

2012 Faaliyet Raporu

Operasyonel Filo Yönetimi'nde Beş Ana Süreci Etkin Yöneterek İlerlemeye Devam Ediyoruz!

Türkiye'nin tamamı yerli sermayeli en büyük operasyonel filo kiralama markası konumumuzla büyümemizi güvenle sürdürüyoruz.

Operasyonel Filo Yönetimi'nde en büyük satış ağı ile fark yaratmaya ve her yıl 165 milyon euro seviyesinde istikrarlı yatırımlar yapmaya devam ediyoruz.

Beş ana iş kolumuz olan finans, otomotiv, operasyonel filo yönetimi, ikinci el satış, sigorta ve hasar yönetimi alanlarında uzmanlaşmış ekibimizle farkımızı ortaya koyarak geleceğe emin adımlarla ilerliyoruz.

İÇİNDEKİLER

2 Rakamlarla DRD	46 Bilgi Teknolojileri
2 Operasyonel Göstergeler	48 İnsan Kaynakları
3 Finansal Göstergeler	52 Operasyon Haritası
4 Kısaca DRD	54 Sektörel Gelişmeler
6 Yönetim Kurulu'nun Mesajı	59 Kurumsal Sosyal Sorumluluk
9 Yönetim Kurulu	63 Bağımsız Denetim Raporu
10 Genel Müdür'ün Mesajı	
14 Yönetim	
16 2012 Faaliyetleri	
16 Araç Yatırımları	
22 Satış	
26 Satış Sonrası Hizmetler	
30 İkinci El	
34 Finansal Yönetim	
38 Pazarlama ve Kurumsal İletişim	
44 İç Denetim ve Süreç Geliştirme	

17.501
aktif araç filosu

2.511
müşteri portföyü

1.100
yaygın servis ağı

Operasyonel
Filo Yönetiminin
en büyük satış ağı

JCREurasia Rating tarafından
sektör ortalamalarının
üzerinde değerlendirme notu

Yıllık ortalama
165 milyon euro
seviyesinde istikrarlı yatırımlar

Profesyonel yönetim yapısı
ve uzun yıllara dayanan
sektör deneyimi

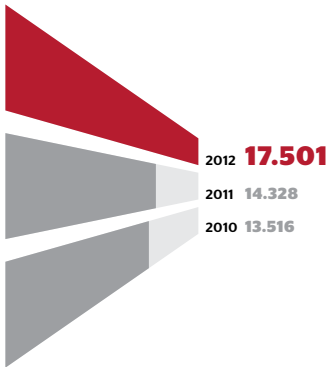
Rakamlarla DRD

DRD, 2012 yılında da verimli iş süreçlerine imza atarak **finansal kârlılığını** ve **operasyonel verimliliğini** daha üst noktalara taşımıştır.

OPERASYONEL GÖSTERGELER

	2010	2011	2012
Filo Araç Sayısı	13.516	14.328	17.501
Filo Değeri	488.618	596.507	821.047
Araç Yatırımları (Adet)	5.950	5.820	5.885
Araç Yatırımları (Bin TL)	223.371	279.670	326.536
Filo Yaşı (Ay)	21	17	18
Müşteri Portföyü (Adet)	1.302	1.600	2.611

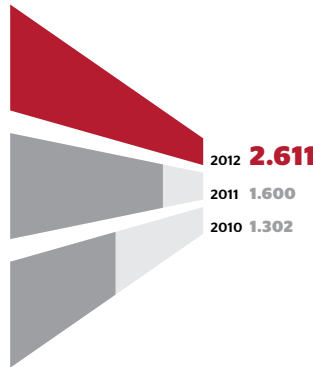
Filo Araç Sayısı (Adet)



17.501 adet

DRD'nin filo araç sayısı 2012 yılında 17.501 adede yükselmiştir.

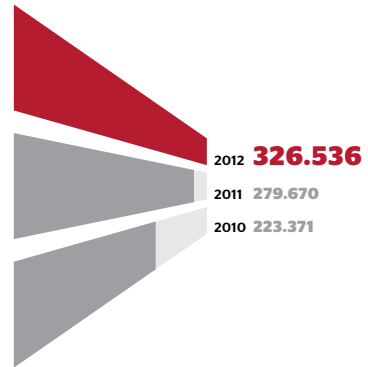
Müşteri Adedi



2.611 adet

2012 yılında, DRD, müşteri adedinde önceki yıla göre %63 artış göstermiş ve 2.611 müşteriye ulaşmıştır.

Araç Yatırımları (Bin TL)



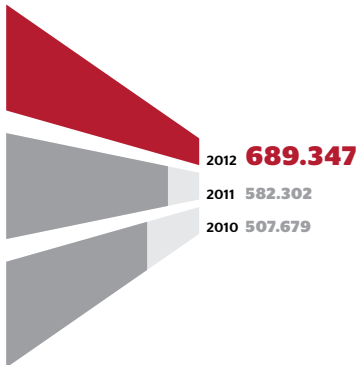
326.536 bin TL

Son üç yılda gerçekleştirdiği araç yatırımlarıyla pazardaki hakim konumunu pekiştiren DRD'nin 2012 yılı araç yatırım tutarı 326.536 bin TL tutarındadır.

FİNANSAL GÖSTERGELER (Bin TL)

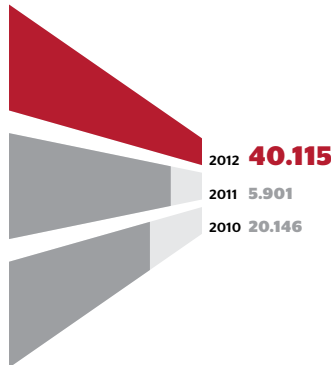
Operasyonel Kiralama İş Kolu	2010	2011	2012
Toplam Aktifler	443.946	530.858	616.556
Satışlar	133.536	140.453	181.064
Operasyonel Kâr	61.971	64.652	84.940
Otomotiv İş Kolu			
Toplam Aktifler	27.856	30.205	43.218
Satışlar	89.316	98.040	100.374
Operasyonel Kâr	1.441	-8.174	-540
Tüm Şirket			
Toplam Aktifler	507.679	582.302	689.347
Satışlar	222.852	238.492	281.438
Özkaynaklar	68.951	63.552	103.668
Operasyonel Kâr	63.412	56.478	84.400
Net Kâr	20.146	5.901	40.115
Rating (JCR Eurasia Credit Rating)			
Kısa Dönem	A-3	A-3	A-2
Uzun Dönem	BBB-	BBB-	BBB+
Görünüm	Stabil	Pozitif	Stabil

Toplam Aktifler (Bin TL)

**689.347** bin TL

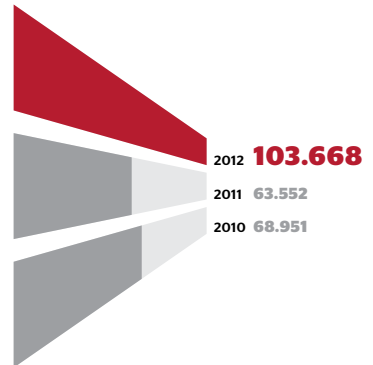
İstikrarlı büyümesini sürdüren DRD, filo araç sayısını önemli ölçüde genişleterek aktif varlıklarını %18 oranında artırmıştır.

Net Kâr (Bin TL)

**40.115** bin TL

Sağlam finansal gücü ve operasyonel yetkinliğiyle dikkat çeken DRD Filo Kiralama, 2012 yılında 40.115 bin TL net kâr elde etmiştir.

Özkaynaklar (Bin TL)

**103.668** bin TL

DRD Filo Kiralama, bir önceki yıla kıyasla %63,12 oranında artışla özkaynak büyüklüğünü 103.668 bin TL'ye yükseltmiştir.

Kısaca DRD

DRD Filo Kiralama, yıllık 165 milyon euro tutarındaki yatırım bütçesiyle önümüzdeki dönemde de **araç parkını, hizmet ağını ve teknolojik altyapısını geliştirerek pazardaki hakim konumunu** sürdürülebilir kılmayı hedeflemektedir.

DRD Pazar Payı

%10

Türkiye'nin "%100 yerli, en büyük operasyonel filo kiralama şirketi" konumunda olan DRD, 2012 yılsonu itibarıyla %10 seviyesinde pazar payına sahiptir.



Otomotiv sektöründe uzun yıllara dayanan birikiminden aldığı güçle DRD Filo Kiralama, Türkiye'de 90'lı yıllarda yapılanmaya başlayan filo kiralama sektörüne öncülük etmiştir. 1998 yılında 20 araçla başladığı operasyonel filo kiralama iş kolunda bugün 17.501 adetlik aktif araç filosu ve portföyünde yer alan 2.611 müşterisiyle sektörde %10 pazar payına sahip en büyük yerli sermayeli marka konumunu başarıyla sürdürmektedir.

İstanbul Zeytinburnu'nda yer alan Genel Müdürlük lokasyonunun yanı sıra Ankara, Adana, Bursa, İzmir, Antep, Konya ve Kayseri illerinde Bölge Müdürlükleri yer alan marka, 1.100 adede varan servis noktasıyla da yaygın operasyonel ağını desteklemektedir.

2012 yılsonu itibarıyla Derindere Grubu'nun toplam cirosunun %65'ini sağlayan operasyonel filo kiralama iş kolunda 162 çalışan hizmet vermektedir.

Türkiye'nin En Büyük **500** Şirketi Arasındayız

Uzun yıllara dayanan deneyimimiz, güçlü finansal yapımız
yaygın hizmet ağıımız ve istikrarlı yatırımlarımızla
Türkiye'nin en büyük 500 şirketi arasındayız.
Bize duyduğunuz güvenle büyümeye devam ediyoruz.

**En Büyük
Yerli**
Türkiye'nin
Tamamı
Yerli
Sermayeli
En Büyük
Filo Kiralama
Şirketi

Yönetim Kurulu’nun Mesajı

“Operasyonel filo kiralama” sektöründe öncü konumda yer alan DRD, dünyada ve ülkemizde yaşanmakta olan değişime hızla uyum sağlayarak güçlü adımları başarıyla atmaktadır.

Son birkaç yılda, küresel boyutta ekonomik güç dengelerinde Batı’dan Doğu’ya doğru bir değişim gerçekleşmektedir. 2008’den bu yana dünya ekonomisinde yaşanan dalgalı yapı, 2012 yılında özellikle Avrupa’da ortaya çıkan finansal daralma ve Euro Bölgesi’ndeki ekonomik dalgalanmalarla seyrini sürdürmüştür; dünya genelinde ekonomik, siyasi ve sosyal alanlarda önemli değişimler yaşanmaya devam etmiştir. Birçok AB ülkesinin uluslararası kredi derecelendirme kuruluşları tarafından notunun düşürüldüğü 2012 yılında, ABD, Çin ve Fransa başta olmak üzere gerçekleşen seçim ve lider değişimleri piyasalar tarafından yakından takip edilmiş; özellikle BRIC grubu içerisinde yer alan Çin ekonomisi, hızlı gelişimini başarıyla sürdürmüştür.

2011 yılında %8,5 seviyesinde büyüme kaydederek dünyanın en hızlı gelişen ekonomileri arasında yer alan Türkiye ekonomisinin büyüme hızı, geride bıraktığımız yıl içerisinde bir miktar yavaşlayarak %2,2’ye inmiştir. 2012 yılını istikrarlı bir biçimde geçiren ülkemizde, iç talepteki durgunluk ve ithalattaki gerileme ile bir yandan yıllık tüketici enflasyonunun gerileyerek %6,16 seviyesine gelmesi sağlanmış; diğer yandan ise en önemli sorunlardan biri olan cari açığın azalması yönünde gelişim kaydedilmiştir.

Önümüzdeki 10 yıllık süreç, dünyada ve Türkiye’de hem ekonomik, hem de politik alanlarda birçok önemli değişime adaydır. Bu değişikliklerin çoğu ülkemizi olumlu etkileyecek niteliktedir. Takip eden yıllarda;

- Dünyada başta petrol, doğal gaz ve su kaynakları olmak üzere, doğal kaynakların paylaşımını etkileyecek politik değişiklikler gerçekleşecek ve bu kaynakların sağlıklı dağılımı yönünde gelişmeler gözlenecektir,
- Alternatif enerji kaynaklarında önemli gelişmeler yaşanacaktır,
- Ülkemizin doğusunda hızla gelişen piyasalar oluşacak, bu piyasaların tüketim talepleri ülkemizde ek sağlıklı büyüme olanakları ve gücü yaratacağı gibi, ülkemizin ekonomik etki alanını da genişletecektir,
- Devlet, kaynakları daha çok altyapı ve ekonomik gelişimi desteklemeye ayırırken, Türkiye’nin bölgesel gücü ve önemi hızla artacaktır,
- Doğu Avrupa’da Polonya ve Macaristan önemli rakipler olarak gelişirken, Yunanistan, Bulgaristan, Kosova, Arnavutluk ve belli ölçüde Romanya gibi ülkeler daha çok etki alanımızda kalacak, bu olumlu gelişim politik anlamda olmasa dahi ticari hayat açısından kesin bir gerçek olarak karşımıza çıkacaktır,
- Ülkemizin mevcut potansiyeli, büyüme ve ilave iş olanakları

yaratırken, hem doğumuzda hem de batımızda çok önemli yeni iş imkânları doğacaktır,

- Ülkemize direkt sermaye girişi ve uzun dönemli borçlanma olanakları artacağı gibi, bu alanlara ilişkin maliyetler de düşecektir,
- Kişi başı milli gelir seviyesi ivmelenerek artarken, hizmet sektörü de hızla büyüyecektir,
- Sosyal olanaklar, eğitim seviyesi ve kamu hizmetleri gelişirken yaşam kalitesi standartları da yükselecek, müşteri beklentileri şirketlerin öngördükleri seviyelerin üzerinde bir hızla gelişim gösterecektir,
- Bugünkü büyük ve çok uluslu şirketler, ilerleyen süreçte bu resimden pay alma konusunda yeterince çevik ve esnek olmamaları durumunda, pazarda hız ve esnekliği ile öne çıkan yeni oyuncular görülecektir.

Global ve yerel pazarlarda öngörülen bu değişiklikleri doğru olarak tanımlayamayan veya tanımlamasına karşın hızla bu yönde kendilerini geliştiremeyen oyuncular; günümüzün en önemli iki olgusu olan “değişim” ve “sürdürülebilirlik” konularında gerekli adımları zamanında atamamalarının bedelini, pazarda sahip oldukları konumu sürdüremeyerek ödemek durumunda kalacak ve bu yönde önemli adımlar atan rakipleri karşısında önemli bir rekabet gücünü kaybedeceklerdir.



Önümüzdeki 10 yıllık süreç için hedeflerini net olarak belirleyerek bu hedeflere ulaşmak üzere uygulayacağı stratejileri etkin bir biçimde hayata geçiren DRD, sadece Türkiye'nin değil, bölgenin en önemli firmalarından biri olma hedefine doğru emin adımlarla ilerlemektedir.

Aytekinhan Yıldırıncı
Yönetim Kurulu Murahhas Üyesi

Yönetim Kurulu'nun Mesajı

Yılların **birikim ve uzmanlığına dayanan profesyonel yönetim anlayışı sayesinde DRD**, piyasalar ve sektördeki gelişmeleri yakından takip ederek kurumsal yapısını geleceğe güvenle taşımaktadır.

Global pazarlarda yaşanan bu gelişmelerin yanı sıra, ülkemizin sahip olduğu jeopolitik konumun da gücüyle önümüzdeki 10 yıllık süreçte atılacak önemli adımlar; Türkiye'yi dünya ekonomisinde hızla adından daha fazla söz ettirecek iddialı bir konuma taşıyacaktır.

Ülkemizde son yıllarda en hızlı gelişimleri gösteren sektörlerin başında yer alan "operasyonel filo kiralama" sektöründe öncü konumda yer alan DRD Filo Kiralama da, dünyada ve ülkemizde yaşanmakta olan bu değişime hızla uyum sağlayarak gelişimini sürdürülebilir kılabilecek güçlü adımları başarıyla atmaktadır.

Önümüzdeki 10 yıllık süreç için hedeflerini net olarak belirleyerek bu hedeflere ulaşmak üzere uygulayacağı strateji ve yöntemleri etkin bir biçimde hayata geçiren DRD, rakamsal hedeflerin yanı sıra müşterilerinin beklentilerini en üst düzeyde karşılayarak takdir ve beğeni gören, operasyonel kiralama sektörüne Türkiye ve daha önemlisi Avrupa'da bilinen ezberlerden farklı bir bakış açısı getiren, büyürken risk yönetimini de elden bırakmayan, sadece

Türkiye'nin değil, bölgenin en önemli ve takip edilen firmalarından biri olma hedeflerine doğru emin adımlarla ilerlemektedir.

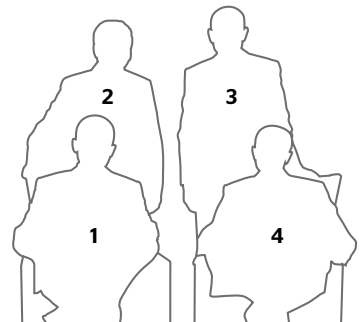
Tüm bu gelişmelerin bir dönem için geçerli olmadığı ve sürekli gelişmenin kilit unsur olduğunun bilincinde olan Şirketimiz, sektöre öncülük etmesine rağmen stratejilerini piyasa ihtiyaçlarına göre geliştirme yönündeki istikrarlı yatırımlarına aralıksız devam etme kararlılığını sürdürmektedir.

Geçmiş başarılarımızda olduğu gibi, geleceğe ilişkin bu önemli hedefleri'mize ulaşabilmek için de en önemli rolü şüphesiz her kademede yer alan DRD Filo Kiralama çalışanları üstlenecektir. Bu vesileyle tüm çalışma arkadaşlarımızın yanı sıra DRD kalite standartlarında ülke genelinde hizmetler sunmamızı sağlayan değerli iş ortaklarımıza ve 2012 yılında da tercihlerini bizden yana kullanarak "Türkiye'de operasyonel kiralama sektörünün tamamı yerli sermayeli en büyük markası" unvanımızı pekiştirerek sürdürmemizi sağlayan değerli müşterilerimize bir kez daha teşekkür ediyoruz.

Sevgi ve saygılarımla,



Aytekinhan Yıldırıncı
Yönetim Kurulu Murahhas Üyesi



Yönetim Kurulu



Özkan Derindere (1)

Yönetim Kurulu Başkanı

1963 Samsun doğumlu olan 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 görev yapmaktadır.

Harun Çay (2)

Yönetim Kurulu Üyesi

1963 Samsun doğumlu olan Harun Çay, 1987 yılından itibaren Derindere Şirketler Grubu'nda görev almaktadır. Çay, uzun yıllar sürdürdüğü Mali İşler Koordinatörlüğü görevinin ardından halen DRD Filo Kiralama bünyesinde Yönetim Kurulu Üyesi olarak görev almaktadır.

Aytekinhan Yıldırıncı (3)

Yönetim Kurulu Murahhas Üyesi

1957 İstanbul doğumlu olan Aytekinhan Yıldırıncı, iş hayatına 1975 yılında Mobil Oil Türk A.Ş.'de başlamıştır. 1976-1998 yılları arasında Europcar'da görev yapan Yıldırıncı, Genel Müdürlük görevinin ardından Derindere Şirketler Grubu'na transfer olmuştur. 35 yılı aşkın otomotiv sektörü deneyimiyle ülkemizde filo kiralama sektörünün kurumsallaşmasının öncüleri arasında yer alan Yıldırıncı, halen DRD Filo Kiralama Yönetim Kurulu Murahhas Üyesi olarak görev almaktadır.

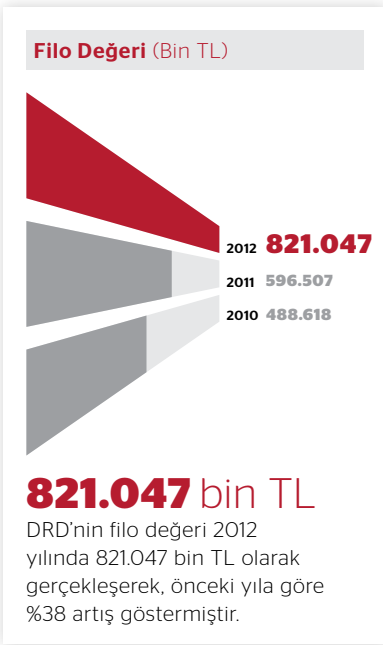
Ömer Derindere (4)

Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı

1936 Çorum-Osmancık doğumlu olan Ömer Derindere, 1970 yılına kadar Samsun'da toptan gıda-zahire ticaretiyle iştigal etmiştir. 1970-1980 yılları arasında ülkemizde çeşitli otomotiv markalarının yetkili satış ve servis hizmetlerini gerçekleştiren Ömer Derindere, 1980'li yıllardan itibaren Toyota Yetkili satıcılığı faaliyetlerini sürdüren Şirket'in Yönetim Kurulu Başkan Yardımcılığı görevini sürdürmektedir.

Genel Müdür'ün Mesajı

DRD Filo Kiralama, **tüm paydaşları ve çalışanları ile sektörde fark yaratarak** ortaya koyduğu **başarılı finansal ve operasyonel değerlerle** öncü konumunu daha da sağlamlaştırmanın haklı gururunu taşımaktadır.



Küresel pazarlardaki önemli gelişmelerin yanı sıra Türkiye, konumlandığı coğrafya ile birlikte son dönemde ekonomik, sosyal ve politik anlamda hızlı bir değişim süreci yaşamaktadır. Türkiye'nin kendine özgü gelişiminin yanı sıra bölge ülkelerindeki değişimin de doğru analiz edilerek esnek bir yapıya sahip orta ve uzun dönemli stratejilerin geliştirilmesi "sürdürülebilirlik" için büyük önem arz etmektedir.

Küresel ve bölgesel anlamda yaşanan değişimlerle birlikte faaliyet gösterdiğimiz operasyonel filo kiralama sektörü de son yıllarda ciddi bir kabuk değişimi geçirmektedir. Sektörde faaliyet gösteren birçok oyuncu, bu değişime hızla uyum sağlamanın bir zorunluluk olduğunu fark ederek süreçlerini yeniden tanımlamaya, kısa, orta ve uzun vadeli stratejilerini bu yönde geliştirmeye odaklanmaktadır.

Bu değişim süreci ile pazarda sadece fiyat anlamında değil; operasyonel filo kiralama kavramını oluşturan hizmetler bütünü'nün içeriği, hızı ve kapsamında sağlanacak gelişmelerin de gerçek rekabet kriterlerini belirleyeceği bir yapı hızla oluşmaktadır. Bu yeni yapısıyla birlikte, farklı iş kollarının kesişim noktasında yer alan sektörün beş temel bileşeni olan finans, otomotiv, sigorta-hasar, ikinci el ve operasyonel filo yönetimi süreçlerini eş zamanlı olarak etkin şekilde yönetmek ve bu alanlarda uzmanlaşarak fark yaratabilmek, pazarda var olabilmenin ana koşulu haline gelmektedir.

DRD, vizyonel bir yaklaşım ile son yıllardaki kurumsallaşma sürecinde bu beş farklı faaliyet alanı konusunda uzmanlaşarak tüm organizasyon yapısını, bu değişim sürecinin gereklerini eksiksiz karşılayacak şekilde yeniden yapılandırmıştır. Bu alanları koordineli olarak etkin şekilde yönetmek üzere tüm süreçlerini gözden geçiren DRD, bir yandan risk yönetim sistemlerini güçlendirip risk noktalarını kontrol altına alırken, diğer yandan önemli maliyet avantajları elde ederek verimlilik ve hizmet kalitesini de artırmayı başarmıştır. Bu durumun doğal sonucu olarak büyüme ve kârlılık rasyoları müşteri memnuniyetiyle birlikte artarken, finansal ve operasyonel göstergelerimize de bu başarılar doğrudan yansımıştır.

Kurulduğu 1998 yılından bu yana faaliyet gösterdiği operasyonel filo kiralama sektörünün ülkemizdeki gelişiminde öncülük ederek önemli katma değerler yaratan DRD, 2012 yılını da birçok alanda farklı başarılarla imza atarak tamamlamıştır. 2012 yılı raporları incelendiğinde, DRD; 2.600 adedi aşkın müşteriye kiralanan 17.501 araç sayısı, 84,4 milyon TL seviyesindeki faaliyet kârı ve 45,7 milyon TL vergi öncesi kârı ile sektöründe öncü pozisyonunda olduğunu bir kez daha kanıtlayanın tüm paydaşlarıyla birlikte haklı gururunu taşımaktadır.



Önümüzdeki 10 yıl, ilke ve iddialarımızdan sapmaksızın, yüzde yüz yerli sermayeli bir Türk şirketinin sadece ülkemizde değil; Türkiye'nin etki alanı içindeki bölgede de etkin ve güçlü bir şekilde rekabet eden kurumsal bir marka olması yolunda planlı ve emin adımlar atılmaktadır.

İlkay Ersoy
Genel Müdür



Genel Müdür'ün Mesajı

DRD, güçlü finansalları ve yurt içinin yanı sıra yabancı piyasalarda sahip olduğu yüksek kredibilite ile dikkatleri üzerine çekmeye 2012 yılında da devam etmiştir.

DRD, operasyonel kiralama sektöründe müşteri memnuniyeti, aktif değerliliği, kârlılık, müşteri penetrasyonu, ikinci el performansı, süreç gelişimi, teknoloji kullanımı, hizmet ağı yaygınlığı gibi alanlarda tanımlanmış hedef ve stratejilerini başarıyla sürdürmektedir. Şirketimizin ve ekibimizin bu iddialı yaklaşımı gelecekte de sürecektir.

DRD'nin 2012 yılında elde ettiği başarıları neticeler satış rakamlarıyla sınırlı kalmamıştır. Operasyonel anlamda elde edilen başarılar da Şirketimiz için ayrı birer gurur kaynağı olmuştur. 2012 yılında elde ettiğimiz başarıların temellerini yıllar öncesinde tüm çalışanları ile omuz omuza çalışarak hep birlikte atan DRD, 2012 yılında bir önceki yılın üzerinde bir performans sergileyerek hem pazar performansı, hem de operasyonel ve finansal yönetim anlamında sürdürülebilir başarısını pekiştirmiştir.

Ülkemizde operasyonel filo yönetimi sektörünün öncü kuruluşları içerisinde yer alarak yıllar itibarıyla istikrarlı biçimde büyümesini sürdüren DRD, güçlü finansalları ve yurt içinin yanı sıra yabancı piyasalarda sahip olduğu yüksek kredibilite ile dikkatleri üzerine çekmeye 2012 yılında da devam etmiştir. 2007 yılında 110 milyon ABD doları tutarında sendikasyon anlaşması yaparak "kategorisinde bir Türk şirketi

tarafından gerçekleştirilen en büyük ve uzun vadeli finansman" değerine imza atan DRD, uluslararası derecelendirme kuruluşu JCR Eurasia Rating tarafından da "yatırım yapılabilir seviyede değerlendirilen ilk ve en büyük yerli sermayeli operasyonel filo kiralama şirketi" olma başarısı göstermiştir.

DRD, 2012 yılında istikrarlı gelişimini yeni bir başarıyla taçlandırarak, iş dünyasının saygın yayın organları Capital ve Fortune dergilerinin, özel sektörde Türkiye'nin en büyük 500 firmasını belirlemek amacıyla hazırladığı "Capital 500" ve " Fortune Türkiye 500" listesinde yer alarak önemli bir başarıya daha imza atmıştır.

Kurumsallaşma çalışmalarında önemli mesafeler kat eden DRD, müşterilerinin ihtiyaç ve beklentilerine daha iyi cevap verecek prosedürler geliştirmiş, birçok alanda önemli yatırımlar yaparak dağıtım kanallarını geliştirmeye büyük önem vermiştir. 2012 yılında yeni açılan DRD Bölge Müdürlüğü ve şube yapılarıyla, operasyonel filo kiralama sektöründe en yaygın satış ağına ulaşılmış, 2013 yılında yeni hizmete girecek bölge yapılanmalarının altyapı çalışmaları da tamamlanmıştır. Türkiye'nin tüm bölgelerini kapsayan benzersiz satış sonrası hizmetler alanında da yatırımlar tüm hızıyla sürdürülerek 2012 yılında ülke genelinde hizmet noktası adedi 1.100 adet seviyesine taşınmıştır.

Bankacılık sistemi ile kurulan, karşılıklı güvene dayalı, profesyonel ve uzun vadeli iyi ilişkiler sayesinde Şirket'in kaynak çeşitliliği, en düşük maliyetlerle artırılarak finansman giderlerinde önemli tasarruflar elde edilmiştir.

Kurumsal risk yönetimi alanında, İç Denetim Birimimizin yanı sıra profesyonel iş ortaklarıyla önemli projeler hayata geçirilmiş; iç yönetmeliklerin revizyonu, raporlama mekanizmalarının güçlendirilmesi ve kurumsal sorumluluk gibi birçok alanda önemli çalışmalar gerçekleştirilmiştir.

2012 yılında yürürlüğe giren Yeni Türk Ticaret Kanunu, Yeni Borçlar Kanunu ve Tüketici Mevzuatı başta olmak üzere yeni mevzuat düzenlemeleri ile ilgili gerekli çalışmalar gerçekleştirilmiş, Şirketimizin olası risklerine karşı önceden önlem alınabilmesi için ekibimiz ve danışmanlarımız aracılığıyla gerekli hazırlıklar tamamlanmıştır.

DRD, 2012 yılında, iş dünyasının saygın yayın organları Capital ve Fortune dergilerinin hazırladığı **“Capital 500”** ve **“Fortune Türkiye 500”** listesinde yer alarak önemli bir başarıya daha imza atmıştır.

Bilgi Teknolojileri operasyonları açısından, sektörde DRD'nin sahip olduğu gelişmiş teknolojik altyapıyı daha da ileri taşıyarak hız, kalite ve verimlilik anlamında önemli getiriler sağlamaya yönelik yatırımlar sürdürülmüştür. Geçtiğimiz yıl başlayan çalışmalarla DRD, sektörde fark yaratan kendi ERP sisteminin teknolojik altyapısını yenileyerek tüm tedarikçi ve müşterilerini de bu gelişmiş ERP sistemine entegre etmeye yönelik ileri teknoloji ürünü dev bir network yönetimini hayata geçirmek üzere çalışmalarını sürdürmektedir.

Pazarlama ve Kurumsal İletişim alanında, kısa zamanda sektörde fark yaratan uygulamalara imza atılmış; bir yandan gerçekleştirilen çalışmalarla müşteri memnuniyeti ve marka bağlılığı artırılırken, diğer yandan Şirket'in sektörde sahip olduğu öncü kimliğini vurgulayan iletişim çalışmalarına yer verilmiştir.

Ticari anlamda hedeflerimize odaklandığımız 2012 yılında kurumsal sosyal sorumluluk çalışmalarımız içerisinde uzun yıllardır başarıyla sürdürdüğümüz eğitim bursu programımız devam etmiştir. 2013 yılı iş planlarımızda yer alan, birçok teknolojik yeniliği içerisinde barındıran yeni Web Sitemiz, iletişimimizin sürekliliğini destekleyecek yeni medya kanallarımız ve operasyonel filo yönetimi hizmetlerimizi destekleyecek aplikasyon yazılımlarımız, birimizin sektöre damga vuran yeni projelerinden sadece birkaçıdır.

Ticari anlamda hedeflerimize odaklandığımız 2012 yılı içerisinde, kurumsal sosyal sorumluluk çalışmalarımız tüm gücümüzle sürdürülmüş, uzun yıllardır başarıyla sürdürdüğümüz eğitim bursu programımız da devam etmiştir. WWF-Türkiye ile ülkemizin sahip olduğu doğal zenginliği tehdit eden faktörlerin olumsuz etkilerini azaltmak ve biyolojik çeşitliliği korumak için yürütülen “Türkiye'nin Canı” kampanyasını destekleyerek bu alanda da önemli bir misyon üstlenen Şirket, çevreye, insana ve doğaya değer veren yapısıyla 2013 yılında da kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetlerine devam edecektir.

Müşterileri tarafından beğenilen ve örnek gösterilen, ekibi tarafından çalışmaktan gurur duyulan, finansal ve reel sektördeki tedarikçileri tarafından güvenle çalışılan, hatta rekabet ilkeleri ve çalışma yöntemleri sebebiyle rakipleri tarafından dahi takdir gören, risklerini kontrol ve denetim altında tutabilen, mali yapısı güçlü bir şirket olma yönünde iddiamız ve çabalarımız devam etmektedir. Bu iddiamızı güçlendirecek her tür veriye faaliyet raporumuzda ulaşmak mümkündür.

Önümüzdeki 10 yıl, ilke ve iddialarımızdan sapmaksızın, yüzde yüz yerli sermayeli bir Türk şirketinin sadece Türkiye’de değil, Türkiye’nin etki alanı içindeki bölgede etkin ve güçlü bir şekilde rekabet eden kurumsal bir marka olması yolunda planlı ve emin adımlar atılmaktadır. DRD’nin önümüzdeki yıllarda sektöre farklılık ve yenilik getirecek örnek adımlarının tüm paydaşlarımız tarafından takdirle izleneceğine inancımız tamdır.

DRD Filo Kiralama; finansörlerimiz, tedarikçilerimiz, müşterilerimiz ve hatta değerli rakiplerimiz açısından tam şeffaflığın sonsuz yararları olduğuna inanmaktadır. Bu doğrultuda hazırlanan 2012 Faaliyet Raporu ile ilişkisinde yer alan ve mali verilerin yanı sıra birçok verimlilik göstergesini de içeren Price Waterhouse Coopers onaylı UFRS standartlarında hazırlanmış denetim raporunu sizlerle paylaşmanın gururunu yaşıyoruz.

Tüm bu başarıların arkasında, müşterilere ihtiyaç ve beklentilerinin ötesinde bir operasyonel filo yönetimi deneyimi yaşatabilme arzusu ile gayret göstererek kendilerini sürekli geliştiren çalışanlarımız yer almaktadır. Bu vesileyle tüm çalışma arkadaşlarıma bir kez daha teşekkür ediyorum.

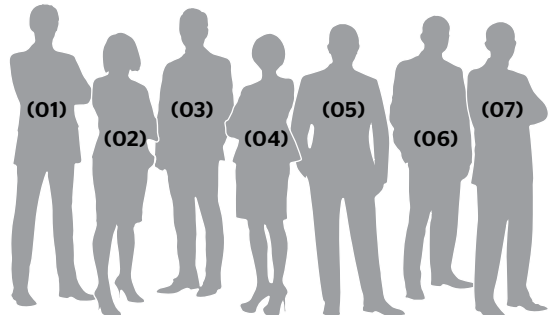
Sevgi ve saygılarımla,

İlker ERSOY

Yönetim

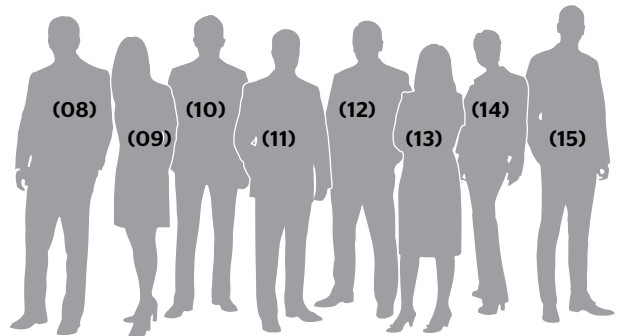


- Mehmet Soday** - İç Denetim ve Süreç Geliştirme Müdürü (01)
Gülsüm Karacan - Hukuk İşleri-Avukat (02)
İbrahim Arslan - Bakım Onarım ve Yedek Parça Müdürü (03)
Harika Akkartal - İstanbul Anadolu Bölge Müdürü (04)
Levent Genççağa - Pazarlama ve Kurumsal İletişim Müdürü (05)
Şafak Kürkçü - Satış Müdürü (06)
Aşkın Altıncı - Satış Sonrası Hizmetler Grup Müdürü (07)





İlkay Ersoy - Genel Müdür (08)
Müjde Gözübek - Finansal Yönetim Grup Müdürü (09)
Murat Tandoğan - Araç Satın Alma ve Satış Destek Müdürü (10)
Kaan Yemişçi - İkinci El Satış Direktör Yardımcısı (11)
Faruk Bucaklıoğlu - Hasar Müdürü (12)
Necila Çelik - İnsan Kaynakları Müdürü (13)
Belgin Atılkan - Ankara Bölge Satış Müdürü (14)
Serkan Taştan - Bilgi İşlem Müdürü (15)



Araç Yatırımları

Son üç yılda gerçekleştirilen **830 milyon TL değerinde yeni araç yatırımı** ile **DRD, araç parkının güncelliğini ve değerliliğini istikrarlı** bir şekilde geliştirmiştir.

Operasyonel filo yönetiminde sunulan ürün ve hizmetlerin kalitesi, hizmet ağının yaygınlığı, sektör deneyimi gibi kriterlerin yanı sıra geniş bir yelpazede farklı marka ve model araç alternatiflerinin de eksiksiz ve hızlı bir biçimde sunulması büyük önem arz etmektedir. Yıllar itibarıyla istikrarlı ve sürekli yatırımlarıyla araç filosunu geliştiren DRD, müşteri istek ve ihtiyaçlarını en uygun şekilde karşılayacak araç alternatifleri ile filosunu güçlendirmektedir. Türkiye’de otomotiv sektörünün segment ve niteliksel bazda sahip olduğu dağılıma paralel yapıda bir filoya sahip olan DRD, son üç yılda gerçekleştirilen 830 milyon TL değerinde yeni araç yatırımıyla, Türkiye genelinde araç parkını 17.501 adede yükseltmiştir.



ÜST SEGMENTİN PAYI ARTIYOR

DRD filosundaki araç sayısı, 2012 yılında, bir önceki yıla göre %22 artış göstermiştir. Filosunda yer alan araçların nicelik olarak büyümesi kadar, nitelik olarak gelişimine de önem veren DRD, özellikle son yıllarda üst segmentte yer alan araçların filodaki payını hızla artırarak ortalama araç birim değerinde artış sağlamıştır. 2012 yılında B, B+ ve C segmentindeki alımların büyük kısmını Renault, Citroen, Fiat, Toyota ve Volkswagen markaları oluşturmuştur. D, E ve F segmentinde ise ağırlığı Audi, Volvo, BMW ve Mercedes markaları oluşturmaktadır.

ARAÇ YATIRIMLARI

Araç Yatırımları	2010	2011	2012
Adet	5.950	5.820	5.885
Tutar (Bin TL)	223.371	279.670	326.536

Faaliyet dönemleri itibarıyla yıllık araç yatırım kararlarını, uzun yıllara dayanan sektör ve pazar deneyimleri, güçlü istatistiki verileri ve uzun vadeli iş planlarına göre alan DRD’de; satın alma sürecinde her bir marka/model kırılımı, pazarda sahip olduğu fiyat, performans, kalite, tedarik gücü, servis yaygınlığı gibi kriterler açısından değerlendirilmektedir.

MÜŞTERİ TALEPLERİNİ EKSİKSİZ KARŞILAYAN FİLO

Müşteri taleplerinin bölgesel dağılımına bakıldığında, özellikle son üç yılda İstanbul, Ankara, Bursa, İzmir gibi büyük şehirlerde daha ekonomik yakıt tüketim değerlerine sahip dizel araçların yoğun trafikte kullanım konforunu artıran otomatik vitesli versiyonlarına yönelik talepte bir artış olduğu gözlemlenmektedir. Bu durumu destekleyen bir diğer gösterge ise DRD’nin sürekli yenilenen araç filosu içerisinde birçok markanın son yıllarda pazara sunmaya başladığı modern



DRD Filo Kiralama, araç portföyünü geliştirmeye ve yenilemeye yönelik yatırım kararlarını, yılların birikimine dayanan sektörel deneyim ve uzmanlığın yanı sıra uzun vadeli stratejik planlar ve istatistiksel analizler ışığında gerçekleştirerek iş süreçlerindeki kalite çitasını yükseltmektedir.

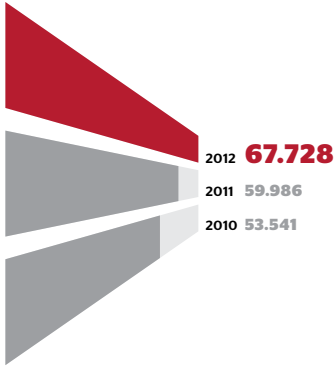
Murat Tandoğan

Araç Satın Alma ve Satış Destek Müdürü

Araç Yatırımları

2013 yılında 397 bin TL tutarında araç yatırımı gerçekleştirmeyi planlayan DRD, **2013 sonunda toplam araç sayısını 21 bin adede** çıkarmayı hedeflemektedir.

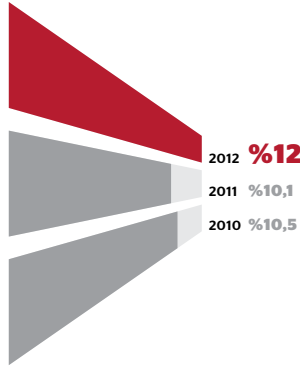
Sektör Geneli Toplam 0 km Araç Alım Adedi^(*)



67.728 adet

Filo kiralama sektöründe faaliyet gösteren firmalar, her faaliyet döneminde önemli sayıda 0 km araç alımı gerçekleştirmektedir.

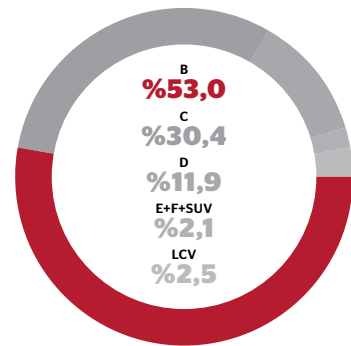
0 km Araç Alımlarındaki Sektör Payı (%)^(*)



%12

Filo kiralama sektörünün düzenli olarak gerçekleştirdiği 0 km araç alımları, Türkiye otomotiv pazarında önemli oranda canlılık yaratmaktadır.

Filo Kiralama Sektörü Filosunun Segmentsel Dağılımı (2012)^(*)



Türkiye filo kiralama sektörünün genel filo yapısında, "yakıt tasarrufu" ve "genel kullanıma uygunluk" özellikleriyle dikkat çeken "B" segmentinin ağırlığı göze çarpmaktadır.

teknoloji ürünü dizel-otomatik vites kombinasyonlarıdır. B+, C ve D segment araçların dağılımında dizel araçların payının artış göstermesinin yanı sıra bir diğer öne çıkan faktör de özellikle son yıllarda markaların arka arkaya 1.600 cc ve altında yer alan hacimlerde piyasaya sundukları benzinli motorların ekonomik tüketim değerleri ile tatminkâr performans sunmaya başlamasıdır.

DRD Anadolu bölge yapılanmalarından elde edilen istatistiki veriler ise trafiğin halen büyük şehirler kadar yoğun olmadığı illerde düz vitesli araç

seçeneklerinin de önemli bir hacme sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Ağırlıklı olarak farklı donanım özellikleri nedeniyle DRD'nin müşteri tercihlerini baz alarak özel sipariş ile tedarik ettiği E ve F segmenti araçlarda ise 2.000 cc ve üzeri turbo-dizel motorlu seçeneklerin payı hızla artmaktadır.

HEDEF 21 BİN ARAÇ

DRD, detaylı analiz ve bütçe çalışmalarıyla filosunun dengeli bir yapıyla gelişimini hedeflemektedir. Bu hedef doğrultusunda uygulanan segment ve marka bazlı

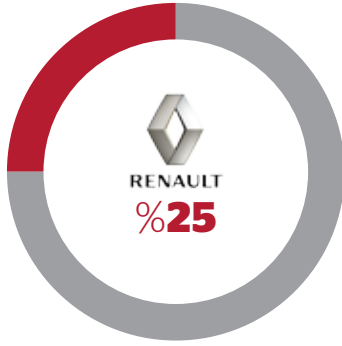
çeşitlendirmeye dayalı stratejiler sayesinde, DRD filo yapısı içerisinde 2006 yılında tek bir marka %51 seviyesinde pazar payına sahipken, 2012 itibarıyla en büyük paya sahip markanın payı %25 seviyesine düşmüştür.

2013 yılında 397 bin TL tutarında araç yatırımı gerçekleştirmeyi planlayan DRD, genel ekonomik seyrinde büyük bir değişim yaşanmadığı takdirde, 2013 sonunda toplam araç sayısını 21 bin adede çıkarmayı hedeflemektedir.

Satın alma sürecinde, her bir marka/model kırılımı; pazarda sahip olduğu **fiyat, performans, kalite, tedarik gücü, servis yaygınlığı** gibi kriterler açısından değerlendirilmektedir.

DRD FİLO MARKA BAZINDA DAĞILIMI

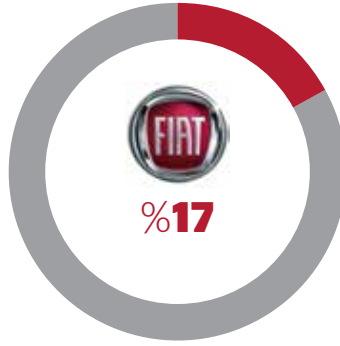
Renault



4.090 adet

Türkiye otomotiv sektörüne paralel olarak Renault, DRD filosunda en yüksek paya sahip marka konumundadır.

Fiat



2.706 adet

DRD filosunun %17'sini oluşturan Fiat, müşterilerin en çok tercih ettiği markalar arasında yer almaktadır.

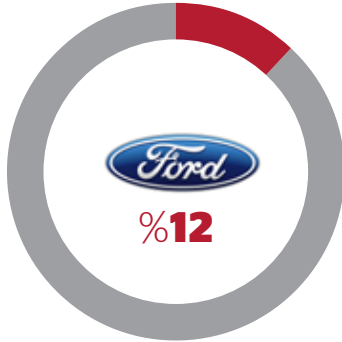
Citroen



2.257 adet

Citroën markasının özellikle B, C ve D segmentlerindeki dizel/otomatik model seçenekleri araç parkı içerisindeki payında rol oynamaktadır.

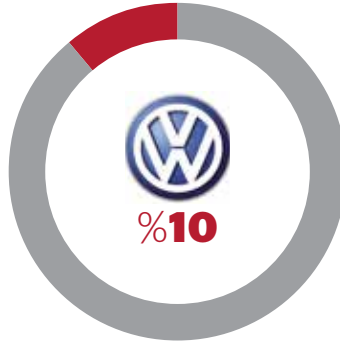
Ford



1.916 adet

Müşterilerin en fazla tercih ettiği bir başka marka olan Ford, DRD filosunda %12 paya sahiptir.

Volkswagen



1.698 adet

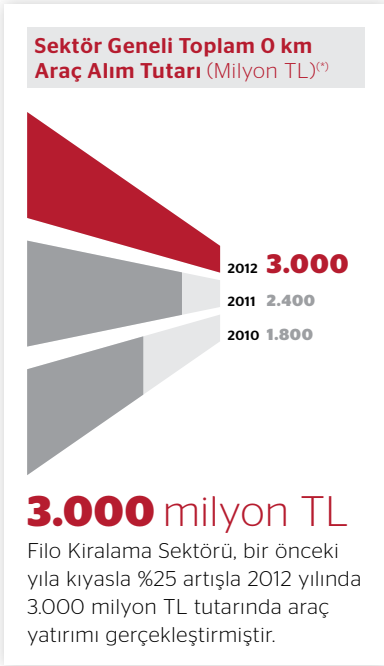
DRD Filosunun %10'unu oluşturan Volkswagen, 1.698 adet ile filo içerisindeki en büyük paya sahip markalar arasındadır.

Marka	Adet	%
Renault	4.090	25
Fiat	2.706	17
Citroen	2.257	14
Ford	1.916	12
Volkswagen	1.698	10
Toyota	1.227	8
Hyundai	604	4
Audi	527	3
Volvo	221	1
Opel	192	1
Mercedes	191	1
BMW	180	1
Diğer	527	3
Toplam	17.501	100

Araç Yatırımları

DRD; **yakıt ve şanzıman tipi** gibi farklı kriterler çerçevesinde çeşitlendirdiği filosuyla **müşterilerinin ihtiyaç ve beklentilerine** etkin çözümler sunmaktadır.

FİLO YAKIT VİTES DAĞILIMI (%)



Yakıt Türü	2010	2011	2012
Dizel	%89	%92,5	%93
Benzin	%11	%7,5	%6,5
Elektrik	-	-	%0,5
Vites Türü	2010	2011	2012
Otomatik	%20,5	%27	%33
Manuel	%79,5	%73	%67

Araç segment dağılımında da önemli değişimlerin yaşandığı sektörde %53'lük oran ile en yüksek payı B segmenti alırken, bunu, özellikle son yıllarda hızla sektör içerisindeki payını artıran C,D ve E segmenti araçlar takip etmektedir. Segment bazlı dağılımda yıllar itibarıyla yaşanan bu değişim süreci, sektörün sağladığı avantajların daha geniş kitleler tarafından anlaşılmasının yanı sıra orta ve üst kademe yöneticilerin sektör içerisindeki payının artmasıyla yakından ilişkilidir.

Sektör araç parkı, yakıt tipleri açısından değerlendirildiğinde ise yıllar itibarıyla dizel araçların payının istikrarlı bir biçimde gelişerek %90,6'lık bir paya ulaştığı ortaya çıkmaktadır. Operasyonel kiralama sektöründe dizel araçların eriştiği bu yüksek orana karşın, otomotiv pazarında dizel araçların payı ise %58,7 seviyesinde kalmaktadır. Dizel araçların satın alım sürecinde, aynı aracın benzinli versiyonlarına göre %20'lere varan oranlarda maliyet yükü getirmesine karşın, operasyonel kiralama sektörünün etkin fiyat ve hizmet altyapısıyla bu yükü ortadan kaldırması, bu farklılığın en önemli nedeni konumundadır.

Sektör araç parkı, şanzıman tipleri açısından değerlendirildiğinde ise, %78,1'lik bir pay manuel vitesli iken, otomatik vitesli araçların oranı %21,9 oranındadır. Yıllar itibarıyla otomatik vitesli araçların sektör payında yaşanan artış, nihai kullanıcılar içerisinde orta ve üst düzey yönetici kademelerinin hızla artan payıyla yakından ilişkilidir.

Araştırmanın marka bazlı dağılımı değerlendirildiğinde, operasyonel filo kiralama sektörü araç parkının %24'ünün Renault markalı araçlardan oluştuğu görülmektedir. Renault'dan sonra %20 ile Volkswagen, %18 ile Ford, tercih edilen markalar olarak ilk 3'teki yerini almaktadır.

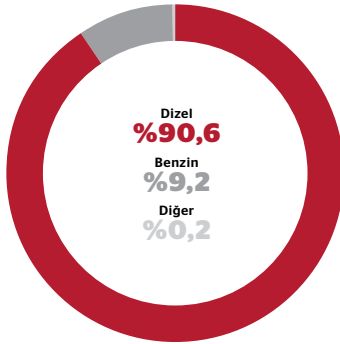
Operasyonel kiralama sektöründe ürün özellikleri, fiyat, performans, kalite, tedarik gücü, ikinci el değeri, servis kalitesi ve yaygınlığı gibi kriterler açısından sektörün ve sektörün sahip olduğu müşterilerin talep, ihtiyaç ve beklentilerini en iyi şekilde karşılayabilecek alternatifleri sunan markalar, sektörde sahip oldukları pazar paylarını yıllar itibarıyla geliştirmektedir.

Ülkemizde kısa zamanda otomotiv pazarının en önemli müşterisi konumuna gelen operasyonel filo kiralama sektörü, 2012 yılı içerisinde 67.728 adet sıfır km araç satın alarak istikrarlı bir biçimde bu pazardan elde ettiği pazar payını artırmaktadır. Son üç yıl değerlendirildiğinde, 2010 yılında 1 milyar TL seviyesinde olan araç alım tutarı, 2012 yılsonu itibarıyla 3 milyar TL'ye yükselmiştir. Sektörün, binek otomobil pazarında sahip olduğu alım payı ise %10,5'ten %12,2'ye çıkmıştır.

(*) TOKKDER Operasyonel Kiralama Sektör Raporu – TNS Global 2012

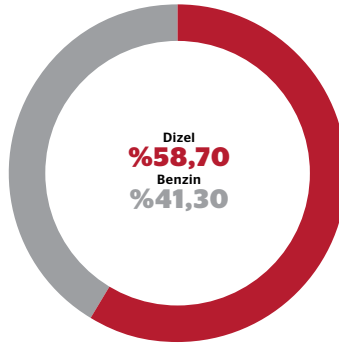
Ülkemizde kısa zamanda otomotiv pazarının en önemli müşterisi konumuna gelen **operasyonel kiralama sektörü, otomotiv pazarından %12,2'lik pay** almaktadır.

Filo Kiralama Sektörü Filosunun Araç Özellikleri (2012)^(*)

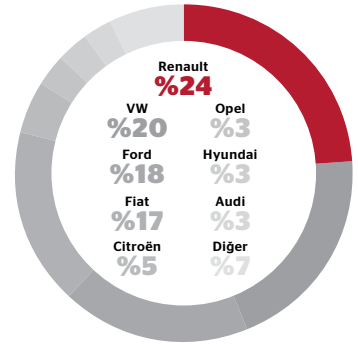


Türkiye filo kiralama sektörü filosunda yer alan araçların, önemli bir kısmı dizel araçlardan oluşmaktadır.

Otomotiv Sektörü Araç Özellikleri (2012)

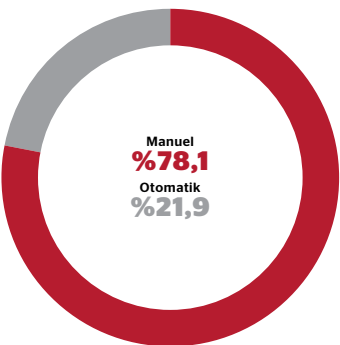


Filo Kiralama Sektörü Filosunun Marka Karması (2012)^(*)



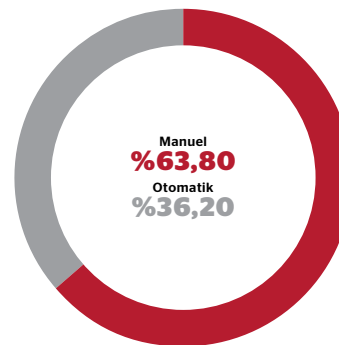
Türkiye filo kiralama sektörünün marka karması, pazardaki tüketici tercihleriyle paralel bir görünüm arz etmektedir.

Filo Kiralama Sektörü Araç Özellikleri (2012)^(*)

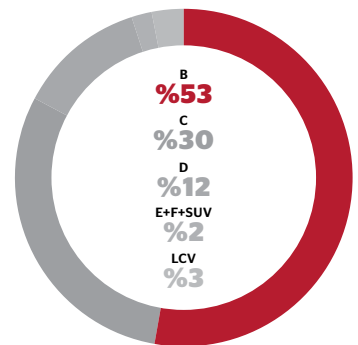


Türkiye filo kiralama sektörü filosunda yer alan araçların %78'i manuel, %22'si ise otomatik vites araçlardan oluşmaktadır.

Otomotiv Sektörü Araç Özellikleri (2012)



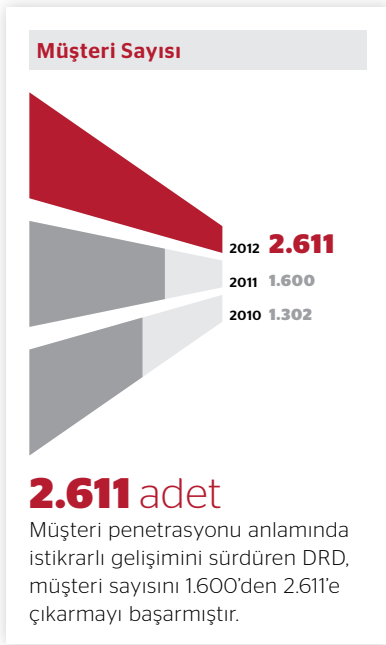
Filo Kiralama Sektörü Filosunun Segmentel Dağılımı (2012) (%)^(*)



Genel filo yapısında, "yakıt tasarrufu" ve genel kullanıma uygunluk özellikleriyle dikkat çeken "B" segmentinin ağırlığı göze çarpmaktadır.

Satış

Coğrafi uzaklıkları ortadan kaldırarak müşterilerine her noktada daha yakın olmayı hedefleyen DRD, **2012 yılı içerisinde hizmete giren yeni satış ofisleri ile sektörün en yaygın hizmet ağına** sahip hale gelmiştir.



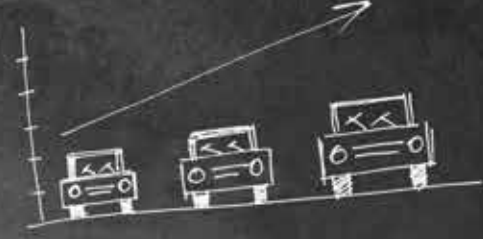
DRD Filo Kiralama, satış stratejilerini sürdürülebilirlik temeli üzerine inşa etmekte ve hedeflerini gerçekleştirebilmek amacıyla kaynaklarını en iyi şekilde kullanarak rasyonel rekabet koşulları içerisinde hareket etmektedir.

Şirket, 2012 yılında sektör ortalamasının üzerinde bir büyüme gerçekleştirmiştir. 2012 yılı içerisinde araç kiralama sektörü %13 seviyesinde büyürken, DRD Filo Kiralama yaklaşık %22 oranında bir büyüme yakalamıştır. Şirket, bu süreçte portföyüne yeni müşteriler de katmış, müşteri sayısını 1.600'den 2.611'e çıkarmayı başarmıştır. DRD müşteri portföyündeki bu büyüme, verilen kaliteli hizmetin ve müşteri sadakatinin önemli bir göstergesidir.

DOKUZ BÖLGEDE YAPILANMA

DRD satış faaliyetlerini sadece İstanbul'da değil, ticari faaliyetlerin ve sanayi yatırımlarının yoğun olduğu tüm illerde aktif olarak sürdürmektedir. Şirket'in, müşteriye tabana yayma ve mevcut pazarı büyütme stratejisi çerçevesinde, coğrafi uzaklıklar ortadan kaldırılarak mevcut müşterilerine daha yakın olma ve sağlıklı büyümesini sürdürebilmek amacıyla, 2012 yılı içerisinde yeni bölge müdürlükleri ve satış ofisleri hizmete açılarak dokuz bölgeye ulaşılmıştır.

Bu çerçevede, Ocak 2012'de İstanbul Anadolu Yakası Bölge Müdürlüğü hizmete girmiştir.



"Kusursuz müşteri memnuniyeti" ilkesi çerçevesinde yürüttüğümüz satış faaliyetleri neticesinde, 2012 yılında portföyümüzde bulunan müşteri sayısını 2.611'a yükselterek iş hacmimizi önemli ölçüde artırdık.

Şafak Kürkçü
Satış Müdürü

Satış

Mevcut ve potansiyel müşterilerini yakından takip eden DRD, müşterileriyle ilişkilerini sürekli olarak güçlendirmekte ve bu sayede **müşteri beklentilerine en uygun çözümleri** sunmaktadır.

2012 yılı içerisinde İç Anadolu Bölge Müdürlüğü'ne bağlı olarak faaliyet gösteren Gaziantep, Konya ve Kayseri Satış Ofisleri de devreye girmiş, böylece merkezi Ankara'da bulunan İç Anadolu Bölge Müdürlüğü, Adana ile birlikte beş büyük ilde faaliyet gösteren bir yapıya kavuşmuştur.

6 BİN MÜŞTERİ ZİYARETİ

Mevcut ve potansiyel müşterilerini çok yakından takip eden Şirket, müşterileriyle ilişkilerini sürekli olarak güçlendirmekte ve bu sayede müşteri beklentilerine en uygun çözümleri oluşturabilmektedir. Bu çerçevede sahada düzenli olarak müşteri ziyaretleri gerçekleştiren DRD saha ekipleri, yeni müşteri kaynaklarını da titizlikle takip etmektedir. DRD'nin giderek büyüyen satış ekibi, 2012 yılı içerisinde 6 bin müşteriye ziyarette bulunarak sektörü, ürün ve hizmetlerinin sağladığı avantajları tanıtmıştır.



MÜŞTERİ PORTFÖYÜNÜN SEGMENTLERE GÖRE DAĞILIMI

Müşteri Segmenti	Firma Dağılımı (%)	Araç Dağılımı (%)
Kurumsal	24,01	55,30
Ticari	36,11	28,30
Kobi	20,48	10,80
Küçük İşletme	19,40	5,50

MÜŞTERİ PENETRASYONU

Müşteri Segmenti	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)
İlk 5	16	10	6
İlk 10	24	17	11
İlk 20	33	25	18

DRD, **farklı ihtiyaç ve beklentilere göre** çeşitlendirdiği filosu sayesinde **34 farklı sektörden müşteriye** hizmet sunmaktadır.

DRD, satış stratejisini, her sektörden müşteriye hizmet verebilecek şekilde oluşturmuştur. Özellikle 2009 yılından itibaren müşterilerinin yer aldığı sektör dağılımını artırmak ve her sektörde var olmak amacıyla çalışmalarını sürdüren DRD, 2012 yılı sonu itibarıyla bünyesinde 34 farklı sektörden müşteriye hizmet sunmaktadır.

MÜŞTERİ PORTFÖYÜNÜN SEKTÖREL DAĞILIMI

Sektör	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)
Sağlık	34,7	23,8	17,4
Gıda	9,5	10,2	9,9
İnşaat ve Yapı	6,3	6,8	7,2
Plastik ve Kimyasal Maddeler	6,5	7,7	6,6
Makine ve Yedek Parça	4,5	5,8	6,5
Finans - Sigorta	2,9	3,7	5,3
Tekstil-Konfeksiyon-Ayakkabı	2,0	3,2	4,6
Hizmet	3,5	4,0	4,1
Otomotiv-Motorlu Araçlar	2,4	3,7	3,7
Kozmetik ve Temizlik	4,1	4,4	3,4
Elektrik ve Elektronik	2,3	2,6	3,5
Tarım-Hayvancılık	1,7	2,3	2,8
Metal Sanayi	2,3	2,2	2,8
Taşımacılık - Lojistik	2,8	2,4	2,4
Bilgisayar ve İnternet	1,5	2,2	2,5
Gaz ve Akaryakıt	2,0	2,3	2,3
Telekomünikasyon	2,0	1,3	1,7
Ev ve Ofis Gereçleri	1,1	1,4	1,4
Kâğıt ve Kâğıt Ürünleri	1,1	1,2	1,1
Enerji	0,4	0,8	1,0
Diğer	6,5	7,7	9,5

Satış Sonrası Hizmetler

2012 yılı itibarıyla Türkiye genelinde DRD marka standartları çerçevesinde hizmet veren toplam anlaşmalı **servis sayısı 1.100 adedin üzerine çıkmıştır.**

Operasyonel filo yönetiminde, kiralamaya konu olan aracın müşteriye teslimi itibarıyla başlayan satış sonrası hizmetler süreci büyük önem arz etmektedir. Satış işleminin gerçekleşmesinin ardından sözleşme süresince sunulacak tüm hizmetleri kapsayan Satış Sonrası Hizmetler; müşteri memnuniyeti, sadakati ve sürekliliğinin sağlanmasında etkin rol üstlenmektedir. Bu kapsamda satış sonrası hizmetlerin yüksek marka standartlarında sunulması ve DRD müşterilerine beklentilerinin ötesinde bir filo yönetimi deneyimi yaşatılması, markanın vazgeçilmez değerleri arasındadır. DRD, müşterilerinin yola çıkış amaçlarından asla geri kalmamaları ilkesiyle satış sonrası hizmetler alanında sürekli olarak yatırımlarını sürdürmekte ve ülke genelinde en yaygın hizmet ağına sahip olma hedefiyle bu alanda güçlü işbirliği anlaşmaları gerçekleştirmektedir.

YAYGIN SERVİS AĞI

2012 yılı itibarıyla Türkiye genelinde periyodik bakım ve mekanik onarım faaliyetleri kapsamında DRD marka standartları çerçevesinde hizmet sunmak üzere gerçekleşen yeni servis anlaşmaları ile toplam anlaşmalı servis sayısı 1.100'ün üzerine çıkmıştır. Periyodik ve mekanik bakım servis ağına yönelik yatırımların yanı sıra hasar yönetimi konusunda da önemli çalışmalar gerçekleştirilerek, hasar anlaşmalı servis sayısı de ülke genelinde tüm coğrafi bölgeleri kapsayacak şekilde toplam 51 adede yükseltilmiştir. 2012 yılında hasar servisi yapılanması konusunda gerçekleştirilen yatırımlarla birlikte servis ağına

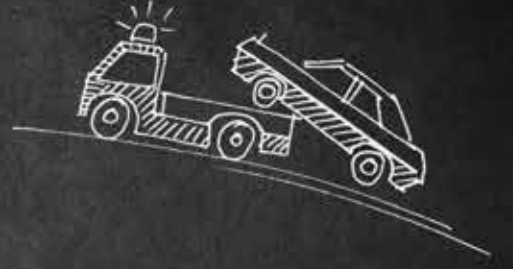


Kahramanmaraş, Hatay, Bolu, Van, Erzincan, Gaziantep, Şanlıurfa, Diyarbakır ve Mardin illeri de eklenmiştir. Aynı zamanda ülke genelinde sahip olunan hasar servis ağına geliştirilmesine ve alternatif çözüm imkanları sunulmasına yönelik çalışmalara devam edilmiştir. Bu çerçevede başta İstanbul, İzmir, Ankara ve Bursa illeri olmak üzere birçok ilde gerçekleştirilen ilave yeni servis anlaşmaları ile sektörün en iddialı servis ağına sahip hale gelinmiştir.

Satış sonrası hizmetlerin bir diğer önemli destek alanı olan lastik servisi konusunda da 2012 yılında birçok ilde yeni anlaşmalar ile Türkiye çapında hizmet veren DRD lastik servislerinin sayısı 300 adedin üzerine çıkarılmış ve bu yapılanma ile lastik tedarik, değişim ve saklama hizmetlerinin daha yaygın bir şekilde verilmesi sağlanmıştır.

2012 yılında periyodik bakım, mekanik onarım, hasar yönetimi ve lastik servisleri konusunda gerçekleştirilen bu önemli çalışmalar ile DRD'nin Türkiye genelinde sahip olduğu satış sonrası hizmetler ağı toplam 824 adetten, 1.100 adedin üzerine çıkarılmış ve tüm coğrafyayı kapsayan güçlü bir ağ yapısı elde edilmiştir.

Servis ağına yönelik yatırımların önemli bir unsuru olan teknolojik altyapı çalışmaları çerçevesinde online bağlantı altyapısı kurularak toplam işlem hacminin %70'inin online olarak gerçekleştirilmesi sağlanmıştır.



YÜKSEK
KALİTE
GÜVEN
HIZ

DRD, müşterilerinin yola çıkış amaçlarından asla geri kalmamaları ilkesiyle satış sonrası hizmetler alanında sürekli olarak yatırımlarını sürdürmekte ve ülke genelinde en yaygın hizmet ağına sahip olma hedefiyle bu alanda güçlü işbirliği anlaşmaları gerçekleştirmektedir.

Aşkın Altıncı

Satış Sonrası Hizmetler Grup Müdürü



Satış Sonrası Hizmetler

DRD filosu ile periyodik bakım, hasar işlemleri ve mekanik alanlarda 2012 yılında toplam 68.064 adet servis girişi sağlanarak müşterilere hızlı, esnek ve yüksek kalite standartlarında servis hizmetleri sunulmuştur.

HAYATİ KOLAYLAŞTIRAN YENİLİKLER

DRD müşterilerine hayatlarını kolaylaştıran sorunsuz bir süreç yaşatabilme hedefiyle birçok yenilikçi uygulamayı geliştirmeyi 2012 yılında da sürdürmüştür.

DRD'nin yenilikçi uygulamaları kapsamında, periyodik bakımlarda müşterilerin hızla ve zahmetsizce gerekli süreci tamamlayabilmeleri için SMS yoluyla bakım şifresini otomatik olarak veren bir uygulama hayata geçirilmiştir.

Bir diğer yenilikçi uygulama ile filo müşterilerinin operasyonel süreçlerine ilişkin işlem ve fatura takibi gibi süreçlerin online olarak işleyen bir yapıya kavuşturulması sağlanmış; bu sayede filo yöneticilerinin gerekli süreçleri çok daha kolay takip edebilmeleri sağlarken aynı zamanda maliyet kontrolünün de daha etkin bir yapıya kavuşması sağlanmıştır.

2012 yılı içerisinde DRD filosu ile periyodik bakım, hasar işlemleri ve mekanik alanlarda toplam 68.064 adet servis girişi sağlanarak müşterilere hızlı, esnek ve yüksek kalite standartlarında servis hizmetleri sunulmuştur. Hasar onarım işkolunda ise 2012 yılında Türkiye genelinde toplam 15.628 adet hasar işlemi, DRD'nin modern teknolojik altyapısı ile online sistem üzerinden etkin bir şekilde takip edilerek müşterilere hızlı ve sorunsuz çözümler sağlanmıştır.



ETKİN DENETİM SÜREÇLERİ

Marka standartlarının, ülke genelinde yapılandırılan yaygın servis ağında aynı kalite standartlarında sunulmasını sağlamak üzere servislere yönelik DRD bölge ekipleri tarafından gerçekleştirilen kapsamlı denetim süreçlerine devam edilmiştir. DRD'nin tüm anlaşmalı servisleri marka standartları çerçevesinde tanımlanmış fiziki koşullar, DRD kalite politika ve prosedürlerine uyum ile iş ve çevre sağlığına uyum ve dokümantasyon konularında sistematik denetimlere tabi tutularak hizmet kalite standartlarının yükseltilmesi ve standardize edilmesi sağlanmıştır.

7/24 DRD ASSISTANCE HİZMETLERİ

Operasyonel filo yönetiminin, müşterilerine kesintisiz olarak 7 gün 24 saat destek sunmak temeline dayandığına inanan DRD; çekme, kurtarma işlemleri, yolda onarım, yola devam amacıyla ikame araç sağlanması ya da yol masraflarının DRD tarafından karşılanması, konaklama hizmetleri gibi Assistance hizmetlerini 2012 yılında da ülke genelindeki yaygın hizmet ağıyla sağlamıştır.



İkinci El

DRD, son üç yıl içerisinde toplam **13.190 adet aracı ikinci elde hızla** ve güvenle değerlendirerek araç parkını yenilemiştir.



YILLAR İTİBARIYLA İKİNCİ EL ARAÇ SATIŞ PERFORMANSI

Yıl	Satış (Adet)	2. El Geliri (Bin)	Ortalama Araç Yaşı (Ay)	Satış/Alış (Oran) (%)
2010	5.636	140.346	33	76
2011	4.927	134.644	37	79
2012	2.627	78.442	38	79

Sıfır km pazarının aksine, Türkiye'de ikinci el pazarına ilişkin net bir istatistiki veri kaynağı bulunmamaktadır. Bu noktada genel kabul görmüş yaklaşımlar ve sektör deneyimleri çerçevesinde, ülkemizde sıfır km pazarında satışı gerçekleşen her bir adet araca karşılık, ikinci el pazarında iki adet aracın işlem gördüğü öngörülmektedir. Bu doğrultuda, sıfır km otomotiv pazarının 2012 yılını binek ve hafif ticari toplamında 778 bin adet ile tamamladığını baz alarak ikinci el pazarının 1,5 milyon adet sınırını geçtiği tahmin edilmektedir.

HIZLI VE KÂRLI SATIŞ OLANAĞI

Söz konusu büyüklük içerisinde 2012 sonu itibarıyla 170 bin araç parkına ulaşan operasyonel filo kiralama sektörü, yıllık ortalama 50 bin adet ikinci el araç satışıyla ikinci el binek araç pazarında %3'lük bir büyüklüğe sahiptir.

Henüz oldukça düşük seviyelerde seyreden bu oran, oluşan talep fazlası nedeniyle kiralama dönen araç parkını ülke genelinde etkin ve verimli bir biçimde yöneten operasyonel filo kiralama markaları için hızlı ve kârlı satış olanakları yaratmaktadır.

DRD Filo Kiralama, ikinci el araç pazarında önemli bir rekabet avantajına sahiptir. Şirket'in filosu içerisinde yer alan araçların önemli bir oranının pazarda yüksek talep gören dizel motorlu araçlardan oluşması, bu araçların periyodik bakımlarının üretici firma talimatlarına uygun şekilde düzenli olarak yetkili servislerde yapılması ve ikinci el satış sürecinde kurumsal bir muhatap güvencesi bulunması, DRD araçlarının 2. el pazarında yüksek talep görmesini sağlamaktadır.

FİLONUN GÜNCELLEĞİ KORUNUYOR

Kira sözleşmesi sonunda araçlarının önemli bir bölümünü dönemsel olarak düzenlediği açık artırma organizasyonlarında değerlendiren DRD, aynı zamanda kurumsal ikinci el çözüm ortakları ile de işbirliğine giderek araçlarını hızla değerlendirmektedir. Şirket, uzun yıllara dayanan veri tabanı ve pazar araştırmaları ile ikinci elde araçlarını maksimum iki haftalık süreçlerde değerlendirebilmekte ve gerekli nakit akımını sağlamaktadır.

Şirket, son üç yıl içerisinde toplam 13.190 adet aracı ikinci elde değerlendirerek artan satış hacmine bağlı olarak bünyesinde yer alan filonun güncelliğini korumuştur.

2. EL
SATIŞ

SATILIK



DRD filosu içerisinde yer alan araçların önemli bir oranının pazarda yüksek talep gören araçlardan oluşması, bu araçların periyodik bakımlarının üretici firma talimatlarına uygun şekilde düzenli olarak yetkili servislerde yapılması ve ikinci el satış sürecinde kurumsal bir muhatap güvencesi bulunması, DRD araçlarının 2. el pazarında yüksek talep görmesini sağlamaktadır.

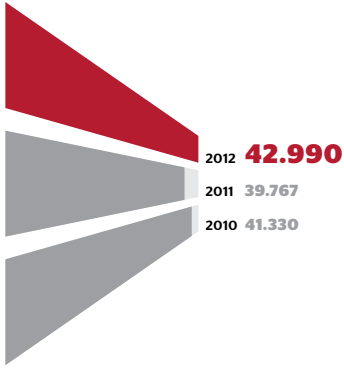
Kaan Yemişçi

İkinci El Satış Direktör Yardımcısı

İkinci El

Kiralama dönemi süresince konusunda uzman kuruluşlar tarafından **periyodik bakım/onarım hizmetleri sunulan sektörde**, kiralama dönemi sonunda ikinci elde değerlendirilen araçlar, sektörde giderek daha fazla talep görmektedir.

Sektör Geneli İkinci El Satış Adetleri^(*)



42.990 adet

Operasyonel kiralamadan ikinci ele dönen araçlar, 2012 yılı itibarıyla Türkiye'de toplam ikinci el pazarında ancak %3 seviyesinde bir pay almaktadır.

(*) TOKKDER Operasyonel Kiralama Sektör Raporu - TNS Global 2012



Kiralama dönemi süresince konusunda uzman kuruluşlar tarafından zamanında ve sistematik bir şekilde periyodik bakım/onarım hizmetleri sunulan sektörde, kiralama dönemi sonunda ikinci elde değerlendirilen araçlar, sektörde giderek daha fazla talep görmektedir. 2012 yılı itibarıyla sektörün ikinci elde değerlendirilen araç adedi 42.990 seviyesindedir. Türkiye sıfır km pazarının aksine, ikinci el pazarına ilişkin net bir istatistiki veri kaynağı bulunmamakla birlikte genel kabul görmüş yaklaşımlar ve sektör deneyimleri, ülkemizde sıfır km pazarında satışı gerçekleşen her bir adet araca karşılık, ikinci el pazarında iki adet aracın işlem gördüğünü göstermektedir.

Bu doğrultuda, sıfır km otomotiv pazarının 2012 yılını binek ve hafif ticari toplamında 778 bin adet ile tamamladığı baz alındığında, ikinci el pazarının 1,5 milyon adet sınırını geçtiği tahmin edilmektedir. Bu verilerden hareketle operasyonel kiralama sektöründen ikinci ele dönen araçların henüz toplam pazarda %3'lük bir paya sahip olduğu ve sektörden ikinci ele dönen araçların arzının, pazarda mevcut talebin altında kaldığı ifade edilmektedir.



Finansal Yönetim

Operasyonel verimlilik performansının mali tablolara yansıdığı önemli bir yıl olan **2012, 41 milyon TL net kâr** ile kapanmış olup **öz kaynaklar toplamı 104 milyon TL** seviyesine ulaşmıştır.

2012 Yılı Toplam Ciro

360 milyon TL

İkinci el araç satışları dâhil yıllık ciro 360 milyon TL'ye ulaşan DRD, Capital ve Fortune değerlendirmelerinde ilk 500 firma arasına girmiştir.



DRD, sahip olduğu güçlü finansal yönetim yapılanması ile sermaye yapısına uygun olarak en yüksek getiriyi sağlayabilecek yatırımları gerçekleştirirken; likiditeye dönük bir nakit akımına ulaşmayı ve genel bir finansman dengesini sağlamayı amaçlamaktadır.

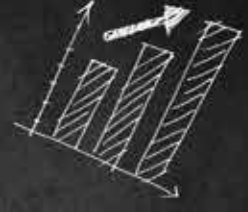
Araç yatırımlarının yabancı kaynaklar ile finanse edildiği operasyonel filo kiralama sektöründe, en önemli fon kaynaklarından biri olan finansal kurumlar ile ilişkilerin yönetimi DRD Finansal Yönetim Birimi tarafından yürütülmektedir.

DRD Finansal Yönetim Birimi'nin faaliyet alanı; finansal analiz ve kontrol, finansal planlama, aktif pasif yönetimi, sermaye yapısı yönetimi, kredi risk yönetimi, fon kaynakları bulma ve politikaları oluşturma

süreçlerini kapsamaktadır. Kurumsal kredi değerliliğinin gelişimi ve uygun koşullarda kredi kaynağı sağlanabilmesi için önemli çalışmalar gerçekleştiren birim, bu anlamda yüksek standartlarda faaliyetlerini sürdürmektedir.

UZUN VADELİ STRATEJİLER

DRD'nin uzun vadeli plan ve stratejileri çerçevesinde alınan finansal kararlar, kurumun gelir, kârlılık, sermaye maliyeti ve risk düzeyi öngörülerine yöneliktir. Bu kararlar, sektördeki pazar payı, sermaye yapısı, likidite durumu, geleceğe dönük projeler ve mevcut teknoloji düzeyi gibi etkenler göz önüne alınarak verilmektedir. Finansal Yönetim Birimi, gerçekleştirdiği çalışma ve planlamalarla, kurumun alacağı kararlarda pazar değerini artıracak biçimde kârlılık ve risk yönetimi arasında denge kurmayı amaçlamaktadır.



2012 yılında elde edilen 84,4 milyon TL tutarındaki faaliyet kârı ile 45,7 milyon TL tutarındaki vergi öncesi kârın yanı sıra uluslararası kredi derecelendirme sürecinde elde edilen önemli gelişim, DRD'nin finansal gücünün somut göstergeleridir.

Müjde Gözübek
Finansal Yönetim Grup Müdürü



Finansal Yönetim

Operasyonel filo kiralama sektöründe uzun yıllardır bağımsız denetimlerden geçerek **finansal kredibilitesini şeffaf şekilde iş ortaklarına sunan DRD**, 2012 yılında bu anlamda önemli başarılarla imza atmıştır.

Finansal planlama ile Şirket'in stratejik planlamaları, proforma tabloları ve nakit akım bütçeleri hazırlanırken, aynı zamanda kontrol fonksiyonu ile de bütçesel sapmalar değerlendirilerek gerekli önlemlerin zamanında alınması sağlanmaktadır.

BAŞARILI, VERİMLİ VE KÂRLI YAPI

DRD'nin son üç yıllık iş planları çerçevesinde gerçekleştirilen yıllık detaylı bütçe çalışmalarının gerçekleşme oranı %98 seviyesine ulaşmış; yapılan planlamalara uygun hareket edilmesinin yanı sıra uzun vadeli öngörülerin de önemli ölçüde tutarlılık arz ettiği gözlenmiştir. Gerçekleştirilen bu çalışmaların sapma oranının bu denli düşük olmasının en önemli etkeni, DRD'nin, 15 yıllık geçmişiyile, sektörel anlamda sahip olduğu kapsamlı istatistikî veri tabanının bu çalışmalara temel teşkil etmesidir.

2012, DRD açısından operasyonel verimlilik performansının mali tablolara yansıdığı önemli bir yıl olmuştur. Son üç yılda düzenli olarak gerçekleştirilen araç yatırımları ve filo değerindeki artışa paralel olarak aktif toplamı 700 milyon TL seviyesine ulaşmıştır. Bilanço büyüklüğü içerisinde özkaynaklar toplamı 104 milyon TL'ye ulaşmıştır. İkinci el araç satışları dâhil yıllık cirosu 360 milyon TL'ye ulaşan DRD, Capital ve Fortune değerlendirmelerinde ilk 500 firma arasına girmiştir.

SCORING VE RİSK İZLEME

Yıllar itibarıyla istikrarlı bir şekilde gelişen varlıklarının, müşteri penetrasyonunun ve satış kanallarının etkin yönetimini desteklemek üzere bünyesinde risk izleme ve kredi değerlendirme (scoring) birimini yapılandıran DRD, bu sayede kiralama ilişkisi boyunca oluşabilecek riskleri minimize etmek üzere müşteri kredibilitesini etkin olarak değerlendirmektedir. Söz konusu yapı ile müşteri kredibilitesi; geçmiş verilerin yanı sıra güncel piyasa hareketleri, pazar koşulları ve sektörel gelişmeler gibi farklı kriterler açısından finansal analiz süreçlerinden geçirilmekte ve izlenmektedir.

YÜKSEK KREDİBİLİTE VE DEĞERLENDİRİLMEME NOTLARI

Operasyonel filo kiralama sektöründe uzun yıllardır bağımsız denetimlerden geçerek finansal kredibilitesini şeffaf şekilde iş ortaklarına sunan DRD, 2012 yılında bu anlamda önemli başarılarla imza atmıştır. DRD, 2012 yılında Japonya Maliye Bakanlığı tarafından yetkilendirilerek uluslararası alanda faaliyet gösteren derecelendirme kuruluşu JCR Eurasia Rating tarafından gerçekleştirilen değerlendirmede önemli bir başarı göstererek "yatırım yapılabilir" kategori içerisinde değerlendirilmiş, Uzun Vadeli Ulusal

Notu iki çentik derecesi artışıyla 'BBB-(Trk)'den 'BBB+(Trk)'ye taşınırken, not görünümü ise (Stabil) olarak belirlenmiştir. Diğer taraftan, DRD'nin Kısa Vadeli Ulusal Notu da 'A-3 (Trk)'den 'A-2 (Trk)'ye (Pozitif) görünümle yukarı revize edilmiştir.

2008 yılından bu yana zorunlu olmadığı halde her üç ayda bir IFRS standartlarına göre bağımsız denetimlerden geçen Şirket, finansal verilerin yanı sıra sektörü doğru analiz edebilmeye yönelik operasyonel göstergelerini de bağımsız denetimlere tabi tutmaktadır. Şirket'in ikinci el satış performansından, kira-borç karşılama oranına kadar birçok operasyonel göstergesi, denetim raporunun içerisinde yer almaktadır.





Pazarlama ve Kurumsal İletişim iş kolunda 2012 yılında temeli atılan önemli adımlar, 2013 yılında hayata geçirilecek; mevcut çalışmaların yanı sıra CRM altyapısına dayalı entegre pazarlama çalışmaları, web sitesinin yeni fonksiyonlarla yenilenmesi, IOS ve Android işletim sistemi tabanlı aplikasyon uygulamaları ve sosyal medyanın etkin şekilde kullanımı da bu yıl içerisinde uygulamaya alınacaktır.

Levent Genççağa

Pazarlama ve Kurumsal İletişim Müdürü

Pazarlama ve Kurumsal İletişim

Müşteri deneyimi ve memnuniyeti odaklı bir pazarlama politikası benimseyen DRD, **2012 yılında deneyimsel ve doğrudan pazarlama faaliyetlerine dayalı bir iletişim stratejisi** benimsemiştir.



"What Car?" Dergi Projesi

DRD, 2012 yılında gerçekleştirdiği marka iletişimi faaliyetleri içerisinde önemli bir projeyi hayata geçirerek 1973 yılından bu yana İngiltere'de yayınlanmakta olan "What Car?" Dergisi ile işbirliğine gitmiş ve "Müşterilerin otomobil tercihlerinde en güvenilir ve kullanışlı bilgi kaynaklarından biri" olarak nitelendirilen bu profesyonel marka ile DRD Özel Koleksiyon Sayısı'nı yayımlamıştır. İngiltere'de en büyük ve başarılı otomobil tercih rehberi unvanına sahip olan ve bu pazarda her beş otomobilden birinin tercih nedenine referans olan bu yayın işbirliği ile DRD, mevcut ve potansiyel müşterilerine, beklenti ve ihtiyaçlarına en uygun aracı belirlemelerinde yol gösterecek önemli bir rehberi sunmuştur. Yılın son çeyreğinde yayımlanan bu kaynak, 5.000 adet mevcut ve potansiyel müşteriye ulaştırılmıştır.



"İşi Uzmanına Bırakın" İletişimi

DRD müşterilerine, sadece talep ettikleri aracın değil; aynı zamanda uzun dönemli ve zengin içerikli bir hizmet paketinin de, uygun maliyetlerle sunulduğunu vurgulamaya yönelik gerçekleştirilen iletişim kampanyası çerçevesinde, çizgi üstü ve çizgi altı iletişim kanalları yılın son çeyreğinde yoğun olarak kullanılmıştır. Gerçekleştirilen iletişim kampanyası B2B iletişim kanallarıyla da desteklenerek hedef kitleye,

- Operasyonel filo yönetimi hizmetinin araç yatırımı için gerekli büyük finansal bütçeleri kendi iş kollarında değerlendirebilme imkanı sağladığı,
- Araçların işletim maliyetlerini oluşturan servis, hasar-onarım, sigorta, lastik, insan kaynağı gibi tüm süreçlerde ayrı bir yatırım yapılmasına gerek olmadan hizmet alılabildiği,



- Tüm bu süreçlerin konusunda uzman ekipler tarafından, etkin bir şekilde, yaygın bir coğrafyada, profesyonel ve kesintisiz olarak yönetildiği, vurgulanmıştır.

"Sahibine Kiralık" İletişimi

2012 yılının son çeyreğinde, özellikle Autoshow döneminde yoğun bir biçimde yer verilen "Sahibine Kiralık" iletişim kampanyası ile hedef kitleye talep ettikleri her marka ve model araca, DRD markasının sunduğu profesyonel ve müşteri odaklı operasyonel kiralama avantajlarıyla erişebilecekleri vurgulanmıştır. Potansiyel müşterilere, DRD ayrıcalıklarıyla operasyonel kiralama hizmeti aldıklarında, kendi araçlarının sahibi olarak hissetmelerinin ötesinde aynı zamanda birçok operasyonel hizmetin de eksiksiz olarak sunulduğunu öne çıkaran bu iletişim kampanyası, gazete, dergi,

DRD'nin sahip olduğu **kurumsal kimlik standartlarının geliştirilmesi ve ülke genelinde yaygın hizmet ağına entegrasyonunu** sağlamak üzere 2012 yılında önemli çalışmalar gerçekleştirilmiştir.



radio, outdoor mecralarının yanı sıra profesyonel çözüm ortaklarının desteğinde etkin gerilla pazarlama faaliyetleriyle de desteklenmiştir.

“DRD Müşterileri İki Kere Şanslı” Pazarlama Kampanyası

Markanın ülke genelinde 2.600 adedi aşan müşteri portföyünün sahip olduğu yaklaşık 200.000 çalışanı hedefleyerek deneyimsel pazarlama çerçevesinde önemli bir fayda ve farkındalık yaratmak üzere kurgulanan kampanya, 2012 yılının ikinci yarısı boyunca sürdürülmüştür. Söz konusu kampanya ile DRD müşterisi kuruluşların bordrolu çalışanlarına özel olarak ekonomi, konfor, lüks gibi farklı sınıflarda yer alan araçlar; ayrıcalıklı fiyatlarla günlük kiralamaya sunulmuş ve önemli bir erişim elde edilmiştir.

Teslimat Törenleri

Deneyimsel ve doğrudan pazarlama faaliyetlerine verdiği önem ile pazarlama stratejisine yön veren birim, 2012 yılında Türkiye genelinde büyük filolara gerçekleştirilen operasyonel kiralama takiben müşterileriyle birebir iletişim imkanları sağlayan teslimat törenlerine önem vermiştir. 2013 yılında daha geniş bir platformda gerçekleştirilecek organizasyonlarda, DRD marka stratejisi çerçevesinde operasyonel kiralama hizmetlerinin sadece ilk adımı olarak kabul edilen “araç teslimatlarının” ardından müşterilere sunulacak ürün ve hizmetlerin detaylı bilgilendirilmeleri de nihai kullanıcılar bazında gerçekleştirilmiştir.

Bölgesel Faaliyetler

Ülke genelinde sürdürülen marka iletişiminin yanı sıra DRD Bölge Müdürlüğü ve Şubeleri ile yerel bazda

da önemli etkinlikler gerçekleştirilmiştir. İstanbul'un yanı sıra İzmir, Manisa, Bursa, Ankara ve Konya gibi farklı illerde marka bilinirliğinin desteklenmesine yönelik tanıtım aktiviteleri ve organizasyonlar düzenlenmiş; yerel mecralar kanalıyla operasyonel filo kiralamanın avantajları daha geniş kitlelere duyurulmuştur.

Kurumsal Kimlik Standartlarının Geliştirilmesi

Türkiye'de operasyonel filo kiralama sektörünün öncü markası kimliği ile DRD'nin sahip olduğu kurumsal kimlik standartlarının geliştirilmesi ve ülke genelinde yaygın hizmet ağına entegrasyonunu sağlamak üzere 2012 yılında önemli çalışmalar gerçekleştirilmiştir. Gerçekleştirilen kapsamlı çalışmalarla DRD müşterilerinin Türkiye genelinde aynı kurumsal marka standartlarında ürün ve hizmetlerle buluşması amaçlanmaktadır.

ETKİNLİK VE SPONSORLUKLAR

Geleneksel medya kullanımının hızla değer kaybettiği ve sponsorlukların her yıl markaların iletişim planları içerisinde payının arttığı bir süreçten geçilmektedir. Dünya genelinde sponsorluk faaliyetlerine ayrılan pay 2001'de 23 milyar ABD doları iken 2010'da 45 milyar ABD doları olarak hesap edilmektedir. Dünyada ve Türkiye'de pek çok öncü markanın etkin sponsorluk faaliyetleri ile müşterilerine ve hedef kitlelerine ulaşmaya çalıştığı bu dönemde, DRD'de bu yaklaşımı benimseyerek 2012 yılında ülkemizde kendi alanında büyük öneme sahip çeşitli etkinlik ve organizasyonlara sponsor olarak destek vermiştir.

Pazarlama ve Kurumsal İletişim

Türkiye filo kiralama **sektörünün en büyük yerli markası konumunda olan DRD**, 2012 yılında çok sayıda sektörel ve sosyal etkinliğe sponsor olarak marka iletişimini desteklemiştir.



TOKKDER Otomotiv Sektöründe Yükselen Trend: Operasyonel Kiralama Paneli

Son yıllarda otomotiv sektörünün önemli bir oyuncusu konumuna gelen Operasyonel Filo Kiralama sektörünün otomotiv sektörü ile ilişkilerinin, gelişim alanlarının ve global pazarlardaki değişimlerin ele alındığı panel, DRD ana sponsorluğunda 16 Mart 2012 tarihinde İstanbul Dedeman Hotel'de gerçekleştirilmiştir. Türkiye'nin önde gelen otomotiv markalarının yöneticilerinin yanı sıra yan sanayi ve kiralama sektöründen de birçok önemli katılımcının yer aldığı panelde, DRD markası sağladığı katkılarla önemli bir rol üstlenmiştir.



OYDER "Markalaşmanın Gücü" Kongresi

Otomotiv sektöründe marka ve markalaşmanın gücünün masaya yatırıldığı ve özellikle "yerli otomobil, yerli marka" ekseninde mevcut durumun net bir şekilde analizinin yapıldığı kongrede, konuşmacı olarak Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanı Nihat Ergün ve Almanya 7. Başbakanı Gerhard Schröder'in yanı sıra, OİB, ODD, TAYSAD, TOBB, OYDER ve TOKKDER Başkanları ile otomotiv sektörünün farklı kesimlerinden çok sayıda üst düzey yönetici yer almıştır. 26 Nisan 2012 tarihinde Haliç Kongre Merkezi'nde gerçekleştirilen ve "Türkiye'de Operasyonel Filo Kiralama Sektörünün En Büyük Yerli Markası" kimliği ile DRD'nin de ana sponsorları arasında yer aldığı kongrede, tüm katılımcılara markanın ürün ve hizmetlerini tanıtıcı kitler sunulmuş önemli bir erişim sağlanmıştır.



TED American Express İstanbul Challenger Tenis Turnuvası

Tenis konusunda dünyada en önemli otoritelerden biri olan "Association of Tennis Professionals ATP Tour" tarafından erkek sporcular arasında düzenlenen ve "Türkiye'nin Wimbledon'ı" olarak kabul edilen "American Express İstanbul Challenger" turnuvası 08-16 Eylül 2012 tarihlerinde, İstanbul Tenis Eskrim Dağcılık Kulübü (TED) kortlarında gerçekleştirilmiştir. DRD'nin ana sponsorları içerisinde yer aldığı ve tüm dünyadan 80'i aşkın sporcunun katılımıyla 8 gün süren organizasyon kapsamında toplam 77 maç oynanmıştır. Milli tenisçimiz İlhan Marşel'in yanı sıra kariyerinde dünya sıralamasında ilk 50'ye girme başarısı göstermiş Dmitry Tursunov, Igor Kunitsyn, Karol Beck, Adrian Panarino gibi oyuncuların da yer aldığı turnuva, yoğun ilgi görmüştür.

DRD, **pazarlama ve kurumsal iletişim** alanında sektörde **fark yaratan öncü marka kimliği** hedefine doğru emin adımlarla ilerlemektedir.



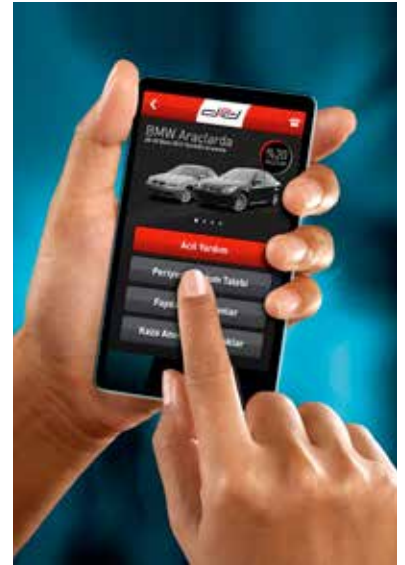
KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK FAALİYETLERİ

2012 yılı içerisinde Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS) alanına yoğun mesai ayıran departman, bu konuya büyük önem atfederek Doğal Hayatı Koruma Derneği/WWF ile "Türkiye'nin Canı" kampanyası çerçevesinde önemli bir sosyal sorumluluk projesine imza atmıştır. Proje kapsamında, Şirket filosunda yer alan her araç için kampanyaya destek sağlanırken; DRD'nin tüm kurumsal materyallerinde de kampanyaya dikkat çekmeye yönelik duyurulara yer verilmiştir. Gerçekleştirilen çalışmalarla, henüz ilk yılında 20 bin kişinin üzerinde bir kitleye duyurulan kampanya çerçevesinde, işbirliğinin başladığı tarih ile 2012 yılsonu arasında toplam 4.800 DRD kullanıcısına da araç teslimlerinde "DRD/WWF Sertifikaları" teslim edilmiştir.

İÇ MÜŞTERİ ETKİNLİKLERİ

Dragon Fest Etkinliği

Dünya genelinde, alanında düzenlenen üç büyük festivalden biri olarak 2012 yılında "En İyi Spor Organizasyonu" finalisti olma başarısı gösteren Dragon festivali, "kurumlar arası gerçekleşen en geniş katımlı spor organizasyonu" olarak DRD'nin 2012 yılı kurumsal iletişim planı içerisinde yer almıştır. Takım çalışması, eğlence ve pazarlama konseptini bir arada sunarak 700'e yakın kurumsal takımın katıldığı bir kurumsal platforma dönüşmüş konumda olan organizasyon, müşteri memnuniyeti ve bağlılığının geliştirilmesinin yanı sıra diğer kurumlarla ortak platformda önemli tanıtım fırsatları da içermiştir.



2013 YILI PLANLARI

DRD Pazarlama ve Kurumsal İletişim Birimi'nin 2012 yılında yoğun biçimde başladığı mevcut müşteri memnuniyetinin artırılması, marka algısı ve bilinirliğinin yükseltilmesi ve satış hedeflerinin gerçekleştirilmesi yönündeki faaliyetlerini, 2013 yılında da aralıksız olarak sürdürecektir. Yeni medya kullanımına yönelik 2012 yılında temeli atılan önemli adımlar, 2013 yılında hayata geçirilecek; yine CRM altyapısına dayalı entegre pazarlama çalışmaları, web sitesinin yenilenmesi, IOS ve Android işletim sistemi tabanlı uygulamalar ve sosyal medyanın etkin şekilde kullanımı da bu yıl içerisinde aktif şekilde uygulamaya alınacaktır. Şirket, pazarlama ve kurumsal iletişim alanında sektörde fark yaratan öncü marka kimliği hedefine doğru emin adımlarla ilerlemektedir.

İç Denetim ve Süreç Geliştirme

2012 yılı itibarıyla denetim alanında **güçlü ve profesyonel bir işbirliğine** giden DRD, kurumsal ve finansal risk yönetimi sistemlerini yapılandırmıştır.

Denetim faaliyetlerini, Uluslararası İç Denetim Mesleki Standartları ve Etik Kuralları'na uygun bir şekilde yerine getiren DRD, denetim faaliyetlerinin önceliklerini belirleyen risk odaklı bakış açısıyla yıla ilişkin denetim planlarını oluşturmaktadır. Etkin kalite ve denetim süreçleriyle DRD, sağladığı zaman ve maliyet avantajlarının yanı sıra sistematik uygulamalarla risk kontrolünün sürekliliğini ve etkinliğini sağlamaktadır.

Tüm süreçlerde müşteri beklenti ve isteklerini eksiksiz karşılayarak kaliteyi güvence altına alan ve müşteri memnuniyetini ön planda tutan üstün kalite standartları ile DRD, 2007 yılı itibarıyla "ISO 9001-2000" belgesi almıştır. ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında Şirket genelinde süreçleri detaylı bir şekilde anlatan yazılı prosedür ve talimatlar çerçevesinde DRD, mevcut prosedürlerini düzenli olarak takip etmekte ve güncellemektedir.

Süreçlerin gelişimi açısından gerek iç denetim birimi tarafından yapılan denetimler ile gerekse de ISO kapsamında diğer birimler tarafından yapılan kalite yönetim sistemi denetimleri ile iş süreçlerini geliştirmek üzere öneri ve projeler geliştiren DRD, bu çalışmaların üst yönetime düzenli olarak raporlanması ile gerekli aksiyon planlarını oluşturmaktadır.

KURUMSAL RİSK YÖNETİMİ

2012 yılı itibarıyla denetim alanında güçlü bir işbirliğine giden DRD, uluslararası bağımsız denetim ve danışmanlık şirketi Ernst&Young'ın danışmanlığında Kurumsal Risk Yönetim Sistemi ve Finansal Risklerin Yönetimi amacıyla ilgili risk modellerini yapılandırmıştır.

Finansal risk değerlendirmeleri kapsamında piyasa, kredi ve likidite risklerine ilişkin modelleme çalışmaları yapılmıştır. Kredi riskine ilişkin yapılan modelleme ile Şirket'in alacak kalitesi değerlendirildiği gibi, sermaye üzerindeki etkisi de ölçümlenmiştir. Likidite riski ile ilgili modelleme de, yatırım planlamalarının sermaye üzerindeki etkisi ile sermaye gerekliliği göstergeleri belirlenerek, yatırım kararlarında olası risklerin sermaye üzerindeki etkileri ölçümlenmiştir.

RİSK YÖNETİM KOMİTESİ

Gerçekleştirilen bu kapsamlı çalışmalar ile 2012 yılı itibarıyla sistem ve modellerin etkin takip ve yönetimi amacıyla bir Risk Yönetim Komitesi de oluşturulmuş ve etkin olarak faaliyete geçmiştir. Komitenin çalışmalarıyla Kurumsal Risk Yönetimi kapsamındaki politikalar ve prosedürler yazılı hale getirilmiş ve Şirket içinde yayımlanmıştır.

Her türlü riskin tespiti, değerlendirilmesi, raporlanması ve yönetilmesini etkin bir şekilde gerçekleştiren Risk Yönetim Komitesi'nin yetki ve sorumlulukları ilgili yönetmeliklerle belirlenmiş ve Şirket içinde ortak bir risk algısı oluşturulmuştur. Kurumsal öz değerlendirme olarak tanımlanan bu süreçte tüm çalışanlar iş birimleri düzeyinde kendi risklerini tanımlayarak derecelendirmiş ve sonucunda kurum seviyesinde kapsamlı bir risk envanteri çıkarılmıştır.

DRD Kurumsal Risk Yönetimi, finansal, operasyonel, stratejik ve uygunluk risk alanlarının yönetimini kapsamaktadır. Finansal riskler ve bu risklerin sermayeye olan etkisinin etkin bir şekilde yönetilmesi için kredi riskinin, likidite riskinin ve piyasa riskinin ölçümlenmesine ilişkin risk modelleri oluşturulmuştur.

İç Denetim ve Süreç Geliştirme Birimi tarafından, mali ve operasyonel risklerin etkin bir şekilde yönetimi için gerçekleştirilen çalışmaların yanı sıra bağımsız denetim şirketleri tarafından her çeyrek dönemde bağımsız denetim ve vergi denetimleri gerçekleştirilmektedir. Birim, ayrıca risk odaklı yıllık iç denetim planları oluşturmakta; risk yönetimi, kontrol ve kurumsal yönetim süreçlerinin etkinliğini periyodik olarak denetleyerek; Şirket'in maruz kalabileceği risk ve alınması gereken önlemleri üst yönetime raporlamaktadır.



Denetim faaliyetlerini, Uluslararası İç Denetim Mesleki Standartları ve Etik Kuralları'na uygun bir şekilde yerine getiriyoruz. Risk odaklı bakış açısıyla yıla ilişkin denetim planlarını oluşturuyoruz.

Mehmet Soday
İç Denetim ve Süreç Geliştirme Müdürü

Bilgi Teknolojileri

DRD Filo Kiralama, **etkin bilgi teknolojileri altyapısı sayesinde hız ve kalite açısından verimli** iş süreçlerine imza atmaktadır.

Teknolojinin iş süreçlerine sağladığı yüksek orandaki katma değerden hareketle DRD Filo Kiralama, her faaliyet döneminde bilgi teknolojileri projelerine önemli oranda kaynak sağlamaktadır. Şirket'in bilgi teknolojileri birimi tarafından koordine edilen çalışmalarla teknolojiye güncel gelişmeler, DRD iş süreçlerine entegre edilerek sektörel rekabet üstünlüğü korunmaktadır.

PERİYODİK BAKIM MODÜLÜ

2012'de Satış Sonrası Hizmetler Birimi ile birlikte araçların periyodik bakımlarının yapıldığı noktalarda kullanılmak üzere DRD'nin sahip olduğu teknolojik altyapı sistemine uyumlu geliştirmeler yapılmıştır.

Yapılan bu geliştirme ve yatırımlar ile araçlarını bakıma götürecek DRD müşterilerinin sistemden zahmetsizce ön onay almaları sağlanmış ve kendilerine sistemin otomatik ürettiği işlem şifreleri SMS yolu ile bildirilmeye başlanmıştır. Bu uygulama sayesinde, tüm bakım süreçlerinin sistem üzerinden takip edilmesine ve tüm hizmet noktalarıyla eşgüdümlü iletişim kurulmasına olanak sağlanmıştır.

Araçların periyodik bakım işlemleri için geliştirilen bu proje ile DRD müşterilerinin araçları ile ilgili işlemlerin zahmetsizce, hızlı ve en doğru şekilde eksiksiz olarak çözümlenmesi ve servis noktaları ile ilgili tüm işlemlerin sistem üzerine taşınarak zaman ve bütçesel kayıpların önüne geçilmesi sağlanmıştır.



FİYATLAMA MODÜLÜ

Finansal Yönetim Birimi ile birlikte gerçekleştirilen Fiyatlama Projesi, 2012 yılı içerisinde tamamlanarak DRD sistemine entegre edilmiştir. Talep edilen araç ve hizmetler çerçevesinde, tüm maliyet ve fiyatlamaların sistem üzerinden hesaplanmasını sağlayan bu geliştirme ile birçok verinin sistemden otomatik olarak gelmesi ve otomatik kira bedelinin hesaplanması ile müşterilere daha hızlı ve detaylı fiyatlandırma teklifleri sunulması sağlanmıştır.

DOKÜMAN YÖNETİM SİSTEMİ

2012 yılında gerçekleştirilen bir diğer yatırımla Doküman Yönetim Sistemi bütünüyle uygulamaya alınarak Şirket içerisinde tüm evrak proseslerinin elektronik ortama aktarılması sağlanmış; DRD'nin çevreci

kimliği çerçevesinde kâğıt israfı en aza indirilirken, tüm süreçlerde etkin kontrol ve hız kazanılmıştır.

YENİ WEB SİTESİ VE APLİKASYON UYGULAMALARI

Pazarlama ve Kurumsal İletişim Birimi ile birlikte gerçekleştirilen yeni web sitesi ve aplikasyon çalışmalarının altyapı hazırlıkları 2013 yılında tamamlanarak hizmete açılacaktır.

DRD'nin hedef ve stratejileri doğrultusunda gerekli teknolojik yatırımları gerçekleştirmek ve uygulamak üzere yıllık iş planlarını geliştiren Bilgi Teknolojileri Birimi, markanın sahip olduğu yaygın hizmet ağıyla birlikte teknolojik altyapısının sürekli güncelliğinin sağlanmasını, geliştirilmesini ve gerekli tüm değişikliklere hızla uyum sağlamasını amaçlamaktadır.



Müşterilerimizin ihtiyaçları doğrultusunda teknolojik yatırımlar yapmaya devam ettik. Müşteri memnuniyetini artırmak için birçok süreci hızlandırdık ve daha da kolaylaştırdık.

Serkan Taştan
Bilgi İşlem Müdürü

İnsan Kaynakları

DRD; **konusunda uzman profesyonellerin çalıştığı,** tüm çalışanlarının bir parçası olmaktan gurur duyduğu, **Türkiye'nin alanında en çok tercih edilen kurumu** olmayı hedeflemektedir.

Operasyonel filo kiralama sektörünün ülkemizdeki öncü kuruluşu DRD, sürdürülebilir bir büyüme için yüksek katma değer sağlayan, konusunda uzman profesyonellerin çalıştığı, tüm çalışanlarının bir parçası olmaktan gurur duyduğu, Türkiye'nin alanında en çok tercih edilen kurumu olmayı hedeflemektedir. Bu hedefe yönelik uzun yılların deneyim ve çalışmaları kapsamında oluşturulan sistem ve yaklaşımlar, markanın insan kaynağı politikalarına yön vermektedir.

DRD Filo Kiralama bünyesinde 2012 sonu itibarı ile 162 kişi çalışmaktadır. DRD İnsan Kaynakları politikasının temel amacı, kurumsal ve etik değerleri ön planda tutarak; çalışanlarının kişisel ve mesleki yetkinliklerinin gelişimini sağlayan ve aidiyetlik duygusu ile kurum bağlılığı yüksek bir insan kaynağı elde etmek ve bu şekilde faaliyet alanında fark yaratan öncü kimliğini sürdürülebilir kılmaktır.

İnsan kaynağına verdiği önem ile analitik ve pozitif yaklaşıma sahip, katma değeri yüksek, çok boyutlu bakış açısı geliştirebilen, çözüm odaklı, güncel bilgi ve teknolojiyi etkin olarak kullanabilen bir çalışan profiline sahip olmayı amaçlayan DRD, çalışanlarının gelişimlerini destekleyerek motivasyon ve iş tatminini en üst düzeyde sağlamayı hedeflemektedir.

2012 yılında DRD'nin hızla gelişen organizasyon yapısı ve görev tanımları ile ilgili yeni bir yapılanmaya gidilerek ilave yetki, sorumluluk ve görevlerin verileceği "yönetmen" kadrosu, mevcut organizasyon yapısında "uzman" ve "müdür yardımcısı" kadrosu arasında konumlandırılmıştır. Ayrıca ülke genelinde yaygın bölge yapılanması da devam ettirilerek Konya, Kayseri ve Gaziantep illerinde üç yeni bölge de daha faaliyete geçilmiştir.

PERFORMANS DEĞERLENDİRME VE GELİŞTİRME SİSTEMİ

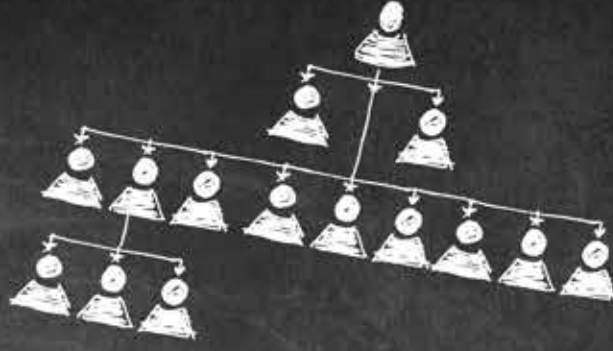
Marka hedeflerinin, departman hedefleri ile yapılandırılarak bu çerçevede yıllık kişisel hedef ve iş planlarının tanımlandığı DRD Performans Değerlendirme Sistemi, organizasyon, yönetici, üst ve ast çalışanların işbirliği içerisinde hareket etmelerini ve sürekli gelişimini amaçlamaktadır. Bu amaçla kurulan Performans Yönetim Sistemi sayesinde, markanın hedefleriyle paralel oluşturulan iş hedeflerinin kişi bazlı takibi sağlanmakta ve her çalışanın kurum hedeflerine katkısı ölçülebilir hale gelmektedir. Ayrıca iş hedeflerine ulaşmak için "beklenen davranış standartları" olarak ifade edilen yetkinlik gelişimleri de takip edilerek kişisel gelişim ve farkındalık düzeylerinin artması hedeflenmektedir.

Performans yönetim sistemi ile etkin bir hedef yayılımı yapılarak, Şirket hedeflerinin her düzeyde çalışanlara yayılması sağlanmakta; hedefleri gerçekleştirmedeki kişisel katkı ve başarıların ölçülmesi, ödüllendirilmesi, yetkinliklerin belirlenerek ileriye yönelik bireysel gelişimlerin planlanması amaçlanmaktadır.

Tüm departmanlar tarafından önemle üzerinde durulan Performans Değerlendirme Sistemi'nin uygulama sürecinde, tüm yöneticiler aldıkları özel eğitimlerin ardından çalışanların belirlenen hedeflere ulaşmaları için bireysel motivasyon sağlayarak liderlik yapmaktadır. DRD Performans Değerlendirme Sistemi, çalışanların gelişmesi gereken taraflarının tespit edilerek eğitimlerle desteklenmesini; aynı şekilde performans bazlı bir kariyer sürecinin takip edilerek tutarlı, adil ve etkili bir kariyer planlamasının yapılmasını sağlamaktadır.

ÜCRET YÖNETİM SİSTEMİ

DRD Filo Kiralama ücret yönetim sistemi, piyasa ve sektör araştırmaları, Şirket'in mevcut ücret yapısı, ücret politikası, bireysel performans ve iş kademesi parametrelerinden oluşmaktadır. Yapılan düzenli piyasa araştırmaları ile rekabetçi ve adil bir ücret politikası uygulanması hedeflenmektedir. Ücret yönetim sistemine baz oluşturan iş kademeleri, yapılan iş değerlendirmeleri neticesinde belirlenmektedir. İş değerlendirme sürecinde Şirket'in faaliyette bulunduğu her alanda, tüm işlerin kurum hedeflerine ulaşılmasına katkısı ve sorumluluk seviyelerine göre göreceli olarak sıralanmasını sağlayan sistemler kullanılmaktadır.



Verimliliği, aidiyeti ve başarıyı artırmak için çalışmalarımızı sürdürdük. Hızla gelişen organizasyon yapısı ve görev tanımları ile ilgili yeni bir yapılanmaya gittik.

Necla Çelik
İnsan Kaynakları Müdürü



İnsan Kaynakları

Eğitim Sistemi, DRD'nin "öğrenen organizasyon" olma özelliğinin yanı sıra **çalışanların farkındalık, verimlilik, performans ve motivasyonlarının** en üst düzeye taşınmasını hedeflemektedir.

EĞİTİM YÖNETİMİ

Eğitim ihtiyaçları, Performans Değerlendirme ve Kariyer Planlama verileri doğrultusunda belirlenerek çalışanların kurumsal yetkinlik ve mesleki yeterlilikleri için geliştirici eğitimler düzenli bir şekilde planlanmaktadır. Eğitim Sistemi, DRD'nin "öğrenen organizasyon" olma özelliğinin yanı sıra çalışanların farkındalık, verimlilik, performans ve motivasyonlarının en üst düzeye taşınmasını hedeflemektedir.

2012 yılında gerçekleştirilen çalışmalarla, dış kaynaklı eğitimlerin yanı sıra iç eğitimci yetiştirme sürecinde önemli adımlar atılmış; tüm birimlerde en az bir kişinin eğitim verebilecek donanıma sahip olması için "eğitimcinin eğitimi ve gelişimi" eğitimleri ile iş başı eğitimlerin etkinliği artırılmıştır.

KARİYER GÜNÜ ETKİNLİKLERİ

DRD, bünyesine yaratıcı, yetenekli, vizyon sahibi ve yüksek yetkinliğe sahip yeni mezunları kazandırmaya ve kurum kültürü doğrultusunda geleceğin DRD'si için yetiştirmeye büyük önem vermektedir. Bu çerçevede farklı üniversitelerdeki potansiyel işgücüne ulaşarak DRD bünyesinde yeni mezun istihdamının kaliteli ve sağlıklı bir biçimde geliştirilebilmesini sağlamak üzere Kariyer Günü Etkinlikleri planlanmakta; aynı zamanda DRD'nin yeni mezunlar nezdinde bilinirliği artırılmaktadır.

Bölüm	2010	2011	2012
Yönetim	3	3	3
Satış	13	32	36
Satış Sonrası Hizmetler	47	48	46
Muhasebe	11	11	10
İdari İşler	13	14	15
Finansal Bütçe ve Planlama	12	13	14
Satın Alma ve Satış Destek	10	10	11
2. El Satış	9	8	7
İnsan Kaynakları	3	4	4
Hukuki İşler Birimi	2	2	3
İç Denetim Birimi	1	3	3
Müşteri İlişkileri	8	6	7
Pazarlama ve Kurumsal İletişim		2	3
DRD Filo Kiralama Çalışan Sayısı	132	156	162

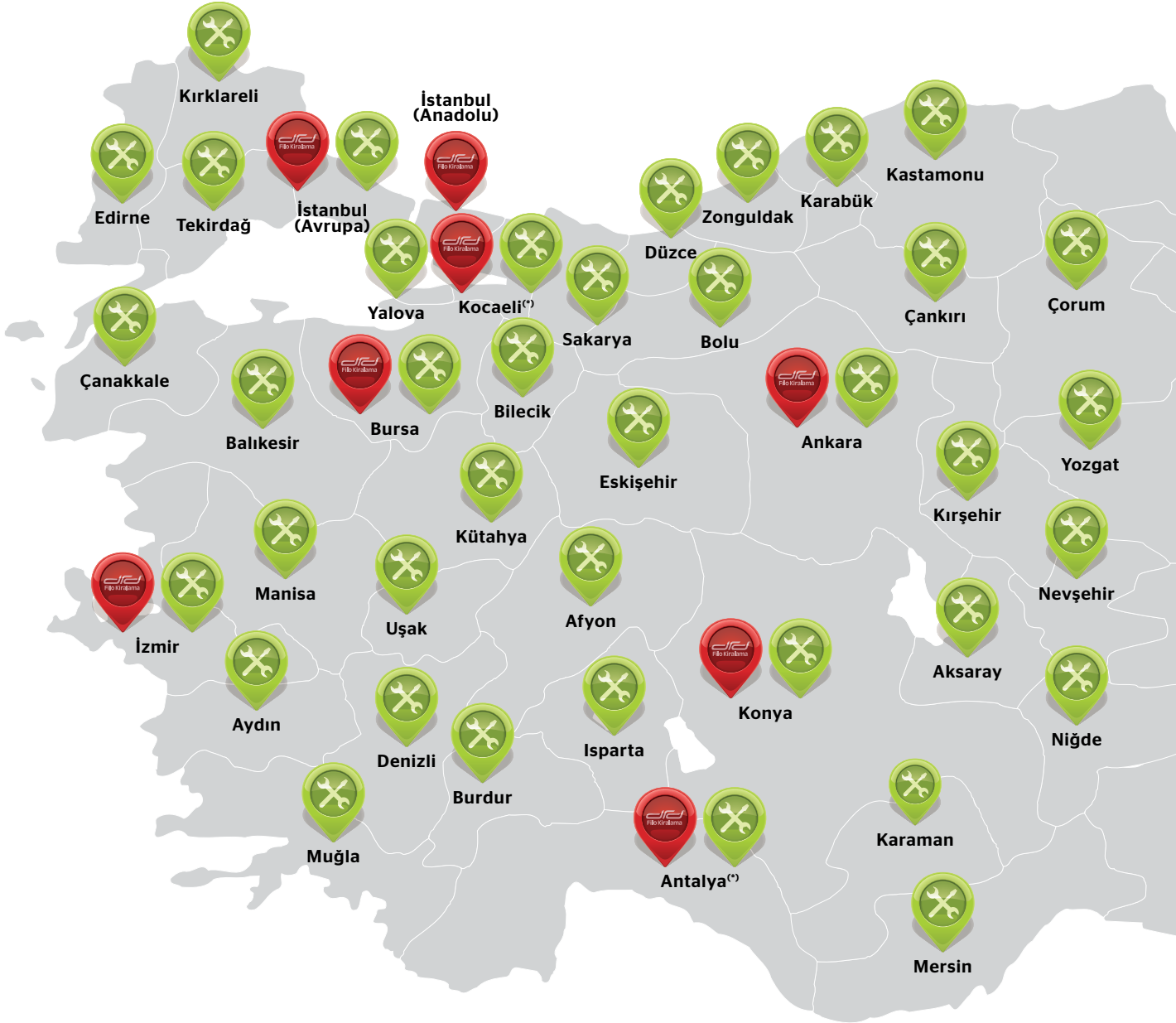
İŞ GÜVENLİĞİ, ÇEVRE VE KALİTE POLİTİKASI

DRD, toplumsal ve ekonomik alanda kurumsal sürdürülebilirliğini sağlamak üzere tüm faaliyetlerinde insan, kalite ve çevre unsurlarını birincil derecede gözetmektedir. Projelerini gerçekleştirirken doğal kaynakları korumak, atık miktarlarını en aza indirmek ve çevre kirliliğini önlemek için gerekli önlemleri almaya özen göstermektedir. Ayrıca, iş sağlığı ve güvenliği konularında da riskleri en aza indirmek üzere düzenlemeler yapılmakta ve bu düzenlemelere tüm çalışanların aktif katılımı sağlanmaktadır.

İnsan, kalite, çevre, iş sağlığı ve güvenliği konularında etkin politika ve uygulamaları hayata geçiren DRD, bu sistemleri belgelendirmek yönünde gerekli çalışmaları tamamlayarak 2007 yılından bu yana ISO 9001 belgesiyle faaliyetlerini sürdürmektedir.



Operasyon Haritası



(*) 2013 yılında faaliyete geçmesi planlanan bölge şubeleri



**BÖLGE MÜDÜRLÜKLERİ VE
ŞUBELER**



SERVİS NOKTALARI

Sektörel Gelişmeler

Türkiye’de operasyonel kiralama sektörü son **4 yılda %61,9’luk bir büyüme elde ederek 170 bin araç** seviyesine ulaşmıştır.

Sektör Filo Büyüklüğü Gelişim Tablosu^(*)



170 bin araç

Operasyonel filo kiralama sektörünün toplam filo büyüklüğü, küresel ve yerel piyasalardaki durgunluğa rağmen 2012 yılında %19,7 oranında artarak 170.000 araç seviyesine yükselmiştir.

TOKKDER - TNS Global işbirliği ile hayata geçirilen araştırma çerçevesinde ülkemizde 2012 yıl sonu itibarıyla operasyonel kiralama pazarının 170 bin adet seviyesine geldiği görülmektedir. Buradan hareketle DRD Filo Kiralama markasının sektörde gelişimini istikrarlı bir biçimde sürdürerek 17.501 adetlik araç parkıyla %10 seviyesinde güçlü bir pazar payına sahip olduğu gözlemlenmektedir.



Tüm Oto Kiralama Kuruluşları Derneği (TOKKDER), bir ilke imza atarak TNS Global işbirliği ile 2012 yılı itibarıyla Türkiye Operasyonel Kiralama Sektörü’nü kapsamlı bir şekilde inceleyen bir rapor yayınlamıştır. Rapor sonuçlarına göre sektörün mevcut durumu analiz edilirken, sahip olduğu büyüme potansiyeli de önemli sonuçlar arasındaki yerini almıştır.

TOKKDER-TNS Global işbirliği ile gerçekleştirilen “Türkiye’de Operasyonel Kiralama Sektör Raporu”, sektörün %71’lik bölümünü temsil eden firmaların katılımıyla gerçekleştirilmiş; buradan elde edilen verilerden hareketle sektörün bütününe ilişkin değerler de ortaya konmuştur.

2012 yılsonu verileri baz alınarak gerçekleştirilen araştırma çerçevesinde sektörde yer alan kiralama kuruluşları araç adedi büyüklüklerine göre karşılaştırıldığında, sektörde 5.000 adedin altında bir filo hacmine sahip 7 kuruluşun yer aldığı görülmektedir. Filo büyüklüğü 5 bin-10 bin adet aralığında olan firma sayısı 5 iken, 10 bin adedin üzerinde bir filo hacmine sahip firma sayısı ise 4 adettir. DRD Filo Kiralama, 2012 yılsonu itibarıyla sahip olduğu 17 bin 501 adetlik filo hacmi ile araştırmaya katılan markalar içerisinde sektörün en büyük markası konumundadır.

(*) 16 sektör firmasını kapsayan TOKKDER Operasyonel Kiralama Sektör Raporu - TNS Global 2012

(**) TOKKDER Operasyonel Kiralama Sektör Raporu - TNS Global 2012

Avrupa ülkelerindeki verilerle karşılaştırıldığında ülkemizde operasyonel kiralama sektörünün ne denli **büyük bir gelişim potansiyeline** sahip olduğu öngörülebilmektedir.



YÜKSEK GELİŞİM POTANSİYELİ

İtalya, İspanya, Fransa, Almanya, İngiltere gibi gelişmiş ülkelerde her bin kişiye, operasyonel filo kiralama pazarında düşen araç adedinin 500 adet ve üzerinde olduğu görülürken; bu oran ülkemizde hali hazırda sadece 155 adet seviyesinde kalmaktadır.

Gelişmiş ülkelerin yanı sıra finansal ve operasyonel göstergeleriyle ülkemize daha yakın büyüklüklere sahip Polonya, Çek Cumhuriyeti, Hırvatistan, Beyaz Rusya gibi ülkelerdeki oranlara bakıldığında da tablo farklılık arz etmemekte; ülkemizdeki oranın 3-4 katı büyüklüklerle karşılaşılmaktadır.

Bu veriler, ülkemizde henüz çok kısa bir geçmişe sahip olan ve gün geçtikçe hacmini istikrarlı bir biçimde artıran operasyonel filo kiralama sektörünün ne denli büyük bir gelişim potansiyeline sahip olduğunu açıkça ortaya koymaktadır.

(*) 16 sektör firmasını kapsayan TOKKDER Operasyonel Kiralama Sektör Raporu - TNS Global 2012

(**) TOKKDER Operasyonel Kiralama Sektör Raporu - TNS Global 2012

Sektörel Gelişmeler

Ülkemizde kısa zamanda otomotiv pazarının en önemli müşterisi konumuna gelen filo kiralama sektörü, **2012 yılı içerisinde 67.728 adet sıfır km araç** satın alarak istikrarlı bir biçimde bu endüstriden aldığı payı geliştirmeyi sürdürmüştür.

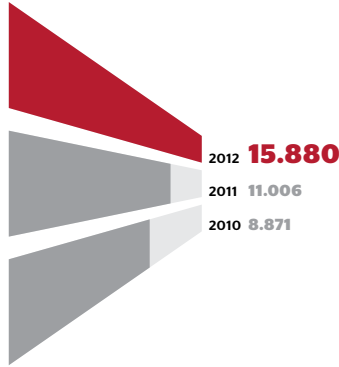
MÜŞTERİ PENETRASYONU

Sektörün sahip olduğu müşteri sayısı, 2010 yılında 8 bin 871 iken, 3 yılda yaklaşık iki katına çıkarak 15 bin 880 adetlik bir hacme ulaşmıştır. 2012 yıl sonu itibarıyla 2.611 adetlik önemli bir müşteri hacmine erişen DRD, bu alanda 34 farklı sektörden müşteriler içeren sağlıklı bir dağılıma sahiptir.

ARAÇ YATIRIMLARI

Ülkemizde kısa zamanda otomotiv pazarının en önemli müşterisi konumuna gelen sektör, 2012 yılı içerisinde 67.728 adet sıfır km araç satın alarak istikrarlı bir biçimde bu endüstriden aldığı payı geliştirmeyi sürdürmüştür. Son 3 yıl değerlendirildiğinde, 2010'da 1.802 bin TL olan araç alım tutarı, 2012 yılı itibarıyla 3.049 bin TL'ye ulaşmıştır. Sektörün, binek otomobil pazarında sahip olduğu alım payı %10,5'ten %12,2'ye yükselmiştir.

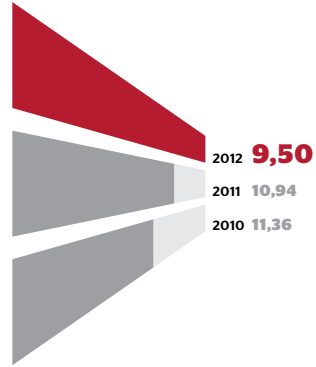
Filo Kiralama Sektörü Toplam Müşteri Adedi^(*)



15.880 adet

Genel ekonomide görülen %2,2 oranındaki düşük büyüme oranına karşın, filo kiralama sektörünün toplam müşteri adedi, bir önceki yıla kıyasla %45 artışla 2012 yılında 16.000 seviyesine yükselmiştir.

Sektör Geneli Müşteri Başına Düşen Araç Sayısı (%)



%9,50

Operasyonel filo kiralama sektöründe, genel müşteri portföyünün genişlemesine paralel olarak müşteri başına düşen araç sayısı yıllar itibarıyla azalmaktadır.

(*) 16 sektör firmasını kapsayan TOKKDER Operasyonel Kiralama Sektör Raporu - TNS Global 2012

2009 yılı itibarıyla 105 bin adetlik bir araç parkına sahip olan operasyonel kiralama sektörü, yıllar itibarıyla istikrarlı bir yapıyla gelişimini sürdürerek **2012 yıl sonu itibarıyla 170 bin adetlik bir pazar büyüklüğüne erişmiştir.**

BÜYÜME PERFORMANSI DEĞERLENDİRME TABLOSU (%)^(*)

	2010	2011	2012
Türkiye Ekonomisi	9,2	8,5	2,2
Otomotiv Sektörü	38	16	-0,6
Operasyonel Kiralama	14	18	20

2012 SEKTÖR PROFİLİ^(*)

	Katılımcılar	Sektör Tahmini
Toplam Filo Büyüklüğü (adet)	119.281	170.031
Alınan Araç Adedi	47.513	67.728
Satılan Araç Adedi (2. El)	30.158	42.990
Müşteri Adedi	12.189	15.880
Alınan Araç Tutarı (Bin TL)	2.138.822	3.048.812
Aktif Toplamı (Bin TL)	4.765.060	6.792.416
Ödenen (KDV+MTV+ÖTV) (Bin TL)	901.797	1.285.478

İKİNCİ EL ANALİZİ

Kiralama dönemi süresince zamanında ve konusunda uzman kuruluşlar tarafından sistematik bir şekilde periyodik bakım/onarım hizmetleri sunulan sektörde, kiralama dönemi sonunda ikinci elde değerlendirilen araçlar sektörde giderek daha fazla talep görmektedir. 2012 yılı itibarıyla sektörün ikinci elde değerlendirilen araç adedi 42.990 adet seviyesindedir. Türkiye’de sıfır km pazarının aksine, ikinci el pazarına ilişkin net bir istatistiki veri kaynağı bulunmamakla birlikte genel kabul görmüş yaklaşımlar ve sektör deneyimleri ile ülkemizde sıfır km pazarında satışı gerçekleşen

her bir adet araca karşılık, ikinci el pazarında iki adet aracın işlem gördüğü öngörülmektedir.

Bu doğrultuda, sıfır km otomotiv pazarının 2012 yılını binek ve hafif ticari toplamında 778 bin adet ile tamamladığını baz alarak, ikinci el pazarının 1,5 milyon adet sınırını geçtiği tahmin edilmektedir. Bu verilerden hareketle operasyonel kiralama sektöründen ikinci ele dönen araçların henüz toplam pazarda yaklaşık %3'lük bir paya sahip olduğu ve sektörden ikinci ele dönen araçların arzının, pazarda mevcut talebin altında kaldığı ifade edilebilmektedir.

EKONOMİYE SAĞLANAN KATMA DEĞER

Ülkemizde gelişimini hızla sürdüren operasyonel kiralama sektörünün, henüz mevcut hacmiyle dahi ülke ekonomisine sağladığı önemli katma değerler de araştırmanın diğer bulguları arasındadır. Sektör, ödenen katma değer vergisi, motorlu taşıtlar vergisi ve özel tüketim vergisi hacmi açısından değerlendirildiğinde, 2012 yılı itibarıyla 1.285.478 TL tutarında bir vergi büyüklüğüne ulaşmıştır.

2009 yılı itibarıyla 105 bin adetlik bir araç parkına sahip olan operasyonel kiralama sektörü, yıllar içinde istikrarlı bir yapıyla gelişimini sürdürerek 2012 yıl sonu itibarıyla 170 bin adetlik bir pazar büyüklüğüne erişmiştir. Bu süreçte operasyonel kiralama sektörünü doğrudan etkileyen Türkiye ekonomisinin büyüme hızında ve binek otomobil pazarı satışlarında yaşanan düşüşe karşın operasyonel kiralama sektörünün büyüme oranları, gelişimini istikrarlı bir biçimde sürdürmüştür.

Sektördeki araç sayısı 2009'da 105 bin iken 2012'de 170 bine ulaşarak 4 yıl içerisinde yaklaşık %61,9'luk büyüme elde edilmiştir.

Sektörel Gelişmeler

Avrupa ülkelerinin sektör istatistikleri değerlendirildiğinde **operasyonel kiralama yaygınlığının oldukça yüksek seviyelerde** olduğu görülmektedir.

AVRUPA ÜLKELERİ SEKTÖR İSTATİSTİKLERİ

Ülkeler	Nüfus (bin)	Kurumsal Filo& Ticari Araçlar	Operasyonel Filo Kiralama	Kurumsal Filo/Nüfus (bin)	Operasyonel Kiralama Yaygınlığı (%)
 Macaristan	10.013	57.000	34.000	5,7	60
 İngiltere	62.041	3.530.000	1.730.000	56,9	49
 Lüksemburg	502	60.000	29.000	119,5	48
 Yunanistan	11.306	200.000	90.000	17,7	45
 Hollanda	16.609	1.450.000	610.000	87,3	42
 Portekiz	10.637	360.000	120.000	33,8	33
 İspanya	46.952	1.900.000	510.000	40,5	27
 Norveç	4.897	230.000	60.000	47,0	26
 Belçika	10.828	1.450.000	300.000	133,9	21
 İsveç	9.366	330.000	60.000	35,2	18
 Finlandiya	5.366	330.000	60.000	61,5	18
 İrlanda	4.459	170.000	30.000	38,1	18
 Fransa	65.447	7.100.000	1.100.000	108,5	15
 İsviçre	7.783	280.000	40.000	36,0	14
 Danimarka	5.540	460.000	60.000	83,0	13
 Almanya	81.758	4.950.000	630.000	60,5	13
 Polonya	38.167	1.050.000	130.000	27,5	12
 İtalya	60.340	5.600.000	500.000	92,8	9
 Avusturya	8.373	750.000	60.000	89,6	8
 Çek Cumhuriyeti	10.512	870.000	60.000	82,8	7
 Türkiye	74.724	1.872.000	170.000	25,1	8,5
Toplam Avrupa	545.620	32.999.000	6.343.000	60	19

Kurumsal Sosyal Sorumluluk

DRD, **kurumsal sosyal sorumluluk alanındaki faaliyetlerine** 2012 yılında da tüm hızıyla devam etmiştir.



EĞİTİME DESTEK

Derindere Grubu, 1990 yılından bu yana eğitim alanında sosyal sorumluluk faaliyetleri yürüterek Türkiye'nin toplumsal gelişimine katkıda bulunmaktadır. Türkiye'nin geleceği olarak gördüğü gençlerin eğitimlerine destek vererek 20 yılı aşkın süredir düzenli bir şekilde eğitim bursları veren Şirket, öğrencilere burs olanakları sağlamanın yanı sıra eğitim alanında okul ve öğrenci yurdu yatırımları yapmaktadır. Derindere Şirketler Grubu kurucu üyesi Ömer Derindere, eğitim alanındaki hizmetlerinden dolayı 2009 yılında TBMM tarafından Onur Madalyası ile ödüllendirilmiştir.



Önümüzdeki dönemlerde de Derindere Grubu'nun eğitim alanında sürdürdüğü sosyal sorumluluk faaliyetleri tüm hızıyla devam edecektir.

WWF-TÜRKİYE İŞBİRLİĞİ

DRD, 2012 yılında dünyanın en saygın ve en büyük çevre kuruluşu konumunda olan WWF-Türkiye ile işbirliğine giderek nesli tükenmekte olan canlı türlerinin korunması amacıyla sürdürülen "Türkiye'nin Canı" kampanyasını desteklemiştir. Türkiye'nin sahip olduğu doğal zenginliği tehdit eden hızlı nüfus artışı, doğal kaynakların sürdürülebilir olmayan kullanım biçimleri, toprak

erozyonu gibi olumsuz etkileri azaltmak ve biyolojik çeşitliliği korumak için başlatılan bu kampanyayı destekleyerek önemli bir misyon üstlenen DRD, önümüzdeki dönemde de bu yöndeki faaliyetlere devam etmeyi hedeflemektedir.



Genel M¼d¼rl¼k
Derindere Turizm San. ve Tic. A.Œ.
Sahil Yolu Abay Caddesi No: 184
Zeytinburnu / ISTANBUL