği 2014 yılında da sürdürmüştür. İş planlarını “beklentilerin üzerinde yaratıcı hizmet” vizyonu ile oluşturan Doğuş Otomotiv, sektöre kazandırdığı yenilikler ve müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik uygulamalarıyla, yıllardır istikrarlı bir şekilde pazardaki konumunu yükseltmektedir. 2014 yılı, bu istikrarlı yükselişin sürdüğü bir yıl olmuş ve şirketin pazar payı ilk kez %20'nin üzerine çıkmıştır.

2014 yılı, küresel olarak gelişmiş ekonomilerde beklenen ekonomik büyümenin sağlanamadığı, gelişmekte olan ekonomilerde ise ivme kaybının yaşandığı bir yıl olarak kayıtlara geçmiştir. Dünyada toplam otomotiv pazarının 2014 yılında bir önceki yıla göre %2,3 artışla 89,5 milyon adet seviyesinde gerçekleşmesi beklenmektedir. Türkiye'de ise büyümede ivme kaybı, kur ve faiz oranlarındaki yükselişler, otomobil ÖTV oranlarındaki artış ve BDDK'nın kredi işlemlerine yönelik getirdiği sınırlamalar nedeniyle 2014 yılında otomobil ve hafif ticari araç pazarında %10,04 daralma meydana gelmiştir.

2014 yılında Türkiye'de 582.117 adet binek araç ve 179.919 adet hafif ticari araç satılmıştır. Bu iki segmentteki satışlar, 2013 yılında sırasıyla 663.728 ve 187.840 adetti. 2014 yılında ağır ticari araç satışları ise %10,5 artarak 31.061 adede ulaşmıştır.

Otomotiv sektörü için genel olarak negatif bir seyrin izlendiği 2014 yılında Doğuş Otomotiv, toplam satışlarını 154.293 adetten 157.340 adede yükseltmiş ve perakende pazar payını %17,8'den %20,1'e çıkarmayı başarmıştır. Doğuş Otomotiv, bu sonuçlarla 2013 yılında elde ettiği sektör liderliğini 2014 yılında da sürdürmüştür.

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

Doğuş Otomotiv;

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

ile Türk otomotiv sektörünün lider distribütörü olduğunu 2014 yılında bir kez daha göstermiştir.

Satış başarıları

2014 yılında 7 önemli lansmana imza atan Volkswagen Binek Araç, yılı sektör ortalamasının hayli altında %4,1 gibi küçük bir daralmayla tamamlamış ve izlenen başarılı ürün ve iletişim stratejileri sayesinde pazar payını %14,4'e yükselterek 2. sıradaki yerini korumuştur. Volkswagen Binek Araç, bağımsız araştırma kuruluşu Ipsos tarafından 2014 yılında üst üste ikinci kez yılın en sevilen otomobil markası seçilmiştir.

Audi markası, 2014 yılında önemli bir başarıya imza atarak 17.809 adetle tarihindeki en yüksek satış rakamına ulaşmıştır. 2013 yılına göre %18,8 artan araç parkı ve Avrupa'da örnek gösterilen %74,3 müşteri sadakat oranı ile Audi Türkiye, 2014 yılında satış sonrası hizmetler cirosunda %18'lik artış sağlamıştır. Yılın bir diğer başarılı markası, 2014 yılında daralan pazarda satışlarını %15 oranında artırarak rekor bir büyümeye imza atan SEAT olmuştur. SEAT, 12.697



Satış Adetleri (Perakende)

	2014	2013	2012
Binek	130.300	127.731	96.958
Volkswagen	84.646	88.304	66.792
Audi	17.809	14.987	13.720
SEAT	12.697	11.065	5.811
Škoda	14.537	12.833	10.118
Bentley	21	21	18
Lamborghini	2	4	2
Porsche	588	517	497
Hafif Ticari	24.001	23.752	26.048
Volkswagen	24.001	23.752	26.048
Ağır Ticari	2.991	2.810	2.557
Scania	2.014	1.672	1.701
Krone	716	752	474
Meiller	309	386	382
TOPLAM	157.340	154.293	125.563

adet satışla %29'luk bir pazar payı artışı sağlamış ve tarihinde daha önce hiç ulaşılmamış %2,16'lık pazar payına sahip olmuştur. 1989 yılından bu yana Türkiye distribütörlüğünü Yüce Auto'nun yaptığı Škoda ise verimli ve hareketli bir sene geçirmiş ve 14.537 adetle satışlarını bir önceki yıla göre %13,2 oranında artırarak pazar payını %2,48'e yükseltmiştir.

Doğuş Otomotiv'in üst lüks segment markası Bentley, 21 adetle Türkiye pazarına giriş yaptığı 2006 yılından bu yana en yüksek satış rakamına ulaşmıştır. Lamborghini'nin 2 adet satış yaptığı 2014 yılında, Porsche Türkiye istikrarlı büyümesini sürdürerek satışlarını %14 oranında artırmayı başarmış ve 588 adet araç satışıyla yeni bir rekora imza atmıştır. Porsche Türkiye, bu performansıyla Orta ve Doğu Avrupa bölgesinde yer alan 28 ülke arasında satışlarda 2. sırada yer almıştır.

Volkswagen Ticari Araç, hafif ticari araç pazarındaki daralmaya rağmen, 2014 yılında istikrarlı büyümesini sürdürerek marka pazar payını %13,3'e yükseltmiştir. Bugüne kadarki en yüksek pazar payına ulaşan Volkswagen Ticari Araç, ithal ticari araç pazarında da %29,2 pazar payı ile liderliğini korumuştur. Geçen yıl olduğu gibi, 2014 yılında da Volkswagen markası, binek ve ticari araç toplam satışlarıyla en çok satılan marka olmuştur.

Doğuş Otomotiv'in ağır ticari araç pazarındaki başarılı temsilcisi Scania, 2014 yılında geniş ürün seçenekleriyle tercih edilen bir marka olmayı sürdürmüştü ve satış adetlerini 2.014 adede ulaştırmıştır. 2003 yılından bu yana Türkiye'de Doğuş Otomotiv tarafından pazara sunulan Avrupa'nın önde gelen yarı römork markalarından Krone de, 2014 yılında toplam 816 adet satış gerçekleştirmiştir. Krone için 2014 yılı, araç parkının 7.000 adede yaklaştığı bir yıl olmuştur. Müşterilerinin farklı ihtiyaçlarına yönelik çözümler üreterek, yarattığı hizmet kalitesiyle sektördeki konumunu güçlendiren Meiller ise, 2014 yılında 309 adet damper satışı gerçekleştirmiştir.

Scania Engines, 2014 yılında başta kara jeneratörleri pazarı olmak üzere, alternatif satış kanallarında pazar payını artırarak yeni bir satış rekoruna imza atmıştır. Scania Engines, Türkiye'de 2014 yılında gerçekleştiren 235 adet motor satışıyla, satış adetlerini %77 artırmıştır. Diğer taraftan 2008'den bu yana Türkiye'de Doğuş Otomotiv distribütörlüğünde hizmet veren, dünyanın önde gelen soğutma sistemi markası Ther-

mo King, 2014 yılında 614 adet ünite satışı ile soğuk zincir taşımacılığı sektöründe pazar payını artırmış ve liderliğini koruduğu başarılı bir yılı tamamlamıştır. Thermo King Türkiye, satış ve servis alanında gösterdiği başarılar nedeniyle OEM tarafından üst üste 4. kez "Platin Satış ve Servis Sağlayıcısı" seçilmiştir.

Satış sonrası hizmetler

Doğuş Otomotiv, müşteri memnuniyetinin sürekliliğini sağlamada önemli payı olan Satış Sonrası Hizmetler'de "sürekli gelişim" prensibi doğrultusunda hareket etmektedir. Doğuş Otomotiv bünyesindeki markaların satış sonrası hizmetlerde elde ettiği başarılı sonuçlar, şirketin bu konudaki odaklı yaklaşımının en önemli göstergesidir. Nitekim 2014 yılında:

- Türkiye'den 3 Volkswagen Yetkili Servisi, Volkswagen AG tarafından bu yıl beşincisi düzenlenen Servis Kalitesi Ödülü Yarışması'nda Avrupa'daki en iyi 100 Yetkili Servis arasına girmeyi başarmış;
- Her yıl Audi AG tarafından gerçekleştirilen IACS araştırmasında Audi Türkiye, 2014 yılında da premium segmentteki birinciliğini korumuş ve tüm markalar arasında 4. sıradan 3. sıraya yükselerek başarısını bir adım ileriye taşımış;
- Audi Satış Sonrası Hizmetler, her yıl Audi AG tarafından Servis Müdürlerinin katılımıyla gerçekleştirilen Yetkili Servis Memnuniyet Araştırması'nda (DSS Servis) diğer markaların önünde 1. sırada yer almış;
- SEAT'ın Yetkili Servis bağlılık oranı %58 seviyesinde gerçekleşmiş ve satış sonrası hizmetlerdeki müşteri memnuniyet anketi puanı 99,2'ye yükselmiş;
- Porsche markasında müşterilerin Yetkili Servis bağlılık oranı %80, satış sonrası hizmetlerde müşteri memnuniyet anketi puanı ise 108 olmuş;
- Porsche AG'nin 2014 yılı içerisinde gerçekleştirdiği garanti denetimlerinde %0,30'luk hata oranı ile Vosmer Porsche Yetkili Servisi, Porsche Orta ve Doğu Avrupa Bölgesi'nde en düşük hata oranına sahip Yetkili Servis olmayı başarmış;
- Scania'nın 24 saat hizmet veren müşteri danışma hattı sayesinde Türkiye ve Avrupa'daki müşterilere kendi dillerinde konuşan operatörlerce yanıt verilerek, 26 adet acil yol yardım aracı ile bulundukları noktalara hizmet ulaştırılmış;
- Doğuş Oto, 2014 yılında Audi Twincup yarışmasında Türkiye birincisi olmuş ve NPS (Tavsiye Skoru) servis bölümünde 14,9 puanlık rekor artış göstermiştir.

Ödüller

2014 yılında Doğu Otomotiv, ODD Satış ve İletişim Ödülleri 2014 Gladyatörleri'nde üç kategoride ödüle layık görülmüştür. Volkswagen, En Çok Satılan Otomobil ve Hafif Ticari Araç Markası ödülünü alırken, Audi, A4 2,0 TDI modeliyle Dergi İlanı kategorisinde birinciliğe layık görülmüştür. Doğu Otomotiv'in "Trafik Hayattır" radyo spotu da, Yılın Radyo Uygulaması seçilmiştir.

Bunun dışında, Volkswagen Binek Araç, Lovemark entegre iletişim kampanyası ile gümüş Effie ödülünü kazanırken, otomotiv sektörünün en prestijli ödüllerinden biri olan Dünyada Yılın Otomobili (World Car of the Year) Ödülü, bu yıl Audi A3 model ailesine verilmiştir. Hürriyet gazetesi yayın grubundan Kırmızı dergisi tarafından düzenlenen "Kırmızı Ödülleri"nde de Audi quattro ilanı, basında yılın en iyi otomobil reklamı seçilmiştir. Diğer taraftan Almanya'nın ticari araç sektöründeki uzman dergiler tarafından düzenlenen geleneksel "En İyi Ticari Araçlar ve Markaları" yarışmasında Meiller, 2014 yılında da "En İyi Damper" markası seçilerek art arda 10. kez bu ödülün sahibi olmuştur.

Lozan'da Türk misafirperverliği

Doğu Otomotiv iştiraki olarak İsviçre'nin Lozan şehrinde 2009 yılında hizmete giren D-Auto Suisse SA, Avrupa'da yaşanan durgunluğa rağmen 2014 yılında satışlarını %50 artırmış ve 2014 yılında 275 adet yeni araç satışı gerçekleştirerek yeni bir rekora imza atmıştır. D-Auto Suisse ayrıca, kalite sıralamasında İsviçre genelinde ilk beş bayi arasında yer alma başarısını göstermiştir.

Irak otomotiv pazarına giriş

Doğu Otomotiv'in bilgi birikimini ve kurumsal iş modelini Irak otomotiv pazarına taşıyarak, yeniliklerin ve kalite odaklı hizmet anlayışının öncüsü olmayı hedefleyen D-Auto LLC, 2014 yılında Erbil'de faaliyete geçmiştir. D-Auto LLC, 2014 yılında faaliyette bulunduğu Temmuz-Aralık döneminde 31 adet yeni araç satışı gerçekleştirmiştir.

Doğu Oto

Temsil ettiği VW Binek Araç, VW Ticari Araç, Audi, Porsche, SEAT, Škoda ve DOD markaları için toplam

32 Yetkili Satış ve 30 Yetkili Servis noktasında hizmet veren Doğu Oto, 2014 yılında toplam 46.868 adet yeni araç satışı gerçekleştirerek bu performansıya yeni bir rekora imza atmıştır. Doğu Oto'nun 2014 yılında Türkiye toplam binek ve hafif ticari araç pazarındaki payı %6,1'e yükselmiştir.

İkinci el piyasasında bir oyun kurucu

Türkiye'nin ilk ve en büyük kurumsal ikinci el markası DOD, 1999 yılından bu yana sektörde güvenin sembolü haline gelmiş ve geliştirdiği yeni projelerle kurumsal ikinci el sektöründe birçok ilke imza atmıştır. İkinci el sektörüne kurumsallığı getiren DOD, 2014 yılında iş modellerinde gerçekleştirdiği değişikliklerle Yetkili Satıcı stok penetrasyon oranını %8 seviyesinden %25 seviyelerine taşımıştır. DOD, yeni tedarik kanallarının oluşturulması ve Yetkili Satıcılarda gerçekleştirdiği kurumsal kimlik iyileştirme çalışmalarıyla satışlarını artırarak 21.200 adede ulaştırmıştır.

Operasyonel kiralama

2003 yılında kurulan LeasePlan Türkiye, 10 yıldır operasyonel kiralama sektöründe müşterilerine değer katan hizmetler vermektedir. LeasePlan Türkiye, 2014 yılı sonu itibariyle filosunu %37 büyütürken toplam araç portföyünü 14.315 adede yükseltmiştir. Şirket, 1.815 farklı müşteriye hizmet vermektedir.

TÜVTÜRK

Araçların yola güvenli bir şekilde çıkmalarını sağlayarak trafik güvenliğine önemli katkı sağlayan TÜVTÜRK, 2014 yılında periyodik araç muayene hizmetleri başta olmak üzere tüm faaliyet alanlarında rekor büyüme sağlamış ve cirosunu %15,6 artışla 1 milyar 9 milyon TL'den 1 milyar 166 milyon TL'ye çıkarmayı başarmıştır. 2014 yılında operasyona başlayan Antalya Serik İstasyonu, İzmir ve Fethiye Motosiklet Muayene İstasyonları ile sabit istasyon sayısı 203'e ulaşmıştır. Yeni gezici traktör istasyonlarının da eklenmesiyle gezici istasyon sayısı ise 103'e ulaşmıştır. 2014 yılında, bir önceki seneye göre %14'lük artışla 7 milyon 897 bin aracın periyodik araç muayenesi ve 2 milyon 745 bin aracın egzoz gazı emisyon ölçümleri yapılmıştır.

vdf Otomotiv Finansmanı

Türkiye'nin öncü otomotiv finansman şirketi vdf, 2013 yılında müşteri memnuniyetine ve beklentilerine yö-

nelik geliştirdiği yenilikçi ürün ve hizmetleriyle kredi ve sigorta adetlerinde rekor rakamlara ulaşmıştır. vdf, 2014 yılında hedeflerinin çok üzerinde bir performans gerçekleştirmeyi başarmış ve bireysel taşıt kredilerinde "yaşayan kredi miktarı" bazında tüketici finansmanı şirketleri ve bankalar arasında pazar liderliğini sürdürmüştür. vdf, toplam yaşayan kredi hacmini bir önceki yıla göre %25 artırarak 3,2 milyar TL'den 4 milyar TL'ye yükseltmiştir.

Stratejik bir iletişim kanalı: Sosyal medya

Doğu Otomotiv markalarının tamamı, interneti ve sosyal medya iletişimini yaygın olarak kullanmakta ve sosyal medya platformlarında sunduğu yenilikçi uygulamalarla sektöründe öncü çalışmalara imza atmaktadır. Örneğin, Volkswagen Binek Araç, Facebook'ta 3,4 milyonu aşan takipçisiyle Türkiye'nin en çok takipçiye sahip markası ve dünyada en büyük Volkswagen sayfasıdır. Markanın internet sitesi, yılda 16 milyondan fazla ziyaret almaktadır. Geliştirilen "İnternet Kaynaklı Potansiyel Müşteri Yönetimi Sistemi", 2014 yılında 26 binin üzerinde müşteriye Yetkili Satıcılara yönlendirmiştir.

Sosyal medya kanalı, ikinci el otomobil satışlarında da etkili bir şekilde kullanılmaktadır. DOD, 2014 yılında Twitter üzerinden ilk araç satışını gerçekleştirmiş ve bu uygulamasıyla 2014 Stevie Ödülleri'nde "En İyi Twitter Kullanımı" kategorisinde bronz ödülün sahibi olmuştur.

Kurumsal Sorumluluk

Otomotiv değer zincirinin tüm halkalarında bulunma stratejisiyle hareket eden Doğu Otomotiv, faaliyetlerinden kaynaklanan etkilerini yönetmek, en aza indirmek ve geliştirdiği çözümleri tüm paydaşlarına ulaştırmak amacıyla yürüttüğü kurumsal sorumluluk çalışmalarına 2014 yılında da devam etmiştir. Sektörüne öncülük yaparak 2009 yılında ilk Kurumsal Sorumluluk Raporu'nu hazırlayan Doğu Otomotiv, kurumsal sorumluluğun en temel ilkelerinden biri olan şeffaflık ve hesap verebilirlik alanında çalışmalarına aralıksız devam etmekte ve raporlama çalışmalarını düzenli olarak sürdürmektedir.

Doğu Otomotiv, insana ve ortak yaşam alanlarına karşı sorumlulukları çerçevesinde, toplumsal katılımın en önemli unsurlarından biri olan trafik güvenliği konusunda farkındalık yaratmayı da temel bir sorum-

luluk olarak görmektedir. 2004 yılından itibaren sürdürdüğü "Trafik Hayattır!" kurumsal sorumluluk platformuyla, bireylerin trafikte karşılıklı saygı, sorumlu davranış ve kurallara uyma konularında gelişmesinde etkin rol oynamak yönünde çalışmalar gerçekleştirmektedir. 2014 yılında "Trafik Hayattır!"ı seçmeli ders olarak programına alan üniversite sayısında artış sağlanmış, ayrıca Milli Eğitim Bakanlığı'nın müfredatında ilköğretim ikinci sınıf programında yer alan Trafik Dersi'nin daha etkin bir şekilde işlenmesi amacıyla öğretmenlere yönelik "Hayatı Öğreniyorum" eğitimleri düzenlenmiştir. "Trafik Hayattır!" kurumsal sorumluluk platformunun yeni kamu spotu 2014 yılında yayına girmiştir.

Dünya Sağlık Örgütü, Emniyet Genel Müdürlüğü, Milli Eğitim Bakanlığı gibi saygın kurum ve kuruluşlarla "Yol Güvenliği" konusunda işbirliği yapan Trafik Hayattır, 2014 senesi boyunca etkinliğini artırmış, pilot seçilen şehirlerde uyguladığı örnek eğitim programlarıyla on binlerce öğrenciye ulaşmıştır. Hayata geçirdiği projelerle "Trafik Güvenliği" konusunda sektördeki en kapsamlı kurumsal sorumluluk markası haline gelen "Trafik Hayattır!", 22-24 Eylül 2014 tarihinde Cenevre'de gerçekleşen Birleşmiş Milletler Genel Kurulu Ekonomik ve Sosyal Konseyi'ne davet edilerek, çalışmalarını sunmuş ve "Trafik Güvenliğinde Örnek Uygulama" seçilmiştir. Trafikte saygı konusunda toplumda kültürel bir değişim yaratmak için faaliyetlerine devam eden "Trafik Hayattır!", bugüne kadar toplam 10 ödüle layık görülmüştür.

Doğuş Otomotiv, bundan tam 20 yıl önce, otomotiv değer zincirinin her halkasında var olmak ve beklentilerin üzerinde yaratıcı hizmet sunabilmek amacıyla tutku ve azimle çıktığı yolda, sektörünün “lider” ve “öncü” şirketi oldu. Doğuş Otomotiv, geçmişinden aldığı güç ve geleceğe olan inancıyla, yeni değerler yaratarak yoluna devam ediyor.

Doğuş Otomotiv Yönetim Kurulu Başkanı Aclan Acar:

Doğuş Otomotiv, bugüne dek samimi ve sürdürülebilir projelere imza atıp, geliştirdiği teknolojik altyapılarla koşulsuz müşteri memnuniyetini sağlayarak müşterileriyle duygusal bir bağ kurmayı başardı. Yıllar geçse de Şirketimizin yenilikçi ve yaratıcı düşünce yapısına sahip oluşu bu yüzden... Birçok şirket yaşlandıkça dinamizmini kaybeder. Bu öngörünün tam tersi bir profil çizen Doğuş Otomotiv yıllar ilerledikçe gençleşiyor. Doğuş Otomotiv bu yıl 20'nci yılını kutluyor. Bundan 20 yıl önce ithal otomobillerin sadece rüyaları süslediği Türkiye otomotiv sektörü elbette çok yol kat etti. Sektörün bu gelişimine kılavuzluk eden Şirketimiz, bugün otomotiv dünyasına yön veriyor. Doğuş Otomotiv ailesi olarak, geleceğe umutla bakıyor ve nice 20 yılları başarılarla taçlandıracağımıza inanıyoruz.

Doğuş Otomotiv İcra Kurulu Başkanı Ali Bilaloğlu:

Doğuş Otomotiv olarak sunduğumuz hizmetlerle 20 yıldır koşulsuz müşteri memnuniyeti odaklı çalışmalarımızı yürütürken, sürekli insan kaynağımıza yatırım yaparak bugün ülkemizin lider otomotiv distribütörü olmanın mutluluğunu yaşıyoruz. “Mutlu müşteriler için öncelikli olarak mutlu çalışanlarımız olmalı” düşüncesinden hareketle, 20 yıl boyunca en değerli sermayemizin insan kaynağımız olduğu bilinciyle çalıştık. Doğuş Otomotiv 20 yılda bir filizden, çok sağlam kökleri olan bir ağaca dönüştü. 20 yıldır sektörümüzün standartlarını yukarı taşıyor, topluma örnek bir kurumsal vatandaş olarak hareket ediyor ve mutlu çalışanlarımız ile mutlu müşteriler yaratarak sayısız ödüllere layık görülüyoruz. Siz değerli çalışma arkadaşlarımızın inancı, samimiyetle iş yapış şekli, ortak akli ve biz bilinci ile daha nice 20 yıllarda Şirketimizi başarılarla taşıyacağımıza inancım tamdır.



20. yıl mesajları

VW'nin vizyonunu paylaşarak, tüm markalarımızı yenilikçi projelere dahil ederek ve o projeleri gerçekleştirerek, en yüksek global noktaya ulaşmayı başardınız ve grubumuzun dünya çapındaki en seçkin ithalatçıları arasında yer aldınız. VW Grubu markalarına olan bağlılığıyla Doğuş Grubu, başarılarımıza 20 yıldır önemli ölçüde katkı sağlıyor.

Christian Klingler

Volkswagen AG Satış ve Pazarlamadan Sorumlu Yönetim Kurulu Üyesi

Doğuş Otomotiv, 20 yıldır Audi markasını olabilecek en prestijli şekilde temsil ediyor. Harika bir iş çıkarıyorsunuz. Premium hizmet, yüzde yüz odaklanma ve marka imajı konusunda da markamızı ülkenizde bir adım öteye götürdünüz.

Luca de Meo

Audi AG Satış ve Pazarlama Yönetim Kurulu Üyesi

Doğuş Otomotiv ve Porsche arasındaki ortaklık, 1994'te başladı. Bugün ise Porsche markasının Türkiye'de 20 yıldır süren inanılmaz başarı hikâyesine gururla bakıyoruz.

Dr. Wolfgang Porsche

Porsche Denetim Kurulu Başkanı

Zaman içinde Doğuş'un sadece güvenilir değil, aynı zamanda finansal olarak güçlü bir ortak olduğunu deneyimle öğrendik. Türk otomotiv sektörü uzmanları işini çok iyi yapıyor. Bu kadar güçlü ve profesyonel bir ortakla çalışmak bizim için bir ayrıcalık.

Dr. Andreas Offermann

SEAT Satış ve Pazarlama Başkan Yardımcısı

Sizler son 20 yılda, 330 bin adet ticari araç sattınız ve harika bir pazar payı yakaladınız. Volkswagen Ticari Araçlar olarak biz, böyle işinin ehli ve güçlü bir ortağa sahip olduğumuz için çok mutluyuz.

Bram Schot

VW Hafif Ticari Araç Satış ve Pazarlama Başkanı

Doğuş ve Scania, 20 yıldır Türk ulaşım sektörüne kamyon, motor ve hizmet pazarlıyor. Yolculuğumuz muhteşemdi. Bugün ise Türk pazarındaki en büyük markalardan biriyiz. Güvenilir, sağlam işbirliğiniz için teşekkür etmek istiyorum.

Martin Lundstedt

Scania Başkan ve CEO

Trafik Hayattır!

Faaliyet gösterdiği her alanda değer yaratmaya odaklanan, Türkiye'nin lider otomotiv şirketi Doğu Otomotiv, ticari alandaki başarılarına her gün yenisini eklerken, sosyal paydaşlarına, topluma ve içinde bulunduğu çevreye karşı sorumlu hareket etme bilinci ile 20 yıldır çalışmalarını istikrarlı bir şekilde sürdürmektedir. Trafikte saygı kültürünün toplumun her kesiminde yaygınlaşması amacıyla yürütülen “Trafik Hayattır!”, bu istikrarlı çalışmaların en önemli örneğidir. Başarılar ve ödüllerle dolu 10 yılı geride bırakan “Trafik Hayattır!”, toplumun ihtiyaç ve beklentileri ışığında gerçekleştirdiği uygulamalar sayesinde toplumda trafik güvenliği erişimini hızla artırmakta, insanların hayatına dokunan, bilinç kazandırarak bir fark ve dönüşüm yaşatan öncü bir yapılanma olarak geleceğe ilerlemektedir.

Trafik güvenliği konusunda Türkiye'nin en kapsamlı ve istikrarlı kurumsal sorumluluk markası haline gelen “Trafik Hayattır!” çalışmalarının odağında “insan” bulunmaktadır. Trafikte sağlıklı ve güvenli bir şekilde yolculuk yapılabilmesi, ancak yaya, yolcu ve sürücü tüm bireylerin trafikte hak, sorumluluk ve görevleriyle ilgili bilinçlendirilmesiyle mümkündür. “Trafik Hayattır!”, toplumun trafik güvenliği konusunda farkındalığının artması için eğitim uygulamaları ve iletişim çalışmalarıyla bireylerin daha güvenli yaşamalarına katkıda bulunmayı hedeflemektedir.

Trafik güvenliği yaklaşımı konusunda toplum genelinde kültür değişimi başlatma vizyonu ile hareket eden Şirketimiz, farklı eğitim ve bilinçlendirme projelerinin toplum tarafından içselleştirilmesini sağlamak amacıyla değişimi önce Doğu Grubu çalışanlarından başlatarak, trafik güvenliğiyle ilgili çeşitli eğitimler organize etmiştir. Doğu Grubu çalışanları arasında trafik güvenliği bilinci yaratmayı amaç edinen farklı eğitim modülleri ile 2.011 çalışana toplam 8.966 saat eğitim verilmiştir. “Trafik Güvenliği” eğitimlerini tamamlayıcı nitelikte olan “Trafikte İlk Yardım” programı ile de, 1.114 Doğu Otomotiv çalışanına ilkyardımda temel prensipler konusu teorik ve pratik uygulamalarla aktarılmıştır.

Çalışanların günlük trafik alışkanlıklarına katkı sağlayacak Trafik Güvenliği eğitimleri sadece şirket içi ile sınırlandırılmayıp, yetkili bayi çalışanları için de yeniden kurgulanmıştır. Bu kapsamda trafikte güven kültürü, trafik güvenliğini etkileyen faktörler, güvenli sürüş ve araç bakımı gibi konuları içeren “Güle Güle Kullanın, Güvenli Kullanın” eğitimleri, online olarak yetkili servis çalışanlarına sunulmuş ve böylece müşteri ile direkt temas halinde olan 600 yetkili ser-

vis çalışanı, aldıkları online eğitim ile toplam 492.629 müşteriye edindikleri bilgi birikimini “Güle Güle Kullanın, Güvenli Kullanın” sloganı çerçevesinde aktarma şansı elde etmiştir. Farklı hedef gruplarına göre trafik güvenliği eğitim ve bilinçlendirme çalışmaları yürüten “Trafik Hayattır!”, 2014 yılında özellikle üniversitelerdeki etkinliğini artırmıştır.

Dünya Sağlık Örgütü 2013 Türkiye Kaza İstatistikleri Raporu'na göre, en fazla risk taşıyan ve geleceğin aktif araç kullanıcıları olan üniversite öğrencileri, “Trafik Hayattır!”ın hedef kitlelerinden birini oluşturmaktadır. Bu kitleye yönelik olarak hazırlanan “Trafik Güvenliği Uzaktan Eğitimi” 2014 yılında yaygınlaştırılmış, anlaşmalı 10 üniversitede 12.393 öğrenci tarafından seçmeli ders olarak alınmıştır. Marmara Üniversitesi, İstanbul Ticaret Üniversitesi, Çukurova Üniversitesi, Işık Üniversitesi, Trakya Üniversitesi, Bahçeşehir Üniversitesi, Sakarya Üniversitesi, Kocaeli Üniversitesi, Erzurum Teknik Üniversitesi ve Erzurum Atatürk Üniversitesi'nde okutulan “Trafik Güvenliği Dersi - Uzaktan Eğitimi”, trafik güvenliği kapsamında üniversite eğitim programlarına giren ilk KSS projesi olmuştur. EGM Trafik Eğitim Araştırma Dairesi Başkanlığı ve Yüksek Öğrenim Kurulu'nun (YÖK) üniversitelerde trafik bilincini artırmak için yürüttükleri kampanyanın toplantısında “Trafik Güvenliği Uzaktan Eğitimi” sunumu yapılmış ve proje YÖK tarafından tavsiye edilen sosyal seçmeli dersler listesine girmiştir.

“Trafik Hayattır!”, uzaktan eğitim anlayışıyla kurgulanan “Trafik Güvenliği Uzaktan Eğitimi”ne ek olarak, üniversite öğrencilerine yönelik özel saha aktiviteleriyle de genç nesilde trafik güvenliği bilincini yaymayı hedeflemektedir. Bu doğrultuda, 2014 yılında Mardin'den Malatya'ya, Erzurum'dan Edirne'ye kadar



7 farklı ildeki 7 üniversitede emniyet kemeri simülasyonu, güvenli trafik semineri, güvenli sürüş eğitimi ve sosyal medya aktivite stantlarıyla toplam 4.328 öğrenciye ulaşılmıştır. Türkiye'nin değişik bölgelerinde gerçekleştirilen bu çalışmalarla, birbirinden farklı bilinçlendirme organizasyonlarına imza atılmıştır.

Geleceğimizin teminatı olan çocuklar, “Trafik Hayattır!”ın trafikte saygı kültürünü oluşturmak için üzerinde çalıştığı öncelikli hedef kitlelerden biridir. Faaliyet göstermeye başladığı 2004 yılından beri çocuklara yönelik birçok başarılı kampanyaya imza atan platformumuz, Milli Eğitim Bakanlığı ve YEĞİTEK (Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü) işbirliğiyle ilkökul 4. sınıf “Trafik” dersi müfredatına uygun şekilde hazırlanan, “Mükemmel Şehir” adlı içerikle ilkökul öğrencilerinde trafik güvenliği kültürünün oluşturulmasına destek vermiştir. Trafik Dersi e-İçeriği Projesi, özel sektör tarafından sağlanan ilk ve örnek e-içerik olarak Eğitim Bilişim Ağı'nda yer almaktadır. Trafik güvenliğinin yüzde 100 sağlandığı, interaktif uygulamalar ve dijital ödevlerle desteklenmiş “Mükemmel Şehir” ders içeriğiyle, trafik kuralları öğrencilere eğlenceli bir şekilde öğretilmektedir.

Trafik kazalarından etkilenen insan sayısının gün geçtikçe artması ve trafik güvenliği konusunun ciddi bir halk sağlığı sorunu haline gelmesi, ülkemizde trafik olgusunun daha kapsamlı olarak değerlendirilmesi gerektiğini göstermektedir. Buradan hareketle, kara-

yolu güvenliği konusunda önemli projeler geliştiren Dünya Sağlık Örgütü ve Trafik Güvenliği Platformu gibi önemli kuruluşlarla işbirliği sağlanarak, “Trafik Hayattır!” ile Güvenli Trafik Projesi'ne destek verilmiştir. Pilot şehir olarak seçilen Mardin ve Afyon'da trafik güvenliği konusunda farklı bilinçlendirme çalışmaları yürütülmüş, İl Milli Eğitim Müdürlükleri ve Valiliklerin onayı ile her iki şehirde de öğretmenlere, ilköğretim Hayat Bilgisi dersi kapsamındaki Trafik Ünitesi'ni destekleyici materyallerle, eğitici eğitimleri verilmiştir. Bu etkinliklere ek olarak Mardin Artuklu Üniversitesi'nde üniversite öğrencilerine yönelik güvenli sürüş eğitimi organize edilmiş, Doğu Otomotiv yetkililerinin ve Mardin üst düzey yöneticilerinin konuşmacı olarak katıldığı seminer ile öğrencilere trafik güvenliği konusunun önemi aktarılmıştır.

Toplumun tüm kesimlerine yönelik farkındalık odaklı trafik güvenliği çalışmalarının yanı sıra, iletişim çalışmalarıyla da toplum genelinde güvenli trafik kültürünün yaygınlaştırılması ve “Trafik Hayattır!”ın bilinirliğinin artırılması hedeflenmektedir. Özellikle televizyon ve radyo kanallarında iletişimimizin artırılması amacıyla “Trafik Hayattır!”ın 1 radyo spotu ve 1 TV spotu 2014'te yayına girmiştir.

Mustafa Sandal'ın da reklam yüzü olduğu BP'nin işbirliğinde, Emniyet Genel Müdürlüğü ve Trafik Güvenliği Platformu desteğiyle çekilen TV spotu, “Hayata Bağlı Kal” sloganıyla 2014 yılında ekranlarda yer almıştır.

Doğuş Grubu hakkında



Emniyet kemeri kullanımının önemini vurgulayan ve televizyonlarda yayınlanmakta olan kamu spotu, internette izlenme rekoru kıran ve Cannes Festivali'nde ödül alan "Embrace Life" (Hayatı Kucakla) filmi'nin, Türkiye için yeniden çekimidir. Emniyet Genel Müdürlüğü'nün işbirliğiyle hazırlanan radyo spotunda ise, trafikte aşırı hızın sürüş esnasında dikkat kaybına yol açtığı anlatılarak, topluma trafik güvenliği mesajı verilmiştir. Ortalama 41 saniye süren spotta, trafikteki işaret ve unsurların aşırı hız nedeniyle sürücünün dikkatinden kaçabileceği bir kez daha hatırlatılmıştır. Radyolarda sıklıkla yayınlanan aşırı hız temalı kamu spotu, toplam 400.000 saniyenin üzerinde yayında kalmış ve birçok kurum tarafından örnek uygulama olarak gösterilmiştir.

2014 yılında gerçekleştirilen tüm bu projelere ek olarak "Trafik Hayattır!" logosu, Doğuş Otomotiv olarak spordan sanata, çevreden eğitime, farklı alanlarda gerçekleştirdiğimiz tüm sponsorluk ve iletişim projelerinde, satış-pazarlama faaliyetlerinde ve tüm markaların iletişiminde, kurumsal logolarla beraber kullanılmaktadır.

"Trafik Hayattır!" platformu bünyesinde gerçekleştirilen ve farklı alanlarda birçok ilke imza atan projelerimiz, 2014 yılında saygın kurumlar tarafından ödüllendirilmiştir.

Üniversitelerde okutulan "Trafik Güvenliği Dersi - Uzaktan Eğitimi" ve radyolarda sıklıkla yayınlanan "Aşırı Hız" radyo spotu projeleriyle "Trafik Hayattır!", 22 Eylül 2014'te Cenevre'de toplanan Birleşmiş Milletler Ekonomik ve Sosyal Konseyi'ne resmi davet almış ve iki önemli proje de Birleşmiş Milletler nezdinde "Karayolu Güvenliğinde Örnek Uygulama" gösterilmiştir. Ayrıca, Otomotiv Distribütörleri Derneği tarafından düzenlenen ve otomotiv sektöründeki iletişim faaliyetlerinin en kapsamlı ve profesyonel şekilde değerlendirildiği ODD Satış ve İletişim Ödülleri'nin "2014 Yılın Radyo Uygulaması" kategorisinde Doğuş Otomotiv, "Trafik Hayattır!" ile ödülle layık görülmüştür.

Türkiye'de trafik güvenliği kültürünü yaygınlaştırmak adına 2004 yılından beri kararlılıkla sürdürülen "Trafik Hayattır!" projesi kapsamında, hedef kitlelerimizi oluşturan Doğuş Grubu çalışanları, çocuklar, gençler ve toplum için yüzlerce uygulama hayata geçirilmiştir. 2014 yılında etkinliğini artırdığımız trafik güvenliği projeleriyle birçok ilke imza atılmış ve önemli takdirler kazanılmıştır. Doğuş Otomotiv'in kurumsal sorumluluk markası "Trafik Hayattır!", tüm başarıların ışığında, sürdürülebilir bir trafik kültürünün şekillenmesine katkıda bulunmaya ve trafik güvenliğinin sağlandığı bir gelecek için yeni projeler üretip topluma hizmet etmeye devam edecektir.

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

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

Doğuş Grubu'nun ulaştığı başarının arkasında, müşteri odaklı ve verimliliği merkez alan bir yönetim yaklaşımı vardır. Bu yaklaşım, sadece maddi kazanımlarla değil, bütün toplumun yararlandığı ve yararlanacağı kurumsal yurttaşlık bilinciyle iç içe gelişmektedir. Grup, yine bu bilinç çerçevesinde özellikle çocuk gelişimi, eğitim, çevre, kültür-sanat ve spor alanlarına odaklanan çeşitli kurumsal sosyal sorumluluk ve sponsorluk projelerini hayata geçirmektedir.

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

Doğuş Grubu, 250'nin üzerindeki şirketi ve 40 bini aşkın çalışanı ile hizmet verdiği müşterilerine; üstün teknoloji, yüksek marka kalitesi ve dinamik bir insan kaynağı sunmaktadır. Doğuş Grubu, markalarının değerini sadece Türkiye sınırları içinde değil, bölgesel ve küresel ölçekte de yükseltmeyi hedeflemektedir. Grup, özellikle hizmet sektöründe bölgesel bir lider olma vizyonunu ortaya koymaktadır.

Doğuş Grubu, hizmetlerini her zaman için müşteri memnuniyeti ve güven ilkelerini temel alarak sunmaktadır. Bunun sonucunda da dünya ölçeğinde saygın markalar yaratarak, Türkiye'yi bütün dünyada temsil etmektedir. Finansta BBVA (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.), otomotivde Volkswagen AG ve TÜVSÜD, medyada CNBC, MSNBC ve Condé Nast, turizmde Hyatt International Ltd. ve HMS International Hotel GmbH (Maritim), marineracılıkta Latsis Grubu, Kiriacoulis Grubu ve Adriatic Croatia International (ACI) Grubu'nun yanı sıra yeme-içme ve eğlence sektöründe de Uluslararası Azumi Grubu gibi büyük küresel oyuncularla sağlanan sinerji de bu sürece çok önemli katkılarda bulunmaktadır.

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

Dünyanın öncü, küresel şirketleriyle ortaklıklara imza atan Doğuş Grubu, gerek yurtiçindeki gerekse yurtdışındaki yatırımlarını artırmak hedefiyle hareket etmektedir. Bu hedef aynı zamanda, Doğuş Grubu'nun hizmet verdiği sektörlerdeki bölgesel lider olma vizyonunun da önemli bir göstergesidir. Hizmet verdiği tüm ana iş kollarında güçlü, uluslararası işbirlikleri ile yoluna devam eden Doğuş Grubu, 26 ülkede, dünya standartlarında 35 markayla faaliyetlerini sürdürmektedir.



Markalarımız





Das Auto.

2014: Lansmanlarla dolu bir yıl

“Dünyanın en çok satan, en yenilikçi otomotiv markası” vizyonu doğrultusunda belirlediği pazarlama stratejisiyle hareket eden Volkswagen Binek Araç, 2014 yılında %11,6 daralma yaşanan binek araç pazarında bir önceki yıla göre sadece %4,1 oranında azalan satışlarıyla başarılı bir yılı geride bırakmıştır. Bağımsız araştırma kuruluşu Ipsos tarafından 2014’ün en sevilen otomobil markası seçilen Volkswagen Binek Araç, “Lovemark” sıfatıyla bu başarıyı taçlandırmıştır.



Volkswagen Binek Araç, bağımsız araştırma kuruluşu Ipsos tarafından 2014 yılının en sevilen ve en samimi otomobil markası seçilmiş olup, hedefleri doğrultusunda pazar payını artırmayı başarmış ve yılı pazarda 2. sırada tamamlamıştır.

Vedat Uygun
Volkswagen Binek Araç Marka Genel Müdürü

Volkswagen Binek Araç

2014 yılında 7 önemli lansmana imza atan Volkswagen Binek Araç, bir önceki yıla göre %11,6 oranında daralan binek araç pazarında satışlarını sadece %4,1 gibi küçük bir oranda azaltarak, pazarın oldukça üzerinde bir performans göstermiştir. Yenilenen Polo, Golf GTI, Golf R, Jetta, Passat, Scirocco ve Touareg modelleriyle 2014 yılında izlenen başarılı ürün ve iletişim stratejileri sayesinde Volkswagen Binek Araç, pazar payını %14,4 düzeyine çıkarmış ve yılı pazarda 2. sırada tamamlamıştır.

Volkswagen Binek Araç, satış alanındaki başarısını iletişim alanında da sergilemiş ve Mediacat Ipsos bağımsız araştırma şirketi işbirliğinde üst üste ikinci kez “yılın en sevilen otomobil markası” seçilmiştir. Volkswagen Binek Araç, 2014 yılında Lovemark entegre iletişim kampanyası ile de gümüş Effie ödülüne layık görülmüştür.

Modellerin satış performansları

2014 yılında Polo modeli segment payını %17,2 düzeyine çıkarırken, Golf modeli satışlarını %5,6 oranında artırarak %21,1 segment payına ulaşmıştır. Jetta modeli de segmentindeki başarısını sürdürmüş ve 2014 yılında %10,8’lik pazar payına ulaşmıştır.

A Coupe segmentinde yer alan Beetle modeli %40,8 payla segment liderliğini sürdürmüştür. Dördüncü çeyrekte Yeni Passat lansmanı ile gücüne güç katan Passat, %34,5 segment payı ile B/NB segmentinin lideri olmuştur.



Dijital iletişimde yenilikçi çözümler

Volkswagen Binek Araç, Facebook’ta 3,4 milyonu aşan takipçisiyle Türkiye’nin en çok takipçiye sahip markası olmasının yanı sıra, dünyada da en büyük Volkswagen sayfası konumundadır. Facebook dışında da sosyal medyada aktif olarak yer alan Volkswagen Binek Araç, Google+, Instagram ve YouTube kanallarında hem sektörün lider markası konumundadır, hem de takipçileriyle “Sosyal CRM” uygulamaları aracılığıyla birebir ve anlık iletişim kurmaktadır.

2013 yılında web sitesi aracılığıyla kişiye özel teklifler sunmaya başlayan ve 2014 yılında kararsız müşterilere özel indirim tekliflerinin de entegre edildiği markanın internet sitesi, yılda 16 milyondan fazla ziyaret almaktadır. Ayrıca yine 2014 yılında devreye giren ve gerek web sitesi üzerinde bulunan, gerekse davranış temelli tekliflerle ziyaretçilere gösterilen iletişim formları aracılığıyla elde edilen tüm müşteri taleplerinin işlendiği “İnternet Kaynaklı Potansiyel Müşteri Yönetimi Sistemi”, 26.000’in üzerinde müşteriyi Yetkili Satıcılara yönlendirmiştir.

Satış sonrası hizmetler

2014 yılında Ordu ve Bitlis Yetkili Servislerini açarak müşterilerine sunduğu hizmet ağını daha da genişle-

ten Volkswagen Binek Satış Sonrası Hizmetler (SSH), Türkiye çapındaki Yetkili Servis noktalarının sayısını 73’e ulaştırmıştır. Türkiye’den 3 Volkswagen Yetkili Servisi, Volkswagen AG tarafından bu yıl beşincisi düzenlenen Servis Kalitesi Ödülü Yarışması’nda Avrupa’daki en iyi 100 Yetkili Servis arasına girmeyi başarmıştır. Yetkili Servislerimizde yılda 510.000’e yakın araç girişiyle ayda ortalama 42.000 müşteriye hizmet verilmektedir. 2014 yılında parça cirosu %15, işçilik cirosu ise %25 artış göstermiştir.



Satış ve satış sonrasında sürdürülebilir büyüme

Audi markası, 2014 yılında 17.809 satış adedine ulaşmıştır. 2013 yılına göre %19 artan araç parkı ve Avrupa’da örnek gösterilen %74,3 müşteri sadakat oranı ile 2014 yılında satış sonrası hizmetler cirosunda %18’lik artış sağlanmıştır.



2014 yılında binek otomobil pazarı %11,6 küçülürken Audi, bir önceki yıla göre satışlarını %18,8 artırdı ve pazar payını %3,03’e yükseltti. Audi Türkiye, IACS araştırmasında bu yıl da premium segmentteki birinciliğini korurken, “Otomobil Sektörü Üst Segment Şikâyet Yönetimi Başarı Sıralaması”nda diğer markaların önünde yer alarak 1. sırayı aldı.

Giovanni Gino Bottaro
Audi, Bentley, Lamborghini, Bugatti Marka Genel Müdürü

Teknoloji ile bir adım önde

Audi’nin iç içe geçmiş dört halkası, markanın kurucuları olan Horch, Audi, DKW ve Wanderer şirketlerini temsil etmektedir. Markanın sloganı olan “Teknoloji ile bir adım önde”, markanın özünü oluşturan “spor-tif”, “sofistike” ve “ilerici” marka değerleri ile desteklenmektedir.



Rekor satış adedi

Doğuş Otomotiv tarafından Türkiye’ye 1994 yılında ithal edilmeye başlayan Audi markası, 2014 yılında önemli bir başarıya imza atarak 17.809 adetle tarihindeki en yüksek satış rakamına ulaşmıştır.

Audi’nin model bazlı performansı

Kendi sınıfında lider olan A3 Sedan, A3 Sportback, A3 Cabriolet ve A3 Coupe’nin 2014 yılı toplam satış adedi 9.414 olarak gerçekleşmiştir. A4, A4 Avant ve A4 allroad satışları 3.925 adetle kapanırken, A5 ailesinin toplam satışı 614 adet ve A6 ailesinin toplam satışı 1.463 adet olmuştur. Q3 modeli yılı 1.282 adetle kapatırken, Q5 modeli 500 adetlik satış rakamına ulaşmıştır.

Müşteri memnuniyeti

Satış Sonrası Hizmetler’de müşteri memnuniyetinin ölçülmesi ve rakiplerle olan konumun belirlenmesi amacıyla her yıl Audi AG tarafından gerçekleştirilen IACS araştırmasında Audi Türkiye, bu yıl da premium segmentteki birinciliğini korumuş, tüm markalar arasında 4. sıradan 3. sıraya yükselerek başarısını bir adım ileriye taşımıştır. Şikayetvar.com üzerinden yapılan “Otomobil Sektörü Üst Segment Şikâyet Yönetimi Başarı Sıralaması”nda Audi, 2014 yılında 56,2 puanla diğer markaların önünde yer alarak 1. sırayı almıştır.



Hizmet kalitesindeki çitayı daha da yükseltmek amacıyla, 2014 yılında iki önemli proje hayata geçirilmiştir. Bunların birincisi olan “Akıllı Kalem” projesi ile, araç kabininden acil servis hizmetine kadar tüm alanlarda yapılan yazışmaların anında DMS (Dealer Management System) üzerine aktarılabilmesi, sistem üzerinden anlık bilgilendirmeler gönderilmesi ve verilerin sağlıklı olarak saklanması sağlamaktadır.

Ek olarak 2014 yılında, servis girişlerinde müşterilerin plaka bilgilerini okuyarak servis personeline anlık olarak müşterinin servise giriş yaptığını bildiren ve DMS üzerinden taslak iş emri oluşturularak servisteki bekleme sürelerini azaltan “plaka okuyucu” sistemi devreye alınmıştır. Bu sistemin özelliklerinden bir diğeri de, girişte müşteriyi hoşgeldiniz mesajı ve özel gün kutlamalarıyla karşılayan bir ekrana sahip olmasıdır.

Yetkili servis memnuniyeti

Audi Satış Sonrası Hizmetler, her yıl bağımsız bir firma tarafından gerçekleştirilen Yetkili Servis Memnuniyet Araştırması’nda (DSS), geçmiş yıllarda geline başarılı konumunu 5’li skalaya göre 4,8’lik memnuniyet puanı ile korumayı başarmıştır. Audi Satış Sonrası Hizmetler, benzer yöntemlerle her yıl Audi AG tarafından Servis Müdürlerinin katılımıyla gerçekleştirilen bir başka Yetkili Servis Memnuniyet Araştırması’nda

da (DSS Servis) diğer markaların önünde 1. sırada yer alarak önemli bir başarıya imza atmıştır. Bu başarılı sonuç, iş ortaklarıyla iletişim ve işbirliğinin en üst düzeye çıktığını göstermektedir.

Pazarlama ve lansman faaliyetleri

Yıl boyunca verilen imaj ve satış ilanları yoluyla hem Audi’nin marka bilinirliğinin artırılması hem de satışların desteklenmesi hedeflenmiştir. 2014 yılında Yeni Audi TT için lansman çalışmaları yapılmıştır. Audi, A4 2,0 TDI ilanı, “ODD Satış ve İletişim Ödülleri 2014 Gladyatörleri”nin dergi ilanı kategorisinde birinciliğe layık görülmüştür. Ayrıca, otomotiv sektörünün en prestijli ödülleri olan “Dünyada Yılın Otomobili (World Car Of the Year) Ödülü”, bu yıl A3 model ailesine verilmiştir. Hürriyet Gazetesi Yayın Grubu Kırmızı dergisi tarafından düzenlenen “Kırmızı Ödülleri”nde de Audi quattro ilanı basında yılın en iyi otomobil reklamı seçilmiştir.

2014’ün diğer öncelikli konularından biri de sosyal medya iletişimi olmuştur. Audi markasının iletişimine yönelik olarak Facebook, Twitter, Instagram, Flickr ve YouTube gibi sosyal medya kanalları başarıyla kullanılmıştır. Audi markası, otomotiv sektöründe Facebook ve Twitter ortalama etkileşim sonuçlarında ilk sıralarda yer almıştır.

SEAT'tan yeni bir rekor!

SEAT, daralan pazarda satışlarını ve pazar payını artırarak, 12.697 adetlik satış rakamıyla son yıllardaki sürdürülebilir büyüme hedefini gerçekleştirmiştir.



SEAT, başarılı ürün stratejisi ve agresif satış politikası ile, 2014 yılında daralan pazarda satışlarını %15 oranında artırarak, rekor bir büyümeye imza attı.

Anıl Gürsoy
SEAT, Porsche, DOD Marka Genel Müdürü

Rekor satış adedi

Başarılı ürün ve iletişim stratejileri, doğru yapılanan Yetkili Satıcı teşkilatı ve agresif satış ve filo politikası sayesinde SEAT, 2013 yılına göre %12 daralan binek araç pazarında satışlarını %15 artırarak 2014 yılında



da rekor bir büyümeye imza atmıştır. SEAT, daralan pazarda, 12.697 adet satışla %29'luk bir pazar payı artışı sağlamış ve SEAT tarihinde daha önce hiç ulaşılmamış %2,16'lık pazar payına sahip olmuştur.

2014 yılındaki bu büyümenin arkasında yer alan iki ana oyuncu Leon ve Ibiza modelleridir. 5.928 adetlik satış performansı ile Leon model ailesi, SEAT'ın en çok satan modeli olup, tüm satışlar içinde %47'lik paya sahip olmuştur. Leon, AHB segmentinde 9. sıradan 4. sıraya gelerek, %51 segment payı artışı gerçekleştirmiştir. Ibiza ise SEAT'ın en çok satan ikinci modeli olarak 4.954 adetlik satış adedine ulaşmıştır.

2014 yılındaki satış başarısının diğer bir etkeni de, SEAT'ın filo satışlarındaki payının artması olmuştur. 2013 yılında SEAT satışlarındaki filo payı %7 iken, 2014 yılında etkin filo stratejisi ile bu oran %18 seviyesine yükselmiştir.

Satış sonrası hizmetlerde müşteri memnuniyeti ve kalite anlayışı

SEAT'ın araç girişi, 2014 yılında artan araç parkı ve servis pazarlama faaliyetlerinin etkisiyle 50.900 adede yükselmiş ve artış oranı %14 olarak gerçekleşmiştir.



Yıl boyu düzenli olarak devam eden aksiyonlar sayesinde müşterilerin Yetkili Servis bağlılık oranı %58 seviyesinde gerçekleşmiş, müşteri odaklı hizmet anlayışı sayesinde de satış sonrası hizmetlerdeki müşteri memnuniyet anketi puanı 99,2'ye yükselmiştir. Yetkili Servis personeline verilen iş üstü eğitimleri sayesinde iş tekrarı %3 oranına inmiş ve müşteri memnuniyetinde artış sağlanmıştır.

Müşteri odaklı pazarlama faaliyetleri

2014 yılında agresif satış politikasını desteklemek amacıyla taktiksel iletişime ağırlık verilerek, geleneksel ve dijital mecralarda satış kampanyaları gerçekleştirilmiştir. Markanın imaj modeli olan Leon, ulusal ve yerel reklam çalışmalarında ön plana çıkarılmıştır. Temmuz itibarıyla Leon ST ve Leon Cupra modellerinin satışa sunulması paralelinde bu iki modelin lansmanları gerçekleştirilmiştir. Lansman faaliyetleri, marka imajının ve bilinirliğinin artmasına önemli katkı sağlamıştır.

SEAT, Kasım ayından itibaren Darüşşafaka Doğuş Basketbol takımının ana sponsoru olmuş ve sözleşme kapsamında 11 adet SEAT araç kulübe tahsis edilmiştir. Sponsorluk kapsamında yapılan iletişim çalışmaları ile SEAT markasının görünürlüğünün ve bilinirliğinin artırılması amaçlanmaktadır.

Dijital alandaki çalışmalara da devam edilerek, dijital dünyada müşterilerin SEAT deneyimini keyifli bir şekilde yaşaması için SEAT araç oluşturucu yenilenmiş, müşterilerin hızlı bir şekilde servis randevusu alması için SEAT Connect hayata geçirilmiştir.

2015 hedefi

2015 yılında SEAT markası, agresif satış ve filo stratejisine devam ederek istikrarlı büyümesini sürdürmeyi ve pazar payını artırmayı planlamaktadır.



Škoda yükselişini sürdürürken imajını yeni konseptli Yetkili Satıcılarıyla tazeliyor

1989 yılından bu yana Škoda'nın Türkiye distribütörlüğünü sürdüren Yüce Auto, günümüzde Superb, Octavia, Rapid, Rapid Spaceback, Yeti ve Fabia modellerinin satış, servis ve yedek parça hizmetlerini Türkiye çapında 37 Yetkili Satıcı ve 39 Yetkili Servis ile sürdürmektedir.



2014 yılında ortaya koyduğumuz stratejilerle birlikte verimli ve hareketli bir sene geçirdik. Başarılı bir satış grafiği ortaya koyarak, 14.537 adet satışla pazar payımızı yüzde 2,48'e yükselttik. Markamızdaki hizmet kalitesini daha da ileriye götürürken, bu atılımımızı satışa sunacağımız yeni modellerimizle 2015 yılında da devam ettirmeyi hedefliyoruz.

Tolga Senyücel
Škoda Yüce Auto Genel Müdürü

2014

Škoda, Türkiye'deki satışlarını 2014 yılında bir önceki yıla göre yaklaşık %13,2 oranında artırarak 14.537 adede yükseltmiştir. Daralan pazarda büyüme yakalayan Škoda, bir önceki yıl 12.833 adetlik satış gerçekleştirmişti.

Škoda markasının global satışları olarak 2014, Batı ve Orta Avrupa pazarlarında yatay seyrin yaşandığı bir yıl olmuştur. Markanın 2014 yılı global satışları 1.037.200 adet olarak gerçekleşmiştir.



Modellerimizin performansı

Škoda Türkiye, 2014 yılında 14.537 adet binek araç satışı gerçekleştirmiştir. 2013 yılında markanın en çok satılan modeli olan Octavia, 2014 yılında da toplam 6.519 teslimatla satışlardan %45 pay alarak en çok satılan model olmuştur. İkinci sıradaki Superb ise satışlarını 3.525 adede yükselterek, toplam satışlardaki payını %25'e çıkarmıştır. 2014 yılında lansmanı yapılan makyajlı Yeti ve Rapid Spaceback modelleri ise sırasıyla 1.750 ve 1.200 adetlik teslimat performanslarıyla, en çok satılan diğer modellerin başında gelmektedir.

Škoda Türkiye'nin başarısı sadece satış performansı ile sınırlı kalmamıştır. Facebook'ta Škoda Türkiye sayfası 304.055 takipçisiyle hızlı yükselişini, www.skoda.com.tr internet sitesi de 2.878.187 ziyaret sayısı ile 2014'te istikrarlı büyümesini sürdürmüştür.

2014 ve 2015 yenilikleri

2014 yılında Škoda'nın adetsel çıkışına katkı sağlayacak iki yeni ürünün lansmanı gerçekleştirilmiştir. Şubat ayında makyajlanan, 1.6 TDI Dizel motor ve DSG otomatik şanzıman kombinasyonunu sunan Yeti modeli satışa sunulmuştur. Nisan ayında ise Škoda markasının kompakt hatchback sınıfındaki ilk modeli olan Rapid Spaceback yollardaki yerini almıştır.



Bu atılımlarla beraber, Škoda satışlarının ana unsuru olan Octavia modelinin farklı müşteri kitlelerine hitap eden ve markanın fark yaratmasını sağlayan RS ve Combi 1.6 TDI 4x4 versiyonları satışa sunulmuştur.

2015 yılının ise, Škoda markası tarafından izlenen global büyüme stratejisinin yansımalarının görüleceği bir yıl olması beklenmektedir. Yıla hızlı bir giriş yapılmasını sağlayacak iki yeni model lansmanı, Škoda markasının Türk binek otomobil pazarındaki konumunu daha da güçlendirecektir. Mart ayında, özellikle markanın ürün portföyüne dinamizm katacak tamamen yenilenmiş Fabia modelinin tanıtımı gerçekleştirilecektir. Şık ve akıcı bir tasarımı, verimli motor ve şanzıman seçenekleriyle bütünleştiren Yeni Fabia'nın, multimedia seçenekleri ve diğer teknolojik donanımlarıyla, özellikle gençlerin ilgisini fazlasıyla çekmesi beklenmektedir.

Škoda markasını D segmentinde başarıyla temsil eden Superb modeli ise tamamen yenilenmiş 3. jenerasyonu ile Ağustos'un ikinci yarısından itibaren Türk tüketicisiyle buluşacaktır. MQB platformu üzerinde geliştirilen ve üst düzey teknoloji ve konfor unsurları sunacak olan Yeni Superb modelinin, mevcut modeldeki potansiyeli göz önüne alındığında, özellikle gelişen tasarımı ve yeni nesil motor seçenekleriyle pazarındaki konumunu daha da geliştirmesi öngörülmektedir.

2015 pazar payı hedefi

Tüm dünyada bir atılım içinde olan ve koyduğu vizyon çerçevesinde ilerlemeye devam eden Škoda, 2015 yılı sonuna kadar her 6 ayda bir yeni model ya da yenilenmiş bir yüzle müşterilerinin karşısına çıkmayı hedeflemektedir. Yeni ürün lansmanları ve ürün gamı genişlemesinin Škoda markasına katacağı güce ek olarak, üreticimiz tarafından başlatılan yeni kurumsal kimlik sürecinin de satışlara olumlu yansıtacağı öngörülmektedir.

Müşteri memnuniyeti ve marka algısını artırmayı hedefleyen kalitesel çalışmalar da, değişen pazar şartlarına uygun olarak 2015 yılında Škoda'nın Türkiye'deki pazar payını artırmasını sağlayacaktır. Bugüne kadar koyduğu hedeflere, müşterilerinin markaya olan güveni ve beğenisiyle ulaşan Škoda Türkiye, 2015'te de büyümesini sürdürecektir. Markanın, özellikle yenilenen showroomlar, filo pazarındaki artan müşteri talebi ve satış potansiyeli ile beraber, yeni model atılımının yaratacağı sinerjiyle 2015 yılında pazar payını %3 ve üzerine çıkarması hedeflenmektedir. Üretici firma, Türkiye pazarındaki kantitatif ve kalitatif büyüme performansını yakından ve memnuniyetle izlemekte, pazarın gereksinimlerine ve beğenisine uygun modeller geliştirilmesi konusunda Škoda Türkiye'ye verdiği desteği her geçen yıl artırmaktadır.

Beklentilerin üzerinde yaratıcı hizmet

Türkiye otomotiv sektöründe en geniş marka ve hizmet ağına sahip olan Doğu Otomotiv'in üst lüks segment markaları Bentley ve Lamborghini, şirket vizyonuna paralel "beklentilerin üzerinde yaratıcı hizmet" vermektedir.



Bentley markası, Türkiye pazarına giriş yaptığı 2006 yılından bu yana 21 adetle en yüksek satış rakamına ulaşırken, üst lüks segment pazarında yerini daha da sağlamlaştırmış ve marka imajını en üst seviyeye taşımıştır.

Giovanni Gino Bottaro
Audi, Bentley, Lamborghini, Bugatti Marka Genel Müdürü

Otomobil tarihinin en prestijli ve lüks modelleri

Bentley Motors, bir tren mühendisi olan Walter Owen Bentley tarafından 1919 yılında kurulmuştur. Marka, günümüzde Volkswagen AG çatısı altında yoluna devam etmektedir. İngiliz markası Bentley, 1910'lu



yılların başından beri otomobil tarihinin en prestijli ve lüks modellerini üretmesiyle tanınmaktadır.

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

2014: Bentley tarihinin en yüksek satış adedi

2014 yılında Bentley markası, Türkiye pazarına giriş yaptığı 2006 yılından bu yana en yüksek satış adedine ulaşmıştır.

Yıl boyunca 9 adedi Continental GT V8; 5 adedi Flying Spur W12; 3 adedi Continental GTC V8; 2 adedi Flying Spur V8; 1 adedi Continental GT V8 S ve 1 adedi Mulsanne olmak üzere, toplam 21 adet Bentley satış ve teslimatı gerçekleştirilmiştir.

2014 yılında 1 adedi Aventador LP 700-4 ve 1 adedi Aventador LP 700-4 Roadster modeli olmak üzere, toplam 2 adet Lamborghini satış ve teslimatı gerçekleştirilmiştir.



Marka iletişimine devam

2014 yılında Bentley ve Lamborghini markalarına yönelik pazarlama yatırımlarına devam edilmiştir. Yıl içinde gerçekleştirilen çalışmalardan satır başları şu şekildedir:

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

- Ağustos ayında Berlin'de 5 ayrı Bentley modeli ile basın test sürüşü organizasyonu gerçekleştirilmiştir. Basın mensupları Bentley'nin olağanüstü performans ve sürüş konforunu, tam günlük bir sürüş rotasında tecrübe etme fırsatı bulmuştur. Etkinlik, günlük ve haftalık yayınlarda geniş yer almıştır.
- Sene boyunca Automobili Lamborghini tarafından düzenlenen Lamborghini Academy sürüş etkinliklerine müşteriler davet edilmiştir.



Müşteri deneyimleri ile büyümeye devam

Porsche Türkiye, güçlenen Yetkili Satıcı ağı ve Servis organizasyonu, genişleyen model serisi, artan müşteri memnuniyeti ve düzenlenen pazarlama aktiviteleriyle 2014 yılında satış adetlerini %14 oranında artırmıştır. 2015 yılında da 600 adedin üzerinde araç satışı gerçekleştirilerek, büyümenin sürdürülmesi hedeflenmektedir.



Porsche, artan satış adetleri, satış sonrası hizmetlerdeki büyüme ve düzenlenen müşteri etkinlikleriyle 2014 yılında 588 adetlik yeni bir satış rekoruna imza atmıştır.

Anıl Gürsoy
SEAT, Porsche, DOD Marka Genel Müdürü

Yatırımlarımız

17 Şubat 2014 tarihinde, Orta ve Doğu Avrupa Bölgesi'ndeki en büyük Porsche Merkezi olan Yetkili Satıcımız Doğu Oto Maslak açılış töreni gerçekleştirilmiştir. 1.400 m² satış ve 750 m² servis alanıyla 14 Porsche aracın aynı anda sergilenebileceği showroom açılışı için düzenlenen basın toplantısında Porsche'nin yeni kompakt SUV modeli Macan'ın Türkiye ön gösterimi de gerçekleştirilmiş, açılışa Doğu Grubu Yönetim Kurulu Başkanı Ferit Şahenk'in davetiyle Dr. Wolfgang Porsche de katılım göstermiştir.

Modellerimizin performansı

2014 yılında Porsche'nin en çok satılan modeli, 355 adet ile Cayenne olmuştur. Cayenne modelini 106 satış adedi ile Panamera modeli takip etmiştir. Boxster/Cayman modelleri 2014 yılındaki satışların 47 adedini oluşturmuş olup, kendi segmentinde ilk sırada yer almıştır. 2014 yılında satışına başlanan Porsche Macan modelinden 46 adet; 2014 yılında Türkiye'deki premium spor otomobil segmentinde ilk sırada yer alan 911 modelinden ise 34 adet satış gerçekleştirilmiştir.

Pazarlama faaliyetlerimiz

- Reklam etkinliklerinin öne çıktığı 2014 yılı boyunca, her ay farklı bir model için dergilerde ilanlar yayımlanmıştır.

- Porsche, 2014 yılına, 10-13 Şubat tarihlerinde 8 müşterisinin katılımıyla, tüm güncel Porsche modelleriyle Finlandiya'da gerçekleştirilen müşteri kış sürüş etkinliği ile başlamıştır.
- Yıl içerisinde çeşitli araç sergileme etkinlikleri düzenlenmiştir. Bu etkinliklerin ilki olan İzmir Diva dergisi kutlaması, Vosmer Yetkili Satıcısı ile 12 Şubat tarihinde İzmir'de gerçekleştirilmiştir. 7-11 Nisan tarihlerinde Akasya AVM'de yer alan Porsche Design mağazasının açılışında, Garanti Bankası özel müşterilerine yönelik Macan test sürüşü etkinliği düzenlenmiştir. Ayrıca, 17 Nisan tarihinde Şişli Marriott Otel'de Koruncuk Vakfı'nın düzenlediği Çocuklar Aşkına gecesinde ve 22 Eylül tarihinde Kemer Country Orman Evi'nde gerçekleştirilen Porsche Club brunch etkinliği kapsamında araç sergilemesi yapılmıştır.
- 10-12 ve 18-20 Nisan tarihleri arasında 166 kişinin katılımıyla İstanbul Park'ta gerçekleştirilen "Porsche on Track" sürüş etkinliğinde, tüm Porsche modelleri müşteriler tarafından test edilmiştir. Yıl boyunca, İstanbul dışındaki tüm Yetkili Satıcılarımız tarafından da müşteri sürüş etkinlikleri gerçekleştirilmiştir. 2-4 Mayıs tarihleri arasında Mersin'de, 8-10 Mayıs arasında Antalya'da, 15-17 Mayıs arasında Ankara'da, 21-23 Mayıs



arasında İzmir'de ve 26-28 Mayıs'ta Bursa'da olmak üzere, tüm Yetkili Satıcılarımızda müşteriler ağırlanarak istedikleri araçları test etme şansı yakalamışlardır.

- Porsche Orta ve Doğu Avrupa bölgesi tarafından 9-14 Ekim tarihleri arasında "Porsche Performance Drive" sürüş etkinliği gerçekleşmiş ve etkinliğe 1 araçla katılan 3 kişilik Türkiye basın ekibi Trabzon'dan yola çıkarak, Yeni Cayenne model araçların yakıt tüketimini minimumda tutmak üzere Azerbaycan'a kadar kıyasıya rekabet etmişlerdir.
- 2014 yılında, yenilenen Cayenne modelleri için müşteri lansmanları yapılmıştır. Lansmanlar kapsamında tüm Yetkili Satıcılarda araç sergileme ve test sürüşü etkinlikleri gerçekleştirilmiştir. 25 Ekim'de İzmir-Vosmer, 8 Kasım'da Doğu Oto Esenyurt, 14 Kasım'da Mersin-Hasan Kavi, 15 Kasım'da Doğu Oto Maslak, 23 Kasım'da Doğu Oto Bursa, 29 Kasım'da Doğu Oto Çankaya ve Antalya-Başaran Yetkili Satıcılarındaki lansmanlara toplam 379 kişi katılmış, 152 adet test sürüşü gerçekleştirilmiştir.
- 2014 yılı etkinlikleri, 25 Aralık günü İstinye Park Armani Ristorante'de gerçekleştirilen Porsche Club yeni yıl partisi ile son bulmuştur.

Satış sonrası hizmetlerde rekor

Porsche markasının, 2014 sonunda %8 oranında artan araç parkına yönelik olarak gerçekleştirilen servis kampanyaları ve Porsche Aksesuar-Butik pazarlama çalışmaları sayesinde, Aksesuar- Butik satışlarında %20'lik, iş emri adedinde ise 2013 yılına göre %10'luk artış olmuştur. Müşterilerin Yetkili Servis bağlılık oranı %80, satış sonrası hizmetlerde müşteri odaklı hizmet anlayışı sayesinde müşteri memnuniyet anketi puanı ise 108 olmuştur.

Marka başarıları

- Porsche Türkiye, istikrarlı büyümesini 2014 yılında da sürdürerek 2013 yılına göre satış adetlerini %14 oranında artırmayı başarmış ve 588 adet araç satışıyla yeni bir rekora imza atmıştır.
- Porsche Türkiye, Orta ve Doğu Avrupa bölgesinde yer alan 26 ülke arasında satışlarda 2. sırada yer almıştır.
- Porsche Türkiye, Orta ve Doğu Avrupa'nın en büyük merkezinin açılışını gerçekleştirmiştir.

Porsche AG, 2014 yılı içerisinde 3 Yetkili Servisimizde garanti denetimi gerçekleştirmiştir. %0,30'luk hata oranı ile Vosmer Porsche Yetkili Servisi, Porsche Orta ve Doğu Avrupa Bölgesi'nde en düşük hata oranına sahip Yetkili Servis olmayı başarmıştır.

Tüm zamanların en yüksek pazar payı

Volkswagen Ticari Araç, hafif ticari araç pazarındaki daralmaya rağmen, 2014 yılında istikrarlı büyümesini sürdürerek, marka pazar payını başarıyla artırmış ve bugüne kadarki en yüksek pazar payına ulaşmıştır. Toplam pazarda üçüncülüğünü koruyan Volkswagen Ticari Araç, ithal ticari araç satışlarında ise lider olmuştur.



2014 yılında pazardaki tüm zorluklara rağmen, müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi odaklı uygulamalarımızla pazar payımızı artırmayı başardık. 2015'te de müşteri odaklı satış, satış sonrası ve pazarlama vizyonumuzla hizmet kalitemizi daha üst seviyelere çıkarmayı hedefliyoruz.

Kerem Güven
Volkswagen Ticari Araç Marka Genel Müdürü

2014

2014 yılında hafif ticari araç pazarında bir önceki yıla göre %4,4 daralma yaşanmış ve 180.350 adetlik araç satışı gerçekleşmiştir. Volkswagen Ticari Araç, hafif ticari araç pazarındaki payını %13,3'e yükseltmiş ve ithal ticari araç pazarında ise %29,2 pazar payı ile liderliğini korumuştur. Geçen yıl olduğu gibi 2014 yılında da Volkswagen markası, binek ve ticari araç toplam satışıyla, en çok satılan marka olmuştur.

Caddy modeli 2014 yılında %18,3 oranıyla tarihindeki en yüksek pazar payını yakalamıştır. Volkswagen Ticari Araç, 7.149 Transporter satışı ile orta sınıf hafif ticari araç segmentinde %46,8 pazar payı elde etmiş ve sınıfında liderliğini sürdürmüştür. Amarok modeli 2.651 satış adedi ve %20,3 pazar payı ile sınıfında üçüncü olurken, Crafter modeli 2014 yılında % 7,3 pazar payıyla tarihinin en yüksek pazar payına ulaşmıştır.

Yeni ürün lansmanları

Volkswagen Ticari Araç, kullanıcılarının istek ve beklentileri doğrultusunda yeni model versiyonları geliştirmeye 2014 yılında da devam etmiştir. Crafter Turizm modeli, yenilenen iç donanımı ve lüks segment koltuklarıyla 2014 yılının ilk çeyreğinde pazara sunulmuştur. Yeni Crafter Turizm, üst düzey konfor özellikleriyle sınıfında fark yaratmaktadır.

Volkswagen Ticari Araç'ın tüm dünyada önemli bir satış başarısına imza atan modeli Caddy ailesinin en yeni üyesi Yeni Caddy Team modeli de, 2014 yılının ilk çeyreğinde ürün gamına eklenmiştir. Türkiye'ye ve Türk kullanıcılara özel olarak geliştirilen Yeni Caddy Team, standart konfor ve güvenlik donanımlarıyla sınıfının standartlarını yükseltmektedir.

Volkswagen Ticari Araç'ın yüksek teknolojisi ve üstün donanım özellikleriyle fark yaratan pick up modeli Amarok'un, sıra dışı görünümü ve özel aksesuarlarıyla sınıfındaki iddiasını daha da güçlendiren Yeni Amarok Canyon versiyonu, 2014 yılında Türkiye pazarına sunulmuştur. Yeni Amarok Canyon, iç ve dış tasarımında sunduğu yeniliklerle bu sınıfta öne çıkmaktadır. Markanın, beklenen Amarok 4x2 Otomatik versiyonu da 2014 yılının son çeyreğinde ürün gamına eklenmiş ve modelin sınıfındaki güçlü imajını ve iddiasını daha da pekiştirmiştir.

Marka iletişimi

Volkswagen Ticari Araç, hedef kitle odaklı pazarlama stratejisi doğrultusunda müşterilerinin bulunduğu mecraları ve müşteri profilini derinlemesine analiz ederek, 2014 yılında da iletişimini etkin bir şekilde sürdürmüştür. Klasik mecralardan yeni medyaya kadar tüm iletişim kanallarında Volkswagen Ticari Araç



markasının tanıtılması, müşterilerin bilgilendirilmesi ve ürünlerle tanıştırılması amacıyla yıl boyunca farklı projelere imza atılmıştır.

Volkswagen Ticari Araç, 1 milyondan fazla üyeye sahip olduğu Facebook sayfasının yanı sıra, diğer sosyal medya platformlarında sunduğu yenilikçi uygulamalarla sektöründe öncü çalışmalara imza atmaktadır. Volkswagen Ticari Araç web sitesi yenilenerek Eylül ayında yayına başlamıştır. Müşteri talepleri ve satın alma davranışları dikkate alınarak hazırlanan yeni web sitesi, tasarımı ve işlevselliği ile fark yaratırken ziyaretçi sayısında büyük artış sağlanmış ve sitede geçirilen süre %20 artarak ziyaretçi başına 3 dk 34 sn'ye çıkmıştır.

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

Müşteri ilişkileri yönetimi ve Yetkili Satıcı faaliyetleri
Volkswagen Ticari Araç, müşteri beklentilerinin her zaman bir adım önünde olma yaklaşımını 2014'te de

sürdürmüştür. 2011 yılında başlatılan potansiyel müşteri ve dış ziyaret projesi sayesinde, potansiyel müşteri kaydı sayısı 2014 yılı sonunda 385.000'e ulaşmıştır. 2014 yılında müşteri ziyaretleri daha da artırılarak 73.000 müşteri aktif olarak birebir ziyaret edilmiştir.

Satış sonrası hizmetler

2014 yılında İstanbul'daki Yetkili Servislerine yeni bir servis ekleyip, ayrıca Ordu ve Bitlis Yetkili Servislerini açarak müşterilerine sunduğu hizmet ağını daha da genişleten Volkswagen Ticari Araç Satış Sonrası Hizmetler, Türkiye çapındaki Yetkili Servis noktasını 73'e yükseltmiştir. Yetkili Servislerde yılda 200.000'e yakın araç girişiyle ayda ortalama 17.000 müşteriye hizmet verilmektedir.

2015...

Volkswagen Ticari Araç, 2015 yılında da hafif ticari araç pazarındaki payını ve güçlü marka imajını koruma yönündeki faaliyetlerini, ürün, Yetkili Satıcı saha faaliyetleri, satış sonrası hizmetler gibi tüm müşteri odaklı alanlarda aralıksız sürdürecektir. Geniş ve yenilenen ürün gamı, Doğu Otomotiv ve Volkswagen markalarının yarattığı güven, Türkiye geneline yayılmış Yetkili Satıcı ağı ve güçlü müşteri iletişimi, 2015 satış hedeflerine ulaşmakta Volkswagen Ticari Araç'ın en önemli araçları olacaktır.

Scania'dan başarılarla dolu bir yıl

Scania, 2014 yılında toplam 2.014 adet 16 ton ve üzeri Ağır Ticari Araç satışı gerçekleştirmiştir. Türkiye çapında 18 Yetkili Satıcı ve 20 Yetkili Servis ile hizmet veren Scania, konumunu destekleyecek yenilikleriyle müşterilerinin beklenti ve ihtiyaçlarının her zaman bir adım önünde olmaya devam edecektir.



Scania, 2014 yılında satış adetlerini artırarak, iletişim odaklı çalışmaları ve farklı alanlardaki eğitim faaliyetleri ile müşterilerine daha da yakınlaşmış, çözüm odaklı bir yolda başarıyla ilerlemiştir.

İlhami Eksin
Scania, Krone, Meiller, Thermo King, Scania Engines
Marka Genel Müdürü

2014 yılı satış performansı

Türkiye'de 2014 Aralık ayı sonu itibarıyla 2.014 adet Scania Ağır Ticari Araç satılmıştır. Satılan araçların 1.883 adedi çekici, 131 adedi ise on-road ve off-road kamyonudur. Araç parkı 2014 yılında 20.000 adede yaklaşan Scania, geniş ürün seçenekleriyle fark yaratmayı ve gerek on-road, gerek off-road alanında tercih edilen bir marka olmayı sürdürmüştür.



Satış sonrası hizmetlerde sürdürülebilir kalite

2014 yılında da 24 saat hizmet veren Müşteri Danışma Hattı sayesinde, Türkiye ve Avrupa'daki müşterilerine kendi dillerinde konuşan operatörlerce yanıt verilmiş ve 26 adet acil yol yardım aracı ile bulundukları noktalara hizmet ulaştırılmıştır. Türkiye genelinde Scania müşterilerine, 20 adet Yetkili Servis'ten 255 teknisyen ve toplam 340 personel ile hizmet sunulmaktadır. Scania Yetkili Servislerinde 2014 yılında 62.632 adet iş emri açılmıştır. Ülke genelindeki Yetkili Servislerimiz, "Scania Bayi İşletim Standartları" sertifikasyonuna sahiptir.

Rekorlarla dolu yepyeni bir Gebze Servis

2014 yılında Gebze Servis, üretkenlik ve verimlilik alanında en yüksek seviyelere ulaşarak rekora imza atmıştır. İş tekrarı kalitesinde ve CSI müşteri memnuniyetinde Türkiye birincisi olarak yılı tamamlayan Gebze Servis, Scania parça satışlarında %45 artış sağlayarak toplam gelirini %35 artırmayı başarmıştır. Bununla birlikte Scania'nın Türkiye geneline yayılmış Yetkili Servisleri tarafından oluşturulan takımlar arasında gerçekleştirilen Ulusal Top Team yarışmasında da Gebze Servis, Türkiye birincisi olmayı başarmıştır.



"Scania Day 2014"

En gelişmiş teknolojilerle donatılmış, çevreye duyarlı Yeni Scania Streamline modelleri, Mayıs ayında "Scania Day 2014" etkinliği ile tanıtılmıştır. 34 basın mensubu, 88 Doğu Otomotiv ve Yetkili Satıcı temsilcisi olmak üzere toplam 122 katılımcının yer aldığı etkinlik, İstanbul Park Ring Road alanında gerçekleştirilmiş ve katılımcılar yeni Streamline Serisine ait G400 CA, G400 LA, R400 LA ve R440 LA araçlarını test etme imkânı bulmuşlardır.

Scania, üstyapıcılar ile bir arada

Müşterileriyle fikir alışverişinde bulunarak, müşterilerinin ihtiyaçlarına her zaman en doğru çözümler üretmeyi hedefleyen Scania, Aralık ayında İstanbul'da gerçekleştirdiği toplantı ile Türkiye'nin önde gelen üstyapıcı firmalarıyla bir araya gelmiştir. Scania Türkiye ve Scania İsveç'ten üst düzey yetkililerin de katıldığı bu toplantıya, üstyapıcı firmalardan 50 yetkili katılmıştır.

Scania İşletme Maliyeti Projesi: Cost of Ownership

Scania müşterilerine, araca toplam sahip olma maliyeti konusunda bilgi verilebilmesini sağlayacak pratik ve kullanılır bir kaynak yaratmak ve tüm Scania Yetkili

Satıcı Satış Müdürleri ve Satış Temsilcilerinin yaygın kullanımını sağlamak amacıyla, Scania İşletme Maliyeti "Cost of Ownership" Projesi ve Yetkili Satıcı tablet kullanımları başarıyla hayata geçirilmiştir.

Marka iletişimi faaliyetleri

Scania, müşterilerine doğru yerde ve doğru zamanda ulaşmayı hedef bilen iletişim çalışmalarını 2014 yılında da hız kesmeden ve geliştirerek sürdürmüştür. Yıl boyunca devam eden satış ve satış sonrası faaliyetler hakkında ulusal ve sektörel basın yoluyla müşterilere yaygın şekilde ulaşılmış, markanın adından sıkça söz edilmesi sağlanmıştır.

Ayrıca 2014 yılı boyunca Yetkili Satıcı ve Servisleri destekleyen pazarlama faaliyetleri, marka çalışmaları arasında önemli yer tutmuştur. Bu kapsamda İzmir'deki Yetkili Satıcı ve Servisimiz olan Ankara Ağır Vasıta'nın açılış töreni, Doğu Otomotiv'in ve İsveç Scania'nın üst düzey yetkililerinin de katılımıyla yerel basın eşliğinde gerçekleştirilmiştir.

Yenilikçi taşıma çözümleriyle yeni hedeflere

Avrupa'nın önde gelen yarı römork markalarından Krone, 2014 yılında 716'sı Doğu Otomotiv Krone, 100'ü Krone-Doğu Treyler olmak üzere toplam 816 adet satış gerçekleştirmiştir.



Krone, sektöre yön veren son teknoloji ürünü römork modelleri ile müşterilerinin ihtiyaç ve beklentilerine karşı yenilikçi çözümler sunup, uzun vadeli hizmet kalitesini garantilemeyi hedeflemektedir.

İlhami Eksin
Scania, Krone, Meiller, Thermo King, Scania Engines
Marka Genel Müdürü

Krone hakkında

1906 yılında Almanya'da kurulan ve 2003 yılından bu yana Türkiye'de Doğu Otomotiv tarafından pazara sunulan Krone, 2013 yılında İzmir'in Tire ilçesinde faaliyete geçen Krone Doğu Treyler tesisi ile müşterisine çok daha yakın olmanın avantajını kullanarak yükselmiş ve her zaman piyasa koşullarını gözeterek hizmet vermeye devam etmiştir. Doğu Otomotiv'in %49 ve Krone'nin %51 ortaklığında kurulan Krone Doğu Treyler fabrikası için 35 milyon Euro'luk yatırı

rım yapılmıştır. 2012 yılında üretime başlayan fabrikanın resmi açılışı 2013 yılının ilk çeyreğinde gerçekleşmiştir.

Krone, yarı römorklarının üst yapı özelliklerinin her türlü yük güvenliği standardını karşıladığını gösteren ve Avrupa ülkelerine nakliye için anahtar rol oynayan "CODE XL" yük güvenliği sertifikasını ürünlerinde standart olarak sunabilen Türkiye'deki ilk yarı römork markasıdır.

2014 yılı performansı

Türkiye geneline yayılmış 18 adet Yetkili Satıcı ve 20 adet Yetkili Servis noktasına sahip olan Krone, pazardaki geniş bayi ağı ile müşterilerine yakın olmayı amaçlamaktadır. Krone, 7/24 müşteri destek hattı ile müşterilerinin talep ve ihtiyaçlarına zaman sınırlaması olmaksızın cevap verirken, maksimum müşteri memnuniyetini hedeflemektedir.

Krone için 2014 yılı, araç parkının 7.000 adede yaklaştığı bir yıl olmuştur. İzmir Tire'de faaliyete geçen fabrika ile Satış Sonrası Hizmetler alanında yeni bir yapılanmaya giden Krone, tüm Yetkili Servis teşkilatı ve yedek parça operasyonlarındaki iyileştirmeleri kapsayan bu yapılanma ile uzun vadede müşteri memnuniyetinde artış sağlamayı beklemektedir.



Krone, TIR Expo'da yeni ürünleriyle göz doldurdu

Avrupa'nın en büyük yarı römork üreticilerinden olan ve Doğu Otomotiv bünyesinde Türkiye'de üretim, satış ve satış sonrası hizmetler faaliyetlerini sürdüren Krone, CNR Expo'da düzenlenen TIR Expo Fuarı'ndaki standında, ürün gamında yer alan ve farklı birçok sektöre hitap eden tenteli römork, kombine taşımacılık, frigorifik soğutucu ve açık kasa römork modellerinden örnekleri sergilemiştir. Fuar standında, Krone'nin en modern tesisi olan Tire'deki Krone Doğu Treyler'de üretilen modellerin yanı sıra Almanya'dan ithal edilerek Türkiye pazarına sunulan soğutucu tip yarı römork Cool Liner da ziyaretçilerle buluşturulmuştur. Fuarda ayrıca, firma temsilcilerinin de katılımıyla düzenlenen teslimat törenlerinde Ekol Lojistik'e 100 adet, Ulusoy Logistics'e 99 adet yeni Krone teslimatı yapılmıştır.

Müşteri memnuniyeti odaklı çalışmalar

Çalışmalarını verimlilik ve sürdürülebilirlik üzerine yoğunlaştıran Krone, müşterilerinin talep ve ihtiyaçlarını tam olarak anlayarak onlara özel taşımacılık çözümleri sunabilmek ve karşılıklı iletişimi güçlendirmek amacıyla, 2014 yılında müşteri odaklı faaliyetlerini daha da yoğunlaştırmıştır. Yıl boyunca filo müşterileri için organize ettiği İzmir Tire ve Almanya Lübtheen fabrika gezileri, bu faaliyetlerin başında gelmiştir.

Marka iletişimi faaliyetleri

Krone, treyler pazarına sunduğu son teknoloji ürünleriyle müşterilerinin zaman ve maliyet tasarrufunu bir adım ileriye taşıyan bir marka olarak, 2014 yılında müşterileriyle birebir iletişim kurmayı sağlayan pazarlama aktiviteleri gerçekleştirmiş ve basın haberleriyle sektördeki konumunu daha da güçlendirmiştir. Yıl boyunca devam eden ürün bilgilendirici sektörel ilan çalışmaları, basın toplantıları ve fuar organizasyonları, markanın öne çıkan iletişim faaliyetleri arasındadır.





Meiller'in Türkiye'deki istikrarlı büyümesi devam ediyor

Müşterilerinin farklı ihtiyaçlarına yönelik çözümler üreterek, yarattığı hizmet kalitesiyle sektördeki konumunu güçlendiren Meiller, 2014 yılında 309 adet damper satışı gerçekleştirmiştir.



Pazara uzun ömürlü, ekonomik ve sağlam ürünler sunan Meiller, sahip olduğu ileri teknoloji ve ürün kalitesiyle müşterilerinin değişen ihtiyaçlarına yönelik projeler geliştirerek konumunu sağlamlaştırıyor.

İlhami Eksin
Scania, Krone, Meiller, Thermo King, Scania Engines
Marka Genel Müdürü

Meiller hakkında

F.X. Meiller Fahrzeug GmbH & Co KG, 1850 yılında Münih'te kurulmuş büyük bir aile şirkettir. Günümüzde ağır ticari araç üreticileriyle işbirliği yaparak araçlara mükemmel uyum sağlayan damper ürünleri geliştiren Meiller, en son teknikleri ve mühendislik bilgilerini müşterilerinin hizmetine sunarak farklı ihtiyaçlara kısa sürede çözüm üretebilmekte ve yarattığı hizmet farkıyla sektördeki lider konumunu güçlendirmektedir.

2007 yılından bu yana Doğu Otomotiv distribütörlüğünde Türkiye pazarına satış ve servis hizmeti sunan Meiller, kısa sürede Türkiye pazarında üretime de başlamıştır. 2008 yılında Adapazarı'nda faaliyete geçirdiği Meiller Doğu Damper Fabrikası, yurtiçine ve yurtdışına yönelik üretim yapmaktadır.

2014 yılında Meiller

2014 yılında 309 adet satış gerçekleştiren Meiller, bir önceki yıla göre yukarı yönlü kur hareketliliğine rağmen önemli bir satış adedine ulaşmıştır. Pazardaki yoğun rekabet şartlarının daha da artmasına karşın Meiller, müşterilerin ihtiyaçlarını iyi bilen, çözüm odaklı, ürünün kalitesini ön planda tutan ve samimi yaklaşımıyla yine tercih edilen marka olmuştur.

Satış sonrası hizmetler

Meiller, artan araç parkı ve Sakarya'da faaliyete geçen Meiller Doğu Damper Fabrikası'ndan dolayı oluşan beklentilere cevap vermek üzere, Satış Sonrası Hizmetler alanında yeni bir yapılanmaya gitmiştir. Tüm Yetkili Servis teşkilatı ve yedek parça operasyonlarındaki iyileştirmeleri kapsayan bu yapılanmanın



artan müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi olarak geri dönüşleri alınmaya başlamıştır.

Damper kazalarını önlemeye yönelik eğitimler

Damperli araçların yollarda oluşturduğu riskin ancak sıkı denetimlerle en aza indirilebileceğinin bilincinde olan Meiller, 2014 yılında Yetkili Satıcı personeli başta olmak üzere, sektörel basın da katılımıyla Sakarya'da bulunan Meiller Doğu Damper Fabrikası'nda bir eğitim etkinliği gerçekleştirmiş ve kapsamda güvenlik donanımları konusunu işlemiştir. Almanya ve Doğu Otomotiv Meiller'den üst düzey yöneticilerinin katıldığı söz konusu etkinlik kapsamında yeni ürünler tanıtılmış, fabrika gezisi düzenlenmiş ve son yıllarda yaşanan kazaları önlemek için geliştirilen yeni güvenlik sistemleri anlatılarak, güvenli kullanıma yönelik eğitimler gerçekleştirilmiştir.

"En iyi damper"

Almanya'nın ticari araç sektöründeki uzman dergiler tarafından düzenlenen geleneksel "En İyi Ticari Araçlar ve Markaları" yarışmasında Meiller, 2014 yılında da "En İyi Damper" markası seçilerek art arda 10. kez bu ödülün sahibi olmuştur. Söz konusu başarı, Meiller'in tartışmasız sektör lideri olarak gücünü bir kez daha kanıtlamış ve üstün kalitesini ortaya koymuştur.

Meiller, Ankara Beton 2014 fuarında en çok tercih edilen modellerini sergiledi

Sunduğu yüksek kaliteli, sağlam ürünlerle sektörün önde gelen firmalarının tercih ettiği Meiller, Nisan ayında Ankara'da gerçekleştirilen 6. Hazır Beton, Çimento, Agregası, İnşaat Teknolojileri ve Ekipmanları Fuarı'nda ürünlerini fuar ziyaretçileri ile buluşturmuştur. Ankara Congressium'da gerçekleştirilen fuarda 3 farklı modelini sergileyen Meiller, üstün kalitesini, dayanıklılığını ve sektörde fark yaratan pratik çözümlerini fuar ziyaretçilerine aktarma fırsatı bulmuştur.

Marka iletişimi faaliyetleri

Meiller, marka imajını yükseltmeye yönelik iletişim çalışmalarını yıl boyunca etkin bir şekilde sürdürmüş ve sektörel basında yer alan ilan çalışmalarının yanında bölgesel aktivitelere de ağırlık vermiştir. Müşterilerle iletişimi etkin bir biçimde sürdürmek ve güçlendirmek amacıyla Eylül ayında önemli filo müşterileriyle Hannover IAA fuarına katılım sağlanmış ve Hamburg gezisi düzenlenmiştir.

160 yılı aşkın süredir müşterilerinin yükünü hafifleten Meiller, düzenlediği teslimat törenleri ve basın haberleri ile de, her zaman sektörün öne çıkan markalarından biri olmuştur.

Scania Engines satış rekoru kırdı!

Scania Engines markası için 2014 yılı, pazar payı ile satışlarını artırdığı, sürdürülebilir kalite ve güvenilirliğini devam ettirdiği bir yıl olmuştur. Doğu Otomotiv'in jeneratör ve deniz motorları iş kolundaki toplam satışları 2014 yılında 235 adede yükselmiş ve satış rekoru kırmıştır.



Scania Engines, 2014 yılında satış adetlerini %77 artırarak başta jeneratör motor pazarı olmak üzere, alternatif satış kanallarında pazar payını artırmış ve güvenilirliğini kanıtlayarak satış rekoruna imza atmıştır.

İlhami Eksin
Scania, Krone, Meiller, Thermo King, Scania Engines
Marka Genel Müdürü

2014 yılı sipariş performansı

Scania Engines, Türkiye'de 2014 yılında gerçekleştirilen 235 adet motor satışıyla, satış adetlerini %77 artırmıştır. Türkiye'nin önde gelen jeneratör firmaları ile yapılan işbirliği projeleri ile jeneratör motorları satışında %40 artış sağlanmış ve markanın pazardaki konumu üst seviyelere taşınmıştır.

Deniz motorları ve deniz jeneratör satışlarında da dünya firmalarıyla yapılan projeler yoluyla önemli artış

sağlanarak, bu ürün gruplarındaki pazar hâkimiyeti kanıtlanmıştır. Scania Engines OEM tarafından açıklanan verilere göre Scania Engines Türkiye, en çok deniz motoru satışı yapan 5. ülke sıralamasına yükselmiştir.

Zengin ürün gamı

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



2015 hedefleri

Scania Engines, güvenilir bir çözüm ortağı olarak, ürün yelpazesini genişletmek ve bu işkolundaki sürdürülebilir kalite ve pazar payını artırmak üzere faaliyetlerini sürdürmektedir. 2013 yılında jeneratör motoru pazarında öncü jeneratör üreticileriyle başlayan iş ortaklığı, 2014 yılında olduğu gibi 2015 yılında da devam edecektir. Kaliteli ürün grubuyla Scania Engines satış adetlerini 2015 yılında da artırarak, pazar lideri olmayı hedeflemektedir.



2014 yılında zirvedeki yerini korudu

Dünyanın önde gelen soğutucu markası Thermo King, 2014 yılında 614 adet ünite satışı ile soğuk zincir taşımacılığı sektöründe pazar payını artırmış ve liderliğini koruduğu başarılı bir yılı tamamlamıştır.



Thermo King, müşteri ihtiyaçlarına yönelik özel çözümler sunarak, soğuk zincir taşımacılığında yüksek kaliteli ürünleriyle ekonomiye katma değer sağlamaktadır.

İlhami Eksin
Scania, Krone, Meiller, Thermo King, Scania Engines
Marka Genel Müdürü

2014 yılı satış performansı

Treyler sektöründe yıllardır pazar lideri olan Thermo King, 2014 yılında gerçekleştirdiği filo satışlarıyla liderliğini korumuştur. Thermo King, 614 adetlik satışla 2014 yılında pazardaki payını artırmıştır.

Thermo King, her projeye özel soğutma ve ısıtma çözümleri ile müşterilerinin ihtiyaçlarına uygun ünite seçenekleri sunmaktadır. Türkiye'nin önde gelen soğuk

zincir ve ilaç taşımacılığı yapan firmalarıyla işbirliğini geliştiren Thermo King, 2014 yılında sektördeki konumunu güçlendirmiştir.

2014 yılında yeni bir ürün grubu olan ColdCube pazara sürülmüştür. Üç farklı boy seçeneğine sahip olan bu taşınabilir ünite ile ilaç sektörü kadar, e-ticaret firmaları ve hızlı tüketim gerçekleştiren sanal marketlerle işbirliği çalışmaları geliştirilmektedir.

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

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

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



Pazarlama ve lansman faaliyetleri

2009 yılında en iyi gelişim gösteren distribütör ve 2010 yılında en çok treyler ünite satışı gerçekleştiren distribütör seçilen Thermo King Türkiye, satış ve servis alanında gösterdiği başarılar nedeniyle OEM tarafından üst üste 4. kez “Platin Satış ve Servis Sağlayıcısı” seçilmiştir.

2014 yılında ColdCube ve Ce serisinin lansmanı yapılarak ürün gamı genişletilmiş ve pazara sunulmuştur.

Güçlü Yetkili Satıcı ve Servis teşkilatı

Thermo King bünyesinde hizmet veren Yetkili Satıcı ve Servislere 2014 yılında İzmir, Kayseri ve Erzurum'un da eklenmesiyle, Türkiye'deki Yetkili Satıcı ve Servis ağı 16 noktaya yükselmiştir. Yetkili Satıcı ve Servis ağına etkinliğini ve deneyimini artırmak amacıyla, 2014 yılında sık aralıklarla servis ve satış eğitimleri verilmiştir.



Güler yüzlü ve tecrübeli ekibimizle hizmet kalitemizi her yıl artırıyoruz

Müşterilerimize satış ve serviste mükemmel bir hizmet deneyimi yaşatma hedefiyle çıktığımız yolda, güler yüzlü ve tecrübeli ekibimizle hizmet kalitemizi her yıl artırarak ilerliyoruz.



Biz, müşterilerimizi hiç bir zaman yarı yolda bırakmayan, onlar gibi düşünüp hareket eden, büyük bir aileyiz. Müşterilerimizin mutluluğunun çalışanlarımızın mutluluğundan geçtiğinin bilincindeyiz. Doğuş Oto, müşterilerine mükemmel hizmeti sunmak ve onların yolunu açmak için çalışmaya devam edecektir.

Zafer Başar
Doğuş Oto Pazarlama ve Ticaret A.Ş. Genel Müdürü

Doğuş Oto hakkında

1963 yılında otomotiv sektöründe hizmet vermeye başlayan Genoto, 2004'ten bu yana faaliyetlerini Doğuş Oto adı altında sürdürmektedir. Doğuş Oto, temsil ettiği 7 marka için (VW Binek Araç, VW Ticari Araç, Audi, Porsche, SEAT, Škoda ve DOD) İstanbul, Ankara ve Bursa illerinde, toplam 32 Yetkili Satış ve 30 Yetkili Servis noktasında yeni ve ikinci el araç, yedek parça ve aksesuar satışı yapmakta, müşterilerine sigorta, finans ve satış sonrası destek hizmetleri sunmaktadır. Doğuş Oto, hizmet kalitesini her yıl artırarak ilerleyişini sürdürmektedir.

Rekor satış adedi

Doğuş Oto, faaliyetlerini toplam 200.000 m² alan üzerinde, 695 mavi yakalı ve 894 beyaz yakalı, %47'den fazlası yüksek öğrenim görmüş 1.589 çalışanıyla sürdürmektedir.

2014 yılında 8.613 adet Audi, 28.428 adet VW Binek, 5.844 adet VW Ticari, 3.342 adet SEAT, 179 adet Škoda ve 462 adet Porsche olmak üzere, toplam 46.868 adet yeni araç satışı gerçekleştiren Doğuş Oto, bu performansıyla yeni bir rekora imza atmıştır. Doğuş Oto'nun 2014 yılında Türkiye toplam binek ve hafif ticari araç pazarındaki payı %6,1 olmuştur. Öte

yandan, 2014 yılında servis hizmeti verilen müşteri sayısı 216.613'e ulaşmış, buna paralel olarak satış sonrası hizmet cirosu da bir önceki yıla göre %13,3 artış göstermiştir.

Başarılarımız

Müşteri memnuniyetinde her zaman mükemmelliği hedefleyen Doğuş Oto, 2014 yılında Audi Twincup yarışmasında Türkiye birincisi olmuştur. En önemli kalite kriterlerinden biri olarak düzenli takip edilen NPS (Tavsiye Skoru) 2014 yılında satış bölümünde 19,5 puan, servis bölümünde 14,9 puanlık rekor artış göstermiştir.

Yalın yönetim

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

Müşterilerinin ihtiyaç duyabileceği her türlü hizmeti tek bir çatı altında toplamayı ve her gün biraz daha mükemmelleştirmeyi amaçlayan Doğuş Oto, bu hedef



doğrultusunda başlattığı Yalın Yönetim uygulamalarını 2007 yılından bu yana geliştirerek sürdürmektedir. Bu kapsamda gerçekleştirilen Yalın Lideri Eğitimleri kapsamında 2014 yılı içerisinde 6 yönetici daha sertifika almaya hak kazanmış, böylece şirketteki Yalın Lideri sayısı 40'a çıkmıştır.

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

Şirket stratejisinin tüm bölge ve birimlerde doğru şekilde uygulanması ve tüm çalışanlar tarafından benimsenmesi amacıyla D-Plan strateji yayılım süreci hayata geçirilmiştir. İş süreçlerinin her adımının bilimsel açıdan yeniden değerlendirilerek, bütün israf ve gereksiz bekleme noktalarının ortadan kaldırılması amacıyla 2014 boyunca devam eden çalışmaların 2015 yılında daha da hız kazanması hedeflenmektedir.

Pazarlama faaliyetleri

Doğuş Oto'nun müşterileriyle sürdürdüğü dinamik ve karşılıklı ilişki, mükemmel hizmeti sunma ve verimli çalışma anlayışıyla daha da güçlenmekte ve sorumluluklarını en iyi şekilde yerine getirme heyecanını canlı tutmaktadır. 2014 yılı boyunca yapılan tüm pazarlama faaliyetlerinde Doğuş Oto'nun marka bilinirliğinin yükseltilmesi ve servis araç girişleri ile satışların desteklenmesinin yanı sıra, müşteri odaklı iletişim yoluyla müşteri sadakat ve memnuniyetinin artırılması da hedeflenmiştir.

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



D-AUTO SUISSE SA

Kalite odaklı hizmete devam

D-Auto Suisse SA 2014 yılında başarılı iş sonuçlarına ulaşırken, müşteri memnuniyetini artırmayı ana önceliği kabul etmiştir.



Müşterilerimizin mutluluğu, D-Auto Suisse SA'nın vazgeçilmez iş anlayışıdır. İsviçre'nin Lozan şehrinde Porsche müşterilerine mükemmel hizmet kalitesi ile servis sağlamak daima öncelikli hedefimizdir.

Marcel Hauselmann
D-Auto Suisse SA Genel Müdürü

D-Auto Suisse SA hakkında

Doğu Otomotiv'in bağlı ortaklığı D-Auto Suisse SA, 2009 yılının Eylül ayından bu yana faaliyetlerini İsviçre'nin Lozan şehrinde, Porsche bayii olarak sürdürmektedir. Müşterilerine yeni, ikinci el araç ve yedek parça satışı yapan ve satış sonrası tüm hizmetleri sunan şirket, hizmet kalitesini ve güvenilirliğini her yıl artırarak geliştirmektedir.

Rekor satış adedi

Faaliyetlerini 5.000 metrekare alan üzerinde 36 çalışanı ile sürdüren D-Auto Suisse SA, geçmiş yıla göre satışlarını %50 artırarak 275 adet yeni araç satışı gerçekleştirmiş ve yeni bir rekora imza atmıştır. Şirket, kalite sıralamasında İsviçre genelinde ilk beş bayi arasında yer alma başarısını da göstermiştir.



Pazarlama faaliyetleri

D-Auto Suisse, kaliteli hizmet ve verimli çalışma felsefesi çerçevesinde, sorumluluklarını en üst düzeyde yerine getirebilme hedefiyle çalışmaktadır. Yıl içinde şirketin bilinirliğinin artırılması, satış ve satış sonrası hizmetlerin desteklenmesi ve hizmet bölgesinde sadık müşteri yaratma hedefi doğrultusunda birçok pazarlama faaliyeti gerçekleştirilmiştir.

2014 yılında gerçekleştirilen 12 aktivite ile 1.500 potansiyel yeni müşteriye ulaşılmıştır. Şirketin gerçekleştirdiği tüm etkinlikler, müşterilerini yakından tanıma temeline dayanmaktadır. Şirket, 2015 yılında da müşterilerine yakın olabilmek amacıyla pazarlama faaliyetlerine devam edecektir.

2014 yılı sonu itibarıyla D-Auto Suisse SA kayıtlı müşteri sayısı 5.300 adede ulaşmıştır. Bu sayı, kurulduğu günden itibaren şirketin ulaştığı en yüksek kayıtlı müşteri sayısını ifade etmektedir.





D-AUTO LLC

Bölgesel büyümede yeni bir adım

D-Auto LLC, 2014 yılında Erbil’de faaliyetlerine başlamış, Doğu Otomotiv’in bilgi birikimini, tecrübesini ve kurumsal iş modelini bölgeye taşıyarak, Irak otomotiv pazarında, yeniliklerin ve kalite odaklı hizmet anlayışının öncüsü olmayı hedeflemiştir.



Irak otomotiv pazarında, hizmet kalitemiz ve müşteri memnuniyeti odaklı iş kültürümüzle fark yaratarak, sektörün önemli temsilcilerinden biri olmak D-Auto LLC’nin öncelikli hedefidir.

Osman Yelkenci
D-Auto LLC Genel Müdürü

D-Auto LLC hakkında

%100 Doğu Otomotiv sermayeli D-Auto LLC, 2013 yılında Volkswagen ve Audi markalarıyla Irak distribütörlüğü anlaşmasını imzalamış olup, 2014 yılı Temmuz ayında Erbil şehrinde faaliyetlerine başlamıştır. Müşterilerine satış ve satış sonrası hizmetleri sunan şirket, bayi yapılanmasını oluşturarak bölgedeki temsilini

güçlendirme ve Volkswagen Grubu’na ait farklı markaları da çatısı altına ekleyerek daha geniş bir tüketici kitlesine ulaşma hedefiyle faaliyetlerini sürdürmektedir.

D-Auto LLC, bilgi ve tecrübesiyle harmanladığı kaliteli hizmetini, toplam 7.500 m²’lik alanda 27 çalışanı ile müşterilerine sunmaktadır.



2014 yılı faaliyetleri

2014 yılının ikinci yarısında bölgede yaşanan gelişmeler bölge ekonomisini ve buna bağlı ticaret hacmini olumsuz yönde etkilemiş olsa da, D-Auto LLC faaliyetlerini istikrarlı bir şekilde geliştirmeye devam etmiştir.

D-Auto LLC, 2014 yılında faaliyette bulunduğu Temmuz-Aralık döneminde 31 adet yeni araç satışı gerçekleştirirken, Audi markasında A6 modeli yüksek kalite standartlarıyla en beğenilen ürün olarak öne çıkmıştır. Volkswagen markasında ise Tiguan modeli, müşterilerimizin en fazla ilgi gösterdiği model olmuştur.

D-Auto LLC, satış sonrası hizmetler alanındaki bilgi birikimi, sunduğu kaliteli ve müşteri memnuniyeti odaklı hizmet anlayışı ile faaliyette bulunduğu kısa zaman zarfında, Volkswagen ve Audi araç kullanıcılarının beğenisini kazanmıştır. İlk ziyaretlerinden itibaren yaşattığı kaliteli servis deneyimi ile müşterilerinin tercih ettiği hizmet noktası olmayı başaran D-Auto LLC, 2014 yılında toplam 1.710 araca servis hizmeti sunmuştur.

2015 hedefleri

D-Auto LLC, müşteri memnuniyeti odaklı hizmet anlayışını geliştirerek sürdürmeye devam edecek ve tecrübesiyle kalite çitasını daha yukarıya taşıyacaktır. Pazar şartlarının normalleşmesine de bağlı olmakla birlikte, 2015 yılında pazara sunmayı hedeflediği yeni ürünler D-Auto LLC’nin satış hacminin gelişmesine katkı sağlayacaktır.



İkinci elde kurumsallığın ve güvenin adresi

İkinci el sektörüne kurumsallığı getiren DOD, 2014 yılında iş modellerinde gerçekleştirdiği değişikliklerle Yetkili Satıcı stok penetrasyon oranını %8 seviyesinden %25 seviyelerine taşımıştır. DOD Prime sisteminin yaygınlaştırılması, yeni tedarik kanallarının oluşturulması ve Yetkili Satıcılarda gerçekleştirdiği kurumsal kimlik iyileştirme çalışmalarıyla satışlarını artırarak 21.200 adede ulaşmıştır.



DOD markası olarak 2014 yılında genişleyen Yetkili Satıcı ağıımız, artan satış adetlerimiz, taviz vermediğimiz müşteri memnuniyeti ve üst düzey kalite anlayışı ile ikinci el araç alım satımında kurumsallık çitasını daha da yükseğe taşıdık.

Anıl Gürsoy
SEAT, Porsche, DOD Marka Genel Müdürü

DOD Prime sistemi

DOD markasının lüks segment araçlar için geliştirdiği DOD Prime sistemi, 2014 yılında artan talep göz önünde bulundurularak tüm Yetkili Satıcı teşkilatını içine alacak şekilde genişletilmiştir. Tüm araçların 1 yıl standart garantiye sahip olduğu DOD Prime sisteminden 2014 yılı içerisinde 2.200 adet araç satılmıştır.

Yetkili Satıcı showroom kurumsal kimlik iyileştirme çalışmaları

Tüm DOD Yetkili Satıcılarında aynı kalite ve düzende hizmet verilmesi amacıyla 2014 Ocak ayında başlatılan iyileştirme çalışmaları, 2014 sonu itibarıyla 62 satış noktasında tamamlanmıştır. Bu çalışmalar sonunda Yetkili Satıcılar arasında kurumsal kimlik



bütünlüğü sağlanmıştır. 2015 yılında ise DOD kurumsal kimlik yapılandırma çalışmalarının yapılması planlanmaktadır.

Yetkili Satıcı stoklarının desteklenmesi

Yüksek satış adetlerine ulaşılması, Yetkili Satıcılara tedarik edilen araç sayılarının artırılması ve ek gelir kaynakları yaratılması için yeni operasyonel ve günlük kiralama şirketleriyle anlaşmalar sağlanmış, ayrıca yapılan geri alım anlaşmalarının da katkısıyla Yetkili Satıcı stok penetrasyon oranı %8 seviyesinden %25 seviyelerine taşınmıştır.

Dijitalde DOD

Yenilikçi yaklaşımlarıyla ikinci el otomobil satışlarına kurumsallığı getiren lider marka DOD, Twitter üzerinden ilk araç satışını gerçekleştirmiş ve bu uygulamasıyla 2014 Stevie Ödülleri'nde "En İyi Twitter Kullanımı" kategorisinde bronz ödülün sahibi olmuştur.

2015 yılının ilk çeyreğinde yeni trendlere daha uygun ve kullanıcı dostu olan yeni DOD.com.tr'nin yanı sıra IOS ve Android uygulamalarının da yayına alınması planlanmaktadır.

DOD Perakende

İstanbul-Esenyurt ve Kocaeli-Çayırova'da 2 satış noktasında hizmet veren DOD Perakende, 2014 yılı başında gerçekleşen iş modellerindeki değişiklikler çerçevesinde nakit alım hizmetine ağırlık vermiş, Premium segment araçların satışlar içindeki oranını artırmış ve araç parkını genişletirerek müşterilerine daha kaliteli ve çözüm odaklı hizmet sunmaya başlamıştır.



Müşterilerimizde yarattığımız güven ve memnuniyetle hedeflerimizi aşıyoruz

Yenilikçi ürün ve hizmetleriyle müşteri memnuniyetini her zaman ön planda tutan vdf, 2014'te de kredi ve sigorta adetlerinde rekor rakamlara ulaşarak hedeflerin üzerinde bir performans göstermiş, Scania Finans birleşmesiyle ağır vasıta finansmanını bünyesine katarak otomotiv sektörünün tüm segmentlerinde hizmet vermeye başlamıştır.



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

Tijen Akdoğan Ünver
vdf Genel Müdürü

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

vdf, 2014 yılında müşteri memnuniyeti odaklı ürün ve hizmet anlayışı ile hedeflerinin çok üzerinde bir performans gerçekleştirmeyi başarmıştır.

Volkswagen Grup markaları içerisinde ortalama %33 penetrasyon oranına sahip olan vdf, 2014 yılında bireysel taşıt kredilerinde “yaşayan kredi miktarı” bazında tüketici finansmanı şirketleri ve bankalar arasında pazar liderliğini sürdürmüştür.

vdf, 2014 sonu itibariyle 58.350 adet yeni kredi vererek yaşayan kredi sayısını toplam 122.000 adede çıkarmış, bu rekor yükseliş sayesinde kuruluşundan itibaren hedefi olan 100.000 adet sınırını rahatlıkla aşmıştır. vdf, toplam yaşayan kredi hacmini bir önceki yıla göre %25 artırarak 3,2 milyar TL'den 4 milyar TL'ye yükseltmeyi başarmıştır.

vdf Otomotiv Finansmanı, 2014 yılında markalarla ortak düzenlediği satış, pazarlama ve müşteri sadakati kampanyalarıyla müşteri memnuniyetini ve bağlılığını artırmayı hedeflemiştir. 2014 yılında yaptığı anket sonuçlarına göre vdf, bir önceki yıla göre müşteri memnuniyeti puanını artırmayı başarmıştır.

vdf, 2015 yılında müşterilerinin ihtiyaçlarına özel sunduğu kredi, sigorta ve servis paketlerini genişleterek, otomotiv değer zincirinin her alanında müşterilerine hizmet vermeyi amaçlamaktadır.

vdf Sigorta ve Aracılık Hizmetleri A.Ş.

vdf Sigorta Hizmetleri, geniş deneyimi ve müşteri ihtiyaçlarının tespit edilerek karşılanması için geliştirilen özel ürün yelpazesi ile, 2014 yılında da müşteri memnuniyetini en üst düzeyde gerçekleştirmiştir.



Toplam 11 sigorta şirketinin acentesi olarak faaliyet gösteren vdf Sigorta Hizmetleri, markalı kasko, trafik, uzatılmış garanti ve kredi koruma sigortaları gibi birçok branşta bireysel ve grup müşterilerine hizmet vermektedir.

VW grup markalarının Yetkili Satıcıları bünyesinde faaliyet gösteren Vdf Sigorta, 2014 yılında bayilerdeki şube sayısını 10 adet daha artırarak 44 şubeye ulaşmıştır. vdf Sigorta, 2015 sonu itibariyle 50 adet şubeye ulaşmayı hedeflemektedir.

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

Toplam net prim üretimi ve yaşayan poliçe adedi bakımından 2014 yılında da en büyük acente unvanını koruyan vdf Sigorta, 2013 yılına göre toplam net prim üretimini %17 oranında artırarak 178 milyon TL'den 208 milyon TL'ye yükseltmiştir. vdf Sigorta, 2014'te poliçe adedini de %26 oranında artırarak 253.000 poliçeye ulaşmıştır.

vdf Faktoring Hizmetleri A.Ş.

2010 yılı Mayıs ayında aktif olarak faaliyete başlayan vdf Faktoring Hizmetleri A.Ş., Türkiye genelinde 117 adet Yetkili Satıcısına faktoring ve finansman konusunda hizmet sunmaktadır. vdf Faktoring, 2014 yılında toplam 6,7 milyar TL işlem hacmine ve toplam 176 milyon TL aktif büyüklüğe ulaşmıştır.

vdf Faktoring, sürekli ve istikrarlı büyüme ilkesiyle iş hacmini 2015 yılında da artırmayı hedeflemektedir.



İnsan hayatını korumak önceliğimiz

İkinci el araç satışlarında muayenenin ön şart olması ve yılın son döneminde hayata geçen 6552 nolu Yasa ile gecikme indirimi imkânı sağlanmasının etkisiyle, 2014 yılı TÜVTÜRK için rekorlarla dolu bir yıl olmuştur. TÜVTÜRK, hizmete giren Gezici Traktör Muayene İstasyonları ile 2014 yılında hizmet ağını daha da genişletmiştir.



TÜVTÜRK olarak faaliyetimizin yedinci yılı sonunda, toplam muayene sayısı 75 milyonu aştı. Operasyonel anlamda gerçekleştirdiğimiz bu başarıyı, kalitemizi daha da artırıp, müşteri ve insan odaklı yaklaşımımızı sürdüreceğimiz bir geleceğe taşıyacağız.

Kemal Ören
TÜVTÜRK Genel Müdürü

2014

TÜVTÜRK, 2014 yılında periyodik araç muayene hizmetleri başta olmak üzere tüm faaliyet alanlarında büyüme sağlarken, cirosunu %15,6 artışla 1 milyar 9 milyon TL'den 1 milyar 166 milyon TL'ye çıkarmayı başarmıştır. Bu cironun 191 milyon TL'si TÜVTÜRK İstanbul'un operasyonlarından temin edilmiştir. 2014 yılında operasyona başlayan Antalya Serik İstasyonu, İzmir ve Fethiye Motosiklet Muayene İstasyonları ile sabit istasyon sayısı 203'e ulaşmıştır. Yeni gezici traktör istasyonlarının da eklenmesiyle gezici istasyon sayısı ise 103'e ulaşmıştır.



Trafik güvenliğine büyük katkı

2014 yılında, bir önceki seneye göre %14'lük artışla 7 milyon 897 bin aracın periyodik araç muayenesi gerçekleştirilmiştir. Yapılan muayenelerde araçların %34,6'sının ağır kusurlu ya da emniyetsiz olduğu tespit edilmiştir. Tekrar muayeneye gelen 2 milyon 660 bin aracın %98,3'ünün eksiklik ve kusurların giderildiği görülmüş, muayene tekrarında başarılı olan bu araçların trafiğe güvenli bir şekilde çıkması sağlanmıştır.

Egzoz gazı emisyon ölçümü

2014 yılında 2 milyon 745 bin aracın egzoz gazı emisyon ölçümleri yapılmıştır. Adet olarak geçen yıla göre bu alanda %21'lik artış sağlanırken, bu hizmetin periyodik muayenelere oranı %35 ile 2013 yılındaki düzeyini korumuştur.

Yola elverişlilik muayenesi

30 istasyonda verilen yola elverişlilik muayene hizmeti 2014 yılında 32 bin adet olarak gerçekleşmiştir.

Traktörlere özel gezici traktör muayene istasyonu

Sabit istasyonların uzaklığı nedeniyle araç muayenelerini yaptırmakta güçlük çeken traktör sahiplerine kolaylık sağlamak amacıyla 2014 yılında yeni gezici traktör muayene istasyonları hizmete girmiştir.



Böylece uzun zamandan beri muayenesi olmayan traktörlerin muayenelerinin yapılması sağlanmıştır. TÜVTÜRK'ün ilk olarak 8 Ekim 2014'de 11 ilde hizmete aldığı gezici traktör muayene istasyonlarının sayısı, 2014 yılı sonunda 23 ilde toplam 28'e ulaşmıştır.

Motosikletlere özel muayene istasyonu

Özellikle motosiklet sürücülerinin şehir merkezlerine uzak istasyonlara ulaşımında sorun yaşadıklarının tespit edilmesi üzerine açılmaya başlanan, şehir içlerinde, ulaşımı daha kolay, motosikletlere özel istasyonlara 2014 yılında İzmir Konak ve Muğla Fethiye istasyonları eklenmiştir.

Trafikte Sorumluluk Hareketi

Trafikte Sorumluluk Hareketi, Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'nın koordinasyonunda, trafik güvenliği alanında çalışma yapan kurum ve kuruluşlarla işbirliği içinde, trafik güvenliği ve bireysel sorumluluklar konusunda toplumda farkındalık yaratmak amacıyla hayata geçirilen bir kurumsal sorumluluk projesidir. Trafikte Sorumluluk Hareketi çerçevesinde, hedef gruplara özgü geliştirilen Can Dostları Hareketi, Trafikte Gençlik Hareketi ve 2014 yılında faaliyete geçen İyi Dersler Şoför Amca projeleri halen uygulanmaktadır. Bunun yanında, 2010-

2013 yılları arasında yürütülen Güvenli Taşıt Hareketi ve Sorumlu Vatandaş Hareketi adlı iki alt proje tamamlanmıştır.

2015'te 5. yılını dolduracak olan Trafikte Sorumluluk Hareketi'nde eğitim ve saha etkinlikleriyle 900 binden fazla kişiye doğrudan, iletişim faaliyetleriyle 3 milyondan fazla kişiye de dolaylı erişim sağlanmıştır.



Operasyonel kiralamada yenilikçi hizmet anlayışı

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



“2014 yılı, her kanalda müşteri kazanarak olağan tempomuzun üzerinde dengeli ve sağlıklı bir büyüme yakaladığımız başarılı bir yıl oldu. Çeşitlenen müşteri portföyümüze hizmet verirken, sektörümüzü daha ileri taşıyan lider marka olarak müşterilerimiz için, “it's easier to leaseplan” marka vaadini sürekli geliştirebiliyor olduğumuzu görmekten gurur duyuyoruz.”

F. Türkay Oktay
LeasePlan Genel Müdürü

LeasePlan hakkında

Operasyonel kiralamada dünya lideri olan LeasePlan, 6.500'den fazla çalışanı ile 5 kıtada ve 32 ülkede 1,4 milyonluk dev bir araç filosunu yönetmektedir. Tüm dünyada geliştirdiği öncü uygulamalarla bilinen ve hizmet verdiği birçok ülkede pazar lideri olan LeasePlan, Türkiye'de de operasyonel filo yönetimini

müşterilerinin beklenti ve ihtiyaçlarını en doğru şekilde analiz ederek yönetmekte ve en uygun çözümleri üretmektedir. LeasePlan Türkiye, operasyonel araç kiralama hizmetini www.tiklakirala.com aracılığıyla internete taşıyarak sektördeki yenilikçi yaklaşımını pekiştirmiştir.

İstikrarlı büyüme

LeasePlan Türkiye, 2014 yılı sonu itibarıyla filosunu %37 büyütürken toplam araç portföyünü 14.315 adede yükseltmiştir. Şirket, 1.815 farklı müşteriye hizmet vermektedir. Operasyonel kiralama alanında çok markalı araç portföyü stratejisiyle hareket eden LeasePlan'ın portföyünde Volkswagen, Renault, Ford, Fiat ve Audi gibi filo pazarında önemli paya sahip araçlar yer almaktadır.

Sürdürülebilir müşteri memnuniyeti

LeasePlan Türkiye, kaliteli hizmet ve sürekli müşteri memnuniyeti anlayışı doğrultusunda geliştirdiği çözümlerle, bir bağımsız araştırma şirketi tarafından yapılan anket sonucuna göre 80 TRI*M skor ile sektör ortalamasının çok üzerinde bir sonuç elde etmiştir. Müşterilerinin %91'i LeasePlan ile çalışmanın işlerini kolaylaştırdığını ve filo yönetimini sorunsuz şekilde sürdürebilmelerini sağladığını belirtmektedir.



Araç kullanıcıları üzerinde yapılan bir başka bağımsız araştırmaya göre de LeasePlan, 2014 yılında araç kullanıcısı memnuniyet seviyesini 10 puan artırarak 73 TRI*M skora ulaşmayı başarmıştır.

Hedefler

LeasePlan Türkiye, 2015 yılında pazara sunacağı yeni ürünler, hizmetler ve kullanıcılarına yönelik öncü uygulamalar sayesinde sağlıklı gelişmesini sürdürerek büyümeyi hedeflemektedir. Bununla birlikte pazar payını ve marka bilinirliğini artırmayı ve müşteri memnuniyetinde elde ettiği başarıyı daha da geliştirmeyi amaçlayan LeasePlan Türkiye, yeni şehirlere yayılarak pazar erişimini genişletmeyi planlamaktadır.

Şahıs şirketleri ve KOBİ'ler için hazırlanan www.tiklakirala.com internet kanalının geliştirilmesine devam edilecek ve broker ağı için LeasePlan İş Ortağı internet kanalı hizmete açılacaktır.



Dünyanın en prestijli markalarına değer yaratan hizmet

Yedek Parça ve Lojistik, 2014 yılında 140.346 adet aracın ithalatını ve 153.110 adet aracın Yetkili Satıcılara sevkiyatını gerçekleştirerek, yılı yedek parça ve aksesuar satışından elde edilen 598,1 milyon TL ciro ile kapatmıştır.



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

Mustafa Karabayır
Yedek Parça ve Lojistik Genel Müdürü

Yedek Parça ve Lojistik hakkında

Yedek Parça ve Lojistik, dünyanın en prestijli markalarından Volkswagen, Audi, SEAT, Porsche, Bentley, Lamborghini, Skoda, Scania, Krone ve Meiller marka araç ve yedek parçaları ile Scania Endüstriyel ve Deniz Motorları, Thermo King Mobil Isı Kontrol Sistemleri ve yedek parçalarının ithalatı, depolanması ve Yetkili Servislere sevk edilmesi faaliyetlerini yürütmektedir.

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



Her şey müşteriye hızlı ve doğru hizmet için

Yedek Parça ve Lojistik, operasyonun sorunsuz bir şekilde yürütülebilmesi amacıyla ileri bilgisayar teknolojileri ve değişen müşteri taleplerine hızlı uyum sağlayan stok yönetim sistemleri kullanmaktadır. Bu sayede yedek parça bulunabilirliği %99 seviyelerine ulaşmıştır. İzlenen etkin fiyatlandırma ve fiyat konumlandırma politikalarının yanı sıra %60’a yaklaşan ortak parça kullanım oranı, Yedek Parça ve Lojistik bünyesinde önemli bir sinerji oluşturmaktadır.

Yedek Parça ve Lojistik, verdiği hizmet kalitesini artırmak ve gelecek 10 yıl için artan iş hacmine bağlı sürekliliği sağlamak için, 2013 yılında mevcut kurulu kapasitesini iki katına çıkararak yeni bir tesisleşme hamlesi yapmıştır. 2014 yılında oluşturulan otomasyon sistemleri ile Yedek Parça stoklama, depolama ve dağıtımında hız kazanarak hata oranını minimize etmiştir.

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



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

Sunulan ürün ve hizmetler

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

- Tüm grup markası araçların ithalat ve homologasyon operasyonlarının yürütülmesi.
- VW, Audi, SEAT, Porsche, Bentley, Lamborghini, Scania, Krone, Meiller ve Škoda marka araçların antrepo ve stok sahalarında korunması ve Yetkili Satıcılara ulaştırılması.
- VW, Audi, SEAT, Porsche, Bentley, Lamborghini, Škoda, Scania ve Thermo King markalarının yedek parça ve aksesuarlarının yurtdışına sipariş edilmesi, ithalatı, depolanması, stok yönetiminin yapılması ve Yetkili Servislere siparişlerine istinaden dağıtılması.

- Yetkili Servislerin kalitatif ve kantitatif parça bonus kriterleri ile ilgili hedef ve gerçekleştirmelerin takibinin yapılması.
- Krone ve Meiller markalarının yedek parça ve aksesuarlarının ithalatı.
- DOAŞ ve Yetkili Servislerimizin çevre mevzuatından kaynaklı yükümlülüklerinin eksiksiz yerine getirilmesi ve bu sayede Kurumsal Sorumluluğumuzun önemli bir parçası olan çevresel etkilerimizin azaltılması.

Kaliteye odaklı iş yaklaşımını geliştirmek için...

- Yedek parça faaliyetlerinde strateji belirleyici olarak rol almak, vizyon yaratarak marka temsilcileriyle paylaşmak ve bu yolla grup markalarının pazar paylarının artmasında katma değer yaratmak,
- Yedek parça işletim sistemlerinin sürekli iyileştirilmesine yönelik projeler üretmek,
- Teşkilatın daha düşük stok maliyetleriyle çalışabilmesine imkân verecek ve yeni araç satışına destek olacak şekilde dağıtım süre ve maliyetlerini düşürmek,
- Aksesuar pazarlama faaliyetlerinde yeni kaynaklar bularak satış hacmini artırmak, Yedek Parça ve Lojistik’in öncelikli hedefleri arasındadır.

Üstün sigortacılık hizmetleri ile Doğuş Grubu güvencesi bir arada

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

Deneyimli bir aracı kurum

Bir Doğuş Holding iştiraki olan Doğuş Sigorta Aracılık Hizmetleri A.Ş., 26 Mart 1984 tarihinde kurulmuş bir aracı kurumdur. Gerek Doğuş Grubu şirketlerine ve çalışanlarına, gerekse diğer müşterilerine her zaman en iyi sigortacılık hizmetlerini sunmayı ilke edinen Doğuş Sigorta Aracılık Hizmetleri, 2014 yılında da çalışmalarını bu doğrultuda sürdürmüştür.

- Finans, otomotiv, inşaat, medya, turizm ve hizmetler, gayrimenkul, enerji ve yeme-içme olmak üzere 8 sektörde faaliyet gösteren grup şirketlerinin tüm sigorta işlemleri, Doğuş Sigorta tarafından takip edilmektedir.
- Doğuş Kombine Sigorta programı çerçevesinde 2014 yılında yapılan poliçelerde tüm risklerin değerlendirilmesi ve fiyatlandırılmasında Doğuş Grubu şirketlerine önemli kapsam ve fiyat avantajı sağlamıştır.
- Doğuş Grubu şirketlerinin farklı sektörlerde faaliyet göstermesine paralel olarak sigorta hizmet yelpazesi çeşitlendirilmiş ve yıl boyunca yapılan tüm çalışmalarda risk değerlendirme güncellemeleri yapılmıştır.
- Doğuş Sigorta, 2014 yılı prim üretiminde bir önceki yıla göre %30 büyümeye gerçekleştirmiştir.

2015 yılında da büyümeye devam

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

Doğuş Sigorta, Doğuş Grubu'nun sigortacılık faaliyetlerini deneyim, birikim ve yüksek hizmet anlayışı ile 2015 yılında da sürdürmeye devam edecektir.

- Kurumsal Yönetişim İlkelerine Uyum Raporu
- Genel Bilgiler
- Yönetim Organı Üyeleri ve Üst Düzey Yöneticilere Sağlanan Mali Haklar
- Araştırma ve Geliştirme Çalışmaları
- Şirket Faaliyetleri ve Faaliyetlere İlişkin Önemli Gelişmeler
- Finansal Durum
- Riskler ve Yönetim Organının Değerlendirmesi
- Diğer Hususlar
- Ekler

Kurumsal Yönetişim İlkelerine Uyum Raporu

Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret Anonim Şirketi'nde 31 Aralık 2014 tarihinde sona eren faaliyet döneminde aşağıdaki açıklamalar paralelinde Sermaye Piyasası Kurulu tarafından yayımlanan Kurumsal Yönetişim İlkeleri uygulanmıştır.

1. KURUMSAL YÖNETİŞİM İLKELERİNE UYUM BEYANI

Şirketimiz, 31.12.2014 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 14.01.2014 tarih 2014/1 sayılı Bülteni'ndeki açıklamasına göre Şirketimiz, BİST 2. Grup Şirketler listesinde yer almaktadır. Kobirate Uluslararası Kredi Derecelendirme ve Kurumsal Yönetim Hizmetleri A.Ş.'nin hazırladığı metodolojide tanımlanan 401 kriter incelemesi sonrası, Şirketimizin Tebliğ'e büyük oranda uyum sağladığı görülmüştür. 27.12.2013 itibarıyla 90,50 (10 üzerinden 9,05) olan Kurumsal Yönetişim Derecelendirme notu, Şirketimizin bu alanda yaptığı sürekli iyileştirme çalışmaları neticesinde 15.12.2014 tarihi itibarıyla 92,51'e (10 üzerinden 9,25) 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 Kategoriler	Ağırlık	Alınan Not
Pay Sahipleri	0,25	93,17
Kamuyu Aydınlatma ve Şeffaflık	0,25	94,67
Menfaat Sahipleri	0,15	90,90
Yönetim Kurulu	0,35	91,18
TOPLAM	1,00	92,51

Kurumsal Yönetişim Derecelendirme Raporu'na, Şirketimizin web sayfasından ve <http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/hakkimizda/kurumsal-yonetisim.aspx> linkinden ulaşılabilir.

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

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

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

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

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

Kurumsal Yönetişim İlkeleri'nin 4.6.5 no.lu 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.

Önümüzdeki dönemde de; 2014 yılında olduğu gibi, Kurumsal Yönetişim İlkeleri içselleştirilerek mevzuattaki gereklilik ve gelişmeler de dikkate alınarak uyum ve iyileştirme gerektiren alanlara çözüm üretme konusundaki istekli ve kararlı yaklaşımlarımız sürdürülecektir.

2. PAY SAHİPLERİ

2.1. Yatırımcı İlişkileri Bölümü

Şirketimizde pay sahipleri ile ilişkiler, Yatırımcı İlişkileri Bölümü tarafından yürütülmektedir. 3 Ocak 2014 tarihli Kurumsal Yönetim Tebliği (II-17,1)'nin 11'inci maddesi gereğince Yatırımcı İlişkileri Bölümü'nün yeniden yapılandırılmasına, Yatırımcı İlişkileri Bölüm yöneticisi olarak, Sermaye Piyasası Faaliyetleri İleri Düzey Lisansı ve Kurumsal Yönetim Derecelendirme Uzmanlığı Lisansı sahibi, Yönetim Kurulu Başkan Danışmanı Sn. Hasan Hüsnü Güzelöz'ün, bölüm personeli olarak, Sn. Halide Müge Yücel ve Sn. Bahar Efeoğlu'nun görevlendirilmesine karar verilmiş ve 30.06.2014 tarihli Özel Durum Açıklaması ile kamuya duyurulmuştur.

Yatırımcı İlişkileri Bölümü sorumluları:

Yönetim Kurulu Başkan Danışmanı ve Yatırımcı İlişkileri Bölüm Yöneticisi

Hasan Hüsnü Güzelöz

Sermaye Piyasası Faaliyetleri Düzey 3 Lisansı (201358)

Kurumsal Yönetim Derecelendirme Uzmanlığı Lisansı (700296)

Yatırımcı İlişkileri Yetkilisi

Halide Müge Yücel

Yatırımcı İlişkileri Uzmanı

Bahar Efeoğlu Ağar

Yatırımcı İlişkileri İletişim:

Telefon: (0262) 676 90 58 – 59

Faks: (0262) 676 90 96

E-mail: yatirimciiliskileri@dogusotomotiv.com.tr

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

Yatırımcı İlişkileri Bölümü, aktif bir yatırımcı ilişkileri programı sürdürmektedir. Yatırımcı ilişkileri, her hafta düzenli olarak CFO/Mali ve İdari İşler Genel Müdürü'ne raporlama yapmaktadır. Haftalık raporlar konsolide edilerek Yönetim Kurulu CFO/Mali ve İdari İşler Genel Müdürü tarafından aylık olarak bilgilendirilir. Her senenin başında, o seneye ilişkin Yatırımcı İlişkileri Stratejik Planı hazırlanarak, CFO/Mali ve İdari İşler Genel Müdürü'ne sunulmaktadır. Ayrıca, Bölüm yıl içindeki tüm faaliyetlerini kapsayan "Yatırımcı İlişkileri Faaliyet Raporu"nu hazırlayarak oldukça detaylı bir formatta Yönetim Kurulu'na yılda bir kez sunmaktadır.

2014 yılı içinde, pay sahiplerinin tüm başvuru ve sorularına herhangi bir ayırım yapılmaksızın telefon, e-posta veya bire bir görüşmeler yoluyla Yatırımcı İlişkileri Bölümü tarafından cevap verilmiştir. Dönem içerisinde 1.500'ün üzerinde farklı kişiden telefon alınmış, farklı zamanlarda aynı kişilere talep üzerine tekrar bilgi verilmiştir. Ayrıca, 1.900'ün üzerinde yazılı (e-posta ve faks aracılığı ile) başvuru olmuş, talep edilen bilgiler taraflara sağlanmıştır. 2014 yılında 122'si ile bire bir, 112'si ile grup ve 13'ü ile telekonferans yoluyla olmak üzere, toplam 247 yatırımcı kurum ile toplantı yapılmıştır. Yurtiçi ve yurtdışında toplam 14 yatırımcı konferansına ve 2 roadshow'a katılım olmuştur. Belli aralıklarda yapılan analist bilgilendirme toplantıları kapsamında, dönem içerisinde 3 analist grup toplantısı ve 1 çoklu katılımlı telekonferans yapılmış ve 146 analist çeyreklik finansallarımız ile ilgili konularda bilgilendirilmiştir. Yurtdışında yerleşik kurumsal yatırımcılara bilgi vermek amacıyla Amsterdam, Boston, Frankfurt, Londra, Prag, Singapur, Stegersbach, Stokholm ve New York'ta ziyaretler gerçekleştirilmiştir.

2.2. Pay Sahiplerinin Bilgi Edinme Haklarının Kullanımı

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

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

2.3. Genel Kurul Toplantıları

2013 yılı faaliyetlerine ilişkin Olağan Genel Kurul Toplantısı, 27 Mart 2014 tarihinde saat 10:00'da "Muallim Naci Caddesi, No: 26, Bentley İstanbul Showroom, Ortaköy-Beşiktaş / İstanbul" adresinde yapılmıştır.

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

Menfaat sahipleri ile medyaya açık olarak yapılan Olağan Genel Kurul Toplantısı'na ilişkin davet, kanun ve Esas Sözleşme'de öngörüldüğü gibi ve gündemi ihtiva edecek şekilde Türkiye Ticaret Sicili Gazetesi'nin 5 Mart 2014 tarih ve 8521 sayılı nüshasında ilan edilmek suretiyle, süresi içinde yapılmıştır. Aynı şekilde Şirketimiz; 6102 sayılı TTK 437'nci maddesi çerçevesinde pay sahiplerinin incelemesi için hazır bulundurulması gereken finansal tablolar, yıllık faaliyet raporu, denetleme raporları ve Yönetim Kurulu'nun kâr dağıtım önerisi ile ortaklığın ilgili mevzuat ve Kurumsal Yönetişim İlkeleri gereği yapması gereken bildirim ve açıklamaları da yine aynı tarihte pay sahiplerinin bilgisine sunmuştur.

Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda; 220.000.000 TL'lik sermayeye tekabül eden 220.000.000 adet hisseden 165.978.390 adet hisse vekâleten, 11.680.237 adet hisse e-imza olmak üzere, toplam 177.658.627 adet hisse temsil edilmiştir.

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

27 Mart 2014 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 Şirketin kurumsal internet sitesinde kamuya açıklanmıştır. Pay sahipleri, söz konusu toplantıya herhangi bir gündem maddesi konulmasına ilişkin olarak Yatırımcı İlişkileri Bölümü'ne yazılı talepte bulunmamıştır. Genel Kurul tutanakları internet sitemizde sürekli olarak pay sahiplerine açık tutulduğu gibi, Şirket merkezimizde de incelenebilmektedir.

Yönetim hâkimiyetini elinde bulunduran pay sahiplerinin, Yönetim Kurulu Üyelerinin, idari sorumluluğu bulunan yöneticilerin ve bunların eş ve ikinci dereceye kadar kan ve sıhrı hısımları

larının, Şirket veya bağlı ortaklıkları ile çıkar çatışmasına neden olabilecek önemli bir işlem yapması ve/veya Şirketin veya bağlı ortaklıklarının işletme konusuna giren ticari iş türünden bir işlemi kendi veya başkası adına yapması veya aynı tür ticari işlemlerle uğraşan bir başka şirkete sorumluluğu sınırsız ortak sıfatıyla girmesi ile ilgili olarak izin verilmesi hususuna da Genel Kurul gündeminde yer verilmiştir. 2013 faaliyet yılında anılan nitelikte işlem gerçekleştirilmemiş ve imtiyazlı bir şekilde ortaklık bilgilerine ulaşma imkânı olan kimselerin, kendileri adına ortaklığın faaliyet konusu kapsamında yaptıkları işlemler hakkında Yönetim Kurulu'na bilgi ulaşmadığı bilgisi verilmiştir.

SPK'nın II-17.1 sayılı tebliği hükümleri uyarınca, Şirketin ilişkili taraflarla olan yaygın ve süreklilik arz eden varlık, hizmet ve yükümlülük transferleri işlemleri ve üçüncü kişiler lehine verilmiş olan teminat, rehin ve ipotekler hakkında Genel Kurul'a bilgi verilmiş ve detaylar Faaliyet Raporu ve Konsolide Finansal Tabloları ile ilgili tamamlayıcı notlarında yer almıştır. Ayrıca bu bilgilere <http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/yatirimci-iliskileri/kurumsal/istirakler-ve-bagli-ortakliklar/iliskili-taraf-islemleri.aspx> adresinden ulaşılması mümkündür. Aynı şekilde, dönem içinde yapılan tüm bağış ve yardımların tutarı ve kullanıcıları hakkında da ayrı bir gündem maddesi ile ortaklara bilgi verilmiştir. Dönem içinde Şirketimiz Esas Sözleşmesi'nde bir değişiklik yapılmamıştır.

2.4. Oy ve Azlık Hakları

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

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

2.5. Kâr Dağıtım Zamanı ve Şekli

Şirketimiz, Türk Ticaret Kanunu hükümleri, Sermaye Piyasası Mevzuatı, Vergi Mevzuatı ve diğer ilgili mevzuat ile Esas Sözleşmemizin kâr dağıtım ile ilgili maddeleri çerçevesinde kâr dağıtımını yapmaktadır. Kârın dağıtım tarihi ve şekli, gerekli mevzuat gözetilerek Yönetim Kurulu'nun önerisi üzerine Olağan Genel Kurul tarafından kararlaştırılır. Kâr dağıtımını, internet sitemizde de yer alan Şirketimiz "Kâr Dağıtım Politikası"na uygun olarak yapılmakta olup, 27 Mart 2014 tarihinde yapılan Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda 2013 yılı kârından, brüt 220.000.000,-TL nakit temettü dağıtımını yapılmıştır.

2.6. 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 konusunda Sermaye Piyasası Kanunu, Sermaye Piyasası Mevzuatı ve Türk Ticaret Kanunu'nun ilgili hükümlerine uyulur. Şirketimiz hisse senetleri yurtdışı borsalara kote değildir.

3. KAMUYU AYDINLATMA VE ŞEFFAFLIK

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

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

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

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

Özel durum açıklamaları, BİST ve SPK'nın konuyla ilgili düzenlemeleri çerçevesinde elektronik imzayla KAP sistemine gönderilmekte ve Şirketimizin kurumsal internet sitesinde ayrı bir başlık altında yayınlanmaktadır. Şirketimizce 2014 yılı içerisinde 25 adet özel durum açıklaması yapılmıştır.

31 Aralık 2014 - 27 Şubat 2015 tarihleri arasında gerçekleşen Duyuru ve Özel Durum Açıklamaları:

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

• 31.12.2014 - BIST Sürdürülebilirlik Endeksi Değerlemeye Tabi Tutulacak Şirketler Listesi

Kasım 2015 - Ekim 2016 döneminde "BIST Sürdürülebilirlik Endeksi"nde yer alacak şirketlerin belirlenmesi çalışmaları kapsamında, değerlemeye tabi şirketler listesinin, 2015 yılı Ocak-Mart döneminde BIST 50 Endeksi kapsamında yer alacak şirketlerden oluşmasına karar verilmiştir.

EIRIS tarafından yapılacak değerleme çalışmasında şirketlerin 30/06/2015 tarihi itibarıyla kamuya açık olan bilgileri dikkate alınacak, bu değerlendirme çalışması sonucunda endeks seçim kriterlerindeki eşik değerlerini geçen şirketler Kasım 2015 - Ekim 2016 döneminde BIST Sürdürülebilirlik Endeksi kapsamında yer alacaktır.

- **28.01.2015**
Şirketimiz iştiraklerinden Volkswagen Doğu Finansman A.Ş. tarafından, Man Finansman A.Ş.'nin hisselerinin 100%'ünü satın alması hususunda, bahsi geçen şirket ortakları ile müzakerelere başlanıldığı bilgisi tarafımıza bildirilmiştir.
- **29.01.2015**
Krone Doğu Treyler Sanayi ve Ticaret A.Ş.'nin toplam sermayesinde Şirketimiz ve Doğu Holding A.Ş.'nin toplamda sahibi olduğu %49 oranına karşılık gelen payların tamamının Fahrzeugwerk Bernard Krone GmbH'ye satılarak devredilmesi hususunda, anılan taraflar arasında 29.01.2015 tarihli bir satış sözleşmesi imzalanmış olup, pay devir işlemi Rekabet Kurumu'ndan gerekli izin alınmasından sonra tamamlanacaktır. Buna bağlı olarak, Krone markalı ürünlerin Türkiye'de satış, pazarlama ve dağıtım konusunda Şirketimizle Fahrzeugwerk Bernard Krone GmbH arasında varolan distribütörlük sözleşmesinin de karşılıklı varılan mutabakatla sonlandırılmasına karar verilmiştir.
- **16.02.2015**
LPD Holding A.Ş.'nin toplam sermayesinin %49'unu temsil eden Şirketimiz ve Doğu Grubu ile LeasePlan Corporation N.V. arasında 05.11.2014 tarihinde imzalanmış satış sözleşmesi sonrasında, gerekli yasal izinler alınmış ve satış devir işlemi tamamlanmıştır.

Şirketimizde gerçek kişi nihai hâkim ortak bulunmamaktadır. Ancak dolaylı iştiraktan arındırılmış gerçek kişi pay sahipleri kamuoyuna 2004 yılında yayımlanan halka arz izahnamesinde açıklanmış olup, Kamuyu Aydınlatma Platformu (KAP) üzerindeki "Şirket Genel Bilgi Formu"nda da bu bilgiler güncellenmektedir.

3.1 Kurumsal İnternet Sitesi

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

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

Şirketin ortaklık yapısı, dolaylı ve karşılıklı iştirak ilişkilerinden arındırılmak suretiyle %5'ten yüksek paya sahip olan gerçek kişi pay sahiplerinin isimleri, pay miktarı ve oranları ile hangi

imtiyaza sahip oldukları gösterilecek şekilde kamuya açıklanmıştır. İnternet sitesinde yer alan bu bilgiler, uluslararası yatırımcıların yararlanması açısından ayrıca İngilizce olarak da yayımlanmaktadır.

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

3.2. Faaliyet Raporu

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

Faaliyet raporlarının içeriğinde;

- Yönetim Kurulu üyeleri ile üst düzey yöneticilerin özgeçmişleri ve görev sürelerine,
- İşletmenin faaliyet gösterdiği sektör ve bu sektör içerisindeki yeri hakkında bilgiye,
- İşletmenin finansman kaynakları ve çıkarılmış bulunan sermaye piyasası araçlarının niteliği ve tutarı hakkında bilgiye,
- Dönem içinde Esas Sözleşme'de yapılan değişiklikler ve nedenlerine,
- Kurumsal Yönetişim İlkelerine Uyum Raporu'na ve
- Yıllık Faaliyet Raporu'na dair bağımsız denetçi raporuna ulaşmak mümkündür.

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

- Yönetim Kurulu Üyeleri ve yöneticilerin Şirket dışında yürüttükleri görevler hakkında bilgiye,
- Bağımsız Yönetim Kurulu Üyelerinin bağımsızlığına ilişkin beyanlarına,
- Yönetim Kurulu bünyesinde oluşturulan komitelerin üyeleri ve bu komitelerin toplanma sıklığına,
- Şirket faaliyetlerini önemli derecede etkileyebilecek mevzuat değişiklikleri hakkında bilgiye,
- Şirket aleyhine açılan önemli davalar ve olası sonuçları hakkında bilgiye,
- Çalışanların sosyal hakları, mesleki eğitimi ile diğer toplumsal ve çevresel sonuç doğuran Şirket faaliyetlerine ilişkin kurumsal sorumluluk faaliyetleri hakkında bilgiye,
- Yönetim hâkimiyetini elinde bulunduran pay sahiplerinin, Yönetim Kurulu Üyelerinin, idari sorumluluğu bulunan yöneticilerin ve bunların eş ve ikinci dereceye kadar kan ve sıhrı yakınlarının, Şirket veya bağlı ortaklıkları ile çıkar çatışmasına neden olabilecek nitelikte işlem yapabilmesi ve rekabet edebilmesi için Genel Kurul tarafından önceden onay verilmesi gerekliliği hususları dâhil birçok bilgiye yer verilmiştir.

4. MENFAAT SAHİPLERİ

4.1 Menfaat Sahiplerinin Bilgilendirilmesi

Doğuş Otomotiv Grubu'nun menfaat sahipleri olan müşteriler, pay sahipleri, çalışanlar, tedarikçiler, devlet ve sosyal çevre, kendilerini ilgilendiren konularda bilgilendirilmektedirler. Bilgilendirmeler; BIST'te yapılan özel durum açıklamalarının, gerçekleştirilen Genel Kurul Toplantı tutanaklarının, bağımsız denetçi raporlarının ve finansal tabloların, bireysel ve kurumsal yatırımcılara yapılan sunumların ve Şirket hakkında üçüncü şahıslar tarafından hazırlanmış raporlar ve Kurumsal Sorumluluk Raporlarının yazılı ve görsel medya kanallarında ve internet sitemizde yayımlanması suretiyle gerçekleştirilmektedir.

İlgili tüm fonksiyon ve marka görüşleri alınarak, Süreç Yönetimi kontrolünde geliştirilen Şirket prosedürlerinin güncel iş akış enstrümanları olarak değerlendirilmesi olağan faaliyetlerimizdendir. Bu amaca uygun olarak ve bilgi paylaşımı gerektiren birçok alanda çalışanlarımız, kendileri için hazırlanan intranet kanalıyla, Şirketle ilgili konular hakkında bilgilendirilmektedir. Dönemsel olarak düzenlenen yönetim bilgilendirme toplantılarıyla da başarılarla, stratejilere ve hedeflere yönelik unsurlar vurgulanarak, Şirketin yol haritası çalışanlarla şeffaf bir şekilde paylaşılmaktadır. Ayrıca, telefon ile alınan sorular veya talepler hızla değerlendirilerek ilgili bildirimler yapılmaktadır.

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

Varlıkların korunması/kullanımı, Şirket güvenliğinin sağlanması ve suiistimallerin önlenmesi/tespiti söz konusu olduğunda, menfaat sahiplerinin bu gibi durumları Riskin Erken Saptanması Komitesi'ne veya Denetimden Sorumlu Komite'ye iletebilecekleri mekanizmalar mevcuttur.

4.2. Menfaat Sahiplerinin Yönetime Katılımı

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

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

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

Müşteriler: Düzenli olarak bağımsız bir şirket tarafından müşteri memnuniyet anketleri yapılmaktadır. Müşteri İlişkileri Departmanı'na gelen müşteri talepleri ve anketler yoluyla elde

edilen müşteri görüşleri, yetkili departmanlarca değerlendirilerek gerekli güncellemeler yapılmaktadır. Bununla beraber, yıl içinde düzenlenen yetkili satıcı organizasyonlarıyla müşteriler Şirket stratejisi ve planları hakkında bilgilendirilmektedir. Daha etkili, verimli ve kaliteli hizmet anlayışına paralel olarak, menfaat sahipleriyle Şirket politika ve kararlarının şekillenmesinde aktif rol oynayan toplantıların yapılması ve sonuçların değerlendirilerek aksiyon alınması katılım sürecinin bir parçasıdır.

Yönetime doğrudan katılan hâkim ortaklarımız haricindeki ortaklarımız ise düzenlenen Genel Kurullar vesilesiyle yönetime iştirak etmektedir.

4.3 İnsan Kaynakları Politikası

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

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

çalışanları Şirketimize kazandırmayı, onların mesleki ve kişisel gelişimlerine katkı sağlamayı ve potansiyellerini en verimli şekilde kullanmalarına olanak tanımayı vurgulamaktadır. İnsan Kaynakları Politikası'na ek olarak, "Çalışanlar ve İyi İş Ortamı Politikamız" ile birlikte çalışan memnuniyeti, çalışan sağlığı ve güvenliği, sürdürülebilir istihdam, çalışanların eşit haklara sahip olması ve çalışanlarla açık ve şeffaf iletişim, üst yönetimle doğrudan diyalog platformları hedeflerimiz kamuya açıklanmıştır.

4.4 Etik Kurallar ve Kurumsal Sorumluluk

Doğuş Otomotiv Etik Kodu ve Etik Kuralları

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

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

Etik Kod'un çalışanlarımız tarafından tam olarak anlaşılabilmesi amacıyla düzenlenen eğitimler 2014 yılında yüz yüze, seanslar halinde ve soru-yanıt yöntemi kullanılarak planlanmış ve raporlama dönemi içinde 72'si mavi yakalı çalışanlarımız olmak üzere toplam 400 kişiye Etik Kod eğitimleri verilmiştir. 2015 yılı içinde Doğuş Oto Bölgeleri de dahil olmak üzere Etik Kod eğitimlerimiz devam edecektir.

Doğuş Otomotiv Etik Kodu hakkında yetkili satıcı ve servislerimiz düzeyinde de bilgilendirme çalışmaları 2014 yılı içinde devam etmiştir. Kurumsal Sorumluluk Raporu kapsamına dahil edilen 10 yetkili satıcı ve servisimize yapılan ziyaretlerde Etik Kod ile ilgili bilgilendirmeler de danışman katılımıyla yapılan toplantıların gündemine eklenmiştir.

Kurumsal Sorumluluk

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

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

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

5. YÖNETİM KURULU

5.1 Yönetim Kurulu İşlevi

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

Şirketin Vizyon ve Misyonu ile Stratejik Hedefleri

Önceki yıllarda olduğu gibi 2014 yılında da, zor pazar koşullarına rağmen, Doğuş Otomotiv mevcut iş kollarında stratejisini gözeterek başarılı iş sonuçlarına imza atmıştır. Böylelikle, önümüzdeki dönemde de Şirketin vizyon ve misyonu doğrultusunda maliyet yönetimini sürekli iyileştirmek, “tarafar müşteri” yaratmak ve tüm çalışanlarımıza, iş ortaklarımıza, müşterilerimize ve hissedarlarımıza sürdürülebilir bir şekilde büyüyen verimli bir Şirket olmak hedefimizdir.

Vizyonumuz:

Beklentilerin üzerinde yaratıcı hizmet sunmaktır.

Misyonumuz:

Doğuş Otomotiv, otomotiv sektöründe, müşteri odaklılık prensibi üzerinde çalışan, sektörünü iyi tanıyan, paydaşlarının beklentilerini bilen ve yeni beklentiler tanımlayıp, bunların en üst düzeyde tatminini hedefleyen, yaratıcı insan gücüne sahip ve bu doğrultuda teknolojiyi iyi kullanan, güvenilir, otomotiv değer zincirinin her alanında verimli ve kârlı hizmet vermeyi hedefleyen bir otomotiv şirkettir.

Stratejimiz:

BÜYÜK OL – YAKIN OL – YARATICI OL

BÜYÜK OL diyerek;

- Doğuş Otomotiv’in Türkiye’de ve uluslararası pazarlarda değer zincirinin her alanında, sistematik, verimli ve kârlı faaliyet alanı genişlemesini ve katma değer büyümesini,
- Bu büyümenin hızlı ve sistematik gelişimi için ve aynı zamanda bunun bir sonucu olarak insan gücü kariyer gelişimini,

YAKIN OL diyerek;

- Başta müşterilerimiz olmak üzere tüm paydaşlarımızın beklentilerini anlayıp, onlarla olan ilişkilerimizi en hızlı şekilde beklentilerinin üzerinde mükemmel bir seviyeye taşımayı,
- Doğuş Otomotiv’in verimlilik ve kârlılık yönünden operasyonel mükemmelliğe ulaşmasını sağlayacak önlemlerin alınması için etkin sistemlerin kurulmasını ve bu şekilde finansal ve operasyonel durumunun çok yakından izlenip analiz edilmesini,

YARATICI OL diyerek;

- Ürün geliştirme, müşteri hizmeti, iş konsepti açısından katılımcı bir anlayışla sürekli olarak yeniliklerle pazarda farklılık ve rekabet avantajı yaratmayı,
- Süreç iyileştirme yönünden yine katılımcılık ve ekip çalışması ile işleri “daha yalın, daha hızlı, daha hesaplı” yapacak önlem ve yöntemleri geliştirmeyi temel kurumsal stratejilerimiz olarak belirlemiş bulunmaktayız.

5.2. Yönetim Kurulu'nun Faaliyet Esasları

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

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

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

Yönetim Kurulu çalışma usul ve esaslarına bakıldığında;

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

5.3. Yönetim Kurulu'nun Yapısı

Şirket Yönetim Kurulu bir (1) başkan ve sekiz (8) üye olmak üzere toplam dokuz (9) kişiden oluşmaktadır. Bu haliyle Yönetim Kurulu'nun oluşturulmasında en az beş (5) üyenin bulunması koşuluna uyulmuştur. Yönetim Kurulu Üyelerinin verimli ve yapıcı çalışmalar yapmaları, ayrıca komitelerin oluşum ve çalışmalarını etkin bir şekilde organize etmeleri bakımından yeterli üye sayısı sağlanmıştır. Yönetim Kurulu'nda bir (1) icrada görevli olan ve sekiz (8) olmayan üye bulunmaktadır. Üyelerin çoğunluğu, icracı olmayan üyelerden oluşmaktadır. Diğer yandan Yönetim Kurulu'nda icracı olmayan üyelerden üçü (3) Kurumsal Yönetişim İlkeleri'ndeki tanımlara uygun olarak bağımsız üye niteliğini haizdir. Bağımsız üyelerin mevzuat, Esas Sözleşme ve ilkelerde yer alan kriter çerçevesinde bağımsız olduğuna ilişkin yazılı beyanları Yönetim Kurulu'na sunulmuştur. Yönetim Kurulu'nda iki (2) kadın üye görev yapmaktadır. Şirketin, Yönetim Kurulu'nda kadın üyeler için –yüzde 25'ten az olmamak kaydıyla– bir hedef oran ve zaman belirlenmesine yönelik politikalar geliştirilme aşamasındadır.

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

Yönetim Kurulu Üyeleri Aclan Acar, Süleyman Kadir Tuğtekin, Hayrullah Murat Aka, Emir Ali Bilaloğlu, Özlem Denizmen Kocatepe, Ekrem Nevzat Öztangut, Recep Yılmaz Argüden, Ferruh Eker ve Emine Gülden Özgül'dür. Yönetim Kurulu Başkanı Aclan Acar'dır. Şirketimiz Yönetim Kurulu'nda üç bağımsız üye bulunmakta olup, Recep Yılmaz Argüden, Ferruh Eker ve Emine Gülden Özgül bağımsız üye olarak görev yapmaktadır. Bağımsız Yönetim Kurulu Üyeleri, 2012 Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda yeni görevlerine seçilmiştir ve üyelik beyanları 2013 yılı Faaliyet Raporu'nda yayımlanmıştır. Yönetim Kurulu Üyelerinin özgeçmişleri aşağıda yer almaktadır.

Aclan Acar

Yönetim Kurulu Başkanı

Ankara İktisadi ve Ticari İlimler Fakültesi'nden mezun olan Sayın Aclan Acar, lisansüstü derecesini aynı fakülteden Bankacılık ve Sigortacılık alanında almıştır. Sayın Aclan Acar ayrıca Vanderbilt Üniversitesi, ABD'de ekonomi dalında lisansüstü eğitimi yapmıştır. 1990 yılında Doğuş Grubu'na katılan Sayın Aclan Acar, Ocak 2006'dan bu yana Doğuş Otomotiv ve Doğuş Oto Pazarlama'nın Yönetim Kurulu Başkanlığını yürütmektedir. Sayın Aclan Acar, aynı zamanda Doğuş Otomotiv Kurumsal Yönetişim Komitesi, Riskin Erken Saptanması Komitesi ve Ücret Komitesi'nin üyesidir.

Süleyman Kadir Tuğtekin

Yönetim Kurulu Başkan Vekili

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

H. Murat Aka

Yönetim Kurulu Üyesi

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

E. Ali Bilaloğlu

Yönetim Kurulu Üyesi

Die Technische Universität Berlin Mühendislik Fakültesi'nden mezun olan Sayın E. Ali Bilaloğlu, yüksek lisans eğitimini de aynı fakültede tamamlamıştır. 2000 yılında Doğuş Grubu'na katılan Sayın E. Ali Bilaloğlu, Doğuş Otomotiv İcra Kurulu Başkanlığını, Doğuş Otomotiv, Doğuş Oto ve Yüce Auto Yönetim Kurulu Üyeliklerini yürütmektedir.

Özlem Denizmen Kocatepe Yönetim Kurulu Üyesi

Lisans eğitimini Cornell Üniversitesi Endüstri İşletmeciliği Bölümü'nde tamamlayan Sayın Özlem Denizmen, MIT Sloan School of Management'ta MBA yüksek lisansı yapmıştır. Stanford'da Etkileme Teknikleri, GE Crotonville Merkezi'nde Liderlik, Harvard Business School'da İleri Seviye Yönetim programlarını tamamlamıştır. 2000 yılından bu yana Doğu Grubu'nda Strateji, Planlama, Bütçe, İş Geliştirme ve Yatırımcı İlişkileri üzerine çeşitli görevler üstlenmiş olan Sayın Özlem Denizmen, Doğu Otomotiv Yönetim Kurulu Üyesidir. Topluma hizmet alanında ise Sayın Özlem Denizmen, Para Durumu Kişisel Finans Sosyal Girişimi ve FODER Finansal Okuryazarlık Derneği'nin kurucusudur. Sayın Özlem Denizmen, 2014 yılında Global Reporting Initiative'in (GRI) Yönetim Kurulu'nda görev almaya başlamıştır.

Nevzat Öztangut Yönetim Kurulu Üyesi

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

R. Yılmaz Argüden Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi

Boğaziçi Üniversitesi Endüstri Mühendisliği'ni birincilikle ve öğrenci liderliği için Rektör Ödülü olarak tamamlayan Sayın Yılmaz Argüden, Stratejik Analizler alanındaki doktora RAND Graduate School'da Üstün Başarı Ödülü'yle almıştır. 2012 yılından bu yana Doğu Otomotiv'de Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi, Kurumsal Yönetişim ve Riskin Erken Saptanması Komiteleri Başkanı ve Denetimden Sorumlu Komite Üyesi olarak görev almaktadır. Sayın Yılmaz Argüden, ARGE Danışmanlık'ın ve Rothschild-Türkiye'nin Yönetim Kurulu Başkanlığı görevlerini de yürütmektedir. Kâr amacı gütmeyen Argüden Yönetişim Akademisi'nin kurucusudur. UN Global Compact Ulusal Ağlar Dünya Başkanı seçilmiştir.

Ferruh Eker Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi

Adana Ticari İlimler Akademisi mezunu olan Sayın Ferruh Eker, Harvard Business School'da 156. Dönem İleri Yöneticilik Programı'nı tamamlamıştır. 1979 yılında Garanti Bankası Teftiş Kurulu'nda göreve başlamış olup, banka bünyesinde çeşitli görevler yapmıştır. Garanti Leasing ve Garanti Faktoring Genel Müdürlüğü görevlerinden 2004 yılı sonunda ayrılıp, daha sonra kendi kurduğu Turde Gayrimenkul Yatırım İnş. Dan. ve

Madencilik A.Ş.'de Yönetim Kurulu Başkanı olmuştur. Mart 2012'den itibaren Doğu Otomotiv Bağımsız Yönetim Kurulu Üyeliğine atanmış olup, aynı zamanda Denetimden Sorumlu Komite Başkanlığını sürdürmektedir.

E. Gülden Özgül Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi

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

Bağımsız Yönetim Kurulu Üyeleri Beyanları:



5.4. Yönetim Kurulu Toplantılarının Şekli

Yönetim Kurulu, görevlerini etkin olarak yerine getirebileceği sıklıkta toplanmaktadır. Şirket Esas Sözleşmesi'nde Yönetim Kurulu toplantı sayısı, Yönetim Kurulu toplantı ve karar nisabına yer verilmiştir. Yönetim Kurulu toplantıları her yılın başında belirlenmekte ve katılımcılara duyurulmaktadır. Yönetim Kurulu, en az ayda bir kez toplanmakta ve toplantı günleri önceden bütün üyelere sirküle edilmektedir. Yönetim Kurulu, 2014 yılında 12 kez toplanmış ve tüm toplantılara katılım sağlanmıştır. Katılımın olmadığı durumlarda ise genel usul çerçevesinde üyeler bilgilendirilmiş ve görüşleri alınmıştır. Yönetim Kurulu'nda görüşülen konular ayrıca toplantı notları haline getirilir ve saklanır. Yönetim Kurulu Üyelerinin her konuda farklı görüş açıklama ve bu konuda kararlara şerh düşme imkânı bulunmaktadır. Şirketin stratejik hedefleri, faaliyet sonuçları ve performans göstergeleri Yönetim Kurulu tarafından düzenli aylık toplantılar aracılığıyla izlenmektedir.

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

5.5. Yönetim Kurulu Bünyesinde Oluşturulan Komiteler

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

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

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

Denetimden Sorumlu Komite

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

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

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

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

Denetimden Sorumlu Komite, kamuya açıklanacak yıllık ve ara dönem finansal tabloların, Şirketin izlediği muhasebe ilkeleri ile gerçeğe uygunluğuna ve doğruluğuna ilişkin değerlendirmelerini, Şirketin sorumlu yöneticileri ve bağımsız denetçilerinin görüşlerini de alarak kendi değerlendirmeleriyle birlikte yazılı olarak bildirir. Konuyla ilgili olarak, 2014 yılında Yönetim Kurulu'na toplam 4 defa yazılı bildirim sunulmuştur.

Komite, 2014 yılında dokuz (9) kez toplanmıştır. İç Denetim Departmanı tarafından Komite'ye yapılan sunumlarda denetim faaliyetleri neticesinde iç kontrol, risk yönetimi ve yönetim süreçlerine ilişkin tespitler hakkında bilgilendirme yapılmış ve alınan kararlar Komite toplantı tutanaklarına işlenmiştir. Komite üyeleri tarafından, Yönetim Kurulu ile paylaşılması karara bağlanan yüksek risk seviyesine sahip denetim bulguları hakkında 2014 yılı içerisinde Yönetim Kurulu'na 4 defa bilgilendirme yapılmıştır.

Kurumsal Yönetişim Komitesi

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

Kurumsal Yönetişim Komitesi; Şirkette Kurumsal Yönetişim ilkelerinin uygulanıp uygulanmadığını, uygulanmıyor ise gerekçesini ve bu prensiplere tam olarak uymama dolayısıyla meydana gelen çıkar çatışmalarını tespit edip, Kurumsal Yönetişim Uyum Raporu ile kamuya açıklama görevini yerine getirmektedir. Söz konusu Komite dört (4) üyeden müteşekkil olup, Komite Başkanı Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi, iki (2) üye de icracı olmayan Yönetim Kurulu üyesidir. Diğer bir üye ise Yatırımcı İlişkileri Bölüm Yöneticisi olarak görev yapmakta olup, Sermaye Piyasası Kurulu'nun II.17-1 Tebliği uyarınca Kurumsal Yönetişim Komitesi üyesi olarak atanmıştır. Komitedeki bu değişiklik 30.06.2014 tarihli özel durum açıklaması ile kamuya duyurulmuştur.

Kurumsal Yönetişim 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, 2014 yılında beş (5) kez toplanmıştır.

Aday Gösterme Komitesi

Görevleri, Ücret Komitesi tarafından yerine getirilmektedir.

Riskin Erken Saptanması Komitesi

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

Riskin Erken Saptanması Komitesi dört (4) üyeden müteşekkil olup, Komite Başkanı bağımsız üye statüsündedir. Komite, 2013 Nisan ayı itibariyle Kurumsal Yönetişim Komitesi'nden ayrı bir yapıya kavuşturulmuş ve Komitenin çalışma ilkeleri oluşturulmuştur. Riskin Erken Saptanması Komitesi'nin görev ve sorumlulukları mevzuata uygun olarak yerine getirilmektedir. Komite, 2014 yılında biri Denetimden Sorumlu Komite ile birlikte olmak üzere toplam altı (6) toplantı gerçekleştirerek, risklerin erken tespiti ve denetim konularına yönelik kararlarda sinerji vurgusu da yapmıştır.

Risk Yönetim ve İç Kontrol Mekanizması

Şirketi etkileyebilecek belirsizlikleri tanımlamak, risk alma profilini yönetmek ve kurumsal hedeflere ulaşabilmek için makul güvence sağlamak amacıyla oluşturulan Kurumsal Risk Yönetimi, çalışanlar, üst yönetim ve Yönetim Kurulu tarafından etkilenen, stratejilerin belirlenmesinde yararlanılan ve tüm kurumda uygulanan etkin bir yapıya sahiptir. Güncellenen iş hedefleri, yeni düzenlemeler ve pay sahiplerinin talepleri gibi tetikleyici nedenler de gerçekçi risk yönetimini desteklemektedir.

Riskin Erken Saptanması Komitesi, Şirketin varlığını, gelişmesini ve devamını tehlikeye düşürebilecek sebeplerin erken tespiti, gerekli önlemlerin hayata geçirilmesi ve dolaşısıyla riskin etkin yönetilmesiyle ilgili çalışmaları gerçekleştirmektedir. Risk yönetimi ve iç kontrol sistemlerinin etkinliğini en az yılda bir kez gözden geçiren Komite, her iki ayda bir Yönetim Kurulu'na durum değerlendirme raporları sunmuş ve raporları denetçi ile paylaşmıştır.

Olasılık, muhtemel etki ve süreç kapsamında ele alınan riskler finansal, operasyonel, stratejik, uyum ve dış çevre riskleri olarak sınıflandırılmaktadır. İçerik doğrultusunda Mali ve İdari İşlerden Sorumlu Genel Müdürlük ve ilgili genel müdürlükler tarafından izlenen risklerin konu edildiği risk yönetimi çerçevesinde Yönetim Kurulu, Denetimden Sorumlu Komite ve Riskin Erken Saptanması Komitesi, İcra Kurulu Başkanlığı tarafından ayrıca bilgilendirilmektedir.

Ücret Komitesi

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

Ücret Komitesi, 2013 Nisan ayı itibariyle Kurumsal Yönetişim Komitesi'nden ayrı bir yapıya kavuşturulmuştur. Üç (3) üyeden oluşan Ücret Komitesi'nin başkanı bağımsız

üyedir. Komite, 2014 yılında iki (2) toplantı yapmış ve toplantı sonuçlarını Yönetim Kurulu'na raporlamıştır.

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

- **Bayi Komitesi:** Osman Cem Yurtbay, Emir Ali Bilaloğlu
- **Stratejik Planlama ve İş Geliştirme Komitesi:** Özlem Denizmen Kocatepe, Emir Ali Bilaloğlu, Süleyman Kadir Tuğtekin
- **Disiplin Komitesi:** Hasan Hüsnü Güzelöz, Emir Ali Bilaloğlu
- **Uyum Komitesi:** E. Nevzat Öztangut, H. Hüsnü Güzelöz, H. Murat Aka
- **İnsan Kaynakları Komitesi:** Aclan Acar, Emir Ali Bilaloğlu, H. Hüsnü Güzelöz
- **Endüstriyel Yatırımlar ve İnşaat İşleri:** Süleyman Kadir Tuğtekin
- **Finansal İştirakler:** Hayrullah Murat Aka
- **Hukuk Konuları:** Hasan Hüsnü Güzelöz
- **Pay Sahipleri ile İlişkiler:** Hasan Hüsnü Güzelöz (BIST)

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

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

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

2014 yılında Şirketimiz yönetim organı üyeleri ile idari sorumluluğu bulunan yöneticilere sağlanan ücret ve benzeri ödemeler ile sağlık sigortası ve SSK işveren paylarını da içerecek şekilde mali haklar toplamı 35.737 bin TL tutarındadır.

Genel Bilgiler

1. GENEL BİLGİLER

Faaliyet Raporu, 01.01.2014 - 31.12.2014 tarihleri arasındaki dönemi kapsamaktadır.

1.1. Şirket Hakkında Genel Bilgiler

Şirket Unvanı : Doğu Otomotiv Servis ve Ticaret Anonim Şirketi
Şirket Adresi : Maslak Mahallesi, Ahi Evran Polaris Cad. Doğu Center No.4
İç Kapı No:7
Sarıyer / İSTANBUL
Yönetim Merkezi : Şekerpınar Mahallesi, Anadolu Caddesi, No: 22
41420 Çayırova / KOCAELİ
Şirket Telefonu : (0262) 676 9090
Şirket Faksı : (0262) 676 9096
Şirket Web Adresi : www.dogusotomotiv.com.tr
Şirketin Kuruluş Tarihi : 19/11/1999
Şirket Ticaret Sicil No : 429183 / 376765

1.2. Sermaye Yapısı ve Ortaklık Hakkında Bilgiler

31 Aralık 2014 tarihi itibarıyla Şirketimizin çıkarılmış sermayesinde bir değişiklik olmamıştır.

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

1.3. İmtiyazlı Paylar

Şirketimizin 31 Aralık 2014 tarihi itibarıyla ortaklık yapısı yukarıda belirtilmiş olup, Şirketimize ait imtiyazlı pay bulunmamaktadır.

1.4. Yönetim Organı, Üst Düzey Yöneticiler ve Personel

2014 yılında çalışan ortalama personel sayısı mavi yakalılar için 757, beyaz yakalılar için ise 1.488 kişidir.

1.4.1. 2014 Yılı Üst Düzey Yönetici Bilgileri ve Yönetim Kurulu Üyelerinin Görevleri

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

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

1.4.2. Yönetimde Söz Sahibi Olan Personel

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

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

2014 yılında Şirketimiz yönetim organı üyeleri ile üst düzey yöneticilere sağlanan ücret ve benzeri ödemeler ile sağlık sigortası ve SSK işveren paylarını da içerecek şekilde mali haklar toplamı 35.737 bin TL tutarındadır.

3. ARAŞTIRMA GELİŞTİRME ÇALIŞMALARI

2014 yılında Şirketimizin araştırma ve geliştirme çalışması bulunmamaktadır.

4. ŞİRKET FAALİYETLERİ VE FAALİYETLERE İLİŞKİN ÖNEMLİ GELİŞMELER

4.1. Yatırımlar

Şirketimiz 2014 yılı içerisinde toplam 115.315 bin TL tutarında maddi duran varlık yatırımı gerçekleştirmiştir. Bu yatırım tutarı, test ve tahsis taşıtları, inşa edilen Lojistik ve Yedek Parça ek tesislerinden oluşmaktadır. Devam etmekte olan yatırımlar ise Şekerpınar'da faaliyete geçen Teknoloji Merkezi ve Kartal binası inşaatı masraflarını içermektedir.

4.2. İç Kontrol ve İç Denetim Faaliyetleri

İç kontrol sistemi ve iç denetim faaliyetleri ile Şirketimizin hizmetlerinin etkin, güvenilir ve kesintisiz bir şekilde yürütülmesi esas alınırken, sağlanan bilgilerin bütünlüğü, tutarlılığı, zamanında elde edilebilir olması ve korunması için de güvence ortamı yaratılmaktadır.

Mali ve İdari İşlerden Sorumlu Genel Müdürlük bünyesinde faaliyet gösteren Finansal Kontrol Bölümü, uluslararası anlamda benimsenen “kontrol” kavramına yakın durarak, konuyu daha yönetsel bir biçimde ele almaktadır. Bunun gereği olarak, işlemlerin tamamlanmasından sonra aksiyon almak yerine, gerçekleştirilmeleri esnasında ve tercihen öncesinde uygulanabilecek yol ve yöntemleri kapsayan, süreçlere adapte edilmiş, sorumluluğu sadece denetçi faaliyetlerine yüklemeyen, hatta aksine tüm kurum çalışanlarının farkındalığı üzerine inşa etmeye çalışan bir anlayışla hareket etmektedir.

Şirkette, Uluslararası İç Denetim Standartları doğrultusunda hazırlanmış DOAŞ İç Denetim Departmanı Yönetmeliği çerçevesinde Denetimden Sorumlu Komite'ye bağlı olarak faaliyetlerini sürdüren bir İç Denetim Departmanı mevcuttur. Departman, risk esaslı hazırlanmış olan ve Yönetim Kurulu tarafından onaylanan yıllık denetim planı çerçevesinde, Şirketin süreçlerini ve iç kontrol faaliyetlerini belirlenen amaçlar doğrultusunda düzenli ve sistematik olarak denetlemekte ve gözden geçirmektedir. İç Denetim Departmanı tarafından gerçekleştirilen olağan denetim, inceleme ve soruşturma çalışmalarına ilişkin olarak 2014 yılında Denetimden Sorumlu Komite'ye 8 sunum yapılmıştır. Komite sunumlarında, iç kontrol, risk yönetimi ve yönetim süreçlerine yönelik denetim tespitlerine yer verilmiş ve alınan kararlar toplantı tutanaklarına kaydedilmiştir. Komite üyeleri tarafından, Yönetim Kurulu ile paylaşılması karara bağlanan yüksek risk seviyesine sahip denetim bulguları hakkında Yönetim Kurulu yıl içinde ayrıca bilgilendirilmiştir.

Türkiye İç Denetim Enstitüsü (TİDE) Yönetim Kurulu tarafından, iç denetim faaliyetlerinin uluslararası standartlar çerçevesinde yürütülmesine verilen önemin göstergesi olarak kabul edilen “İç Denetim Kalite Güvence” değerlendirmesinden geçen Doğu Otomotiv İç Denetim Departmanı, “Kurumsal Farkındalık” kategorisinde “2014 Yılı İç Denetim Farkındalık Ödülü”ne layık görülmüştür.

2014 yılında, Doğu Otomotiv Servis ve Tic. A.Ş.'nin iç denetim faaliyetlerinin kalite güvence değerlendirmesine yönelik çalışmalar gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmaların genel amacı, iç denetim faaliyetlerinin Uluslararası İç Denetim Standartları'na uygunluğunun ve performansının şirket üst yönetiminin beklentilerini ne seviyede karşıladığının değerlendirilmesi ve iç denetim faaliyetlerinin benzer sektörlerde faaliyet gösteren iç denetim birimleri ile kıyaslanması neticesindeki iyi uygulamalar ışığında gelişim fırsatlarının belirlenmesidir. Bağımsız denetim firması PwC tarafından gerçekleştirilen kalite güvence değerlendirmesi sonucunda Doğu Otomotiv İç Denetim Departmanı faaliyetlerinin Standartlara ve Etik Kurallara “Genellikle Uyumlu” olduğu belirlenmiştir.

4.3. Şirketin Doğrudan ve Dolaylı İştirakleri ve Pay Oranlarına İlişkin Bilgiler

Ticaret Unvanı	Faaliyet Konusu	Ödenmiş/Çıkarılmış Sermayesi	Şirketin Sermayedeki Payı	Para Birimi	Şirketin Sermayedeki Payı (%)	Şirket ile Olan İlişkinin Niteliği
Doğu Holding A.Ş.	Holding Şirketi	856.027.050,00	31.575.087,00	TL	3,69	BAĞLI MENKUL KIYMET
Leaseplan Otomotiv Servis ve Ticaret A.Ş.	Operasyonel Araç Kiralanması	6.400.000,00	1,00	TL	0	BAĞLI MENKUL KIYMET
Vdf Sigorta Aracılık Hizmetleri A.Ş.	Sigorta ve Aracılık Hizmetleri	50.000,00	1,00	TL	0,00	BAĞLI MENKUL KIYMET
D-Auto Suisse SA	Porsche Lozan Bölge Distribütörü	11.788.000,00	11.782.248,00	CHF	99,95	BAĞLI ORTAKLIK
Doğu Auto-Mısır For Trading Manufacturing Vehicles JSC	Oto Alım-Satımı ve SS Hizmetleri	72.000.000,00	71.950.000,00	EGP	99,93	BAĞLI ORTAKLIK
Doğu Oto Pazarlama Ve Ticaret A.Ş.	Oto Alım-Satımı ve SS Hizmetleri	45.000.000,00	43.288.270,00	TL	96,20	BAĞLI ORTAKLIK
D-Auto Limited Liability Company	Oto Alım-Satımı ve SS Hizmetleri	150.000.000,00	150.000.000,00	IQD	100	BAĞLI ORTAKLIK
Doğu Bilgi İşlem ve Teknoloji Hizmetleri A.Ş.	Bilişim Teknolojisi Altyapısı ve Yazılım	6.750.000,00	3.105.000,00	TL	46	İŞTİRAK
Doğu Sigorta Aracılık Hizmetleri A.Ş.	Sigorta Aracılık Hizmetleri	1.265.000,00	531.232,00	TL	42,00	İŞTİRAK
Krone Doğu Treyler Sanayi ve Ticaret A.Ş.*	Treyler Üretimi ve Satışı	74.000.000,00	35.520.000,00	TL	48	İŞ ORTAKLIĞI
Lpd Holding A.Ş.*	Holding Şirketi	3.265.300,00	1.231.999,00	TL	37,73	İŞTİRAK
Meiller Doğu Damper Sanayi ve Ticaret Ltd.Şti.**	Damper Üretimi ve Satışı	56.400.000,00	27.636.000,00	TL	49	İŞ ORTAKLIĞI
Tüvtürk Güney Taşıt Muayene İstasyonları Yapım İşletim A.Ş.	Taşıt Muayene İstasyonları	25.250.000,00	8.332.836,00	TL	33,00	İŞ ORTAKLIĞI
Tüvtürk Kuzey Taşıt Muayene İstasyonları Yapım İşletim A.Ş.	Taşıt Muayene İstasyonları	67.100.000,00	22.143.895,00	TL	33,00	İŞ ORTAKLIĞI
Vdf Servis ve Ticaret A.Ş.	Otomotiv Ürün ve Hizmetleri	5.100.000,00	1.924.230,00	TL	37,73	İŞTİRAK
Volkswagen Doğu Tüketici Finansmanı A.Ş.	Otomotiv Tüketici Finansmanı	130.000.024,00	62.400.003,00	TL	48	İŞTİRAK
Yüce Auto Motorlu Araçlar Ticaret A.Ş.	Skoda Türkiye Distribütörü	2.100.000,00	1.049.999,40	TL	50	İŞTİRAK

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

** Çıkarılmış sermayenin 51 milyon TL'si ödenmiş, 5,4 milyon TL'si ödenmemiştir.

4.4. Şirketin İktisap Ettiği Kendi Paylarına İlişkin Bilgiler

Şirketimizin sermaye yönetimi yaklaşımında 2014 yılı içerisinde herhangi bir değişiklik olmamıştır ve bu dönem içerisinde iktisap ettiğimiz kendi payımız bulunmamaktadır.

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

Doğuş Otomotiv'in, 2014 yılında neticelenen; özel ve kamu denetimine ilişkin herhangi bir ihtilafı bulunmamaktadır. Bununla birlikte, bağlı ortaklığımız Doğuş Oto Pazarlama ve Ticaret A.Ş. hakkında, Gelir İdaresi Vergi Denetim Kurulu Başkanlığı tarafından 2009-2010 yılları trafik tescil hizmeti komisyonlarına ilişkin olarak yapılan inceleme sonucunda; 2009 yılı için toplam 1.237 bin TL vergi ve cezası tebliğ edilmiş (iptali için dava açılmıştır), 2010 yılı için henüz tebligat yapılmamıştır.

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

Şirket aleyhine açılan ve Şirketin mali durumunu ve faaliyetlerini etkileyebilecek nitelikteki davalar bulunmamaktadır.

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

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

4.8 Hizmet alınan Kurumlarla Çıkabilecek Çıkar Çatışması Hakkında Bilgilendirme

Şirketimizin 01.01.2014-31.12.2014 dönemi içerisinde yatırım danışmanlığı, derecelendirme ve diğer konularla ilgili olarak hizmet aldığı şirketlerle ilgili herhangi bir çıkar çatışması ve uyuşmazlığı yoktur. Gerek yapılan sözleşmeler gerekse Şirket içi çalışma düzenlerimizle çıkar çatışmalarının olmamasına titizlikle uyulmaktadır.

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

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

4.10. Olağanüstü Genel Kurula İlişkin Bilgiler

2014 yılı içinde Şirketimizin olağanüstü Genel Kurul toplantısı yapılmamıştır.

4.11. Müşteri ve Tedarikçilerle İlişkiler Hakkında Bilgiler

4.11.1.1. CRM - Müşteri İlişkileri Yönetimi Birimi

Şirketimiz bünyesinde, müşteri memnuniyetini yönetmek ve sadakatini/kârlılığını yükseltecek çalışmalar yapmak, müşterilerimize daha yakın olabilmek, müşterilerimizle ilişkilerimizi

takip ve kayıt altına alabilmek amacıyla CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi) Birimi, Stratejik Pazarlama ve Kurumsal İletişim Direktörlüğü altında yapılandırılmıştır.

CRM Birimi'nin temel sorumlulukları arasında:

1. Müşteri verilerinin doğru, güncel ve ulaşılabilir şekilde saklanması için gerekli tüm çalışmaların yerine getirilmesi,
2. Kurum içerisinde müşteri odaklı çalışma anlayışının kurum kültürü olarak benimsenmesinin sağlanması,
3. Süreç iyileştirme amaçlı olarak iç ve dış müşteri memnuniyet araştırmalarının (CSS, CSI, DSS) yapılması, sonuçlarının ölçülmesi, değerlendirilmesi ve raporlanması,
4. Yetkili satıcı ve markalardan gelen talepler doğrultusunda direkt pazarlama faaliyetlerinin (e-mail, sms, mms, direkt posta ve web) izinli pazarlama dahilinde optimizasyonu sağlanmış olarak gerçekleştirilmesi, ölçülmesi ve raporlanması,
5. Markaların pazarlama ve satış faaliyetlerini hedef kitleye uygun olarak yapılandırabilmeleri için gerekli analizlerin sunulması,
6. Markalar, yetkili satıcı ve servisler ile ortak projeler geliştirilmesi ve yürütülmesi,
7. Sosyal ve dijital medya dinleme ve raporlama hizmetinin alınması, sosyal medya üzerinden gelen müşteri şikâyetlerine ve satış fırsatlarına dönüş yapabilecek yazılımın geliştirilmesi,
8. CRM çalışmalarının marka performansına etkisinin ölçülmesi amacı ile tasarlanan "CRM Karnesi"nin yönetimi yer almaktadır.

4.11.1.2. Değer ve İlgi Merkezi

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

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

DİM'in sağladığı hizmetlerin kapsamı aşağıdaki gibidir:

1. **İlgi Yönetimi:** Doğuş Otomotiv tarafından ithal edilen marka araçlar ve yetkili satıcı ve servislerle ilgili gelen taleplerin (istek, şikâyet, tavsiye, teşekkür, vb.) yönetilmesi; müşteri ihtiyaç ve beklentilerin karşılanması, böylece müşterilerimize hak ettikleri değer ve ilginin gösterilmesidir. Bu talepler telefon, e-posta, chat, fax, sosyal medya ve mektup gibi çeşitli iletişim kanallarından gelmektedir.
2. **Yol Yardım:** Doğuş Otomotiv tarafından ithal edilen marka araçlara verilecek yol yardım hizmetlerini kapsamaktadır. Yol yardım hizmetlerinin ana amacı, müşterilerin yollarına devam etmelerinin sağlanmasıdır.

3. **Anket:** Veri ve hizmet kalitesinin denetimi için müşterilerin aranması ve belirli bir metin üzerinden hedeflenen cevapların alınmasıdır.
4. **Randevu:** Yetkili servislerin randevu planlamasının yapılmasıdır. İlgili yetkili servislerle atölye planlaması dahilinde koordinasyon kurulmasını da içerir.
5. **2. El Satış:** DOD markasının müşterilerinden web sitesi, sosyal medya ve telefonla gelen araç/bilgi isteklerinin araştırılması, sonuçların müşterilere sunulması ve müşterilerin yetkili satıcılarla bağlantısının kurulmasını içerir.
6. **Proje Bazlı Çalışmalar:**
 - a. Sahadan gelen istek, şikâyet ve talepleri analiz etmek, raporlamak ve iyileştirme projeleri gerçekleştirmek,
 - b. SSH ekiplerine acil servis hizmetleri hakkında düzenli geri bildirimler sağlamak, eksiklerin giderilmesi ve standardın sağlanmasına katkıda bulunmak,
 - c. Markaların müşteri ilişkileri projelerini hayata geçirmek (örnek olarak Lead sisteminin yönetimi, VW Ticari Araç Premium projesi için özel çağrı merkezi hizmeti verilmesi ve benzeri projelerin operasyonlarının yürütülmesi),
 - d. Proje bazlı olarak bir marka veya yetkili satıcının müşterilerini aramak suretiyle veri güncelleme çalışmaları gerçekleştirmek,
 - e. Markaların yıllık planlama çalışmalarına dahil olarak proje geliştirmek,
 - f. Gelişime açık yetkili satıcılarda müşteri deneyimlerini gözlemleyerek müşteri ilişkilerini geliştirmek için çalışmalar gerçekleştirmek ve çıktılarını teşkilata yaymak,
 - g. Telemarketing çalışmaları (aksesuvar, garanti satışı, vb.) gerçekleştirmek.

4.11.1.3. Tedarikçilerimiz

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

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

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

Tedarikçinin TSE, ISO 9001 Sertifikası/TSE kalite belgeli olması, üretici tarafından onay sertifikalı olması, sektöre göre güncel tarihli TOBB Kapasite Raporu bulunması, SGK ve vergi borcunun olmaması, seçim kriterleri arasında yer almaktadır. Temizlik hizmeti, yemek hizmeti, matbaa basılı evrak, personel taşımacılığı, güvenlik, tekstil gibi ana hizmet alanlarında firma seçim ve değerlendirme kriterleri oluşturulmuş ve 2014 yılı için çalışılan şirketlerimizin

bu kriterlere göre değerlendirmeleri yapılmıştır. 2011 yılında tedarikçilerimizle yapılan sözleşmelere bir ek protokol hazırlanarak ekonomik, çevresel ve sosyal risklerin öngörülmesi ve Doğu Otomotiv'in kurumsal sorumluluk vizyonunun tedarikçilerimiz arasında da benimsenmesi sağlanmıştır. Doğu Otomotiv, tedarik zincirini de etkili bir şekilde yönetmektedir. Şirketin tedarik zinciri yönetimi detaylı bir şekilde bu yıl beşincisi yayımlanan Kurumsal Sorumluluk Raporu'nda (<http://www.dogusotomotiv.com.tr/c/kurumsal-sorumluluk.aspx>) yer almaktadır.

4.11.1.4. Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Sorumluluk Çalışmaları

KURUMSAL SORUMLULUK

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

Kurumsal Sorumluluk stratejimiz, otomotiv değer zinciri içinde sürekli büyümeye odaklanarak tam, zamanında ve doğru hizmet anlayışıyla üstün performans göstererek paydaşlarımız için vazgeçilmez bir iş ortağı olmaktır. Performansımızı, politikalarımıza paralel olarak belirlediğimiz önceliklere göre değerlendirerek izlemekte ve yönetmekteyiz.

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



Doğuş Otomotiv, 2009 yılından beri GRI (Global Reporting Initiative) Küresel Raporlama Çerçevesi'ne uygun Kurumsal Sorumluluk Raporu yayınlamaktadır. Söz konusu çerçeve kapsamında raporlama yapılan performans alanlarıyla ilgili kurumsal politikalar 2010 yılında Kurumsal Sorumluluk Çalışma Grubu üyeleri tarafından kurulan alt komisyonlarda çalışılmış ve hazırlanan politikalar Kurumsal Sorumluluk İzleme Komitesi'ne sunulularak onaylanmıştır. Politikalarımız, Kurumsal Sorumluluk Raporları kapsamında yayınlanarak internet sitesi üzerinden paylaşılmaktadır.

Ekonomik Kalkınma	Çevre	Çalışanlar	İnsan Hakları	Müşterilerimiz	Toplumsal Kalkınma
Finansal Verimlilik	Su	Sürdürülebilir İstihdam	Ayrımcılık	Müşteri Sağlığı ve Güvenliği	Trafikte Güvenlik
Ekonomik Dalgalanma	Atık Yönetimi	Çalışan Memnuniyeti	Örgütlenme Özgürlüğü	Müşteri Memnuniyeti	İş Etiği
OEM (Üretici Firma)	Enerji	Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	Çocuk İşçi ve Zorla Çalıştırma	Eğitim ve Bilgilendirme	Toplumsal Kalkınma
Tedarikçiler	Lojistik	Eşit Haklar	Yerel Halkın Hakları	Sorumlu Pazarlama	İşbirliği ve Diyalog
	Çevre Dostu Ürünler	Çalışanlarla Diyalog			

Strateji ve Yönetim

KURUMSAL SORUMLULUK YÖNETİMİ

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

Faaliyetlerimizle ilgili riskleri anlamak ve proaktif biçimde yönetebilmek için sürdürülebilirlik yönetimine 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.

Bu nedenle Doğuş Otomotiv Yönetim Kurulu, yüksek standartlarda kurumsal yönetim, iş etiği ve hesap verebilirlik yeteneği ve deneyimini geliştirerek profesyonel ve etik bir kurum yönetimi sağlanabileceği görüşüyle hareket etmektedir. Kurumsal Sorumluluk ile ilgili alanlarda tam kontrol ve kurumsal stratejiyle paralellik sağlanması amacıyla 2010 yılında Sürdürülebilirlik İzleme Komitesi görevini Doğuş Otomotiv İcra Kurulu üstlenmiştir. Komite, Doğuş Otomotiv'in tüm sosyal, çevresel ve ekonomik sorumluluk alanlarıyla ilgili performansından ve bu performansla ilgili hedeflerin izlenmesinden sorumludur. Şirketin tüm birimlerinin temsilcilerinden oluşan Kurumsal Sorumluluk Takımı, yıl içinde düzenli olarak Komite'ye raporlama yapmaktadır. Kurumsal Sorumluluk Yönetimi ile ilgili detaylı bilgiler Doğuş Otomotiv

Kurumsal Sorumluluk Raporu'nda yayınlanmaktadır: <http://www.dogusotomotiv.com.tr/c/kurumsal-sorumluluk.aspx>

PAYDAŞ KATILIMI

Doğuş Otomotiv'in 20 yıldır Türkiye'nin lider otomotiv distribütörü olarak sürdürdüğü kurumsal liderlik anlayışının temelinde, tüm karar alma süreçlerinde paydaş beklentilerini dikkate alma, bu beklentiler doğrultusunda hedefler belirleme ve paydaşlarıyla sürekli, şeffaf ve düzenli diyalog geliştirme politikası bulunmaktadır. Doğuş Otomotiv, paydaşlarıyla bir araya gelebileceği, onların beklentilerini sorgulayabileceği tüm platformları iş süreçlerinin bir parçası olarak kabul etmektedir.

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

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

Paydaş Katılımı Stratejisi

Doğuş Otomotiv'in sürekli ve karşılıklı iletişim odaklı Paydaş Katılımı Stratejisi, 2009 yılında gerçekleştirilen çalıştaylarla Doğuş Otomotiv Kurumsal Sorumluluk Çalışma Grubu tarafından belirlenmiştir. Kilit paydaşlarla geliştirilen her türlü diyalog platformu, geri bildirimler üzerinden değerlendirilmektedir. Doğuş Otomotiv Paydaş Katılımı Stratejisi orta ve uzun vadede sosyal, çevresel, ekonomik ve etik sorumluluk alanlarımızda farkındalık geliştirme, sürekli ve açık iletişim, geri bildirim ve iyileştirme performansları üzerine kurgulanmıştır.

SÜRDÜRÜLEBİLİR ÇEVRE

Tüketicilerin değişen beklentileri, teknolojinin büyük bir hızla gelişmesi, küreselleşme, yeni birleşme ve satın alma operasyonları ve işbirlikleri nedeniyle otomotiv sektörünün ekosistemi de büyük bir değişim geçirmektedir. Bireylerin mobilite tanımına yaklaşımlarının da hızla değişeceği yeni bir yüzyılda yaşıyoruz. Çoklu model ulaşım sistemleri giderek daha fazla yaygınlaşıyor, tüketicilerin çevresel sorumluluk, güvenlik ve bilgi isteğini karşılayacak akıllı araçlar çoğalıyor. Otomotiv şirketleri ise sorumlu büyümeyi sağlamalarına yardımcı olacak yeni iş modelleri geliştirmek için birbirleriyle yarışıyor. Bu dinamik yeni çağda, Doğuş Otomotiv bireylere özel mobilite çözümleri, perakende sektöründe yenilikçi satış teknikleri,

küresel düzenleme ve uygulamalarıyla kapsamlı ortaklık ve işbirliklerinin gelecek on yılda başarının anahtarı olduğuna inanmaktadır.

Söz konusu değişime liderlik edecek şirketlerin, geleceğin şirketleri olmaya aday olduklarına inanan Doğu Otomotiv, otomotiv ekosistemi içinde distribütör olarak çevresel performansını her geçen gün daha da ileriye taşıyarak;

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

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

ŞEFFAFLIK VE HESAP VEREBİLİRLİK

Doğu Otomotiv, faaliyet alanıyla ilgili sosyal, çevresel, ekonomik ve etik performansını 2009 yılından beri uluslararası standartlarda kamuya açık biçimde raporlamaktadır. Her yıl paydaşlarının bu performanslarla ilgili geri bildirimlerini değerlendirmekte ve bir sonraki yıl hedeflerini bu performanslara göre belirlemektedir. Mevzuat hükümlerine aykırılık nedeniyle varsa şirketimiz hakkında verilen idari yaptırım ve cezalar hakkındaki açıklamalarımız da, Kurumsal Sorumluluk Raporumuzda bulunan GRI İndeksinde yer almaktadır. Doğu Otomotiv Kurumsal Sorumluluk Raporlarına internet sitemiz üzerinde <http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/kurumsal-sorumluluk/kurumsal-sorumluluk-raporlarimiz.aspx> adresinden ulaşılabilir.

DOĞU OTOMOTİV ETİK KODU

Ülkemizin ve dünyamızın geleceğine dair bir algı oluşturmayı, bu algıyı yaymayı ve yaygın olduğu kesimlerde derinleştirmeyi amaçlayan, sektörler üstü bir konumda tüm topluma örnek olma vizyonu ile hareket eden Doğu Otomotiv, 2012 yılında tüm paydaşları ile iş yapış şeklini çizen Etik Kodu'nu da yayınlamıştır. Küresel standartlarda hazırlanan ve Türkiye'nin yurtdışından adaptasyon olmayan ilk Etik Kodu olan Doğu Otomotiv Etik Kodu ile, Şirketimiz çalışanları, müşterileri, iş ortakları ve rakipleri ile ilişkilerinde dürüst ve etik davranış sergileyeceğinin sözünü bu kez taahhüt altına alarak, belgelemiştir. Böylelikle öncelikli hedeflerimizden birinin, mevcut ekonomik şartlarda ve rekabet ortamında faaliyetlerimizi başarıyla yürütürken, sektörümüzdeki liderliğimizi koruyarak dürüst, güvenilir ve asla ödün vermeyeceği etik kurallarıyla tanınan, itibarı yüksek bir şirket olmak olduğunun altını bir kez daha çizmiştir. Doğu Otomotiv Etik Kodu'nun tedarikçilerimiz, iş ortaklarımız ve tüm üçüncü partilerle paylaşılması ile ilgili çalışmalarımız 2014 yılında da devam etmiştir. Etik Kod eğitimlerine 2014 yılı içinde başlanmış ve öncelikle Doğu Otomotiv Genel Müdürlük çalışanlarından başlamak üzere düzenlenen yüzyüze eğitimlere yaklaşık 400 kişi katılmıştır. Doğu Otomotiv Etik Kodu Şirketimizin tüm etik konulardaki taahhüt ve politikalarını içermektedir ve şirketin resmi internet sitesinde kamuya açık bir biçimde yayınlanmaktadır: http://www.dogusotomotiv.com.tr/dogusotomotiv_files/20151239023148_DOGUSOTOMOTIV_ETIKKOD.pdf

ÖNCELİKLİ PAYDAŞIMIZ: ÇALIŞANLARIMIZ

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

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

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

Değişen iş dünyası yapısı, farklılaşan beklentiler ve koşullar, günümüzde şirketlerin çalışanlarını sadece yönetmelerini değil, onlarla işbirliği yaparak diyalog kurmalarını ve beklentilerini sorgulamalarını da gerektirmektedir. Böylelikle çok daha verimli bir iş ortamı yaratılması, yenilikçi ve rekabet edebilir bir şirket yapısının kurulması, diğer paydaşlarla çalışanlar aracılığıyla daha sağlıklı ilişkiler kurulması da sağlanacaktır.

Eşit Haklar

Doğu Otomotiv Etik İlkeleri'nin 4. Maddesi, Adalet ve Eşitlik başlığı altında "Tüm paydaşlarımıza ve birbirimize karşı adil davranır, ayrımcılıktan uzak dururuz," şeklinde açıklanmıştır. Doğu Otomotiv, din, dil, ırk, renk, cinsiyet, yaş, etnik köken, engellilik, vatandaşlık hali ya da yasal düzenlemelerle korunan diğer sosyal statülerden bağımsız bir "Çalışanlar ve İyi İş Ortamı Politikası" uygulamaktadır.

Çalışanlarımıza Sağlanan Faydalar

Tümü tam zamanlı olarak çalışan Doğu Otomotiv çalışanlarının eşit haklara sahip olduğu ve her bir çalışanın şirketimizin kilit paydaşlarından biri olduğu, Doğu Otomotiv Temel Hak ve Sorumluluklar Prosedürü'nde açıkça belirtilmektedir. Sağlık sigortası, hayat sigortası, yemek ve servis, tüm çalışanlarımızın yararlandığı sosyal haklardır. Doğu Otomotiv çalışanlarına sağlanan diğer faydalar ve eğitim olanaklarımızla ilgili detaylı bilgiler, her yıl Kurumsal Sorumluluk Raporumuzda kamuya paylaşılmaktadır.

Çalışanlarımızla İletişim

Doğu Otomotiv'in her çalışanı, ilgili yöneticisiyle dilediği zaman doğrudan iletişim kurabilmektedir. Ayrıca üç ayda bir düzenlenen Yönetim Bilgilendirme Toplantılarında yöneticiler ile üst yönetim, şirketin faaliyetleri ve işleyişi konusunda bilgi paylaşımında bulunmaktadır. İnsan Kaynakları Departmanı tarafından her uygulama değişikliğinde ve yıl sonlarında İK süreçlerinin detaylı biçimde paylaşıldığı İletişim Toplantıları'na, tüm Doğu Otomotiv çalışanları katılabilmektedir. Ayrıca intranet ve e-posta yoluyla şirketle ilgili bilgiler çalışanlarla düzenli olarak paylaşılmaktadır. Doğu Otomotiv Öneri Sistemi ile 2014 yılında, mavi yaka çalışanların da tüm süreçler ve Şirketle ilgili öneri ve görüşlerini doğrudan yönetimle paylaşmalarını sağlayacak süreçler yenilenmiş ve öneri sistemine doğrudan katılımlarının teşvik edilmesiyle hayata geçirilen öneri sayısında önemli artış sağlanmıştır.

DOĞUŞ OTOMOTİV VE TOPLUM

“Trafik Hayattır!”

Doğuş Otomotiv, 2004 yılından beri faaliyet alanı ile ilgili olarak, trafik konulu sosyal sorumluluk çalışmaları kapsamında “Trafik Hayattır!” platformuyla, trafik güvenliği konusunda toplumsal bilinci artırarak kültürel değişim yaratmayı hedeflemektedir. Bu yaklaşım ile trafik güvenliği konusunda kurum içerisinden başlayarak, sürdürülebilir projelerle toplumun her kesiminde bilinçlendirme faaliyetleri sürdürmektedir. “Trafik Hayattır!” toplumsal katılım uygulaması, içinde bulunduğumuz topluma maksimum katkıyı sağlamak amacıyla bundan sonraki dönemlerde de geliştirilerek devam ettirilecektir.

Meslek Liseleri ve Doğuş Otomotiv İşbirliği

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

4.12. Bağışlar ve Yardımlar

27 Mart 2014 tarihli Olağan Genel Kurul Toplantısı’nda ayrı bir gündem maddesi olarak ele alınarak kabul edilmiş ve internet sitemizden ulaşılabilecek Doğuş Otomotiv Bağış ve Yardım Politikamızda herhangi bir değişiklik yapılmamış olup, yıl içindeki bağışların detayı aşağıdaki gibidir:

DOĞUŞ OTOMOTİV SERVİS VE TİCARET A.Ş. VE BAĞLI ORTAKLIKLARI	
2014 Yılında Yapılan Bağış ve Yardımlar	Tutar (TL)
Ayhan Şahenk Vakfı	1.523.050
Darüşşafaka Cemiyeti	1.094.700
Türk Petrol Vakfı	650.000
Besni Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi	47.274
Yenibirlider Derneği	15.000
Şişli Teknik ve Endüstri Meslek Lisesi	12.165
Gazi Üniversitesi Vakfı	10.000
Diğer Dernek ve Kurumlar	46.866
TOPLAM	3.399.055

4.13. Şirketler Topluluğu

Şirketimiz, 2014 yılında hâkim şirketle ve hâkim şirkete bağlı şirketlerle yaptığı işlemlerde, emsal-lerine aykırı olarak bu şirketler yararına bir işlem yapmamıştır. Dolayısıyla Şirketimizin, Türk Ticaret Kanunu’nun 199’uncu maddesi kapsamında hâkim şirketle ve hâkim şirkete bağlı şirketlerle yaptığı işlemlerle ilgili aldığı bir önlem veya zarar denkleştirmesi de bulunmamaktadır.

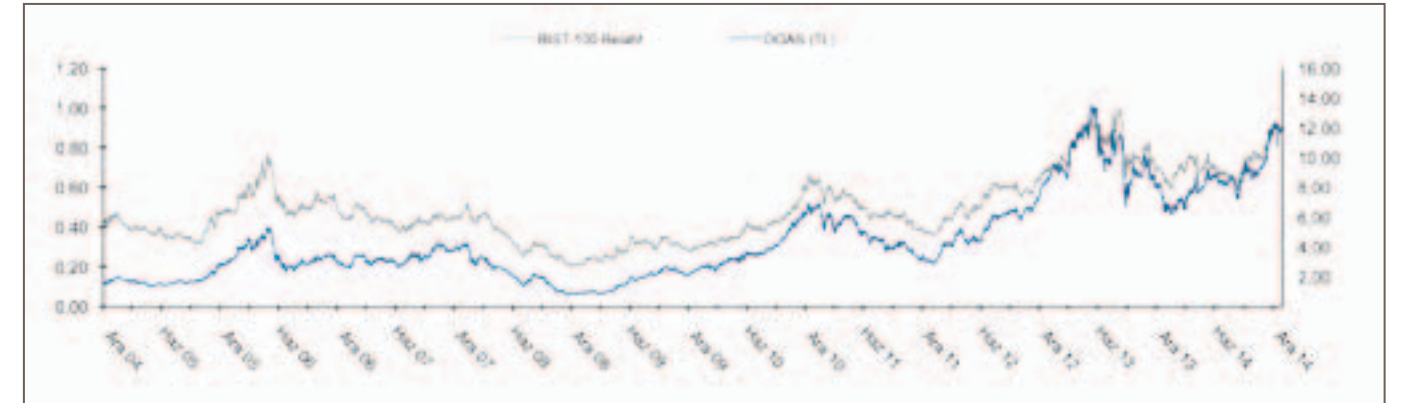
5. FİNANSAL DURUM

5.1. Doğuş Otomotiv Hisse Bilgileri

Reuters kodu: DOAS.IS

Bloomberg kodu: DOAS.TI

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



* 31.12.2014 tarihi itibarıyla verilmiştir (Kaynak: Reuters)

5.2. Operasyonel ve Finansal Göstergeler

Şirketimiz, 1.236.335 TL tutarında öz kaynağa sahip ve sermayesi karşılıksız kalmamış olup, borca batık değildir.

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

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.

	2014	2013	2012
Konsolide Gelir Tabloları			
Satışlar / Adet (Toptan)	155.995	155.056	126.636
Net Satışlar (mn TL)	7.693	6.603	5.132
Brüt Kâr (mn TL)	873	750	713
Faaliyet Giderleri (mn TL)	547	442	407
EBIT (mn TL)	326	308	306
Yatırım Faaliyetlerinden Gelirler (mn TL)	11	7	6
Özkaynak Yöntemiyle Değerlenen Yatırımların Kâr/Zararlarındaki Paylar (mn TL)	83	29	57
Net Finansman Giderleri (mn TL)	123	68	59
Net Dönem Kârı (mn TL)	253	225	259
Hisse Başına Kazanç	1,14	1,02	1,17
Fiyat/Kazanç Oranı (%)	10,45%	6,58%	7,31%
Brüt Kâr Marjı (%)	11,3%	11,4%	13,9%
Faaliyet Giderleri/Satışlar (%)	7,1%	6,7%	7,9%
EBIT Marjı (%)	4,2%	4,7%	6,0%
Net Kâr Marjı (%)	3,3%	3,4%	5,0%
Konsolide Finansal Durum Tabloları			
Toplam Varlıklar (mn TL)	2.827	2.464	2.223
Net Finansal Borç* (mn TL)	1.035	815	555
Toplam Özkaynaklar (mn TL)	1.236	1.118	1.187
Yatırım Tutarı** (CapEx) (mn TL)	115	93	108
ROA (%)	9,0%	9,1%	11,6%
ROE (%)	20,5%	20,1%	21,8%
Net Finansal Borç/Özkaynaklar	0,84	0,73	0,47
* 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.			

5.3 Kâr Dağıtım Önerisi ve Tablosu

Şirketimizin 2014 faaliyet dönemine ait kâr dağıtım önerisi ve tablosuna EK 1’de yer verilmiştir.

6. RİSKLER

6.1 Riskler ve Yönetim Organının Değerlendirmesi

6.1.1 Risk Yönetimi Çerçevesi

Şirketimizin risk yönetim anlayışı, organizasyona, personele ve varlıklara yönelik tehditlerin akılcı ve açık bir biçimde belgelenmiş yöntemler dahilinde asgariye indirilmesini ve gözetim görevinin etkinliğinin artırılmasını ifade eder. Bu yaklaşıma uygun olarak, Riskin Erken Saptanması Komitesi, Yönetim Kurulu’nun verdiği yetki ile Komite Yönetmeliği çerçevesinde riskin doğru yönetilmesi için gerekli çalışmaların tutarlı ve etkin bir şekilde yürütülmesini sağlar. Aynı zamanda, Şirketin varlığını, gelişmesini ve devamını tehlikeye düşürebilecek sebeplerin erken teşhisi, gerekli önlemlerin hayata geçirilmesi ve dolayısıyla riskin etkin yönetilmesiyle ilgili çalışmaların gerçekleştirilmesi kadar, belirsizliklerin kimi zaman fırsatlar yaratabileceği ve aksiyon alırken bu düşüncenin dikkate alınması da önem verilen hususlar arasındadır.

Risk ve süreç odaklı olarak yürütülen denetim faaliyetleri çerçevesinde sorumluluk üstlenen Doğu Otomotiv İç Denetim Departmanı, doğrudan Denetimden Sorumlu Komite ve Yönetim Kurulu’na bağlı görev alırken, danışmanlık, öneri sunma ve üst yönetimin gözetim fonksiyonunun güçlendirilmesi noktasında sistematik destek sağlar ve Riskin Erken Saptanması Komitesi ile yılda bir kez gerçekleşen toplantılar kanalıyla bilgi alışverişinde bulunur.

Mali ve İdari İşlerden Sorumlu Genel Müdürlük bünyesinde faaliyet gösteren Finansal Kontrol Bölümü ise, kurum içi ve ilişkili tarafların kontrol farkındalığının güçlendirilmesine ilave olarak; mali sonuç(lar) doğuran ve/veya Şirketi taahhüt altına sokabilecek operasyonların izlenmesi, risklerin tespit edilerek gerekli tedbirlerin alınması, uygulanması ve takibi, hedeflenen sonuçların ve verimliliğin sağlanması, iç ve dış raporların güvenilirliğinin temini, yürürlükteki mevzuat ve prosedürlere uygunluk ve paydaşların doğru bilgilendirilmesi konularında yönetim mercilerine destek sağlamaktadır.

6.1.2 Risk Faktörleri ve Uygulamalar

Tanıma, doğru sınıflandırma, önceliklendirme, önlem alma, bilgi akışını sağlama ve gözetimin etkinliğini artırma prensipleri doğrultusunda, Şirketimiz tarafından ele alınan risk başlıklarının en anlaşılır halde ifade edilmesi esastır. Bu sebeple, firmamızın sektör deneyimi ve insan kaynağı özellikle kendine özgü risklerin tanımlanmasında büyük önem taşımaktadır. Oluşturulan yapı ve sürdürülen çalışmalar çerçevesinde, Şirketimizin maruz kaldığı ve kalabileceği riskler değerlendirilmekte ve aksiyon alınması hedeflenmektedir. Arama grup çalışmaları ve saha mülakatları ile kapsamlı risk envanterine yönelik en doğru adımların atılması ve sürecin parçası olan ilgili paydaşların farkındalığının kalıcı hale getirilmesi ayrıca vurgulanan bir diğer hedeftir. Gerçekleştirilen çalışmalara ilişkin bazı örnekler aşağıda özetlenmektedir:

Finansal Riskler

- **Likidite Riski**

Likidite riski yönetimi, yeterli ölçüde nakit ve menkul kıymet bulundurmayı, kâfi miktarda kredi işlemleri ile fon kaynaklarının kullanılabilirliğini ve piyasa pozisyonlarını kapatabilme gücünü ifade eder. Bu noktadaki sistemsel örgüt yapısı içerisinde, yüksek kalitedeki kredi sağlayıcılarının sürekliliği, rekabetçi oranlara dayalı kalıcı ilişkiler ve finansal enstrümanların ve hizmetlerin çeşitliliği (krediler, faktoring kapasitesi vb) Şirket yönetiminin öncelikli hareket ve karar alanlarıdır.

Yurtiçi ve yurtdışı tedarikçilere olan borçlardaki vade yönetimi ve buna ilişkin finansman seçenekleri ile nakit çıkışlarının kontrollü olarak planlanması ve yatırımlara/giderlere yönelik kaynak yaratma seçeneği, üzerinde durulan bir diğer önemli husustur.

- **Kur Riski**

Şirketimizin, dalgalı kur sisteminin hem borç hem de alacak tarafında yaratabileceği tüm olumsuzluklara karşı atılacak adımları ve döviz pozisyonuna ilişkin ihtiyaçları Mali ve İdari İşlerden Sorumlu Genel Müdürlük tarafından Yönetim Kurulu'na verilen öneriler doğrultusunda kurul toplantılarında değerlendirilmekte ve takip edilmektedir.

İthalat işlemleri yoğun bir işletme olarak, gerekli görülen durumlarda türev ürünlerin kullanılması, vadeli döviz işlemi sözleşmelerinin hayata geçirilmesi ve atıl nakdin yabancı para cinsinden değerlendirilmesi gibi seçenekler hem risk yönetimi, hem de ileriye dönük daha doğru fiyatlandırma yapabilme açısından dikkate alınan önlemler arasındadır. Döviz kurlarında yaşanan ani dalgalanmalar durumunda ek önlem olarak, araç ithalatları kur hareketlerine göre yeniden organize edilmekte ve model bazlı kampanyalara ağırlık verilmektedir.

- **Faiz Riski**

Krediler açısından incelendiğinde, vade tercihleri, mevcut piyasa koşulları ve senaryo testleri ile zenginleştirilen takip ve önlem alma çalışmaları, ilgili yönetim organları tarafından değerlendirilmekte ve uygun oran/enstrüman seçenekleri oluşturulmaktadır. Faiz oranlarının varlıklar üzerindeki etkisine karşılık olarak ise uygun fiyatlandırma ile vade koruması sağlanmaktadır.

- **Alacak Riski**

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

Operasyonel Riskler

Şirketimiz, operasyonel risk unsurlarını ekonomik durum ve piyasa koşulları çerçevesinde değerlendirerek belirlenen hedefler doğrultusunda etkin bir şekilde yönetmektedir. Yoğun rekabetin ve daha fazla potansiyelin tespit edildiği bölgeler üzerinde özellikle durularak, buna uygun stratejiler geliştirilmekte, değişen pazar koşullarında öncü olmak ve başarılarımızı kalıcı kılabilmek için sürekli kendimize, çalışanlarımıza, müşterimize yatırım yapılmaktadır. Müşteri memnuniyeti sürdürülebilir başarı için kilit unsur olarak ele alınmaktadır. Ürün uzmanlığı, müşteri takibi ve hizmet kalitesi ile satışların, marka pazar paylarının ve müşteri sadakatinin artırılması hedeflenmektedir.

- **Tedarikçilerle İlişkiler**

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

- **İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG)**

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

- **İK Riski**

Tüm görevlerin zamanında ve planlanan kalitede tamamlanabilmesi için yeterli sayıda çalışan istihdamı ve her çalışana ait yazılı ve güncel iş tanımları hedeflenmektedir. Çalışanların yetkinliği ve kurumsal farkındalığına yönelik olarak eğitim ihtiyaçlarının düzenli şekilde belirlenmesi ve bu çalışmaların performans değerlendirmeleri ve şirket gereksinimleri paralelinde ele alınması bir Şirket kültürü haline getirilmiştir. Özellikle kritik pozisyonların gelişimine ve gerektiğinde ikamesine yönelik kariyer planı enstrümanları da düzenli olarak takip edilmektedir.

Diğer

- Kurum ilke ve kurallarının ihlaline karşı ve yönetim prensibimizin bir parçası olarak, küresel standartlara uygun şekilde oluşturulan ve Şirketin yönetim organları tarafından onaylanan Etik Kod, kurumsal faaliyetlerin her aşamasında yasa ve yönetmeliklerin de ötesinde bir iş yapma anlayışını ifade etmektedir. İçeriği ve şeffaflığı ile uygulamalı ve anlaşılır anlatıma yer veren Etik Kod, tüm paydaşların gerek duyabileceği örnek bir rehber olarak titizlikle hazırlanmıştır.

- Tesis yönetimi ve iş devamlılığı açısından bakıldığında, beklenmedik veya acil durum sırasında/sonrasında uygulanması gereken aksiyonların/alternatif tedbirlerin devreye alınması ve işlevselliğin muhafaza edilmesi amacıyla Şirketimiz bünyesinde birtakım adımlar atılmıştır. Kocaeli Valiliği onaylı Sivil Savunma Planı paralelinde, Şirket sivil savunma servislerine eğitim sağlanmakta ve tatbikatlar gerçekleştirilmektedir. Ayrıca, departmanların kritik iş süreçlerinin ve ilgili sorumlularının yer aldığı bir "İş Devamlılık Planı" mevcut olup, bu plan çerçevesinde acil durum kurtarma, geri kazanım, iş uygulamaları, donanım, ekipman ve tedarik gibi konular ele alınarak periyodik test ve eğitimle güncelliği sağlanmaktadır.

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

7. DİĞER HUSUSLAR

Faaliyet yılının sona ermesinden sonra Şirkette ortakların, alacaklıların ve diğer ilgili kişi ve kuruluşların haklarını etkileyebilecek nitelikte özel önem taşıyan bir olay meydana gelmemiştir.

Bu rapor; Türk Ticaret Kanunu, Sermaye Piyasası Kanunu ve ilgili mevzuat hükümlerine uygun olarak hazırlanmış olup, 27 Şubat 2015 tarihli ve 2015/09 sayılı Yönetim Kurulu kararıyla Şirketin Yönetim Kurulu üyeleri tarafından imzalanarak onaylanmıştır.

Finansal raporlamadan sorumlu Yönetim Kurulu Üyeleri ile finansal raporlamadan sorumlu yöneticinin 2014 yılı faaliyet dönemine ilişkin sorumluluk beyanına EK 2'de yer verilmiştir.

Yönetim Kurulu'nun 27 Şubat 2015 tarih ve 2015/09 sayılı kararıyla; Şirketimizin 31.12.2014 tarihinde sona eren hesap dönemine ilişkin Sermaye Piyasası Kurulu standartlarına göre hazırlanmış Konsolide Finansal Tablolarının ve Dipnotlarının onaylanmasına ve Akis Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik Anonim Şirketi tarafından hazırlanarak Şirketimize tevdi edilen Bağımsız Denetim Raporu'nun, Finansal Tablolar ve Dipnotlar ile birlikte Kamuyu Aydınlatma Platformu'nda (KAP) ilan edilmesine karar verilmiştir.

EK 1. KÂR DAĞITIM ÖNERİSİ VE TABLOSU

Yönetim Kurulu'nun 27 Şubat 2015 tarih ve 2015 /10 sayılı toplantısında; Şirketimiz, Sermaye Piyasası Kurulu mevzuatına göre düzenlenerek bağımsız denetimden geçmiş konsolide finansal tablolarına göre 2014 yılı faaliyetleri sonucunda elde etmiş olduğu net dönem karının, aşağıda belirtilen şekilde şekilde tevziinin ve kar dağıtım tarihinin 31 Mayıs 2015'i geçmemek kaydı ve şartı ile Yönetim Kurulu'nca belirlenmesi teklifinin Genel Kurul'un onayına sunulmasına karar verilmiştir.

DOĞUŞ OTOMOTİV SERVİS VE TİCARET A.Ş.

2014 YILI KAR PAYI DAĞITIM TABLOSU (TL)

1-	Ödenmiş / Çıkarılmış Sermaye	220.000.000,00
2-	Genel Kanuni Yedek Akçe (Yasal Kayıtlara Göre)	118.722.458,00
Esas Sözleşme Uyarınca Kar Dağıtımda İmtiyaz Var İse Söz Konusu İmtiyaza İlişkin Bilgi		Bulunmamaktadır
3-	Dönem Karı	296.297.000,00
4-	Vergiler (-)	(43.219.000,00)
5-	Net Dönem Karı (*)	251.635.000,00
6-	Geçmiş Yıl Zararları (-)	-
7-	Genel Kanuni Yedek Akçe (-)	-
8-	NET DAĞITILABİLİR DÖNEM KARI	251.635.000,00
9-	Yıl İçinde Yapılan Bağışlar (+)	3.399.055,00
10-	Bağışlar ve KVK 5/e 'ye Göre Fondaki Kazanç Eklenmiş Net Dağıtılabilir Dönem Karı	255.034.055,00
11-	Ortaklara Birinci Kar Payı	127.517.028,00
	- Nakit	127.517.028,00
	- Bedelsiz	-
	- Toplam	127.517.028,00
12-	İmtiyazlı Hisse Senedi Sahiplerine Dağıtılan Kar Payı	-
13-	Dağıtılan Diğer Kar Payı	-
	- Yönetim Kurulu Üyelerine	-
	- Çalışanlara	-
	- Pay Sahibi Dışındaki Kişilere	-
14-	İntifa Senedi Sahiplerine Dağıtılan Kar Payı	-
15-	Ortaklara İkinci Kar Payı	22.482.972,00
16-	Genel Kanuni Yedek Akçe	13.900.000,00
17-	Statü Yedekleri	-
18-	Özel Yedekler	-
19-	OLAĞANÜSTÜ YEDEK	87.735.000,00
20-	Dağıtılması Öngörülen Diğer Kaynaklar	-
	- Geçmiş Yıl Karı	-
	- Olağanüstü Yedekler	-

KAR PAYI ORANLARI TABLOSU

KAR PAYI BİLGİLERİ (**)	TOPLAM DAĞITILAN KAR PAYI		TOPLAM DAĞITILAN KAR PAYI / NET DAĞITILABİLİR DÖNEM KARI	1 TL NOMİNAL DEĞERLİ PAYA İŞABET EDEN KAR PAYI	
	NAKİT (TL)	BEDELSİZ (TL)	ORANI (%)	TUTARI (TL)	ORAN (%)
- BRÜT	150.000.000,00	-	59,6	0,6818182	68,182
- NET	127.500.000,00	-	50,7	0,5795455	57,955

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

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



FINANSAL TABLO VE FAALİYET RAPORLARININ KABULÜNE İLİŞKİN YÖNETİM KURULU'NUN
KARAR TARİHİ: 27 Şubat 2015
KARAR SAYISI: 2015 /09

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 31.12.2014 tarihinde sona eren hesap dönemine ilişkin, Sermaye Piyasası Kurulu'nun "Sermaye Piyasasında Finansal Raporlamaya İlişkin Esaslar Tebliği" çerçevesinde hazırlanan, bağımsız denetimden geçmiş Konsolide Finansal Tablolar ve Yönetim Kurulu Faaliyet Raporunun tarafımızca incelendiğini, şirketimizdeki görev ve sorumluluk alanında sahip olduğumuz bilgiler çerçevesinde;

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

Beyan ederiz:

Saygılarımızla,

Doğuş Otomotiv Servis Ve Ticaret A.Ş.

Mehmet Berk ÇAĞDAŞ
Mali ve İdari İşler Genel Müdürü -CFO

Recep Yılmaz Argüden
Yönetim Kurulu Üyesi
Denetim Komitesi Üyesi

Emir Ali BALALOĞLU
İçişleri Kurulu Başkanı -CEO
Yönetim Kurulu Üyesi

Ferit EKER
Yönetim Kurulu Üyesi
Denetim Komitesi Başkanı

Doğuş Otomotiv Servis Ve Ticaret A.Ş.
Denetim Komitesi
Başkanı
Doğuş Otomotiv Servis Ve Ticaret A.Ş.
Denetim Komitesi
Başkanı
Doğuş Otomotiv Servis Ve Ticaret A.Ş.
Denetim Komitesi
Başkanı



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

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

YÖNETİM KURULUNUN YILLIK FAALİYET RAPORUNA İLİŞKİN
BAĞIMSIZ DENETÇİ RAPORU

Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret Anonim Şirketi Yönetim Kurulu'na

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

Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret Anonim Şirketi'nin ve bağlı ortaklıklarının (birlikte "Grup" olarak anılacaktır) 31 Aralık 2014 tarihinde sona eren hesap dönemine ilişkin yıllık faaliyet raporunu, denetlemiş bulunuyoruz.

Yönetim Kurulunun Yıllık Faaliyet Raporuna İlişkin Sorumluluğu

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

Bağımsız Denetçinin Sorumluluğu

Sorumluluğumuz, Grup'un faaliyet raporuna yönelik olarak TTK'nın 397'nci maddesi ve Tebliğ çerçevesinde yaptığımız bağımsız denetime dayanarak, bu faaliyet raporunda yer alan finansal bilgilerin Grup'un 27 Şubat 2015 tarihli bağımsız denetçi raporuna konu olan konsolide finansal tablolarıyla tutarlı olup olmadığı ve gerçeği yansıtır yansıtmadığı hakkında görüş vermektir.

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



Görüş

Görüşümüze göre yönetim kurulunun yıllık faaliyet raporu içinde yer alan finansal bilgiler, tüm önemli yönleriyle, denetlenen konsolide finansal tablolarla tutarlıdır ve gerçeği yansıtmaktadır.

Mevzuattan Kaynaklanan Diğer Yükümlülükler

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

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


Ruşen Fikret Selamet, SMMM
Sorumlu Ortak Başdenetçi
27 Şubat 2015
İstanbul, Türkiye