








KISACA DRD	04
2016 YILINDA DRD	06
BAŞLICA GÖSTERGELER	08
YÖNETİM KURULU	10
YÖNETİM KURULU'NUN MESAJI	11
GENEL MÜDÜR'ÜN MESAJI	14
SEKTÖREL GÖRÜNÜM	20
2016 YILI FAALİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ	22
Finansal Yönetim	22
Kurumsal Kiralama	24
Bireysel Yıllık Kiralama	30
Satış Sonrası Hizmetler	32
Satın Alma	36
Ürün Yönetimi ve Pazarlama	38
Marka Yönetimi ve Kurumsal İletişim	39
Müşteri Hizmetleri	44
Bilgi İşlem	46
İnsan Kaynakları	48
Süreç Geliştirme ve Planlama	51
İç Denetim	53
KSS FAALİYETLERİ	54
HEY-Hayatı Emniyetli Yaşa	54
WWF İş Birliği	56
Tema Vakfı İş Birliği	57
Burs Programları	57
GRUP ŞİRKETLERİ	58
Hastane Derindere	58
DRD Motorbikes	59
DMA - Derindere Motorlu Araçlar	60
Derindere 2. El	62
İŞBİRLİKLERİMİZ	64
31 ARALIK 2016 TARİHİ İTİBARIYLA FİNANSAL TABLOLAR VE BAĞIMSIZ DENETÇİ RAPORU	68



“Başarılı olmak için  
değil, değerli olmak  
için uğraşın.”

Albert Einstein







# Kısaca DRD

## DRD ARAÇ PARKI

# 33.273

## FİLO KİRALAMA SEKTÖRÜNDE DRD'NİN PAZAR PAYI

# %10

1998 yılında sektörünün öncüsü olarak operasyonel filo kiralama alanında faaliyet göstermeye başlayan DRD Filo Kiralama, 19 yıldır sektörde dokunduğu tüm alanlara ve paydaşlarına değer katma hedefiyle ilerliyor.

DRD, Derindere Grubu'nun otomotiv sektöründe uzun yıllara dayanan engin deneyimini, yetkin insan kaynağı ve yenilikçi vizyonu ile birleştirerek Türkiye'nin *"tamamı yerli sermayeli en büyük operasyonel filo kiralama markası"* konumunu sürdürmektedir.

Aktif araç parkını 33.273 adede çıkaran DRD, 2016 yılı sonu itibarıyla pazarın %10'unu temsil etmektedir. 49 farklı sektörden 9.007 kurumsal ve bireysel müşteri ile en geniş müşteri portföyüne sahip şirketlerden biri olan DRD, sektördeki konumunu daha da güçlendirmiştir. DRD, geniş bir yelpazede yer alan farklı marka ve model araç alternatiflerini müşterilerine sunmanın gururunu yaşamaktadır.

İstanbul'da yer alan Genel Müdürlüğü, Türkiye genelinde 14 farklı ilde 4 bölge müdürlüğü, 24 satış ofisinin yanı sıra 1.400 servis noktası sayesinde DRD, her an müşterilerinin yanında olarak yüksek müşteri memnuniyeti sağlamaktadır.

DRD, uluslararası kalite standartlarındaki hizmet altyapısı ve teknoloji yatırımları ile güçlü marka değerini daha da yukarıya taşımayı hedeflemektedir. Üstün hizmet kalitesinden, güçlü insan kaynağına ve sürdürülebilir finansal yapısına kadar birçok alanda, 2016 yılında yapılan yatırımlar sayesinde gelecek 10 yılın kurumsal altyapısı oluşturulmuştur.

DRD, çevreye ve topluma faydalı projelerde yer alarak gelecek kuşaklara yaşanabilir bir dünya bırakmak için sürdürülebilirlik hedeflerine önemli katkılar sağlamaktadır.

## Sektörde DRD Farkı

### *Şeffaflık İlkesi*

Sektöründe faaliyet raporu yayınlayan ilk ve tek şirket olma özelliğini sürdüren DRD, altı yıldır yayınladığı faaliyet raporlarını ve web sitesi yoluyla finansal bilgilerini kamuoyuyla paylaşmaktadır.

### *Etik*

Müşterilerine, tedarikçilerine ve çalışanlarına karşı Şirket, yüksek sorumluluk anlayışı ve etik değerleri doğrultusunda hizmet sağlamaktadır.

### *Hizmet Kalitesi ve Müşteri Bağlılığı*

Müşteri sadakatini artırmak amacıyla Şirket, yaptığı yatırımlar ile hizmet kalitesini daha da artırmayı hedeflemektedir.

### *Finansal Güç*

Sektöründe teminatsız tahvil ihracı yapan ilk şirket olarak, hem ulusal hem de uluslararası finans kuruluşlarıyla başarılı iş birliklerine imza atmaktadır.

### *Yüksek Kredibilite*

Sektöründe yine bir ilke imza atarak, iki farklı uluslararası kredi derecelendirme kuruluşu tarafından değerlendirilen tek şirkettir.

### *Sektörde Öncülük*

Güçlü yönetim vizyonu ve teknolojik altyapısıyla sektörde çok sayıda yeniliğe öncülük eden DRD, 2016 yılı itibarıyla sektörde bireysel yıllık kiralama yapan ilk şirkettir.

### *Araç Parkı Değeri*

Sahip olduğu araç filosu değeri göz önünde bulundurulduğunda sektöründe ilk sıradadır.

### *Güçlü Özkaynak*

Özkaynakları bakımından hızlı büyüyen DRD, Fortune ve Capital Dergileri tarafından hazırlanan *“Türkiye'nin En Büyük 500 Şirketi”* listesinde, bu yıl 237. sırada yer aldı.

### *Uluslararası Bilinirlik*

Başarıları Türkiye sınırları dışında da dikkat çeken DRD, İngiliz BBC TopGear Dergisi tarafından her yıl düzenlenen TopGear Ödülleri çerçevesinde *“Türkiye'de Yılın Araç Kiralama Şirketi”* ödülünü kazanmıştır.



# 2016 Yılında DRD

2016 yılındaki yatırımları ve büyüme hızıyla her alanda sektör liderliğini sürdüren DRD, Türkiye genelinde yaygın 1.400'ü aşkın anlaşmalı servis noktası ile 9.007 kurumsal ve bireysel müşteriye uluslararası standartlarda değer öncelikli hizmetler sunuyor.

## Bireysel yıllık kiralama

Bireylere yönelik yıllık araç kiralama işinin öncüsü konumunda olan DRD, 2015 yılından bu yana bireysel kiralama alanında hızlı bir büyüme performansı göstermektedir. 2016 yılsonuna kadar yapılan pilot çalışma sonucunda hedeflenenin üzerinde bir büyüme oranı göstermesiyle birlikte, bireysel yıllık kiralama iş kolu için 2017 yılında yeni bir marka yapılanması planlanmaktadır.

2016 yılsonu itibarıyla DRD içindeki payı yüzde 15 seviyesine ulaşan bu alanın, önümüzdeki yıllarda daha da büyütülmesi ve gelecek beş yılda bu payın yüzde 30-40 seviyelerine ulaşması hedeflenmektedir.

Bununla birlikte müşterilere sunulan araç çeşitliliği ve başvuru sırasında 1 dakikalık bir sürede müşterinin kredibilitésinin ölçülmesi, DRD'nin kendi açtığı bu kulvarda da öncü olmasını sağlayacaktır.

### DRD Akademi

DRD, sektöründeki insan kaynağı açısından yola çıkarak, kendi personelinin alanlarıyla ilgili yetkinlik ve donanımlarını geliştirmek amacıyla 2015 yılında temellerini attığı **DRD Akademi**'yi hayata geçirmiştir. Sektörde başka bir örneği olmayan DRD Akademi ile DRD, insan kaynağını geliştirerek daha güçlü adımlar atmaya başlamıştır.

### "Yılın Araç Kiralama Şirketi" Ödülü

DRD Filo Kiralama'nın teknoloji ve dijitalleşme başta olmak üzere birçok kriterde sektöründe fark yaratıyor olması, sadece yurt içinde değil, küresel ölçekte de ses getirmektedir.

DRD, alanında en prestijli yayınlardan biri olan BBC TopGear Dergisi tarafından, yenilikçi pazarlama uygulamaları ve teknoloji yatırımları değerlendirilerek, 2016 yılında "**Yılın Araç Kiralama Şirketi Ödülü**"ne layık görülmüştür.

### "Sektörün Dijitalleşmede Öncüsü" Ödülü

2016 yılında dijitalleşme sürecindeki dönüşümünü devam ettiren DRD; kullanıcı odaklı web sitesi, "**Filomatik**" online raporlama modülü, "**DRDrive**" mobil uygulaması ve gelişmiş teknolojik altyapısı ile tüm müşterilerine kolaylık ve değer sağlayan farklı e-çözüm uygulamaları sunmaktadır.





## Yaygın hizmet ağı

Sahip olduğu bu teknolojik ve dijital altyapı sayesinde DRD; 2016 yılında Boğaziçi Üniversitesi, ODTÜ, Türkiye Bilişim Vakfı ve Vodafone'un desteği ile hayata geçirilen "Accenture Dijitalleşme Endeksi Türkiye" değerlendirmesinde "Türkiye'nin En Dijital Şirketleri" arasında gösterilmiş ve "Dijitalleşmede Sektör Öncüsü Ödülü"ne layık görülmüştür.

### *İstikrarlı Gelişim ve Sürdürülebilir Büyüme*

DRD, 2016 yılında hedeflerinin de üzerinde bir büyüme göstererek ülke ve sektör büyüme ortalamasının çok üzerinde bir performans sergilemiştir. 2016 yılındaki

yatırımları ve büyüme hızıyla her alanda sektör liderliğini sürdüren DRD, Türkiye genelinde yaygın 1.400'ü aşkın anlaşmalı servis noktası ile 9.007 adet kurumsal ve bireysel müşteriye uluslararası standartlarda değer öncelikli hizmetler sunmaktadır. Müşterilerine sunduğu araç parkı çeşitliliği ve yüksek hizmet kalitesi ile DRD, sürekli artan bir pazar payına sahiptir.

## 9.007 kurumsal ve bireysel müşteri



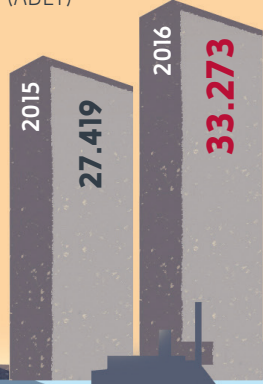
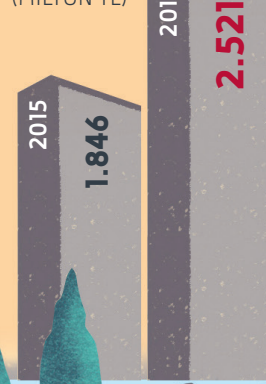
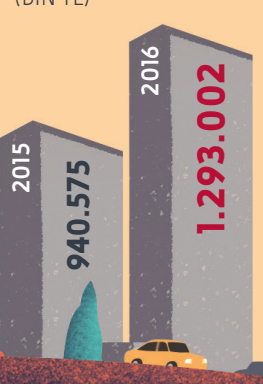
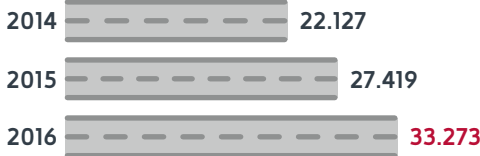
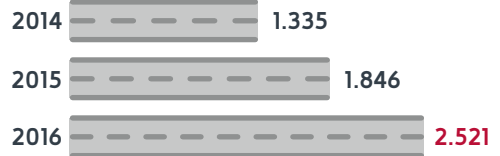
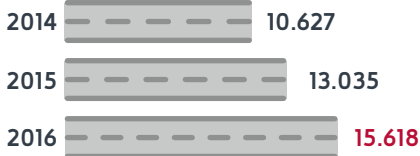
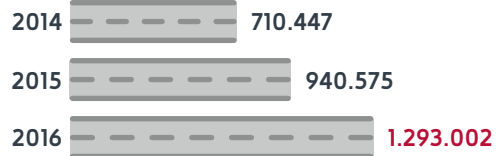
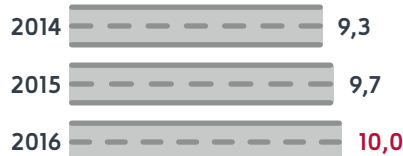
# Başlıca Finansal Göstergeler

2016 yılında Türkiye Operasyonel Filo Kiralama sektörü %19,3 büyürken, DRD araç parkını %37 oranında büyütmeyi başarmıştır.

Yüksek Verimlilik	2014	2015	2016
OPERASYONEL KİRALAMA İŞ KOLU (bin TL)			
Toplam Aktifler	1.214.483	1.854.824	2.878.101
Satışlar	564.386	667.283	909.734
Operasyonel Kar	145.626	138.147	164.500
TÜM ŞİRKET (bin TL)			
Toplam Aktifler	1.317.772	1.854.824	2.878.101
Satışlar	689.862	667.283	909.734
Özkaynaklar	183.617	239.626	270.117
Operasyonel Kar	142.542	138.148	164.500

Yüksek Performans	2014	2015	2016
OPERASYONEL GÖSTERGELER			
Filo Araç Sayısı	22.127	27.419	33.273
Araç Yatırımları (adet)	10.627	13.035	15.618
Araç Yatırımları (bin TL)	710.447	940.575	1.293.002

↑%21    ↑%36    ↑%20    ↑%37

FİLO ARAÇ SAYISI  
(ADET)FİLO DEĞERİ  
(MİLYON TL)ARAÇ YATIRIMLARI  
(ADET)ARAÇ YATIRIMLARI  
(BİN TL)FİLO ARAÇ SAYISI  
(ADET)FİLO DEĞERİ  
(MİLYON TL)ARAÇ YATIRIMLARI  
(ADET)ARAÇ YATIRIMLARI  
(BİN TL)PAZAR PAYI  
(%)



# Yönetim Kurulu



## Özkan DERİNDERE

*Yönetim Kurulu Başkanı*

1963 yılında Samsun'da doğan Özkan Derindere, okul yıllarından itibaren Şirket bünyesinde aktif olarak görev almaya başlamıştır. Özkan Derindere, 1979 yılından itibaren ortak olarak yönetimine katıldığı Derindere Şirketler Grubu'nun Yönetim Kurulu Başkanı olarak görevini sürdürmektedir.



## Aytekinhan YILDIRICI

*Yönetim Kurulu Başkan Vekili*

1957 yılında İstanbul'da doğan Aytekinhan Yıldırıcı, iş hayatına 1975 yılında Mobil Oil Türk A.Ş.'de başlamıştır. 1976-1998 yılları arasında Eurocar'da görev yapan Yıldırıcı, Genel Müdürlük görevinin ardından Derindere Şirketler Grubu'na transfer olmuştur. 40 yılı aşkın otomotiv sektörü deneyimiyle ülkemizde filo kiralama sektörünün kurumsallaşmasının öncüleri arasında yer alan Yıldırıcı, halen DRD Yönetim Kurulu Başkan Vekili olarak görevini yürütmektedir.



## Harun ÇAY

*Yönetim Kurulu Üyesi*

1963 yılında Samsun'da doğan Harun Çay, 1987 yılından bu yana Derindere Şirketler Grubu'nda görev almaktadır. Çay, uzun yıllar sürdürdüğü Mali İşler Koordinatörlüğü görevinin ardından halen DRD bünyesinde Yönetim Kurulu Üyesi olarak görev yapmaktadır.



## Deren DERİNDERE

*Yönetim Kurulu Üyesi*

Koç Üniversitesi İşletme Bölümü'nden mezun olan Deren Derindere, daha sonra ABD'de pazarlama eğitimi almıştır. 2015 yılı itibarıyla Derindere Şirketler Grubu'nda görev almaya başlayan Derindere, halen DRD bünyesinde Yönetim Kurulu Üyesi olarak görev almaktadır.

# Yönetim Kurulu'nun Mesajı

**Güçlü finansal yapısının yanı sıra büyümeye yönelik attığı inovatif adımlarla sektörde öncü rolünü sürdüren DRD, sektörünün ve ülkenin büyüme ortalamasının üzerinde yükseliş göstermektedir.**

Şirketlerin, ülke ekonomilerinin önemli birer lokomotifine olduğuna inanıyoruz. Güçlü ve dinamik şirketler, kendi hareketleriyle bir ivme etkisi sağlayarak milli ekonomiye de devinim gücü kazandırmaktadır. Yarım yüzyıla yaklaşan kurumsal tecrübesini son dönemdeki vizyoner adımlarıyla güçlü bir enerjiye dönüştüren DRD de kendi sürdürülebilir büyümesinin sektöre de ivme kazandıracığı bilinciyle hareket etmektedir.

## Küresel ekonomideki gelişmeler

2008'den itibaren tüm dünyayı sarsan mortgage krizinden etkilenen gelişmiş ülkelerin krizden çıkma adına attıkları adımlar, bugün artık yavaş yavaş geri çekilirken, o adımların yan etkileri de gelişmekte olan ülkeleri zora sokmaktadır. Fed tarafından 2016'da sadece bir kez yapılan faiz artışı bile pek çok gelişmekte olan ülkenin sermaye hareketlerini ve para birimlerini olumsuz etkilemiştir. ABD Doları Endeksi, tüm dünyada yaklaşık yüzde 3,96 oranında değer kazanarak yılı 102,4 düzeyinde tamamladı. Türkiye ise Meksika'dan sonra bu koşullardan en fazla etkilenen ikinci ülke olmuştur. Türk Lirası, ABD Doları karşısında 2016 yılında yüzde 17 değer kaybı yaşamıştır.

Fed'in faiz artırımı çabalarının yanı sıra, başta Avrupa olmak üzere tüm dünyada yaşanan talep daralması ve yavaşlayan ekonomik aktiviteler de Türkiye gibi ihracat odaklı ülkeleri olumsuz etkilemektedir. Ayrıca Türkiye'nin coğrafi konumunun getirdiği birtakım jeopolitik zorluklar da ülke riskini arttırarak Türk Lirası üzerinde baskı unsuru oluşturmaktadır. Sınırlarımızın yanı sıra başında devam eden savaş halinin Türkiye için oluşturduğu siyasi, ekonomik ve sosyal zorluklar, ülke risk puanını etkileyen unsurlardandır. Tüm bunların yanında 15 Temmuz'da gerçekleşen darbe girişiminin ülkemizde yarattığı etkiler, vatandaşlarımızın sağduyulu hareketleriyle en aza indirgenmiştir.

Bu zorlu ortamda Merkez Bankası'nın (TCMB), Türk Lirasının değer kaybının hızlandığı bir aşamada (24 Kasım 2016 tarihinde) haftalık borç verme faizini (politika faizini) yüzde 7,50'den 8,00'e ve gecelik borç verme faizini de 8,25'den 8,50'ye yükseltmesi, kurun üzerindeki baskıyı o an için azaltmış olsa da yapısal sorunların devam etmesi nedeniyle faiz artırımının etkisi sınırlı kalmıştır. Bu nedenle Türkiye'deki ekonomi aktörlerinin beklentisi, siyasi belirsizliklerin bir an evvel ortadan kaldırılarak yapısal reformların hayata geçirilmesi yönündedir.

Gerek uluslararası alanda yaşanan gelişmelerin etkileri, gerekse de iç siyasetin getirdikleri ekonominin 2016'da istenen hızda büyümesinin önüne geçmiştir. Dünya Bankası, Türkiye için ekonomik büyümenin 2016 yılında yüzde 2,5, 2017 yılı içinse yüzde 3 olarak gerçekleşeceğini tahmin etmektedir. Bu oranlar, kuşkusuz Türkiye gibi özellikle son 15 yılda hızlı büyüme rakamlarına alışmış bir ülke ekonomisinin oyuncularını yeterince tatmin etmemektedir. Ülkemizde siyasi süreç gereği pek çok seçimin ardı ardına denk gelmiş olması ekonomik aktivitenin ötelenmesini beraberinde getirmiştir. Ancak bu noktada siyasi erkinin de yönlendirmeleriyle Türk bankalarının, bu zorlu şartlar altında faizleri tüketici lehine indirerek ekonomideki canlılığı artırma çalışmaları kısmi de olsa reel sektöre olumlu yansımıştır.

Tüm bu zorluklara rağmen Türkiye, sahip olduğu ağırlıklı genç nüfusun dinamizmi ve stratejik coğrafi konumunun avantajları sayesinde yukarı yönlü büyüme potansiyelini sürdürme azmiyle yoluna devam etmektedir. Son 8 yılda dünyadaki birçok büyük ekonominin küçüldüğü veya yerinde saydığı zorlu dönemleri -azalan oranla da olsa- büyüme ile atlatan Türkiye ekonomisinin, güçlü şirketlerin açacağı yeni yollar ile daha büyük ivme kazanacağına dair inancımızı koruyoruz.

## YÖNETİM KURULU'NUN MESAJI

DRD olarak, önümüzdeki yıllarda bireysel yıllık kiralama iş kolumuzu, toplam ciromuz içinde önemli bir büyüklüğe ulaştırmayı hedefliyoruz.



## Hedeflerinin üzerinde büyüyen DRD

Nitekim dünyada ekonomik yavaşlamanın bu derece belirginleştiği ve kırılganlıkların arttığı bir yıl olan 2016'da, DRD olarak sektördeki güçlü konumumuzu koruyarak büyüme ritmimizi aralıksız sürdürdük. Şirket olarak, devam ettirdiğimiz yeni yatırımlarla tüm bu zorlu koşullar altında da hedeflerimizin üzerinde bir performans sergilemeyi başardık. *"Türkiye'nin tamamı yerli sermayeli en büyük operasyonel kiralama markası"* olarak, operasyonel filo kiralama hizmetlerinin yanı sıra bireylere yönelik yıllık araç kiralama alanında da faaliyetlerimize hız verdik.

2016 yılında araç sayımızı yüzde 21 artırarak 33.273 adede ulaştık. Sektör öncüsü olmanın getirdiği sorumlulukla her yıl araç filomuzu ve hizmet ağıımızı daha da güçlendirerek hem sektördeki konumumuzu hem de müşteri memnuniyetini arttırmayı bir ilke haline getirdik. 2016 yılı itibarıyla pazar payımızı yüzde 10 seviyesine taşıdık.

DRD olarak, önümüzdeki yıllarda bireysel yıllık kiralama iş kolumuzu, toplam ciromuz içinde önemli bir büyüklüğe ulaştırmayı hedefliyoruz. Müşteri memnuniyeti odaklı ve yüksek kalitede hizmetler sağlamaya yönelik yapılandırılmış teknolojik altyapımız ile 9.007 kurumsal ve bireysel müşteriye hizmet vermekteyiz.

DRD'nin sınırsız müşteri memnuniyetini sağlamaya yönelik fark yaratan hizmetleri ve teknolojik altyapısı sayesinde, geride kalan yılda İngiliz BBC TopGear Dergisi tarafından düzenlenen TopGear Ödülleri'nde **'2016 Yılının Araç Kiralama Şirketi'** seçilirken, Accenture Dijitalleşme Endeksi değerlendirmesi kapsamında *"Türkiye'nin En Dijital Şirketleri"* arasında gösterildik ve *'Dijitalleşmede Sektör Öncüsü Ödülü'*ne layık görüldük.

Aynı zamanda 2011 yılından bu yana S&P ve Fitch Ratings gibi uluslararası kredi derecelendirme kuruluşları tarafından kiralama sektöründe notu halka açık ve ulusal düzeyde yatırım yapılabilir tek şirket olma özelliğiyle de yükselen değer olarak dikkat çeken DRD ile hem sektör hem de Türkiye için yeni değerler üretme çabasına yönelik güçlü bir geleceğe doğru emin adımlarla ilerlemekteyiz.

Bu vesileyle çalışanlarımıza ve iş ortaklarımıza, başarımıza yaptıkları katkılardan ve bize duydukları güvenden ötürü gönülden teşekkür ederiz.

*Saygılarımızla,*  
Yönetim Kurulu

# Genel Müdür'ün Mesajı

İlkay ERSOY

*Genel Müdür*

1969 Kayseri doğumlu olan İlkay Ersoy, iş hayatına 1991 yılında Garanti Bankası'nda başlamıştır. Garanti Bankası bünyesinde 2007 yılına kadar çeşitli görevler alan Ersoy, 2007 yılı itibarıyla DRD Filo Kiralama şirketinde göreve başlamıştır. 2010 yılından bu yana DRD Filo Kiralama şirketinde Genel Müdür olarak görev alan Ersoy, 2012-2015 yılları arasında TOKKDER Yönetim Kurulu Başkanlığı görevini de üstlenmiş olup, halen DRD bünyesindeki görevini sürdürmektedir.



# **Son yıllardaki öncü faaliyetlerinin sonucunda güvenilir ve saygın bir marka olarak değerine değer katan DRD Filo Kiralama, sektör hedeflerinin ve müşteri beklentilerinin ötesine geçmeye dönük yenilikçi yaklaşımıyla belirlediği global hedeflere doğru ilerliyor.**

Son yıllardaki öncü faaliyetlerinin sonucunda güvenilir ve saygın bir marka olarak değerine değer katan DRD Filo Kiralama, sektör hedeflerinin ve müşteri beklentilerinin ötesine geçmeye dönük yenilikçi yaklaşımıyla belirlediği global hedeflere doğru ilerliyor.

DRD'nin son yıllardaki istikrarlı büyüme çizgisini en iyi özetleyen cümlelerden biri Albert Einstein'ın "Başarılı olmak için değil, değerli olmak için uğraşın" sözü olabilir. DRD olarak bizler, Derindere Grubu'nun uzun yıllara dayanan kurumsal tecrübesini, müşteri beklentileri ile teknolojik gelişmeleri merkeze alan yenilikçi bir vizyonla harmanlayarak sektör liderliğini her alana yaymayı başardık. Bunu elde ederken sadece yıllık veya rakamsal başarılar peşinde olmadık; aynı zamanda uzun vadeli, sürekli kendini yenileyen, sürdürülebilir, şirketin yanı sıra sektör ve tüm paydaşlarımız için yeni "değerler" üretmeye çalıştık.

Koyduğumuz hedeflere adım adım yaklaşırken, planlı olmanın, kullanıcı kolaylığını destekleyen teknolojinin gücünden faydalanmanın ve insan kaynağımızı doğru seçmenin avantajlarını yaşıyoruz. Yolumuzda zaman zaman engeller oluşabileceğinin farkında olarak ilerliyor

ve her türlü riski göz önünde bulundururken, bunlar için çözümler geliştirerek büyümeye devam ediyoruz.

## **Sektör ezberlerini değiştiriyoruz**

2008 yılından itibaren DRD olarak değişim sürecini başlatarak o zamana kadar sektörde olmayan bir anlayışla şirketimizi ciddi bir dönüşüme tabi tuttuk. 2008'de ilk beşte yer alan müşterilerimiz, o dönemki toplam satışımızın yüzde 72'sini oluşturuyordu ki bu durum sektörde yer alan bizim gibi büyük ölçekli şirketler için de benzerlik göstermekteydi.

Gerçekleştirdiğimiz dönüşümle birlikte hiç girilmeyen pazarlara yöneldik ve ilk etapta, daha küçük filolara sahip ama ciro bazında büyük olan şirketleri hedefledik. Ardından Türkiye genelinde orta ölçekli firmaları da müşteri portföyümüze ekledik. Hizmet sağladığımız sektörleri de genişleterek, her sektörden müşteri portföyüne sahip olduk.

Şirket olarak sektörde fark yarattığımız en önemli adımlardan biri ise bireylere yönelik yıllık kiralama modeli ile oldu. 2015 yılında başladığımız bireysel yıllık kiralama pilot çalışmasında beklentilerimizin üzerinde elde edilen sonuçlar neticesinde bu alana yönelik çok önemli yatırımlar gerçekleştirerek 2017'den itibaren OneCar adıyla büyümeye devam edeceğiz. Müşterilerin online kanallar üzerinden yaptığı başvurulara 1 dakika içinde yanıt verebildiğimiz bu iş alanını daha da büyütmede kararlıyız. Önümüzdeki beş yıl içinde bireysel yıllık kiralamanın toplam ciromuz içindeki payını yüzde 35-40 seviyesine getirmeyi amaçlıyoruz.

**Hem kurumsal filo kiralama hem de bireysel yıllık kiralama tarafında yakaladığımız büyüme performansını sürdürürebilmek için Türkiye genelinde dört bölge müdürlüğü ve 24 şubeye yayılmış güçlü bir satış ve hizmet altyapısının yanı sıra gelişmiş dijital altyapımızla da hizmet kalitemizi daha etkin hale getirmekteyiz. Türkiye'ye örnek bir firma olarak, uluslararası standartların dahi ötesinde hizmet kalitemizi artırmaya devam etmekteyiz.**

## GENEL MÜDÜR'ÜN MESAJI

### DRD, teknoloji alanında da sektör lideri

Türkiye genelinde yüksek müşteri memnuniyetini sağlayacak kusursuz hizmet anlayışıyla teknoloji altyapısına sürekli yatırım yapmaktayız. ERP dönüşüm sürecini başarıyla bitirdiğimiz 2016 yılında, yenilikçi yaklaşımın ilk yansımasını gördük: Boğaziçi Üniversitesi, Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Türkiye Bilişim Vakfı ve Vodafone'un desteği ile hayata geçirilen Accenture Dijitalleşme Endeksi Türkiye tarafından "*Türkiye'nin En Dijital Şirketleri*" arasında gösterildik ve "*Dijitalleşmede Sektör Öncüsü Ödülü*"ne layık görüldük.

Gelişen teknolojik imkanların insan hayatını nasıl kolaylaştırdığı ve değiştirdiği ortada... Geleceğe bugünden hazır olmak amacıyla teknolojik altyapımızı güçlendirmeye ve farklı dijital uygulamaları devreye almaya devam ediyoruz.

Müşterilerimize filolarıyla ilgili her türlü veriye ulaşabilme kolaylığı sunan online raporlama modülümüz Filomatik, müşterilerimizin iş yönetimlerini kolaylaştırarak son derece önemli bir değer ortaya koyuyor.

Araç kullanıcılarına tek tuşla yol yardım hizmetleri sunan *DRDrive* mobil uygulaması da kapsamı ve fonksiyonelliği ile sektörde bizim getirdiğimiz yeniliklerden biri... IOS ve Android işletim sistemli telefon kullanıcılarına ücretsiz olarak sunulan DRDrive, müşterilerimize arıza ya da kaza gibi acil müdahale gerektiren durumlarda GPS üzerinden aracın konumunu belirleyerek, tek tuşla yardım çağırma kolaylığını sağlıyor.

Şirket olarak, Türkiye geneline yaygın satış ekibimizi daha etkin kılmaya ve iş verimliliğini artırma amacıyla dünyanın en önemli CRM programı *Salesforce* uygulamasını kullanırken; müşteri memnuniyetini her zaman en üst seviyede tutabilmek, müşterilerimizin değerlendirmelerini eksiksiz ve doğru alabilmek için de *TouchPoint* uygulamasını kullanmaktayız.

### İnsan kaynağına yönelik güçlü yatırımlar

DRD olarak, sektörün genelinde olduğu gibi fiyat odaklı bir operasyon yaklaşımı yerine inovatif, verimliliğe önem veren ve her türlü yeni fikre açık bir yapıya sahibiz. Şüphesiz böyle bir yapıyı sürdürülebilir kılmak için insan kaynağını sürekli geliştirmek ve çalışanların şirkete, şirketin çalışanlara katacağı sinerjiyi korumak önemli...

En değerli yatırımın insana yapılan yatırım olduğu inancıyla sektörde bir örneği daha bulunmayan *DRD Akademi*'yi 2016 yılında faaliyete geçirdik. İnsan kaynakları stratejimizde önemli bir yere sahip olan DRD Akademi, çalışanlarımızın uzmanlığıyla ilgili becerilerini geliştirirken, yönetsel niteliklerinin de artmasını sağlamaktadır.

Ayrıca 2015 yılında yöneticilerimiz için başlattığımız ve Koç Üniversitesi ile işbirliği yaptığımız mini MBA programına 2016 yılında da devam ettik. Önümüzdeki yıllarda da kapsamını artırarak yöneticilerimizin bu eğitimleri almasını sağlamaya devam edeceğiz.

### Satış sonrasında da müşterimizin yanındayız

DRD olarak, müşteri memnuniyetini her zaman en üst seviyede tutma isteğimiz çerçevesinde, araç kiralama için yapılan başvurudan başlayıp kiralama dönemi sonunda aracın müşteriden teslim alındığı ana kadar geçen süre boyunca kusursuz bir hizmet vermeye çalışmaktayız. Bunun içinde iş yapma süreçlerimizi sürekli geliştiriyoruz.

2016 yılında satış sonrası hizmetlerde tüm süreçleri yeniden gözden geçirerek hem müşteri memnuniyetini arttıracak hem de iş süreçlerini verimli şekilde hızlandıracak aksiyonlar aldık. Operasyon, hasar, bakım-onarım süreçlerinde tüm aşamaları daha dijital hale getirdik. Tedarikçilerimizden servislere kadar tüm paydaşlarımızı da bu sürecin içine dahil etmeyi başardık.

## Yerel liderlikten, global oyunculuk hedefine doğru...

Dünyada ve bölgemizde yaşanan siyasi, ekonomik ve sosyal gelişmelerin etkisiyle ülke olarak zorlu bir süreçten geçmekteyiz. DRD olarak tüm bu zorlu koşullara rağmen istediğimiz “organik büyümeyi” sağlıyor ve bunun devamını getirecek yapısal çözümleri geliştirmeye devam ediyoruz.

Bununla birlikte kâr eden bu yapının yeni yatırımlarla daha geniş bir coğrafyaya yayılması yönündeki çalışmalarımızı da sürdürüyoruz. Bu çalışmaların başında DRD'nin yurtdışına açılma operasyonunu tamamlayarak uluslararası pazara açılma hedefimiz bulunuyor. Bunun için gerekli araştırmalarımızı ve hazırlıklarımızı sürdürüyoruz.

## Kaynak çeşitliliğimiz ve güçlü finansal temellerimiz ile hedeflerimize emin adımlarla ilerliyoruz

Küresel ekonomideki çalkantılar ve ülkemizi de etkileyen belirsizliklerin neden olduğu ekonomik yavaşlama, bizim uzun vadeli planlarımızda bir değişikliğe gitmemize neden olmuyor. Her zaman altını çizdiğimiz gibi büyük ve köklü bir kuruluş olan DRD, çıktığı bu uzun yolda karşılaşılabileceği zorlukları aşarak yoluna devam edebilecek güce sahiptir. Ancak bu duruşumuz, olumsuz senaryolar için önlem almadığımız anlamına gelmiyor. Kurlarda yaşanan sert yükselişten ekonomide artan durgunluğa kadar pek çok simülasyon üzerine çalışarak gerekli önlemlerimizi hazırlıyoruz.

Sektörde yerli sermayeli en büyük oyuncu konumumuz ile, güçlü finansal yapımız sayesinde bu tip çalkantılı dönemlerde büyüme performansımızı sürdürebilmekteyiz.

2016 yılında Türkiye Operasyonel Filo Kiralama sektörü %19.3 büyürken, DRD araç parkını %37 oranında büyüterek, %10 pazar payına ulaştık. Uluslararası iki önemli kredi derecelendirme kuruluşundan “yatırım yapılabilir” notu alabilmemizin önemli bir nedeni de bu güçlü finansal yapımızdır.

**DRD'nin Standard&Poor's ve Fitch Ratings'ten aldığı notlar, hayati önem taşıyan fonlama gücümüzü artırmaktadır. Bu yüksek finansal itibarın getirdiği katma değerle DRD için tahvil piyasaları da her zaman kaynak sağlanacak iyi bir opsiyon olarak durmaktadır.**

Sonuç olarak tüm bu plan ve faaliyetlerimizin neticesinde güvenilir ve saygın bir marka olarak değerine değer katan DRD Filo Kiralama, sektör hedeflerinin ve müşteri beklentilerinin ötesine geçmeye dönük yenilikçi yaklaşımıyla bu alanda belirlediği global hedeflere doğru ilerliyor.

2017 yılının şirketimiz ve tüm paydaşlarımız için yeni başarılarla dolu verimli bir yıl olmasını temenni ediyorum.

Geleceğin DRD'sini yaratma hedefiyle çıktığımız yolda, bu istikrarı ve başarıları sürekli kılan çalışanlarımıza, müşterilerimize ve iş ortaklarımıza en içten şekilde teşekkür ediyorum.



Saygılarımla,  
**İtkay ERSOY**  
Genel Müdür



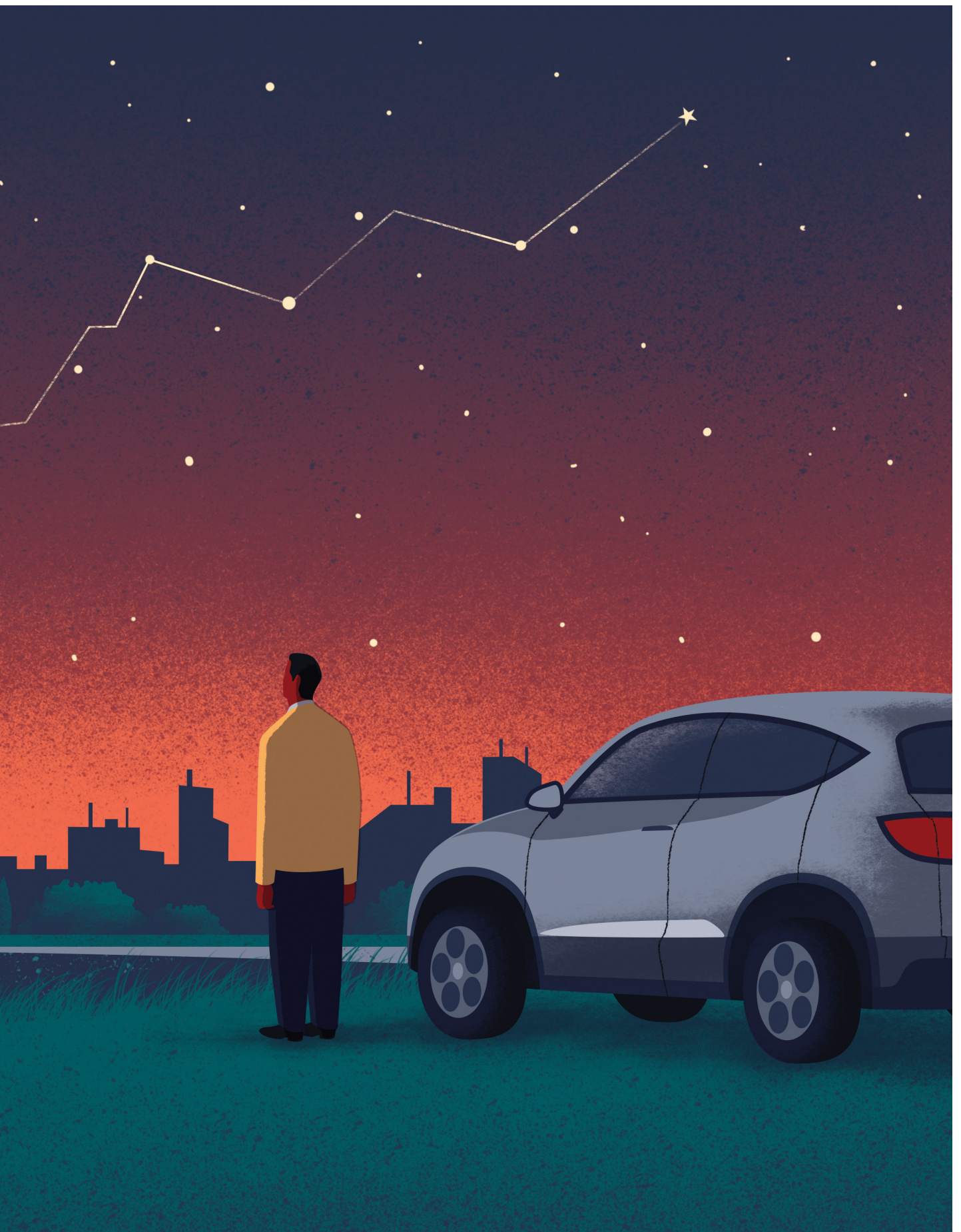


Türkiye'nin

Yükselen Ekonomisi için

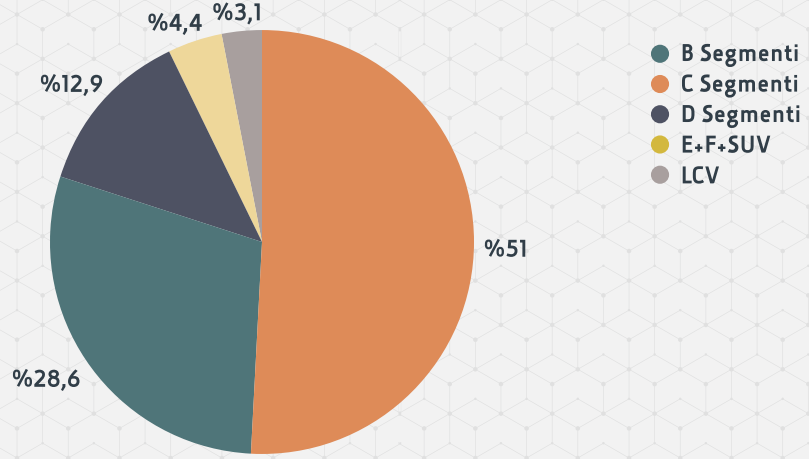
Her Şeye Değer!



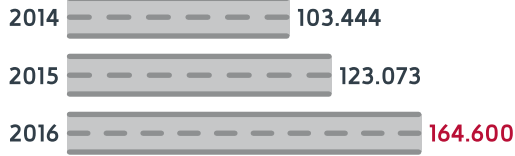


# Sektörel Görünüm

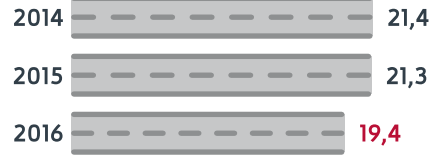
## FİLO KİRALAMA SEKTÖRÜ FİLO SEGMENT DAĞILIMI



### SEKTÖR GENELİ TOPLAM 0 KM ARAÇ ALIM ADEDİ



### 0 KM ALIMLARDAKİ SEKTÖR PAYI (%)



2016 yılında 10 milyar 885 milyon TL'lik yeni araç yatırımı yapan Türkiye operasyonel kiralama sektörü, araç parkında yüzde 19,3 büyümeye kaydetmiştir. Sektör 2016 yılsonu itibarıyla 23 milyar 385 milyon TL aktif büyüklüğe ulaşmıştır.

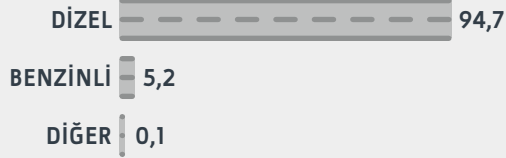
Özel Tüketim Vergisi ve kur farklarının fiyatlara kısmen yansdığı 2016 yılında Türkiye'de otomobil satışları bir önceki yıla göre yüzde 4,32 artarak 756.938 adet olarak gerçekleşmiştir. Otomotiv sektörünün büyümesinde önemli bir itici gücü olan operasyonel filo kiralama sektörü de 2016 yılında toplam 93.669 araç satışı gerçekleştirmiştir.

Türkiye'de 2016 yılında sıfır araç satışı bir önceki yıla oranla yüzde 4,32 artmıştır. Satılan sıfır kilometre araçların yüzde 19,4'ünü satın alan operasyonel filo kiralama sektörü, yüzde 19,3 büyüyerek toplam 330.621 adetlik araç parkına ve 23 milyar 385 milyon TL'lik aktif büyüklüğe ulaşmıştır.

Operasyonel kiralama yönetimi, işletmelere kaynaklarını etkin kullanarak daha verimli bir işleyiş sunmayı amaçlar. Sektörde son yıllardaki hızlı büyüme sayesinde, şirketlerin bu noktada verimlilik ve etkinlikleri artmakta, böylece kısıtlı kaynaklara sahip olan ekonomi için de verimlilik sağlanmaktadır. 2016 yılında Türkiye operasyonel kiralama sektöründe toplam 10 milyar 885 milyon TL'lik yatırım yapılmıştır.

## KİRALAMA SEKTÖRÜ

YAKIT TİPİ  
(%)



ŞANZİMAN TİPİ  
(%)



## OTOMOTİV SEKTÖRÜ

YAKIT TİPİ  
(%)

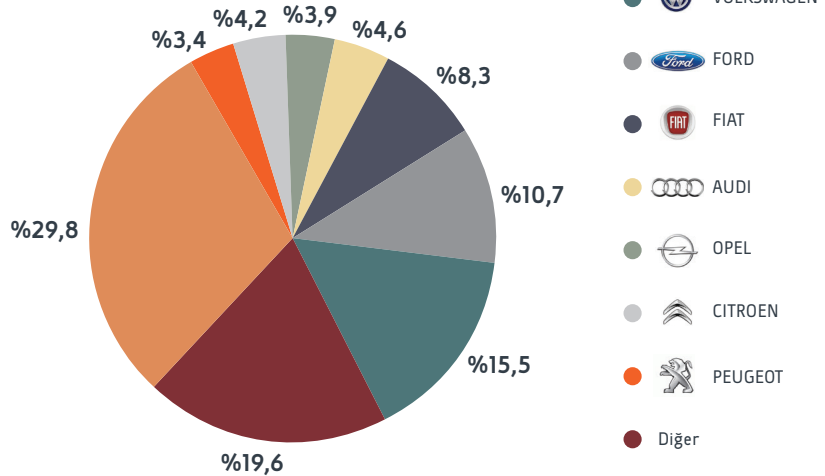


ŞANZİMAN TİPİ  
(%)



## FİLO KİRALAMA SEKTÖRÜ

FİLO MARKA KARMASI



Bireylere ve şirketlere, dolayısıyla da ülke ekonomisine önemli katkılarda bulunan operasyonel kiralama sektöründe 2016 yılında en çok tercih edilen marka yüzde 29,8 payla Renault olmuştur. Bu markayı yüzde 15,5 oranla Volkswagen, yüzde 10,7 oranla Ford takip etmektedir.

Sektörün sahip olduğu araç parkının görünümüne bakıldığında ise, en yüksek oranın yüzde 51,1 ile C segment araçlarda, yüzde 28,6 ile B segment ve yüzde 12,9 ile D segment araçlarda olduğu görülmektedir. Sektörde tercih edilen araçların yüzde 94,7'si dizel araçlardan, yüzde 56,6'sı ise manuel vitesli araçlardan oluşmaktadır.



2016 YILI FAALİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

# Finansal Yönetim

## Finansörler için değer yaratmak

2016 yılında yüzde 37 seviyesinde bir büyüme kaydeden DRD, operasyonel verimliliğinin mali tablolara yansıdığı 2016 yılında 165 milyon TL kar ve 2 milyar 878 milyon TL aktif büyüklüğüne ulaşmıştır.

DRD'nin uzun vadeli plan ve stratejileri çerçevesinde yönetilen finansal süreçlerinde, Şirket'in karlılık, gelir, sermaye maliyeti ve risk düzeyi öngörülerini titizlikle değerlendirilmektedir. Güçlü finansal yönetim yapısı ile sermaye yapısına en uygun ve en yüksek getiriyi sağlayacak yatırımların gerçekleştirilmesi hedeflenirken; likiditeye dönük bir nakit akımına ulaşmak ve genel bir finansman dengesi sağlamak öncelikli olarak ele alınmaktadır.

## FitchRatings

UZUN DÖNEM

Yerel Para Cinsinden  
GörünümBBB-  
Stabil

**STANDARD & POOR'S  
RATINGS SERVICES**  
McGRAW HILL FINANCIAL
Uzun Dönem  
GörünümBBB  
Stabil

## Bilanço gücü ve yüksek kredibilite ile desteklenen yapı

2016 yılında Türkiye'nin ekonomik büyümesi öngörülen hızda gerçekleşmese de DRD, gerek iş modeline yönelik gerçekleştirilen önemli yatırımlar, gerekse de güçlü temellere dayanan altyapısının getirdiği imkanlarla 2016 yılında yüzde 21 seviyesinde bir büyüme gerçekleştirmiş ve yılı 33.273 adetlik bir araç parkı ile kapatmayı başarmıştır. Sektörde tamamı yerli sermaye ile faaliyet gösteren en büyük oyuncu konumundaki DRD, bu çerçevede uzun yıllardır istikrarlı bir biçimde sürdürdüğü gelişimini, güçlü finansal yönetim modeli ile 2016 yılında da eksiksiz bir biçimde desteklemiştir. 2016 yılında toplam 1.293 milyon TL tutarında bir yatırım ile araç parkına 15.618 adet yeni araç ekleyen DRD, kur tarafında yaşanan kuvvetli dalgalanmalara rağmen yıla ilişkin hedeflerinden sapmayarak yüzde 10 seviyesindeki pazar payını korumuştur. 2016 yılı itibarıyla toplam araç yatırım değeri 2 milyar TL seviyesinin üzerine çıkan DRD, 900 milyon TL'yi aşan bir ciro büyüklüğüne erişmiştir.

## Kur riskine karşı önlemler

Sektörün dinamikleri içerisinde, DRD, sektör ile uyumlu bir şekilde ağırlıklı olarak döviz cinsinden borçlanmaktadır. Bu noktada Şirket'in finansal yönetiminde öncelikli amacı oluşabilecek döviz risklerini faaliyetin kendi akışı içerisinde hedge etmektir. Faaliyetlerin doğal akışı içinde hedge edilemeyen durumlar ise, her türlü hedging yönteminin (Forward, Döviz Swapı, Faiz Swapı vb.) piyasa koşulları çerçevesinde uygulanması ile kontrol edilmektedir. 2016 yılı itibarıyla DRD'nin gerçekleştirdiği operasyonel kiralama işlemlerinin %96,9'luk kısmı "Euro" para birimi cinsinden gerçekleştirilmiştir.

## Güçlü özkaynak yapısı ve aktif büyüklüğü

Aktif büyüklüğünü bir önceki yıla göre yüzde 55 seviyesinde artıran, özkaynak büyüklüğünü ise 270 milyon TL seviyesine taşıyan DRD, Fortune ve Capital dergileri tarafından hazırlanan "Türkiye'nin en büyük 500 şirketi" listesinde üst üste 5. kez yer almayı başarmıştır. DRD'nin güçlü finansal yapısı ve büyümeyi verimli bir şekilde fonlama kabiliyeti, bu değerlendirmede üst sıralarda yer almasında önemli rol oynamıştır.

Yurt içinde ve yurt dışında yer alan bankalar ve diğer finansman kuruluşları nezdinde son derece yüksek kredibiliteye sahip olan DRD, finansman sağlamak amacıyla kredi kullanmanın yanı sıra sermaye piyasalarından da faydalanarak, 77 milyon TL tutarında tahvil ihracı gerçekleştirmiştir. Sektördeki ilk teminatsız tahvil ihracatını gerçekleştiren DRD, finansal stratejisi çerçevesinde büyüme ile birlikte elde edilen kazancı tekrar yatırım olarak değerlendirerek kredibilitelerini yükseltmektedir.

Operasyonel kiralama sektöründe uzun yıllardır bağımsız denetimlerden geçerek finansal kredibilitelerini şeffaf şekilde iş ortaklarına sunan DRD, iki önemli kredi derecelendirme kuruluşundan "**yatırım yapılabilir**" notu bulunan sektördeki ilk ve tek oyuncu olma özelliğini korumaktadır. Standard&Poor's ve Fitch Ratings'ten aldığı notlar ve piyasadaki yüksek kredibilitesi ile sermaye piyasaları ve uluslararası piyasalar, DRD için her zaman kaynak sağlanacak iyi birer opsiyon olma özelliğindedir.

## Doğru stratejiler ile elde edilen güçlü finansal pozisyon

DRD, istikrarlı büyümesini sürdürürken, fonlama maliyetlerine de son derece özen göstermektedir. Doğru fiyatlarla iş yapmayı ilke haline getiren ve maliyetlerini sürekli kontrol altında tutan DRD, bu şekilde sektördeki konumunu sağlamlaştırmaktadır.

Tüm bu işlemleri yaparken teknolojik altyapısının gücünden de yararlanan DRD; kredi değerlendirmesi, raporlama, muhasebe ve faturalandırma gibi finansal yönetim işlemleri için kendi ihtiyaçları doğrultusunda geliştirilmiş olan kapsamlı bir ERP yazılımından yararlanmaktadır. Yıllar itibarıyla istikrarlı bir biçimde gelişen varlıklarının, müşteri penetrasyonunun ve satış kanallarının etkin yönetimini desteklemek üzere bünyesindeki risk izleme ve kredi değerlendirme (scoring) birimleri yapılandırılmış olan Şirket, bu sayede gerek kurumsal, gerekse de bireysel kiralama operasyonlarında oluşabilecek riskleri minimize edebilmek üzere müşteri kredibilitelerini etkin şekilde değerlendirmektedir.



2016 YILI FAALİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

# Kurumsal Kiralama

Kurumlar için iş  
modellerine uygun çözüm  
alternatifleri ile değer  
yaratmak

Operasyonel filo kiralama sektörü, Türkiye’de önemli bir noktaya ulaşmıştır ve daha da büyüyeceği bir alan mevcuttur. Bu büyümeyi sağlamak için sektörün eskisine göre daha fazla müşteri odaklı ve programlı iş yapma teknikleri geliştirmesi gerektiğini düşünen DRD, bugüne kadar operasyonel kiralama deneyimini yaşamamış müşterilere kiralamanın avantajlarını aktarmakta, potansiyel müşterilerine ise kendi hizmet farkını göstermektedir.

2016 yılsonu itibarıyla 33.273 adetlik aktif araç filosu ve 6.600 adetlik kurumsal müşteri portföyü ile DRD, sektör lideri konumunu daha da güçlendirmiştir. Sahip olduğu araç filosu değeri göz önünde bulundurulduğunda sektöründe ilk sırada olan DRD, sağladığı operasyonel kusursuzluk sayesinde yakaladığı müşteri memnuniyetini kâra ve büyüme rakamına dönüştürmektedir. Sektörün dinamik potansiyelinin yanı sıra DRD’nin teknolojik altyapısı, insan kaynağı ve müşteri merkezli hizmet anlayışının bu başarıda önemli payı bulunmaktadır.



## Mikro pazar stratejisi

Müşterilerine her alanda daha yakın olarak hızlı çözümler sunmaya odaklanan DRD, geliştirdiği mikro pazar stratejileriyle pazar payı almanın güçleştiği bir döneme de kendini hazırlamaktadır. Mikro pazar stratejisi çerçevesinde potansiyel müşterilerini ziyaret ederek daha iyi tanıyan ve onların beklenti ve ihtiyaçlarını eksiksiz tespit eden DRD, bu yolla ileriye dönük sağlıklı bir planlama yapmaktadır.

DRD, yeni bölge müdürlükleri ve şubelerle mevcut müşterilerine ve potansiyel hedef kitlesine temas ettiği noktaları daha da genişletmektedir. Mikro bazda pazara inmeyi ve saha ekibini güçlendirmeyi planlayan DRD, 2016 yılında 14 farklı ilde, 24 satış noktasına ulaşmıştır. Bu avantajın potansiyel müşterilere en doğru şekilde fayda sağlaması için DRD, saha ekibini nitelik ve nicelik olarak geliştirmektedir.

## Stratejilere yön veren kapsamlı pazar araştırmaları

Operasyonel filo kiralama sektörü, son dört yıldır yıllık ortalama %18 oranında büyümektedir. DRD ise sektör ortalamasının üzerinde büyüyerek, her geçen yıl araç parkını ve müşteri portföyünü genişletmeye devam etmektedir. Buna karşı operasyonel filo kiralamanın avantajlarını yeterince tanıyan ve tercih eden şirket sayısı hala potansiyelin gerisindedir. Bu nedenle sektörün yeni pazarlarda büyüme potansiyeli vardır.



Sektöründe birçok yeniliğe ve ilke imza atan DRD, 2016 yılında KOBİ'lere yönelik kapsamlı bir çalışma gerçekleştirmiştir. Operasyonel filo kiralama sektörünün bilinirlik bakımından yeterli noktaya henüz ulaşmadığı birçok Anadolu şehrinde 600 KOBİ'ye yönelik yapılan marka bilinirlik ve sektör farkındalığı araştırmasının ortaya çıkardığı sonuçları üzerinden, Türkiye'de hâlâ operasyonel filo kiralama alanında büyüme ve pazar çeşitlendirmeye dair çok büyük fırsatlar olduğu görülmüştür. DRD analiz ettiği bu verilerden hareketle 2017 yılında kurumsal kiralama alanında bu pazar fırsatlarını değerlendirip yeni adımlarla büyümeye devam edecektir.

## Büyük ölçekli yatırımlar

Türkiye'nin tamamı yerli sermayeli en büyük operasyonel kiralama markası konumunu istikrarlı bir büyüme çizgisiyle sürdüren DRD, 2016 yılında 13.791 adet aracı kurumsal müşterileriyle buluşturmuştur. Kiralanan bu araçlar için hedeflenenin üzerinde 1.3 milyon TL yatırım yapılmıştır.

24-36-48 aylık periyotlardan oluşan kurumsal kiralama hizmetlerinin %59,2'si 24 ay, %40,6'sı 36 ay ve %0,1'i ise 48 aydan oluşmaktadır. Kiralamaların %96,9'u Euro ve %3,1'i TL para birimi bazındadır. 2016 yılında 3.587 yeni kurumsal müşteriyi bünyesine katan DRD, önümüzdeki yıl bu sayının 6.500 adede yükselmesini hedeflemektedir.

DRD, 2016 yılı içinde toplam 66.051 adet müşteri ziyareti gerçekleştirmiştir ve bu ziyaretler sonucunda 3.587 yeni kurumsal müşteriyi portföyüne eklemiştir. Türkiye çapında 50'den fazla ilde kurumsal müşterisi bulunan DRD, güçlü saha ekibi sayesinde, müşterilerine daima yakın durmakta ve sürekli bilgilendirmelerde bulunmaktadır.

Gerçekleştirdiği stratejik yatırımlar sayesinde, 2016 yılında 13.791 aracı kurumsal müşterileriyle buluşturmuştur. Kiralanan bu araç sayısı ile, hedeflenen yatırım tutarı da yükselmiş ve 2016 yılı için belirlenen hedefin üzerinde bir yatırım ile 1.3 milyon TL'nin üzerine çıkmıştır.

### MÜŞTERİ PENETRASYONU (%)

#### İLK 5



#### İLK 10



#### İLK 20



\*DRD'nin yıllar itibarıyla en büyük 5, 10 ve 20 müşterisinin toplam araç parkındaki yüzdesel oranlarıdır.



### MÜŞTERİ PORTFÖYÜNÜN SEKTÖRLERE GÖRE DAĞILIMI

Sektör	2015	2016
Tıp ve Tıbbi Cihazlar	% 7	% 5,4
Makine ve Yedek Parça Sanayi	% 5,8	% 5,1
Bilgi Teknolojileri	% 5,2	% 4,4
Tekstil, Konfeksiyon, Ayakkabı	% 5,0	% 4,8
Tarım-Hayvancılık	% 4,7	% 3,3
Finans ve Sigorta	% 4,6	% 3,4
Yiyecek ve İçecek	% 4,5	% 4,1
İnşaat	% 4,4	% 4,3
Kimya	% 4,1	% 3,1
Metal Sanayi	% 4,0	% 3,2
Mimarlık ve Mühendislik	% 3,7	% 3,1
Diğer	% 47,0	% 55,8











2016 YILI FAALİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

# Bireysel Yıllık Kiralama



**Bireyler için otomobil sahibi olmaya yönelik benzersiz bir model ile değer yaratmak**

Türkiye’de operasyonel filo kiralamanın ilk ve en büyük markalarından DRD, ülkemizde yine bir ilk’e daha imza atarak bireylere yönelik yıllık kiralama faaliyetlerine başlamakta ve geleceğin araç sahipliği modelini bireylere sunmaya yönelik yepyeni bir pazarın oluşumuna öncülük etmektedir.

**Türkiye’de bir ilk, yepyeni bir marka: “OneCar”**

Bireysel yıllık kiralama pilot çalışmasının sergilediği performans nedeniyle DRD, bu alana ayrı bir marka ile devam etme kararı almış ve ülkemizde yepyeni bir işkolunun yaratılmasına yönelik altyapı çalışmalarını

2016 yılında tamamlayarak önemli yatırımlara imza atmıştır.

2017’den itibaren “OneCar” markası ile bireylere yönelik yıllık kiralama faaliyetlerini sürdürmeyi planlayan Şirket, hem büyüyen araç parkı, hem de sektörün sunduğu avantajlar nedeniyle hızlı bir büyüme performansı öngörmektedir. Henüz pilot çalışma dönemi itibarıyla 2.407 adet bireysel müşteriye yönelik 2 yıl ve daha uzun süreli kiralamarlar gerçekleştirerek DRD araç parkından %15’lik bir paya ulaşan bireysel yıllık kiralamanın, OneCar markasıyla önümüzdeki beş yıl içinde toplam Şirket cirosunun % 30-40 seviyesinde bir büyüklüğe ulaşacağı öngörülmektedir.



DRD'nin bireysel kiralama işkoluna yönelik bu iddialı hedeflerinin temelinde; ülkemizde yepyeni bir işkoluna öncülük edilerek bugüne kadar sunulmamış bir yenilik ile önemli bir potansiyele erişilecek olması kadar; markanın çeşitlendirilmiş dağıtım kanalları, teknolojik altyapısı ve bugüne kadar sağladığı müşteri memnuniyeti gücü de yer almaktadır.

DRD güvencesi altında farklı ürün, hizmet ve finansal paketlerle çok daha farklı araç alternatiflerine ulaşabilecek olan bireysel kullanıcılar, herhangi bir peşinat ödemeksizin ve hiçbir ek masraf yapmaksızın araç sahibi olmanın tüm konforunu yaşayabilecekleri yeni bir döneme girecektir.

## Bireylere yönelik kapsamlı hizmet paketleri

Kiralanan araçlar ile ilgili sigorta, bakım, onarım, lastik, Motorlu Taşıtlar Vergisi gibi birçok maliyet kalemi ve hizmetler bütünü, bireylere özel sunulan paket içerisinde yer almakta olup, kiralama süresinin sonunda araç DRD tarafından geri alınarak müşterilerin ikinci el satışından kaynaklı değer kaybı riskleri de ortadan kaldırılmaktadır. Ayrıca bireysel yıllık kiralama faaliyetleri kapsamında herhangi kaza ya da arıza durumunda müşterilere ikame araç, yol yardım, bakım/onarım gibi kurumlara yönelik operasyonel kiralama işkolunda sunulan tüm hizmet paketleri birebir sunulmaktadır.

Üstelik online olarak yapılan bireysel başvurularda, müşteri kredibilitesi ölçümlenerek sadece 1 dakika içinde talebe olumlu yada olumsuz yanıt verilebilecek şekilde geliştirilmiş olan teknolojik altyapı, sağladığı kolaylık ve avantajlarla bireysel yıllık kiralamanın çok daha hızlı büyümesini teşvik edecektir.

## Pazar araştırmaları ve farklılaştırılmış ürün/hizmet paketleri

Bireysel yıllık kiralama sektöründe hedeflenen projelerini gerçekleştirmek üzere DRD, farklı hedef kitleler için ürün ve hizmetlerinde çeşitlendirme stratejisini de sürdürmektedir. Bireysel yıllık kiralama alanındaki satış ve pazarlama stratejisi doğrultusunda, hem mesleki hayatlarında hem de özel hayatlarında otomobile ihtiyaç duyan meslek gruplarının güncel ihtiyaç ve beklentilerine yönelik sunduğu özel paketlerle, Şirket müşteri portföyünü genişletmektedir. Bu konuda doktorlar, eczacılar, mimarlar, mali müşavirler gibi farklı meslek gruplarının

beklenti, istek ve ihtiyaçlarına yönelik 2016 yılında profesyonel araştırma kuruluşlarıyla işbirliğine giderek kapsamlı pazar araştırmaları yapan Şirket, araştırma bulgularından elde edilen sonuçlara göre ürün ve hizmet yelpazesinde farklılaştırılmış uygulamalar geliştirmiştir. Pazar araştırmalarından hareketle hizmet yelpazesine eklenen vale hizmeti, ücretsiz otopark hizmeti, güvenli sürüş eğitimi gibi farklı hizmetler, 2016 yılı içerisinde uygulamaya alınmıştır. Bireylere yönelik yıllık kiralama faaliyetleri ile ilgili gerçekleştirilen pazar araştırmalarından elde edilen bulgular, hizmet yelpazesine etki ettiği gibi müşterilere sunulan araç marka ve model alternatiflerinde de sektörde alışlagelmiş seçeneklerin dışında farklı alternatiflerin de cazip koşullarla bireylere sunulmasına etki etmiştir. Bu çerçevede otomotiv markaları ve distribütörleri ile kapsamlı çalışmalar gerçekleştirilerek pilot çalışma dönemi içerisinde pazara Honda CRV, Mini Cooper, Infinity Q30, Subaru Forester ve XV, DS4, Lexus RX, LANDROVER Range Rover Evoque gibi çeşitli araç alternatifleri sunulmuş ve kısa sürede pazarda önemli bir talep elde edilmiştir. OneCar markası altında 2017 yılı içerisinde söz konusu farklılaştırılmış ürün ve hizmet seçeneklerinin daha da geliştirilerek pazara sunulması hedeflenmektedir.

## Teknolojik altyapı ile alternatif satış kanalları

DRD, daha hızlı ve güvenilir hizmetler sunmak için Kredi Kayıt Bürosu (KKB) ile yaptığı anlaşma kapsamında bireyler için yıllık kiralama işkoluna yönelik tamamen teknoloji tabanlı, internet üzerinden başvuruları alabilen ve eşzamanlı olarak finansal değerlendirmeye tabi tutarak yalnızca 1 dakika içerisinde sonuçlandırabilen teknolojik bir altyapıyı pilot çalışma dönemi itibarıyla tamamlamış ve hizmete almıştır. DRD, online satış kanallarını geliştirmeye devam ederken, tele satış aracılığıyla da potansiyel müşterilerinden talep toplamaya devam etmektedir. Saha satış ekipleriyle de müşterilerine birebir ulaşan DRD, müşterilerinin ihtiyaçlarını detaylı bir şekilde analiz edip, alternatif çözümler geliştirmektedir. Bu kanallara ek olarak DRD, 2017 yılında hayata geçirmeyi planladığı stratejik iş ortaklıklarıyla da erişim ve etki alanını güçlendirmekte; mevcut dağıtım kanallarına ek olarak çeşitli otomotiv markalarının fiziki kanalları üzerinden de Türkiye genelinde birçok noktada bireysel kiralama çözümlerini bireylere ulaştırmayı hedeflemektedir.

2016 YILI FAALİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

# Satış Sonrası Hizmetler



Sadece satış ile sınırlı kalmayıp, kiralama dönemi boyunca her noktada değer yaratmak

Hizmet kalitesini en üst düzeye çıkarmaya yönelik olarak teknolojik uygulamaların yanı sıra daha yetkin ve mükemmeliyetçi bir satış sonrası hizmet ağı ile müşteri memnuniyetinin sürekli yükseltilmesi amaçlanmaktadır.

## Müşteri beklenti ve ihtiyaçlarını eksiksiz karşılamayı hedefleyen hizmet yapısı

Müşteri memnuniyeti ilkesinden taviz vermeyen DRD, hızlı büyüme rakamlarına ulaşırken, hizmet kalitesini arttırmaya da devam etmektedir. Sorunsuz çalışan bir satış sonrası hizmetler sisteminin devamlılığını sağlamak için DRD, 2016 yılında bu alanda önemli değişikliklere gitmiştir.

Hasar, sigorta, bakım-onarım, lastik ve diğer tüm operasyonel işleri kapsayan organizasyon yapısını değiştirerek, tüm bu süreçleri planlamak için geliştirilen Operasyonel Geliştirme modülünü devreye almıştır. Bu modül sayesinde satış sonrası hizmetlere yönelik planlanan işleri eksiksiz bir şekilde hayata geçirmeyi hedefleyen Şirket, bu amaca yönelik olarak kapsamlı bir hizmet sunum merkezi oluşturmuştur.

Operasyonel geliştirme modülü ile DRD, hizmet kalitesini artırırken, satış sonrası hizmetlere ilişkin süreçlerin son derece etkin ve verimli bir şekilde işlenmesini sağlamaktadır. Müşterilerin ihtiyaç ve taleplerinin detaylı analizleri sonucu yapılan yatırımlarla DRD Satış Sonrası Hizmetler operasyonu, başlı başına bir dönüşüm geçirmektedir. Şirket içindeki pek çok operasyonel faaliyetin bu departmanın görev tanımına dahil edilmesiyle birlikte, müşterilerin ihtiyaç, talep ve beklentileri çok daha iyi analiz edilebilmekte ve buna uygun hizmet süreçleri geliştirilebilmektedir.

## Müşteri memnuniyetine yönelik sürekli ölçüm ve değerlendirmeler

Kurumsal ve bireysel kiralama süreçlerinde, kiralamaya konu olan aracın müşterilere teslimat aşamasından itibaren başlayan satış sonrası hizmetler süreci büyük önem arz etmektedir. Bu noktada DRD, müşteri memnuniyeti, sadakati ve sürekliliğinin sağlanmasında etkin rol üstlenen satış sonrası hizmetler sürecinin geliştirilmesinde müşterilerinin yola çıkış amaçlarından asla geri kalmamaları ilkesiyle sürekli yatırımlarını sürdürmekte ve etkin denetim sistemleri yapılandırmaktadır. Bu çerçevede müşteri memnuniyetini tüm süreçlerinin gelişiminde birinci sırada tutan DRD, müşterilerinden aldığı geri dönüşlerle bu süreçleri ne kadar etkin şekilde yönettiğini de sistematik olarak ölçülemektedir.

DRD hizmet standartlarının tüm hizmet noktalarında aynı standartlarda uygulanmasına yönelik geri bildirimlerin elde edilmesi için kurulan **Touch Point** uygulaması ile DRD servis noktaları ve tedarikçileri yakından izlenmekte; iyileştirmeye ihtiyaç duyulan noktalar belirlenerek gerekli önlemler ivedi olarak alınmaktadır.

2016 yılında gerçekleştirilen ölçümler, müşterilerinin DRD'yi bir sonraki kiralama deneyiminde tekrar tercih etme oranının ve markaya duyulan güvenin sektör ortalamalarının üzerinde olduğunu ortaya koymuştur.

Pek çok noktada müşteri memnuniyetini arttırmak için iş birliktelikleri ve çözüm ortaklıkları kuran DRD; bu yolla süreçleri kısaltmayı, hizmet kalitesini arttırmayı ve maliyet avantajı yaratmayı hedeflemektedir.

2016 yılı içinde muadil araç temin etme operasyonunu çok daha geniş bir bayi ağına ulaştıran DRD, müşterilerine sunulan hizmet kalitesini arttırmış ve aynı zamanda süreçleri daha etkin hale getirmeyi başarmıştır.

## Ülke genelinde yaygın hizmet ağı

Sektöründe Türkiye'nin en geniş hizmet ağına sahip olan DRD, 2016 yılında, Türkiye çapındaki servis sayısını 1.400 noktanın üzerine çıkarmıştır.

Türkiye çapında geniş hizmet ağına sahip olan DRD, hasar servis noktalarının sayısını 85'ten 95'e çıkarmış, söz konusu hasar servisi noktalarında 2016 yılında toplam 26.000 hasar onarımı gerçekleştirilmiştir.

Hasar servislerine ek olarak hizmet kalitesini üst seviyeye taşımak amacıyla DRD, anlaşmalı yetkili servis noktalarının da sayısını arttırmış; 1.025 adet yetkili mekanik servis noktası ve yaklaşık 285 adet lastik servis noktası da dahil olmak üzere ülke çapındaki servis sayısını 1.400 noktanın üzerine çıkarmıştır.

Satış sonrası hizmetler operasyonu ile her zaman daha fazla müşteri memnuniyetini hedefleyen DRD'nin, bakım ve onarım servislerinde 2016 yılında toplam 55.350 adet işlem gerçekleştirilmiştir. Yapılan teknolojik alt yatırımlar sayesinde, 2016 yılında gerçekleşen servis işlemlerinin %90'ı online olarak çözülmüştür.

Operasyonel filo kiralama sektörünün müşterilerine sunduğu en önemli hizmetlerinden biri olan lastik değişim hizmeti de DRD'de tüm müşteriler ile iletişime geçilerek, en hızlı şekilde tamamlanmıştır. Yetkili servislerle entegre olan teknolojik alt yapısı sayesinde oluşturulan randevu sistemi ile 2016 yılında 150.000 adedin üzerinde lastik değişimi başarılı bir şekilde gerçekleştirilmiştir.

## Mobil uygulamalar ile daha hızlı ve zahmetsiz hizmetler

Müşterilerine eksiksiz bir kiralama deneyimi yaşatma hedefiyle DRD, satış sonrası süreçlerinde müşterilerine teknoloji tabanlı yenilikçi uygulamalarla hayatlarını kolaylaştırıcı çözümler sunmaktadır.

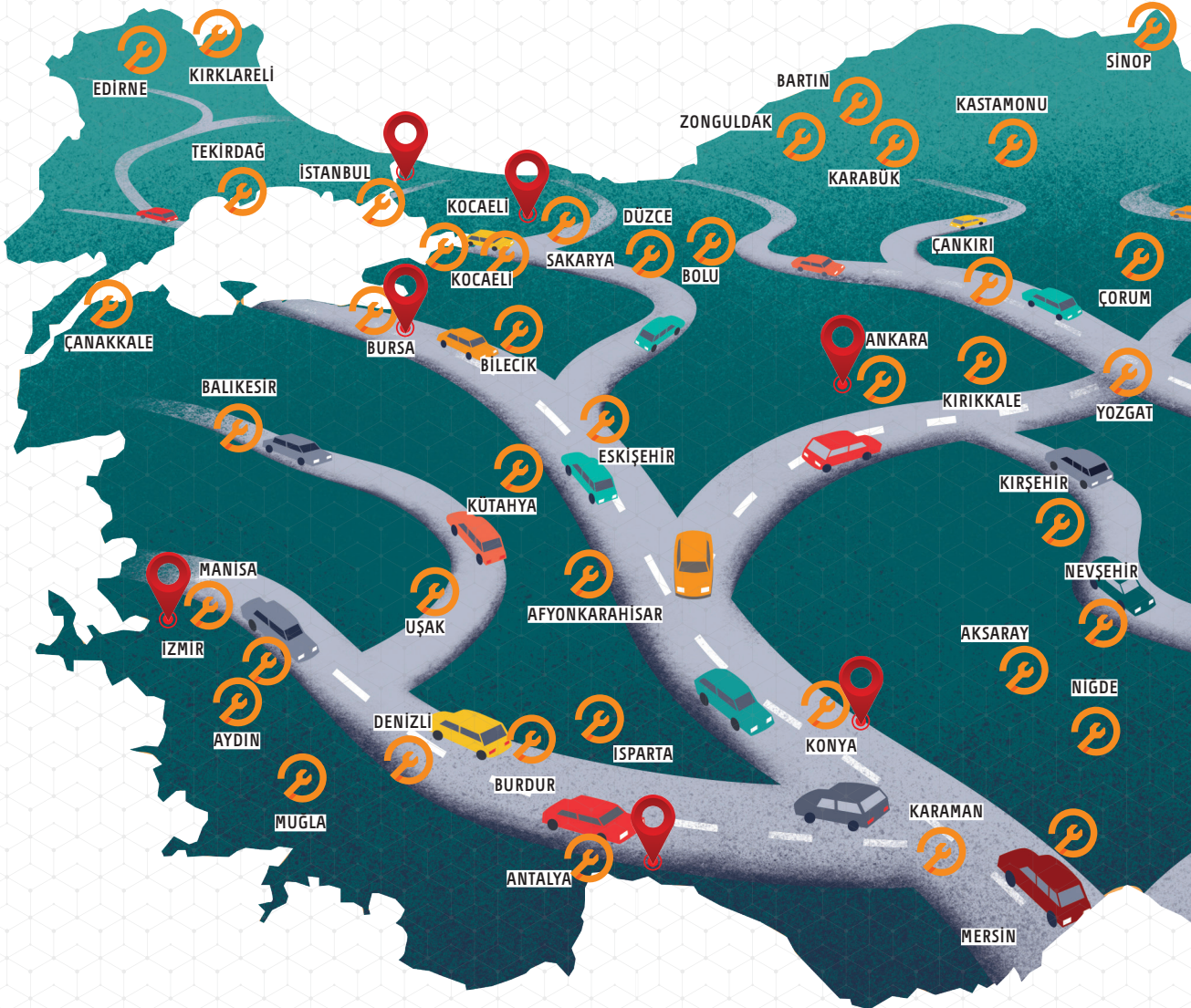
Sözleşme sürelerince yer ve zaman sınırından bağımsız şekilde müşterilerinin yanında yer almayı hedefleyen DRD, geliştirdiği DRDrive mobil uygulaması ile hem kurumsal, hem bireysel müşterilerinin periyodik bakım, lastik değişimi, yedek araç ya da yol yardım hizmeti ihtiyaçlarının hızlı şekilde karşılanmasına yönelik önemli katkı sağlamıştır. Yıl boyunca gelen bakım ve onarım taleplerinin büyük bir çoğunluğu DRDrive mobil uygulaması üzerinden gerçekleşmiştir.

Filo müşterilerinin operasyonel süreçlerine ilişkin işlem, fatura takibi, filo raporu, sözleşme detayı, bakım/onarım raporu, trafik cezası detayları gibi ihtiyaç duyabilecekleri her türlü veriye internet kanalıyla kolaylıkla ulaşabilmelerini sağlayan Filomatik uygulaması da 2016 yılında yeni eklenen modüllerle birlikte müşterilere yönelik fayda ve değerler yaratmayı sürdürmüştür.



## 2016 YILI FAALİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

# Her an, her yerde DRD güvencesi!



ADANA  
ADİYAMAN  
AFYON  
AĞRI  
AKSARAY  
AMASYA  
ANKARA

ARDAHAN  
ANTALYA  
ARTVİN  
AYDIN  
BALIKESİR  
BARTIN  
BATMAN

BAYBURT  
BİLECİK  
BİNGÖL  
BİTLİS  
BOLU  
BURDUR  
ÇANAKKALE

ÇANKIRI  
ÇORUM  
DENİZLİ  
DİYARBAKIR  
DÜZCE  
EDİRNE  
ESKİŞEHİR

ELAZIĞ  
ERZİNCAN  
ERZURUM  
GAZİANTEP  
GİRESUN  
GÜMÜŞHANE  
HAKKARİ

  
BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ VE  
ŞUBELERİ

ADANA  
ANKARA  
ANTALYA  
BURSA

DENİZLİ  
ESKİŞEHİR  
GAZİANTEP

İSTANBUL  
İZMİR  
KAYSERİ  
KOCAELİ

KONYA  
SAMSUN  
TEKİRDAĞ



HATAY  
İĞDIR  
ISPARTA  
İÇEL  
İSTANBUL  
İZMİR  
KAHRAMANMARAŞ

KARABÜK  
KARAMAN  
KARS  
KASTAMONU  
KAYSERİ  
KIRIKKALE  
KIRKLARELİ

KIRŞEHİR  
KİLİS  
KOCAELİ  
KONYA  
KÜTAHYA  
MALATYA  
MANİSA

MARDİN  
MUĞLA  
MUŞ  
NEVŞEHİR  
NİĞDE  
ORDU  
OSMANİYE

RİZE  
SAKARYA  
SAMSUN  
SİİRT  
SİNOP  
SİVAS  
ŞANLIURFA

ŞIRNAK  
TEKİRDAĞ  
TOKAT  
TUNCELİ  
TRABZON  
UŞAK  
VAN

YOZGAT  
ZONGULDAK



2016 YILI FAALİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

# Satın Alma



**Otomotiv sektöründe  
güçlü işbirlikleri ve  
farklı ürün alternatifleri  
ile müşteri beklentilerine  
yönelik değer yaratmak**

Sektördeki trendler doğrultusunda müşteri ihtiyaçlarını sürekli analiz eden DRD, 2016 yılında filosundaki araç adedinde yüzde 21 büyüme kaydederken, yaklaşık 1.3 milyar TL yatırım gerçekleştirmiştir.

Operasyonel filo yönetimindeki başarısını sürdürülebilir hale getirmek için farklı müşteri beklentilerine uygun ürün ve hizmet seçenekleri oluşturan DRD, bu amaçla her yıl planlı şekilde farklı marka ve modellerle araç filosunu genişletmektedir.



DRD, 2016 yılında hedeflerinin üzerinde bir büyüme göstererek, filosuna 15.618 yeni aracı dahil etmiştir. 2016 yılında filosundaki araç adedinde %21'lik bir büyüme kaydeden DRD, araç parkını 33.273 adede çıkarmıştır.

Şirket, 2016 yılında filosuna eklediği 15.618 araç için toplam 1.3 milyar TL seviyesinde bir yatırım gerçekleştirmiştir. Kurumsal kiralamanın yanı sıra sektöre ilk kez bireysel yıllık kiralama modelini de kazandıran DRD, araç sayısını artırdığı gibi müşterilerine sunduğu ürün yelpazesini de 2016 yılında önemli ölçüde genişletmiştir.

### Farklı marka ve model araçlardan oluşan geniş ürün yelpazesi

Müşteri talep ve ihtiyaçlarından yola çıkarak araç filosunu etkili sektör analizi ve pazardaki yeni trendlere göre şekillendiren DRD, 2016 yılında girdiği bireysel pazarın dinamiklerini de göz önüne alarak araç yelpazesini sektörde fark yaratacak şekilde genişletmiştir. Kurumsal firmalar tarafından yoğun olarak tercih edilen belirli marka ve modellerin hakim olduğu kiralama pazarında, gerçekleştirilen detaylı analizlerle bireysel müşterilerin farklı beklenti ve ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik birçok farklı marka ve model seçeneği pazara sunulmuştur.

Bu noktada bireylere yönelik yıllık kiralama çalışmalarının henüz pilot uygulama yılında pazara sunulan Honda CRV, Mini Cooper, Alfa Romeo Guiletta, DS4, Subaru XV gibi araçlar ile kısa sürede elde edilen hacim ve müşteri memnuniyeti, markanın 2017 yılında da bireylere yönelik kiralama pazarında birçok yeni ve farklı ürün alternatifini pazara sunması yönünde önemli birer gösterge olmuştur.

### Üst segment araç parkında DRD farkı

DRD, her geçen yıl filosunu büyütürken, filo içindeki üst segment araçların oranını da artırmaktadır. Şirket, B segment araç parkını %36 seviyelerinde tutarken, C segmenti için bu hedefi %39 seviyelerinde belirlemiştir. DRD araç parkına 2016 yılında dahil edilen B ve C segmentindeki araçları büyük oranda Renault, Volkswagen ve Fiat markaları oluştururken; D, E ve F segment araçlar da ağırlıklı olarak Volkswagen, Audi ve BMW markalarından oluşmaktadır.

Marka	Pay (%)
DRD FİLO KİRALAMA	
ARAÇ PARKI MARKA DAĞILIMI (%)	
Renault	33,9
Volkswagen	14,9
Audi	11,2
Fiat	6,6
Citroen	6,1
Hyundai	5,8
Toyota	5,4
Diğer markalar	16,1



2016 YILI FAALİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

# Ürün Yönetimi ve Pazarlama



**Pazara yönelik beklenti ve ihtiyaçların analizinden, eşsiz bir müşteri deneyimi yaşatılmasına kadar her noktada yüksek marka değeri yaratmak**

**Operasyonel filo kiralama sektörünün öncü markası DRD, müşteri memnuniyetini önde tutan hizmet anlayışıyla, pazarlama alanında farklı teknolojik uygulamaları ve inovatif yaklaşımları hayata geçiriyor.**

## **Müşteri memnuniyetine yönelik yapılandırılmış süreçler**

Müşterilerine sunduğu tüm hizmet süreçlerinde, eksiksiz müşteri memnuniyetini hedefleyen DRD, müşteri beklenti ve ihtiyaçlarını en üst düzeyde karşılama stratejisiyle pazarlama alanında farklı teknolojik uygulamaları ve inovatif yaklaşımları hayata geçirmektedir. DRD, kiralama için yapılan ilk başvuru anından, kiralama dönemi sonunda aracın teslim alındığı son ana kadar her adımda güçlü insan kaynağı, teknolojik altyapısı ve kurumsal hizmet anlayışıyla kusursuz bir hizmetler bütünü

sunmayı hedeflemektedir. Yaptığı yatırımlarla filosunu zenginleştiren, satış kanallarını çeşitlendiren ve hizmet kanallarını genişleten DRD; uzmanlık alanının ekosistemine dokunan tüm noktalarda DRD markasının güçlü bir şekilde yer almasını sağlamaktadır.

## **Müşteri talep ve ihtiyaçlarının doğru analiz edilmesi**

İstikrarlı bir büyüme stratejisi çerçevesinde hareket eden DRD, mikro pazar stratejisiyle, Türkiye genelinde mevcut ve potansiyel müşterilerine etkin şekilde ulaşarak, hem yeni müşteriler kazanmakta hem de hedef kitle beklenti ve ihtiyaçlarını tespit etmektedir. Müşteri ihtiyaçlarına uygun ürün ve hizmetler geliştirmek için sahadan gelen geri bildirimler kadar profesyonel iş ortakları ile gerçekleştirilen sistematik pazar araştırmalarının sonuçlarına da önem veren marka, bu kapsamda yıl içerisinde düzenli çalışmalar gerçekleştirmektedir.

# Marka Yönetimi ve Kurumsal İletişim

## Yılın Araç Kiralama Şirketi

Müşteri ihtiyaç ve taleplerini eksiksiz karşılamaya yönelik tasarlanmış kullanıcı odaklı web sitesi, DRDrive mobil yol yardım uygulaması, online raporlama modülü Filomatik ve müşterilerine değer yaratan teknolojiye dayalı pazarlama uygulamaları ile DRD Filo Kiralama, BBC TopGear Dergisi tarafından her yıl düzenlenen TopGear Ödülleri değerlendirilmesinde, 2016 Yılıın Araç Kiralama Şirketi seçilmiştir.

## Sektörde dijitalleşmenin öncüsü

Sunduğu hizmetlerde teknoloji odaklı yeniliklere yönelik önemli yatırımlar gerçekleştiren DRD, Boğaziçi Üniversitesi, Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Türkiye Bilişim Vakfı ve Vodafone'un desteği ile hayata geçirilen Accenture Dijitalleşme Endeksi'nde *"Türkiye'nin En Dijital Şirketleri"* arasında gösterilmiş ve 2015 yılında *"Dijitalleşme Sektör Öncüsü Ödülü"*ne layık görülmüştür.

Her yıl teknolojiye önemli yatırımlar yapan DRD, 2016 yılında da bu özelliğini korumuş ve dijitalleşmeye yönelik 3,5 milyon TL seviyesinde bir yatırım yapmıştır. ERP Dönüşüm Projesi'ni 2016 yılı içerisinde tamamlayan Şirket, ayrıca satış faaliyetlerinde maksimum verimliliği sağlamaya yönelik küresel bir CRM uygulaması olan Salesforce'u da yıl içerisinde DRD Hunter adıyla uygulamaya almıştır.

2015 yılında hayata geçirilen online raporlama modülü Filomatik, DRD müşterilerine diledikleri zaman ve diledikleri noktadan filolarıyla ilgili her türlü veriyi ulaşabilme kolaylığı sunmaktadır. 2016 yılında da Filomatik uygulaması, kullanıcı taleplerine ve ihtiyaçlarına yönelik geliştirilmeye devam etmiştir. Arıza ya da kaza gibi acil müdahale gerektiren durumlarda GPS üzerinden aracın konumunu belirleyerek tek tuş yardımıyla destek sağlayan DRDrive mobil yol yardım uygulaması da 2016 yılı içerisinde geliştirilerek kullanıcılara yeni kolaylıklar sağlanmıştır. DRD Assistance yol yardım hizmetlerine tek bir tuş yardımıyla erişilmesine olanak sağlayan uygulama ile periyodik bakım şifresi veya lastik talebi gibi ihtiyaçlar zahmetsizce gerçekleştirilebilmektedir.

## Yeni marka DRD'ye güç katacak

Operasyonel filo kiralama sektörünün öncü markası DRD, kurumsal kiralamanın yanı sıra bireylere yönelik yıllık kiralama modelini de hayata geçirerek sektörde yepyeni bir işkolunun oluşumuna öncülük etmiştir. 2016 yılı boyunca pilot uygulamaları devam eden bireysel yıllık kiralama modeli, beklenenin üzerinde bir performans göstererek, DRD'nin büyüme rakamlarına da daha pilot uygulama dönemi itibarıyla olumlu katkılar sağlamıştır. DRD araç parkından henüz pilot uygulama dönemi itibarıyla yaklaşık yüzde 15 seviyesinde bir pay alan bireysel kiralama işkolunun etkinliğini artırmak için yeni yatırımlarla 2017 yılından itibaren OneCar markası altında hizmet vermesi kararlaştırılmıştır. Yeni marka mimarisi ayrıntılı bir pazar araştırması ve analizler sonucu oluşturulmuştur. Bireysel kiralamanın kısa bir süre içerisinde hızlı bir büyüme performansı sergilemesinde, DRD'nin teknolojik altyapısı da önemli rol oynamaktadır. Mevcut altyapısını geliştirerek potansiyel müşterilerinin online kanallar üzerinden yaptığı başvurulara yalnızca 1 dakika içinde gerekli finansal analizleri gerçekleştirerek yanıt verilebiliyor olması, DRD'nin bu alandaki gücünü katlamaktadır. Bankalar ve Kredi Kayıt Bürosu ile gerçekleştirilen çözüm ortaklığı çerçevesinde bireylerin talepleri, çok kısa bir sürede cevaplandırılıp, işlemler hızla ve zahmetsizce sonuçlandırılmaktadır. İş modelini geliştiren DRD, online satış kanalının yanı sıra kullanıcılarına, tele satış ve dijital satış gibi alternatif satış kanalları ile de ulaşmaktadır.

## Sosyal medya kanallarının yönetimi ve etkin kullanımı

Müşteri memnuniyeti ilkesini her zaman en ön planda tutan DRD, sosyal medya alanında da iletişim çalışmalarına ağırlık vermektedir. Facebook mecrasında 100.000'in üzerinde takipçiye ulaşan DRD, LinkedIn, Instagram, Twitter gibi diğer sosyal medya mecralarını da aktif olarak kullanmaktadır. Müşterilere yönelik özel kampanyalar, çekilişler ve duyurular bu ağlar üzerinden gerçekleşirken, müşteriler de kendi talep ve isteklerini yine bu ağlar üzerinden DRD'ye bildirebilmektedir. Sosyal ağlar ile daha güçlü bir müşteri iletişimi yaratan DRD, 2017 yılında da çalışmalarına devam edecektir.



## 2016 YILI FAALİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

### Marka Yönetimi ve Kurumsal İletişim

#### ETKİNLİK VE SPONSORLUKLARLA SÜREKLİ VE SÜRDÜRÜLEBİLİR BİR İLETİŞİM

##### *HEY - Hayatı Emniyetli Yaşa*

2016 yılsonu itibarıyla trafikte 33 bini aşkın aracı bulunan DRD, Türkiye'nin en önemli toplumsal sorunlarından biri olan trafik kazalarına da kayıtsız kalmamaktadır. Hayatı Emniyetli Yaşa - HEY! Projesi kapsamında Türkiye'de trafik bilincini ve güvenliğini artırmayı hedefleyen DRD, bu alanda Türkiye'de güvenli sürüş teknikleri alanındaki en köklü kuruluş olan Demir Bükey Akademi ile bir araya gelerek sürücülerini bilinçlendirme çalışmaları yapmaktadır.

Trafikte yaşanan kaza oranlarını düşürmek amacıyla, ilk olarak üniversite öğrencilerinin hedeflediği program kapsamında trafiğe yeni çıkmaya başladıkları bu dönemde üniversite öğrencilerine, uzman eğitmenler aracılığıyla doğru sürüş teknikleri öğretilerek, daha güvenli bir trafik ortamı yaratılmaya çalışılmıştır. Güvenli sürüş simülatorü ile hız yapmanın değil güvenli araç kullanmanın önemini vurgulayan HEY, seminerler öncesinde kampüslerde gerçekleştirilen çeşitli etkinliklerle de farkındalık yaratmıştır.

2016 yılı güz döneminde üniversite seminerlerine başlayan HEY, yıl içerisinde ODTÜ, Okan Üniversitesi ve İstanbul Teknik Üniversitesi'nde üniversite öğrencileri ile buluşmuştur. DRD'nin trafik ortamındaki kurumsal sosyal sorumluluk bilinciyle desteklediği HEY Programı çerçevesinde 2017 yılında da hem İstanbul, hem de diğer illerdeki üniversitelerde seminer programlarının devam ettirilmesi planlanmaktadır.



İTÜ Trafik Etkinliği



ODTÜ Trafik Etkinliği





### **Global Fleet Sponsorluğu**

Global Fleet'in platinum sponsoru olan DRD, 2016 yılında da bu çerçevede iş birliğini sürdürmüştür. 2015 yılında gerçekleşen Global Fleet Summit Türkiye'ye ev sahipliği yapan DRD, 2016 yılında Global Fleet'in Avrupa'da düzenlediği etkinliklere de katılım göstererek, ülkemizde operasyonel kiralama sektörünün öncü kimliği ile global pazarda da önemli faaliyetlere imza atmıştır.

### **TEMA - DRD Hatıra Ormanı**

Kağıtsız ofis/Direct Office projesiyle şirket içi uygulamalarında tüm işlemlerini dijital ortama taşıyan DRD, 2015 yılı itibarıyla tüm faturalandırma sürecini de Gelir İdaresi Başkanlığı standartlarına uygun bir şekilde uyguladığı e-Arşiv uygulamasıyla dijital ortama taşımıştır.









2016 YILI FAALİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

# Müşteri Hizmetleri

## Müşteri istek ve ihtiyaçlarına odaklanan hizmet standartları ile değer yaratmak

### Yüksek standartlar müşteri memnuniyetini getiriyor

DRD, müşterileriyle temasa geçilen ilk andan son ana kadar yüksek kalite standartlarında tanımlanmış bir hizmet seti ile müşteri memnuniyeti yaratmaktadır. Bu hizmet anlayışı DRD'nin Müşteri Değer Yönetimi ile hizmet sonrasında aldığı geri bildirimlerle desteklenmektedir.

Müşteri Değer Yönetimi ile DRD; hem müşteri memnuniyetini ve beklentilerini ölçümlemekte, hem de hizmet kalitesini daha üst standartlara taşıyabilmeye üzere sürekli gelişim stratejisiyle çalışmalarına yön verebilmektedir.

### İnternet tabanlı çağrı merkezi teknolojisiyle daha hızlı ve kaliteli hizmetler

Dijitalleşmenin önemine inanan ve geleceğe yönelik iş modelini bunun üzerine kurgulayan DRD, çağrı merkezini bulut ortamına taşıyarak müşterilerine daha hızlı ve kaliteli hizmetler sağlamaktadır. Müşterilerine 7/24 hizmet veren bu çağrı merkezi ölçümlenebilir bir yapıya sahiptir.

Müşterilerden çağrı merkezi, internet veya e-posta yoluyla gelen taleplerin ortak havuzda toplanarak değerlendirilebilmesini sağlayan bu yapı, DRD'nin müşteri merkezli iş yapış modelini desteklemektedir. Gelen her talep, şikayet ya da memnuniyet, tek bir noktada toplanarak anlamlı bir sonuç çıkartılmakta ve buna göre bir aksiyon alınmaktadır.

DRD, 2016 yılında çağrı merkezini bulut ortamına taşıyarak müşterilerine daha hızlı ve kaliteli hizmetler sağlarken, aynı zamanda sektörde benzeri olmayan bir arşivleme sistemine de sahip olmuştur.

DRD, müşterilerine tüm çağrı merkezi fonksiyonlarını internet üzerinden sunmayı hedefleyen AloTech bulut yazılım teknolojisini uygulamaya alarak önemli oranda esneklik, maliyet avantajı, yönetim ve kullanım kolaylığı elde etmiştir. AloTech bulut çağrı merkezi teknolojisi sayesinde, cevaplanan arama yüzdesi, ortalama hatta bekleme süresi, ortalama hattan ayrılma süresi, hizmet seviyesi, ortalama yanıtlama süresi, ortalama görüşme süresi ve kaçan çağrılar anlık olarak etkin şekilde raporlanabilmektedir.

DRD Çağrı Merkezi, AloTech Bulut Santral Sistemi başta olmak üzere yeni teknoloji yatırımları sayesinde 2016 yılında 350 bin adet çağrı karşılamış, 950 bin dakikalık inbound/outbound görüşme yapmış ve 60 bin adedi aşkın e-posta bildirim almıştır.

### Müşteri talep ve başvurularını tek elden yönetebilme gücü

DRD, farklı kanallardan gelen müşteri talep ve başvurularının tek elden yönetilmesi için Mi4biz portalını da hizmete sunmuştur. Portalın güçlü altyapısı sayesinde, bildirim türlerine göre; hangi işlerin, hangi sırada, hangi öncelikte ve ne kadar sürede yapılacağı etkin bir biçimde planlanmaktadır. Yetkin bir insan kaynağı tarafından yönetilen portal, DRD'nin koşulsuz müşteri memnuniyeti ilkesi açısından kilit görevler üstlenmektedir.









# Bilgi İşlem

## Teknolojik gelişmelere paralel olarak sürekli geliştirilen süreçler ile değer yaratmak

Müşteri memnuniyetine verdiği önem ekseninde iş süreçlerini hızlı ve hatasız yürüten DRD, “sektörünün dijitalleşme öncüsü” seçilerek tescillendiği güçlü teknolojik altyapısına önemli yatırımlar yapmaktadır.

### DRD dijital geleceğe hazırlanıyor

Teknolojik gelişmelere paralel olarak insan hayatında giderek daha fazla alanı kapsayan dijitalleşme, her sektörde faaliyet gösteren şirketlerin operasyonlarını başarılı sürdürebilmesi için kritik bir önem taşıyor. Geleceğin akıllı teknolojilerine giden adımları oluşturmak için çeşitli dijital çözüm alternatifleri geliştiren DRD, müşterilerine en iyi hizmeti kesintisiz şekilde verebilmek amacıyla teknolojik altyapı yatırımlarını istikrarlı bir biçimde devam ettiriyor.

DRD için 2016 yılı, birçok yenilikçi uygulama ile sektöre damga vurduğu dijital bir dönüşüm yılı olmuştur. Yeni teknolojik altyapıya geçişi başarılı bir şekilde tamamlayan DRD, tüm departmanlarında bu yeni altyapıyla ilgili oryantasyonu sağlamıştır. 2016 yılında dijitalleşme çerçevesinde sürdürdüğü projelere 3,5 milyon TL seviyesinde yatırım yapan DRD, müşterilerinin ihtiyaç duyduğu bilgi ve dokümanlara gerek internet, gerekse mobil cihazlardan hızlı erişim imkanı için uygun altyapıyı hayata geçirmiştir.

2015 yılı itibarıyla tüm faturalandırma sürecini dijitalleştiren DRD, Gelir İdaresi Başkanlığı standartlarına uygun bir şekilde uyguladığı e-Arşiv uygulaması sayesinde hızlı ve sorunsuz bir faturalama süreci oluşturmuştur. Şirket içi uygulamalarında da tüm yazışmalarını dijital ortama taşıyan DRD, çevreci yaklaşımı ile geliştirdiği kağıtsız ofis “Direct Office” projesiyle ‘sıfır kağıt tüketimi’ amacına daha da yakınlaşmıştır.

### Sektöre yönelik tüm ihtiyaçları eksiksiz sunan yeni ERP modülü

DRD, uzun süredir üzerinde çalıştığı dijital dönüşüm çalışmalarını 2016 yılının ikinci yarısı itibarıyla tamamlamıştır. ERP Dönüşüm Projesi, planlandığı gibi Ağustos 2016 itibarıyla sonuçlandırılmıştır. Bu dönüşüm sayesinde Şirket’in teknolojik gelişmelere yönelik daha hızlı tepki verebilmesi sağlanarak müşterilerine daha yüksek standartlarda hizmetler sunabilmesi ve hizmet kanallarıyla iletişimi daha da güçlendirebilmesine yönelik önemli bir adım atılmıştır.

### Salesforce tabanlı yeni CRM altyapısı: DRD Hunter

Bir önceki yıl küresel anlamda kendini ispatlamış bir CRM uygulaması olan Salesforce’u kullanmaya başlayan DRD bünyesinde, bu uygulamayı ERP’ye entegre ederek sahadaki satış ekibinin mobil ortamda bütün bilgileri görebilecekleri bir yapı oluşturulmuştur. Müşteri kullanımına da açık olan Salesforce uygulaması, DRD saha ekiplerinin müşteri taleplerini ve ihtiyaçlarını yerinde tespit edip, gelişmiş altyapısıyla eş zamanlı olarak bu talep ve ihtiyaçları teklif formatına dönüştürmelerini mümkün kılmaktadır. Bu sayede hem saha ekiplerinin iş akışı hızlanmakta hem de müşterilerin en iyi hizmeti alması sağlanmaktadır.

2016 yılında yaşanan dijital dönüşüm süreciyle birlikte hayata geçen Touch Point uygulaması ise, müşterilere verilen hizmetin doğrulanmasını sağlayarak müşteri memnuniyetinin hızlı ve doğru bir şekilde ölçülmesi konusunda Şirket süreçlerine önemli katma değerler yaratmaktadır. Touch Point, şirketin müşterilerine verdiği hizmetin kalitesinin her geçen gün artmasına katkı sağlamaktadır.



## Hizmetleri müşterilerin ayağına getiren mobil teknolojiler

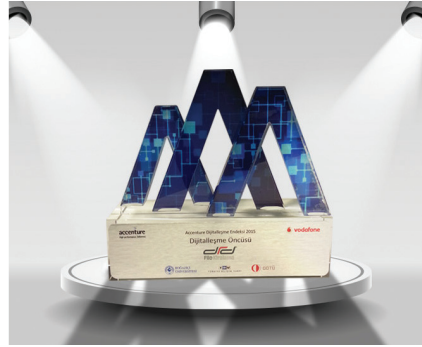
Araç kullanıcılarına akıllı telefonları üzerinden sadece tek tuş ile yol yardım hizmeti sunan DRDrive mobil uygulaması, sektörde bir diğer yenilik olarak fark yaratmaktadır. IOS ve Android işletim sistemli telefon kullanıcılarına ücretsiz olarak sunulan DRDrive, arıza ya da kaza gibi acil müdahale gerektiren durumlarda GPS üzerinden aracın konumunu belirleyerek sadece tek tuş yardımıyla müşterilere gerekli desteğin ulaşmasını sağlamaktadır. Bu sistem sayesinde periyodik bakım ya da lastik değişim gibi talepler de zahmetsizce gerçekleştirilmektedir.

2016 yılında dijital ödeme sistemini de hayata geçiren DRD, çağrı merkezini 'bulut' ortamına taşıyarak, hem müşterilerine daha hızlı ve kaliteli hizmetler sağlamakta, hem de sektörde bir benzeri olmayan arşivleme sistemine sahip olmaktadır.

## Dijital dönüşüm öncülüğü ile gelen ödüller

Kullanıcı odaklı internet sitesi, online raporlama modülü "Filomatik", "DRDrive" mobil uygulaması ve gelişmiş teknolojik altyapısı gibi müşterilerine değer yaratan teknolojiye dayalı farklı dijital çözümleri sayesinde DRD; Boğaziçi Üniversitesi, ODTÜ, Türkiye Bilişim Vakfı ve Vodafone'un desteği ile hayata geçirilen Accenture Dijitalleşme Endeksi Türkiye tarafından "Türkiye'nin En Dijital Şirketleri" arasında gösterilmiş ve "Dijitalleşme Sektör Öncüsü" Ödülü'ne layık görülmüştür.

Ayrıca İngiliz BBC TopGear Dergisi tarafından her yıl düzenlenen TopGear Ödülleri'ndeki değerlendirmede, DRD'nin Yılın Araç Kiralama Şirketi seçilmesindeki en önemli kriterlerden biri de DRDrive ve Filomatik gibi DRD müşterilerine yönelik hayata geçirilen dijital çözüm uygulamaları olmuştur.



## Bilgi teknolojilerine artarak devam edecek yatırımlar

2016 yılında teknolojik yatırımlar için 3,5 milyon TL seviyesinde bir yatırım bütçesi harcayan DRD, 2017 yılında bilgi teknolojileri yatırımlarını iki kat artırarak, dijitalleşme sürecinde yeni projeleri hayata geçirmeyi planlamaktadır. Şirketin amaç ve ilkeleri doğrultusunda kapsamlı bir şekilde yenilenen bilgi teknolojileri bölümü; yalınlık, kullanım kolaylığı ve sürdürülebilirlik anlayışı çerçevesinde süreçleri hızlandırmanın yanı sıra şirketin geleceğine yön verecek bir yapıya dönüşmektedir.

2016 YILI FAALİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

# İnsan Kaynakları

## En önemli kaynağımız olan çalışanlarımız için değer yaratmak

DRD, en önemli kaynağı olarak gördüğü insan kaynağını güçlendirmek için çalışanlarına yönelik önemli projelere imza atmayı 2016 yılında da sürdürmüş ve sektörde örnek teşkil eden DRD Akademi bünyesinde ilk mezunlarını vermiştir.

Kurumsal ve bireysel kiralama pazarının öncü markası DRD, sağlıklı ve sürdürülebilir bir gelişim için yüksek katma değer sağlayan, konusunda uzman, gerekli eğitim süreçlerini tamamlamış profesyonellerin çalıştığı ve bu çalışanların bir parçası olmaktan gurur duydukları, alanında Türkiye'nin en çok tercih edilen kurumu olmayı hedeflemektedir.

### Performans değerlendirme ve geliştirme sistemi

Hızlı büyüyen Operasyonel Filo Kiralama sektörünün en büyük ve güçlü oyuncularını içerisinde yer alan DRD, yüksek müşteri memnuniyetini sürdürmek ve bir adım öteye taşımak için insan kaynağını da sürekli geliştirmektedir. Bu nedenle insan kaynaklarına olan yatırımlarını aralıksız sürdüren DRD, 2016 yılında bu alandaki çalışmalarını da yoğun şekilde devam ettirmiştir.

DRD'de performans değerlendirilmesi üç ana başlık altında gerçekleştirilmektedir. Çalışanlar şirket hedefleri, bölüm hedefleri ve yetkinlik hedefleri başlığı altında değerlendirilmektedir. DRD hedeflerini ne kadar yüksek oranda gerçekleştirirse, çalışanlarda aynı oranda daha fazla performans primi ödemesine hak kazanmaktadır. Kendini hizmet sektörünün önemli bir oyuncusu olarak konumlayan DRD, bu konumlama gereği eğitimle çalışanlarının mesleki yeterliliklerini sürekli yükseltmeye ve kurumsal birlikteliği güçlendirmeye odaklanmaktadır.

### Sektöre daha yetkin ve kalifiye insan kaynağı yetiştirmeyi hedefleyen DRD Akademi

DRD'nin merkezinde yer aldığı sektör, hızlı bir büyüme kaydetmektedir. Ancak sektöre yönelik bir eğitim kurumu veya bununla ilgili üniversitelerde akademik bir bölüm bulunmadığı için sektörün insan kaynağı ağırlıklı olarak diğer sektörlerden gelmektedir.

Sürekli eğitimlerle insan kaynağının gelişiminin önünü açan DRD, bu anlayışını bir üst seviyeye taşıyarak sektörde daha önce bir örneği bulunmayan DRD Akademi projesini 2016 yılında hayata geçirmiştir.

DRD Akademi, her kademedeki çalışanların içinde bulunduğu, ilgili birim ve yetkinlikleri bazında eğitimler aldığı, gelişimlerinin sürekli olarak izlendiği bir programdır. DRD Akademi, çalışanların hem kişisel gelişimlerini sağlayacak hem de kariyer haritalarını belirleyecek bir yapıda oluşturulmuştur.

Üst yönetim kadrosundan oluşan bir kurul tarafından yönetilen DRD Akademi bünyesinde; destekleyici fonksiyon, uzmanlık ve yöneticilik eğitimleri verilmektedir. Çalışanların hem yönetsel, hem de iş becerilerini geliştirmeyi ve kurumsal bağlılığı yüksek insan kaynağı yetiştirmeyi amaçlayan DRD Akademi, sürekli değişim ve gelişim gösteren Şirket'in insan kaynağı stratejilerinde önemli bir yere sahiptir.

### Koç Üniversitesi ile Yönetici Geliştirme Programı İş birliği

Her kademedeki çalışanı için eğitim planlaması yapan DRD, 2016 yılında üst ve orta düzey yöneticilerine yönelik olarak Koç Üniversitesi ile birlikte başlatılan iş birliği ile Yönetici Geliştirme Programı'nı hayata geçirmiştir. 1 yıl sürecek programın, 2017 yılı itibarıyla ilk mezunlarını vermesi planlanmaktadır.



## Büyüyen DRD Ailesi

DRD, 2016 yılı sonu itibarıyla toplam 356 çalışanıyla hizmet vermektedir. DRD çalışanlarının %38'i kadın, %62'si erkek çalışanlardan oluşmaktadır.

DRD ailesinde tecrübe ile dinamizmin harmanlandığı bir çalışan profili bulunmaktadır. Çalışanlarının yaş ortalamasına bakıldığında orta kuşaktaki dinamik ve deneyimli çalışanların, büyük çoğunluğu (yüzde 85) oluşturduğu görülmektedir. Çalışanların yüzde 9'u



25 yaş altı gençlerden oluşurken, yüzde 6'sı ise 45 yaş üzeri tecrübeli kadrodan oluşmaktadır. Çalışanların eğitim profiline bakıldığında ise yüzde 70'inin üniversite mezunu olduğu, yüzde 10'luk bir bölümünün ise yüksek lisans eğitimi de aldığı gözlenmektedir.

## Kariyer günü etkinlikleri ve kapsamlı staj programları

DRD, bünyesine yenilikçi, yaratıcı, vizyon sahibi yeni mezunları kazandırmaya ve kurum kültürü doğrultusunda gerekli eğitim süreçlerinden geçirilerek geleceğin DRD'sine yönelik yetkin bir insan kaynağı yapısının hayata geçirilmesine büyük önem vermektedir. Bu çerçevede Türkiye genelinde çeşitli üniversitelerle işbirliği içerisinde DRD bünyesinde yeni mezun adayların

istihdamının teşvik edilmesi hedeflenmekte, planlanan Kariyer Günü Etkinlikleri ile sektörün ve DRD'nin üniversite öğrencileri ve yeni mezunlar nezdinde bilinirliği artırılmaktadır.

Meslek liseli ve üniversiteli öğrencileri kapsayan DRD Staj Programı, yıl içerisinde 2 dönemden oluşmaktadır. Temmuz ve Eylül aylarında başlayan programa zorunlu ya da gönüllü olarak staj yapmak isteyen stajyerler başvurabilmektedir.

2016 yılında 9 üniversite ve 16 lise öğrencisinin ilgili departmanlarda staj yaptığı DRD, üniversiteli stajyerlerinin %33'ünü kadroya almıştır.

## Benchmark niteliğinde yapılandırılmış oryantasyon süreci

Yeni işe başlayan DRD çalışanları, kapsamlı bir plan dahilinde önce kendi bölümleriyle ilgili süreç ve işleyişleri öğrenirken, daha sonra şirketin bütün bölümlerini kapsayan bir oryantasyon sürecinden geçmektedir.

Oryantasyon dahilinde, bölüm mentorları kendi bölümleriyle ilgili önceden belirlenmiş başlıklar doğrultusunda çalışanlara bilgilendirme yapmakta ve oryantasyon sonrası, hem mentorlar hem de oryantasyonu alan yeni işe başlayan çalışanlar bir değerlendirmeye tabi tutulmaktadır.

Sektöründe en ayrıntılı oryantasyon eğitimi veren DRD, kurumsal aidiyeti ve çalışma verimliliğini hızlandıran bu sistemi sürekli olarak geliştirmektedir.

## İç eğitim yetiştirme programı

Sektöre sağladığı yetişmiş insan kaynağı katkısıyla adeta bir eğitim kurumu gibi konumlanan DRD, İç Eğitim Yetiştirme Programı ile kendi eğitimlerini de yetiştirecek noktaya gelmiştir. Eğitimler, mentorluk uygulamasının çok daha ötesinde yapılmaktadır. Bu çerçevede eğitimlerin bir kısmı dışarıdan sağlanırken, önemli bir kısmı ise deneyimli DRD çalışanları tarafından verilmektedir. DRD'ye özel konuların eğitimi sadece DRD uzmanları tarafından verilebilmektedir.

## 2016 YILI FAALİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

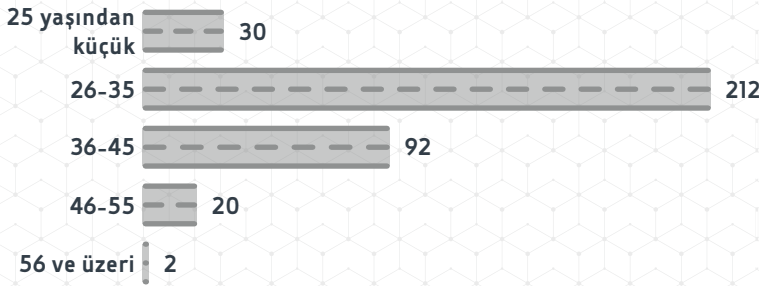
### İnsan Kaynakları

#### Tüm çalışanların fikirleri değerli!

2015 yılında uygulamaya alınan dijital tabanlı "Bir Fikrim Var" uygulaması, DRD personelinin sorumlu olduğu alanlarda veya Şirketin genel işleyişi ile ilgili her türlü fikrini dile getirmelerini sağlayan kurum içi bir öneri toplama portalıdır.

Şirketteki iş süreçlerinin hızlanması ya da olası aksaklıkların giderilmesi yönünde portal sayesinde birinci ağızdan gelen çalışan önerileri değerlendirilmektedir. Sadece DRD çalışanlarına özel bu portal üzerinden paylaşılan öneriler, sonucunda elde edilen başarılar DRD yönetimi tarafından ödüllendirilmektedir.

#### ÇALIŞANLARIN YAŞ DURUMU



#### ÖĞRENİM



#### CİNSİYET





# Süreç Geliştirme ve Planlama

## BÜTÇE PLANLAMA VE RAPORLAMA

Yıllık bütçeleme, bütçenin takibi, her türlü veri analizi, kıyas ve test noktaları ile yön gösterici birçok faktör ve çalışma alanında faaliyet gösteren Bütçe Planlama Birimi, bir süre önce Süreç Geliştirme Birimi ile aynı çatı altında toplanarak bütünsel bir bakış açısı ile hizmet sunmaya başlamıştır. Şirketin kısa ve uzun vadeli stratejik planlamalarının oluşturulmasında önemli rol oynayan Birim, tüm fizibilite çalışmaları, yatırım kararları ve yeni yapılanmalarda kritik görevler üstlenmektedir.

2016 yılı itibariyle Fiyatlama, Raporlama ve Bütçe alt yapısında gerçekleştirilen yatırımlar somut sonuçlar üretmeye başlamış ve birçok 3. parti şirket ile iş birliği içerisinde gerçekleştirilen çalışmalar sonuçlanmış veya başlangıç fazları tamamlanmıştır.

## Yeni fiyatlama alt yapısıyla elde edilen rekabet avantajı

Yeni fiyatlama alt yapısının canlıya alınması ile birlikte iç ve dış müşterilerin ihtiyaçlarına göre “Müşteri Bazlı Fiyatlama” mantığını içeren ana algoritmada yapılan düzenlemeler, sunduğu avantajlarla fiyat verme sürelerinin daha hızlı ve etkin yönetilmesini sağlamıştır. Özellikle yenilenen çoklu fiyatlama algoritmasının da etkisi ile fiyatlama süreci çok daha hızlı bir yapıya kavuşmuştur.

## Etkin bir raporlama altyapısı

Uzun yıllardan beri DRD’de raporlama tek elden yürütülmektedir. Bu yapı ile farklı birimlerin aynı datalardan farklı sonuçlar üretmesinin önüne geçilmesi hedeflenmiştir. Yine bu mantıktan yola çıkılarak 2016 yılında ERP projesinin geçişinin ardından veri ambarı çalışmalarına hız verilmiştir. 2016 yılı sonlarına doğru çalışmalar hızlandırılmış, belirlenen en önemli raporlar yeni yapı üzerinden raporlanmaya başlanmış, “big data” anlayışında yeni platformların sisteme kazandırılması için temeller atılmıştır.

## SÜREÇ GELİŞTİRME

### Detaylı analiz ve ölçümleme

Süreç yönetimi fonksiyonu, yarattığı maliyet avantajının yanı sıra şirket işleyişinin de kusursuzlaşmasına yönelik önemli katma değerler üretmektedir. Bu yaklaşım sayesinde DRD’de planlanmakta olan proje ve geliştirme faaliyetlerinin hangi sıra ile gerçekleşeceği, paydaşlarının ve hedefinin ne olduğu en baştan belirlenmekte; süreç ile ilgili henüz planlama aşamasında projeye yönelik hangi departmanların, hangi noktalarda devreye gireceği belirlenerek detaylı fayda/maliyet analizleri gerçekleştirilmektedir.

### Merkezi proje yönetimi ile artan verimlilik

Tüm projelerin merkezi olarak yönetimini benimseyerek bir anlamda “Proje Ofisi” mantığında ilerleyen yapı, bu kapsamda daha planlı ve etkin yönetim stratejisiyle “2017 Master Plan”ı hazırlamıştır. 2017 yılında her birinin amaç ve kapsamı, başlangıç ve bitiş tarihleri belirlenmiş farklı büyüklüklerde 28 proje plan dahilinde yer almaktadır. Burada amaç DRD için öncelikli ve en önemli olan konuların değerlendirilerek ilgili yıl içinde proje ve geliştirmelerin plan dahilinde belirlenen zaman ve kalite de hayata geçmesinin sağlanmasıdır.

### Etkin proje yönetiminde süreç liderlerinin katkısı

Proje yönetiminin ve sürekli gelişimin şirket kültürüne yaygınlaştırılmasının önemli bir adımını “Süreç Liderleri” kavramı oluşturmaktadır. Her birimden kendi alanında uzman, iletişime açık, sorumluluk sahibi çalışanlar süreç lideri olmaktadır ve bu noktada gönüllülük esastır. Böylelikle hem projeler ve geliştirmeler arasında maksimum koordinasyon sağlanmakta; hem de iç iletişim artmaktadır. Süreç liderlerinin yanı sıra her bir projenin sponsor ve proje yöneticisi de bulunmaktadır. Şirket çalışanlarının bu anlamda yetkinlik kazanmasına yönelik eğitim ve organizasyonlar sistematik olarak gerçekleştirilmektedir.

## 2016 YILI FAALİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

### Süreç Geliştirme ve Planlama

#### Kalite yönetimine ilişkin önemli adımlar

Süreç geliştirme birimin diğer bir fonksiyonu Kalite Yönetimidir. Bu alanda amaç, kalite yönetim sistemlerinin sürekliliğinin sağlanması ve benimsenmesidir. 2016 yılında ISO 9001 kalite yönetim sisteminin

2015 versiyonuna geçişi sağlanarak, DRD bu versiyona geçen ilk şirketlerden biri olmuştur. Paralelinde ise müşteri memnuniyeti yönetim kalitesini artırmak amacıyla ISO 10002 - 2014 Müşteri Memnuniyeti ve Şikayetleri Yönetim Sistemi çalışmalarına öncülük edilmiştir.

Proje	Amaç
NPS - Araç Teslim	Araç teslimat süresini kısaltmak ve araç teslimat kalitesini artırarak müşteri memnuniyetinin artırılması
Lastik Yönetimi Yeniden Yapılandırma	Lastik değişimlerini daha etkin yönetmek adına tüm lastik hizmet süreçlerinin gözden geçirilmesi
NPS - Faturalama	Müşterilere kesilen faturaların maksimum verimlilikle zamanında, doğru ve beklenen kanalla iletilmesi
Sales Force	Saha satış ve yönetici rolündeki ekiplerin tek ekran kullanarak işlemlerini yapabilmesi ve etkin satış yönetimine destek olunması
Risk İzleme Altyapısı	Müşterilerimizin kredibiliteleri ile ilgili tüm güncel ve tarihsel detayların online/realtime izlenebilmesi
OGS-HGS Yönetimi	OGS-HGS takip sürecinin yalınlaştırılması ve otomatikleştirilmesi
Erken Kapama	Takip eden ayın 10. takvim günü bir önceki aya ait muhasebesel kapanışın yapılması ve 10. gün sonunda raporlanması
Kapalı Devre Faturalama	Muhasebe programında yer alan tüm fatura kayıtlarının girişlerinin sistemsel olarak yapılması
II. Nesil Süreç Yönetim	Süreçleri aynı formatta, aynı detay seviyesinde ve en güncel haliyle kurumsal hafızaya alınması ve sürekliliğinin sağlanması





## Şeffaflıktan ödün vermeyen yapı ile tüm paydaşlar için değer yaratmak

### Mali, operasyonel ve uygunluk denetimleri ile etkin risk yönetimi



Her yıl için yönetim kurulu seviyesinde onaylanmış iç denetim planı hazırlayan DRD, bu denetim çalışmalarında Uluslararası İç Denetim Mesleki Uygulama Standartları'nı referans almaktadır. Yıl boyunca şirket içinde finansal, operasyonel, uygunluk ve özel denetim (usulsüzlük, proje analizleri vs) gibi başlıklarda denetimler gerçekleştirilmektedir. Denetim planı; mali, operasyonel ve uygunluk denetimlerini kapsamaktadır.

### Mali Denetim

Kurum mali tabloları (bilanço ve gelir tablosu) alınıp ilgili muhasebe standartları ve vergi kanununa uygunlukları incelenmektedir.

### Operasyonel Denetim

Kurum süreçlerinin analizi yapılarak, riskli alanlar belirlenmekte ve bu alanların denetimi gerçekleştirilmektedir.

### Uygunluk Denetimi

Kurum içi yayınlanmış prosedür, talimat ve kılavuzlar referans alınarak çalışanların ve faaliyetlerin bu süreçlere uygunluğu denetlenmektedir.

İç Denetim, DRD'nin kurumsal operasyonlarını geliştirmek ve değer katmakta kilit rol oynamakta, risk yönetimi, kontrol ve yönetim süreçlerinin verimliliğinin değerlendirilmesini sağlamaktadır. Kurumun hedeflerine ulaşmasına önemli katkılarda bulunan İç Denetim, DRD'nin paydaşları için etik kurallara uygun hesap verilebilirlik ortamı sağlamaktadır.

İç Denetim biriminin referans olarak aldığı kaynaklar şunlardır:

- Uluslararası İç Denetim Standartları
- Türkiye Muhasebe Standartları (TMS)
- Vergi Usul Kanunu (VUK)
- Kurum içi yayınlanmış prosedür, standart ve kılavuzlar

### Şeffaflık İlkesi

DRD, gerçekleştirdiği bütün faaliyetlerinde paydaşlarına yönelik katılımcı ve şeffaf bir süreç takip etmektedir. Bu kapsamda şirket paydaşlarının bilgi ve belgelere şeffaf bir biçimde ulaşmasını sağlayacak kılavuz ve özel prosedürler hazırlanmaktadır. Ayrıca faaliyet raporu ve internet sitesi aracılığıyla finansal ve operasyonel faaliyet sonuçlarını ilgili paydaşlarının bilgisine sunmaktadır.

### Risk Yönetimi

Sektöründe öncü şirket olma özelliği taşıyan DRD, faaliyetleri süresince oluşabilecek riskleri en aza indirmeye yönelik politikalarıyla müşterilerinin güvenine layık bir yönetim biçimi benimsemektedir.

2013 yılında Ernst&Young danışmanlığında tamamlanan çalışmalar kapsamında, kurumsal risk envanteri çıkarılarak risk politikaları ve yönetim politikaları oluşturulmuştur.

# KSS Faaliyetleri

## Kurumsal sosyal sorumluluk bilinciyle içinde bulunduğu toplumun gelişimine yönelik değerler yaratmak

Uzun yıllardır istikrarlı büyümesini sürdüren DRD, paydaşlarına, çevreye ve toplumsal değerlere verdiği önemle sektöründe kurumsal vatandaşlık bilinciyle fark yaratan bir şirket olarak ön plana çıkmaktadır. Sürdürülebilir bir büyüme için DRD, toplumsal sorumluluk bilinciyle destek verdiği projelerin sayısını her geçen yıl artırmaktadır.

### HEY - Hayatı Emniyetli Yaşa

Türkiye'nin en önemli toplumsal sorunlarından biri de trafik kazaları ve bu kazalarda yaşanan can ve mal kayıplarıdır. 2016 sonu itibarıyla her gün 33 bini aşkın aracı trafiğe çıkan DRD, Türkiye'de yaşanan trafik kazalarına kayıtsız kalmayarak, trafik bilincini ve güvenliğini artırmak amacıyla Demir Bükey Akademi ile ortaklaşa Hayatı Emniyetli Yaşa (HEY) projesini hayata geçirmiştir. Araç sürücüleri ve trafik ortamında yer alan tüm paydaşların bilgi ve bilinç seviyesinin artırılmasını hedefleyen HEY projesi kapsamında, güvenli sürüş eğitimleri, sürücü değerlendirme ve ölçümlenmeleri, ilkyardım eğitimleri gibi faaliyetlerin yanı sıra üniversite seminerleri ve konferanslar gibi etkinlikler yer almaktadır.









HEY projesi kapsamında 2016 yılında çeşitli üniversitelerde seminer veren DRD, seminer öncesi öğrencilerin dikkatini çekmek ve farkındalığı arttırmak amacıyla özel hazırlanan ağır hasarlı bir aracı fanus içerisinde okulun belli alanlarında sergileyerek katılımcılara trafik ortamına ilişkin birçok başlığı kapsayan bilgilendirmelerde bulunulmuştur. Seminer günü kayıtların toplandığı alanda DRD tarafından özel hazırlanan güvenli sürüş simülasyon cihazı öğrencilerin kullanımına sunulmaktadır. Etkinliklerde Demir Bükey Akademi tarafından hazırlanan Güvenli Sürüş Teknikleri sunumu anlatılmaktadır. Seminer verilen üniversitelerde öğrencilerin yoğun ilgisi ile karşılaşan HEY projesi 2016 yılında başlattığı üniversite seminer projesine 2017 yılında da yeni üniversiteler ekleyerek devam edilmesi planlanmaktadır.

DRD, müşterileri için hazırladığı eğitim videolarını da gerek internet sitesinde yayınlamaya, gerekse belli dönemlerde bu eğitimleri organize ederek paydaşlarının ve toplumun trafik güvenliğine önemli katkılar sağlamaktadır.

## WWF İş Birliği

DRD, dünyanın en saygın ve büyük çevre kuruluşu WWF - Türkiye'nin öncülüğünde "nesli tükenmekte olan canlı türlerinin korunması" amacıyla yürütülen Türkiye'nin Canı kampanyasına 6 yıldır altın sponsor olarak destek vermektedir.

DRD, Türkiye genelinde sahip olduğu geniş hizmet ağı ve iş ortaklıklarıyla kampanyanın çok daha geniş alanda bilinirliğini artırabilmek için iletişim faaliyetleri düzenlenmektedir. Bununla birlikte kampanya, DRD'nin kurumsal kimlik çalışmalarına dahil edilerek, farklı platformlarda duyurulmaktadır. Bu sayede WWF - Türkiye ile sürdürülen projelerin toplumsal bilinirliğine ve toplumdaki çevre bilincine katkı sağlanmaktadır.





## KAMPANYA ÇERÇEVESİNDE KORUNMAYA ALINAN TÜRLER

- Türkiye Tabiatını Koruma Derneği Hatay Şubesi: Hatay Dağ Ceylanı Yaşam Ortamlarını İyileştirme ve Risklerin Azaltılması projesi,
- Samandağ Çevre Koruma ve Turizm Derneği'nin Samandağ Kumsalı'nda Üreyen Yeşil Deniz Kaplumbağalarının Korunması projesi,
- Küre Dağları Ekoturizm Kooperatifi'nin Küre Dağları'nın Şapkalı Gizemi: Mantarlar projesi,
- Boğaziçi Uluslararası Mağara Araştırma Derneği'nin Yeraltının Dev Kanatları: Mısır Meyve Yarasaları projesi,
- Yaban Hayatı Araştırma Derneği'nin Yer Yediuyuru Yok Olmasın projesi,
- Antalya Orkidelerini ve Biyolojik Çeşitliliğini Koruma Derneği'nin Antalya'nın Beşi Bir Yerde projesi.

## TEMA Vakfı İşbirliği

DRD büyüdükçe, bu büyümeye paralel olarak oluşturduğu evrak trafiği de artış göstermektedir. Şirket oluşturduğu altyapı ile basılı evrakları dijital ortama taşıyarak hem kağıt tüketiminin azaltmaya katkı sağlamakta, hem de TEMA ile birlikte oluşturulan DRD Ormanı'na dijital evrak sistemine geçen her bir müşterisi adına ağaç dikmektedir.

## Burs Programları

Topluma yönelik sürekli ve sürdürülebilir faydalar sağlayabilmek üzere birçok kurumsal sorumluluk projesine imza atan Derindere Grubu, uzun yıllardır ülkenin geleceği olan gençler için sürdürdüğü eğitim çalışmalarıyla dikkat çekmektedir.

Türkiye'nin geleceği olarak gördüğü gençlerin eğitimlerine düzenli olarak sağladığı eğitim burslarıyla destek veren Derindere Grubu, 2300 öğrenciye sağladığı düzenli bursların yanı sıra gençlerin daha iyi koşullarda eğitim hayatlarına devam etmelerini sağlamak üzere, ülke genelinde çağdaş okulların inşa edilmesine de katkıda bulunmaktadır.

Geçtiğimiz yıl itibarıyla Derindere Grubu burslarından yararlanan toplam 2900 öğrenci eğitimini başarıyla tamamlamıştır.





# Grup Şirketleri

## Hastane Derindere

Sağlık sektörü, Türkiye'nin son yıllarda hızla büyüyen ve uluslararası alanda tercih edilen sektörleri arasında yer almaktadır. Derindere Grubu, faaliyet gösterdiği her alanda olduğu gibi kurumsal, güvenilir ve çağdaş hizmet anlayışıyla, sağlık sektöründe de Hastane Derindere yatırımını 2015 yılı itibarıyla hayata geçirmiştir.

İstanbul'un kalbinin attığı Maslak, Levent, Mecidiyeköy gibi ana arterlere yakın konumu ile hızla gelişmekte olan Kağıthane İlçesi'nde, 10.000 m<sup>2</sup> kapalı alan üzerine inşa edilmiş olan Hastane Derindere, 'bölgenin en büyük ve donanımlı özel sağlık kuruluşu' olarak kuruluşunun 1. yılında ISO 9001: 2008 Kalite Belgesi'ni almıştır.

Tüm genel branşlar başta olmak üzere; uzman hekim kadrosu, ileri teknoloji ile donatılan gelişmiş tanı-tedavi üniteleri ve modern tesisi ile çağdaş sağlık anlayışına yeni bir boyut getirme hedefiyle Hastane Derindere 5 ameliyathanesi, 42 yataklı 3. düzey yetişkin ve yenidoğan yoğun bakım üniteleri, 22'si suit oda olmak üzere toplam 75 yatağı ile faaliyet göstermektedir.

Sağlık alanında toplumun ihtiyaçlarını en üst seviyede karşılayabilmek üzere sürekli yeni çalışmalar ortaya koyan özverili bir yönetimin ve ekibinin rol aldığı Hastane Derindere'de; laboratuvarlar, görüntüleme ve rehabilitasyon birimlerinin desteğinde, beyin ve sinir cerrahisi, ortopedi ve travmatoloji, kadın hastalıkları ve doğum, üroloji, çocuk hastalıkları, nöroloji, kulak burun boğaz, göz hastalıkları, kardiyoloji, kalp ve damar cerrahisi, dermatoloji, plastik ve rekonstrüktif cerrahi, iç hastalıkları, obezite, genel cerrahi, gastroenteroloji ünitesi, enfeksiyon hastalıkları, ağız ve diş sağlığı, beslenme ve diyet, fizik tedavi ve rehabilitasyon, göğüs hastalıkları, radyoloji laboratuvarı, EEG, EMG ve uyku laboratuvarı, yüksek donanımlı radyoloji ünitesi, kapsamlı biyokimya ve mikrobiyoloji laboratuvarı gibi geniş kapsamlı bir alanda çağdaş sağlık anlayışıyla hizmet verilmektedir.

Tüm genel branşlarda gelişmiş tanı-tedavi üniteleri, modern tesisi ve dijital hastane modeli ile sağlık sektörüne yeni bir boyut kazandırmayı amaçlayan Hastane Derindere, 'dijital hastane' kavramının

gerekliliği olan gelişmiş teknoloji ve insan kaynağı altyapısıyla, tüm teşhis ve tedavi bilgilerinin, röntgen, ultrason, tomografi, MR gibi görüntüleme bilgilerinin bilgisayar ortamından izlenmesini sağlamakta, kağıt kullanımını en alt seviyeye indirgeyerek çevreye duyarlı bir sağlık kuruluşu olma özelliğini taşımaktadır. 2015 yılında hayata geçirilen kullanıcı odaklı web sitesi ile Hastane Derindere, binlerce internet sitesinin 90 sektörel kategoride kıyasıya yarıştığı dijital dünyanın uluslararası platformda en prestijli ödüllerinden olan Interactive Media Awards (IMA)'dan 'Hastane' kategorisinde Üstün Başarı (Outstanding Achievement) Ödülü'nü kazanmıştır.

**Sağlık sektöründe tıbbi etik ilkelere  
öden vermeyen Hastane Derindere,  
hasta haklarına saygı duyarak, üstün  
sağlık teknolojisi ile uluslararası kalite  
standartlarında hizmetler sunmayı ve  
bu alanda da topluma önemli faydalar  
sağlamayı hedeflemektedir.**



**Kağıthane bölgesinin en büyük ve donanımlı özel sağlık kuruluşu**

**50'si yoğun bakım olmak üzere 150 yatak kapasitesi**

**Uzman hekimlerden oluşan kadro**

**İleri teknoloji ile donatılan gelişmiş tanı-tedavi üniteleri ve modern tesisi**

## DRD Motorbikes

### **Motosiklet sektöründe satış, servis, yedek parça, ekipman, aksesuar ve ikinci el entegre merkezi**

2016 yılına kadar motosiklet sektöründe Mototal unvanıyla faaliyet gösteren Derindere Şirketler Grubu, bu yıldan itibaren DRD Motorbikes markası ile hızla gelişen motosiklet pazarında, geniş kapsamlı hizmet veren büyük ölçekli kurumsal bir marka olarak faaliyet göstermeye başlamıştır.

DRD Motorbikes; İstanbul'un Anadolu yakasındaki Kızıltoprak, Hasanpaşa ve Ataşehir'de yer alan üç farklı hizmet noktasında, motosiklet pazarında ihtiyaç duyulan her türlü ürün ve hizmete yanıt verebilecek kapasitede hizmetler sunmaktadır.

Şirketin merkez ofisi, 2016 yılında yaklaşık 2,5 milyon TL'lik bir yatırımla hayata geçirilen, 1200 metrekare alanda kurulu Ataşehir Hizmet Merkezi'nde bulunmaktadır.

DRD Motorbikes'in Honda yetkili satış, servis ve yedek parça hizmetlerinin yanı sıra kurumsal ikinci el faaliyetleri de önemli bir hacim yaratmaktadır. Şirket aynı zamanda Spidi, Tucano Urbano, Premier, Kriega, Artago, Gaerne, Roleef, Nitro ve Mtech gibi dünya devi markaları distribütör konumuyla Türkiye'ye getirerek, motosiklet severlerle buluşturmaktadır.



### **Ataşehir ve Hasanpaşa hizmet noktaları**

### **11 Yıllık sektör deneyimi**

**Tucano Urbano, Spidi, Premier, Givi- Shoei, GPR, Gaerne gibi Dünyanın sayılı motosiklet aksesuar ve ekipman markalarının Türkiye distribütörü**

### **Honda Yetkili satış, servis ve yedek parça bayiliği**





## DMA-Derindere Motorlu Araçlar

### Türkiye’de tip onay belgesine sahip ilk %100 elektrikli araç üretimi

Derindere Motorlu Araçlar (DMA), Derindere Grubu’nun otomotiv sektöründeki tecrübesi ve teknoloji alanındaki birikimleri sonucu 2007 yılında kurulmuştur. Daha çevreci bir ulaşım için önemli bir rol üstlenen %100 elektrikli araçların üretiminde Türkiye’de öncü bir yere sahip olan DMA, kendi Ar-Ge faaliyetleri doğrultusunda geliştirdiği ve yüzde 100 kendisine ait teknolojisini araçlara uygulamaktadır.

Teknoloji çalışmalarını sürekli geliştirmeye devam eden DMA, tüm teknik tasarımı kendine ait yüksek performanslı bir elektrikli araç üretimi gerçekleştirmiştir. Şirket, elektrikli araç konusunda ihtiyaç duyulabilecek her türlü parça ve nihai ürünün üretim, ithalat, ihracat ve satışı konusunda da çalışmalar yürütmektedir.

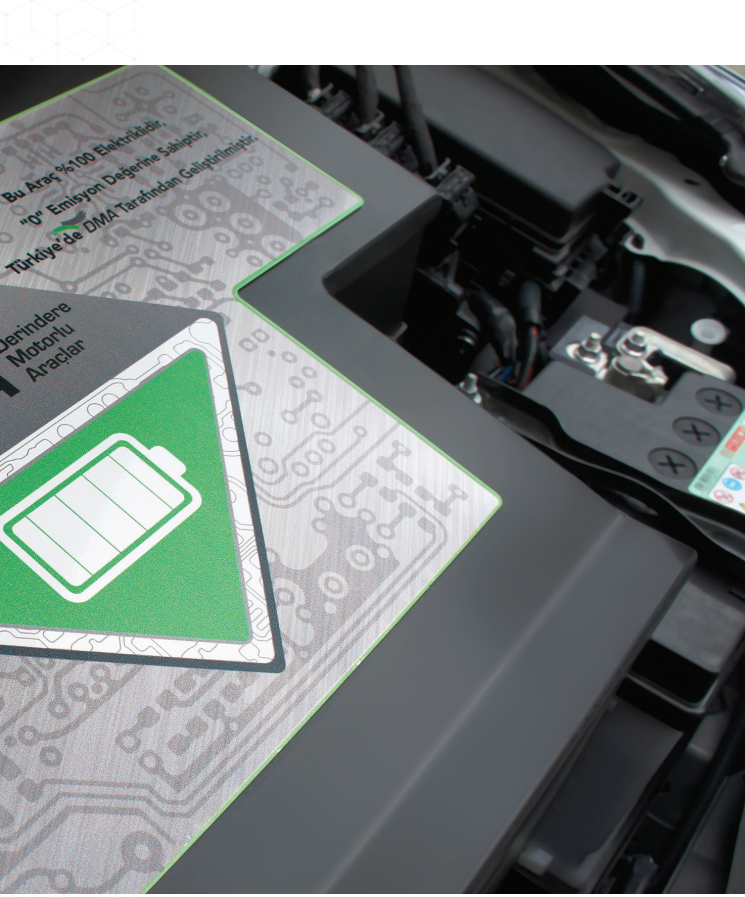
DMA, 2014 yılında İstanbul Teknik Üniversitesi (İTÜ) ile gerçekleştirdiği işbirliğiyle ilk yüzde 100 elektrikli ticari aracı üretmiştir. Bu araç 22+1 kişi taşıma kapasitesine sahip olup 5,5 ton ağırlığa sahiptir. 115 kW’lık bataryaya sahip ticari araç, bu sayede 350 kilometrenin üzerinde bir menzile sahiptir.



**Dünya genelinde referans niteliğinde 400 km menzil değeri**

**Araç içine entegre edilen şarj ünitesi teknolojisi**

**İTÜ Teknokent’te Ar-Ge Merkezi**



## Elektrikli araçta küresel ölçekte başarı

Türkiye’de kendi alanında TSE Tip Onay Belgesi’ne sahip ilk yüzde 100 elektrikli araç üreticisi DMA, yeni yatırımları ile geliştirdiği teknolojiler sayesinde elektrikli araçların menzillerini geliştirmektedir.

2013 yılında 208 kilometre olan araç menzili, 2014 yılında 400 kilometrenin üzerine çıkmıştır. Bu varış mesafesi yüzde 100 elektrikli araçlar baz alındığında yalnız Türkiye’de değil, küresel ölçekte de önemli bir başarı olarak kabul edilmektedir.

DMA, elektrikli araç teknolojileri alanında sadece menzil bazlı değil, araçların rahatlıkla her yerde şarj edilebilmesini sağlayan şarj ünitelerini geliştirip araç içine entegre edildiği bir sistem de geliştirmiştir.

## İTÜ Teknokent’te Ar-Ge Merkezi

DMA, İTÜ Teknokent’te de gelişmiş bir Ar-Ge Merkezi’ne sahiptir. İleri teknoloji otonom/robotik sürüş tekniklerinin de uygulandığı bir yerli platform üzerinde çalışmalarını sürdüren DMA, Teknokent’teki merkeziyle elektrikli araç teknolojisini daha ileri götürmek üzere Ar-Ge çalışmalarını başarıyla sürdürmektedir. Teknokent’te 2016 yılında Ar-Ge çalışmalarını başarıyla devam ettiren DMA, 243. İTÜ Günü’nde “Gümüş Arı 2016” ödülüne layık görülmüştür.

Elektrikli araç sektöründe güçlü bir teknolojik birikime sahip olan DMA, Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı tarafından Teknopark Performans Endeksi sonuçlarının açıklanması amacıyla Ankara’da gerçekleştirilen 4.Teknoloji Geliştirme Bölgeleri Zirvesi’nde yer alarak, teknolojisini katılımcılarla paylaşmıştır.

DMA, 2016 yılında Enerji Depolama Teknolojileri ve Elektrikli Araç Teknolojileri Fuarı “Energy Storage Expo”ya da katılarak, yeni enerji depolama teknolojileri ve “Yerli Elektrikli Araba” projeleri hakkında çalışmalarını katılımcılara sunmuştur.





## Derindere 2. El

### Derindere güvenceli ikinci el araç satışı

Otomotiv sektöründe uzun yıllara dayanan tecrübesi ve uzman kadrosuyla ikinci el araç alım-satım hizmetlerini kurumsal bir çatı altında gerçekleştiren Derindere 2. El, farklı marka ve model araçlardan oluşan portföyü ile tek noktadan tüm işlemleri yürütme imkanı sunmaktadır.

2014 yılında İstanbul Zeytinburnu'nda açılan, 200 adedin üzerinde aracın sergilenmesine uygun, 20.000 m<sup>2</sup> üzerine kurulu hizmet merkezinin yanı sıra Kuyumcukent'te bir açık artırma merkezi de bulunmaktadır.

Derindere 2.El'in satış portföyünü, ağırlıklı olarak DRD bünyesindeki kiralamadan dönen araçlar oluşturmaktadır. İkinci el değeri oldukça yüksek olan araçlar, DRD'nin kurumsal güvencesi ile yeni sahiplerine sunulmaktadır.

**20.000 m<sup>2</sup> araç sergileme alanı**

**Her marka ve model araçlardan oluşan geniş araç parkı**

**Yıllık ortalama 7.500 araç satışı**

**Uzun yıllara dayanan sektör deneyimi**





Zira DRD filosu içerisinde tedarik edilen araçların önemli bir kısmının pazarda tercih edilen dizel motorlu araçlardan oluşması ve bu araçların periyodik bakımlarının üretici firma talimatlarına uygun şekilde düzenli olarak yetkili servisler tarafından yapılması DRD araçlarının ikinci el pazarında yüksek talep görmesini sağlamaktadır.

Derindere 2. El, uzun yıllara dayanan veri tabanı ve pazar araştırmalarıyla, ikinci eldeki araçlarını maksimum iki haftalık süreçte değerlendirerek gerekli nakit akışını sağlamaktadır.

Son üç yıllık süreçte Derindere 2. El'in satış verilerine baktığımızda, 2014 yılında 8.105 adet, 2015 yılında 6.111 aracın ikinci el satışı yapılırken 2016 yılında bu sayı 9.335 olarak gerçekleşmiştir. Bu veriler ışığında Derindere 2. El'in üç yıllık satışları 23.551 adede ulaşmıştır.

#### DERİNDERE 2.EL SATIŞLARI (ADET)



	2015	2016
2016 Yılı Derindere 2. El Araç Satış Adedi	6.111	9.335
Ortalama Araç Yaşı (ay)	34	29
Satış/Alış	%88,20	%91,07



# İşbirliklerimiz

## Konusunun uzmanı profesyoneller ile değerlerle dolu benzersiz bir iş modeli yaratmak

### **Can Karaşıklı**

*Yönetim Kurulu Danışmanı*

1994 yılına kadar çeşitli finansal kuruluşlarda görev alan Karaşıklı, 1994-1999 yılları arasında Toprak Leasing ve Toprak Faktoring şirketlerinde üst düzey görevlerde bulunmuştur. Toprak Sigorta ve Toprak Hayat Sigorta şirketlerinin Yönetim Kurulu Başkanlığı görevlerini de icra eden Karaşıklı, 1999-2006 yılları arasında ilk ismi Toprak Yatırım Bankası olan ve son olarak ismi Bank Pozitif'e dönüştürülen bankanın Genel Müdürlüğü ve daha sonra İç Kontrol ve Risk Yönetiminden Sorumlu Yönetim Kurulu Üyeliği görevlerini üstlenmiştir. Can Karaşıklı, 2007 yılından bu yana DRD bünyesinde Yönetim Kurulu Danışmanı olarak görev yapmaktadır.

### **ASKBMM Consulting**

*NPS/CRM Hizmetleri*

DRD, müşterilerinin memnuniyet seviyelerini ölçmeye ve hizmet standartlarını iyileştirmeye yönelik olarak 2013 yılı itibarıyla Türkiye, Orta Doğu ve Bağımsız Devletler Topluluğu bünyesinde çeşitli sektörlere yönelik danışmanlık hizmetleri sunan ASKBMM Danışmanlık kuruluşu ile işbirliğine gitmiştir. Gerçekleştirilen çalışmalar kapsamında öncelikli olarak yaratıcısı, kitabı en çok satanlar arasına giren ünlü yönetim uzmanı Fred Reichheld olan 'Net Desteklenme Skoru' (Net Promoter Score) çalışmalarına yer verilmiştir.

### **Bilge Adam**

*ERP Sistemi*

DRD, mevcut ERP sistemini en son teknolojik altyapıya uygun şekilde yenilemek üzere 2012 yılından bu yana Bilge Adam Bilişim Hizmetleri ile işbirliği içerisinde bulunmaktadır. Söz konusu işbirliği çerçevesinde müşteri hizmetleri, satış, finans, satın alma, satış destek, satış sonrası hizmetler, CRM, ikinci el yönetimi gibi süreçlerin entegrasyonu için gerekli çalışmalar sürdürülmektedir.

## **Deloitte**

### *Bağımsız Denetim*

Kurumsal yönetim anlayışı ve şeffaflık ilkesi çerçevesinde, son dokuz yılı her çeyrek dönem olmak üzere, 2003 yılından bu yana düzenli olarak bağımsız denetçilerden rapor alan DRD, bu çerçevede dünya genelinde 150'den fazla ülkede denetim, vergi ve danışmanlık hizmetleri sunan Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL") üye firmalar ile işbirliği içerisinde. İç muhasebe sistemlerinin, verileri doğru şekilde kayıt altına alıp doğru sonuçları üretmesini temin etmenin yanı sıra, oluşturulan denetim raporları, finansal verilerin ötesinde şirketin faaliyet sonuçlarının da gelişimini göstermektedir.

## **Egemenoğlu Hukuk Bürosu**

### *Hukuk*

Egemenoğlu Hukuk Bürosu, kurulduğu 1968 yılından günümüze kadar gelişerek bugün 60'ın üzerinde avukat ile hukuk hizmetlerini sürdürmektedir. Uluslararası hukuk yayın organlarıncı Türkiye'nin önde gelen hukuk büroları arasında sayılan Egemenoğlu, 2013 yılından bu yana DRD'ye hukuki danışmanlık hizmetleri sunmaktadır.

## **TOKKDER**

### *Sektörel Faaliyetler*

Araç kiralama kuruluşlarını aynı çatı altında birleştirmek amacıyla 1996 yılında kurulan TOKKDER (Tüm Oto Kiralama Kuruluşları Derneği), araç kiralama konusunda ülkemizin önde gelen 90 firmasının üye olduğu önemli bir sektör kuruluşudur. DRD, TOKKDER ile sürdürdüğü işbirliği çerçevesinde mesleki ve uzmanlık eğitimleri, sektörel faaliyetler, etik ilkeler gibi çeşitli konularda ortak çalışmalar gerçekleştirmektedir.

## **İtelligence**

### *Veri Tabanı ve Raporlama*

DRD, şirkette kullanılan birçok operasyonel programların veri tabanında bulunmakta olan dataların tek bir merkezde toparlanması ve raporlanması için SAP Business Object programı üzerinden raporlama alt yapısını kurmaktadır.

## **Mobilexpress**

### *Kredi Kartı ile Tahsilat*

DRD, müşterilere ait kredi kartlarının güvenli bir ortamda kayıt altına alınması, düzenli ödemeler için verilecek talimat ile otomatik kredi kartlarından tahsilat işlemlerinin yapılması ve herhangi bir fatura ödemesi için tek tıkla kredi kartı ile ödeme altyapısının oluşturulması için Mobil Express ile işbirliği yapmıştır.

## **mi4biz**

### *Müşteri Hizmetleri*

DRD, müşterilerinin birçok kanaldan yapmış oldukları talep/şikâyetlerinin kayıt altına alınması, hizmet standartları çerçevesinde verilen sürelerde çözüm üretilmesinin takip edilmesi, gecikmelerde otomatik bilgilendirme ve eskalasyonların devreye girmesi amacıyla mi4biz müşteri hizmetleri programlarını kullanmaktadır.

## **AloTech**

### *Çağrı Merkezi Yazılımı*

Çağrı Merkezi yazılımı ihtiyacının karşılanması için Turkcell Superonline çözüm ortağı olan AloTech ile çalışılmaktadır. Bulut teknolojileri üzerine kurulu olan bu sistem ile Mi4Biz yazılımı entegre olarak çalışmaktadır. Sistem, internet olan ortamlardan erişim,

kapasite artışının hızlı yapılabilmesi, aynı anda birçok çağrı merkezi ile çalışabilme gibi avantajlar sağlamaktadır.

## **Envision**

### *Doküman Yönetim Sistemi*

Envision, şirkete gelen ve giden her dokümanın dijital ortamda saklanması için DRD'nin birlikte çalıştığı CBK Soft firmasına ait bir doküman yönetim sistemidir. Tüm dokümanların dijital ortamda saklanmasının yanı sıra ilgili iş süreçlerinin de bu yazılım üzerinden yapılması, ıslak imzalama süreçlerinin elektronik ortamda yapılması ve bu sayede kâğıtsız bir ofis ortamına geçiş hedeflenmektedir.

## **Salesforce**

### *Müşteri Hizmetleri ve CRM*

Müşteri bilgilerinin tek platform altında toplanması, aktivitelerin bu platform üzerinden takip edilmesi ve satış kadrosunun müşteri ile ilgili tüm bilgilere bu platform üzerinden erişebilmesi amacıyla Salesforce CRM modülü çalışmalarına başlanmıştır. Müşterilerin birçok kanaldan yapmış oldukları hizmet taleplerinin, ilgili birimlere yönlendirilmesi ve hizmet standartları çerçevesinde verilen sürede dönülmesi, takip edilmesi ve raporlanması hedeflenmektedir.



**Logo***ERP Sistemi*

DRD, ERP sistemi ile tam entegre olacak şekilde entegrasyon çalışmalarını Logo firması ile sürdürmekte ve ERP sisteminde muhasebe ile ilgili yapılan her işlemin anında ve doğru olarak Logo programına entegre edilmesini hedeflemektedir.

**Optimum***Hasar Yönetim Operasyonları*

DRD, hasar yönetim operasyonlarını yürütmek üzere ERP sistemi ile entegre çalışan Optimum ile işbirliği gerçekleştirmektedir. Platform, katalog sistemi sayesinde doğru parça seçimi, doğru tespitlerin yapılması; parça tedarik konusunda birçok tedarikçiyi sistem içerisinde bulundurduğu için hızlı tedarik ve onarım süresinde hız sağlamaktadır.

**Kredi Kayıt Bürosu***Finansal Derecelendirme*

DRD, bireysel risk değerlendirme konusunda ERP sistemi ile entegre olarak çalışan finansal skorlama altyapısını KKB ile yürüttüğü iş birliği çerçevesinde sağlamaktadır.

**Microsoft***Office365 Platformu*

DRD, Office365 ile çalışanların kişisel bilgisayarlarına bağımlılığını kaldırıp, mobil çalışma modeline geçiş yapmak üzere çalışmalar başlatmıştır. Bu sayede e-posta, dokümantasyon, departmanlar arası iletişim ve ortak çalışma, anlık mesajlaşma, görüntülü konferans, online toplantı, kurum için sosyal medya vb. işlemler yürütülebilmektedir.

**Webhelp Group***Çağrı Merkezi Hizmeti*

DRD, çağrı merkezi hizmeti sağlamak için Webhelp Group ile işbirliği gerçekleştirmekte ve bu sayede iş süreçleri yönetimi ile dijital, sosyal ve geleneksel sesli iletişim kanalları aracılığıyla müşteri deneyimi yaratma üzerine uzmanlaşmış küresel bir BPO (Dış kaynaklı iş süreçleri hizmetleri) sağlamaktadır.

**Ufuk Koç***Eğitim Danışmanlığı*

1998 yılında kurulan Ufuk Koç Strateji ve Yetkinlik Gelişimi Danışmanlık firması, 18 yılda 30 binden fazla katılımcıya ve 130'dan fazla şirkete ulaşmıştır. Türkiye'nin en çok çalışılmak istenen ilk 20 şirketten 13'ü ve Türkiye'nin En Büyük 500 şirketinin 120'si ile işbirliği yapan firma, Türkiye'nin ilk kurumsal akademilerinin kuruluşunda yer almıştır. Çalışmalarıyla yurtiçi ve yurtdışında birçok ödül alan firma, DRD Akademi'nin kuruluşunda şirketimize hem danışmanlık hem de eğitimlerin verilmesi noktasında çözüm ortaklığı yapmıştır.

**Korn Ferry Hay Group**

Global bir yönetim danışmanlığı şirketi olan Hay Group, şirket ve çalışanları potansiyellerine ulaştırmak ve stratejileri gerçeğe dönüştürmek için liderlerle birlikte çalışmaktadır. 49 ülkedeki 86 ofiste 4.000'in üzerinde çalışanı bulunan Hay Group ile DRD, 2013 yılından itibaren insan kaynakları süreçlerinin yeniden yapılandırılması projesi kapsamında çalışmalar başlatmıştır.

**Demir Bükey Akademi**

Türkiye'de güvenli ve ileri sürücülük teknikleri eğitimleri alanına öncülük ederek 1992 yılında Demir Bükey tarafından kurulan Demir Bükey Akademi (DBA), National Safety Council tarafından akredite edilmiş bir firmadır. TÜV SÜD ISO 9001 kalite standardı sertifikası sahibi olan DBA'nın eğitim programlarının müfredatları, Türkiye Otomobil Sporları Federasyonu tarafından onaylıdır. DRD, DBA ile sürdürdüğü iş birliği çerçevesinde DRD çalışanlarına ve müşterilerine gerçekleştirilen Güvenli Sürüş Teknikleri Eğitimlerinin yanı sıra, trafik ortamında yaşanan kayıpların önlenmesi ve daha bilinçli sürücüler yetiştirilmesi amacıyla hayata geçirilen HEY "Hayatı Emniyetli Yaşa" projesini aktif olarak ülke genelinde sürdürmektedirler.

**Future Bright**

Marka ve kurumsal imaj çalışmaları, reklam, isim ve logo testleri, kullanım, tutum ve davranış araştırmaları konusunda çeşitli sektörlerden firmalarla çalışan Future Bright, 2010 yılında faaliyete başlamıştır. DRD ile marka mimarisi, yeni marka, isim ve logo çalışmalarının yanı sıra potansiyel müşterilerin beklenti ve ihtiyaçlarına yönelik pazar araştırmaları projelerinde de birlikte çalışmaktadırlar.





DERİNDERE TURİZM OTOMOTİV SANAYİ VE TİCARET A.Ş.

# 31 aralık 2016 itibarıyla hazırlanan Finansal Tablolar ve Bağımsız Denetçi Raporu

## Derindere Turizm Otomotiv Sanayi ve Ticaret A.Ş. Yönetim Kurulu'na

### Finansal Tablolara İlişkin Rapor

Derindere Turizm Otomotiv Sanayi ve Ticaret A.Ş.'nin ("Şirket") 31 Aralık 2016 tarihli finansal durum tablosu ile aynı tarihte sona eren hesap dönemine ait; kar veya zarar ve diğer kapsamlı gelir tablosu, özkaynaklar değişim tablosu, nakit akış tablosu ile önemli muhasebe politikalarını özetleyen dipnotlar ve diğer açıklayıcı notlardan oluşan ilişikteki finansal tablolarını denetlemiş bulunuyoruz.

### Şirket Yönetimi'nin Finansal Tablolara İlişkin Sorumluluğu

Şirket Yönetimi, finansal tabloların Türkiye Muhasebe Standartları'na ("TMS") uygun olarak hazırlanmasından, gerçeğe uygun bir biçimde sunumundan ve hata veya hile kaynaklı önemli yanlışlık içermeyen finansal tabloların hazırlanmasını sağlamak için gerekli gördüğü iç kontrolden sorumludur.

### Bağımsız Denetçinin Sorumluluğu

Sorumluluğumuz, yaptığımız bağımsız denetime dayanarak bu finansal tablolar hakkında görüş vermektir. Yaptığımız bağımsız denetim, Kamu Gözetimi Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu ("KGK") tarafından yayımlanan Türkiye Denetim Standartları'nın bir parçası olan Bağımsız Denetim Standartları'na uygun olarak yürütülmüştür. Bu standartlar, etik hükümlere uygunluk sağlanmasını ve bağımsız denetimin, finansal tabloların önemli yanlışlık içerip içermediğine dair makul güvence elde etmek üzere planlanarak yürütülmesini gerektirmektedir.

Bağımsız denetim, finansal tablolardaki tutar ve açıklamalar hakkında denetim kanıtı elde etmek amacıyla denetim prosedürlerinin uygulanmasını içerir. Bu prosedürlerin seçimi, finansal tablolardaki hata veya hile kaynaklı "önemli yanlışlık" risklerinin değerlendirilmesi de dahil, bağımsız denetçinin mesleki muhakemesine dayanır. Bağımsız denetçi, risk değerlendirmelerini yaparken, şartlara uygun denetim prosedürlerini tasarlamak amacıyla Şirket'in finansal tablolarının hazırlanması ve gerçeğe uygun sunumuyla ilgili iç kontrolü değerlendirir, ancak bu değerlendirme, Şirket'in iç kontrolünün etkinliğine ilişkin bir görüş verme amacı taşımaz. Bağımsız denetim, bir bütün olarak finansal tabloların sunumunun değerlendirilmesinin yanı sıra, Şirket Yönetimi tarafından kullanılan muhasebe politikalarının uygunluğunun ve yapılan muhasebe tahminlerinin makul olup olmadığını değerlendirilmesini de içerir.

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



## Görüş

Görüşümüze göre, finansal tablolar, Derindere Turizm Otomotiv Sanayi ve Ticaret A.Ş.'nin 31 Aralık 2016 tarihi itibarıyla finansal durumunu ve aynı tarihte sona eren hesap dönemine ait finansal performansını ve nakit akışlarını Türkiye Muhasebe Standartları'na uygun olarak tüm önemli yönleriyle gerçeğe uygun bir biçimde sunmaktadır.

## Diğer Husus

Şirket'in 31 Aralık 2015 tarihinde sona eren yıla ait finansal tablolarının bağımsız denetimi başka bir bağımsız denetim kuruluşu tarafından yapılmıştır ve önceki bağımsız denetim kuruluşu, finansal tablolar ile ilgili olarak 25 Mart 2016 tarihli bağımsız denetim raporunda olumlu görüş bildirmiştir.

Not 31'de açıklanan ek bilgiler denetlenmiş finansal tabloların bir parçası değildir ve ek analiz amacı ile sunulmuştur. Yapılan denetimimiz bir bütün olarak sunulan finansal tablolar üzerinde görüş oluşturmak amacıyla gerçekleştirilmiş olup ek bilgiler konusunda uygunluğun incelenmesine yönelik değildir.

## Mevzuattan Kaynaklanan Diğer Yükümlülüklerle İlişkin Rapor

6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun ("TTK") 402'nci Maddesi'nin dördüncü fıkrası uyarınca; Şirket'in 1 Ocak - 31 Aralık 2016 hesap döneminde defter tutma düzeninin, finansal tablolarının, TTK ile Şirket esas sözleşmesinin finansal raporlamaya ilişkin hükümlerine uygun olmadığına dair önemli bir hususa rastlanmamıştır.

TTK'nın 402'nci Maddesi'nin dördüncü fıkrası uyarınca; Yönetim Kurulu tarafımıza denetim kapsamında istenen açıklamaları yapmış ve faaliyet raporu hariç talep edilen belgeleri vermiştir.

DRT BAĞIMSIZ DENETİM VE SERBEST MUHASEBECİ MALİ MÜŞAVİRLİK A.Ş.  
Member of DELOITTE TOUCHE TOHMATSU LIMITED



H. Ali Bekçe, SMMM  
Sorumlu Ortak

İstanbul, 12 Mayıs 2017

**31 ARALIK 2016 TARİHİ İTİBARIYLA FİNANSAL DURUM TABLOSU**

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

**VARLIKLAR****Dipnot Referansları****31 Aralık 2016****31 Aralık 2015**

Nakit ve nakit benzerleri	4	101.844.384	12.408.426
Ticari alacaklar		77.697.657	40.859.130
- İlişkili taraflardan ticari alacaklar	5,6	4.552.819	4.995.790
- İlişkili olmayan taraflardan ticari alacaklar	6	73.144.838	35.863.340
Diğer alacaklar		4.438.988	3.154.528
- İlişkili taraflardan diğer alacaklar	5	27.713	163.500
- İlişkili olmayan taraflardan diğer alacaklar	7	4.411.275	2.991.028
Stoklar	8	17.257.957	24.611.272
Peşin ödenmiş giderler	9	36.709.792	16.334.099
Cari dönem vergisiyle ilgili varlıklar		80.253	78.685
Kesin taahhüt - riskten korunma hesabı	10	72.997.119	17.953.793
Diğer dönen varlıklar	19	91.669.589	40.883.608

**Dönen Varlıklar****402.695.739****156.283.541**

Operasyonel kiralamada kullanılan varlıklar	11	2.168.849.480	1.511.273.195
Kesin taahhüt - riskten korunma hesabı	10	38.456.111	23.019.734
Yatırım amaçlı gayrimenkuller	12	44.157.000	68.737.930
Maddi duran varlıklar	13	127.421.664	59.998.814
Maddi olmayan duran varlıklar	14	5.156.965	2.400.544
Peşin ödenmiş giderler		27.829.658	29.805.690
- İlişkili taraflara peşin ödenmiş giderler	5	27.829.658	29.805.690
Diğer alacaklar		60.195.435	234.771
- İlişkili olmayan taraflardan diğer alacaklar	7	60.195.435	234.771
Diğer duran varlıklar	19	3.338.910	3.070.440

**Duran Varlıklar****2.475.405.223****1.698.541.118****TOPLAM VARLIKLAR****2.878.100.962****1.854.824.659**



Derindere Turizm Otomotiv Sanayi ve Ticaret A.Ş.

## 31 ARALIK 2016 TARİHİNDE SONA EREN YILA AİT KÂR VEYA ZARAR VE DİĞER KAPSAMLI GELİR TABLOSU

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

### YÜKÜMLÜLÜKLER

	Dipnot Referansları	31 Aralık 2016	31 Aralık 2015
Kısa vadeli borçlanmalar	16	499.442.704	323.468.077
Uzun vadeli borçlanmaların kısa vadeli kısımları	16	525.056.268	311.061.353
Ticari borçlar		238.320.264	142.905.644
- İlişkili taraflara ticari borçlar	5,6	1.288.464	5.312.678
- İlişkili olmayan taraflara ticari borçlar	6	237.031.800	137.592.966
Çalışanlara sağlanan faydalar kapsamında borçlar	19	564.469	472.450
Diğer borçlar		8.409.470	2.292.005
- İlişkili taraflara diğer borçlar	5	11.823	-
- İlişkili olmayan taraflara diğer borçlar	7	8.397.647	2.292.005
Ertelenmiş gelirler	9	18.012.884	17.490.862
Dönem kârı vergi yükümlülüğü		37.911	3.957.633
Kısa vadeli karşılıklar		7.346.417	4.460.128
- Çalışanlara sağlanan faydalara ilişkin karşılıklar	18	7.300.147	3.626.746
- Diğer kısa vadeli karşılıklar	19	46.270	833.382
Diğer kısa vadeli yükümlülükler	19	2.215.479	704.144

### Kısa Vadeli Yükümlülükler

**1.299.405.866** **806.812.296**

Uzun vadeli borçlanmalar	16	1.242.621.042	760.300.156
Uzun vadeli karşılıklar	18	2.000.063	1.782.553
- Çalışanlara sağlanan faydalara ilişkin uzun vadeli karşılıklar		2.000.063	1.782.553
Ertelenmiş vergi yükümlülüğü	27	62.798.143	46.303.009
Ertelenmiş gelirler	9	1.065.560	-
Türev işlemler	29	93.061	-

### Uzun Vadeli Yükümlülükler

**1.308.577.869** **808.385.718**

Ödenmiş sermaye	20	30.000.000	30.000.000
Ortak kontrole tabi işletme birleşmesi fonu	20	3.317.311	3.317.311
Sermaye düzeltmesi farkları	20	1.693.875	1.693.875
Kâr veya zararda yeniden sınıflandırılmayacak birikmiş diğer kapsamlı gelirler veya giderler		156.618.707	49.086.580
- Çalışanlara sağlanan faydalara ilişkin aktüeryal ölçüm kayıpları (-)	18	119.862	(75.312)
- Yeniden değerlendirme farkları, net	20	156.498.845	49.161.892
Kârdan ayrılan kısıtlanmış yedekler	20	2.705.354	2.180.354
Geçmiş yıllar kârları / (zararları)		167.643.893	152.717.452
Net dönem kârı / (zararı)		(91.861.913)	631.073

### Özkaynaklar

**270.117.227** **239.626.645**

### TOPLAM KAYNAKLAR ve ÖZKAYNAKLAR

**2.878.100.962** **1.854.824.659**

	Dipnot Referansları	31 Aralık 2016	31 Aralık 2015
Hasılat	21	909.773.889	670.621.898
Satışların maliyeti (-)	21	(686.290.055)	(492.235.398)
<b><u>Brüt Kâr</u></b>		<b>223.483.834</b>	<b>178.386.500</b>
Pazarlama giderleri (-)	22	(29.449.115)	(16.673.010)
Genel yönetim giderleri (-)	22	(36.745.174)	(25.805.337)
Esas faaliyetlerden diğer gelirler	23	7.210.361	2.239.517
<b><u>Esas Faaliyet Kârı</u></b>		<b>164.499.906</b>	<b>138.147.670</b>
Yatırım faaliyetlerinden gelirler / (giderler)	24	(17.440.441)	863.063
<b><u>Finansman giderleri öncesi faaliyet kârı</u></b>		<b>147.059.465</b>	<b>139.010.733</b>
Finansman giderleri (-)	26	(247.608.616)	(130.627.951)
<b><u>Vergi öncesi (zarar) / kâr</u></b>		<b>(100.549.151)</b>	<b>8.382.782</b>
<b><u>Vergi (gideri) / geliri</u></b>		<b>8.687.238</b>	<b>(7.751.709)</b>
Dönem vergi gideri / geliri	27	(37.911)	(5.352.409)
Ertelenmiş vergi gideri / geliri	27	8.725.149	(2.399.300)
<b><u>Dönem (zararı) / kârı</u></b>		<b>(91.861.913)</b>	<b>631.073</b>
<b><u>Kar veya zararda yeniden sınıflandırılmayacaklar</u></b>		<b>125.780.705</b>	<b>51.950.016</b>
Aktüeryal kazanç / (kayıp)		243.968	3.485.155
Yeniden değerlendirme kazançları		152.635.355	61.452.365
Ertelenmiş vergi		(27.098.618)	(12.987.504)
<b><u>TOPLAM KAPSAMLI GELİR</u></b>		<b>33.918.792</b>	<b>52.581.089</b>
<b><u>HİSSE BAŞINA KAZANÇ</u></b>		<b>1,13</b>	<b>1,75</b>

Derindere Turizm Otomotiv Sanayi ve Ticaret A.Ş.

## 31 ARALIK 2016 TARİHİNDE SONA EREN YILA AİT ÖZKAYNAKLAR DEĞİŞİM TABLOSU

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

	Ödenmiş sermaye	Sermaye düzeltme farkları	Ortak kontrole tabi teşebbüs veya işletmeleri içeren birleşmelerin etkisi	Geçmiş yıllar kârları
<b>1 Ocak 2015</b>	24.200.000	1.693.875	3.317.311	88.197.065
Sermaye artırımını	5.800.000	-	-	(5.800.000)
Transferler	-	-	-	70.320.387
Toplam kapsamlı gelir	-	-	-	-
<b>31 Aralık 2015</b>	30.000.000	1.693.875	3.317.311	152.717.452
<b>1 Ocak 2016</b>	30.000.000	1.693.875	3.317.311	152.717.452
Transferler	-	-	-	14.926.441
Toplam kapsamlı gider	-	-	-	-
<b>31 Aralık 2016</b>	30.000.000	1.693.875	3.317.311	167.643.893



**Kâr veya zararda  
yeniden sınıflandırılmayacaklar**

<b>Kârdan ayrılan kısıtlanmış yedekler</b>	<b>Net kâr</b>	<b>Aktüeryal (kayıp) / kazanç, net</b>	<b>Yeniden değerleme farkları, net</b>	<b>TOPLAM ÖZKAYNAK</b>
3.145.135	65.927.396	(2.863.436)	-	183.617.346
-	-	-	-	-
(964.781)	(65.927.396)	-	-	3.428.210
-	631.073	2.788.124	49.161.892	52.581.089
2.180.354	631.073	(75.312)	49.161.892	239.626.645
2.180.354	631.073	(75.312)	49.161.892	239.626.645
525.000	(631.073)	-	(18.248.578)	(3.428.210)
-	(91.861.913)	195.174	125.585.531	33.918.792
2.705.354	91.861.913	119.862	156.498.846	270.117.227

Derindere Turizm Otomotiv Sanayi ve Ticaret A.Ş.

**31 ARALIK 2016 TARİHİNDE SONA EREN YILA AİT NAKİT AKIŞ TABLOSU**

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe Türk Lirası ("TL") olarak ifade edilmiştir.)

Dipnot Referansları	1 Ocak- 31 Aralık 2016	1 Ocak- 31 Aralık 2015
<b><u>A. İşletme faaliyetlerinden elde edilen nakit akışları</u></b>		
Dönem net zararı	(91.861.913)	631.073
<b><u>Dönem net kârı mutabakatı ile ilgili düzeltmeler</u></b>		
Vergi	(8.828.975)	7.751.709
Amortisman ve itfa payı	12, 13, 14 5.922.797	3.988.259
Operasyonel kiralama amortismanı	11 60.854.453	37.906.452
Faiz gideri	26 94.495.498	73.395.273
Kur farkı zararı, net	269.661.156	118.885.854
Kesin taahhüt - riskten korunma hesabı	(70.479.703)	(24.595.259)
Şüpheli alacak karşılıkları / (iptali)	6, 23 2.247.228	2.646.248
Varlıklarda değer düşüklüğü	24 17.467.372	-
Kıdem tazminatı karşılığı	18 1.348.956	1.358.203
Prim ve kullanılmamış izin hakkı karşılığı	3.673.401	709.513
Tahakkuk etmemiş finansman gideri	78.207	(268.786)
Tahakkuk etmemiş finansman geliri	(2.460.754)	(3.063.077)
Operasyonel kiralamada kullanılan varlıkların satış kârı	(5.656.638)	(8.963.478)
Döviz kurundaki değişimin nakit ve nakit benzeri varlıklar üzerindeki etkisi	138.832	788.500
<b><u>Faaliyetlerden elde edilen nakit akışları</u></b>	<b>276.599.917</b>	<b>211.170.484</b>
Bloke banka mevduatlarındaki net değişim	(3.932.490)	127.500
Ticari alacaklardaki net değişim	(39.528.726)	(11.006.862)
İlişkili taraflardan alacaklardaki net değişim	2.554.790	30.395.086
İlişkili olmayan taraflardan alacaklardaki net değişim	(61.380.911)	(281.541)
Stoklardaki net değişim	7.353.315	(2.242.374)
Diğer dönen varlıklardaki net değişim	(46.855.059)	(37.354.526)
Peşin ödenmiş giderlerdeki net değişim	(20.375.693)	(4.965.411)
İlişkili taraflara borçlardaki net değişim	(4.012.391)	5.062.684
İlişkili olmayan taraflara borçlardaki net değişim	105.544.476	48.858.326
Diğer kısa vadeli yükümlülüklerdeki net değişim	909.303	3.425.001
Ertelenmiş gelirlerdeki net değişim	1.587.582	(9.672.374)
Diğer uzun vadeli yükümlülüklerdeki net değişim	(268.470)	(3.070.440)
Kıdem tazminatı ödemeleri	(887.478)	(1.943.177)
Ödenen vergi	(3.815.896)	-
<b><u>İşletme faaliyetlerinde kullanılan net nakit (-)</u></b>	<b>213.492.269</b>	<b>228.502.376</b>

### **B. Yatırım faaliyetlerinden kaynaklanan nakit akışları**

Operasyonel kiralamada kullanılan varlıkların satışından elde edilen nakit girişleri		457.493.382	330.365.477
Sabit kıymet alımlarından kaynaklanan nakit çıkışları (-)		(16.230.775)	(33.187.691)
Sabit kıymet satışından elde edilen nakit girişleri	13, 14	194.662	17.035.800
Operasyonel kiralama yatırım harcamaları	11	(1.075.891.069)	(786.362.301)
<b><u>Yatırım faaliyetlerinde kullanılan net nakit (-)</u></b>		<b>(634.433.800)</b>	<b>(472.148.715)</b>

### **C. Finansman faaliyetlerinden kaynaklanan nakit akışları**

Alınan kredilerdeki artış, net		1.364.861.814	1.031.234.013
Finansal borçlanmalara ilişkin ödemeler		(764.482.056)	(728.776.649)
Ödenen faiz (-)		(89.863.437)	(73.395.273)
<b><u>Finansman faaliyetlerinden elde edilen net nakit</u></b>		<b>510.516.321</b>	<b>229.062.091</b>
<b><u>Döviz kurundaki değişimin nakit ve nakit benzeri varlıklar üzerindeki etkisi</u></b>		<b>(138.832)</b>	<b>(788.500)</b>
<b><u>Nakit ve nakit benzerlerindeki net değişim</u></b>		<b>89.435.958</b>	<b>(15.372.748)</b>
<b><u>Nakit ve nakit benzerlerinin dönem başı bakiyesi</u></b>		<b>12.408.426</b>	<b>27.781.174</b>
<b><u>Nakit ve nakit benzerlerinin dönem sonu bakiyesi</u></b>		<b>101.844.384</b>	<b>12.408.426</b>









**DRD FİLO KİRALAMA**

Merkez Mah. Ayazma Cad. No: 37 Kat:2 Papirüs Plaza 34410 Kağıthane/İstanbul

[www.drd.com.tr](http://www.drd.com.tr)