

# KURUMSAL YÖNETİŞİM



# KURUMSAL YÖNETİŞİM İLKELERİNE UYUM RAPORU

Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret Anonim Şirketi'nde 31 Aralık 2016 tarihinde sona eren faaliyet döneminde aşağıdaki açıklamalar paralelinde Sermaye Piyasası Kurulu tarafından yayımlanan Kurumsal Yönetişim İlkeleri uygulanmıştır.

## 1. KURUMSAL YÖNETİŞİM İLKELERİNE UYUM BEYANI

Şirketimiz, 31.12.2016 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 08.01.2016 tarih 2016/1 sayılı Bülteni'ndeki açıklamasına göre Şirketimiz, BİST 2. Grup Şirketler listesinde yer almaktadır. Kobirate Uluslararası Kredi Derecelendirme ve Kurumsal Yönetim Hizmetleri A.Ş.'nin hazırladığı metodolojide tanımlanan 401 kriter incelemesi sonrası, Şirketimizin Tebliğ'e büyük oranda uyum sağladığı görülmüştür. 15.12.2015 tarihi itibarıyla 94,21 (10 üzerinden 9,42 ) olan Kurumsal Yönetişim Derecelendirme notu, Şirketimizin bu alanda yaptığı sürekli iyileştirme çalışmaları neticesinde 15.12.2016 tarihi itibarıyla 95,06'ya (10 üzerinden 9,51 ) yükselmiştir. Notumuzdaki artışa en büyük katkı Yönetim Kurulu kategorisinden gelmiş olup, bu kategoride en yüksek nota sahip Şirket ödülüne Türkiye Kurumsal Yönetişim Derneği'nce Doğuş Otomotiv layık görülmüştür.

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

ALT KATEGORİLER	AĞIRLIK	ALINAN NOT
Pay Sahipleri	0,25	94,76
Kamuyu Aydınlatma ve Şeffaflık	0,25	96,67
Menfaat Sahipleri	0,15	93,95
Yönetim Kurulu	0,35	94,61
<b>TOPLAM</b>	<b>1,00</b>	<b>9,51</b>

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

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

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

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

Şirketimizin Yönetim Kurulu'nda hâlihazırda iki (2) kadın üye görev yapmaktadır. Şirketimiz Yönetim Kurulu'nca Sermaye Piyasası Kurulu Kurumsal Yönetişim İlkelerine göre oluşturulmuş Ücret ve Aday Gösterme Komitesi'nin önerisi doğrultusunda alınan 09/12/2016 tarih ve 2016/69 sayılı karar ile Yönetim Kurulu Seçme Kriterlerine "Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret A.Ş.'de Yönetim Kurulu üye adayları belirlenirken gözetilen en önemli faktör üyenin şirkete, ortaklara, kamuya ve tüm paydaşlara sağlayacağı katkısıdır. Diğer yandan Şirket, Yönetim Kurulu Üyeliği'nde kadınlara öncelik vermeyi kolaylaştırmayı ve kadınların karar mekanizmalarındaki konumunu güçlendirmeyi hedefler. Bu bakış açısıyla; Şirket, Yönetim Kurulu Üyesi seçimi yapılırken bilgi, deneyim ve yetkinlik açısından aynı özelliklere sahip adaylar içerisinde kadın üye seçimine öncelik verir. Ücret ve Aday Gösterme Komitesi bu konuyla ilgili gerek süre gerekse oran olarak Sermaye Piyasası Kurulu tarafından yayımlanan Kurumsal Yönetişim İlkelerine uyumun gözetimini sağlar." maddesi eklenmiştir.

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

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

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

2016 yılında olduğu gibi, önümüzdeki dönemde de Kurumsal Yönetişim İlkeleri içselleştirilerek, mevzuattaki gereklilik ve gelişmeler dikkate alınarak, uyum ve iyileştirme gerektiren alanlara çözüm üretme konusundaki istekli ve kararlı yaklaşımlarımız sürdürülecektir.

## 2. PAY SAHİPLERİ

### 2.1. Yatırımcı İlişkileri Bölümü

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

Yatırımcı İlişkileri Bölüm Yöneticisi ve Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Komite Üyesi

Halide Müge Yücel

Sermaye Piyasası Faaliyetleri Düzey 3 Lisansı (207941)

Kurumsal Yönetim Derecelendirme Uzmanlığı Lisansı (701487)

Yatırımcı İlişkileri Uzmanı

Bahar Efeoğlu Açar

Sermaye Piyasası Faaliyetleri Düzey 3 Lisansı (211136)

Kurumsal Yönetim Derecelendirme Uzmanlığı Lisansı (702008)

Yatırımcı İlişkileri İletişim:

Telefon: (0262) 676 90 58-59

Faks: (0262) 676 90 96

E-mail: [yatirimciiliskileri@dogusotomotiv.com.tr](mailto:yatirimciiliskileri@dogusotomotiv.com.tr)

25 Mart 2016'da Şirketimizde, "Yatırımcı İlişkileri Bölümü Yöneticisi" olarak Sn. Halide Müge Yücel atanmış olup, konuya ilişkin bilgi, yapılan Özel Durum Açıklaması ile kamu ile paylaşılmıştır.

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.

# KURUMSAL YÖNETİŞİM İLKELERİNE UYUM RAPORU

2016 yılı içinde, pay sahiplerinin başvuru ve sorularına herhangi bir ayırım yapılmaksızın telefon, e-posta veya bire bir görüşmeler yoluyla Yatırımcı İlişkileri Bölümü tarafından zamanında cevap verilmiştir. 2016 yılında 152'si ile bire bir, 82'si ile grup ve 10'u ile telekonferans yoluyla olmak üzere, toplam 244 yatırımcı kurum ile toplantı yapılmıştır. Yurt içi ve yurt dışında toplam 15 yatırımcı konferansına ve 3 roadshow'a katılım sağlanmıştır. Dönem içerisinde 1 analist grup toplantısı ve 3 çoklu katılımlı telekonferans kapsamında 101 analist çeyrek finansallarımız ile ilgili konularda bilgilendirilmiştir. Kurumsal yatırımcılara bilgi vermek amacıyla Austin, Boston, Chicago, Dubai, Frankfurt, İstanbul, Londra, New York, Prag, Singapur, Stegersbach, Stockholm, Varşova ve Zürih'te gerçekleştirilen toplantılara katılım gösterilmiştir.

Yatırımcı İlişkileri Bölümü, 2016 yılında CFO/Mali İşler Genel Müdürü'nün yeni ataması sonrası, Mali İşler Direktörlüğü'ne bağlanmıştır. Bundan böyle, bölümün uygulayacağı Yatırımcı İlişkileri faaliyetleri proaktif olarak sürdürülecektir. Bölüm tarafından o yıla ilişkin düzenlenen "Yatırımcı İlişkileri Faaliyetleri ile Stratejik Planı" Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Komitesi'nin onayına ve yıl içindeki tüm faaliyetlerini kapsayan dönemsel "Yatırımcı İlişkileri Faaliyetleri Bilgilendirme Dokümanı" hazırlanarak Komite'nin değerlendirmesine sunulmaktadır. Oldukça kapsamlı hazırlanan "Yatırımcı İlişkileri Faaliyet Raporu" ise yılda bir kez Yönetim Kurulu ile paylaşılmaktadır. Günlük ve haftalık raporlar konsolide edilerek, CFO/Mali İşler Genel Müdürü tarafından dönemsel olarak Yönetim Kurulu'na aktarılmaktadır.

## 2.2. Pay Sahiplerinin Bilgi Edinme Haklarının Kullanımı

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

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

2015 yılı faaliyetlerine ilişkin Olağan Genel Kurul Toplantısı, 25 Mart 2016 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 2 Mart 2016 ve 9023 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 sunulmuştur.

Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda; 220.000.000 TL'lik sermayeye tekabül eden 220.000.000 adet hisseden 15.148 adet hisse asaleten, 188.214.300 adet hisse vekâleten olmak üzere, toplam 188.229.448 adet hisse temsil edilmiştir.

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

25 Mart 2016 tarihinde yapılan Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda pay sahiplerinin soru sorma hakları ilgili mevzuat gereğince kullandırılmış olup, gelen sorulara anında cevap verilmiştir. Gündem maddeleri ayrı ayrı oylanmış, oylar sayılıp pay sahiplerine toplantı bitmeden duyurulmuştur. Toplantı Başkanı, gündemde yer alan konuların tarafsız ve ayrıntılı bir şekilde, açık ve anlaşılabilir bir yöntemle aktarılmasına özen göstermiş, pay sahiplerine eşit şartlar altında düşüncelerini açıklama ve soru sorma imkânı vermiştir. Toplantı Başkanı, Genel Kurul Toplantısı sırasında pay sahiplerince sorulan ve ticari sır kapsamına girmeyen her sorunun doğrudan Genel Kurul Toplantısı'nda cevaplandırılmasını sağlamıştır. Toplantı sırasındaki sorular ile bu sorulara verilen cevaplara toplantı tutanaklarında yer verilmiş ve Şirket'in kurumsal internet sitesinde kamuya açıklanmıştır. Pay sahipleri, söz konusu toplantıya herhangi bir gündem maddesi konulmasına ilişkin olarak Yatırımcı İlişkileri Bölümü'ne yazılı talepte bulunmamıştır. Genel Kurul tutanakları internet sitemizde sürekli olarak pay sahiplerine açık tutulduğu gibi, Şirket merkezimizde de incelenebilmektedir.

Yönetim hâkimiyetini elinde bulunduran pay sahiplerinin, Yönetim Kurulu Üyeleri'nin, idari sorumluluğu bulunan yöneticilerin ve bunların eş ve ikinci dereceye kadar kan ve sıhrî hısımlarının, Şirket veya bağlı ortaklıkları ile çıkar çatışmasına neden olabilecek önemli bir işlem yapması ve/veya Şirket'in veya bağlı ortaklıklarının işletme konusuna giren ticari iş türünden bir işlemi kendi veya başkası adına yapması veya aynı tür ticari işlemlerle uğraşan bir başka şirkete sorumluluğu sınırsız ortak sıfatıyla girmesi ile ilgili olarak izin verilmesi hususuna da Genel Kurul gündeminde yer verilmiştir. 2015 faaliyet yılında anılan nitelikte işlem gerçekleşmemiş ve imtiyazlı bir şekilde ortaklık bilgilerine ulaşma imkânı olan kişiler hakkında ortaklığın faaliyet konusu kapsamında yaptıkları işlemlere ilişkin Yönetim Kurulu'na bilgi ulaşmamıştır.

SPK'nın II-17.1 sayılı tebliği hükümleri uyarınca, Şirket'in ilişkili taraflarla olan yaygın ve süreklilik arz eden varlık, hizmet ve yükümlülük transferleri işlemleri ve üçüncü kişiler lehine verilmiş olan teminat, rehin, ipotek ve kefaletler hakkında Genel Kurul'a bilgi verilmiş ve detaylar Faaliyet Raporu ve Konsolide Finansal Tabloları ile ilgili tamamlayıcı notlarında yer almıştır. Ayrıca bu bilgilere <http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/yatirimci-iliskileri/yatirimci-iliskileri-1/kurumsal-yonetisim/istirakler-ve-bagli-ortakliklar/iliskili-taraf-islemleri> adresinden ulaşılması mümkündür. Aynı şekilde, dönem içinde yapılan tüm bağış ve yardımların tutarı ve kullanıcıları hakkında da ayrı bir gündem maddesi ile ortaklara bilgi verilmiştir. Dönem içinde Şirketimiz Esas Sözleşmesi'nde bir değişiklik yapılmamıştır.

## 2.4. Oy ve Azlık Hakları

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

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



# KURUMSAL YÖNETİŞİM İLKELERİNE UYUM RAPORU

## 2.5. Kâr Dağıtım Politikası, Zamanı ve Şekli

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

### a) Kâr Payı Dağıtım Oranı:

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

### b) Kâr Payının Ödeme Şekli:

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

### c) Kâr Payının Ödeme Zamanı:

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

### d) Kâr Payı Avansı:

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

25 Mart 2016 tarihinde yapılan Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda 2015 yılı kârından, brüt 300.000.00-TL nakit temettü dağıtımına karar verilmiştir.

## 2.6. Payların Devri

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

## 3. KAMUYU AYDINLATMA VE ŞEFFAFLIK

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

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

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

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

Özel durum açıklamaları, BİST ve SPK'nın konuyla ilgili düzenlemeleri çerçevesinde elektronik imzayla KAP sistemine gönderilmekte ve Şirketimizin kurumsal internet sitesinde ayrı bir başlık altında yayınlanmaktadır. Şirketimizce 2016 yılı içerisinde 72 adet özel durum açıklaması yapılmıştır.

## Faaliyet Dönemi Sonrası Önemli Gelişmeler

### 31 Aralık 2016 - 28 Şubat 2017 tarihleri arasında gerçekleşen Duyuru ve Özel Durum Açıklamaları:

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

### 5 Ocak 2017 - BIST Sürdürülebilirlik Endeksi Değerlemeye Tabi Tutulacak Şirketler Listesi

BİST Sürdürülebilirlik Endeksi Temel Kurallarının 5. maddesi gereğince, 2017 yılında değerlemeye alınacak şirketlerin belirlenmesi çalışması tamamlanmış olup, BİST 50 Endeksi kapsamında yer alan şirketlere ek olarak BİST 100 Endeksi'nde yer alan ve değerlemeye alınmak üzere bildirimde bulunan gönüllü şirketlerle birlikte toplam 63 şirketten oluşan liste yayınlanmıştır.

Vigeo EIRIS tarafından yapılacak değerlendirme çalışmasında şirketlerin 30/06/2017 tarihi itibarıyla kamuya açık olan bilgileri dikkate alınacak, bu değerlendirme çalışması sonucunda endeks seçim kriterlerindeki eşik değerleri geçen şirketler Kasım 2017 - Ekim 2018 döneminde BİST Sürdürülebilirlik Endeksi kapsamında yer alacaktır.

### 30 Ocak 2017 - Maddi Duran Varlık Alımı

Şirketimizin, otomotiv showroom ve servisi olarak kiracısı bulunduğu "İstanbul İli, Büyükkçekmece İlçesi, 1761 Ada, 7 Parselde kayıtlı Esenyurt /İstanbul" da yer alan 37.361,72 m<sup>2</sup> yüzölçümlü taşınmaz, Terra Gayrimenkul Değerleme Şirketi'nce hazırlanan değerlendirme raporunda belirlenen bedele uygun olarak Doğuş Holding A.Ş.'den 186.500.000 TL'ye satın alınmıştır.

### 20 Şubat 2017- Meiller Doğuş Damper Sanayi Ve Ticaret Limited Şirketi - Sermaye Azaltımı hakkında

Şirketimizin % 49 oranında paya sahip olduğu ve faaliyetleri durdurulmuş olan Meiller Doğuş Damper Sanayi Ve Ticaret Limited Şirketi'nin 56.400.000,-TL olan sermayesinin, 44.165.380,90-TL'si geçmiş yıl zararlarından mahsup edilmek ve 12.000.619,10-TL'si nakit azaltım yapılmak suretiyle toplam 56.166.000,-TL azaltılarak 234.000,-TL'ye indirilmesine ilişkin başlattığı yasal süreç devam etmektedir.

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, Şirket'in kurumsal internet sitesi (www.dogusotomotiv.com.tr) aktif ve etkin bir platform olarak kullanılmakta ve burada yer alan bilgiler sürekli güncellenmektedir. Şirket'in internet sitesindeki bilgiler, ilgili mevzuat hükümleri gereğince yapılmış olan açıklamalar ile tutarlı olup, Şirketimizin kullanıcı dostu web sitesi 1 Kasım 2016 tarihi itibarıyla daha kolay kullanılabilir yeni bir görünüme kavuşturulmuştur.

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

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

# KURUMSAL YÖNETİŞİM İLKELERİNE UYUM RAPORU

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

## 3.2. Faaliyet Raporu

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

Faaliyet raporlarının içeriğinde;

- » Yönetim Kurulu Üyeleri ile üst düzey yöneticilerin özgeçmişleri, göreve başlama tarihleri ve sürelerine,
- » İşletmenin faaliyet gösterdiği sektör ve bu sektör içerisindeki yeri hakkında bilgiye,
- » İşletmenin finansman kaynakları ve çıkarılmış bulunan sermaye piyasası araçlarının niteliği ve tutarı hakkında bilgiye,
- » Dönem içinde Esas Sözleşme'de yapılan değişiklikler ve nedenlerine,
- » Finansal Raporlarda Sorumluluk Beyanı'na,
- » Kurumsal Yönetişim İlkelerine Uyum Raporu'na ve
- » Yıllık Faaliyet Raporu'na dair Bağımsız Denetçi Raporu'na ulaşmak mümkündür.

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

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

## 4. MENFAAT SAHIPLERİ

### 4.1. Menfaat Sahiplerinin Bilgilendirilmesi

Doğuş Otomotiv Grubu'nun menfaat sahipleri olan müşteriler, pay sahipleri, çalışanlar, iştirakler ve bağlı ortaklıklar, Yetkili Satıcı ve Servisler, tedarikçiler, OEM, devlet ve sosyal çevre, kendilerini ilgilendiren konularda bilgilendirilmektedir. Bilgilendirmeler; Kamuyu Aydınlatma Platformu'nda yapılan özel durum açıklamalarının, gerçekleştirilen Genel Kurul Toplantı tutanaklarının, Bağımsız Denetçi Raporları'nın ve finansal tabloların, bireysel ve kurumsal yatırımcılara yapılan sunumların ve Şirket hakkında üçüncü şahıslar tarafından hazırlanmış raporlar ve

Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporları'nın yazılı ve görsel medya kanallarında ve internet sitemizde yayımlanması suretiyle gerçekleştirilmektedir. Ayrıca her yıl yayınlanan Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporu kapsamında, her bir paydaş grubuyla gerçekleştirilen paydaş katılımı platformları ayrıntılı olarak açıklanmaktadır. Şirketimiz, faaliyetlerini doğrudan etkileyen ve kendilerini doğrudan etkilediği paydaş grubuyla tüm taraflara fayda sağlanan diyalog platformları oluşturmak, açık ve şeffaf bir iletişim stratejisiyle beklentilerini anlamak ve bu beklentilere yanıt verebilmek amacıyla paydaş katılımı çalışmalarını yürütmektedir.

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

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

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

### 4.2. Menfaat Sahiplerinin Yönetime Katılımı

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

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

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

**Müşteriler:** Düzenli olarak bağımsız bir şirket tarafından müşteri memnuniyet anketleri yapılmaktadır. Müşteri ilişkileri'ne gelen müşteri talepleri ve anketler yoluyla elde edilen müşteri görüşleri, yetkili departmanlarca değerlendirilerek gerekli güncellemeler yapılmaktadır. Bununla beraber, yıl içinde düzenlenen Yetkili Satıcı organizasyonlarıyla müşteriler Şirket stratejisi ve planları hakkında bilgilendirilmektedir. Daha etkili, verimli ve kaliteli hizmet anlayışına paralel olarak, menfaat sahipleriyle Şirket politika ve kararlarının şekillenmesinde aktif rol oynayan toplantıların yapılması ve sonuçların değerlendirilerek aksiyon alınması katılım sürecinin bir parçasıdır.

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

# KURUMSAL YÖNETİŞİM İLKELERİNE UYUM RAPORU

## 4.3. İnsan Kaynakları Politikası

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

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

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

## 4.4. Etik Kod ve Kurumsal Sorumluluk

### Doğuş Otomotiv Etik Kodu/Sürdürülebilirlik

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

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

Etik Kod'un çalışanlarımız tarafından tam olarak anlaşılabilmesi amacıyla düzenlenen eğitimler, yüz yüze seanslar halinde ve soru-yanıt yöntemi kullanılarak oluşturulmuştur. Raporlama dönemi boyunca, 188 Doğuş Otomotiv çalışanına 376 adam/saat yüz yüze Etik Kod eğitimi sağlanmıştır. Böylece 2016 yılsonu itibarıyla Doğuş Otomotiv çalışanlarının %81'ine yüz yüze Etik Kod eğitimleri verilmiştir. Aynı dönemde işe başlayan 127 çalışana sağlanan 317,5 adam/saat e-oryantasyon eğitimi kapsamında Etik Kod ile ilgili bilgiler de yer almıştır. Doğuş Otomotiv Etik Kodu hakkında Yetkili Satıcı ve Servislerimiz düzeyinde de bilgilendirme çalışmaları devam etmiştir. Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporu kapsamına dahil edilen 20 Yetkili Satıcımız ve 3 tedarikçimizle gerçekleştirilen bilgilendirme toplantılarında Etik Kod ile ilgili ayrıntılı açıklamalar yapılmıştır.

### Kurumsal Sorumluluk/Sürdürülebilirlik

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

- » Otomotiv değer zinciri aşamalarında güçlü ve güvenilir bir kurum olarak varlığımızı sürdürmek için çalışanlarımızın katkısına inanırız.
- » Yönettiğimiz markaların paydaşlarımız gözünde itibarını önemser, bu itibarın tüm sorumluluk alanlarımızdaki performansımızla paralel ilerlemesini sağlarız.
- » Daha güvenli, sağlıklı, çevreye duyarlı, konforlu ulaşım hakkının sosyal refahın bir parçası olduğunun bilincindeyiz.
- » Çalışanlarımız, müşterilerimiz, Yetkili Satıcı ve Servislerimiz ve tüm diğer kilit paydaşlarımızla açık iletişim, saygı ve hoşgörülü hizmet anlayışına dayalı diyalog platformlarıyla kendimizi sürekli geliştiririz.
- » Kilit paydaşlarımızın beklentilerini düzenli olarak sorgular, bu beklentilere en iyi yanıtı vermek için paydaşlarımızla iş birliği yaparız.
- » Uluslararası güven ve kalite anlayışının ülkemizdeki en önemli temsilcilerinden biri olarak, paydaşlarımızın bu konudaki farkındalığının ve performansının her geçen gün daha da artması için çaba harcarız.

- » Genç nesillerin benimseyeceği ve davranış değişikliği sağlayacak faaliyetlerle, trafikte güvenliğin yaşamsal değerine dikkat çekeriz.
- » Faaliyetlerimizin çevreye olan, muhtemel olumsuz etkilerini en aza indirmek için planlama yapar, politikalar belirler ve uygularız.
- » Çalışanlarımızın sosyal, ruhsal ve mesleki katkılarının Doğuş Otomotiv Grubu için yaşamsal değerini bilerek hareket eder, onların sağlık ve güvenliğini en üst düzeyde öncelikli kabul ederiz.

Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Sorumluluk performanslarımızın detayları, Genel Bilgiler bölümü altında 4.13.4 Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Sorumluluk Çalışmaları başlığı altında daha kapsamlı anlatılmıştır.

## 5. YÖNETİM KURULU

### 5.1. Yönetim Kurulu İşlevi

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

### Şirket'in Vizyon ve Misyonu ile Stratejik Hedefleri

Önceki yıllarda olduğu gibi 2016 yılında da, zor pazar koşullarına rağmen, Doğuş Otomotiv mevcut iş kollarında stratejisini gözeterek başarılı iş sonuçlarına imza atmıştır. Böylelikle, önümüzdeki dönemde de Şirket'in vizyon ve misyonu doğrultusunda maliyet yönetimimizi sürekli iyileştirmek, "taftar müşteri" yaratmak ve tüm çalışanlarımız, iş ortaklarımız, müşterilerimiz ve hissedarlarımız için sürdürülebilir bir şekilde büyüyen verimli bir Şirket olmak hedefimizdir.

### Vizyonumuz:

Beklentilerin üzerinde yaratıcı hizmet sunmaktır.

### Misyonumuz:

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

### Stratejimiz:

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

### BÜYÜK OL - YAKIN OL - YARATICI OL

#### BÜYÜK OL diyerek;

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

#### YAKIN OL diyerek;

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

#### YARATICI OL diyerek;

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



# KURUMSAL YÖNETİŞİM İLKELERİNE UYUM RAPORU

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

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

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

## Müşteri Memnuniyetinin Bir Adım Ötesi: Taraftar Müşteri Yaratmak!

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

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

## Verimlilik Artırarak Operasyonel Mükemmelliğe Ulaşmak!

Doğuş Otomotiv, 12 uluslararası markanın satış, servis ve yedek parça hizmetleri konusunda, 510'un üzerinde müşteri buluşma noktasıyla, Türkiye'nin lider otomotiv ithalatçısı ve distribütörü olarak faaliyetlerini optimum kârlılıkla sürdürmeyi hedeflemektedir.

- » Doğuş Otomotiv ve tüm Yetkili Satıcı/Servisleri tarafından kullanılan, üretici firma ve tedarikçileri de dahil ederek otomotiv süreçlerine değer katan internet tabanlı ve mobil cihazlarda kullanılan "Turkuaz" yazılımımız sürekli yenilenerek, dijitalleşme konusundaki hedeflerimize önemli ölçüde hizmet etmektedir.
- » Limandan sevkiyatta verimlilik çalışmalarının sürdürülmesi ve Şirketimizin satış adetlerine uygun olarak stok saha geliştirme projesinin hayata geçirilmesi planlanmaktadır.
- » Tüm hizmet noktalarımızdaki kalite standartlarının sürekli ölçümlenip gelişim alanlarının belirlenmesi ve Yetkili Satıcılarımızdaki kapasitelerin gözden geçirilip daha verimli çalışmaya imkân sağlayacak ortam ve işgücü düzenlemelerinin yapılması hedeflenmektedir.
- » İş hacmi ve yeni teknolojilerin hizmetlerimizde daha etkili kullanımı için personel altyapısı desteklenecektir.
- » Yeni iş kolları için sürekli yatırım değerlendirmeleri yapılarak, Şirket'in gelişim planları üzerinde çalışılacaktır.
- » Yalın Yönetim uygulamaları kapsamında çalışanlarımızın iş süreçlerinin verimliliğine katkı sağlamaları için gerekli programlar uygulanacak ve tasarruf odaklı süreç iyileştirme programları hayata geçirilecektir.

## Otomotiv Pazarındaki Gücünü Korumak!

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

- » Şirketimiz, temsilcisi olduğu uluslararası markaların Türkiye'de başarılı performans gerçekleştirebilmesine olanak sağlamaya ve markaların kattığı değer ve rekabet avantajıyla "beklentilerin üzerinde yaratıcı hizmet" vizyonu ve "müşteri memnuniyeti odaklı çalışma" prensibiyle istikrarlı bir şekilde büyümeye devam etmeyi amaçlamaktadır.

## Mutlu Müşteri Yaratmanın İlk Şartı Mutlu Çalışanlardır!

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

- » Şirketimiz, "Bir'iz" işveren markasıyla "birlikte hareket ediyor, bir iz bırakıyoruz" mesajı vermektedir.
- » "Gelişim Okulu-GO" platformu ile çalışanlar Şirket içi sosyal iletişimlerini kuvvetlendirirken, kişisel ve mesleki gelişim ve eğitim süreçlerinin takibini kendileri yapabilmektedir.
- » Yetenek Yönetimi kapsamında Şirketimizde koçluk ve mentorlük programları uygulanmaktadır.
- » "İşte Eşitlik" platformunun çalışmaları doğrultusunda, Şirketimizde kadınlara özel koçluk ve mentorlük eğitimleri sağlanmakta, bir üst yönetim seviyesine hazırlanmaları için fırsatlar sunulmaktadır
- » "Doğuş Otomotiv'in Rotası İnsan ve Eğitim" (DRIVE) projesi ile 7.500 çalışanın görev aldığı 510'un üzerinde Yetkili Satış ve Servis noktasında, insan kaynakları süreçlerinin geliştirilmesi amacıyla danışmanlık desteği sağlanmaktadır.

## 5.2. Yönetim Kurulu'nun Faaliyet Esasları

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

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

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

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

Yönetim Kurulu çalışma usul ve esaslarına bakıldığında;

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

# KURUMSAL YÖNETİŞİM İLKELERİNE UYUM RAPORU

## 5.3. Yönetim Kurulu'nun Yapısı

Şirket Yönetim Kurulu bir (1) başkan ve sekiz (8) üye olmak üzere toplam dokuz (9) kişiden oluşmaktadır. Bu haliyle Yönetim Kurulu'nun oluşturulmasında en az beş (5) üyenin bulunması koşuluna uyulmuştur. Yönetim Kurulu Üyeleri'nin verimli ve yapıcı çalışmalar yapmaları, ayrıca komitelerin oluşum ve çalışmalarını etkin bir şekilde organize etmeleri bakımından yeterli üye sayısı sağlanmıştır. Yönetim Kurulu'nda bir (1) icrada görevli olan ve sekiz (8) olmayan üye bulunmaktadır. Üyelerin çoğunluğu, icracı olmayan üyelerden oluşmaktadır. Diğer yandan Yönetim Kurulu'nda icracı olmayan üyelerden üçü (3) Kurumsal Yönetişim İlkeleri'ndeki tanımlara uygun olarak bağımsız üye niteliğini haizdir. Bağımsız üyelerin mevzuat, Esas Sözleşme ve ilkelerde yer alan kriter çerçevesinde bağımsız olduğuna ilişkin yazılı beyanları Yönetim Kurulu'na sunulmuştur. Yönetim Kurulu'nda iki (2) kadın üye görev yapmaktadır. Şirketimiz Yönetim Kurulu'nca Sermaye Piyasası Kurulu Kurumsal Yönetişim İlkeleri'ne göre oluşturulmuş Ücret ve Aday Gösterme Komitesi'nin önerisi doğrultusunda Yönetim Kurulu'nda kadın üyeliğine ilişkin politikasını geliştirmiştir.

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

Yönetim Kurulu Üyeleri Aclan Acar, Osman Nezih Alptürk, Hayrullah Murat Aka, Emir Ali Bilaloğlu, Gür Çağdaş, Özlem Denizmen Kocatepe, Recep Yılmaz Argüden, Ferruh Eker ve Emine Gülden Özgül'dür. Yönetim Kurulu Başkanı Aclan Acar'dır. Şirketimiz Yönetim Kurulu'nda üç bağımsız üye bulunmakta olup, Recep Yılmaz Argüden, Ferruh Eker ve Emine Gülden Özgül bağımsız üye olarak görev yapmaktadır. Üyeler, Yönetim Kurulu'nda iki (2) yıl süreyle görev yapmak üzere 25 Mart 2016 tarihli Genel Kurul'da seçilmiştir.

Yönetim Kurulu Üyelerimizin özgeçmişlerine sayfa 14'ten ulaşabilirsiniz.

## Bağımsız Yönetim Kurulu Üyeleri Beyanları:

26 Şubat 2016

**BAĞIMSIZLIK BEYANI**

Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret A.Ş. (Şirket) Yönetim Kurulu'nda, mevzuat, esas sözleşme ve Sermaye Piyasası Kurulunun Kurumsal Yönetim Tebliğinde belirlenen kriterler kapsamında "bağımsız üye" olarak görev yapmaya aday olduğumu, bu kapsamda;

- Şirket, şirketin ilişkili taraflarından biri veya şirket sermayesinde doğrudan ve dolaylı olarak %5 veya daha fazla paya sahip hissedarların yönetim ve sermaye bakımından ilişkili olduğu tüzel kişiler ile kendim, eşim ve ikinci dereceye kadar kan ve sıhrî hissamların arasında; son beş yıl içinde önemli görev ve sorumluluklar üstlenecek yönetici pozisyonunda istihdam, sermaye veya önemli nitelikte ticari ilişki kurulmadığını,
- Son beş yıl içerisinde, başta şirketin denetimi, (vergi denetimi, kanuni denetim, iç denetimde dahi), derecelendirilmesi ve danışmanlığı olmak üzere, yapılan anlaşmalar çerçevesinde şirketin önemli ölçüde hizmet veya ürün satın aldığı veya sattığı şirketlerde, hizmet veya ürün satın alındığı veya satıldığı dönemlerde, ortak (%5 ve üzeri), önemli görev ve sorumluluklar üstlenecek yönetici pozisyonunda çalışmadığımı veya yönetim kurulu üyesi olarak görev almadığımı,
- Bağımsız yönetim kurulu üyesi olmam sebebiyle üstleneceğim görevleri gereği gibi yerine getirecek mesleki eğitim, bilgi ve tecrübeye sahip olduğumu,
- Mevzuata uygun olarak üniversite öğretim üyeliği hariç, kamu kurum ve kuruluşlarında üye olarak seçildikten sonra tam zamanlı çalışmayacağımı,
- Gelir Vergisi Kanunu'na göre Türkiye'de yerleşik sayıldığımı,
- Şirket faaliyetlerine olumlu katkılarda bulunabilecek, şirket ile pay sahipleri arasındaki çıkar çatışmalarında tarafsızlığımı koruyabilecek, menfaat sahiplerinin haklarını dikkate alarak özgürce karar verebilecek güçlü etik standartlara, mesleki itibara ve tecrübeye sahip olduğumu,
- Şirket faaliyetlerinin işleyişini takip edebilecek ve üstlendiğim görevlerin gereğini tam olarak yerine getirebilecek ölçüde şirket işlerine zaman ayırabileceğimi,
- Şirketin yönetim kurulunda son on yıl içerisinde altı yıldan fazla yönetim kurulu üyeliği yapmadığımı,
- Şirketin veya şirketin yönetim kontrolünü elinde bulandıran ortakların yönetim kontrolüne sahip olduğu şirketlerin üçten fazlasında ve toplamda borsada işlem gören şirketlerin beşten fazlasında bağımsız yönetim kurulu üyesi olarak görev almıyor olduğumu,
- Yönetim kurulu üyesi olarak seçilen tüzel kişi adına tescil ve ilan edilmemiş olduğumu,

beyan ederim.

Saygılarımla,

Recep YILMAZ ARGÜDEN

26 Şubat 2016

**BAĞIMSIZLIK BEYANI**

Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret A.Ş. (Şirket) Yönetim Kurulu'nda, mevzuat, esas sözleşme ve Sermaye Piyasası Kurulunun Kurumsal Yönetim Tebliğinde belirlenen kriterler kapsamında "bağımsız üye" olarak görev yapmaya aday olduğumu, bu kapsamda;

- Şirket, şirketin ilişkili taraflarından biri veya şirket sermayesinde doğrudan ve dolaylı olarak %5 veya daha fazla paya sahip hissedarların yönetim ve sermaye bakımından ilişkili olduğu tüzel kişiler ile kendim, eşim ve ikinci dereceye kadar kan ve sıhrî hissamların arasında; son beş yıl içinde önemli görev ve sorumluluklar üstlenecek yönetici pozisyonunda istihdam, sermaye veya önemli nitelikte ticari ilişki kurulmadığını,
- Son beş yıl içerisinde, başta şirketin denetimi, (vergi denetimi, kanuni denetim, iç denetimde dahi), derecelendirilmesi ve danışmanlığı olmak üzere, yapılan anlaşmalar çerçevesinde şirketin önemli ölçüde hizmet veya ürün satın aldığı veya sattığı şirketlerde, hizmet veya ürün satın alındığı veya satıldığı dönemlerde, ortak (%5 ve üzeri), önemli görev ve sorumluluklar üstlenecek yönetici pozisyonunda çalışmadığımı veya yönetim kurulu üyesi olarak görev almadığımı,
- Bağımsız yönetim kurulu üyesi olmam sebebiyle üstleneceğim görevleri gereği gibi yerine getirecek mesleki eğitim, bilgi ve tecrübeye sahip olduğumu,
- Mevzuata uygun olarak üniversite öğretim üyeliği hariç, kamu kurum ve kuruluşlarında üye olarak seçildikten sonra tam zamanlı çalışmayacağımı,
- Gelir Vergisi Kanunu'na göre Türkiye'de yerleşik sayıldığımı,
- Şirket faaliyetlerine olumlu katkılarda bulunabilecek, şirket ile pay sahipleri arasındaki çıkar çatışmalarında tarafsızlığımı koruyabilecek, menfaat sahiplerinin haklarını dikkate alarak özgürce karar verebilecek güçlü etik standartlara, mesleki itibara ve tecrübeye sahip olduğumu,
- Şirket faaliyetlerinin işleyişini takip edebilecek ve üstlendiğim görevlerin gereğini tam olarak yerine getirebilecek ölçüde şirket işlerine zaman ayırabileceğimi,
- Şirketin yönetim kurulunda son on yıl içerisinde altı yıldan fazla yönetim kurulu üyeliği yapmadığımı,
- Şirketin veya şirketin yönetim kontrolünü elinde bulandıran ortakların yönetim kontrolüne sahip olduğu şirketlerin üçten fazlasında ve toplamda borsada işlem gören şirketlerin beşten fazlasında bağımsız yönetim kurulu üyesi olarak görev almıyor olduğumu,
- Yönetim kurulu üyesi olarak seçilen tüzel kişi adına tescil ve ilan edilmemiş olduğumu,

beyan ederim.

Saygılarımla,

Ferruh EKER

26 Şubat 2016

**BAĞIMSIZLIK BEYANI**

Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret A.Ş. (Şirket) Yönetim Kurulu'nda, mevzuat, esas sözleşme ve Sermaye Piyasası Kurulunun Kurumsal Yönetim Tebliğinde belirlenen kriterler kapsamında "bağımsız üye" olarak görev yapmaya aday olduğumu, bu kapsamda;

- Şirket, şirketin ilişkili taraflarından biri veya şirket sermayesinde doğrudan ve dolaylı olarak %5 veya daha fazla paya sahip hissedarların yönetim ve sermaye bakımından ilişkili olduğu tüzel kişiler ile kendim, eşim ve ikinci dereceye kadar kan ve sıhrî hissamların arasında; son beş yıl içinde önemli görev ve sorumluluklar üstlenecek yönetici pozisyonunda istihdam, sermaye veya önemli nitelikte ticari ilişki kurulmadığını,
- Son beş yıl içerisinde, başta şirketin denetimi, (vergi denetimi, kanuni denetim, iç denetimde dahi), derecelendirilmesi ve danışmanlığı olmak üzere, yapılan anlaşmalar çerçevesinde şirketin önemli ölçüde hizmet veya ürün satın aldığı veya sattığı şirketlerde, hizmet veya ürün satın alındığı veya satıldığı dönemlerde, ortak (%5 ve üzeri), önemli görev ve sorumluluklar üstlenecek yönetici pozisyonunda çalışmadığımı veya yönetim kurulu üyesi olarak görev almadığımı,
- Bağımsız yönetim kurulu üyesi olmam sebebiyle üstleneceğim görevleri gereği gibi yerine getirecek mesleki eğitim, bilgi ve tecrübeye sahip olduğumu,
- Mevzuata uygun olarak üniversite öğretim üyeliği hariç, kamu kurum ve kuruluşlarında üye olarak seçildikten sonra tam zamanlı çalışmayacağımı,
- Gelir Vergisi Kanunu'na göre Türkiye'de yerleşik sayıldığımı,
- Şirket faaliyetlerine olumlu katkılarda bulunabilecek, şirket ile pay sahipleri arasındaki çıkar çatışmalarında tarafsızlığımı koruyabilecek, menfaat sahiplerinin haklarını dikkate alarak özgürce karar verebilecek güçlü etik standartlara, mesleki itibara ve tecrübeye sahip olduğumu,
- Şirket faaliyetlerinin işleyişini takip edebilecek ve üstlendiğim görevlerin gereğini tam olarak yerine getirebilecek ölçüde şirket işlerine zaman ayırabileceğimi,
- Şirketin yönetim kurulunda son on yıl içerisinde altı yıldan fazla yönetim kurulu üyeliği yapmadığımı,
- Şirketin veya şirketin yönetim kontrolünü elinde bulandıran ortakların yönetim kontrolüne sahip olduğu şirketlerin üçten fazlasında ve toplamda borsada işlem gören şirketlerin beşten fazlasında bağımsız yönetim kurulu üyesi olarak görev almıyor olduğumu,
- Yönetim kurulu üyesi olarak seçilen tüzel kişi adına tescil ve ilan edilmemiş olduğumu,

beyan ederim.

Saygılarımla,

Emine Gülden ÖZGÜL



# KURUMSAL YÖNETİŞİM İLKELERİNE UYUM RAPORU

## 5.4. Yönetim Kurulu Toplantılarının Şekli

Yönetim Kurulu, görevlerini etkin olarak yerine getirebileceği sıklıkta toplanmaktadır. Şirket Esas Sözleşmesi'nde Yönetim Kurulu toplantı sayısı, Yönetim Kurulu toplantı ve karar nisabına yer verilmiştir. Yönetim Kurulu toplantıları her yılın başında belirlenmekte ve katılımcılara duyurulmaktadır. Yönetim Kurulu'nun toplantı günleri önceden bütün üyelere sirküle edilmektedir. Yönetim Kurulu, 2016 yılında 11 kez toplanmış ve tüm toplantılara katılım sağlanmıştır. Katılımın olmadığı durumlarda ise genel usul çerçevesinde üyeler bilgilendirilmiş ve görüşleri alınmıştır. Yönetim Kurulu'nda görüşülen konular ayrıca toplantı notları haline getirilir ve saklanır. Yönetim Kurulu Üyeleri'nin her konuda farklı görüş açıklama ve bu konuda kararlara şerh düşme imkânı bulunmaktadır. Şirket'in stratejik hedefleri, faaliyet sonuçları ve performans göstergeleri Yönetim Kurulu tarafından düzenli aylık toplantılar aracılığıyla izlenmektedir.

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

Aşağıdaki tabloda Yönetim Kurulu Üyelerimizin 2016 yılında yapılan Yönetim Kurulu toplantılarına katılım durumları bilgisi verilmektedir:

	Katılım Oranı*
Aclan Acar	%100
Osman Nezih Alptürk	%89
Hayrullah Murat Aka	%82
Emir Ali Bilaloğlu	%91
Gür Çağdaş	%89
Özlem Denizmen Kocatepe	%82
Recep Yılmaz Argüden	%82
Ferruh Eker	%100
Emine Gülden Özgül	%100

\* 25 Mart 2016 tarihli Genel Kurul sonrası toplantı katılımları dikkate alınmıştır.

## 5.5. Yönetim Kurulu Bünyesinde Oluşturulan Komiteler

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

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

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

Ayrıca Ücret ve Aday Gösterme Komitesi 2 farklı konuda danışmanlık firması ile çalışmaktadır.

1. Yönetim Kurulu'nun değerlendirilmesi ve etkinliğinin geliştirilmesi konusunda ARGE Danışmanlık A.Ş.'den danışmanlık hizmeti alınmaktadır. Anılan firmanın, Şirketimizle danışmanlık hizmeti dışında sermaye konusunda herhangi bir bağlantısı bulunmamaktadır. Yalnız Şirketimiz Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi Recep Yılmaz Argüden, ARGE Danışmanlık A.Ş.'de Yönetim Kurulu Üyesi'dir. Aldığımız danışmanlık kapsamında ise firma yetkililerinden Dr. Erkin Erimez ile çalışılmıştır.

2. İcra Kurulu Dinamikleri Değerlendirme ve Liderlik Gelişim Projesi konusunda RB Yönetim Danışmanlığı A.Ş.'den (Odgers Berndtson) danışmanlık hizmeti alınmaktadır. Anılan firmanın Şirketimizle danışmanlık hizmeti dışında sermaye, yönetim gibi konularda herhangi bir bağlantısı bulunmamaktadır.

## DENETİMDEN SORUMLU KOMİTE

Ferruh Eker (Başkan - Bağımsız YKÜ)  
Recep Yılmaz Argüden

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

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

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

Denetimden Sorumlu Komite, kamuya açıklanacak yıllık ve ara dönem finansal tabloların, Şirketin izlediği muhasebe ilkeleri ile gerçeğe uygunluğuna ve doğruluğuna ilişkin değerlendirmelerini, Şirket'in sorumlu yöneticileri ve bağımsız denetçilerinin görüşlerini de alarak kendi değerlendirmeleriyle birlikte yazılı olarak bildirir. Konuyla ilgili olarak, 2016 yılında Yönetim Kurulu'na toplam dört (4) defa yazılı bildirim sunulmuştur.

Komite tarafından 2016 yılında altı (6) toplantı gerçekleştirilmiş, bunun yanı sıra bir (1) defa da Riskin Erken Saptanması Komitesi ile ortak toplantı yapılmıştır. İç Denetim Departmanı tarafından Komite'ye yapılan sunumlarda denetim faaliyetleri neticesinde iç kontrol, risk yönetimi ve yönetişim süreçlerine ilişkin tespitler hakkında bilgilendirme yapılmış ve alınan kararlar Komite toplantı tutanaklarına işlenmiştir. Komite üyeleri tarafından, Yönetim Kurulu ile paylaşılması karara bağlanan yüksek risk seviyesine sahip denetim bulguları hakkında 2016 yılı içerisinde Yönetim Kurulu'na 4 defa bilgilendirme yapılmıştır.

# KURUMSAL YÖNETİŞİM İLKELERİNE UYUM RAPORU

## KURUMSAL YÖNETİŞİM VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KOMİTESİ

Recep Yılmaz Argüden (Başkan - Bağımsız YKÜ)

Aclan Acar

Gür Çağdaş

Hasan Hüsnü Güzelöz

Halide Müge Yücel

Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Komitesi; Şirket'te Kurumsal Yönetişim İlkeleri'nin uygulanıp uygulanmadığını, uygulanmıyor ise gerekçesini ve bu prensiplere tam olarak uymama dolayısıyla meydana gelen çıkar çatışmalarını tespit edip, Kurumsal Yönetişim Uyum Raporu ile kamuya açıklama görevini yerine getirmektedir. Bununla beraber, sürdürülebilirlik ilkelerinin uygulanmasını sağlamaya yönelik önleyici/iyileştirici tedbirler, fırsat yaratabilecek alanlar ve faaliyet sonuçları hakkında Yönetim Kurulu'nu bilgilendirmektedir. Söz konusu Komite beş (5) üyeden müteşekkil olup, Komite Başkanı Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi, iki (2) üye de icracı olmayan Yönetim Kurulu Üyesi'dir. Diğer bir üye ise Yatırımcı İlişkileri Bölüm Yöneticisi olarak görev yapmakta olup, Sermaye Piyasası Kurulu'nun II.17-1 Tebliği uyarınca Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Komitesi Üyesi olarak atanmıştır.

Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Komitesi'nin iki üyeden oluşması halinde her ikisi, ikiden fazla üyesinin bulunması halinde ise çoğunluğu, icrada görevli olmayan üyelerden oluşur ve bu haliyle Komite yapısının Kurumsal Yönetim Tebliği'ne uygunluğu sağlanmıştır. Komite, 2016 yılında dört (4) kez toplanmış, tespitlerini ve alınan kararlarını Yönetim Kurulu'na düzenli raporlamıştır.

## RİSKİN ERKEN SAPTANMASI KOMİTESİ

Recep Yılmaz Argüden (Başkan - Bağımsız YKÜ)

Aclan Acar

Hayrullah Murat Aka

Hasan Hüsnü Güzelöz

Riskin Erken Saptanması Komitesi dört (4) üyeden müteşekkil olup, Komite Başkanı bağımsız üye statüsündedir. Komite, 2013 Nisan ayı itibarıyla Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Komitesi'nden ayrı bir yapıya kavuşturulmuş ve Komite'nin çalışma ilkeleri oluşturulmuştur. Riskin Erken Saptanması Komitesi'nin görev ve sorumlulukları mevzuata uygun olarak yerine getirilmektedir. Şirket'in varlığını, gelişmesini ve devamını tehlikeye düşüren sebeplerin erken teşhisi, bunun için gerekli önlemler ile çarelerin uygulanması ve riskin yönetilmesi amacıyla kurulmuş olan komite, sistemi çalıştırmak ve geliştirmekle yükümlüdür. Komite, 2016 yılında biri Denetimden Sorumlu Komite ile birlikte olmak üzere toplam beş (5) toplantı gerçekleştirmiştir. Komite, Yönetim Kurulu'na düzenli rapor sunarak durum değerlendirmeleri yapmış, ilgili raporları denetçiyle de paylaşmıştır.

## RİSK YÖNETİMİ VE İÇ KONTROL MEKANİZMASI

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

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

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

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

## ÜCRET VE ADAY GÖSTERME KOMİTESİ

Emine Gülden Özgül (Başkan - Bağımsız YKÜ)

Aclan Acar

Osman Nezih Alptürk

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

Üç (3) üyeden oluşan Ücret ve Aday Gösterme Komitesi'nin başkanı bağımsız üyedir. Ücret ve Aday Gösterme Komitesi, 2016 yılında üç (3) kez bir araya gelmiştir. Toplantıda belirlenen konular, bunlarla ilgili yapılan çalışmalar ve elde edilen çıktılar Yönetim Kurulu'na sunulmuştur.

2016 yılında Komite'nin yönlendirmeleri ve yaptığı çalışmalar paralelinde, Yönetim Kurulu üyelerinin aday seçim kriterlerinde yer alan Yönetim Kurulu Kadın Üye politikasına paralel olarak Yönetim Kurulu Üyesi seçimi yapılırken bilgi, deneyim ve yetkinlik açısından aynı özelliklere sahip adaylar içerisinde kadın üye seçimine öncelik verilmektedir. Ayrıca Yönetim Kurulu'nun yapısı ve verimliliği hakkında değerlendirmeler yapmak ve bu konularda uygulanabilecek değişikliklere ilişkin tavsiyeleri Yönetim Kurulu'na sunmak amacı ile bağımsız bir firmanın koordinasyonunda Yönetim Kurulu'nun yapısı, işleyişi, güçlü ve gelişmeye açık alanları hakkında bir çalışma gerçekleştirilmiştir. Bu doğrultuda firma tarafından hazırlanan e-anket ve üyelerle yapılan yüz yüze görüşmeler ile süreç tamamlanmıştır. Değerlendirme sonuçları Yönetim Kurulu'na sunulmuş ve değerlendirilmiştir.

Bu çalışmalara ek olarak, bağımsız bir firmanın koordinasyonunda 2016 yılında İcra Kurulu'nun işleyişi, güçlü ve gelişmeye açık alanlarının belirlenmesi ve bu konularda değerlendirme ve tavsiyeleri içeren İcra Kurulu Dinamikleri Değerlendirme ve Liderlik Gelişim Projesi gerçekleştirilmiştir. Bu doğrultuda firma tarafından anketler, yüz yüze görüşmeler ve ilgili çalıştay yapılmış olup, değerlendirme sonuçları Yönetim Kurulu'na sunulacaktır.

## 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,
- » Disiplin Komitesi: Osman Nezih Alptürk, Hasan Hüsnü Güzelöz, Emir Ali Bilaloğlu
- » Uyum Komitesi: Hasan Hüsnü Güzelöz, Hayrullah Murat Aka
- » İnsan Kaynakları Komitesi: Aclan Acar, Emir Ali Bilaloğlu, Hasan Hüsnü Güzelöz

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

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

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

2016 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 56.709 bin TL tutarındadır.

# GENEL BİLGİLER

## 1. GENEL BİLGİLER

Faaliyet Raporu, 01.01.2016 - 31.12.2016 tarihleri arasındaki dönemi kapsamaktadır.

### 1.1. Şirket Hakkında Genel Bilgiler

Şirket Unvanı :	Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret Anonim Şirketi
Şirket Adresi :	Maslak Mahallesi, Ahi Evran Cad. No: 4 İç Kapı No:13 (Doğuş Center Maslak) Sarıyer/İSTANBUL
Yönetim Merkezi :	Şekerpınar Mahallesi, Anadolu Caddesi, No: 22 41420 Çayırova / KOCAELİ
Şirket Telefonu :	(0262) 676 9090
Şirket Faksı :	(0262) 676 9096
Şirket Web Adresi :	www.dogusotomotiv.com.tr
Şirketin Kuruluş Tarihi :	19.11.1999
Şirket Ticaret Sicil No :	429183 / 376765

### 1.2. Sermaye Yapısı ve Ortaklık Hakkında Bilgiler

31 Aralık 2016 tarihi itibarıyla Şirketimizin çıkarılmış sermayesinde bir değişiklik olmamıştır. Dönem içinde Şirketimiz tarafından sermaye artışı ve herhangi bir sermaye piyasası aracı ihracı yapılmamıştır. Doğuş Nakliyat A.Ş. 'nin Doğuş Holding A.Ş. ile birleşmesi sonucu ortaklık yapısı kendi içerisinde değişmiştir.

Ortağın Ticaret Unvanı	Sermayedeki Pay (TL)	Sermayedeki Pay (%)
Doğuş Holding A.Ş.	77.461.622	35,21
Doğuş Araştırma Geliştirme ve Müşavirlik Hizmetleri A.Ş.	66.638.086	30,29
Doğuş Sigorta Aracılık Hizmetleri A.Ş.	292	0,00
Halka Açık Kısım	75.900.000	34,50
<b>Toplam</b>	<b>220.000.000</b>	<b>100</b>

### 1.3. İmtiyazlı Paylar

Şirketimizin 31 Aralık 2016 tarihi itibarıyla ortaklık yapısı yukarıda belirtilmiş olup, Şirketimize ait imtiyazlı pay bulunmamaktadır.

### 1.4. Yönetim Organı, Üst Düzey Yöneticiler ve Personel

2016 yılında çalışan ortalama personel sayısı mavi yakalılar için 906 beyaz yakalılar için ise 1.802 kişidir.

### 1.4.1. 2016 Yılı Üst Düzey Yönetici Bilgileri ve Yönetim Kurulu Üyeleri'nin Görevleri

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

\* Ayrıca Sn. Cem Yurtbay Bayi Komitesi'nde; Sn. Hasan Hüsnü Güzelöz Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Komitesi, Disiplin Komitesi, Uyum Komitesi ve İnsan Kaynakları Komitesi'nde; Sn. Halide Müge Yücel Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik 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
Kerem Talih	Mali İşler Genel Müdürü	İktisat
Giovanni Atilla Gino Bottaro	Audi, Bentley, Lamborghini ve Bugatti Marka Genel Müdürü	Makine Mühendisliği
İlhami Eksin	Scania, Thermo King, DOD Ağır Vasıta, Scania Endüstriyel ve Deniz Motorları Marka Genel Müdürü	İktisat
Anıl Gürsoy	DOD, SEAT ve Porsche Marka Genel Müdürü	İşletme
Kerem Güven	VW Ticari Araç Marka Genel Müdürü	Turizm ve Otel İşletmeciliği
Mustafa Karabayır	Yedek Parça ve Lojistik Genel Müdürü	Jeoloji Mühendisliği / İnşaat Mühendisliği Yüksek Lisansı
Tolga Senyücel	ŠKODA Yüce Auto Genel Müdürü	İşletme / MBA
Vedat Uygun	VW Binek Araç Marka Genel Müdürü	Makine Mühendisliği / MBA
Ela Kulunyar	Vekaleten İnsan Kaynakları ve Süreç Yönetimi Genel Müdürü	İşletme
Koray Bebekoğlu	Stratejik Pazarlama ve Kurumsal İletişim Direktörü	Maden Mühendisliği / MBA
Yeşim Yalçın Maleri	Mali İşler Direktörü	İktisat



## GENEL BİLGİLER

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

2016 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 56.709 bin TL tutarındadır.

### 3. ARAŞTIRMA GELİŞTİRME ÇALIŞMALARI

2016 yılında Şirketimizin araştırma ve geliştirme çalışması bulunmamaktadır.

### 4. ŞİRKET FAALİYETLERİ VE FAALİYETLERE İLİŞKİN ÖNEMLİ GELİŞMELER

#### 4.1. Yatırımlar

Şirketimiz 2016 yılı içerisinde toplam 208.200 bin TL tutarında maddi duran varlık yatırımı gerçekleştirmiştir. Bu yatırım tutarı, taşıt alımlarından, showroom renovasyonları, servis ekipmanları alımı, Kartal'da inşa edilen ve edilmekte olan showroom, otopark ve kule maliyetlerinden oluşmaktadır.

#### 4.2. İç Kontrol ve İç Denetim Faaliyetleri

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

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

Şirketimizde, uluslararası standartlar doğrultusunda hazırlanmış yönetmelik çerçevesinde Denetimden Sorumlu Komite'ye bağlı olarak faaliyetlerini sürdüren bir İç Denetim Departmanı mevcuttur. Departman, risk esaslı hazırlanmış olan ve Yönetim Kurulu tarafından onaylanan yıllık denetim planı çerçevesinde, süreçleri ve iç kontrol faaliyetlerini belirlenen amaçlar doğrultusunda düzenli ve sistematik olarak denetlemekte ve gözden geçirmektedir. Bağımsız denetim sonuçları ve İç Denetim Departmanı tarafından gerçekleştirilen olağan denetim, inceleme ve soruşturma çalışmalarına ilişkin olarak 2016 yılında, Denetimden Sorumlu Komite ile 6 (altı) ve Riskin Erken Saptanması Komitesi ile 1 (bir) ortak toplantı yapılmıştır.

İç denetim faaliyetlerinin uluslararası standartlara uygunluğuna özen gösteren İç Denetim Departmanı, 2014 yılında başlatılan iç denetim çalışmalarının kalite güvence saptamalarını takiben, 2016 yılında da üst yönetim beklentilerini ve benzer sektör uygulamalarını da gözetererek gelişim fırsatlarını değerlendirmiştir. Bu kapsamda Bilgi Teknolojileri denetimine yönelik adımlar atılarak denetim planındaki ağırlığı artırılmıştır. Ayrıca 2016 yılında, sürekli denetim çalışmalarına başlanmış olup; sistem üzerinden günlük, haftalık ve aylık raporlamaların yapılabilmesine, örnekleme yerine tüm veri üzerinden sonuçlar üretebilen denetim metodolojisi geliştirilerek denetimlerin yerindeliğine, verimliliğine ve etkinliğine yönelik katkı sağlanmıştır. 2017 yılında olağan denetim çalışmalarında sürekli denetimin ağırlığının artarak sürdürülmesi hedeflenmektedir.

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

Şirket Adı	Faaliyet Konusu	Ödenmiş /Çıkarılmış Sermayesi	Şirketin Sermayesindeki Payı	Para Birimi	Şirketin Sermayesindeki Payı(%)	Şirket ile Olan İlişkinin Niteliği
DOĞUŞ HOLDİNG A.Ş.	Holding Şirketi	856.027.050,000 TL	31.575.087,000 TL	TL	3,69	BAĞLI MENKUL KIYMET
VDF SİGORTA ARACILIK HİZMETLERİ A.Ş.	Sigorta ve Aracılık Hizmetleri	2.000.000,000 TL	40,000 TL	TL	0,00	BAĞLI MENKUL KIYMET
D-AUTO SUISSE SA	Oto Alım- Satımı ve SS Hizmetleri- Lozan/ İsviçre	11.788.000,000 CHF	11.782.248,000 CHF	CHF	99,95	BAĞLI ORTAKLIK
DOGUS AUTO MISR FOR TRADING AND MANUFACTURING VEHICLES JSC	Oto Alım- Satımı ve SS Hizmetleri- Mısır	72.000.000,000 EGP	71.950.000,000 EGP	EGP	99,93	BAĞLI ORTAKLIK
D-AUTO LIMITED LIABILITY COMPANY	Oto Alım- Satımı ve SS Hizmetleri- Irak	150.000.000,000 IQD	150.000.000,000 IQD	IQD	100,00	BAĞLI ORTAKLIK
DOĞUŞ OTO PAZARLAMA VE TİCARET A.Ş.	Oto Alım Satımı ve SS Hizmetleri	45.000.000,000 TL	43.288.270,000 TL	TL	96,20	BAĞLI ORTAKLIK
DOĞUŞ BİLGİ İŞLEM VE TEKNOLOJİ HİZMETLERİ A.Ş.	Bilişim Teknolojisi Altyapısı ve Yazılım	9.750.000,000 TL	4.485.000,000 TL	TL	46,00	İŞTİRAK
DOĞUŞ SİGORTA ARACILIK HİZMETLERİ A.Ş.	Sigorta ve Aracılık Hizmetleri	1.265.000,000 TL	531.232,000 TL	TL	42,00	İŞTİRAK
VDF SERVİS VE TİCARET A.Ş.	Otomotiv Ürün ve Hizmetleri	5.100.000,000 TL	1.924.230,000 TL	TL	37,73	İŞTİRAK
VOLKSWAGEN DOĞUŞ FİNANSMAN A.Ş.	Otomotiv Tüketici Finansmanı	180.000.000,000 TL	86.399.987,000 TL	TL	48,00	İŞTİRAK
YÜCE AUTO MOTORLU ARAÇLAR TİCARET A.Ş.	ŞKODA Türkiye Distribütörü	2.100.000,000 TL	1.049.999,400 TL	TL	50,00	İŞTİRAK
MEİLLER DOĞUŞ DAMPER SANAYİ VE TİCARET LTD.ŞTİ. (*)	Damper Üretimi ve Satışı	56.400.000,000 TL	27.636.000,000 TL	TL	49,00	İŞ ORTAKLIĞI
TÜVTURK GÜNEY TAŞIT MUAYENE İSTASYONLARI YAPIM VE İŞLETİM A.Ş.	Taşıt Muayene İstasyonları	25.250.000,000 TL	8.332.836,000 TL	TL	33,00	İŞ ORTAKLIĞI
TÜVTURK KUZAY TAŞIT MUAYENE İSTASYONLARI YAPIM VE İŞLETİM A.Ş.	Taşıt Muayene İstasyonları	67.100.000,000 TL	22.143.895,000 TL	TL	33,00	İŞ ORTAKLIĞI

\* Şirket'in üretim ve yönetim binasının satışı tamamlanmakla birlikte Şirketimizin temsil ettiği marka distribütörlük sözleşmesi sonlandırılmıştır.

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

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

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

Şirketimizin borsada işlem gören paylarının geri alımı ile ilgili Özel Durum Açıklaması 27 Temmuz 2016 tarihinde Kamuyu Aydınlatma Platformu'nda (KAP) saat 09:36'da yayınlanarak elektronik ortamda kamuoyuna duyurulmuştur.

## GENEL BİLGİLER

"Şirketimiz Yönetim Kurulu'nun 27 Temmuz 2016 tarihi saat 9.00'da aldığı karar kapsamında;

1- Ülkemizde yaşanmakta olan gelişmeler nedeniyle, Borsa İstanbul'da işlem gören Halka Açık Anonim Ortaklıklar gibi Şirketimizin paylarında da kayıplar oluştuğu, sermaye piyasalarının olumsuz etkilendiği, bu olumsuzluğun giderilebilmesi amacıyla Kurul tarafından 21 Temmuz 2016 tarihli duyuru ve 25 Temmuz 2016 tarihli ek açıklamalar yapılması dikkate alınarak ve bunlara şirketimizce de katkı verilebilmesi amacıyla Şirketimizin borsada işlem gören paylarının geri alımının yapılmasına,

2- Geri alımı yapılacak payların toplam bedelinin, Kurul düzenlemelerine uygun olarak hazırlanan son yıllık finansal tablolarda yer alan kâr dağıtımına konu edilebilecek kaynakların toplam tutarı olan 524.000.000 TL'yi ve geri alınacak pay adedinin Şirketimizin çıkarılmış sermayesinin %10'u olan 22.000.000 adet payı aşmamasına,

Oy birliği ile karar verilmiştir."

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

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

Şirketimizin ve Bağlı Ortaklıklarımızın, 2016 yılında oluşan/sonuçlanan, özel ve kamu denetimine ilişkin herhangi bir ihtilafı bulunmamaktadır.

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

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

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

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

4458 sayılı Gümrük Kanunu'nun aşağıda belirtilen maddeleri kapsamında Şirketimize tebliğ edilen muhtelif ceza kararları mevcuttur.

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

2016 yılında ceza kararlarına peşin veya uzlaşma yoluna gidilerek toplam 11.810 TL ödeme yapılmış olup, idari yargıya ise herhangi bir başvuruda bulunulmamıştır.

4925 sayılı Karayolu Taşıma Kanunu kapsamında Şirketimize ait 4 adet aracın devredilmesine rağmen K2 belgelerinin iptal edilmemiş olması nedeniyle Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı tarafından toplam 1.900 TL ceza kesilmiş ve bu tutar ödenmiştir.

#### 4.8 Önemli Miktarda Varlık Alımları ya da Satışları Hakkında Bilgilendirme

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

#### 4.9 Hizmet Alınan Kurumlarla Çıkabilecek Çıkar Çatışması Hakkında Bilgilendirme

Şirketimizin 01.01.2016-31.12.2016 dönemi içerisinde yatırım danışmanlığı, derecelendirme ve diğer konularla ilgili olarak hizmet aldığı şirketlerle ilgili herhangi bir çıkar çatışması ve uyuşmazlığı yoktur. Şirket Etik Kodu'na da uygun olarak gerek yapılan sözleşmeler gerekse Şirket içi çalışma düzenlerimizde çıkar çatışmalarının olmaması ilkesine titizlikle uyulmaktadır.

#### 4.10 Şirket Faaliyetlerini Önemli Derecede Etkileyebilecek Mevzuat Değişikliklerinin Bazıları Hakkında Bilgilendirme

07.04.2016 tarihinde Resmi Gazete'de yayınlanan 6698 sayılı "Kişisel Verilerin Korunması Kanunu", Şirketimiz faaliyetlerini etkilemiştir.

21.07.2016 tarihli SPK bülteninde "Geri Alım Programına" ilişkin yapılan basın duyurusuna istinaden Şirketimizin Geri Alım Programına yönelik uygulaması belirlenmiştir.

07.09.2016 tarihinde Resmi Gazete'de yayımlandığı üzere 6745 sayı ve 20.08.2016 tarihli kanun ile "Özel Tüketim Vergisi" ile ilgili yapılan düzenleme otomotiv sektörünü etkilemiş olduğundan Şirketimiz faaliyetleri üzerinde de etkisi görülmüştür.

24.11.2016 tarihinde Resmi Gazete'de yayımlandığı üzere 6761 sayı ve 16.11.2016 tarihli kanun ile "Özel Tüketim Vergisi" ile ilgili yapılan düzenleme otomotiv sektörünü etkilemiş olduğundan Şirketimiz faaliyetleri üzerinde de etkisi görülmüştür.

#### 4.11. 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.

#### 4.12. Olağanüstü Genel Kurula İlişkin Bilgiler

2016 yılında Şirketimizin Olağanüstü Genel Kurul Toplantısı yapılmamıştır.

#### 4.13. Müşteri ve Tedarikçilerle İlişkiler Hakkında Bilgiler

##### 4.13.1. CRM - Müşteri İlişkileri Yönetimi Birimi

Şirketimiz bünyesinde, müşteri memnuniyetini yönetmek, müşteri iletişim süreçlerini yalınlaştırmak, müşteri sadakatini/kârlılığını yükseltecek çalışmalar yapmak, müşterilerimize daha yakın olabilmek, müşterilerimizle ilişkilerimizi takip ve kayıt altına alabilmek amacıyla CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi) Birimi, Stratejik Pazarlama ve Kurumsal İletişim Direktörlüğü altında yapılandırılmıştır.

CRM Birimi'nin temel sorumlulukları arasında;

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

## GENEL BİLGİLER

2016 yılında yapılan Müşteri Deneyimi çalışmalarında;

Müşteri deneyiminin takip edilebilmesi için Volkswagen, Volkswagen Ticari Araç, Audi, SEAT, DOD markalarımızda satış öncesi, satış ve satış sonrası evrelerinde müşterilerimizle temas edilen her noktadaki temas şekilleri, kanalları belirlenmiş, belirlenen her iş adımı için süreç haritaları çıkarılmıştır. Temas Haritası adı verilen bu çalışma markalarımızın iyileştirme ihtiyaçlarında başlangıç noktası olacak bir yol haritası ve farklı markalarımız arasındaki iyi uygulamaların yaygınlaştırılması amacıyla kullanılacaktır.

Müşterilerimizin memnuniyetini takip etmek amacıyla bağımsız bir araştırma firması tarafından yapılan CSS araştırmasında, toplam 77.827 müşterimizle görüşülerek, satış ve servis hizmetlerine ilişkin memnuniyetleri sorgulanmıştır. Memnuniyet araştırmaları, küresel eğilimlere bağlı olarak müşteri süreçlerini ölçümleyen bir yapıdan müşteri deneyimini ölçümleyen bir yapıya dönüştürülmüştür. Bu kapsamda anket soruları kısalmış ve anketler müşterinin yaşadığı deneyimine dair yorumlarının alındığı, gelecekte yönü bire bir hizmetlerin geliştirilmesine doğru gidecek bir sisteme evrilmiştir. Dijitalleşmenin getirdiği gereksinimlerle telefon anketlerinin azalarak online anketlerin artacağı zamanlar için altyapı hazırlıkları tamamlanmış ve online anketler için uzun süreli pilot çalışmalar yürütülmüştür. Araştırma için gerekli verilerin aktarımı için sistem entegrasyonu sağlanmış, bu şekilde veri kalitesinin denetlenmesi konusunda önemli adımlar atılmıştır.

Mobil uygulama kullanımının ve sadakat platformlarının giderek yaygınlaşması sebebiyle Doğuş Otomotiv markaları da Zubizu Mobil Uygulaması içerisinde yer almaya başlamıştır. Bu kapsamda Zubizu müşterilerine özel faydalar tanımlanırken, ortak sadakat platformunun sunduğu yeni müşterilere erişim fırsatlarından yararlanılmakta, Doğuş Otomotiv müşterilerine de farklı sektörlerdeki şirketlerde pek çok ayrıcalık sağlanmaktadır.

Müşteri bilgilerinin görüntülendiği farklı ekranlardaki önemli bilgilerin tamamının “büyük veri” yönetimi anlayışıyla, görselliği geliştirilmiş tek bir ekranda toplanmıştır. Çalışmanın geliştirme aşamalarında Turkuaz sisteminde müşterilere ait tutulan tüm veriler değerlendirilmiş, kullanıcı deneyimi uzmanları ile beraber yalın bir görsellekle, satış danışmanlarının müşteriler hakkında kısa sürede kapsamlı bilgi sahibi olabileceği, renklerin ve ikonların akıllı kullanımı sayesinde görselliği ve anlaşılabilirliği artırılmış yeni bir ekran tasarlanmıştır. Bu ekranlar birkaç ay boyunca pilot kullanıcılarda denenmiş, iyileştirmeler yapılarak genele yaygınlaştırılmaya başlanmıştır. Aynı ekran üzerinden Turkuaz sisteminde ilk kez müşterilere ihtiyaçları olabilecek veya ilgilenebilecekleri konularda kişiselleştirilmiş öneri veya indirimler de sunulmaya başlanmıştır.

Müşterilerimizin markalarımıza ve/veya Doğuş Otomotiv'e bağlılıklarını arttırmak üzere başlatılan “Taraftar Müşteri” yaratma hedefi doğrultusunda belirlenen kriterlere uyan müşteriler belirlenmiş, bu müşterilerin Doğuş Otomotiv'e tüm dokunma noktaları değerlendirilerek memnuniyetlerini arttırarak bağlılıklarını pekiştirmek amacıyla hizmetlerde yapılabilecek iyileştirmeler üzerinde çalışılmaktadır.

Müşterilerimizin servis bağlılıklarının devamlılığını arttırmak için Turkuaz sistemi üzerindeki büyük veriden faydalanarak araçlarını bakım için servise getirmeyi bırakma ihtimali daha yüksek olan müşteriler istatistiksel modelleme yöntemleriyle belirlenmiştir. Belirlenen müşterilere yapılacak özel iletişim çalışmalarıyla geliştirilen model test edilmektedir.

Sosyal medya üzerinde mevcut müşterilerimizin deneyimlerini takip etmek, araçlarımıza ilgi duyan potansiyel müşterileri görebilmek ve sosyal medya üzerinde markalarımızın itibarındaki değişimi takip etmek amacıyla alınan sosyal medya takip ve raporlama hizmetinde yeni bir altyapıya geçilmiştir. Bu sayede hem daha fazla anahtar kelime takibi sağlanmış hem de mevcut tarama kelimelerinde yakalanan yansıma sayısı artırılmıştır. Bunun yanında analiz ve raporlama kabiliyetleri iyileştirilmiştir.

Turkuaz sistemindeki 5 milyondan fazla müşterinin verilerinin kalitesinin artırılması amacıyla sisteme girilen cep telefonu bilgilerinin doğruluğunun sağlanması için SMS ile doğrulama sistemi geliştirilmiştir. Ayrıca müşteri tekleşirmesi için kullanılan algoritma benzerlik oranını değerlendiren daha gelişmiş bir algoritma ile değiştirilmektedir. Bu sayede mükerrer müşteri kayıtları yaratılması önemli ölçüde engellenecektir.

Direkt pazarlama faaliyetlerinin daha kolay, hızlı ve güvenli yürütülebilmesi amacıyla SMS ve e-posta gönderimlerinin Turkuaz üzerinden yapılmasını sağlayacak altyapı geliştirilmiştir. Altyapı tüm markalar, yetkili satıcı ve servislerin kullanımına açılmış, önceden üç (3) güne kadar sürebilen gönderim süreleri 1 güne indirilirken, verilerin Turkuaz sistemi dışına çıkması engellenerek veri güvenliği de sağlanmıştır.

7 Nisan 2016'da yayımlanan Kişisel Verilerin Korunması kanununa uyum çerçevesinde müşterilerimizin verilerinin işlenmesi, korunması ve sözleşme kapsamında hizmet alınan üçüncü parti şirketlerle sınırlı şekilde paylaşılabilmesi amacıyla çalışmalar yapılmış ve sistemlerimizin ve raporlarımızın müşteri izinlerine uygun olarak çalışması yönünde geliştirmeler yapılmış, CRM verileri envanteri çıkarılmış, Turkuaz yetkilendirmeleri tekrar düzenlenmiş, özel nitelikli kişisel verilerin Turkuaz veri tabanından çıkarılması sağlanmıştır.

2015 Temmuz ayında BP Petrolleri A.Ş. ile başlatılan hediye akaryakıt kampanyası sayesinde 100.000'den fazla müşterinin iletişim ve araç bilgileri güncellenmiştir. 16 Kasım 2016'da, BP ile işbirliği sonlandırılarak; grup markalarımız ile aynı platformda ilerlemek adına, aynı zamanda müşterilerimize “yerinden ödeme kolaylığı” gibi katma değer sunan Zubizu-Shell kampanyasına dâhil olunmuştur.

Yetkili Satıcılarımızda artan telefon trafiğinin etkin yönetilmesi, çalışan bazında çağrı süreleri ve cevaplanma oranlarını takip etmek amacıyla Çağrı Merkezi özellikleri taşıyan ve modern bir santral sisteminin kurulumu için proje geliştirilmiştir. Projeyi hayata geçirme kapasitesi olan firmalarla farklı Yetkili Satıcılarımızda pilot uygulamalar başlatılmaktadır. Farklı tedarikçilerin ürün ve hizmet kalitesinin gözlemlenmesinden sonra ideal çözüm yöntemi belirlenerek 2017 yılı içinde proje yaygınlaştırılacaktır.

Tüm Yetkili Satıcılarımızda kullanılmakta olan Turkuaz sisteminde, müşterilerimizin takibini kolaylaştırmak, memnuniyetini artırmak veya danışmanların iş süreçlerini kısaltmak amacıyla 203 adet geliştirme gerçekleştirilmiştir.

### 4.13.2. Değer ve İlgili Merkezi (DİM)

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

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

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

DİM'in sağladığı hizmetlerin kapsamı aşağıdaki gibidir:

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

2016 yılında, DİM 133.041 adet diyalog telefon çağrısını başarılı ile karşılamıştır. Bu oran 2015 yılına oranla %14 artış göstermiştir. Diyalog telefonlarının ortalama yanıtlama süresi (ASA) 23 sn gibi yüksek bir seviyede yer almıştır.

Müşterilerden gelen 40.923 adet e-posta yanıtlanmıştır. E-posta yanıtlama süresi 6 dakika olarak gerçekleşmiştir. 28.403 adet canlı sohbet görüşmesi yapılmıştır. Sosyal medyaya (twitter, facebook) yansıyan 60.700 adet bildirim DİM tarafından yanıt verilmiştir.



## GENEL BİLGİLER

2016 yılında, DİM ile birlikte hizmet verdiğimiz markalarımıza daha anlamlı ve daha çok veri üretmenin önemli bir ayağı olan gelen taleplerin kayıt altına alınma sürecinde %49 gibi bir oranda artış yaşanmış ve 110.514 çağrı kayıt altına alınmıştır.

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

2016 yılında, 315.814 adet yol yardım çağrısı karşılanmıştır. Bu oran 2015 yılı oranına kıyasla %19 artış göstermiştir. Yol yardım çağrılarının ortalama yanıtlanma süresi (ASA) 20 sn. olarak gerçekleşmiştir.

2016 yılında, DİM'in müşterilerine sunduğu "acil servis hizmeti" bir önceki yıla göre %13 artış göstererek 25.065 adet olmuştur.

Yine 2016 yılında DİM'in müşterilerine sunduğu "çekici hizmeti" bir önceki yıla göre %3 düşüş göstererek 27.844 adet olarak gerçekleşmiştir.

Bu operasyonlarla birlikte DİM'in müşterilerine sunduğu diğer bir hizmet olan geçici araç tahsisi ise 4.132 adet olarak gerçekleşmiştir.

2016 yılında, yol yardım çağrıları için açılan kayıt bir önceki yıla göre %14 artış göstererek 125.382 adet olarak gerçekleşmiştir.

Müşterilerin aldıkları yol yardım hizmetine ilişkin memnuniyet seviyesi ise %93,13 olarak gerçekleşmiştir.

**3. Anket:** Veri ve hizmet kalitesinin denetimi için müşterilerin aranması ve belirli bir metin üzerinden hedeflenen cevapların alınmasıdır. Markalarımızın mevcut müşterilerini elinde tutması ve proaktif bir şekilde potansiyel yeni alıcılara ulaşması temel amaçtır. Yeni ve sadık müşterilerle satış fırsatlarının en yüksek düzeye çıkarılması ve potansiyel müşteri ve mevcut müşteri verilerinin doğru şekilde kullanılması amacıyla, CRM faaliyetlerinin doğru ve etkin şekilde yönetilmesi için müşterilerin aranması, verilerin kayıt altına alınması esastır. 2016 yılında, DİM'de 28 farklı proje için 412.185 adet anket yapılmıştır.

**4. Randevu:** Yetkili Servisler'in satış sonrasındaki müşteri ile ilk iletişimi olan bakım veya onarım konularında müşterilerine randevu verilmesi ve planlanmasının yapılmasıdır. Müşterinin ihtiyaçlarına ve beklentilerine özen göstermek, bu sürecin temelidir. Ayrıca, ilgili Yetkili Servisler'le atölye planlaması dahilinde koordinasyon kurulmasını da içermektedir. 2016 yılında Şenyıldız bayimizin de randevu hizmetleri DİM üzerinden verilmeye başlanmıştır. Bu çerçevede, 2016 yılında Randevu hattımızda (Doğuş Oto ve Şenyıldız) 269.585 adet çağrı karşılanmış ve 106.849 randevu kaydı oluşturulmuştur.

**5. 2. El Satış:** DOD markasının müşterilerinden web sitesi, sosyal medya ve telefonla gelen ikinci el araç alım, satım, takas hizmetleri, ikinci el araçlar ile ilgili kasko ve finans konularındaki bilgi isteklerinin araştırılması, sonuçların müşterilere sunulması ve müşterilerin yetkili satıcılarla bağlantısının kurulmasını içerir. DOD çağrıları da 2016 yılında %69 artış göstererek 37.092 adet olarak gerçekleşmiştir.

Bu veri ile birlikte genel toplamda da çağrı merkezi sektöründe değerlendirilen en önemli kriterlerin başında yer alan Telefon Servis Faktörü (Service Level) dünya ortalaması %75 iken DİM'de bu kriter 2016 yılında %80 olarak gerçekleşmiştir.

VW Binek araç için Almanya Gizli Müşteri ölçümlemesinde 2016 yılında DİM ile birlikte puanımız 88,3 olarak gerçekleşmiştir. Bu sonuç, DİM'deki kalitenin ve sağlanan hizmetin VW AG tarafından yapılan tamamen tarafsız çalışma ile de ortaya konduğu önemli bir veri olmaktadır.

Müşteri temsilcilerinin değerlendirildiği, sağlanan hizmetin kalitesinin ve müşteride uyandırdığı hissiyatın ölçümünün yapıldığı NPS sonuçları 2016 yılında 83,96 gerçekleşmiştir.

DİM müşteri temsilcilerinin kalite ölçümü sonucunda, 2016 yılında müşteri temsilcilerinin görüşme kalitesi puanı da 90,79 olarak gerçekleşmiştir.

DİM, müşterilerine sağladığı hizmetlerde her zaman için ayrıcalıklı hizmeti bir öncelik olarak görür. Bu anlamda DİM, önemli ve yoğunluklu bölgelerdeki çekiciler ile özel sözleşmeler imzalayarak, sonrasında bu çekici firmaların kalite ölçümünü yapar. 2016 yılında DİM'in anlaşmalı çekicilerinin sağladığı hizmetler için yapılan müşteri memnuniyet anket puanı 100 üzerinden 92,74 olarak gerçekleşmiştir.

DİM çalışanlarının da süreç ile ilgili katkıları olmuştur. 2016 yılında DİM çalışanları 315 öneri ile süreçlere katkı sağlamıştır. Şirket içerisinde en fazla öneriyi yaparak 1'inci olmuştur.

DİM çalışanlarının müşterilerine eşsiz bir deneyim yaşatmak için her ay birbirleri ile yarıştıkları bir platform mevcuttur. "Yol Tutkusu" adlı bu platformda müşterilere en iyi deneyimi yaşatan çalışan ödüllendirilmektedir. 2016 yılında, 72 adet eşsiz müşteri deneyimi adayı içerisinden 12 "Yol Tutkusu" ödülü verilmiştir.

### 6. Yeni uygulamalar:

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

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

**D-Pedia Sözlük:** Müşteri temsilcilerinin, müşteri sorularına hızlı cevap vermelerini ve müşteri soru ve sorunlarının kolayca kurumsal hafızaya alınmasını sağlayacak web tabanlı bir sıkça sorulan sorular bölümü oluşturulmuştur.

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

**Diyalog Mobil Uygulaması:** Müşteri beklentilerini karşılamak ve eşsiz müşteri deneyimi sağlamak adına DİYALOG mobil uygulamasının 1. fazı hayata geçirilmiştir. Müşteriler yolda kaldığında buldukları lokasyon uygulama üzerinden tespit edilip acil servis / çekici yetkililerine görev atanabilmektedir. Aynı zamanda hizmet veren acil servisin ve çekicinin konumları müşteriler tarafından da telefonda takip edilebilmektedir. Bu sayede müşterilerinin yolda kalmaları halinde bir tuşla yol yardımı hizmetinden faydalanabilmektedirler.

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

DİM, 2016 Yılında Telephone Doctor Türkiye tarafından 2016 yılında beşincisi düzenlenen; Çağrı Merkezi Müşteri Deneyimi Zirvesi ve Kalite Ligi Ödül Töreni'nde, 33 firma arasında 'En İyi Yaklaşım' ödülüne layık görülmüştür.

DİM ayrıca, bu yıl 11.'si düzenlenen ve 34 kategoride 45 firmanın finale kaldığı, dünyada müşteri ilişkileri yönetimi sektörünün en prestijli ödülü olarak kabul edilen Contactcenterworld.com Ödülleri'nde, 'En İyi Müşteri Deneyimi' kategorisinde birincilik, 'En İyi Çağrı Merkezi Tasarımı' kategorisinde de ikincilik ödülüne layık görülmüştür.

## GENEL BİLGİLER

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

### 7. Proje Bazlı Çalışmalar:

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

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

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

### 4.13.3. Tedarikçilerimiz

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

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

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

Tedarikçinin TSE, ISO 9001 Sertifikası/TSE Kalite Belgeli olması, üretici tarafından onay sertifikalı olması, sektöre göre güncel tarihli TOBB Kapasite Raporu bulunması, SGK ve vergi borcunun olmaması, seçim kriterleri arasında yer almaktadır. Temizlik hizmeti, yemek hizmeti, matbaa, basılı evrak, personel taşımacılığı, güvenlik, tekstil gibi ana hizmet alanlarında oluşturulmuş olan firma seçim ve değerlendirme kriterlerinin uygulanması güncel olarak devam etmektedir.

2011 yılında tedarikçilerimizle yapılan sözleşmelere bir ek protokol hazırlanarak ekonomik, çevresel ve sosyal risklerin öngörülmesi ve Doğu Otomotiv'in kurumsal sürdürülebilirlik vizyonunun tedarikçilerimiz arasında da benimsenmesi sağlanmıştır. 2015 yılında başlatılan yeni bir çalışmayla 3 pilot tedarikçimiz Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporu'na dahil edilmiştir. Değer zincirimiz içinde önemli bir yere sahip olan tedarikçilerimizde sürdürülebilirlik ve kurumsal sorumluluk bilincinin gelişmesi için destek vermek, sosyal, çevresel, etik ve ekonomik sorumluluk alanlarındaki performanslarının ölçülmesi sağlanarak gelişim alanlarıyla ilgili farkındalıklarının artmasını sağlamak amacıyla genişletilerek sürdürülecek bu çalışmanın 2017 yılında değerlendirme ve denetim süreçlerine de yansıtılması planlanmaktadır. Doğu Otomotiv, tedarik zincirini de etkili bir şekilde yönetmektedir. Şirketin tedarik zinciri yönetimi detaylı bir şekilde 2016 yılında yedincisi yayımlanan Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporu'nda ve internet sitesinde yer alan Sürdürülebilirlik Bölümü'nde (<http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/kurumsal-surdurulebilirlik/dogus-otomotivde-surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlarimiz>)

### 4.13.4. Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Sorumluluk Çalışmaları

#### BİST SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ENDEKSİ

Şirketimiz Borsa İstanbul'da işlem gören ve kurumsal sürdürülebilirlik performansları üst seviyede olan şirketlerin paylarından oluşan BİST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde Kasım 2016 - Ekim 2017 döneminde ikinci kez yerini almıştır.

#### KURUMSAL SORUMLULUK

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

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

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



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

## GENEL BİLGİLER

### 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.

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

### PAYDAŞ KATILIMI

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

Faaliyet gösterdiği alanlarda başarılı olan, kazancını toplumla paylaşan ve sorumluluklarını yerine getiren Doğuş Otomotiv, boyutu ve duruşuyla kamuoyuna güven veren, kurumsal yönetişim ilkelerini benimsemiş, etik ilkeleri gözetken 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 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 Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu tarafından belirlenmiştir. Kilit paydaşlarla geliştirilen her türlü diyalog platformu, geri bildirimler üzerinden değerlendirilmektedir. Doğuş Otomotiv Paydaş Katılımı Stratejisi orta ve uzun vadede sosyal, çevresel, ekonomik ve etik sorumluluk alanlarımızda farkındalık geliştirme, sürekli ve açık iletişim, geri bildirim ve iyileştirme performansları üzerine kurgulanmıştır. Doğuş Otomotiv’in paydaş katılımı süreç yönetimiyle ilgili detaylı bilgiler Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporu kapsamında detaylı olarak her yıl açıklanmaktadır: <http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/kurumsal-surdurulebilirlik/dogus-otomotivde-surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlarimiz>

### SÜRDÜRÜLEBİLİR ÇEVRE

Tüketicilerin değişen beklentileri, teknolojinin büyük bir hızla gelişmesi, küreselleşme, yeni birleşme ve satın alma operasyonları ve iş birlikleri nedeniyle otomotiv sektörünün ekosistemi de büyük bir değişim geçirmektedir. Bireylerin mobilite tanımına yaklaşımlarının da hızla değişeceği yeni bir yüzyılda yaşıyoruz. Çoklu model ulaşım sistemleri giderek daha fazla yaygınlaşıyor; tüketicilerin çevresel sorumluluk, güvenlik ve bilgi isteğini karşılayacak akıllı araçlar çoğalıyor. Otomotiv şirketleri ise sorumlu büyümeyi sağlamalarına yardımcı olacak yeni iş modelleri geliştirmek için birbirleriyle yarışıyor. Bu dinamik yeniçağda, Doğuş Otomotiv bireylere özel mobilite çözümleri, perakende sektöründe yenilikçi satış teknikleri, küresel düzenleme ve uygulamalarıyla kapsamlı ortaklık ve iş birliklerinin gelecek 10 yılda başarının anahtarı olduğuna inanmaktadır.

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

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

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

### ŞEFFAFLIK VE HESAP VEREBİLİRLİK

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

### DOĞUŞ OTOMOTİV ETİK KODU

Ülkemizin ve dünyamızın geleceğine dair bir algı oluşturmayı, bu algıyı yaymayı ve yaygın olduğu kesimlerde derinleştirmeyi amaçlayan, sektörler üstü bir konumda tüm topluma örnek olma vizyonu ile hareket eden Doğuş Otomotiv, 2012 yılında tüm paydaşları ile iş yapış şeklini açık biçimde ortaya koyan Etik Kodu’nu da yayınlamıştır. Küresel standartlarda hazırlanan ve Türkiye’nin yurt dışından adaptasyon olmayan ilk etik kodu olan Doğuş Otomotiv Etik Kodu ile Şirketimiz; çalışanları, müşterileri, iş ortakları ve rakipleri ile ilişkilerinde dürüst ve etik davranış sergileyeceğinin sözünü bu kez taahhüt altına alarak belgelemiştir. Böylelikle, mevcut ekonomik şartlarda ve rekabet ortamında faaliyetlerimizi başarıyla yürütürken, sektörümüzdeki liderliğimizi koruyarak dürüst, güvenilir ve asla ödün vermeyeceği etik kurallarıyla tanınan, itibarı yüksek bir Şirket olmanın altı bir kez daha çizilmiştir. Doğuş Otomotiv Etik Kodu’nun tedarikçilerimiz, iş ortaklarımız ve üçüncü partilerle paylaşılması ile ilgili çalışmalarımız 2016 yılında da devam etmiştir. 2016 yılında tüm Doğuş Otomotiv, Doğuş Oto ve Doğuş Teknoloji çalışanlarını kapsayan yüz yüze Etik Kod eğitimlerinin tamamlanması için gerekli çalışmalar yürütülmüştür. Raporlama dönemi boyunca, 188 Doğuş Otomotiv çalışanına 376 adam/saat yüz yüze Etik Kod eğitimi sağlanmıştır. Böylece 2016 yıl sonu itibarıyla Doğuş Otomotiv çalışanlarının %81’ine yüz yüze Etik Kod eğitimleri verilmiştir. Aynı dönemde işe başlayan 127 çalışana sağlanan 317,5 adam/saat e-oryantasyon eğitimi kapsamında Etik Kod ile ilgili bilgiler de yer almıştır. Doğuş Otomotiv Etik Kodu, Şirketimizin tüm etik konulardaki taahhüt ve politikalarını içermektedir ve şirketin resmi internet sitesinde kamuya açık bir biçimde yayınlanmaktadır: <http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/kurumsal-surdurulebilirlik/yonetisim-risk-yonetimi-etik/etik/dogus-otomotiv-etik-kodu>



## GENEL BİLGİLER

### ÖNCELİKLİ PAYDAŞIMIZ: ÇALIŞANLARIMIZ

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

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

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

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

### Eşit Haklar

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

### Çalışanlarımıza Sağlanan Faydalar

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

### Çalışanlarımızla İletişim

Doğuş Otomotiv'in her çalışanı, ilgili yöneticisiyle dilediği zaman doğrudan iletişim kurabilmektedir. Ayrıca üç ayda bir düzenlenen Yönetim Bilgilendirme Toplantıları'nda yöneticiler ile üst yönetim, Şirketin faaliyetleri ve işleyişi konusunda bilgi paylaşımında bulunmaktadır. 2016 yılında 2 adet Yönetim Bilgilendirme Toplantısı gerçekleştirilmiştir. İnsan Kaynakları ve Süreç Yönetimi Genel Müdürlüğü tarafından her uygulama değişikliğinde ve yılsonlarında İK süreçlerinin detaylı biçimde paylaşıldığı İletişim Toplantıları'na, tüm Doğuş Otomotiv çalışanları katılabilmektedir. Ayrıca intranet ve e-posta yoluyla şirketle ilgili bilgiler çalışanlarla düzenli olarak paylaşılmaktadır. Çalışanların Şirketle ve tüm süreçlerle ilgili öneri ve görüşlerini yönetimle paylaşmalarını sağlayan Doğuş Otomotiv Öneri Sistemi ile 2016 yılında, hayata geçirilen öneri sayısında geçen seneye göre %44 oranında önemli artış yaşanmıştır. Ayrıca, Şirketimizde her yıl iş süreçlerini iyileştirmek ve Şirketin performansına olumlu katkı sağlamak amacıyla çalışanlarımızca birçok proje üretilmektedir. Bu iletişime örnek olarak, çalışanlarımızın hayata geçirdikleri projelerden en iyilerinin ödüllendirildiği tören Fikirlerin Doğuş Günü Mezuniyet adı altında üst yönetime katılımıyla ikinci kez gerçekleştirilmiştir. Törende çalışanlarımız, gerçekleştirdikleri projeleri üst yönetime sunma şansı bulmuştur. Doğuş Otomotiv'in çalışanlarıyla geliştirdiği diyalog platformları, eğitimler ve tüm çalışan strateji ve politikaları her yıl Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporu'nda detaylı biçimde açıklanmaktadır: <http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/kurumsal-surdurulebilirlik/dogus-otomotivde-surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlarimiz>

### DOĞUŞ OTOMOTİV VE TOPLUM

#### "Trafik Hayattır!"

Doğuş Otomotiv, sürdürülebilir ve yenilikçi çözümler üretme stratejisi doğrultusunda başarılı finansal ve operasyonel sonuçlara imza atmanın yanı sıra toplumsal değer yaratacak ve ürün/hizmet sorumluluğunu dikkate alan kurumsal sorumluluk platformlarını hayata geçirmeyi temel öncelikleri arasında görmektedir. Şirketimizin faaliyet alanında edindiği deneyimden güç alarak büyük bir kararlılıkla gerçekleştirdiği sürdürülebilir oluşumlar arasında 2004 yılında başlattığı Trafik Hayattır'ın özel bir yeri bulunmaktadır.

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

Bu kapsamda, gençleri trafik güvenliği konusuna dahil etmek, trafik güvenliği konusunda çözüm üretmelerini sağlamak ve yaratıcılıklarını artırmak amacıyla 2016 yılında hayata geçirilen Trafik Hayattır Kamu Spotu Yarışması'nda, katılımcılardan Trafik Hayattır'ın iletişim çalışmalarında ana mesajlar olarak belirlenen, "Aşırı Hız Yapma", 'Cep Telefonu Kullanma' ve 'Emniyet Kemerini Tak' mesajlarından birini içeren senaryolarını kısa film haline getirerek en fazla 45 saniyelik bir filmle anlatmalarını istenmiştir.

Yoğun ilgi gören ve 422 filmin katıldığı yarışma sonunda, jüri tarafından Korhan Topçu'nun 5 kişilik bir ailenin yolcuğunu anlattığı filmi birinci olarak belirlenmiştir.

Birinci seçilen Korhan Topçu, filmini ünlü yönetmen Ömer Faruk Sorak'la tekrar çekerek, profesyonel bir filmin yapım sürecine katılma, konunun uzmanlarından fikir alma ve spotunu ekranlara taşıma fırsatı yakalamıştır.

Trafik kazalarından en fazla etkilenen 2. grubun çocuklar olması sebebiyle, Trafikte Çocuk Güvenliği inisiyatifi başlatan Trafik Hayattır, sosyal -dijital medya ve saha aktiviteleriyle ailelere ulaşmayı hedeflemektedir. Emniyet Genel Müdürlüğü'nün de iş birliği ile İzmir- İstanbul ve Ankara'da konuyla ilgili araştırma yapılmış, %23 olan çocuk koltuğu kullanım oranı detaylarıyla kamuoyuna aktarılmıştır. Araştırma sonuçlarında psikolojik etmenlerin de kullanımı düşürdüğü gözlenmiş, bu sebeple ünlü psikolog Prof. Dr. Üstün Dökmen projeye dahil olmuştur. Loughborough Üniversitesinden Prof. Dr. Serpil Acar ve Prof. Dr. Memiş Acar trafikte ve araçta anne-çocuk güvenliği içerikleriyle Trafik Hayattır'ın danışman kadrosuna katılmıştır.

Kamu iş birliklerine devam eden platfom, Kadıköy Belediyesi gebe okullarına içerik sağlamak üzere anlaşmaya varmıştır. Anne Bebek Çocuk Fuarı gibi etkinliklerle 3 gün boyunca 2500'den fazla katılımçıya bilgilendirme yapılmış, ayrıca stantta yapılan simülasyon yarışmasında 1.gelen kişiye çocuk koltuğu hediye edilmiştir.

Trafik Hayattır'ın üniversitelerde 2012 yılından beri sürdürdüğü istikrarlı projesi Trafik Güvenliği Uzaktan Eğitimi 18 üniversitede 20.000'den fazla öğrenciye ulaşmıştır. Trafik güvenliği konusunda verilen teorik eğitimleri pratik uygulamalarla pekiştiren platform, 2016 sonuna Kamu Spotu Yarışmasına ek olarak 'Jingle Yarışması'nı başlatmıştır.

2017 Jingle Yarışması ile trafikteki kişilere radyo yolu ile yine gençlerden gelecek beste önerileriyle ulaşılması planlanmaktadır. Jingle Yarışması jürisinde yer alan Nil Karaibrahimgil, kazanan eser sahibi ile stüdyoya girecek 'trafik güvenliği' mesajını tüm Türkiye'ye duyuracaktır.

### Meslek Liseleri ve Doğuş Otomotiv İş Birliği

Doğuş Otomotiv'in eğitime ve kaliteli istihdam yetiştirilmesine katkı sağlamak amacıyla yürüttüğü Meslek Liseleri İşbirliği çalışmaları 2016 yılında da devam etmiştir. 2016 yılında destek verilen meslek lisesi sayısı 7'ye ulaşmıştır.

2016-2017 öğretim yılı için 5 okuldan 146 öğrenciye 21 Yetkili Servisimizde kış döneminde atölye stajları organize edilmiş, ayrıca yine bu okulların ikisinde bulunan 50 öğrenciye 2016 yaz dönemi için 12 Yetkili servisimizde yaz stajı organize edilmiştir. 2016 öğretim yılında 7 okulda toplam 176 öğrenci sınıflarımızda eğitime başlamıştır. Sınıflarımızdan mezun olan öğrencilere Yetkili Servislerimizde istihdam sağlanmıştır. 2016 yılında toplam 80 öğrenci mezun olmuş, bu öğrencilerden 27'si Yetkili Servislerimizde çalışmaya başlamıştır. 2016 yılında toplam mezun sayımız 434'e ve öğrenimi devam eden öğrenci sayısı ise 365'e yükselmiştir.

## GENEL BİLGİLER

### 4.14. Bağışlar ve Yardımlar

25 Mart 2016 tarihli Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda: internet sitemizden ulaşılabilecek Doğu Otomotiv Bağış ve Yardım Politikamızda herhangi bir değişiklik yapılmamış olup, 2016 yılına özgü olmak üzere Manisa İli Soma ilçesinde yaşanan maden faciası sonrasında bölgede devam eden yardım kampanyaları ve Şirketin toplumsal katılım politikaları kapsamında ilköğretim okulu projesi inşasının üstlenilerek yaptırılmasında kullanılmak üzere 15.000.000 TL ek bağış yapılmasına karar verilmiştir. Yıl içindeki bağışların detayı aşağıdaki gibidir:

DOĞUŞ OTOMOTİV SERVİS VE TİCARET A.Ş. VE BAĞLI ORTAKLIKLARI	
2016 YILINDA YAPILAN BAĞIŞ VE YARDIMLAR	TUTAR -TL
SOMA İLKÖĞRETİM OKULU PROJESİ (AFAD)	13.812.943
KÜÇÜKYALI MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ MÜDÜRLÜĞÜ	322.118
TÜRK PETROL VAKFI	65.000
SARIYER BELEDİYE SPOR KULUBÜ DERNEĞİ	30.000
ŞİŞLİ TEKNİK VE ENDÜSTRİ MESLEK LİSESİ	25.348
TÜRKİYE KORUNMAYA MUHTAÇ ÇOCUKLAR VAKFI	23.011
AYHAN ŞAHENK VAKFI	18.204
BURHANETTİN YILDIZ TEKNİK VE ENDÜSTRİ MESLEK LİSESİ	15.415
BESNİ MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ	13.646
DİĞER DERNEK VE KURUMLAR	46.732
<b>TOPLAM</b>	<b>14.372.417</b>

### 4.15. Şirketler Topluluğu

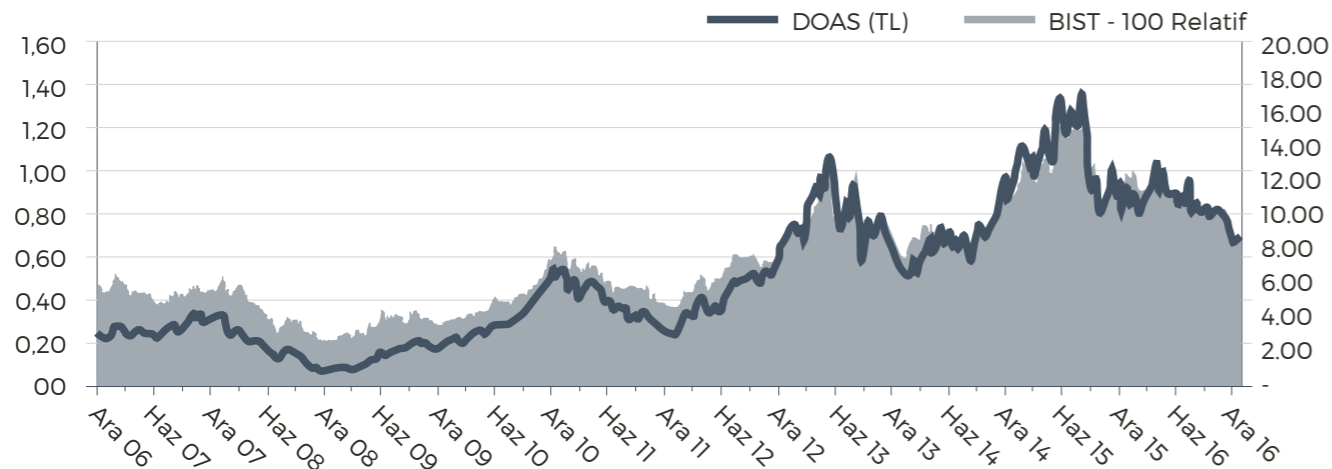
Şirketimiz, 2016 yılında hâkim şirketle ve hâkim şirkete bağlı şirketlerle yaptığı işlemlerde, emsallerine aykırı olarak bu şirketler yararına bir işlem yapmamıştır. Dolayısıyla Şirketimizin, Türk Ticaret Kanunu'nun 199'uncu maddesi kapsamında hâkim şirketle ve hâkim şirkete bağlı şirketlerle yaptığı işlemlerle ilgili aldığı bir önlem veya zarar denkleştirmesi de bulunmamaktadır.

## 5. FİNANSAL DURUM

### 5.1. Doğu Otomotiv Hisse Bilgileri

Reuters kodu: DOAS.IS  
Bloomberg kodu: DOAS.TI

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



31.12.2016 tarihi itibarıyla verilmiştir. (Kaynak: Reuters)

### 5.2. Operasyonel ve Finansal Göstergeler

Şirketimiz, 1.118.713 bin TL tutarında öz kaynağa sahip ve sermayesi karşılıksız kalmamış olup, borca batık değildir.

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

Şirketimizin bir önceki yıla göre satış adetleri %4, cirosu %10 oranda artmış ve net kârı %21 oranlarında azalmıştır. Şirketimiz ayrıca yalın yönetime ve dinamik yapısına verdiği önemin göstergesi olarak, Faaliyet Giderleri/ Ciro rasyosunda geçen yılki seviyesini korumuştur.

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

	2016	2015	2014
<b>Konsolide Gelir Tabloları</b>			
Satışlar /Adet (Toptan)	213.185	205.593	155.995
Net Satışlar (milyon TL)	11.925	10.889	7.693
Brüt Kâr (milyon TL)	1.153	1.109	873
Faaliyet Giderleri (milyon TL)	727	662	537
EBIT (milyon TL)	426	447	336
Yatırım faaliyetlerinden gelirler (milyon TL)	23	47	20
Özkaynak yöntemiyle değerlendirilen yatırımların kâr/zararlarındaki paylar (milyon TL)	99	43	83
Net Finansman Giderleri (milyon TL)	273	171	123
Net Dönem Kârı (milyon TL)	238	302	253
<b>Konsolide Finansal Durum Tabloları</b>			
Hisse Başına Kazanç	1,11	1,38	1,14
Fiyat/Kazanç Oranı (%)	%7,91	%8,00	%10,45
Brüt Kar Marjı (%)	%9,7	%10,2	%11,3
Faaliyet Giderleri/Satışlar (%)	%6,1	%6,1	%7,0
EBIT Marjı (%)	%3,6	%4,1	%4,4
Net Kar Marjı (%)	%2,0	%2,8	%3,3
<b>Konsolide Finansal Durum Tabloları</b>			
Toplam Varlıklar (milyon TL)	4.852	3.980	2.827
Net Finansal Borç* (milyon TL)	2.669	1.869	1.035
Toplam Özkaynaklar (milyon TL)	1.119	1.363	1.236
Yatırım Tutarı** (CapEx) (milyon TL)	208	169	115
<b>Finansal Göstergeler</b>			
ROA (%)	%4,9	%7,6	%9,0
ROE (%)	%21,3	%22,2	%20,5
Net Finansal Borç/Özkaynaklar	2,39	1,37	0,84

\* 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.

# GENEL BİLGİLER

## 2017 YILI BEKLENTİLERİ

**Toplam Otomotiv Pazarı (Binek+H.Ticari+A.Ticari)**  
835-855 bin adet

**Doğuş Otomotiv Satış Adetleri (ŞKODA dahil)**  
170-180 bin adet

**Yatırım Harcamaları**  
325-340 mn TL

2016 yılını da %21,0 pazar payı ile otomotiv sektörünün lideri olarak tamamlayan Şirketimiz, uzun vadeli hedefleri doğrultusunda 2017 yılında,  
» Optimum karlılık seviyesini ve uzun vadeli başarı için pazar payını %20'ler seviyesinde muhafaza etmeyi;  
» Yeniden değerlendirilen tüm proje ve pazarlama planları ışığında tedbirli gider yönetim yapısını izlemeyi;  
» Temel performans göstergelerinin düzenli olarak izlenmesi suretiyle, gerekli iyileştirilmelerin gerçekleştirilmesini ve operasyonel verimliliğini güçlendirmeyi amaçlamaktadır.

2017 yılında yatırım harcama planlarımız aşağıdaki başlıklardan oluşmaktadır:  
» Genel Müdürlük, lojistik, yedek parça, eğitim alanları ve bağlı ortaklıklarımız için yapılan harcamalar,  
» Makine ve teçhizat yatırımları,  
» Bilgi teknolojileri yatırımları,  
» Kartal'da devam etmekte olan Ofis Kule inşaatı  
» Değer yaratma potansiyelini yüksek gördüğümüz yatırımlar (örnek: otomotiv showroom ve servisi olarak kiracısı olunan Esenyurt/İstanbul'da bulunan taşınmazın satın alınması)

Şirketimizin kısa vadede perakendecilik alanında büyük ölçekte olmasa da bir takım yatırımları olabileceği düşünülse de, esasen mobilite, dijitalleşme ve hizmet odaklı çalışmalarının sürdürülmesi amaçlanmaktadır. Bununla birlikte, Şirketimiz 2017 yılında distribütörlüğünü üstlendiği uluslararası markaların yeni araç modelleri ile rekabetçi konumunu korumaya devam edecektir.

2017 yılına ilişkin beklentilerimize yönelik riskler aşağıdaki gibidir:  
» Jeopolitik risklerin ülkemize olan etkileri  
» Kur dalgalanmalarının Şirket faaliyetlerine olan etkisi  
» Global piyasalardaki gelişmelere bağlı korumacı politikaların olası etkileri  
» Anayasa değişikliklerinin kısa ve orta vadede piyasalar üzerindeki olası etkileri

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

## 5.3 Kâr Dağıtım Önerisi ve Tablosu

Şirketimizin 2016 faaliyet dönemine ait kâr dağıtım önerisi ve tablosuna EK 1'de yer verilmiştir.

## 6. RİSKLER VE YÖNETİM ORGANININ DEĞERLENDİRMESİ

### 6.1 Risk Yönetimi Politikası

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

### 6.2 Riskin Erken Saptanması Komitesi Faaliyetleri

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

### 6.3 Risk Faktörleri ve Uygulamalar

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

## FINANSAL RİSKLER

### Likidite Riski

Şirketimizin genel mali durumunun, finansal duyarlılıkların dikkate alındığı bir ortamda izlenmesi ve bunu sağlayacak çözümlerin inşa edilmesi sağlanmıştır. Özellikle ticari hareketlerin değişimine endeksli raporlama şablonu ile risk yönetimi aktif-pasif nakit akışları izlenmektedir.

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

### Kur Riski

Şirket'in yine ticari hareketlerine endeksli olarak net döviz pozisyonu takibe alınmış, aylık risk yönetimi raporları ile ilgili yönetim organlarının ve Riskin Erken Saptanması Komitesi'nin düzenli olarak bilgilendirilmesi sağlanmıştır. Devalüasyon, parite ve enflasyon hareketlerinin yaratabileceği etkiler incelenmiş ve gerekli önlemler alınmıştır.

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



## GENEL BİLGİLER

### Faiz Riski

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

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

### Alacak Riski

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

### Ürün Maliyet/Fiyat Riski

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

## OPERASYONEL RİSKLER

### Tedarikçilerle İlişkiler

Tedarik devamsızlığı veya kesintisi, olası teslimat, kalite problemleri ve tedarikçinin finansal ve teknik yeterliliği risklerine karşı gerekli önlemler alınmaktadır. Tedarikçi performanslarının takibi, asgari teklif ve ihale koşulları ile değerlendirme sistemi, sözleşmeler ile bağlayıcı zemin oluşturulması, gereken hallerde hukuk onayı, teminat mektubu ve benzeri enstrümanlar kanalıyla sunulan hizmetin güvence altına alınması süregelen uygulamalardan bazılarıdır. Tedarik Zinciri Yönetimi ve tedarikçilerin sosyal, çevresel, ekonomik risklerinin yönetilmesiyle ilgili alınan önlemler ve denetim konuları Sürdürülebilirlik Raporu kapsamında detaylı olarak açıklanmaktadır. (<http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/kurumsal-surdurulebilirlik/dogus-otomotivde-surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlarimiz>)

### İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG)

Şirketimizdeki İSG süreçlerinin etkin olarak icra edilebilmesi/yönetilebilmesi için İSG kurulları ve organizasyon yapısı oluşturulmuştur. İSG kapsamında, tesislerimizin ve çalışma ortamlarımızın risk analizleri, kaza araştırma çalışmaları, sivil savunma eğitimleri ve tatbikatları ile ilgili faaliyetler yürütülmektedir. Ayrıca, güncel tespitler ve kanuni sorumluluklar, İSG kurul toplantılarında her ay düzenli olarak değerlendirilip, takip altına alınmaktadır. Yıl içinde, personelin farkındalığı bakımından eğitimler ve doğrudan uzman gözetiminde bilgi ölçmeye yönelik testler de düzenlenmektedir. Doğu Otomotiv ve Doğu Oto İSG çalışmalarıyla ilgili detaylı bilgi internet sitemizin Sürdürülebilirlik bölümünde yer almaktadır. (<http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/kurumsal-surdurulebilirlik/calisanlarimiz/is-sagligi-ve-guvenligi/dogus-otomotiv-isg-calismalari>)

### İş Devamlılığı (Sürekliliği) ve Kriz Yönetimi

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

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

### Bilgi Teknolojileri

Şirketimizdeki faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için entegre bir bilgi sistemi (Turkuaz) kullanılmaktadır. Satın alma, stok yönetimi, satış ve muhasebe gibi yoğun işlem gerektiren birçok konu başlığının süreçleri genel olarak bu sistem üzerinde bulunan uygulamalar aracılığı ile yerine getirilmektedir. Muhtemel risklere karşı tedbir olarak kaynak planlama, tanımlanan yetki ve erişim haklarının kullanılması, profesyonel donanımaya yönelik eğitimler ve sertifikasyonlar, referans modellerin tatbiki ve denetim sonuçlarına uygun aksiyon alma ile ilgili çalışmalar yürütülmektedir. İlave olarak yıl içinde, Deloitte liderliğinde sağlanan danışmanlık hizmeti kapsamında; Doğu Teknoloji ile ortak bir şekilde, kritik iş süreçlerine ait veri konsolide edilerek Şirketimizin bilgi güvenliğine yönelik strateji çalışması tamamlanmıştır.

### Karar Alma Süreçleri ve Uygulamalar

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

## 7. DİĞER HUSUSLAR

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

Bu rapor; Türk Ticaret Kanunu, Sermaye Piyasası Kanunu ve ilgili mevzuat hükümlerine uygun olarak hazırlanmış olup, 28 Şubat 2017 tarihli ve 2017/14 sayılı Yönetim Kurulu kararıyla Şirketin Yönetim Kurulu Üyeleri tarafından imzalanarak onaylanmıştır.

Finansal raporlamadan sorumlu Yönetim Kurulu Üyeleri ile finansal raporlamadan sorumlu yöneticinin 2016 yılı faaliyet dönemine ilişkin sorumluluk beyanına EK 2'de yer verilmiştir.

Yönetim Kurulu'nun 28 Şubat 2017 tarih ve 2017/14 sayılı kararıyla; Şirketimizin 31.12.2016 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 28 Şubat 2017 tarih ve 2017/15 sayılı toplantısında; Şirketimiz, Sermaye Piyasası Kurulu mevzuatına göre düzenlenerek bağımsız denetimden geçmiş konsolide finansal tablolarına göre 2016 yılı faaliyetleri sonucunda elde etmiş olduğu net dönem karının, otomotiv sektöründe faaliyetlerimizi etkileyebilecek nitelikte belirsizliklerin yaşanması ihtimali ve Şirketimizin büyüme politikaları doğrultusunda dağıtılmayarak şirket bünyesinde tutulmasının Genel Kurula teklif edilmesine karar verilmiştir.

## DOĞUŞ OTOMOTİV SERVİS VE TİCARET A.Ş.

## 2016 YILI KAR PAYI DAĞITIM TABLOSU (TL)

1- Ödenmiş / Çıkarılmış Sermaye		220.000.000,00
2- Genel Kanuni Yedek Akçe (Yasal Kayıtlara Göre)		161.522.458,00
Esas Sözleşme Uyarınca Kar Dağıtımda İmtiyaz Var İse Söz Konusu İmtiyaza İlişkin Bilgi		Bulunmamaktadır
	<b>SPK'ya Göre</b>	<b>Yasal Kayıtlara Göre</b>
3- Dönem Karı	275.132.000,00	182.803.774,18
4- Vergiler (-)	(37.189.000,00)	(38.971.937,93)
<b>5- Net Dönem Karı (*)</b>	<b>237.688.000,00</b>	<b>143.831.836,25</b>
6- Geçmiş Yıl Zararları (-)	(60.557.000,00)	(74.447.239,77)
7- Genel Kanuni Yedek Akçe (-)	-	-
<b>8- NET DAĞITILABİLİR DÖNEM KARI</b>	<b>177.131.000,00</b>	<b>69.384.596,48</b>
9- Yıl İçinde Yapılan Bağışlar (+)	14.372.417,00	
<b>10- Bağışlar Eklendiği Net Dağıtılabilir Dönem Karı</b>	<b>191.503.417,00</b>	
11- Ortaklara Birinci Kar Payı	-	-
- Nakit	-	-
- Bedelsiz	-	-
- Toplam	-	-
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	-	-
16- Genel Kanuni Yedek Akçe	-	-
17- Statü Yedekleri	-	-
18- Özel Yedekler	-	-
<b>19- OLAĞANÜSTÜ YEDEK</b>	<b>177.131.000,00</b>	<b>69.384.596,48</b>
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	-	-	0,0	-	0,000
- NET	-	-	0,0	-	0,000

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

## EK 2. FİNANSAL RAPORLARDA SORUMLULUK BEYANI



FİNANSAL TABLO VE FAALİYET RAPORLARININ KABULÜNE İLİŞKİN YÖNETİM KURULU'NUN  
KARAR TARİHİ: 28 Şubat 2017  
KARAR SAYISI: 2017 / 14

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 31.12.2016 tarihinde sona eren hesap dönemine ilişkin, Sermaye Piyasası Kurulu'nun "Sermaye Piyasasında Finansal Raporlamaya İlişkin Esaslar Tebliği" çerçevesinde hazırlanan, bağımsız denetimden geçmiş Konsolide Finansal Tablolar ve Yönetim Kurulu Faaliyet Raporunun tarafımızca incelendiğini, şirketimizdeki görev ve sorumluluk alanında sahip olduğumuz bilgiler çerçevesinde;

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

beyan ederiz.

Saygılarımızla,

Doğuş Otomotiv Servis Ve Ticaret A.Ş.

Kerem TALİH  
Mali İşler Genel Müdürü -CFO

Emir Ali BİLALOĞLU  
İcra Kurulu Başkanı -CEO  
Yönetim Kurulu Üyesi

R. Yılmaz Argüden  
Yönetim Kurulu Üyesi  
Denetim Komitesi Üyesi

Ferruh EKER  
Yönetim Kurulu Üyesi  
Denetim Komitesi Başkanı

## Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret A.Ş.

Kanuni Merkez  
Maslak Mah.Ahi Evran Cad.  
Nº: 4 İç Kapı Nº: 13  
(Doğuş Center Maslak)  
Sarıyer / İSTANBUL  
T: (0212) 335 32 32  
F: (0212) 335 30 90

Mersis No: 0-3090-1147-1300010

Yönetim ve İletişim  
Şekerpinar Mah. Anadolu Cad.  
Nº: 22 ve 45, 41420  
Çayyova - KOCAELİ  
P: (0262) 676 90 90  
F: (0262) 676 90 98  
www.dogusotomotiv.com.tr  
KEP Adresi: dogusotomotiv@hs01.kep.tr

## EK 3. YILLIK FAALİYET RAPORUNA DAİR BAĞIMSIZ DENETÇİ RAPORU



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

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

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

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

Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret Anonim Şirketi ("Şirket") ve bağlı ortaklıklarının (birlikte "Grup" olarak anılacaktır) 31 Aralık 2016 tarihinde sona eren hesap dönemine ilişkin yıllık faaliyet raporunu, denetlemiş bulunuyoruz.

#### Yönetim Kurulu'nun Yıllık Faaliyet Raporuna İlişkin Sorumluluğu

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

#### Bağımsız Denetçinin Sorumluluğu

Sorumluluğumuz, Grup'un faaliyet raporuna yönelik olarak TTK'nın 397'nci maddesi ve Tebliğ çerçevesinde yaptığımız bağımsız denetime dayanarak, bu faaliyet raporunda yer alan finansal bilgilerin Grup'un 28 Şubat 2017 tarihli bağımsız denetçi raporuna konu olan konsolide finansal tablolarıyla tutarlı olup olmadığı ve gerçeği yansıtıp 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 yansıtıp yansıtmadığına dair makul güvence elde etmek üzere planlanarak yürütülmesini gerektirmektedir. Bağımsız denetim, tarihi finansal bilgiler hakkında denetim kanıtı elde etmek amacıyla denetim prosedürlerinin uygulanmasını içerir. Bu prosedürlerin seçimi, bağımsız denetçinin mesleki muhakemesine dayanır.

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

#### Görüş

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

#### Mevzuattan Kaynaklanan Diğer Yükümlülükler

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

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



Murat Aisan, SMMM  
Sorumlu Denetçi  
28 Şubat 2017  
İstanbul, TÜRKİYE